



جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس والفلسفة



أثر ضغوط العمل على أداء العاملين

دراسة ميدانية مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم النفس

تخصص : علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

أ. د . خالد تلعيش

إعداد الطالبتين :

خيرة بسايسة

نادية عبد الله

لجنة المناقشة :

- الدكتور رئيسا.
- أ.د. خالد تلعيش مشرفا ومقرا.
- عضوا مناقشا.

السنة الجامعية : 2022/2021



جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس والفلسفة



أثر ضغوط العمل على أداء العاملين

دراسة ميدانية مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم النفس
تخصص : علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

أ. د . خالد تلعيش

إعداد الطالبتين :

خيرة بسايسة

نادية عبد الله

لجنة المناقشة :

- الدكتور رئيسا.
- أ.د. خالد تلعيش مشرفا ومقررا.
- عضوا مناقشا.

السنة الجامعية : 2022/2021

الإهداء

إلى ... والدي الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى ... كل الأخوات

إلى ... كل الأهل والأقارب

إلى ... كل من أنار لي دروب

العلم والمعرفة

إلى .. كل الزملاء والأصدقاء

إلى ... كل العلماء

أهدي هذا البحث المتواضع

خيرة

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتكمين هذه الخطوة

في مسيرتنا الدراسية لمذكرتنا هذه

ثمرة الجهد والنجاح

بفضله تعالى مهداة إلى

الوالدين الكريمين حفظهما الله

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال

من إخوة وأخوات

إلى كل الأساتذة الذي قدمو لنا يد المساعدة

وكل طلبة الماستر لكلية

العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

إلى كل من جمعنا بهم القدر وكانو رفقاء الدرب.

نادية

شكر وعرافان:

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات ،ونشكره ونثني عليه الثناء كله سبحانه و تعالى على ما أعطانا من

قدرة وصحة لإتمام هذا العمل ، والذي من خلاله أترجم معاني الإحترام والتقدير لكل من ساهم ولو بكلمة

في إنجازه ، وأسأل الله عز وجل أن يجعله عملا خالصا لوجهه الكريم .

أتقدم بالشكر الجزيل الحامل لكل معاني الامتتان والاحترام والعرافان بالجميل للأستاذ المشرف :

خالد تلعيث.

الشكر الخالص لأساتذة قسم علم النفس و لجنة المناقشة .

كما لا يفوتنا أن نقدم تشكراتنا لكل عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة وعلى رأسهم السيد المدير

على منحهم لنا كل التسهيلات.

المقدمة

تمهيد:

أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليه بعض الباحثين القاتل الصامت و أصبحت العديد من المنظمات و المؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل بشكل واسع بين العاملين فيها.

إن ضغط قد نشأ في المؤسسات و المنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري حيث يختلط من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأكمل وجه و بأسلوب يتم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها ولكن على الرغم من رغبة السابقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين و مؤسساتهم في تدليل العقبات التي تقف في طريق الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل . إلا أن ضغوط العمل لا تعد خلل في أسلوب الذي تدار بها المؤسسة أو طريقة تنظيم العمل و إدارته بها، لأنها عنصرا لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري حيث يصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملين فيها بمستويات مختلفة و متنوعة من ضغوط العمل .

ويشير ضغط العمل إلى مجمل المؤثرات المادية ، المعنوية و التنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه . فعندما يواجه الفرد هذه المؤثرات أو الضغوط يفقد معها القدرة على مواجهتها والتعامل معها ، مما يؤثر عليه سلوكيا و سيكولوجيا ، وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائه الوظيفي .

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

وتتضمن المقدمة العناصر التالية : أسباب إختيار الموضوع ، أهمية وأهداف الدراسة ، الدراسات السابقة ، الإشكالية البحثية ، فرضيات الدراسة ، حدود الدراسة ، مناهج الدراسة ، هندسة الدراسة ، تحديد ومفاهيم صعوبات الدراسة.

أولاً: أسباب إختيار الموضوع:

1-الدوافع الذاتية :

- الرغبة الشخصية في الاكالات والبحث عن هذا الموضوع ومحاولة دراسته .
- التمهيد لأرضية علمية أكاديمية فيما يخص ضغوط العمل و أداء العاملين .
- محاولة كسب رصيد معرفي يسمح لنا بالاستفادة منه في مشوارنا المهني

2-الدوافع الموضوعية :

- الكشف عن أسباب ضغوط العمل وعلاقتها بأداء العمال .
- محاولة معرفة الآثار النفسية و الاجتماعية الناجمة عن ضغوط العمل .
- محاولة إبراز أهمية أداء العاملين في المؤسسات الخدمانية

ثانياً: أهمية الدراسة :

- تمكن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل بإعتباره من الموضوعات التي تحظى بإهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما له من آثار على الفرد والمنظمة .

- تقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر ضغط العمل، و كيفية تأثيرها على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة

ثالثاً: أهداف الدراسة :

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف تتمثل في :
- معرفة أثر مستوى ضغوط العمل بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة .
- التعرف على مستوى أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة .

- التعرف على ضغوط العمل المتمثلة في (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نمط الشخصية، الظروف المادية) على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة

رابعاً: الدراسات السابقة :

دراسة بخبخ شفيقة ورقايق يزيدة 2018 : علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية

بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجيجل ، مذكرة لنيل شهادة الماستر بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، المنهج الوصفي، بلغ عدد الاستمارات الموزعة 41 إستمارة .

هدفت الدراسة إلى :

- معرفة ما مدى تأثير ظروف العمل غير المناسبة إلى إنخفاض رضا العاملين داخل المؤسسة .
- الكشف عن أعباء العمل التي تقلل من كفاءة العاملين داخل المؤسسة.
- بيان أثر الإحترق الوظيفي في تراجع دافعية العاملين داخل المؤسسة .
- الوصول إلى تجريب الفرضيات وجعلها حقائق تستخدم لأغراض علمية .
- محاولتنا ربط البحوث الاجتماعية بالواقع المؤسستي .
- محاولة الوصول إلى نتائج ونصائح للتقليل من مسببات ضغوط العمل التي تؤثر على الأداء الوظيفي .

خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- يؤكد أن العمال بوجود عبء العمل أي أن العمل يحتاج إلى وقت كبير لإنجاز المهام بالإضافة إلى شعور العامل بالملل لتكرار نفس المهام وشعور العامل بالتعب نهاية العمل وهذا بسبب كثرة الاعباء داخل الوظيفة.

- يؤكد العاملون بوجود احتراق وظيفي أي أن المهام و الواجبات التي يقوم بها الموظف غير مرتبطة ببعضهما البعض بالإضافة إلى إقصاء العمال من اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل وعدم المشاركة وهذا يؤدي بالعامل إلى تعرضه للإحترق الوظيفي .

- يؤكد أن العمال موافقون على وجود ظروف عمل سيئة أي أن مكان العمل يشعر العمال بعدم الراحة وعدم توفر الظروف الفيزيائية للعمال هذا يؤثر على رضاهم في العمل.

دراسة لعجائية يوسف 2015 :مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في

المصالح الاستعجالية ،دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي ، عناية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير بجامعة بسكرة، المنهج التحليلي الوصفي ، العينة العشوائية تمثلت في الموظفين بالمكتبة الوطنية بلغ عدد الاستمارات الموزعة 250 إستمارة، وعدد الصالحة منها 150 .

هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة و المنظمة وشخصية الفرد لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين في المصالح الاستعجالية .

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة و هي: عبء العمل ،طبيعة الوظيفة ،صراع الدور ،
- وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهو عدم لجوء الإدارة لتغطية النقص الكبير للعمال.
- وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهي : عدم الاهتمام بالنمط بالنمط القيادي ،معاملة مشرفين المباشرين ،إشراك العمال في إتخاذ القرارات .
- وجود مصادر ضعيفة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

دراسة محمد وليد سرهود 2017 : علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر بجامعة الوادي، المنهج الوصفي التحليلي، بلغ عدد الاستمارات الموزعة 104 إستمارة لم يتم استبعاد أي إستبانة .

هدفت الدراسة إلى :

- الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية واكتساب خبرة علمية وعملية .
- هذا البحث يعمل على إرتقاء مستوى فهم الواقع الاجتماعي وتفسيره أكثر فأكثر من طرف الباحث .
- دراسة موضوع علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي من وجهة نظر سوسولوجية وبالتحديد سوسي وتنظيمية .
- فهم العلاقات التشابكية بين مصادر ضغوط العمل داخل بيئة العمل وأداء العمال .
- هذه الدراسة تتيح لنا الفرصة للوصول إلى نتائج علمية وعملية عن طريق البحث العلمي المنظم .
- العمل على الإهتمام بالعامل في بيئة من أجل أداء أفضل وأحسن .

دراسة حامد صبحي عليوي حسن 2018 : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، مذكرة لنيل درجة الماجستير بجامعة الجزيرة، المنهج الوصفي التحليلي، العينة تمثلت في الأفراد العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي وبلغ عدد الاستمارات الموزعة 100 وعدد الصالحة منها 97 .

هدفت الدراسة إلى :

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

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- يعاني العاملون بمديرية مستشفى الفلوجة التلعي من ضغوط في العمل .
- ظروف العمل غير مساعدة على الأداء .
- هناك صراع في الأدوار المنوطة بالعاملين .
- عدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات .
- ليس هناك نمو وتقدم في العمل .
- لا يتمتع العاملون بمديرية مستشفى الفلوجة التلعي بالأمان الوظيفي .
- هناك عدم ملائمة للدور بالمديرية .
- هناك نقص فيما يتعلق بالتكنولوجيا .
- لا يتم تقييم أداء العاملين بالمديرية .
- الهيكل التنظيمي بالمستشفى يحتاج إلى إعادة صياغة .

دراسة عايض والشمسي 2013 : ضغوط العمل و علاقاتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على

الشركة اليمنية للغاز، المنهج الوصفي التحليلي، طريقة الحصر الشامل، بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 245 إستمارة .

هدفت الدراسة إلى :

التعرف على مستويات ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين والأداء الوظيفي في الشركة اليمنية للغاز، إضافة إلى الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل و الأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية .

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

عدم وجود علاقة إرتباط بين ضغوط والأداء الوظيفي في الشركة، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل و الأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية بإستثناء بعد الوظيفة تبعا لمتغير المؤهل العلمي .

كما إقترح الباحث توظيف ضغوط العمل بشكل إيجابي يضمن تحسين الأداء، وإعادة تأهيلهم وإعادة توصيف الوظائف بشكل واضح، وإجراء دراسة مماثلة في القطاع الخاص.

دراسة حسين محمد آدم حامد 2019:أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصناعي، دراسة ميدانية على مجموعة جياذ الصناعية (شركة السيارات) السودان، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراة في إدارة الأعمال بجامعة النيلين ،المنهج التحليلي الوصفي، عينة تمثلت في شركة جياذ للسيارات بلغ عدد الاستمارات الموزعة 155 إستبانة وعدد الصالحة منها 150 .

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على أسباب ضغوط العمل منها العاملون بشركة جياذ
- التعرف على الآثار السلبية التي تخلفها ضغوط العمل على أداء العاملين .التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و زيادة الأداء .
- التعرف على مدى التفاعل بين أبعاد ضغوط العمل و أداء العاملين .

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- وجود علاقة إرتباط طردي مؤثر معنويا بين ضغوط العمل و أداء العاملين أي كلما كانت هناك ضغوط في العمل يؤثر سلبا على أداء العاملين.

أظهرت الدراسة اهتمام شركة جياذ للسيارات بتقليل ضغوط العمل بتوضيح حدود العمل و المسئوليات بنسبة موافقة عالية لدى المبحوثين .

- وجود علاقة إرتباط ضعيف ومؤثر معنويا بين ضغوط العمل و كفاءة الأداء ،يؤكد اهتمام شركة جيااد بأداء العاملين من خلال بعد الكفاءة .
- وجود علاقة إرتباط متوسط ومؤثر معنويا بين ضغوط العمل و الفعالية،وذلك باتاحة شركة جيااد للسيارات فرص التدريب والتطوير للعاملين .
- وجود علاقة إرتباط متوسط ومؤثر معنويا بين ضغوط العمل و الإنتاجية، تقوم الشركة بتوزيع المسئوليات والمهام بطريقة سليمة لزيادة الإنتاجية مع حرص الشركة على تطوير الخدمات التي تقدمها المجتمع .
- وجود إرتباط طردي ومؤثر معنويا بين ضغوط العمل و رضا العاملين لأن الشركة تتيح للعاملين فرص العمل بمجالات مختلفة و تتلائم مع رغباتي العاملين لارضائهم.

خامسا: الإشكالية البحثية :

إنما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست إيجابا في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية بينما هذه التطورات والتغيرات المتسارعة أنتجت ضغوط مختلفة أثرت سلبا على الفرد المعاصر،وبذلك أصبحت الضغوط التي لها الأفراد على إختلاف مجالات نشاطهم ومستوياتهم في سلم التدرج الاجتماعي والتنظيمي سمة العصر، وبالتالي كان لزاما على المؤسسات والأفراد على حد سواء التعايش مع هذه الضغوط ومحاولة الحد منها قدر الإمكان عن طريق جملة من الآليات والاستراتيجيات الهادفة إلى تقليل آثارها السلبية على المستوى الفردي والجماعي.(بخبخ،رقايق،2018،ص22)

وتعتبر ضغوطات العمل من أبرز ما يواجهه العامل في عمله حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها بينما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب .ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايد من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمثيرات

والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوطات جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحتها وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي تنعكس على مهامه ووظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمات .

أصبح للمؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها سيطرت على معظم نشاطات المجتمع و بالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل كبير ورئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام المؤسسة، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية و النفسية و الذهنية حيث يصعب التعايش معها واستمرار هذه المواقف و الظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل.

(قالي، 2020، ص05)

بما أن مؤسسة الطفولة المسعفة تعتبر من المؤسسات التي تمتاز بكثرة العمل من اجل تقديم خدمات تضامنية، لأنها تتطلب اهتماما وتركيزا كبيرا من العاملين من اجل تأدية عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه، اذا يصبح العامل هنا يعاني من ضغوط نفسية أو جسمية أو سلوكية بسبب عدة مصادر أبلغها تلك المتعلقة بالعمل اتجهنا الى دراسة هذا الموضوع.

علاقة ضغط العمل بأداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة.

ومنه طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نمط الشخصية، الظروف المادية)

على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة؟

ويمكن إدراج مجموعة من الأسئلة الفرعية المكتبة لهاته الإشكالية وهي :

ماهو أثر عبء العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة؟

هل يؤثر صراع الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة؟

- هل يؤثر غموض الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة؟
- هل يؤثر نمط الشخصية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة؟
- هل تؤثر الظروف المادية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة؟

سادسا: فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر لضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة .
ويندرج ضمن هذه الفرضية فرضيات فرعية وهي :

- يوجد أثر لعبء العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة .
- يوجد أثر لصراع الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة .
- يوجد أثر لغموض الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة .
- يوجد أثر لظروف المادية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة .

سابعا: حدود الدراسة :

يمكن تحديد حدود الدراسة كمايلي :

- الحدود الموضوعية :

ركزت هذه الدراسة على أثر ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور ، غموض الدور، نمط الشخصية ، الظروف المادية) على أداء العاملين .

- الحدود المكانية :

تم إجراء هذه الدراسة على مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة .

- الحدود الزمنية :

أجريت هذه الدراسة في السداسي الثاني من العام 2021/2022 .

- الحدود البشرية :

اقتصرت هذه الدراسة على عينة العشوائية البسيطة مكونة من 40 موظف بمؤسسة الطفولة المسعفة .

ثامنا: مناهج الدراسة :

تماشيا مع الاشكالية المطروحة ومحاولة منا لتقديم معلومات واضحة ومفهومة ، وللتحقق من مدى هدف الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري حيث قمنا بجمع المعلومات بالاعتماد على مجموعة من الكتب ، وكذا الرسائل العلمية ، المجالات العلمية .

تاسعا: هندسة الدراسة :

تم تقسيم هذه الدراسة أربعة فصول :

تتضمن هذه الدراسة ما يلي : مقدمة ، أسباب إختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، للدراسات السابقة ، إشكالية البحثية ، فرضيات الدراسة ، حدود الدراسة ، مناهج الدراسة ، هندسة الدراسة ، تحديد مفاهيم وصعوبات الدراسة .

- الفصل الأول :

ضغوط العمل وتناولنا فيه مفهوم ضغوط العمل و انواع ضغوط العمل وعناصر و مصادر ضغوط العمل و الاستراتيجية لمواجهة ضغوط العمل والآثار المترتبة عن ضغوط العمل .

- الفصل الثاني:

أداء العاملين مقارنة معرفية مفاهيمية وتناولنا فيه مفهوم أداء العاملين وعناصر و محددات أداء العاملين وتقييم أداء العاملين وعلاقته بضغوط العمل.

- الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية يتناول :

منهج الدراسة ، مجالات الدراسة ، أداة جمع البيانات ، مجتمع الدراسة والعينة ، الأساليب الاحصائية . -
الفصل الرابع:

عرض وتحليل نتائج الدراسة ويتناول فيها :

التحقق من جودة بيانات الدراسة ، التحليل الوصفي لعينة الدراسة ، اختبار فرضية الدراسة ، مناقشة نتائج الدراسات السابقة ، الاستنتاج العام ، الاقتراحات ، الخاتمة ثم الملاحق وقائمة المراجع.

عاشرا: تحديد مفاهيم وصعوبات الدراسة :

1/ مفاهيم الدراسة :

- **ضغوط العمل**: الضغط : لغة : ضغط، ضغطا، وضغطة ، أي عصره وضيق عليه فالضغط يشير إلى الشدة والضيق، فالفرد عندما يقع تحت وطأة الضغط يحس بالشدة والقلق وحالة من عدم الإرتياح والارتباك.(عدان،2020،ص15)ضغوط العمل هي الظروف والأحداث و المواقف التي يتعرض لها الفرد وتؤثر عليه جسديا و نفسيا وسلوكيا، ويختلف هذا التأثير باختلاف الفروق الفردية للأفراد.(طنوس، 2019 ،ص19)
- **أداء العاملين**: الأداء : لغة : أدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى الشيء أوصله إليه.(الفروخ، 2010،ص42)أداء العاملين هي المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أن مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الاهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.(عبد المحسن ،2002، ص07)
- **عبء العمل**:هي زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد، وان بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لاكمالها.(المعشر ، 2009،ص12)
- **صراع الدور**: هو حالة من التناقض و التعارض بين ما يتوقع من الموظف تحقيقه وبين ماتفرضه أبعاد اللوائح والتعليمات والبعد البشري الرسمي وبعد الامكانات والقدرات والبعد الاجتماعي.(جمال الدين،2019،ص152)
- **غموض الدور**:يعني غموض الدور نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لسلوك الدور المتوقع.(العديلي، 1993 ،ص143)

- **نمط الشخصية:**تعرف بأنها تعبير مجازي يعبر عن مختلف العمليات النفسية الفاعلة في داخلنا التي يشترك فيها مجموعة من الأفراد من دون غيرهم، وتعكس التفاعل الدينامي بين مراكز بناء الشخصية الثلاثة (المشاعر، والتفكير، والغريزة). (أبو النيل ، 2014 ، ص 624)
- **الظروف المادية:**تتمثل أساسا في الاضاءة، الرطوبة، درجة الحرارة، الضوضاء، التهوية، توفير التجهيزات اللازمة للعمل..... فاختلال أي عنصر من هذه العناصر قد يؤثر على صحة و سلامة الفرد، وتسبب له نوعا من ضغوطات العمل.(بن طالب ، 2018 ، ص 292).

2/ صعوبات الدراسة :

- كغيره من البحوث العلمية الأخرى لا يخلو موضوعنا من الصعوبات ، ومن بين الصعوبات التي واجهناها أثناء إنجازنا لبحثنا ما يلي :
- عدم الإفصاح عن بعض المعلومات التي نراها المؤسسة تتسم بالسرية.
 - عدم تعاون بعض الموظفين في ملء الاستبيان وهذا راجع لغياب الوعي بأهمية البحث العلمي.
 - إضاعة إستمارة الاستبيان التي وزعت على العمال مما اضطرنا في بعض المرات إعادة توزيعها.

الفصل الأول : ضغوط العمل : إطار فكري

تمهيد :

أولاً: مفهوم ضغوط العمل .

ثانياً: أنواع ضغوط العمل .

ثالثاً: عناصر ومصادر ضغوط العمل .

رابعاً: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل .

خامساً: الآثار المرتبة عن ضغوط العمل .

خلاصة الفصل

تمهيد :

تعد الضغوط رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدها العصر الحالي ، و مظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح على هذا العصر عصر الضغوط فحضي هذا الموضوع باهتمام كبير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد .

سنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف ضغوط العمل و عناصره و مصادره و الآثار المرتبة عليه و إستراتيجية مواجهته .

أولا : مفهوم ضغوط العمل :

تعتبر الضغوط حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به و لكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة .(المغربي ، 2016 ، ص 71)

ضغط العمل يحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو للعمل غير متوافقا مع القدرات العقلية و الجسمية الفسيولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه .(أبو العلى ، 2009 ، ص 8)

فإن المتخصصون يعرفون الضغوط تعريفا دقيقا لتمييزه عن بعض المفاهيم الأخرى :

يرى فوزي فائق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق و التعب و القلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج .(المغربي ، مرجع نفسه ، ص 72)

و يعتبر كوبر : الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور ، صراع الدور ، ظروف العمل البيئية ، عبء العمل ، العلاقات الشخصية في العمل ، هذي العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد .(السيسي ، 2002 ، ص 356)

أما عبد الجواد يعرف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد

في العمل ، أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي ضغوط العمل .(لعجايلية ، 2014 ، ص 32)

و أيضا يعرف عثمان الخضر في كتابه علم النفس التنظيمي ضغوط العمل بأنها عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصا هامة أو تهديدا محتملا لاستطيع التعامل معها بصورة فاعلة (عدان ، مرجع سابق ، ص 16)

وتعرف بأنها : تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا كتوتر أو قلق أو الإحباط ، أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ، و يحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه ، و تختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد و طبيعة عملهم.(قالي ، مرجع سابق ، ص 21)

يعرف أيضا ضغوط العمل هي الحالة النفسية والجسمانية التي يكون فيها الفرد كرد فعل لتعرضه لمجموعة من مسببات المتواجدة في بيئة العمل .(حامد ، 2021 ، ص 22)

ثانيا: أنواع ضغوط العمل :

هناك أنواع متعددة من ضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق معايير نذكر منها :

1- معيار الأثر :

أ/ - الضغوط الإيجابية :

وهي الضغوط المفضلة و المرغوب فيها ، و التي لها انعكاسات إيجابية على الفرد العامل ، حيث تزيد من قدرته على الإنتاج بسرعة ، للعديد من هذه الضغوط الإيجابية مثل : اجتياز اختبارا ما أو دورة تدريبية معينة للتقني أو الانتقال إلى موقع وظيفي أفضل ، أو تحقيق معدلات أداء عالية ، أو أن يجوز على رضا رئيسه المباشر عنه في العمل عندما يلتزم بالأداء و في المواعيد المحددة و غيرها ، ويعتبر الضغط الايجابي بمثابة دافع أو حاجز يدفع بالفرد نحو الأداء الأفضل ، و يساعده على الإبداع و تنمية الثقة بالنفس ، و قد أوضح FORBES المؤشرات التالية في ما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين :

- ارتفاع حجم النشاط و قوته.
- زيادة الدوافع .
- تعلم الهدوء و عدم الانفعال تحت الضغط .
- قدرة على إدراك و تحليل المشاكل .
- زيادة القدرة على التصرف و التذكر والاسترجاع و التركيز .
- التفاؤل نحو المستقبل .

تعتبر الضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل ممكن من الضرر ، ويمكن للمدير أن يستعين بهذه المؤشرات من أجل معرفة مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملون ما إذا كانت إيجابية أو ينتبه لوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل من أجل معالجتها . (الصيرفي ، 2007 ، ص 51)

ب/ - الضغوط السلبية :

وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على الصحة النفسية للإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط و عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل .(بن حمد ، النوتان ، 2003 ، ص 14)

والضغط السلبى كما عرفه أحد الكتاب "عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة فينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل (تعرض لبعض أعراض القلب و تصلب الشرايين و السكتة) ومن الناحية النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسيب و السأم والأرق و النظرة التشاؤمية للأمور ... الخ) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية و زيادة معدلات الغياب و غيرها)".(الصيرفي ، مرجع سابق ، ص 53)

2 - معيار السبب :

نجد أربعة أنواع للضغوط كالتالي :

أ/ - الضغوط الأسرية :كالتنافر الأسري ، الانفصال ، الوفاة ، الفقر ... الخ .

ب/ - ضغوط النقص :كنقص الممتلكات ، نقص الأصدقاء ، نقص المهارات ... الخ.

ج/ - ضغوط العدوان : كسوء المعامل مع العائلة ، من الأقران والأصدقاء ... الخ .

د/ - ضغوط السيطرة : مثل التأديب ، العقاب القاسي ... الخ .

(بوالعجول، 2016، ص55)

3 - معيار الشدة :

ويميل بعض العلماء مثل جينز (JAINS) إلى تقسيم الضغوط تبعاً للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناتج عنها فيقسم الضغوط على ثلاثة أنواع وهي :

أ/ - الضغوط البسيطة :

وهي التي تستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

ب/ - الضغوط المتوسطة :

وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه ، أو الآلام الصادرة عن المرض في المعدة أو الأمعاء .

ج/ - الضغوط الشديدة :

وتستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل وسنوات مثل غياب شخص عزيز عائلة للسفر أو الموت ، أو مثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب .

4 - معيار المصدر :

وقد اتجهت مجموعة أخرى من الباحثين ومنهم ماكجراث M cgrath و هيجان إلى تصنيف الضغوط المهنية وفق مصادرها و اختلفوا في تقسيماتها إلى ثلاثة أنواع وهي :

أ/ - الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته ، وتتضمن مصادر متنوعة و قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية .

ب/ - الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :

وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معها في مجالات العمل مع الزملاء .

ج/ - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد :

وتعزى للخصائص الشخصية المتوازنة أو المكتسبة .

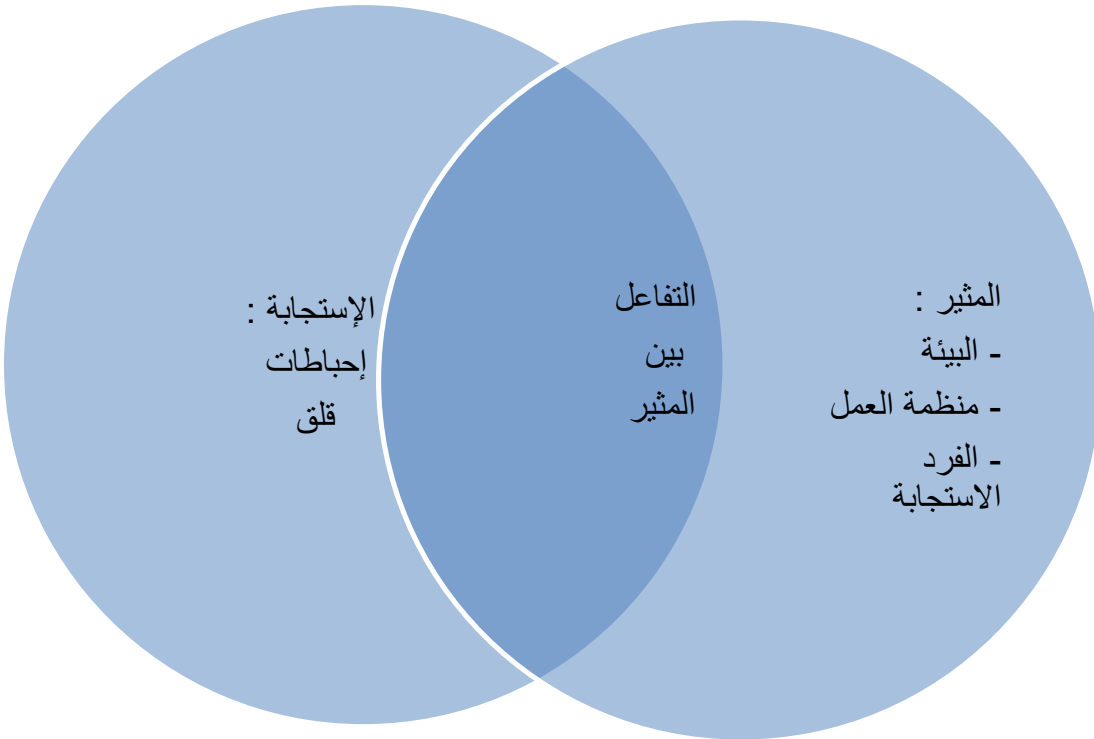
(فليه ، عبد المجيد ، 2005، ص ص 307 - 308)

ثالثا: عناصر ومصادر ضغوط العمل :

- عناصر ضغوط العمل:

تحتوي الضغوط المهنية على عناصر متعددة ، تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة و يوجد ثلاثة عناصر للضغوط العمل وهي : المثير، الاستجابة و التفاعل، و يحددها الشكل الآتي :

الشكل رقم 1:عناصر ضغوط العمل



المصدر : (فليه، عبد المجيد ، 2005، ص306)

1- عنصر المثير : يشمل على الضغوطات و المؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط و

قد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد . (بوالعجول، مرجع سابق، ص 50)

2- عنصر الاستجابة : هي تتضمن ردود الأفعال التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات

الضاغطة، والتي تتمثل في ردود أفعال نفسية (مثل القلق، التوتر، العصبية) أو الجسمية (مثل

مرض القلب، الصداع، القرحة المعدية) أو السلوكية (مثل سوء الإدارة) تجاه الضغط، وقد يظهر

على شكل استجابات له أي تكون على شكل الإحباط الذي ينتج عن وجود عائق بين السلوك و

الهدف الموجه له (بن يوسف، 2019، ص35)

3- عنصر التفاعل : يقصد بالتفاعل هو مزيج بين المثير والاستجابة وهو التفاعل بين العوامل

المثيرة و العوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل من البيئة والعوامل التنظيمية و المشاعر

الإنسانية وما يترتب عنها من استجابات .(العديلي، مرجع سابق، ص145)

ويمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط العمل في ضوء تطور مفهوم العمل وهما : عنصر الإدراك

، و عنصر الفروق الفردية .

الإدراك العقلي : له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه .

الفروق الفردية : تفسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التعامل مع مسببات ضغوط العمل و السيطرة

عليها و التأثير بها سلبا أو إيجابا .(فليه، مرجع سابق، ص306)

- مصادر ضغوط العمل :

يمكن تصنيف العوامل التي تسبب الضغوط إلى :

1-العوامل الشخصية :

والتي تميز الفرد عن غيره من الأفراد، مثل تكوين الشخصي والخصائص التي يتمتع بها، وقدراته

ومهاراته، والدوافع التي تحركه، وأنماط السلوك التي يمارسها، وهنا نجد أن الأفراد يتشابهون و

يختلفون. فهناك الأفراد الذين ترتفع درجات طموحهم وتنوع دوافعهم، وهناك الذين تتخفف حاجاتهم و

تقل تطلعاتهم، ولاشك أن كلا من الفريقين يختلف في درجة التعرض للضغوط. كما أنا استجابة فريق

منهما تختلف عن استجابة الآخر للضغوط. وكذلك تختلف الآثار التي تتركها الضغوط على كل منهما، فرغم أن الأشخاص الذين ترتفع درجات طموحهم يواجهون أنواعا مختلفة من الضغوط (زيادة عبء العمل مثلا: قلة الفرص، ضيق الوقت) إلا أنهم من جهة أخرى يفكرون في طريق متنوعة لمواجهة الضغوط، وقد يترتب على ذلك كله تعرضهم لأنواع معينة من الأمراض، كالحساسية أو ضغط الدم أو الصداع أو عسر الهضم. (توفيق، 2007، ص32)

2-العوامل التنظيمية و الوظيفية :

تعتبر العوامل التنظيمية والوظيفية من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل إذ نذكر منها :

1- طبيعة العمل :تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء و النتائج المترتبة عن السلوك

وهذا التفاوت يؤدي إلى اختلاف في مستوى الضغوط باعتبار أن هناك مهنا تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس وتتضمن مستوى عالي من القلق مقارنة بالأعمال المكتبية مثلا، و الشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته. (حمدي، 2013، ص 11)

2- غموض الدور :يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات،

وتتمثل عملية غموض الدور بعدم كفاية المعلومات التي يحتاجها في أداء الدور المتوقع.

وقد يحدث غموض الدور عندما يكون عدم وضوح الأهداف و المتطلبات لسلوك الدور المتوقع، ويعني عدم وضوح عناصر العمل و عدم تأكد الفرد من اختصاصات وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه ما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله و شعور بالضغط .

ولقد تبين أن غموض الدور يسود بدرجة كبير في الوظائف الإدارية عن الوظائف غير الإدارية و قد

يحدث غموض الدور أيضا في الوظائف غير الإدارية عندما يفشل المدير في تخصيص الوقت

الكافي لتوضيح متطلبات الدور المتوقع من المرؤوسين ويتركه غير متأكد من الطريقة التي يؤدي بها

عمله. (العزام، 2010، ص ص41-42)

3- **صراع الدور** : ينشأ عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد و مبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق عمله.(ماهر، 2003، ص 385)

4- **زيادة و انخفاض حجم العمل (عبء العمل)** : وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد عن المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهمات لا يستطيع القيام بها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض عبء العمل هو عند ما يكون للفرد عمل قليل، أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقته و قدراته و اهتماماته.

5- **ارتفاع مسؤولية الفرد اتجاه الآخرين** : إن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الوظيفية .

6- **الظروف الفيزيائية في بيئة العمل** : تلعب البيئة المادية (الفيزيائية) دورا كبيرا في صنع الضغوط و الاستجابة لها، وتقصد بالبيئة المادية الظروف العامة التي تحيط بالعاملين وهي شروط قد لا يستطيع بعض العمال التحكم فيها .(شحاتة، 2006، ص 298)

" **الإضاءة** " : يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، و تساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير مناسبة إلى مشكلات الصراع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة، لذا ينبغي مراعاة موقع أجهزة الإضاءة من حيث الاتجاه بالنسبة للعين و إمكانية التحكم في درجتها من الأمور الإيجابية لمستخدمي المكان.(حسن، 1999، ص 106)

" **التهوية** " : تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد و نشاطه و سلوكه عموما، فتشير الدراسات إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الإنتاج بحوالي 4%، ونقص في كشف المرض بنسبة 50%، كذلك فإن إدخال تكييف الهواء في مكاتب الموظفين نتج عنه نقص الوقت الضائع نتيجة مرض الموظفين بنسبة 45%، كما تشير الدراسات في صناعة الغزل و النسيج أن حرارة الجو و رطوبته تزيد من تعب العمال، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147 قدما في الدقيقة فإن راحة العمال و كفاءتهم تزداد دون الإضرار بالخيوط، " كذا تبين الدراسات أن سوء التهوية

سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس و الخمول و التعب و الضجر و الضيق و التفكير في ترك العمل " .

"الضوضاء" :تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها التأثير السلبي على قدرة الفرد الإنتاجية من ناحية سرعة الإنتاج، و عادة ما تظهر آثار الضوضاء في تعب الأفراد و مللهم من العمل و في أعصابهم المتوترة و في عدم الرغبة في العمل و محاولة ترك مكان العمل .

وتدل الدراسات على أن العمل في الضوضاء، يكلف أكثر من ناحية استنفاد الطاقة و الجهد من العمل في الجو الهادئ .(سرهود، 2014 ، ص 42)

"الحرارة" :تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على صحة و أشكال السلوك الاجتماعي مثل : العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبا مع النشاط والحالات المزاجية الإيجابية، حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة ذلك أن درجة الحرارة الغير مناسبة في مكان العمل سواء بالارتفاع أو الانخفاض تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد من إحساسه بالضيق و يسرع إليه التعب و الملل و يقلل كفاءته في العمل .(طه، 2001، ص 250)

رابعاً: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل :

إن معالجة ضغوط العمل على مستوى الفرد و المنظمات يتم من خلال الأساليب و الطرق التالية :

أ/ - أساليب التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد :

- التمارين الرياضية : أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذي يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل : المشي و الركض، السباحة و ركوب الدراجات و غيرها، هم قل عرضة لتوتر و الضغوط و غيرها.

- شبكة العلاقات : وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام إلى الجماعات المختلفة و توثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل و غيرهم خارج العمل، مما يساعد على توفير الاجتماعية له .

- **الاسترخاء** : إن جلوس الفرد مستريحاً وهادئ يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء وراحة الجسمية وتوفر الفرصة كي يوقف أنشطته اليومية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ويعني أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على الراحة الجسمية. (أجنف، 2019، ص 25)
- **التركيز** : التركيز في شيء محدد بعيد عن موضوعات التوتر و الضغوط النفسية، يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط و يريح العضلات و الحواس و المخ يؤدي إلى قيامه بعمل خلاق و يساعد الفرد على الشعور بالتقدير والاحترام و تحقيق الذات .
- **أنشطة ترفيهية وصلات رياضية علاجية** : توفير قاعة استراحة وتخصيص فترات استراحة أثناء العمل و تحفيز الموظفين، و العمل على ترفيه الموظف للقيام بنشاطات اجتماعية و عمل رحلات ضمن برامج معدة مسبقاً .

ب/ - أساليب التعاون مع الضغوط على مستوى المنظمة :

- وهي الأساليب التي تمارسها المنظمة من أجل حماية نفسها من الآثار المتوقعة من ضغوط العمل، منها:
- **الوصف الوظيفي الواضح** : بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى في المنظمة، يحدد تفصيلاً للعناصر الأساسية التي تتكون منها الوظائف و الأعمال و هو بمثابة الدليل المرشد (معايير) من أجل أدائها بشكل فعال . ويجب أن يكون الوصف دقيقاً و واضحاً، لأن في ظلّه تتخذ قرارات وظيفية متعددة تتعلق بمستقبل شاغلها داخل المنظمة وعلى رأسها قرارات تحديد الرواتب و الأجور .
 - **توفير نظام واضح للتقييم الأداء** : نظام رسمي تصممه إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ويشتمل على مجموعة من الأسس و القواعد التعليمية، و الإجراءات التي تتم وفقاً للعمليات التقييم في المنظمة لجميع العاملين .
 - **ترتيب بيئة عمل مناسبة** : تساعد هذه البيئة على تسهيل عمل الموظف و تجعله أقل عرضة للمخاطر و الأضرار. ومن أمور البيئة اللازم توفرها إضاءة جيدة، و حرارة مناسبة، تنظيم ساعات العمل، ترتيب و نظافة مكان العمل، الهواء النقي، توفير أدوات و معدات حماية، تقليل الرقابة على الموظف لأن ذلك يشعره بالتوتر . (صقر، مرجع سابق، ص 29-30)

- تطوير نظم الاختيار و التعيين : غالبية المنظمات عندما تستخدم نظم الاختيار و التعيين وتقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب و تحمل مسؤولياته من ناحية الكيفية بكفاءة دون اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.
- الموازنة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الافراد بحيث يشعر الأفراد بان زملائهم و رؤسهم يساندونهم و يقدمون لهم يد العون و المساعدة.

مما يبده شعورهم بالعزل و الانغلاق.(حسين، 2013، ص 214)

خامسا: الآثار المترتبة على ضغوط العمل :

إن وجود مستوى قليل من ضغوط العمل أمر ضروري، فهي تساعد الفرد على أن يكون متحمسا و مندفعاً للقيام بمهام الوظيفة. أما زيادتها عن المستوى الأمثل فإنها تولد آثارا و حالات خطيرة كافية للإعاقة عن العمل ينتج عن الضغوط آثار و قد تكون سلبية

" الآثار الإيجابية " :

إن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي :

- تحفز عن العمل .
- تجعل الفرد يفكر في العمل .
- يزداد تركيز الفرد على العمل .
- ينظر الفرد إلى عمله يتميز .
- التركيز على نتائج العمل .
- النوم بشكل مريح .
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر .
- الشعور بالمتعة .
- الشعور بالانجاز .

- تزويد الفرد بالحيوية .
 - النظر للمستقبل بالتفاؤل .
 - المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.
- (أبو العلا، مرجع سابق، ص ص 18-19)

"الآثار السلبية " :

وأما إذا تعدت الضغوط المقدار الصحي، فإنها تسبب العديد من الآثار السلبية يصنفها

(كوكز) كما يلي :

" الآثار الشخصية " : فالإحباط و التوتر و الملل و اللامبالاة و القلق و الاكتئاب و الإجهاد و العصبية و الوحدة و الشعور بالذنب .

" الآثار السلوكية " : مثل سهولة الاستثارة و المحرك العصبي، و المتاعب العاطفية، وفقدان الشهية أو الإسراف في الأكل، و التدخين و التعرض للحوادث، والرغبة، والسلوك المنفر، وضعف الأداء .

"الآثار الذهنية " : الحساسية للنقد، و الشرود و النسيان و فقدان القدرة على التفكير و التركيز، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات .

"الآثار التنظيمية " : زيادة معدل الحوادث، وانخفاض الإنتاجية، نقص الرضا الوظيفي والغياب و ارتفاع معدل دوران العمل، وسوء المناخ التنظيمي .

ويلاحظ أن الإحباط الذي يتعرض له الفرد ينتج عنه إتباع وسائل دفاعية، تختلف في حجمها ومقدارها وكثافة استخدامها، تبعا لدرجة الإحباط، وتبعا كذلك لأهمية المشكلة أو الموضوع الذي تحدث فيه الضغوط، وأيضا تبعا للحالة الانفعالية أو العاطفة التي يوجد عليها الفرد و توقعه للنتائج المترتبة على السلوك الدفاعي ما الذي يختاره، وهذه الوسائل الدفاعية هي : الهجوم، النكوص، الكبت، الإسقاط، الرأي، أحلام اليقظة، الانسحاب، التحويل، التبرير، التجميد السلوك . (توفيق، مرجع سابق، ص 28)

خلاصة الفصل :

أخيرا إن وجود مستوى معني من الضغوط في العمل لا يشكل ظاهرة مقلقة أو غير طبيعية، بل على العكس من الممكن أن تكون هذه الضغوط ذو تأثير إيجابي ومحفز يخلق التنافس في المنظمة، ولكن ارتفاع مستوى هذه الضغوط قد يرافقه بعض آثار السلبية على الفرد و المنظمة ككل. ويكون له تأثير كبير الناحية الجسدية و النفسية للعامل و بالتالي التأثير الأخير على الأداء الوظيفي له في العمل.

الفصل الثاني : أداء العاملين مقارنة معرفية مفاهيمية.

تمهيد:

أولاً : مفهوم أداء العاملين.

ثانياً: عناصر ومحددات أداء العاملين.

ثالثاً: تقييم أداء العاملين وعلاقته بضغوط العمل

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن تعدد المثيرات البيئية سواء منها المادية أو السلوكية أو السيكلوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات، ولا يقف هذا التأثير على مستوى الحياة الخاصة أو 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 وعلاقته مع زملائه ورؤسائه ربما صحته النفسية والجسدية.

في هذا السياق سنلقي الضوء على ماهية أداء العاملين و عناصره ومحدداته وماهية تقييم أداء العاملين وأهميته وأهدافه وطرق تقييم أداء العاملين والعلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

أولاً: مفهوم أداء العاملين :

يعتبر مفهوم أداء العاملين من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص وذلك لما له من أهمية على مستوى الفرد والمنظمة ، لذلك سنقوم بتسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة . (عطية، عتروز ، 2021 ، ص 19)

مفهوم الأداء :

يعتبر أداء الفرد في محيط العمل احد أهم الدعائم التي تبني عليها أداء المؤسسة ككل ، كما ينظر إليه انه ناتج العلاقة المتداخلة بين مكونات الأداء ، ولقد ثبت إن فروق واختلافات بين الأفراد وبعضهم البعض وهي ظاهرة عامة تلاحظ دائماً في جميع نواحي الحياة . (السلمي ، 1981، ص 41)

ويرى البعض إن الأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام و الواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه .

ويشير البعض إلى أن مفهوم الأداء يرتبط بكل من سلوك الفرد و المنظمة ويمثل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد و المنظمة والدولة ، وهو محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة . (بابا ، 2015 ، ص 167)

وعرف على انه انجاز أو تأدية عمل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة . (الداوي ، 2009، ص 218)

أداء العاملين :

إن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة في الوظيفة والتفاعل مع أعضاء المنظمة والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات و واجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفة ممكنة وإدراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج . (الحلبي ، 2011 ، ص 23)

هو التزام الموظف بمتطلبات وظيفته ، والتي اسند تاليه مهامها ، من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف ، الالتزام بالآداب العامة والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها ، تحمله الأعباء والمسؤوليات الوظيفية المسند على عاتقه . (بن طالب ، 2019 ، ص294)

ثانيا: عناصر ومحددات اداء العاملين :

1/ عناصر أداء العاملين:

يوجد للأداء الوظيفي عناصر ومكونات أساسية لا يمكن التحدث عنها بدونها عن وجود أداء فعال ، وهذا راجع لأهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسات ، وقد ذهب الباحثون للتعرف على عناصر الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين ومن هذه العناصر ما يلي :

- **كفايات الموظف :** وهي تعني مالدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم ، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف .
- **متطلبات العمل :** تشمل المهام و المسؤوليات ، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف .
- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة :** وتشمل المعارف العامة ، والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
- **نوعية العمل :** ويتمثل في ما مدى يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات او القدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .
- **كمية العمل المنجزة :** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ، ومقدار سرعة هذا الانجاز .
- **المثابرة والثوق :** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله . (بن شعبان ، 2019 ، ص55)

2/ محددات أداء العاملين :

إن أداء الموارد البشرية ينظر إليه على انه نتائج العلاقة المتداخلة بين المحددات التالية :

- **الجهد** : ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.
- **القدرات** : فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء العمل ، ولا تتغير هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة .
- **إدراك الدور** : يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور ويمكن صياغة ذلك :

$$\text{الإدراك} \times \text{القدرات} \times \text{الجهد} = \text{الأداء} \quad (\text{قريمس ، عبد الله ، 2016 ، ص71})$$

وهناك من يرى أن محددات الأداء تكمن في :

- **كمية الجهد المبذول** : فكمية الجهد تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها في العمل خلال فترة زمنية .
- **نوعية الجهد** : فتعني مستوى الدقة والجودة ، ودرجة مطابقة الجهد المبذول مع المواصفات المحددة .
- **نمط الاداء** : فالمقصود به الأسلوب والطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل ، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل . (عطية ، عتروز ، مرجع سابق ، ص23)

ثالثا: تقييم أداء العاملين وعلاقته بضغط العمل :

1/ تقييم أداء العاملين :

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء ، كونه بشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية ، والتي يفترض إن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية . (حمداوي ، 2004 ، ص 143)

هناك من يرى إن تقييم الأداء هو مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما ، لان الواقعية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لأهدافها.

كذلك هناك من يرى إن تقييم الأداء هو عملية يتم - بموجبها- تقدير جهود الموظف ، بشكل منصف وعادل ، بشكل منصف وعادل ، لتكون مكافأة بقدر ما يعمل وينتج ، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات ، يتم على أساسها مقارنة أدائه بها ، لتحديد مستوى كفاءته في العمل الذي يقوم به . (فليه ، عبد المجيد ، مرجع سابق ، ص265)

ويعني تقييم الأداء الحصول على حقائق او بيانات عن الأفراد العاملين التي من شأنها ان تساعد في تحليل وفهم وتقييم أداء العمل لعمله ومسلكه فيه، في فترة زمنية محددة ، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية للقيام بالواجبات المتعلقة بعمله الحالي وفي المستقبل لشغل وظائف ذات مستوى أعلى من الوظائف الحالية ، وذلك لنتج مجالات التقدم الوظيفي واستغلال الطاقات البشرية بالشكل أو الأسلوب الذي يتحقق أهداف المؤسسة. (حربي ، 2014 ، ص60)

تقييم أداء العاملين هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ،ذلك للحكم على نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية ، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل ، وتحمله لمسؤوليات اكبر او ترقيته لوظيفة أخرى .(عبد الباقي ،2001، ص257)

● أهمية تقييم أداء العاملين :

- أساس جوهري لعمليات التطوير الإداري، فعمليات التطوير الإداري تتناول جوانب عديدة متشابهة منها ما يتصل بالتنظيم و إجراءات العمل و منها يتصل بالعاملين أنفسهم .
- يساهم نظام تقييم الأداء في الكشف عما يكون هناك من طاقات و قدرات كامنة لدى الأفراد وغير مستغلة في عملهم الحالي .
- يكشف نظام تقييم الأداء عن هؤلاء العاملين اللذين لا تتفق قدراتهم واستعدادهم ومهاراتهم عما يقومون به من أعمال .
- يساهم نظام تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين .
- نظام تقييم الأداء أساس موضوعي وعادل لمكافأة المجدين من العاملين ومعاقبة المقصرين منهم.

- يفيد نظام تقييم الأداء في تقدير مدى صلاحية اختبارات التوظيف و الوسائل و الطرق التي اتبعت لإتمامها، إلى جانب سلامة عمليات التعيين بحيث يتم وضع الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة لقدراته و مهاراته .
- تحديد الاحتياجات التدريبية .
- يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وخلق مناخ صالح للعلاقات الإنسانية .
- يكفل نظام تقييم الأداء استمرار الرقابة و الإشراف على أداء العاملين .
- يساهم نظام تقييم الأداء في إشعار العاملين بالمسؤولية .
- دعم العلاقات بين العاملين و جهة الإدارة . (عبد الله ، قريمس ،مرجع سابق ، ص 81)

أهداف تقييم أداء العاملين :

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تستهدف ثلاث غايات على مستويات مختلفة في المؤسسة فهي إلى تشجيع الأداء الجيد وعلاج الأداء السيئ ومن المتوقع انال ذو الأداء الجيد عوائد وحوافز معينة مثل الاعتراف و الشكر والترقية و المعاملة الطيبة ،أما ذو الأداء السيئ فقد يحتاجون إلى التوجيه وربما التوبيخ ،وقد يكون ذلك عقبة في سبيل تقدمهم في مستقبلهم الوظيفي .
وتتمثل أهداف تقييم الأداء فيما يلي :

1- على المستوى التنظيمي :

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي.
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكاناتهم.
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات موضوعية لأداء العمل بهدف الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات المتميزة .
- تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية لان عملية تقييم الأداء تعتبر مقياسا مباشرا للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في الإدارة . (سرهود ، مرجع سابق ، ص 71)

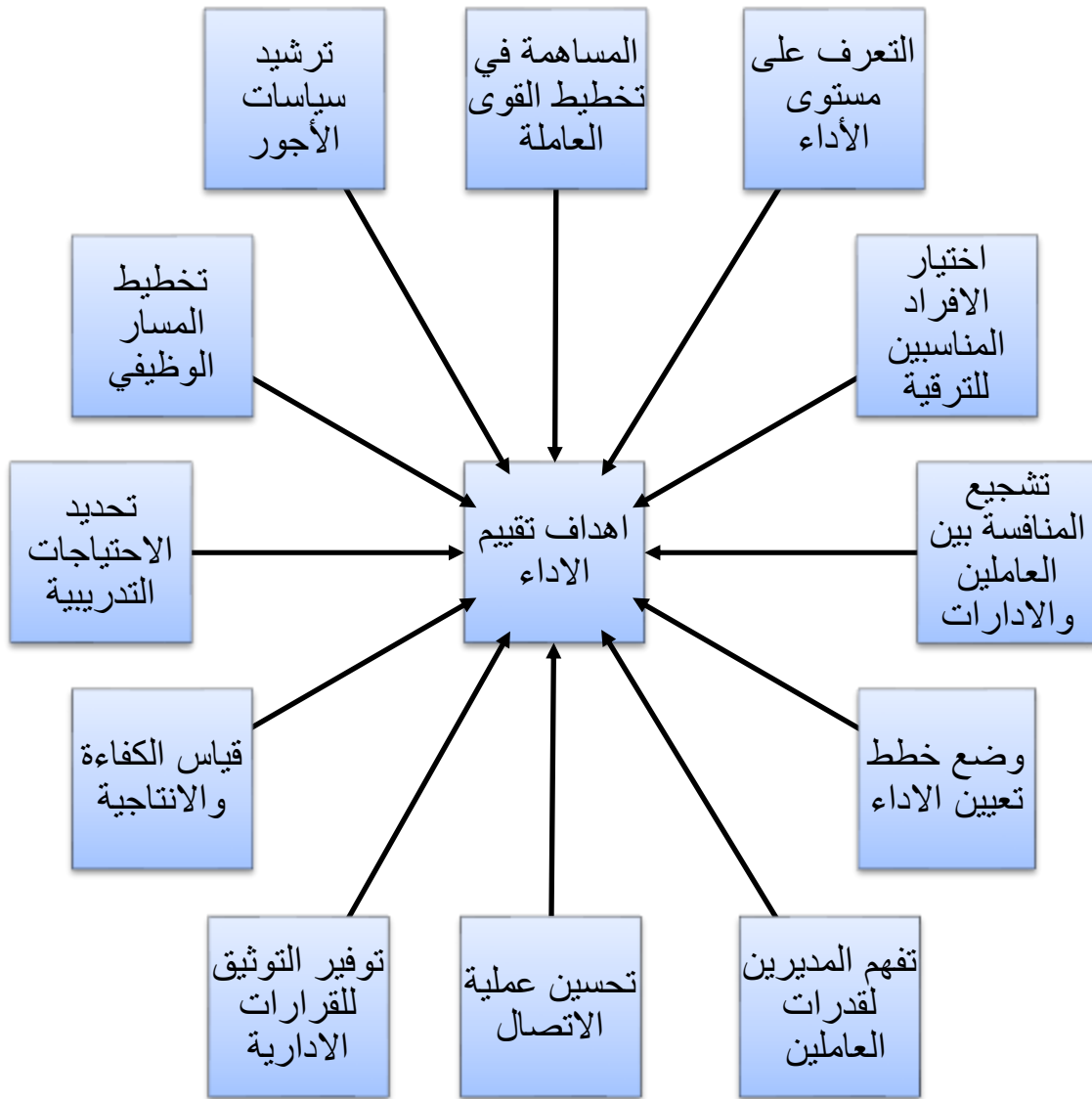
2- على المستوى المديرين :

- تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم التي تواجههم في العمل .

- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم فمواجهة المدير أو المشرف للفرد العامل للحكم على أدائه لا تعتبر عملية سهلة وإنما عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكاناتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم.

3- على المستوى الفرد العامل :

- دفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.
- شعور العاملين بالعدالة وبيان جهودهم المبذولة تأخذ بعين الاعتبار أشار فيصل حسونة إلى ذكر أهم أهداف الأداء الوظيفي فيما يلي :
- تزويد المدراء ومتخذي القرار بمستوى أداء الموظفين في المنظمة .
- يساعد تقييم الأداء على معرفة مدى مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة ومدى ملائمة الموظف للوظيفة التي يشغلها بشكل موضوعي وعادل.
- إشعار الموظفين بالمسؤولية وإعلامهم انه سيتم تقدير جهودهم من قبل الإدارة وان عملية الترقية و النقل والعلاوات لا تتم إلا عن طريق ذلك وتزويدهم بمعلومات عن مستوى أدائهم.
- يساعد تقييم الموظفين المدراء على اتخاذ القرارات بشأن تحسين وتطوير أداء الموظفين،واقترح المكافآت المالية بناءا على مستوى الأداء وتميزه ،مما يساعد على رفع الروح المعنوية وتقليل معدل دوران العمل.
- إن المنظمات المعاصرة تهدف من وراء تقييم الأداء الوظيفي إلي الوقوف بشكل موضوعي على أداء موظفيها ومعرفة الجوانب الايجابية والسلبية ومحاولة معالجة الجوانب السلبية في أدائهم ،وتوظيفها بشكل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها وليس الهدف من عملية تقييم الأداء تصيد أخطاء الموظفين وإنزال العقوبات عليهم أو عدم الثقة فيهم كما في الأساليب التقليدية التي تتبع طريقة التقييم القائمة على أسلوب العصا والجزرة وذلك عن طريق ربط المكافآت والعقوبات بنتائج القيم الذي يجرى لهذه الغاية. (بوشنافة ،نقطي ، 2018 ، ص ص66-67)



(عطية .عتروز، 2021،ص29)

الشكل رقم (2) : أهداف تقييم أداء العاملين.

طرق تقييم أداء العاملين :

كان الأسلوب المتبع في تقييم أداء العاملين في الماضي يعتمد على ملاحظات الرئيس المباشر، ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي يتمتع بها العامل، أي أن التقييم كان ينصب على صفات وخصائصه ، مثل قدرته على أداء العمل ، والمواظبة والانتظام ، والتعاون مع الزملاء ، وغيرها ولم

يكن ينصب عل الإنتاجية ، ولقد تطورت أساليب التقييم ، حيث أصبح التقييم مركزا على نتائج الأداء وليس على الفرد.

وفيما يلي نعرض بعض الطرق التقليدية والحديثة في تقييم الأداء:

1- الطرق التقليدية :

يقوم المفهوم التقليدي لتقييم أداء العاملين والذي يشيع استخدامه حاليا ، على إعداد نماذج محددة تحتوي على مجموعة من العناصر التي تركز على صفات الفرد ويتولى الرئيس المباشر استيفاء بيانات هذا النموذج ومراجعة من يليه في المسؤولية.

و من الطرق التقليدية في تقييم الأداء ما يلي : (فلييه ، عبد المجيد ، مرجع سابق ، ص 271)

- طريقة التوزيع الإجباري :

وفقا لهذه الطريقة يتم تقييم الأداء العام وتقوم هذه الطريقة على أساس فكرة التوزيع الطبيعي والتي ترى أن أي ظاهرة تميل إلي التركيز حول القيمة المتوسطة للظاهرة ويقل تركيز ما عند الطرفين ويتم التقييم وفقا لهذه الطريقة على النحو التالي :

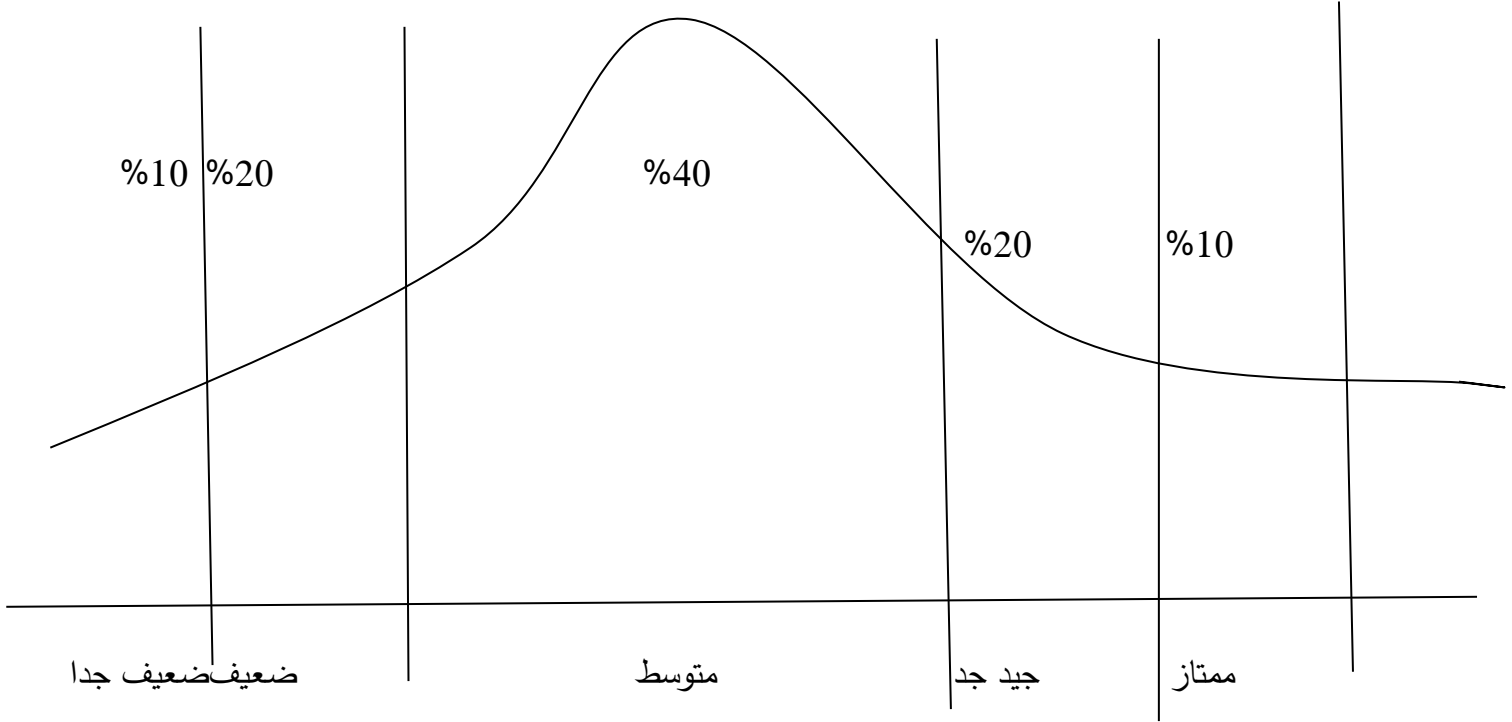
- تحديد مستويات معينة للأداء مثل (امتياز ، جيد جدا ، متوسط ، ضعيف ، ضعيفة جدا)
- تحديد نسبة العاملين الواجب وضعهم عند كل مستوى .

مثال:

- 10% من الأفراد ذوى قدرات ومستويات أداء عالية ممتازة .
- 20% من الأفراد ذوى قدرات ومستويات أداء جيدة جدا .
- 40% من الأفراد ذوى قدرات ومستويات أداء متوسطة .
- 20% من الأفراد ذوى قدرات ومستويات أداء ضعيفة .
- 10% من الأفراد ذوى قدرات ومستويات أداء ضعيفة جدا .

أي أن التوزيع يكون على الوجه التالي :

الشكل رقم (3) : تقييم الأداء بطريقة التوزيع الإيجابي



وهذه الطريقة تؤدي إلى تلافي عملية التساهل والتشدد في عملية التقييم والتي قد يترتب عليها ميل المقيمين إلى إعطاء تقديرات اعلي أو تقديرات اقل من الحقيقة هذا بالإضافة إلى سهولة وبساطة تطبيقها .

ولكن يعيب هذه الطريقة صعوبة تطبيقها على المجموعات الصغيرة من العاملين كذلك لا تعطى فرصة لتوضيح الفروق الفردية بين العاملين حتى داخل المجموعة الواحدة . (القحطاني، 2015، ص ص 167 - 168)

ب/- طريقة التدرج البياني :

تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعا ،حيث يقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل نوعية الأداء ،كمية الأداء ،المعرفة بطبيعة العمل ،المظهر ، التعاون

وتحدد الدرجات مثلا على أساس من 1 إلى 5 حيث تمثل الدرجة 1 اقل درجة للتقييم أما بالنسبة للدرجة 5 فالأعلى .

ورغم سهولة هذه الطريقة وانخفاض تكاليف إعدادها إلا إنها تفترض أوزان واحدة لكل الخصائص رغم اختلاف الخصائص عن بعضها البعض ، كما إن المعايير المستخدمة خاضعة للجدل وليست دقيقة ، إلى جانب احتمال تحيز المشرف القائم بعملية التقويم ، كما يمكن إن لا ترتبط بعض الخصائص بالوظيفة المراد تقييمها. (حربي ، مرجع سابق ، ص 67)

ج/- طريقة ترتيب الموظفين البسيطة :

حيث يتم ترتيب الموظفين بالتسلسل بناء على أدائهم بشكل عام مقارنة بالذين يشغلون وظيفة مماثلة في المنظمة ويؤدون نفس المهام والواجبات فيبدأ القائم بعملية التقييم (المشرف) بالموظف الأحسن أداء يضعه في رأس القائمة ومن ثم الأقل فالأقل على أن يصل إلى الاسوأ أداء ترتكز هذه الطريقة على مقارنة الفرد بغيره من الأفراد بافتراض إن هناك فروقات بين الموظفين ومن السهل تمييز تلك المفروقات ، وتستخدم عادة لأغراض تحديد زيادة أجور والمكافآت أو الترقيات . وتمتاز هذه الطريقة بسهولة ووضوحها ، ولكن يعاب عليها عدم توفير التغذية العكسية للموظفين ، واحتمال تأثرها بتحيز القائم بعملية التقييم ، وضعف الموضوعية والدقة في التقييم كنتيجة لعدم وجود معايير موضوعية للمقارنة أو التقييم ، وصعوبة تطبيقها في حالة وجود أعداد كبيرة من الموظفين ، وأيضا لا تحدد هذه الطريقة مقدار الفروقات في الأداء بين الموظفين .

د/- طريقة المقالة :

يكتب الرئيس تقرير عن الموظف بصورة مقالته تبدي رأيه في الموظف إيجابا أو سلبا ومستوى أدائه وقوة مهاراته .

2- طرق التقييم الحديثة :

وحيث إن الطرق القديمة كانت تحوي العديد من المشاكل والمعوقات التي منعتها إن تكون طرق منصفة للموظفين وضع العلماء مجموعة الطرق الحديثة والتي من أهمها : (قرشي ،

2015، ص ص 89 - 90)

أ/- طريقة الاختيار الإجباري :

وهي طريقة تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل ، حيث يتم توزيع هذه العبارات في مجموعة ، عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي ايجابية أو سلبية توفر المعايير الموضوعية ذات العلاقة المباشرة بالعمل ، ويختار القائم بعملية التقييم من كل مجموعة العبارة التي يرى أنها تنطبق على أداء الفرد الذي يقوم بتقييمه ، ثم تقوم جهة أخرى محايدة لها شفرة سرية بتقييم العبارات بعملية التقييم.(مدفوني ، مرجع سابق ،ص 73)

ب/- طريقة الإدارة بالأهداف :

هنا يقوم مدراء الإدارة العليا بتحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة الوصول إليها وتتطلب هذه الطريقة عقد لقاءات بين القائم بعملية التقييم (المشرف) والموظف لوضع وتحديد الأهداف والواجبات المطلوبة تحقيقها وانجازها من الموظف خلال فترة زمنية معينة ، وتكون عادة الأهداف واضحة وواقعية وأحيانا يتم تحديدها بشكل كمي أو بشكل وصفي ، وتحدد العناصر والمعايير الموضوعية التي تستخدم لقياس مدى تحقيق الأهداف و من تقييمه بناء على مدى ما تم تحقيقه وانجازه من هذه الأهداف ، ونلاحظ هنا انه لا يتم الاعتماد على تقييم السلوك فقط بل يعتمد أيضا على النتائج المحققة مقارنة مع الأهداف المرسومة للموظف.(لعشاش ، 2021 ، ص ص 31-32)

ج/- طريقة مقياس التدرج على الأساس السلوكي :

يتم من خلال هذا المقياس تحديد وتصميم أعمدة لكل صفة أو سلوك مستقى من واقع العمل الفعلي ويتم تقييم الفرد بناء على مدى امتلاكه للصفات وسلوكه المتوقع في العمل بحيث تكون هذه الصفات والسلوكيات مرتبطة بمتطلبات العمل الأساسية كذلك الأمر يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك كأن يكون الأداء متميز أو جيد أو ضعيف مما يساعد المقيم في ربط تقييماته مع سلوك الفرد في العمل أثناء عملية التقييم .(مدفوني ، مرجع سابق ، ص 46)

2/ العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين :

لإلقاء الضوء على ضغوط العمل وأثرها على الأداء ، لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين

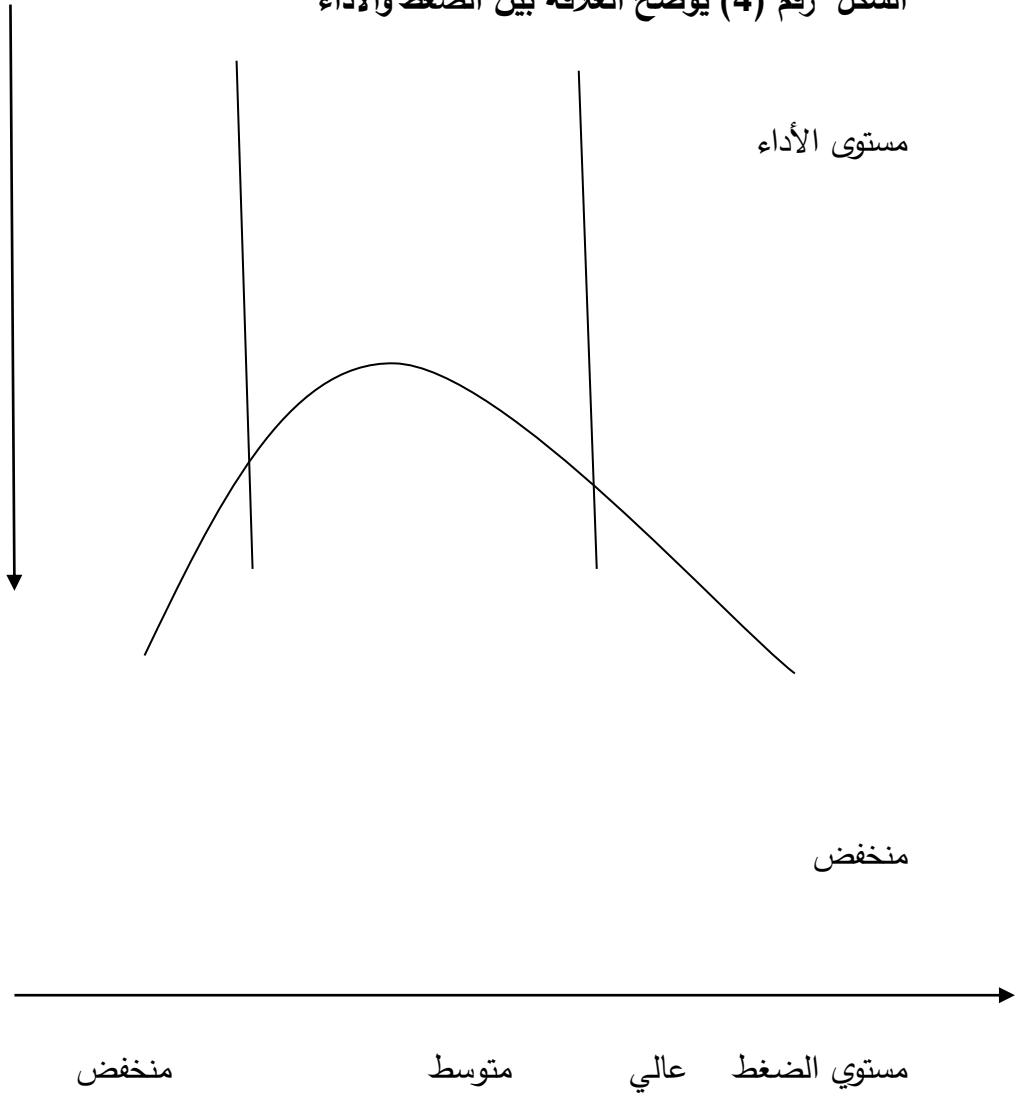
ضغوط العمل والأداء وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي :

- بعض الباحثين أكدوا أن ضغوط العمل و الأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا ان ضغوط العمل عبارة عن عائق لسلوك الإنساني وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة (تكريس أوقات كثيرة لتغلب على هذه الضغوط)
- يرى بعض الباحثين ان العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي لسلوك الإنسان وتعتبر مشاكل العمر وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلي أنماط ايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل . (ماهر ،مرجع سابق ، ص 396) ويرى هؤلاء الباحثون إن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي آثار عكسية.
- الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء وأصحاب هذا الرأي قلة ، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها فهياً نفسه جسدياً ونفسياً للعمل في هذه المنطقة وانجاز واجباته ، بغض النظر عما يحيط به ضغوط ويفترض أصحاب هذا الاتجاه بان الفرد يتمتع بمستوى معني من الرشد ، يساعده على انجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة .
- الاتجاه الرابع يرى إن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والأداء ، وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد ، ووجد مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتناسص قدرات الأفراد في محاولة مكافحته ، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لانجاز العمل .

لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل ، يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عمله ومكافحته هذه الضغوط ، وهو الوضع الأمثل لانجاز العمل.

الشكل رقم (4) يوضح العلاقة بين الضغط والأداء



وبعد الانتهاء من استعراض العلاقة بين ضغوط العمل والأداء فإن السؤال الذي يثار هل المطلوب القضاء على كل أسباب ضغوط العمل؟ والإجابة على ذلك بالنفي. وهو ما أكدت عليه العديد من الدراسات في هذا المجال لأن القضاء كلية على أسباب الضغوط مع استحالة ذلك علميا ليست في صالح المنظمة فضرورة إن يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط مطلوبة علميا لأن ذلك من شأنه إن يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي إلي تحسين مستوى أدائه.(العميان ، 2005 ، ص 117)

خلاصة الفصل :

من خلال ما تعرضنا إليه في هذا الفصل فقد تم التعرف على مدى أهميته مؤهلات وقدرات العامل في التحكم في مستوى أدائه، على اعتبار إن الأداء يمثل احد الدعائم الأساسية في استمرار المؤسسات ومدى أهمية عملية تقييم الأداء على تشجيع وتطوير كفاءات العامل الكامنة وكذا محاولة إدراك مكامن الضعف ومحاولة استدراكها.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة.

ثانياً: مجالات الدراسة .

ثالثاً: أداة جمع البيانات.

رابعاً: مجتمع الدراسة والعينة.

خامساً: الأساليب الإحصائية.

خلاصة الفصل

تمهيد :

تحقيق لأهداف الدراسة في معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة ، وبعد معرفة عرض البناء النظري في الفصول السابقة، سنحاول من خلال الفصلين المواليين تجسيد البناء المنهجي ليتكامل البحث ، فإذا كانت قيمة البحث تكمن فيما توصل إليه الباحث من نتائج ذات قيمة علمية ، فذلك لن يتحقق إلا من خلال جمع البيانات الدقيقة باعتماد انسب الطرق والأدوات المنهجية.

وسنقوم بعرض الإجراءات المتبعة في هذا البحث بدء بتحديد العناصر البنائية الواجب دراستها والمتمثلة في منهج الدراسة ومجالات الدراسة أداة جمع البيانات ومجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المطبقة.

أولاً: منهج الدراسة :

إن أي دراسة لا يرتقي الباحث فيها إلى ما لم يتبع منهاجاً عملياً يتناسب مع مجال الدراسة وأهدافها.

ويقصد بالمنهج هو: "عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة المجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكيل هذه الظاهرة أو تلك". (عبيدات وآخرون ، 1999 ، ص35) وعلى وجه التحديد يمكن القول إن طبيعة المنهج تختلف باختلاف طبيعة موضوع الدراسة وكذا الهدف منها، ويمكن اعتبار المنهج الوصفي هو الأنسب لأكثر ملامحة لهذه الدراسة التي تناولت اثر ضغوط العمل على أداء العاملين داخل المؤسسة ،والذي يعتبر موضوعاً يتطلب رصد معلومات كافية حوله .لأننا تحويل تشخيص وتغير قصد تبيان ووصف موضوع الدراسة. يعرف المنهج الوصفي بأنه: "عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسة من خلال منهجية عملية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية صغيرة يمكن تفسيرها.(عبيدات وآخرون، مرجع نفسه ،ص36)

ثانياً: مجالات الدراسة :**أ- المجال المكاني:**

تقع بحي 05جويلية وتبلغ مساحتها الإجمالية 2،209متر مربع ،وتم افتتاح أبوابها يوم 2010/12/19 بتسعة عشر طفل مسعف وتبقى مفتوحة طيلة أيام السنة
تقديم المؤسسة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تحت وصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة
أنشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم :327/09. المؤرخ في 2010/10/11.
طاقة الاستيعاب:تقدر طاقة الاستيعاب النظرية للمؤسسة ب20 طفل .

شروط القبول:

تستقبل المؤسسة المحرومين من الأسرة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 0 و6 سنوات.

أهداف التكفل :تهدف مؤسسة الطفولة المسعفة إلى:

- الدمج الاجتماعي
- دمج الأطفال في وسط عائلي
- تحقيق الاستقلالية الذاتية للطفل المسعف

وحدات التكفل:

الجانب الطبي: يهدف إلى الرفع من العناية الصحية وذلك بتقديم الفحوصات الطبية يوميا ومتابعة التلقيحات الخاصة بالأطفال المتواجدين في المؤسسة دوريا.

الجانب التربوي: يشرف على هذا الجانب فريق بيه اغربي يعمل تلقين الطفل أسس التربية السليمة.

الجانب النفسي:يعتبر هذا الجانب الركيزة الأساسية التي يقوم عليها الفريق البيداغوجي حيث يجري مع الطفل العلاجية العملية والشخصية ويطبق الاختيارات النفسية لتعرق أكثر على الشخصية ومختلف الاضطرابات النفسية التي قد يعاني منها ويقدم العلاج المناسب للطفل والإرشاد للفريق التربوي في كيفية التعامل مع الطفل المسعف.

الجانب الاجتماعي : تحاول المؤسسة وقاية الأطفال من السلوكيات الخاطئة التي قد تصدر عنه مثل الكذب السرقة الكلام البذيء ...الخ.

الجانب الاجتماعي : تحاول المؤسسة وقاية الأطفال من السلوكيات الخاطئة التي قد تصدر عنه مثل الكذب السرقة الكلام البذيءالخ.

مؤسسة الطفولة المسعفة عبارة عن ديناميكية مكونة من طابقين :

الهيكل المادي :

الطابق العلوي :يحتوي هذا الطابق على كل من مكتب المدير، مكتب مصلحة المستخدمين ، مكتب المقتصد ، مكتب السكرتارية .

الطابق السفلي : يحتوي هذا الطابق على ثلاثة :

- مكتب الطبيب.
- مكتب الأخصائي النفسي العيادي .
- مكتب الأخصائي التربوي .
- مكتب المساعد الاجتماعي .

- مكتبة.
- المخزن.
- القسم البيداغوجي التربوي .
- الهيكل الإداري :
- المدير .
- مقتصد.
- متصرف إداري .
- عون إدارة .
- تقني سامي في الإعلام الآلي .
- أمين مخزن.
- طباقات .
- عمال مهنيين (حراس).
- الهيكل البيداغوجي :
- الأخصائي النفسي العيادي .
- الأخصائي النفسي التربوي.
- المساعد الاجتماعي.
- الطبيب .
- مربى متخصص رئيسي.
- مساعدات حاضنة.
- مساعدة أمومة.
- مدرب مهني مكيف رئيس.
- عاملة مهنية صنف 1.
- عاملات مهنيات.
- عاملات نظافة.

ب/- المجال الزمني :

لقد دامت هذه الدراسة من جمع البيانات والمعلومات ابتداء من 19 مارس 2022 الى غاية 15 ماي 2022 مقسمة إلى فترات زمنية.

الفترة الأولى :

حيث تم خلالها الاتصال بالمديرية للمستخدمين والتكوين لطلب الموافقة على إجراء دراسة ميدانية، وقد تمت الموافقة على طلبنا وحدد يوم 19 مارس 2022 كبتداية للتربص.

الفترة الثانية:

عبارة عن زيارة استكشافية لمعرفة الهيكل التنظيمي للمؤسسة والمصالح التي تحتوي عليها، كما تم جمع البيانات للعدد الإجمالي للموظفين والعمال ، وامتدت من 5 افريل ال غاية 20 افريل 2022.

الفترة الثالثة :

وامتدت من 21 افريل إلى 2022 إلى غاية 26 افريل 2022، حيث تم فيها التطبيق الفعلي للاستبيان .

الفترة الرابعة :

تم فيها جمع السجلات والوثائق التي تخدم موضوع الدراسة، ودامت هذه الفترة من 30 افريل 15 ماي 2022.

ج/- المجال المكاني:

العدد	الفئات
01	مدير
01	مقتصد
02	متصرف إداري
02	عون إدارة
01	تقني سامي في الإعلام الآلي
01	الأخصائي النفسي العيادي
03	الأخصائي النفسي التربوي
02	المساعد الاجتماعي
01	الطبيب
06	مربي متخصص رئيسي

01	أمين مخزن
02	مساعدات حاضنة
01	مساعدة أمومة
02	مدرب مهني مكيف رئيس
12	عمال مهنيين
02	طباخات
03	عاملات نظافة

ثالثا: أداة جمع البيانات :

إن طبيعة موضوع الدراسة تفرض على البحث استخدام أدوات ووسائل تساعده على الحصول على المعلومات التي تلزمه دراسة، والتي من خلالها يتمكن من معرفة واقع الميدان، وفي الدراسة ثم الاعتماد على الأدوات.

المنهجية التالية:

الاستمارة:

هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الاستبانة من الأكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد (عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص 63).

تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات في هذه الدراسة، ويتمثل في شكله النهائي في: الجزء الأول من الاستبيان: عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدرة ب (05) أسئلة، والتي تمثل خصائص مجتمع البحث وتتمثل في: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة.

الجزء الثاني من الاستبيان: ويضم 20 سؤال متنوع حول عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور ونمط الشخصية والظروف المادية.

الجزء الثالث من الاستبيان: ويضم 14 سؤال حول اداء العاملين .

تم الاعتماد في الاستبانة على مقياس LIKERT الخماسي والذي تتراوح درجاته بين :موافق بشدة -موافق - محايد- غير موافق - غير موافق بشدة والتي تأخذ القيم والأوزان التالية الاستبيان : (5-4-3-2-1-) على التوالي حسب مستويات المتدرجة في الإجابة وذلك كما هو موضح ،في الجدول الموالي :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

رابعاً: مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة والبالغ عددهم 40 عامل .
- عينة الدراسة : تعتبر العينة إحدى تقنيات البحث العلمي والسوسولوجي الأكثر استخداماً وتتطلب موضوعيتها مجموعة من الشروط ، وأهمها أن تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث وأن تمنح فرصاً متساوية لأفراد العينة.
- ويعتبر اختيار العينة هاماً جداً في تحديد مدى تشكيل وتمثيل العينة تمثيلاً صحيحاً لمجتمع البحث ،لقد اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة ، وقدرت ب 40 عامل ، حيث تم توزيع 40 استمارة وتم استرجاع 38 استمارة.

خامساً: الأساليب الإحصائية :

- لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها ، حيث تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز اختصاراً (SPSS) حيث إن هذا البرنامج يحتوي مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام ماليي
- معامل الثبات ألفا كرونباخ cronbach alpha.
 - معامل الارتباط R.

- التكرارات والنسب المئوية .
- القيمة المعنوية .
- القيمة المحسوبة.
- الانحدار الخطي :
- أ- التوزيع الطبيعي .
- ب- التعدد الخطي.

خلاصة الفصل :

لقد حاول الباحث في هذه الدراسة إتباع الإجراءات المنهجية العلمية التي يقتضيها الباحث وبحسب الأهداف التي يتوخاها .فهذه الدراسة التي تتدرج ضمن البحوث الوصفية جعلته يحاول قدر الإمكان اختيار أنجع الطرق والتقنيات المنهجية التي تعينه على تناول موضوع البحث والحصول على المعطيات النظرية والبيانات الميدانية للخروج بنتائج علمية دقيقة . ولذلك حاول التحكم تلك الطرق والتقنيات بشكل لا يجعلها تحيد عن إطارها العلمي وبعيدا عن ذاتية الباحث وأهوائه ، وذلك طبعاً في حدود الوسائل والإمكانات المتوفرة ، لان طبيعة الموضوع تفرض أحيانا على الباحث اختيار تقنيات منهجية معينة على حساب أخرى .

الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً:التحقق من جودة بيانات الدراسة.

ثانياً:التحليل الوصفي لعينة الدراسة.

ثالثاً:اختبار فرضية الدراسة.

رابعاً: مناقشة النتائج العامة.

خامساً: مناقشة نتائج الدراسات السابقة .

سادساً: الاستنتاج العام.

سابعاً: الاقتراحات.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرضا وتحليلا منفصلا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية أجريت على عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة التحقيق من جودة بيانات الدراسة والتحليل الوصفي لعينة الدراسة والنتائج العامة.

أولاً:التحقق من جودة بيانات الدراسة:

1. صدق وثبات استبيان :

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم قياس صدق هذه الأداة بطريقتين:

1.1.1. صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لكل من علاقة العبارة مع الدرجة الكلية للبعد والنتائج مبينة كالتالي:

أ. صدق الاتساق الداخلي لاستبيان ضغوط العمل:

الجدول رقم 03 يبين الاتساق الداخلي لبعدي العمل

العبارة	قيمة الارتباط	القيمة المعنوية Sig
عبي العمل 1	0.609**	0.000
عبي العمل 2	0.777**	0.000
عبي العمل 3	0.543**	0.000
عبي العمل 4	0.754**	0.000

** قيمة الارتباط دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الارتباط دالة عند 0.05.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط لدرجة العبارات المشكلة لبعدي العمل مع درجته الكلية تراوحت بين 0.543 و 0.777 وكلها تشير الى قيمة معنوية دالة وبالتالي فإن هذا البعد يتمتع بصدق اتساق داخلي جيد.

الجدول رقم 04 يبين الاتساق الداخلي لبعدي صراع الدور

العبارة	قيمة الارتباط	القيمة المعنوية Sig
---------	---------------	---------------------

0.000	**0.848	صراع الدور 1
0.000	**0.893	صراع الدور 2
0.000	**0.741	صراع الدور 3
0.000	**0.870	صراع الدور 4

** قيمة الارتباط دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الارتباط دالة عند 0.05.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط لدرجة العبارات المشكلة لبعده صراع الدور مع درجته الكلية تراوحت بين 0.741 و 0.893 وكلها تشير الى قيمة معنوية دالة وبالتالي فإن هذا البعد يتمتع بصدق اتساق داخلي جيد.

الجدول رقم 05 يبين الاتساق الداخلي لبعده غموض الدور

القيمة المعنوية Sig	قيمة الارتباط	العبارات
0.000	**0.880	غموض الدور 1
0.000	**0.779	غموض الدور 2
0.000	**0.877	غموض الدور 3
0.105	0.267	غموض الدور 4

** قيمة الارتباط دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الارتباط دالة عند 0.05.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط لدرجة العبارات المشكلة لبعده غموض الدور مع درجته الكلية تراوحت بين 0.779 و 0.880 وكلها تشير الى قيمة معنوية دالة وبالتالي فإن هذا البعد يتمتع بصدق اتساق داخلي جيد، باستثناء العبارة 4 التي ستحذف في التطبيق النهائي.

الجدول رقم 06 يبين الاتساق الداخلي لبعده نمط الشخصية

القيمة المعنوية Sig	قيمة الارتباط	العبارات
0.000	**0.666	نمط الشخصية 1
0.009	**0.421	نمط الشخصية 2
0.000	**0.813	نمط الشخصية 3
0.005	**0.444	نمط الشخصية 4

** قيمة الارتباط دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الارتباط دالة عند 0.05.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط لدرجة العبارات المشكلة لبعدها نمط الشخصية مع درجته الكلية تراوحت بين 0.421 و0.813 وكلها تشير الى قيمة معنوية دالة وبالتالي فإن هذا البعد يتمتع بصدق اتساق داخلي جيد.

ب- صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء :

الجدول رقم 07 يبين الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء

العبارة	قيمة الارتباط	القيمة المعنوية Sig
الأداء 1	-0.004	0.979
الأداء 2	**0.561	0.000
الأداء 3	-0.354	0.029
الأداء 4	**0.702	0.000
الأداء 5	**0.631	0.000
الأداء 6	**0.732	0.000
الأداء 7	**0.781	0.000
الأداء 8	**0.772	0.000
الأداء 9	**0.686	0.000
الأداء 10	**0.646	0.000
الأداء 11	**0.671	0.000
الأداء 12	**0.836	0.000
الأداء 13	**0.767	0.000
الأداء 14	**0.696	0.000

** قيمة الارتباط دالة عند 0.05 و0.01، * قيمة الارتباط دالة عند 0.05.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط لدرجة العبارات المشكلة للأداء في مع درجته الكلية تراوحت بين 0.561 و0.781 وكلها تشير الى قيمة معنوية دالة وبالتالي فإنه يتمتع بصدق اتساق داخلي جيد. باستثناء العبارتين 1 و3 التي سيتم حذفها في التطبيق النهائي.

1.1 ثبات أداة الدراسة:

تم توزيع الاستبيان على مختلف الموظفين وتم استرجاع 38 استبيان صالح للدراسة، وبعد استرجاع الاستبيانات تم تفرغ البيانات في برنامج spss، ومن أجل احتساب معدل ثبات أداة الدراسة تم استخدام طريقة التجانس والاتساق الداخلي معتمد في ذلك على معامل الثبات (Cronbach Alpha)، والذي يفترض أن يأخذ القيمة ما بين (0-1)، لتكون هذه القيمة مقبولة عندما تتعدى 60 في المئة وما فوق، والجدول التالي يوضح قيمة معامل ألف لكل محور في الاستبيان والاستبيان ككل:

الجدول رقم 08: معامل الثبات استبيان ضغوط العمل والأداء

الأداة	عدد العبارات	معامل الثبات
ضغوط العمل	20	0.747
الأداء	14	0.804

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لعبارات ضغوط العمل تساوي 0.747 وبالنسبة للأداء فإن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.804، ومنه فإن قيم الثبات كلها جيدة.

ثانياً: التحليل الوصفي لعينة الدراسة:

بعد القيام بتوزيع استبيان تم استرجاع الاستبيانات، وبعد تفرغ البيانات وتحليلها والجدول التالي يوضح البيانات العامة لعينة الدراسة.

جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

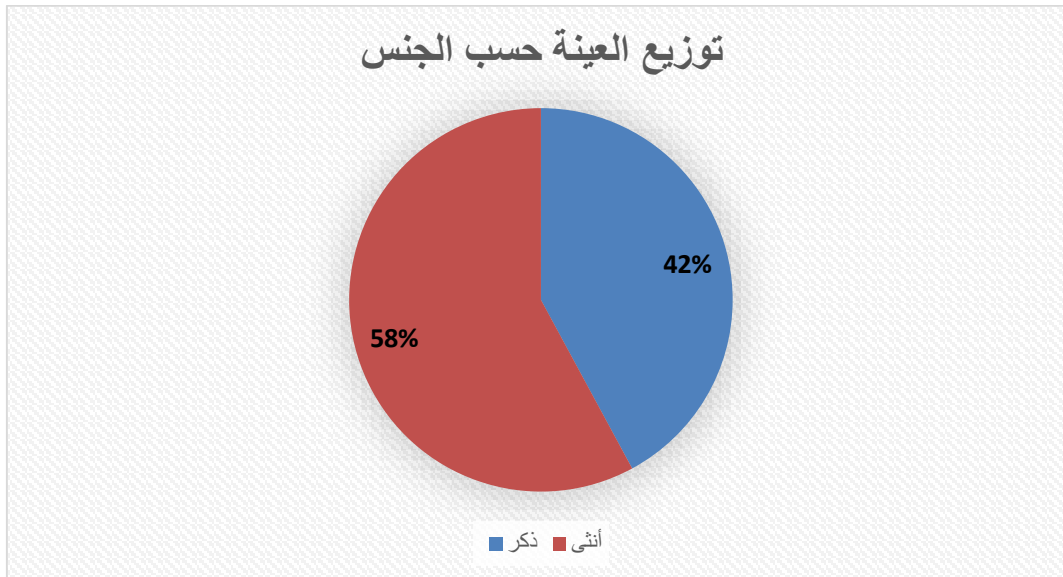
المتغير	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	16	42.1%
	أنثى	22	57.9%
	المجموع	38	100%
السن	أقل من 30 سنة	7	18.4%
	من 31 الى 40 سنة	18	47.4%
	من 41 الى 50 سنة	12	31.6%
	أكبر من 50 سنة	1	2.6%
	المجموع	38	100%
الحالة الاجتماعية	أعزب	16	42.1%
	متزوج	19	50.0%

7.9%	3	أخرى	
100%	38	المجموع	
28%	11	ليسانس	المؤهل العلمي
23.7%	9	بكالوريا	
47.4%	18	أخرى	
100%	38	المجموع	
36.8%	14	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
23.7%	9	من 5 الى 10 سنوات	
31.6%	12	من 10 الى 15 سنة	
7.9%	3	أكثر من 16 سنة	
100%	38	المجموع	

المصدر: إعداد الطالبين

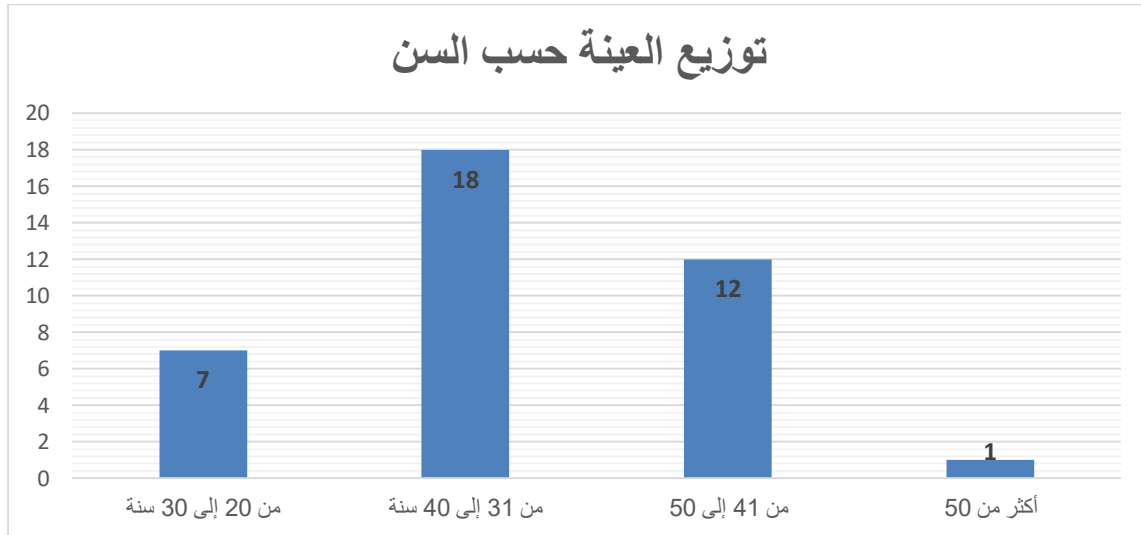
بالنسبة للخصائص الوصفية لعينة الدراسة نلاحظ أن توزيع الجنس بين فئات العينة يشير الى أن الذكور يمثلون 42.1% بينما الإناث يمثلون 57.9%، وهذا يشير الى تفوق نسبة الإناث بقليل في توزيع عينة الدراسة

الشكل رقم 05 توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الجنس



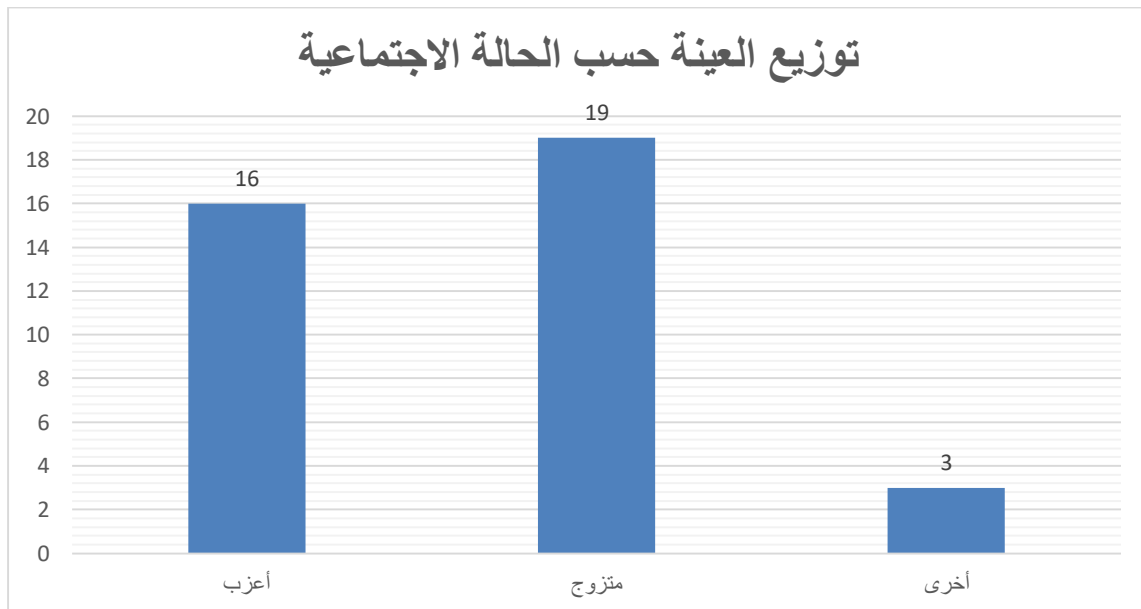
أما بالنسبة للسن فإن الفئة من 31 الى 40 سنة هي الفئة الأكبر بنسبة 47.4% أما فئة الأكثر من 50 سنة فهي النسبة الأقل بـ 2.6%، وهذا يبين تفوق فئة الشباب الثلاثيني في توزيع عينة الدراسة.

الشكل رقم 06 توزيع أفراد العينة الدراسة حسب السن



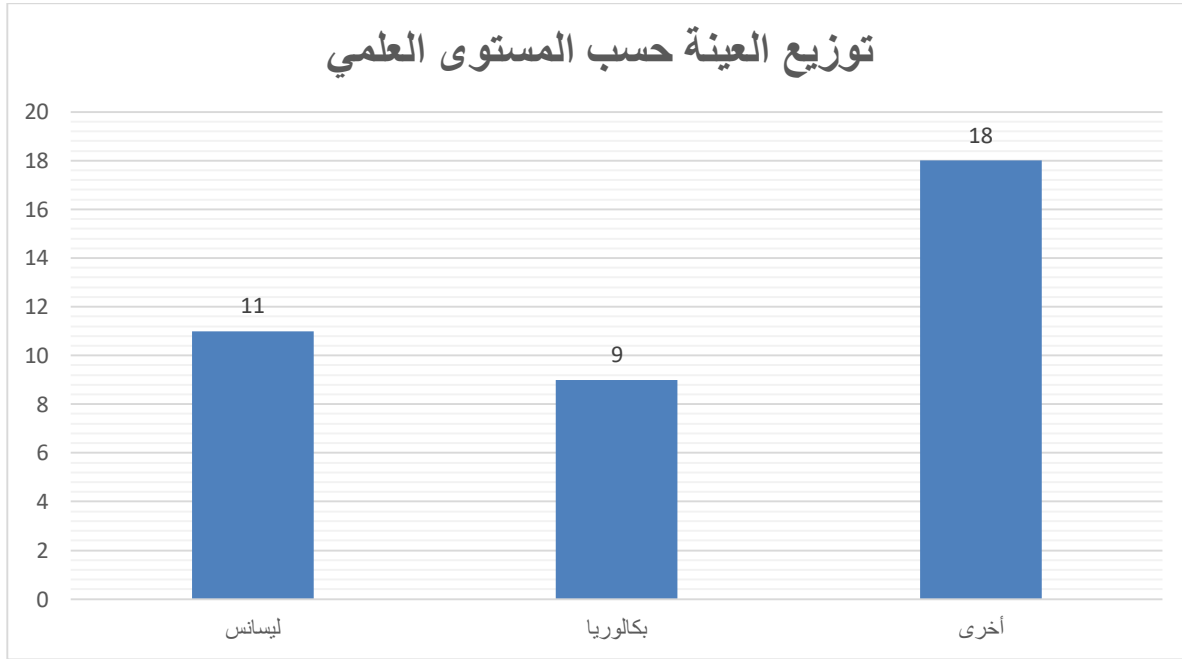
وبالنسبة للحالة الاجتماعية فإن الفئة المتزوجين هي الأكثر نسبة بـ 50% أما الحالات الأخرى فنسبتها 3% وهذا يشير الى أن اغلب العينة من المتزوجين.

الشكل رقم 07: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



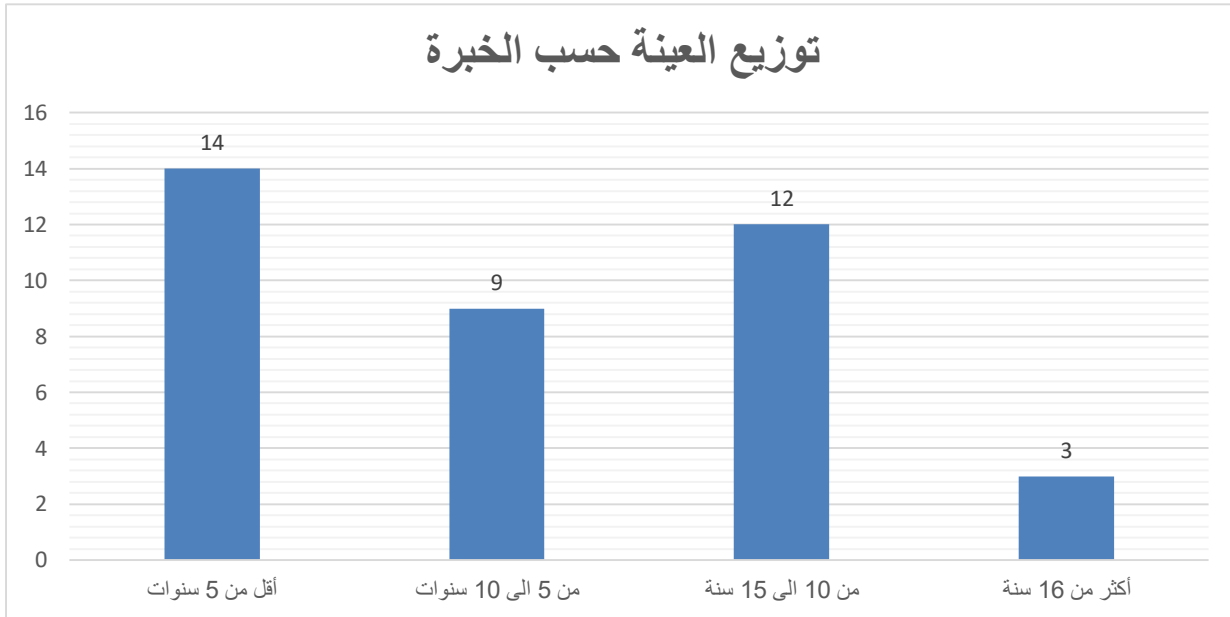
وبالنسبة للمؤهل العلمي فإن الفئة التي ادلت بمؤهلات أخرى هي الأكثر نسبة بـ 47.2% أما الليسانس فنسبتهم 28.9% وهذا يشير الى أن اغلب العينة من ذوي المستوى الجامعي والباكالوريا.

الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب المستوى العلمي



أما بالنسبة لسنوات الخبرة فإن الفئة الأقل من 5 سنوات تمثل 36.8% بينما الأكثر من 16 سنة تمثل نسبتهم 7.9% وهذا يشير الى أغلب عينة الدراسة لديها خبرة من أقل من 5 سنوات.

الشكل رقم 09: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الخبرة



شروط تطبيق الانحدار الخطي:

1- التوزيع الطبيعي:

يقتضي إجراء أي تحليل للبيانات تشخيصها كمرحلة أولى لتبرير إجراء أي تحليل إحصائي هو مناسب وسيتم التأكد من اعتدالية بيانات متغيرات الدراسة وفي هذه الحالة، حجم العينة (إذا كان حجم العينة أقل من 30 ناعتمد إحصاء Shapiro-Wilk، إذا كان حجم العينة أكبر من 30 ناعتمد إحصاء Kolmogorov-Smirnov). لكل متغير.

جدول رقم 10 يبين نتائج البيانات الوصفية ونتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			
Sig	df	قيمة الاختبار	Sig	df	قيمة الاختبار	
0.200	38	0.104	0.330	38	0.968	ضغوط العمل
0.200	38	0.087	0.257	38	0.964	الأداء

بالنسبة لمتغير ضغوط العمل نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية Sig لاختبار كلومجروفسميرنوف وشابيرو ويلك تشير الى قيم أكبر من 0.05 وهي غير دالة مما يعني أن بيانات المتغير للعينة تتوزع توزيعاً اعتدالياً.

وبالنسبة لمتغير الأداء نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية Sig لاختبار كلومجروفسميرنوف وشابيرو ويلك تشير الى قيم أكبر من 0.05 وهي قيم غير دالة مما يعني أن بيانات المتغير للعينة تتوزع توزيعاً اعتدالياً. وبالتالي فإن الاختبارات المعلمية (البارامترية) هي الأنسب للتأكد من صحة الفرضيات.

2- التعدد الخطي:

يعد التعدد الخطي من الشروط اللازم توفرها لاستخدام طريقة المربعات الصغرى في تقدير معلمات نموذج الانحدار، ويكون بين المتغيرات التفسيرية بعضها البعض مثني مثني، وليس بين المتغير التفسيرية والتابع، وبالتالي فإن التعدد الخطي يحدث فقط في حالة وجود متغيرين تفسيريين أو أكثر، ولاختبار وجود التعدد الخطي يتم الاستعانة باختبار تضخم التباين VIF والجدول التالي يوضح مايلي:

الجدول رقم 11. اختبار التعدد الخطي للنموذج

متغير التابع	متغير المستقل	
1.000	1.000	معامل تضخم التباين VIF

المصدر: إعداد الطالبين

يتضح من الجدول أعلاه انخفاض مؤشر معامل تضخم التباين عند كل متغير مستقل وهو أقل من قيمة 5 وهذا دليل كافي عن خلو النموذج من مشكلة التعدد الخطي التي تخالف فروض تطبيق الانحدار.

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة:

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على أنه: "يوجد أثر دال إحصائيا لضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة."

من أجل اختبار هذه الفرضية لا بد من التأكد من صلاحية النموذج وذلك من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه وتطبيق اختبار تحليل الانحدار والنتائج مبينة في الجدول:

الجدول رقم 12: نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين

VIF	القيمة المعنوية Sig	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة المعنوية Sig	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	10.560	6.176	65.219	الثابت
1	0.122	2.509	0.255	0.065	0.122	- 1.5844	0.100	0.158-	ضغوط العمل

** قيمة الاختبار دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الاختبار دالة عند 0.05.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار F لدلالة النموذج تساوي 2.509 بقيمة معنوية قدرها 0.122 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن النموذج غير صالح لتطبيق اختبار الانحدار الخطي.

ومنه فإننا نرفض الفرضية الرئيسية وتصبح النتيجة أنه " لا يوجد أثر دال إحصائيا لضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على أنه "يوجد أثر دال إحصائيا لعبء العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة" من أجل اختبار هذه الفرضية لا بد من التأكد من صلاحية النموذج وذلك من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه وتطبيق اختبار تحليل الانحدار والنتائج مبينة في الجدول:

الجدول رقم 13: نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر عبء العمل على أداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين									
VIF	القيمة المعنوية Sig	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة المعنوية Sig	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	15.545	3.910	60.785	الثابت
1	0.176	1.906	0.224	0.050	0.176	- 1.380	0.306	0.423-	عبء العمل

** قيمة الاختبار دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الاختبار دالة عند 0.05.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار F لدلالة النموذج تساوي 1.906 بقيمة معنوية قدرها 0.176 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن النموذج غير صالح لتطبيق اختبار الانحدار الخطي.

ومنه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الأولى وتصبح النتيجة أنه " لا يوجد أثر دال إحصائيا لعبء العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على أنه: "يوجد أثر دال إحصائيا لصراع الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

من أجل اختبار هذه الفرضية لا بد من التأكد من صلاحية النموذج وذلك من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه وتطبيق اختبار تحليل الانحدار والنتائج مبينة في الجدول:
الجدول رقم 14 : نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر صراع الدور على أداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين									
VIF	القيمة المعنوية Sig	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة المعنوية Sig	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	23.623	2.597	61.352	الثابت
1	0.022	5.694	0.370	0.137	0.022	- 2.386	0.223	0.531-	صراع الدور
معادلة التأثير أداء العاملين (Y) = 0.531-61.352 x صراع الدور (x) + ε									

** قيمة الاختبار دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الاختبار دالة عند 0.05.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار F لدلالة النموذج تساوي 5.694 بقيمة معنوية قدرها 0.022 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن النموذج صالح لتطبيق اختبار الانحدار الخطي.

وبالرجوع لقيم الانحدار الخطي يتضح أنه يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد صراع الدور على أداء العاملين وهذا لأن القيمة المعنوية لـ T المحسوبة للثابت تساوي 0.000 ولمعامل صراع الدور تساوي 0.022 وكلتا القيمتين داليتين.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية وتصبح النتيجة أنه "يوجد أثر سلبي دال إحصائيا لصراع الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على أنه: "يوجد أثر دال إحصائيا لغموض الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة."

من أجل اختبار هذه الفرضية لا بد من التأكد من صلاحية النموذج وذلك من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه وتطبيق اختبار تحليل الانحدار والنتائج مبينة في الجدول:
الجدول رقم 15: نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر غموض الدور على أداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين									
VIF	القيمة المعنوية Sig	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة المعنوية Sig	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	19.481	3.157	61.511	الثابت
1	0.056	3.903	0.313	0.098	0.056	- 1.976	0.266	0.525-	غموض الدور
أداء العاملين (Y) = 61.511 - 0.525 × غموض الدور (x) + ε									معادلة التأثير

** قيمة الاختبار دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الاختبار دالة عند 0.05.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار F لدلالة النموذج تساوي 3.903 بقيمة معنوية قدرها 0.05 وهي قيمة تساوي مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن النموذج صالح لتطبيق اختبار الانحدار الخطي.

وبالرجوع لقيم الانحدار الخطي يتضح أنه يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد غموض الدور على أداء العاملين وهذا لأن القيمة المعنوية لـ T المحسوبة للثابت تساوي 0.000 ولمعامل صراع الدور تساوي 0.022 وكلتا القيمتين داليتين.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة وتصبح النتيجة أنه "يوجد أثر سلبي دال إحصائيا لغموض الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على أنه "يوجد أثر دال إحصائيا لنمط الشخصية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة"

من أجل اختبار هذه الفرضية لا بد من التأكد من صلاحية النموذج وذلك من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه وتطبيق اختبار تحليل الانحدار والنتائج مبينة في الجدول:

الجدول رقم 16: نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر نمط الشخصية على أداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين									
VIF	القيمة المعنوية Sig	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة المعنوية Sig	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	13.841	4.102	56.783	الثابت
1	0.759	0.095	0.051	0.003	0.759	- 0.309	0.339	0.105-	نمط الشخصية

** قيمة الاختبار دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الاختبار دالة عند 0.05.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار F لدلالة النموذج تساوي 0.095 بقيمة معنوية قدرها 0.759 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن النموذج غير صالح لتطبيق اختبار الانحدار الخطي.

ومنه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الرابعة وتصبح النتيجة أنه " لا يوجد أثر دال إحصائيا لنمط الشخصية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

والتي تنص على أنه: "يوجد أثر دال إحصائيا للظروف المادية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

من أجل اختبار هذه الفرضية لا بد من التأكد من صلاحية النموذج وذلك من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه وتطبيق اختبار تحليل الانحدار والنتائج مبينة في الجدول:
الجدول رقم 17 : نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الظروف المادية على أداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين									
VIF	القيمة المعنوية Sig	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	القيمة المعنوية Sig	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	6.091	6.002	36.561	الثابت
1	0.003	10.225	0.470	0.221	0.003	3.198	0.397	1.271	الظروف المادية
أداء العاملين (Y) = 36.561 + 1.271 × الظروف المادية (x) + ε									معادلة التأثير

** قيمة الاختبار دالة عند 0.05 و 0.01، * قيمة الاختبار دالة عند 0.05.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار F لدلالة النموذج تساوي 3.903 بقيمة معنوية قدرها 0.05 وهي قيمة تساوي مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وبالتالي فإن النموذج صالح لتطبيق اختبار الانحدار الخطي.

وبالرجوع لقيم الانحدار الخطي يتضح أنه يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد الظروف المادية على أداء العاملين وهذا لأن القيمة المعنوية لـ T المحسوبة للثابت تساوي 0.000 ولمعامل صراع الدور تساوي 0.022 وكلتا القيمتين دالتين.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الخامسة وتصبح النتيجة أنه "يوجد أثر إيجابي دال إحصائيا للظروف المادية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة".

رابعاً: مناقشة نتائج العامة :

من خلال النتائج الانحدار الخطي المتحصل عليها تشير إلى انه لا يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة منخفضة بشكل عام ، وهذا راجع إلى تخفيف المؤسسة من الآثار السلبية لضغط العمل على الأداء تتمثل في الراحة والتمارين الرياضية وممارسة الأنشطة الاجتماعية واستشارة الآخرين .

- كما أظهرت النتائج تحليل الانحدار الخطي وجود علاقة ارتباطية عكسية لها تأثير سلبي على أداء العاملين تمثلت في صراع الدور وغموض الدور يعتبر مسبا و مصدرا من مصادر ضغوط حيث يؤدي ذلك إلى إن الموظفين أكثر استجابة للتوتر والضغط وفقدان النشاط والحيوية والحماس في مهنتهم.

- يتضح إن ضغط عبء العمل و نمط الشخصية من خلال تحليل نتائج الانحدار الخطي ليس لها تأثير على أداء العاملين وذلك راجع على التواصل مع العاملين لحل مشكلاتهم وتوظيف العاملين حسب قدراتهم ومهاراتهم.

- كما أوضحت نتائج الانحدار الخطي إن متغير الظروف المادية له علاقة ارتباطية طردية تأثير ايجابي على أداء العاملين ، مما يعني انه كلما كانت الظروف المادية متحسنة ومكان العمل ملائم كلما زاد مستوى أداء العاملين .

خامساً: مناقشة نتائج الدراسات السابقة :

من خلال الجانب النظري تناولنا الدراسات التي لها علاقة بموضوع دراستنا والتي تناولت متغيرات الدراسة الحالية اثر ضغوط العمل على أداء العاملين، وبالرجوع إلى الأطر سوف نستعرض مجمل نقاط التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة كما يلي :

- تتشابه دراستنا الحالية والدراسة السابقة : ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لعينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، في وجود علاقة عكسية لضغوط العمل الناتجة عن محتوى الوظيفة صراع الدور ، غموض الدور على مستوى الأداء الوظيفي للعامل ، واختلاف في الظروف الفيزيائية الغير ملائمة .

- تتشابه دراستنا الحالية والدراسة السابقة : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية مستشفى المفلوجة هناك صراع في الأدوار المنوطة بالعاملين . و هناك اختلاف في ظروف مادية غير مناسبة .
- اختلفت دراستنا الحالية والدراسات السابقة : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصناعي دراسة على شركة السيارات جياو وجود علاقة ارتباط طردي مؤثر معنويا بين ضغوط العمل وأداء العاملين.
- اختلاف دراستنا والدراسة السابقة : مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية دراسة بالمركز ألاستشفائي الجامعي عنابه ، وجود مصادر ضعيفة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.
- تشابه دراستنا الحالية والدراسة السابقة :ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة بالشركة اليمنية للغاز المميع على عدم وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .
- اختلاف الدراسة الحالية والدراسات السابقة :علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي دراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجيجل بان عبء العمل يؤثر داخل الوظيفة

سادسا: الاستنتاج العام:

- من خلال البيانات التي قمنا بتحليلها في الجانب التطبيقي وبعد حساب اختبار الانحدار الخطي لمختلف ابعاد ضغوط العمل وكيف تؤثر في أداء العاملين خلصت الدراسة الى النتائج التالية:
- لا يوجد أثر دال إحصائيا لضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة
 - لا يوجد أثر دال إحصائيا لعبء العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة
 - يوجد أثر سلبي دال إحصائيا لصراع الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة
 - يوجد أثر سلبي دال إحصائيا لغموض الدور على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة
 - لا يوجد أثر دال إحصائيا لنمط الشخصية على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة

سابعاً: الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن إدراج مجموعة من الاقتراحات للتحكم و التقليل من

الضغوط والتعايش معها بما ينفع المؤسسة كما يلي :

- محاولة المحافظة على مستوى الضغوط أو تخفيضها إلى أقصى حد ممكن من اجل زيادة حجم الأداء.
- توفير ظروف ملائمة أمنة في مكان العمل من اجل زيادة ثقة العاملين بالمؤسسة.
- خلق ظرف ملائم غضب وتوتر العمال.
- تفويض الصلاحيات للعمال والسماح لهم بتقديم الاقتراحات.
- إيضاح مهام الوظيفة على هذه وشرحها للعاملين بشكل دقيق.
- على المؤسسة استقلال الآثار الايجابية للضغوط في مصلحتها وذلك من خلال ابتكار طرق جديدة لرفع الكفاءة عند العاملين.
- التوجه نحو العلاقات الإنسانية التنظيمية بين كل الأطراف والتأكيد على المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات من اجل إن تكون مسؤولية جماعية وتفعيل الالتزام الوظيفي بطريقة تنظيمية وأخلاقية قبل أن يكون التزاما ماديا.

خلاصة الفصل :

لقد تعرضنا في الفصل إلي معرفة اثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة، ولقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على الاستبيان التي وزعناها على عينة الدراسة والتي احتوت على محورين وهما ضغوط العمل بأبعاده المختلفة (عبء العمل ، صراع الدور ، غموض الدور ، نمط الشخصية ، ظروف المادية) وأداء العاملين. هدفنا من خلال الإجابة على إشكالية دراستنا التالية: " مامدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة"، بعد استرجاع الاستبيان قمنا بتفريغ وتحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية كالنسب المئوية، ألفا كرونباخ ، تحليل الانحدار ..، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وتوصلنا إلي رفض الفرضية الرئيسية ،حيث استنتجنا إن ضغوط العمل ليس لها تأثير على أداء العاملين.

خاتمة

خاتمة :

يلعب دور الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال بالغ الرعاية والذي عرفته الإدارة منذ الحرب العالمية الثانية إلى يومنا هذا، لذلك انه لامناس من الاهتمام أكثر فأكثر من مرة باللجوء إلى عملية تحديث علاقات العمل والاهتمام بالتدريب والتطوير والسعي على إيجاد أساليب جديدة حتى تعمل مختلف الإطارات الإدارية بفاعلية وكفاء وأمانة وإخلاص والشعور بالمسؤولية الاجتماعية وان تكون لهم الدراية العلمية الإدارية لحل المشاكل التي تعتبر من أداء الموظفين أثناء تأدية مهامه.

وكذلك مراعاة سمات الأفراد العاملين بها وقيمهم الاجتماعية وتجاههم سلوكهم العام وبطموحاتهم فالمشاكل الروتينية وغيرها التي تعترض الموظفين ترتبط بعدة مستويات إدارية نتيجة نبدأ التسلسل الإداري وتقييم العمل.

لذلك نجد إن علماء الإدارة يهتمون بتجديد الإجراءات وأساليب العمل وإعادة النظر دوريا حتى ليصبح أداء الموظفين ضعيف يؤدي بالتالي إلى شلل المؤسسة.

وتتحمل التنظيمات الحديثة مسؤولية اجتماعية كبيرة ، توجب عليها التعامل مع العاملين فيها بطرق إنسانية ، ورعايتهم كثروة بشرية لا يمكن العمل بها ، ولأن الأداء الجيد للعامل مرتبط بجودة الظروف المحيطة به ، كان لزاما على أي منظمة مراعاة الشروط اللازمة للعمل .

تعتبر ضغوطات العمل أمرا طبيعيا لا يمكن تجنبه ، إذا لاتكاد تخلو مؤسسة من هذه الضغوطات التي قد تمتد نتائج تزايدها إلى سلوك الفرد لتحدث آثارا سلبية على المنظمة باكملها ، هذه الضغوط التي يمكن ملاحظة مؤشراتها ، ولذا ينبغي على المدراء معرفة المصادر الحقيقية لها ، والتي يؤثر كل منها على حدة أو تتفاعل معا في تأثيرها ، فقد تكون داخلية أو خارجية منها : صراع الدور وغموض الدور وعبء العمل ونمط الشخصية والظروف المادية ، كل هذه المصادر وغيرها لها تأثير على الفرد وسلوكه ونفسيته وبدنه ، وبطبيعة الحال على أدائه اتجاه وظيفته الحالية ومنه حتمية هذا التأثير على المنظمة عامة أيا كان نوعها .

انطلقت هذه الدراسة كونها تساهم في إلقاء الضوء على المشاكل التي تعاني منها المؤسسات وهي ضغوط العمل وأشهرها على الأداء لمواردها البشرية ونظرا لأهمية الموضوع على الفرد و المؤسسة عموما ، فقد

كان هدف الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين لدى الموظفين بمؤسسة الطفولة المسعفة . ولقد تبين من خلال دراستنا للجانبين النظري والميداني أن ضغوط العمل تعتبر من مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك التنظيمي للأفراد وأداء الموارد البشرية ، إذ أنه لا يمكن أن تتواجد منظمة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية خالية من الضغوط العمل ، لان هذه الأخيرة محصلة تفاعل لعدة عوامل نابعة من مختلف مصادر منها مايتعلق بالوظيفة وبيئة العمل و الحياة الشخصية و العملية الموارد البشرية والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول ، وكذلك نمط الأداء المستعمل لأن أداء الموظفين هو مجموعة السلوكيات الإدارية التي قد ينتج عنها آثار سلبية وإيجابية ، وهذه الأخيرة قد تكون مرغوبة الموارد البشرية وللمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي تتعرض لها الموارد البشرية .

يمكن القول ان التحكم في ضغوط العمل أمرا ليس مستحيلا ، يكفي فقط أن تتوفر المنظمة على :

- على كفاءات للحد منها على الاقل وجب معرفة الطرق.
- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم.
- تصميم وظائف ذات معنى.
- إعادة تصميم هيكل تنظيمي.
- تطوير نظم الإختيار والتعيين وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب.
- التحديد الدقيق لمتطلبات الدور بما يمنع أي تداخل مع الوظائف الأخرى.
- ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة وبجنبه المخاطر والأضرار.
- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل.
- فعالية الإدارة وطريقة الاشراف وتوزيع المهام والأدوار على الأفراد من خلال مساهمة في تحقيق اندماج الأفراد وانتمائهم لمنظمتهم مما يخلق لديهم الشعور بالولاء والاخلاص في تحقيق الاهداف المسطرة لكل فرد ، ومنه تحقيق أهداف المنظمة لأن المنظمات الناجحة تولي اهتمام بالغاً لمورد البشري ، بإعتباره مصدراً للنجاح والتميز فإن ما أتاحت له حرية المبادرة وتحمل المسؤولية في إطار مناخ تنظيمي يتميز باستقلالية ، وتوفير بيئة العمل تساعد في تدعيم التفاعل الايجابي خلال استجابة مطالبها ، لأن توفير ظروف مناسبة للعمل تعتبر من الشروط ضرورية للموارد البشرية في إدارة المنظمات.

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الاستبيان الموجهة إلى عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بالجلفة

جامعة زيان عاشور بالجلفة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أرجو التكرم بالإجابة على الأسئلة الموجودة في هذا الاستبيان في إطار إعداد مذكرة ماستر الحاملة بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، صمم الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط، ومن ذلك نطلب منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة المطروحة للاستفادة منها لإنجاز الجزء التطبيقي من مذكرتنا.

ضع علامة (X) حسب الإجابة المناسبة

1- معلومات شخصية عن عينة الدراسة:

- الجنس: ذكر أنثى

- أقل من 30 من 31 سنة إلى 40 من 41 سنة إلى 50 أكبر من 50

السن: سنة سنة سنة سنة

- الحالة الاجتماعية: أعزب - عذباء متزوج (ة) أخرى

- المؤهل العلمي: ليسانس بكالوريا أخرى

- الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة أكثر من 16 سنة

2- ضغوط العمل:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الضغوط في مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة، فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
عبي العمل						
01	أشعر بالملل في عملي نتيجة لتكرار نفس المهام					
02	كمية العمل الموكلة لي تفوق قدراتي					
03	أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية					
04	أتحمل عبئ عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض					
صراع الدور						
05	أتلقي تعليمات متناقضة من رئيسي المباشر					
06	أقوم بتأدية أعمال خارجة عن نطاق وظيفتي					
07	أعاني من صراع الأدوار بين عملي وحياتي الشخصية					
08	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة من رئيسي					
غموض الدور						
09	أعاني من نقص المعلومات حول المهام الموكلة لي					
10	مسؤولياتي غير محددة بدقة					
11	تتداخل مهامي مع مهام زملائي في العمل					
12	يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها					
نمط الشخصية						
13	أتسرع في تنفيذ الأعمال الموكلة لي					
14	أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين					
15	أغضب بسرعة عندما أواجه مشكلة بسيطة في					

الملاحق :

					عملي	
					أفكر في عملي وأنا في وقت الراحة	16
ظروف المادية						
					نظام تهوية في مكان العمل ملائم	17
					الوسائل التقنية المساعدة على العمل متوفرة	18
					مستوى الإضاءة في مكان العمل مناسب	19
					يوجد ضجيج يشعرني بالتوتر ويفقدني التركيز في عملي	20

3- أداء العاملين :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس درجة أداء العاملين بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الجلفة، فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	أقوم بأعمال إضافية أكثر مما هو مطلوب					
22	أحاول باستمرار تحسين أدائي من خلال عملي					
23	تنفيذ الأعمال المطلوبة بكفاءة يشعرني بالتوتر أكثر					
24	مشاركتي في وضع الأهداف التي تخص عملي تمكنني من تحسين مستوى عملي					
25	أحرص على تجنب الأخطاء في العمل					
26	أحرص على أداء مهامي بدقة					
27	ألتزم بالمصداقية في تأدية مهامي					
28	أتحمل مسؤولية التصرفات الخاطئة في عملي					
29	أتجنب ارتكاب الأخطاء أثناء العمل لإنجازه في وقته					
30	أقوم بحل المشاكل المرتبطة بعملي بسهولة					
31	أقوم بأداء عملي بأقل تكلفة ممكنة					
32	أحصل على معلومات كافية تمكنني من القيام					

الملاحق :

					بعملي بكفاءة	
					أحصل على الوسائل المادية التي تمكنني من القيام بعملي بكفاءة	33
					أحقق الأهداف الوظيفية بشكل جيد	34

المصدر: (مأخوذ من الدراسات السابقة)

Frequencies

Statistics

		الجنس	السن	الحالة الاجتماعية	المؤهل العلمي	الخبرة
N	Valid	38	38	38	38	38
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	16	42.1	42.1	42.1
	أنثى	22	57.9	57.9	100.0
Total		38	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	7	18.4	18.4	18.4
	من 31 الى 40 سنة	18	47.4	47.4	65.8
	من 41 الى 50 سنة	12	31.6	31.6	97.4
	أكبر من 50 سنة	1	2.6	2.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	16	42.1	42.1	42.1
	متزوج	19	50.0	50.0	92.1
	أخرى	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	11	28.9	28.9	28.9
	بكالوريا	9	23.7	23.7	52.6
	أخرى	18	47.4	47.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	14	36.8	36.8	36.8
	من 5 الى 10 سنوات	9	23.7	23.7	60.5
	من 10 الى 15 سنة	12	31.6	31.6	92.1

أكثر من 16 سنة	3	7.9	7.9	100.0
Total	38	100.0	100.0	

CORRELATIONS

/VARIABLES=عبء_العمل عبء1 عبء2 عبء3 عبء4

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE

Correlations

Correlations

		عبء1	عبء2	عبء3	عبء4	عبء_العمل
عبء1	Pearson Correlation	1	.331	-.035	.243	.609
	Sig. (2-tailed)		.043	.835	.142	.000
	N	38	38	38	38	38
عبء2	Pearson Correlation	.331	1	.247	.492	.777
	Sig. (2-tailed)	.043		.135	.002	.000
	N	38	38	38	38	38
عبء3	Pearson Correlation	-.035	.247	1	.328	.543
	Sig. (2-tailed)	.835	.135		.044	.000
	N	38	38	38	38	38
عبء4	Pearson Correlation	.243	.492	.328	1	.754
	Sig. (2-tailed)	.142	.002	.044		.000
	N	38	38	38	38	38

عبء_العمل	Pearson Correlation	.609	.777	.543	.754	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38

CORRELATIONS

/VARIABLES=5صراع 6صراع 7صراع 8صراع الدور_العمل

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		5صراع	6صراع	7صراع	8صراع	صراع_الدور
5صراع	Pearson Correlation	1	.575	.450	.744	.848
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.000
	N	38	38	38	38	38
6صراع	Pearson Correlation	.575	1	.585	.631	.839
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38
7صراع	Pearson Correlation	.450	.585	1	.459	.741
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.004	.000
	N	38	38	38	38	38
8صراع	Pearson Correlation	.744	.631	.459	1	.870
	Sig. (2-tailed)					
	N	38	38	38	38	38

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.000
	N	38	38	38	38	38
صراع_الدور	Pearson Correlation	.848	.839	.741	.870	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38

Correlations

Correlations

		غموض9	غموض10	غموض11	غموض12	غموض_الدور
غموض9	Pearson Correlation	1	.707	.724	-.008	.880
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.962	.000
	N	38	38	38	38	38
غموض10	Pearson Correlation	.707	1	.568	-.167	.779
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.317	.000
	N	38	38	38	38	38
غموض11	Pearson Correlation	.724	.568	1	.126	.877
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.450	.000
	N	38	38	38	38	38
غموض12	Pearson Correlation	-.008	-.167	.126	1	.267
	Sig. (2-tailed)	.962	.317	.450		.105
	N	38	38	38	38	38
غموض_الدور	Pearson Correlation	.880	.779	.877	.267	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.105	

N	38	38	38	38	38
---	----	----	----	----	----

CORRELATIONS

/VARIABLES=13نمط 14نمط 15نمط 16نمط الشخصية نمط

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		13نمط	14نمط	15نمط	16نمط	نمط الشخصية
13نمط	Pearson Correlation	1	-.039	.289	.276	.666
	Sig. (2-tailed)		.815	.078	.094	.000
	N	38	38	38	38	38
14نمط	Pearson Correlation	-.039	1	.396	-.343	.421
	Sig. (2-tailed)	.815		.014	.035	.009
	N	38	38	38	38	38
15نمط	Pearson Correlation	.289	.396	1	.179	.813
	Sig. (2-tailed)	.078	.014		.283	.000
	N	38	38	38	38	38
16نمط	Pearson Correlation	.276	-.343	.179	1	.444
	Sig. (2-tailed)	.094	.035	.283		.005
	N	38	38	38	38	38
نمط الشخصية	Pearson Correlation	.666	.421	.813	.444	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.005	
	N	38	38	38	38	38

CORRELATIONS

/VARIABLES=أداء21 أداء22 أداء23 أداء24 أداء25 أداء26 أداء27 أداء28 أداء29
أداء30 أداء31 أداء32

الأداء أداء33 أداء34

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		أداء21	أداء22	أداء23	أداء24	أداء25	أداء26	أداء27	أداء28	أداء29	أداء30	أداء31	أداء32	أداء33	أداء34	الأداء
أداء21	Pearson Correlation	1	.079	.091	-.011	.000	.006	.085	-.201	-.032	-.292	-.240	-.301	-.206	-.341	-.004
	Sig. (2-tailed)		.638	.587	.948	1.000	.970	.611	.226	.847	.075	.146	.067	.215	.036	.979
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
أداء22	Pearson Correlation	.079	1	-.361	.550	.230	.502	.437	.398	.325	.278	.166	.390	.298	.341	.561
	Sig. (2-tailed)	.638		.026	.000	.164	.001	.006	.013	.047	.091	.320	.015	.069	.036	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
أداء23	Pearson Correlation	.091	-.361	1	-.522	-.192	-.404	-.311	-.357	-.264	-.345	-.222	-.471	-.284	-.523	-.354
	Sig. (2-tailed)	.587	.026		.001	.249	.012	.057	.028	.109	.034	.181	.003	.084	.001	.029
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
أداء24	Pearson Correlation	-.011	.550	-.522	1	.395	.563	.571	.522	.573	.412	.412	.567	.429	.457	.702
	Sig. (2-tailed)	.948	.000	.001		.014	.000	.000	.001	.000	.010	.010	.000	.007	.004	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
أداء25	Pearson Correlation	.000	.230	-.192	.395	1	.598	.522	.481	.248	.167	.430	.431	.473	.453	.631
	Sig. (2-tailed)															
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

	Sig. (2-tailed)	1.000	.164	.249	.014		.000	.001	.002	.133	.316	.007	.007	.003	.004	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
26	Pearson Correlation	.006	.502	-.404	.563	.598	1	.648	.522	.509	.384	.430	.578	.441	.427	.732
	Sig. (2-tailed)	.970	.001	.012	.000	.000		.000	.001	.001	.017	.007	.000	.006	.007	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
27	Pearson Correlation	.085	.437	-.311	.571	.522	.648	1	.576	.537	.422	.411	.666	.512	.430	.781
	Sig. (2-tailed)	.611	.006	.057	.000	.001	.000		.000	.001	.008	.010	.000	.001	.007	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
28	Pearson Correlation	-.201	.398	-.357	.522	.481	.522	.576	1	.378	.627	.458	.801	.495	.604	.772
	Sig. (2-tailed)	.226	.013	.028	.001	.002	.001	.000		.019	.000	.004	.000	.002	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
29	Pearson Correlation	-.032	.325	-.264	.573	.248	.509	.537	.378	1	.605	.472	.517	.507	.366	.686
	Sig. (2-tailed)	.847	.047	.109	.000	.133	.001	.001	.019		.000	.003	.001	.001	.024	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
30	Pearson Correlation	-.292	.278	-.345	.412	.167	.384	.422	.627	.605	1	.416	.657	.446	.567	.646
	Sig. (2-tailed)	.075	.091	.034	.010	.316	.017	.008	.000	.000		.009	.000	.005	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
31	Pearson Correlation	-.240	.166	-.222	.412	.430	.430	.411	.458	.472	.416	1	.550	.581	.548	.671
	Sig. (2-tailed)	.146	.320	.181	.010	.007	.007	.010	.004	.003	.009		.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
32	Pearson Correlation	-.301	.390	-.471	.567	.431	.578	.666	.801	.517	.657	.550	1	.757	.723	.836
	Sig. (2-tailed)	.067	.015	.003	.000	.007	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
33	Pearson Correlation	-.206	.298	-.284	.429	.473	.441	.512	.495	.507	.446	.581	.757	1	.652	.767
	Sig. (2-tailed)	.215	.069	.084	.007	.003	.006	.001	.002	.001	.005	.000	.000		.000	.000

N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
34- الأداء	Pearson Correlation	-.341	.341	-.523	.457	.453	.427	.430	.604	.366	.567	.548	.723	.652	1	.696
	Sig. (2-tailed)	.036	.036	.001	.004	.004	.007	.007	.000	.024	.000	.000	.000	.000		.000
N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
الأداء	Pearson Correlation	-.004	.561	-.354	.702	.631	.732	.781	.772	.686	.646	.671	.836	.767	.696	1
	Sig. (2-tailed)	.979	.000	.029	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

RELIABILITY

/VARIABLES=1 عبئ 2 عبئ 3 عبئ 4 عبئ 5 صراع 6 صراع 7 صراع 8 صراع 9 غموض 10 غموض 11 غموض 12 غموض 13 نمط 14 نمط

15 نمط 16 نمط 17 ظروف 18 ظروف 19 ظروف 20 ظروف

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	38	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	20

RELIABILITY

/VARIABLES=21ءأداء 22ءأداء 23ءأداء 24ءأداء 25ءأداء 26ءأداء 27ءأداء 28ءأداء 29ءأداء
30ءأداء 31ءأداء 32ءأداء

33ءأداء 34ءأداء

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	38	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	14

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الأداء

/METHOD=ENTER ضغط_العمل.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ضغط_العمل	.104	38	.200	.968	38	.330
الأداء	.087	38	.200	.964	38	.257

Regression

[DataSet1] E:\Spss\اراطية\Untitled6.sav

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ضغط_العمل	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.255	.065	.039	5.871

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.488	1	86.488	2.509	.122
	Residual	1240.907	36	34.470		
	Total	1327.395	37			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	65.219	6.176		10.560	.000
	ضغوط_العمل	-.158	.100	-.255	-1.584	.122

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الأداء

/METHOD=ENTER عبء_العمل.

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عبء_العمل	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.224	.050	.024	5.918

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.733	1	66.733	1.906	.176
	Residual	1260.662	36	35.018		
	Total	1327.395	37			

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.785	3.910		15.545	.000
	عبء_العمل	-.423	.306	-.224	-1.380	.176

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الأداء

/METHOD=ENTER صراع_الدور.

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	صراع_الدور	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.370	.137	.113	5.642

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.271	1	181.271	5.694	.022
	Residual	1146.124	36	31.837		
	Total	1327.395	37			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	61.352	2.597		23.623	.000
	صراع_النور	-.531	.223	-.370	-2.386	.022

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الأداء

/METHOD=ENTER غموض_الدور.

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	غموض_الدور	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.313	.098	.073	5.768

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129.847	1	129.847	3.903	.056
	Residual	1197.547	36	33.265		
	Total	1327.395	37			

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	61.511	3.157		19.481	.000
	غموض_النور	-.525	.266	-.313	-1.976	.056

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الأداء

/METHOD=ENTER نمط_الشخصية.

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نمط_الشخصية	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.051	.003	-.025	6.064

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.508	1	3.508	.095	.759

Residual	1323.886	36	36.775		
Total	1327.395	37			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	56.783	4.102		13.841	.000
	نمط_الشخصية	-.105	.339	-.051	-.309	.759

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الأداء

/METHOD=ENTER الظروف_المادية.

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الظروف_المادية	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470	.221	.200	5.359

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	293.629	1	293.629	10.225	.003
	Residual	1033.765	36	28.716		
	Total	1327.395	37			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.561	6.002		6.091	.000
	الظروف_المادية	1.271	.397	.470	3.198	.003

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا - الكتب :

- 1- السلمي ، علي.(1981).إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية.(ط1). مصر :مكتب غريب.
- 2- الصيرفي ، محمد. (2007). الضغط والقلق الإداري. الإسكندرية :مؤسسة حورس الدولية للطباعة والنشر.
- 3- العديلي ،محمد. (1993). السلوك التنظيمي . (ط1) دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 4- العميان ، محمود سليمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.(ط3). الأردن : دار وائل للنشر.
- 5- الفاتح محمود البشير المغربي ، محمد. السلوك التنظيمي. (ط1). الأردن : الجنان للنشر والتوزيع.
- 6- بن دليم القحطاني ، محمد. (2015).إدارة الموارد البشرية (نحو منهج استراتيجي متكامل).(ط4). الرياض : العبيكان للنشر.
- 7- توفيق ، عبد الرحمن.(2007).العمل تحت الضغط.(ط1).
- 8- توفيق محمد، عبد المحسن. (2002).تقييم الأداء : مداخل جديدة لعالم جديد. دار الفكر العربي ودار النهضة العربية.
- 9- حمداوي ،وسيلة.(2004). إدارة الموارد البشرية. الجزائر: مديرية النشر الجامعية قالمة.
- 10- شحاتة ربيع ، محمد.(2006). علم النفس الصناعي.القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 11- طه فرج، عبد القار. (2001). علم النفس الصناعي والتنظيمي.(ط1). القاهرة : دار قباء للنشر والتوزيع.
- 12- عبد الرحمن الفروخ ، فايز. (2010). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي. الأردن : دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- 13- عبيدات محمد،أبو النصار محمد ، مبيضين عقلة.(1999). منهجية البحث العملي : القواعد والمراحل و التطبيقات.(ط2). عمان :دار وائل للطباعة والنشر.

- 14- علي حسين السيسي ، شعبان.(2005). أسس السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (ط1). عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 15- فليه فاروق عبده ، عبد المجيد محمد.(2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية.(ط1). عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 16- ماهر ، أحمد.(2003). السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات.الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 17- محمد حسن ، راوية.(1999). إدارة الموارد البشرية.الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث.
- 18- محمد عبد الباقي، صلاح الدين . (2001). الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمة. الإسكندرية : الدار الجامعية.

ثانيا - الرسائل الجامعية :

- 1- أبو العلا ، محمد صلاح الدين.(2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي : دراسة ميدانية على المدرء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة.نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الإسلامية. غزة.
- 2- أجنف ، برهان خليل. (2020). تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعامل داخل المؤسسة : دراسة ميدانية بمديرية اللوائية للضرائب لولاية ام البواقي.نيل شهادة الماستر علم الاجتماع ، جامعة العربي بن مهدي .ام البواقي.
- 3- العزام ، إسلام احمد. (2010).اثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي :دراسة ميدانية في الشركات الاستخراجية العاملة في إقليم الجنوب. رسالة ماجستير إدارة الأعمال، جامعة آل البيت. الأردن.
- 4- المعشر ، عيسى إبراهيم.(2009). اثر ضغوط العمل على أداء العاملين :دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية خمسة نجوم. نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.الأردن.

- 5- أنيس روجي صقر ، عماد.(2009).آليات مقترحة للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي : دراسة ميدانية لدى العاملين في مستشفيات القدس.رسالة ماجستير ، جامعة بيت لحم .فلسطين.
- 6- بخبخ شفيقة ، رفايق يزيده.(2018). ضغوط العمل وعلاقتها بالداء الوظيفي : دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجيجل .نيل شهادة الماستر ، جامعة محمد الصديق بن يحي.جيجل.
- 7- بن حمد علي ،النوتان بن سليمان.(2003).ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات.رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية. السعودية.
- 8- بن شعبان ، سميرة . (2019). دور التكوين في تحسين أداء العاملين : دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية قالمة. نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945. قالمة.
- 9- بن يوسف ، نبية.(2019).ضغوط العمل وعلاقتها بالداء الوظيفي : دراسة ميدانية بالبلدية بوقيرات.نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم.
- 10- بوالعجول ،أسماء.(2017). ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 40 هكتار جيجل . نيل شهادة الماستر ، جامعة محمد الصديق بن يحي.جيجل.
- 11- بوشنافة خضرة ، نقطي أمباركة . (2018) . تاثير الصراع التنظيمي على فعالية اداء العاملين : دراسة ميدانية محافظة الغابات لولاية الجلفة. نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة زيان عاشور .الجلفة.
- 12- جعيفور مصعب ،بروي فرحات.(2018). اثر ضغوط العمل الخاصة بالبيئة الداخلية على أداء العاملين :دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية "جن جن". نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،جامعة محمد الصديق يحي. جيجل.
- 13- جودة ، يحي عبد الجواد درويش.(2003).مصادر ضغوط العمل لدى المرضى والممرضات : دراسة ميدانية مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية. نيل درجة الماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية .فلسطين.

- 14- حربي ، عاصم. (2014). اثر التسويق الداخلي على أداء العاملين :دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية. نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ،جامعة العربي بن المهدي.أم البواقي.
- 15- سرهود ، محمد وليد .(2017). علاقة ضغوط العمل بالاداء الوظيفي : دراسة ميدانية لدى عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي .نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة الشهيد حمه لخضر.الوادي.
- 16- طنوس ، وثام. (2019). اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين : دراسة ميدانية في القطاع المصرفي على العاملين في بنك بيلوس سورية. درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية السورية. سوريا.
- 17- عطية سورية ، عتروز صبرينة.(2021). الادارة الالكترونية وأثرها على أداء العاملين : دراسة ميدانية بمطاحن بني هارون فرجيوة ميلة. نيل شهادة الماستر في ادارة الاعمال ، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف .ميلة.
- 18- قالي ، حمزة.(2020). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية لدى الأستاذ الجامعي بجامعة العربي بن مهدي. نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة العربي بن مهدي .ام البواقي.
- 19- قرشي ، مكاوي ابراهيم عبد الله.(2015). ادراة التغيير وأثرها في أداء العاملين: دراسة ميدانية شركة سودايت بالخرطوم. نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ،جامعة الخرطوم. السودان.
- 20- قريمس آمال ، عبد الله فطيمة .(2016) . حوادث العمل وأداء العاملين: دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء جن جن .رسالة ماستر في علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق بن يحي .جيجل.
- 21- لعجايلية ، يوسف.(2014). مصادر ضغوط العمل : دراسة ميدانية لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية.رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد خضير . بسكرة.

- 22- لعشاش ، موسى .(2021). أثر التحفيز على اداء العاملين : دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري المسيلة. نيل شهادة الماستر في ادارة الاعمال ، جامعة محمد بوضياف .المسيلة.
- 23- محمد آدم حامد ، حسين .(2021). اثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة ميدانية بالقطاع الصناعي على شركة جباد للسيارات. نيل درجة الدكتوراه إدارة الأعمال ، جامعة النيلين .السودان.
- 24- محمود خالد الحلبي ،احمد .(2011).اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية البنوك الإسلامية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.الأردن.
- 25- مدفوني ، حفيظة .(2015). دور القيادة في تحسين اداء العاملين : دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال منطقة الغاز المميع ام البواقي .نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي .ام البواقي.

ثالثا - المجالات :

- 1- ابو السل، محمد شحاده.(2014). انماط الشخصية لدى طلبة جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق. المجلد 30، العدد 1 .جامعة دمشق. ص ص 621-645
- 2- بن طالب ، سمية. (2018). العلاقة بين ضغوط العمل واداء العاملين في المنظمة.بومرداس .جامعة أمحمد بوقرة. ص ص286-305
- 3- سحراء ، انور حسين .(2013) قياس تاثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي.مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية . العدد 6
- 4- الشيخ ، الداوي .(2009). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء .مجلة الباحث. العدد 7.الجزائر.
- 5- عبد الحميد عبد القادر بابا، انعام.(2015). اثر ضغوط العمل على اداء الموظفين بمديرية التربية والتعليم العالي في فلسطين.المجلد 6 ، العدد 2. ص ص158- 178
- 6- عدان، نبيلة.(2020). تاثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المنظمات الحديثة.مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والانسانية. المجلد 12.الجزائر .جامعة قاصدي مرباح. ص ص13-26

- 7- محمد جلال جمال الدين، هناء. (2019). ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي. مجلة كلية التربية بينها. المجلد 2، العدد 118. جامعة المنوفية. ص ص 147-200

فهرس المحتويات

فهرس الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عدد الفئات العاملين بالمؤسسة	53
02	مقاس Likert الخماسي	55
03	يبين الاتساق الداخلي لبعء عبئ العمل	59
04	يبين الاتساق الداخلي لبعء صراع الدور	59
05	يبين الاتساق الداخلي لبعء غموض الدور	60
06	يبين الاتساق الداخلي لبعء نمط الشخصية	60
07	يبين الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء	61
08	معامل البنات استبيان ضغوط العمل والأداء	62
09	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب البنات الشخصية	62
10	يبين نتائج البنات الوصفية ونتائج إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	66
11	إختبار التعدد الخطي للنموذج	67
12	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل على اداء العاملين	68
13	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ضعبي العمل الدور على اداء العاملين	69
14	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ضغوط صراع الدور على اداء العاملين	70

71	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر غموض الدور على أداء العاملين	15
72	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر نمط الشخصية الدور على أداء العاملين	16
73	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الظروف المادية على أداء العاملين	17

فهرس الأشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل	21
02	أهداف تقييم أداء العاملين	38
03	تقييم الأداء بطريقة التوزيع الإجمالي	40
04	يوضح العلاقة بين الضغط والأداء	44
05	توزيع أفراد العينة الدراسية حسب الجنس	63
06	توزيع أفراد العينة الدراسية حسب السن	64
07	توزيع أفراد العينة الدراسية حسب الحالة الإجتماعية	64
08	توزيع أفراد العينة الدراسية حسب المؤهل العلمي	65
09	توزيع أفراد العينة الدراسية حسب الخبرة	65

الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداءات
	شكر وعرقان
أ	مقدمة
02	تمهيد
03	أولا : أسباب إختيار الموضوع
03	ثانيا: أهمية الدراسة
03	ثالثا: أهداف الدراسة
04	رابعا: الدراسات السابقة
09	خامسا: الإشكالية البحثية
11	سادسا: فرضيات الدراسة
11	سابعا: حدود الدراسة
12	ثامنا : مناهج الدراسة
12	تاسعا : هندسة الدراسة
13	عاشرا: تحديد مفاهيم وصعوبات الدراسة
الفصل الأول : ضغوط العمل : إطار فكري	
16	تمهيد
17	أولا : مفهوم ضغوط العمل
18	ثانيا: أنواع ضغوط العمل

21	ثالثا: عناصر ومصادر ضغوط العمل
25	رابعا : إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل
27	خامسا: الآثار المرتبة عن ضغوط العمل
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : أداء العاملين مقارنة معرفية مفاهيمية	
31	تمهيد
32	أولا :مفهوم أداء العاملين
33	ثانيا: عناصر ومحددات أداء العاملين
34	ثالثا: تقييم أداء العاملين وعلاقته بضغوط العمل
46	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
49	تمهيد
50	أولا: منهج الدراسة
50	ثانيا : مجالات الدراسة
54	ثالثا: أداة جمع البيانات
55	رابعا : مجتمع الدراسة والعينة
55	خامسا :الأساليب الإحصائية
56	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
58	تمهيد
59	أولاً: التحقق من جودة بيانات الدراسة
62	ثانياً : التحليل الوصفي لعينة الدراسة
68	ثالثاً: إختبار فرضية الدراسة
74	رابعاً: مناقشة فرضية الدراسة
74	خامساً: مناقشة النتائج الدراسات السابقة
75	سادساً: الإستنتاج العام
76	سابعاً: الإقتراحات
77	خلاصة الفصل
78	خاتمة
80	الملاحق
104	قائمة المراجع
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس المحتويات
	ملخص الدراسة

Résumé de l'étude :

Dans ce sujet, nous avons discuté de l'impact du stress au travail sur la performance des employés de l'Institution de Premiers Secours à l'Enfance de la Wilayat de Djelfa, et la problématique était la suivante :

- Quel est l'impact des pressions du travail (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle, style de personnalité, conditions matérielles) sur la performance des travailleurs de l'institution de premiers secours à l'enfance de Djelfa ?

Les résultats de l'étude ont montré un ensemble de résultats, à savoir:

- Il n'y a pas d'effet des pressions du travail sur la performance des employés de l'Institution de Premiers Secours pour l'Enfance.
- Quant au conflit de rôle et à l'ambiguïté du rôle, il y a un impact négatif sur la performance des employés de l'Établissement de santé du premier enfant.
- Après les conditions financières, il y a un impact positif sur la performance des employés de l'Établissement de Santé du Premier Enfant.
- Il n'y a pas d'effet des dimensions de la charge de travail et du modèle de personnalité sur la performance des employés de l'Institution de Premiers Secours pour l'Enfance.



Université Ziane Achour
Faculté Des Sciences Sociales Et Humaines
Département De Psychologie Et De Philosophie



L'impact Du Stress Au Travail Sur La Performance Des Employés

**Une étude De Terrain a La Fondation Fondation De
L'Enfance Paramédicale Wilaya De Djelfa**

**Mémoire Soumis Pour L'obtention D'une Maitrise Académique
En Département de psychologie
Spécialité : Psychologie Du Travail, Organisation Et Gestion Des
Ressources Humaines**

Préparé Par Les étudiants :
Kheira Bssaissa
Nadia Abdellah

Supervision Le Professeur:
A.D. Khaled Tealiche

Comité De Discussion :

- Docteur Président .
- A.D.Khaled Tealiche Superviseur Et Rapporteur.
-Membre Du Débat.

L'année Universitaire :2021/2022