

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي _الأغواط_

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

رقم :...../2021

ميدان العلوم الاجتماعية

شعبة : علم النفس

تخصص : علم النفس العيادي



دراسة عيادية حول التوظيف النفسي لدى النساء المعنفات
من طرف الزوج

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص : علم النفس العيادي

تحت إشراف الأستاذ :

- عبد الكريم صحراوي

من إعداد الطالبتين:

- تالية حليس

- سميحة شعيب

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
عباس مريجة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة عمار ثليجي الأغواط	رئيسا
عبد الكريم صحراوي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مشرفا و مقرا
فتيحة ليندة عياد	أستاذ محاضر (أ)	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مناقشا

الموسم الجامعي : 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر و تقدير

جميلة كم هي الدنيا وكم يزيد بها النجاح جمالا ، وكم سيكون شكرنا لخالقنا وموفقنا على هذا العمل نفعنا الله به ونفعنا غيرنا وكم تقديرنا وعرفنا بالجميل

للأساتذة

الجامعة قسم علم اجتماع تنظيم وعمل ، الذين لم يخلوا علينا بالنصائح

والتوجيهات لانجاز هذا المذكرة .

و إلى الاستاذ المشرف : تهامي محمد

والي صديقتي عائشة بن شنيبة

الى مديرية الخدمات الجامعية والي زميلتي وصديقتي في العمل التي سندتني

طول مشواري الدراسي خديجة بن سعد

إهداء

اهدي هذا العمل

الى التي حملتني وهنا على وهن ، الى ينبوع الذي
لايمل من العطاء الى من حاكت سعادتي بخيوط
منسوجة من قلبها ووفرت لي شروط راحة تامة
امي العزيزة الزهرة اطال الله في عمرها حفظها الله
الى عين الوفاء وعنوان الروح ، وعمري في دنياي ،
الى من احترق تحت حر الشمس وتصلبت عروقه تحت
الجليد

الى ابي محمد الكريم اطال الله في عمره حفظه الله
وإلى من ساندوني في الحياة اخوتي

حنان- هاجر - الحاج عيسى

الى من ارى التفاعل بأعينهم والسعادة في
ضحكتهم ولا معنى الحياة بدونهم ، الى من تذوقت
معهم اجمل لحظات الى ، الى كل الأصدقاء ومن
سندتني في مشواري دراسي سمية بن تركية

إلى صديقة العمر و داد بودية- نجاته كامل-
اكرام ، الى من احبوني واحببتهم ، عرفوني ولم
اعرفهم ، بالإضافة إلى الاستاذ محمد توهامي حفظه الله
والى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الورقة

عائشة بن شنيبة

إهداء

بسم من خلق الإنس و الجن.ومن له الشمس و القمر يسجدان.باسمه رب الأكوان

منزل الفرقان على نبينا خير الأنام عليه أفضل الصلاة و السلام.

اكتب كلماتي بمداد اختلط بعرق أنتجه جهد ليل و شهور فسكنت فيه أرقى

لتكون ثمرته وسيلة لرضا الرحيم الغفور لأن سبيل العلم غاية للفوز بالعبور.

الى اول من دعمني من اجل الوصول الى هذا النجاح زوجي (مسعود حجاج) حفظه الله واسعدنا .

إلى مدرسة الحب والإخلاص إلى منبع الحنان إلى من كان بطنها نهدا إلى من

منحتني الحياة إلى التي بحجر آدابها تربيته ومن لبن فضائلها تغذيت كما كنت

موضع عنايتك في الصغر أصبحت موضع حبك في الكبر

أمي العزيزة حفظها الله.

إلى القلب الطيب الذي رعاني بعطفه وحنانه منذ الصغر وجد كي يرى ثمرة

نجاحي إلى الذي سقاني من كأس الأخلاق فرواني إلى من تعب دون مقابل ولا

نظير أبي " سالم " رمز الإيمان والعطاء رحمها الله . والى الأبى الثاني (سليمان حجاج) حفظه الله واطال في عمره

إلى ضياء دربي في هذه الدنيا إلى من قاسموني حلوة الحياة و مرتها

إلى أخواتي : وإلى من كانت للنبي المساندة بالفعل و القول (عائشة) و لا انسي اختي (خديجة) والصغرى التي

اسمها في معنا الحياة يجول (دنيا)."

كما لا أنسى عائلتي الثانية كل من امي (عائشة الشايب) حفظها الله و (عبلة) و (رقية) و أخي (عبد لقادر

حجاج).

سمية بن تركية

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر ظروف أسرية وكذا المهنية للموظف على أدائه الوظيفي داخل المؤسسة كما تسعى هذه الدراسة إلى معرفة أهم ظروف خارجية للعامل وضرورة تحسين أوضاع العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي وهاته الأهداف قمنا بدراسة ميدانية على العينة من الموظفين للمديرية الخدمات الجامعية بالأغواط قدر عدد ب80 موظف حيث جمعنا معلومات عن طريق الاستبيان واستعنا بالمنهج الوصفي للدراسة وبعد جمع تبويب البيانات خلصنا إلى النتائج التالية:

-تبين لنا من خلال هذه الدراسة أن لظروف الأسرية (استقرار- دخل الأسرة - وضع السكن) لها أثر على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

كما وجدنا أن الظروف المهنية محيطة بالعامل تؤثر كذلك على أدائه.

الكلمات المفتاحية:

الظروف الأسرية- الظروف المهنية- الموظف- الأداء الوظيفي

Study summary

This study aims to know the impact of the employee's family and professional conditions on his job performance within the institution. This study also seeks to know the most important external conditions for the worker and the need to improve the conditions of workers and improve their job performance. These goals we conducted a field study on the sample of employees of the Directorate of University Services in Laghouat, estimated at 80 employees We collected information through a questionnaire and used the descriptive approach to study this topic, and after collecting the data tab, we reached the following results:

- We found through this study that family conditions (stability - family income - housing situation) have an impact on the job performance of the worker within the institution.

We also found that the occupational conditions surrounding the worker also affect his performance.

key words: Family conditions - professional conditions - employee - job performance

الفهرس

الصفحة	قائمة المحتويات
	ملخص
	الشكر
	الاهداء
أ	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة	
3	1- الاشكالية
4	2-فرضيات الدراسة
5	3-أسباب إختيار الموضوع
5	4-أهمية الدراسة
6	5-أهداف الدراسة
6	6-مفاهيم الدراسة
11	7-الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الظروف الاسرية و المهنية للموظف	
17	1- الظروف الاسرية
17	1-1 مفهوم الظروف الأسرية
17	1-2 الاستقرار الاسري
19	1-3 العلاقات الاسرية
21	1-4 دخل الاسرة
22	1-5 وضع السكن
24	2- ماهية ظروف المهنية
24	1-2 مفهوم ظروف المهنية
25	2-2 أنواع ظروف المهنية
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
39	1- ماهية الأداء الوظيفي

39	1-1 مفهوم الأداء الوظيفي
40	2-1 أنواع الأداء
42	3-1 مكونات الأداء
43	2- محددات الأداء وأساليب قياس الأداء والعوامل المؤثرة فيه
43	1-2 محددات الأداء
46	2-2 أساليب قياس الأداء
47	3-2 العوامل المؤثرة في أداء الأفراد في المؤسسة
الفصل الرابع: الاطار الميداني	
53	1- مجالات الدراسة
53	1-1- مجال المكاني
58	1-2 المجال الزمني
58	2-2 المنهج المستخدم
59	3- أداة الدراسة
60	4- عينة الدراسة
60	6- عرض والتحليل البيانات
93	6-1 تحليل النتائج وعرضها
96	6-2 تفسير نتائج الفرضيات
98	الإستنتاج العام
58	الخاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	60
02	يوضح توزيع العينة حسب السن	61
03	يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية	62
04	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	63
05	يوضح توزيع العينة حسب عدد الأولاد	64
06	يوضح توزيع العينة حسب نوع السكن	65
07	يوضح توزيع العينة حسب طبيعة السكن	66
08	يوضح توزيع العينة حسب قيمة الدخل	67
09	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين مسؤولية الأسرة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظف	68
10	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الاستقرار داخل الأسرة و أثره إيجابي على مهنة الموظف	70
11	يوضح توزيع العينة حسب الخلافات بين الموظف و أفراد عائلته و تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي	71
12	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين معانات الموظف مشاكل داخل الأسرة و تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي	73
13	يوضح توزيع العينة حسب عدد أفراد أسرة المبحوث و تأثيره هذه الظروف الأسرية على أداءه الوظيفي	74
14	يوضح توزيع العينة حسب راحة الموظف داخل الأسرة و تأثيره هذه الظروف الأسرية على أداءه الوظيفي	76
15	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين توزيع المهام في العمل ورضى الموظف على أداءه الوظيفي	77
16	يوضح توزيع العينة حسب مؤشر افتقار المؤسسة للوسائل يؤثر سلبا على أداء الموظف و علاقته برضى الموظف على أداءه الوظيفي	79
17	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين تقييم الموظف لأدائه و منح المؤسسة مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع	81
18	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المتابعة والتوجيه الدائم من قبل رؤساء العمل و السياسات المتبعة داخل المؤسسة تساعد على أداء متميز داخل مؤسسة	83
19	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين تأثير نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة في	85

	تحسين الأداء الوظيفي و الوقت المخصص لإتمام العمل المنوط بالموظف	
86	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين هناك تعاون بين موظف و زملائه في انجاز المهام و كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل	20
88	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين افتقار المؤسسة للوسائل يؤثر سلبا على أداء الموظف و كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل	21
90	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين متابعة وتوجيه الدائم من قبل رؤساء للعمل و كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل	22
91	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المستوى الاقتصادي للأسر و تأثير الظروف الاقتصادية على أداء الموظف	23

رقم	عناوين الأشكال	الصفحة
01	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	60
02	يوضح توزيع العينة حسب السن	61
03	يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية	62
04	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	63
05	يوضح توزيع العينة حسب عدد الأولاد	64
06	يوضح توزيع العينة حسب نوع السكن	65
07	يوضح توزيع العينة حسب طبيعة السكن	66
08	يوضح توزيع العينة حسب قيمة الدخل	67
09	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين مسؤولية الأسرة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظف	68
10	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الاستقرار داخل الأسرة و أثره إيجابي على مهنة الموظف	70

مقدمة

مقدمة

مما لا شك فيه أن المجتمعات تقاس بمجموعة من المؤشرات والتي من خلالها تحدد مكانة ذلك المجتمع المرهون بنجاح المؤسسة بتحقيق الأهداف المرجوة منها باعتبارها وحدة اجتماعية أي مؤسسة من المؤسسات الاجتماعية وجب التركيز على عامل أساسي الذي تقوم عليه المؤسسة ألا وهو الموظف العامل البشري وهو الشخص الذي عين بصفة رسمية في مهنة ورتبة معينة وفق لنظام واجراءات فهو بذلك يمثل رتبة وجزء من الهيكل الاداري لكل مؤسسة ومنه فإن الموظف ومن خلال أدائه الوظيفي بمعنى التزامه بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله لأعباء والمسؤولية الوظيفية والالتزام داخل المنظمة التي يعمل فيها فأداء الوظيفي بذلك هو مدى تحقيق العامل أو العاملين للأهداف المرجوة بشكل فعال وكما هو مرغوب باستعمال الموارد المتاحة فهو بذلك يعكس الأداء المؤسسة بأكملها فهذا التأكيد على التكامل الوظيفي بين التركيبة الادارية الخاصة بكل مؤسسة من نظام وعلاقة مهنية وقوانين تنظيمية وما يحيط بها من ظروف أخرى فمهما بلغ الموظف من كفاءة ومهارة يبقى أدائه مقتصرا ومنقوصا وهذا راجع بعدة عوامل التي من شأنها قد تؤثر على أدائه المثالي والتكامل الصحيح والتي تنقسم بين العوامل الخارجية وأخرى داخلية ، فالعوامل الداخلية تلك المتعلقة بشأن داخل المؤسسة كالعلاقات بين الموظفين والطاقت الاداري ، الأجر والتحفيزات وكذا أدوات المهنية وغيرها من العوامل والعوامل الخارجية تجسد في الظروف الأسرية أو العائلة بصفة العامة مثل حالة الاجتماعية والمشاكل الأسرية.

تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول أساسية ، فصل منهجي عرضنا في الاشكالية الدراسة وفصلين نظرين تناول في الظروف الأسرية والمهنية والفصل الثالث تطرقنا إلى الأداء الوظيفي وفصل الرابع اطار ميداني يتضمن طرق المنجية للبحث ثم عرضها وتفسير لنصل في الأخير إلى خاتمة .

الفصل الأول:

الاطار المنهجي

للدراسة

1-الإشكالية:

تعتبر إدارة الموارد البشرية العنصر الأساسي في المؤسسات والادارات لتحقيق انتاجية عالية وهي أيضا تنمية اقتصادية اجتماعية والعلمية وإي تراجع في الاهتمام بهذا العنصر يمثل أحد الاختلافات التي تواجه تقدم المجتمع وازدهارها.

يعتبر مفهوم الاداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافر من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ويدرست الموارد البشرية بشكل خاص وذلك لأهمية المفهوم على المستوى الفردي والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الاداء وتنوعها.

الأداء الوظيفي من حيث التعريف عند كل من العريان على أنه محصلة تفاعل بين الجهد والقدرة ويرى توماس جلبرت لأنه لا يجوز الخلط بين السلوك والانجاز والاداء لأن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من الاعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يبقى من آثار ونتائج بعد أن يتوقف الافراد عن أنه مخرج أو ناتج اما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز بأنه مجموعة السلوك والنتائج التي حققت أما هلال محدد للأداء الوظيفي للفرد وهو محصلة التفاعل مع طبيعة الفرد ونشأته للموقف الذي يتواجد فيه اداء لا يظهر الا نتيجة لضغوط أو قوى نابغة من داخل الفرد.

إن أهمية عملية تقييم الأداء الوظيفي من خلال المجالات التي يستخدم فيها وهي تخطيط الموارد البشرية، ان فعالية تقييم أسس نجاحه يساهم شكل واضح في تخطيط الموارد البشرية بلازما ان المؤسسة تعتمد مقاييس الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية وتحديد الاحتياجات التدريبية من خلال التقييم وتحديد إحتياجات الموظفين من تدريب، وتحسين الاداء وتطوره وهي عملية التقييم تساعد بشكل فعال في تحسين الاداء وتطويره القوة والضعف لدى الفرد العامل بها، وكل هذا من أجل تحقيق اهداف المؤسسة وتحديد معوقات العمل لذلك يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكان الخلل في العمل.

يجدر بين الاشارة الى الأداء الوظيفي ليس بالأمر اليسير وهو يعد مهمة صعبة وذلك لوجود العديد من العوامل والمشكلات التي تؤثر علينا هناك بعض العوامل الأسرية والمهنية التي تؤثر على الأداء والتي اثبتتها دراسات سابقة فلأسرة عده ظروف اجتماعية محيطة بالموقف وهذه الظروف تشمل الجوانب المادية والبشرية والعلاقة بين جميع افراد الأسرة وتتمثل في الحالة العائلية بين الوالدين من حيث الاستمرارية في الزواج أو الانفصال أو الترمل، حجم العائلة الأسرة والظروف السكن واسلوب التربية المجتمع الأسرة¹، اما الحالة المادية من حيث الدخل ومستوى المعيشة والإنفاق وإشباع الحاجات.

اضافة الى تأثير الظروف المهنية للموظف بأن كل إنسان له ظروفه الخاصة وأكد ان الإنسان في حالة تغير دائم وقد لا يبدو التغير من الخارج تغيرات داخلية مستمرة لها ابعاد سيكولوجية نتيجة تفاعل الشخصية الفرض بعدها وظروف العمل المختلفة اضافة الى تأثير بيئة العمل المهنية والتمثلة في القيم الأساسية التي تبنتها المؤسسة التي تحكم سياسة تجاه العاملين والطريقة التي يتم انجازها والمهام التي تعكس أعضاء التنظيم لمحيط العمل الذي يعطي أهمية للعامل (الموظف) الظروف الجيدة كتقديم المحفزات وتنمية القدرات على الأبداع كل هذا يؤثر على أداءه ودرجة ولائه وانطباعه في العمل.

وهذا ما أكده محمد بو مخلوف في أحد الدراسات وابحائه أن مختلف الظواهر الاجتماعية والنفسية للعامل بما في ذلك ظاهرة الانضباط العمالي احدى انعكاسات التفاعل بين التنظيم من جهة و البيئة الاجتماعية من جهة أخرى²، وهذا يؤكد أهمية الأخذ بعين الاعتبار البيئة الاجتماعية الأسرية سواء كانت داخلية أو خارجية في تسيير المؤسسة وإدارة العاملين.

¹ علي سلمي ، دور الظروف الاجتماعية للأسرة على التحصيل الدولي ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علم الاجتماع،

شعبة تنظيم وعمل، دراسة حالة بلدية باتنة، ب س، ص 121

² محمد بومخلوف، التنظيم الصناعي والبيئية، شركة دار الهمة للطباعة والنشر، الجزائر، 2001، ص 149

السؤال الرئيسي:

❖ هل للظروف الأسرية والمهنية أثر على الأداء الوظيفي للموظف؟

التساؤلات الجزئية:

1- هل للظروف الأسرية أثر على الأداء الوظيفي ؟

2- هل تؤثر الظروف المهنية للموظف على أدائه الوظيفي ؟

2-الفرضية العامة:

للظروف الأسرية والمهنية للموظف أثر على أدائه الوظيفي.

الفرضيات الجزئية:

1- تؤثر الظروف الأسرية (الاستقرار، العلاقة بين أفراد الأسرة، حجم الأسرة) للموظف على أدائه الوظيفي.

2-تؤثر ظروف المهنة (طبيعة العمل، الظروف المادية) للموظف على أدائه الوظيفي.

3-أسباب إختيار الموضوع :

اهتمامنا بهذا الموضوع نظرا الى انتمائنا بهذا المجال و رغبه في هذا النوع من الموضوعات التي تعد ظاهرة ومحاوله اكتشاف هذه الظاهرة وقله الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل مباشر وانعكاساتها السلبية لها علاقة بتأثير على الاداء الوظيفي للضغوطات المهنية.

4-أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة كونها تتناول الموضوع وتحديد اداء العامل الذي يتأثر بجملة من العوامل من بينها عوامل أسرية ومشاكل أسرية، الضغوطات النفسية ومهنية لما لها آثار سلبية على الفرد والمنظمة.

5- أهداف الدراسة:

ان الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل محاولة الكشف عن أثر الظروف الأسرية والمهنية للموظف وآثارها على أدائه الوظيفي.

- تسعى هاته الدراسة الى البحث عن أهم الأسباب المؤثرة على الاداء الوظيفي .
- كما تهدف درستنا إلى معرفة أثر الظروف الأسرية للموظف على أدائه الوظيفي .
- معرفة أثر الظروف المهنية للموظف على أدائه الوظيفي .

6- مفاهيم الدراسة:**1- ظروف العمل:**

تعريف ظروف العمل: هي كل قيد بالفرد في عمله ويؤثر سلوكه أو في ميوله تجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي تنتمي إليها. ظروف العمل وما يحيط بالعامل من مواقف ومواجهات داخل عمله أو خارجه مما يعكس ايجابيا أو سلبيا على سلوكيات الفرد وادائه.¹

التعريف الاجرائي:

العوامل الموجودة في محيط العمل وتؤثر على العمال بالإيجاب أو السالب فتؤثر على انتاجاتهم على نفسيتهم وعلاقاتهم الاجتماعية.

2- الضغوط:

الضغوط: ادراك أو شعور الفرد باختلاف في حالته البدنية والنفسية، كرد فعل للأحداث بالظروف الموجودة في بيئة العمل.²

¹ عبد الغفار حنفي، السلوك الأفراد، الدرا الجامعية ، الاسكندرية ، 1997، ص364

² بلال محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية ، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية ، ص42

بمعنى ان الفرد الذي يعمل في ظروف عمل غير مناسبة يصاب بالإرهاق النفسي والجسدي نتيجة لتلك الظروف فيصاب بمجالات أو زيادة لدقات القلب أو ارتفاع مفاجئ في نسبة السكر فكلها اعراض لضغط العمل.

التعريف اللغوي:

الضغط: stress مشتق من الفعل اللاتيني الذي يعني ضيق، شدة ، من قبل الفعل الفرنسي êtreindre بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا الى الاختناق الذي يسبب القلق والضغط والاضطراب والقهر والضغط بمعنى الشدة.

التعريف الاصطلاحي:

الضغوط هي مجموعه تغيرات حسية ونفسية التي تتخذ للفرد ردود افعاله اثناء مواجهته المواقف المحيطة التي تتمثل تهديدا له.

الضغط: هو رده فسيولوجي ونفسي (حوادث أو اشياء مهدده للفرد في بيئته)¹

تعريف فونتانا: الضغوطات هي الحالة التي تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والأمكانات الشخصية للكائن الحي.

ضغوط العمل: هي تجربه ذاتيه تؤدي الى خلق مرحله من عدم التوازن النفسي والعضوي داخل الفرد وهي نتاج العوامل البيئية أو تنظيمية أو فردية.²

التعريف الإجرائي: وهي الأعباء المهنية والاجتماعية التي يتحملها العامل ويدركه صعوبتها داخل وخارج المؤسسة وهي حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية.

¹العمراوي نادية، تأثير ضغوط المهنية على الرضا الوظيفي على الأداء دراسة مؤسسة الاستشفائية بمغنية ، مذكرة تخرج ماستر في علوم والتسيير تخصص موارد بشرية، 2015/2016، غير منشورة ، ص44
² درسي نعيمة ، تأثير ضغوط البيئة الاجتماعية للعامل على انضباطهم في المؤسسة، دراسة ميدانية مؤسسة مواد التنظيف والصيانة، البويرة، مذكرة لنيل شهادة ماستر تنظيم وعمل، غير منشورة، ص17

3- الأسرة

تعريف الأسرة:

لغة: الأسرة في اللغة تعني من أهل بني الانسان/ الرجل فهي عشيرته.

الأسرة بمعناها اللغوي تعني القيد تأثير الأسرة وهو التقيد بالرباط ، ثم تطور معناها هذه القيد برباط أو دون رباط وقد يكون القيد امرا قصريا لا مجال للخلاص منه وقد يكون اختياريًا ينشده الانسان ويسعى إليه ولعل معنى الأسرة اشتق من المعنى الاختياري إذا سمعنا الأسرة في اللغة لا يخرج عن معنى الأسر و القيد.

اصطلاحا: جاء في معجم اجتماعي ان الأسرة في عبارة عن جماعة من الافراد يرتبطون معا بروابط الزوج والدم والتبني ويتفاعلون معا وقد يتم هذا التفاعل بين الزوج والزوجة وبين الأم والأب أو بين الأبناء ويتكون منهم جميعا وحدة اجتماعية تتميز بخصائص معينة، إذا الأسرة حسب المعجم الاجتماعي تقوم على التفاعل بين المجموعة الأب والأم وبين الزوج والزوجة وبين الوالدين الأباء بينهم الدم والتبني مشكلين وحدة اجتماعية ذات خصائص محددة.

فمن المنظور السوسيولوجي تشير كلمة الأسرة إلى معيشة الرجل والمرأة معا على أساس الدخول في علاقه يقرها المجتمع وما يترتب على ذلك من حقوق وواجبات كرعاية الأطفال وتربيتهم.¹

فأساس قيام الأسرة هو الزواج، سيشكل بذلك الرجل و المرأة جزاء ان أساس العلاقة بينهما المودة والرحمة والسكينة.

لقوله تعالى: (يا أيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة وخلق منها زوجها وبث منهما رجالا كثيرا ونساء)²

¹ أحمد سالم الأحمر، علم اجتماع الأسرة بين التنظير والواقع المتغير ، دار الكتاب الجديد المتحدة ،بيروت (لبنان)،

2004، ص16

² سورة النساء ، الآية 01

ويعرف أوغست كونت الأسرة على أنها منظومة علاقات وروابط بين الأعمار والأجناس.¹ ما هي المؤسسة الأولى التي ينشأ فيها الطفل فهي تقوم بوظيفتها المتمثلة في نقل ثقافة المجتمع من عادات وتقاليد وقيم ومهارات الجيل الجديد، إذا تعتبر هذه الوظيفة من بين أهم الوظائف التي تقوم بها الأسرة، إلا أنه ركز عملي وظيفة واحدة محددة ألا وهي التنشئة الاجتماعية في حين نجد أن الأسرة لها وظائف أخرى بالغة الأهمية.

التعريف الإجرائي:

تعتبر الأسرة الخلية الأساسية في المجتمع وهي تتكون من أشخاص تربطهم صلة القرابة أو الدم وهي تعتمد على الترابط والتكافل وحسن المعاشرة بين الزوجين وتربيته حسنة للأطفال من أجل تكوين جيل جديد داخل هذا المجتمع والأسرة تتمتع بمتطورة يقرها المجتمع ويبرر وجودها.

4- الأداء

تعريف الأداء:

الأداء: هو نشاط يمكن للفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح و يتوقف على القيود العادية للاستخدام المعقول للمواد المتاحة.

يعتبر مفهوم الاداء عن الأثر الصافي للجهود التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام والتي بالتالي تشير الى درجة تحقيق إتمام المهام لوظيفة الفرد.²

كما اشار توماس جيلبرت في هذا الصدد لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والاداء، ذلك ان سلوك وما يقوم به الافراد من اعمال في المنظمة التي يعملون بها تصميم نموذج أو التفقيش اما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد ان يتوقف الافراد عن العمل، اما

¹ خليل حمد خليل، المفاهيم الأساسية لعلم الاجتماع ، دار الحداثة، مصر ، 1984، ص60

² العمرأوبنادية ، المرجع السابق، ص 78

الاداء فهو التفاعل بين السلوك أو الانجازات و النتائج التي تحقق معا، ان تكون هذه النتائج قابلة للقياس.

وحتى تقيس أداء الفرد على الوجه المطلوب من الكفاءة والفعالية يتوجب القيام بما يسمى بدراسة مكونات الأداء (تحليل الوظيفة) الموضوع للمهارات والقدرات التي يتميز بها شاغل الوظيفة اضافة الى تحديد مسؤوليات الوظيفة وواجباتها وأساليب العمل ومعدلات الأداء من حيث الكم والكيف حتى الظروف التي تؤدي فيها الوظيفة.¹

التعريف الإجرائي

الاداء وهو القيام بأعباء الوظيفة من واجباتنا مسؤوليات المفروض على الموظف داخل المؤسسة بتحليل ادائه من كميته العمل والوقت الذي يستغرقه واثناء علاقاته داخل المؤسسة حتى يتمكن من ترقية الموظف، كل ذلك يعتمد على تقارير الأداء وتقييم أداء العامل لعمله وسلوكه.

7-الدراسات السابقة:

1-الدراسة الأولى:

دراسة عويد المشعان تحت عنوان " مصادر الأداء الوظيفي لدى المدرسين مرحلة المتوسطة وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية في دولة الكويت مجلة العلوم الاجتماعية بالكويت سنة 2010 تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغط المهني لمتغيرات الجنس والجنسية وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية تكونت عينة هذه الدراسة من 746 من المدرسين من بينهم 377 ذكور و369 اناث، ومنهم الكويتيين و383 أجانب.

وكانت الاشكالية الدراسة هي :

¹ علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية، ط 1، مكتبة غريب،، القاهرة، مصر، 1985، ص267

- ماهي مصادر الأداء الوظيفي وما مدى شدتها بالنسبة للمدرسين الكويتيين ومدرسين الأجانب كذلك باستخدام مقياس الأداء الوظيفي مقياس الاضطرابات النفسية والجسمية وكشفت هذه الدراسة عن فروق جوهرية بين الجانبين في المتغيرات التالية:

-العبء المهني والتطور المهني ، والاضطرابات الجسمية حيث حصلت الاناث على متوسطات أعلى من الذكور في مصادر الأداء الوظيفي والاضطرابات النفسية الجسمية تشير إلى تزايد متوسطات المدرسين الكويتيين في مصادر الأداء الوظيفي والاضطرابات النفسية الجسمية من غير الكويتيين واتضح أن جميع معلومات الارتباط ايجابية وذات دلالة احصائية بين مصادر الأداء الوظيفي والاضطرابات النفسية الجسمية.

الدراسة الثانية:

عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل من اعداد الطالبة ابراهيمي سهام خلال سنة الجامعية 2014 / 2015 جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة ميدانية بمصنع سويح لصناعة الأجر بالمسيلة تحت عنوان " ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال وكذلك معرفة أثر بعض المتغيرات المتعلقة بالعمال والوضع المهني والأقدمية على العمال لتحقيق أهداف الدراسة وطرحت الباحثة الاشكالية المتمثلة في السؤال التالي :

-مامدى تأثير العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية؟

تساؤلات الفرعية جاءت كالتالي :

-هل يؤثر نمط الاستقرار الوظيفي للعامل؟

-كيف يمكن من خلال العملية الاتصالية تأثير على الاستقرار الوظيفي للعامل؟

-هل نمط السلطة تأثير على الاستقرار الوظيفي للعامل؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية :

-إن ظروف العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية

الفرضيات الجزئية:

-يؤثر نمط القيادة في الاستقرار الوظيفي للعامل.

-يمكن من خلال العملية الاتصالية التأثير على الاستقرار الوظيفي للعمال.

-نمط السلطة تأثير على استقرار الوظيفي للعامل

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبلوغ الأهداف المرجوة من البحث الاستناد على ما سبق تماشياً مع هذا التوجه تمت الاستعانة بحثها بالملاحظة البسيطة الاستمارة

المجال الزمني في 2015/04/04 إلى غاية توزيع الاستمارة، أما المجال البشري يبلغ مجموع الفئات هذا التنظيم حسب الاحصائيات 215 أخذت منها 100 عامل ، وكانت النتائج الدراسة ما يلي:

-تم قبول نتائج الفرضيات ونتيجة العامة ، يمكن القول أن الانضباط القيادية والعملية الاتصالية داخل المؤسسة لها أثر كبير على استقرار الوظيفي للعامل.

الدراسة الثالثة:

عبارة عن مذكرة مكمله لنيل شهاده ليسانس علوم التفسير تخصص تسيير مواد البشرية من اعداد الطالبتين: بن موسى فاطمة الزهرة، وبوقرنان سمية، خلال السنة الجامعية 2012-2013، بجامعة قاصدي مرباح في ورقلة، وهي دراسة حالة لمؤسسة الإسمنت بتقريت تحت عنوان (اثر ظروف العمل على أداء العاملين) وهذه الدراسة جاءت لكشف نوع العلاقة بين ظروف العمل والاداء للعاملين حاولت الباحثتين تشخيص جملة من المؤشرات التالية:

الخارجية وظروف العمل الداخلية وهذه هي نقطة اشاره الباحثين طرح لاشكالية المتمثلة في السؤال التالي:

ما مدى تأثير ظروف العمل على اداء العاملين؟

وأسئلة جزئية جاءت كالتالي:

1 ما هي اهم ظروف العمل التي تؤثر على اداء العاملين؟

2 تاثير ظروف العمل الخارجية أكبر من تأثير ظروف العمل الداخلية على أداء العاملين.

3 هل هناك ظروف عمل محددة يجب توفرها لتحسين اداء اي عامل.

وكانت فرضيات البحث كما يلي :

- الفرضية العامة:

هناك علاقة طردية بين ظروف العمل وأداء العاملين.

- الفرضيات الفرعية:

- للمؤسسة دور تفعيل اداء العاملين من خلال تحسين ظروف العمل.

- ظروف العمل الخارجية أشد تأثيرا من ظروف العمل الداخلية على أداء العامل.

- تم استخدام المنهج الوصفي في البحث مستخدما الادوات والوسائل في جمع البيانات

المتمثلة في الاستبيان والمقابلة والملاحظة.

- المجال الزمني للدراسة كان من خلال السنة الجامعية 2012-2013، طبقت هذه

الدراسة في مؤسسه الإسمنت بتقريت 20 عامل من أصل 30 عامل، والاستمارة تم توزيعها

20 عاملا.

وكانت النتائج للدراسة كما يلي:

(1) كلما زادت ظروف العمل زادت رداءة العاملين.

(2) الظروف الداخلية للعامل تؤثر أكثر من الظروف الخارجية للعمل على أداء العاملين.

(3) مراعاة المؤسسة لظروف العمل أثناء تقييم العاملين.

8-التعليقات السابقة:

احتوت الدراسات السابقة على عدد من الأفكار التي مدت الباحث بعض التوجيهات والأفكار المهمة في مجال الدراسة الحالية، وتدل الدراسات السابقة على أهمية الدراسة وموضوعها، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها مايلي:

-المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهمية الدراسة

- توجيهها لباحث للاستفادة من العديد من لكتبو المراجع المتعلقة بمشكلة الدراسة.

-مساعدة الباحث في تحديد منهج الدراسة و اختيار أدوات الدراسة الأكثر ملائمة.

-الاستفادة من توصيات الدراسات السابقة.

-الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة

الفصل الثاني :

الظروف الاسرية

و المهنية للموظف

تمهيد

إن الظروف الأسرة و المهنية هي المهد والمرعى الأول للفرد في الحياة الاجتماعية، حيث أن الظروف الأسرية تسهم في تربية الأبناء جسميا من خلال تلبية حاجيات نموهم إلى الغذاء الصحي، والملبس، والمسكن المناسب و تربيتهم عقليا من خلال إكسابهم المهارة اللغوية وتلبية حاجياتهم و ظروف المهنية هي البيئة التي يزولا العامل فيها أوقات العمل رغم الظروف المختلفة فيها.

1- الظروف الاسرية**1-2 مفهوم الظروف الأسرية**

تعتبر الظروف الأسرية التي يعيش فيها الفرد الشريان الرئيسي للظروف الاجتماعية التي هي : " ذلك الفضاء أو المحيط الأسري الذي يتحرك فيه الطفل ويتضمن كل العناصر المادية والبشرية والعلاقات القائمة بين جميع أفراد الأسرة " وتلعب هذه الظروف دورا حاسما في تنشئة وتربية الفرد وتعليمه وتكوين شخصيته وان المناخ السائد في الأسرة ما هو الا انعكاس للمناخ العام في المجتمع من حيث استقرار الأوضاع الاقتصادية والأمنية الذي يقي الأسرة من التلوث اللعين:

الفقر، الجهل، والمرض وتتاثر الأسرة بالظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمع وتاثر على حياة الأبناء، إذ تتأثر صحة الطفل بالبيئة الداخلية والخارجية حتى قبل مولده وذلك من خال العوامل المادية والاجتماعية للوسط الذي تعيش فيه الأسرة، متمثلا في السكن والغذاء والمستوى التعليمي والثقافي بالإضافة إلى العطف والحب والتفاهم و الاستقرار الذي يجب أن يتمتع به الأبناء في الأسرة ،وفي حقيقة الأمر الوسط والجو الأسري ،يؤدي في نهاية الأمر إلى التأثير على مستوى التعليمي والدراسي للطالب وقد قمنا بتحديد أهم مؤشرات الظروف الأسرية للطالب والبحث فيما بعد عن عالجتها بتحصيله وتفوقه الدراسي¹.

1-2 الاستقرار الاسري

يعرف الاستقرار الأسري "بأنه مجموعة من القوى الجاذبة التي تعمل على إبقاء الأفراد داخل الجماعة مثل: الحب، والاحترام، والصدقة، والدخل المناسب، والمهنة المناسبة، والتشابه في البيئة الاجتماعية، والقوى التي تمنعهم من الخروج

¹ ماهر محمود عمر، سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، ط2، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، مصر، 2018، ص73

عنها مثل: الالتزام نحو الأطفال، ونمو الروابط الزوجية والدينية، والارتباط بالجماعة الأولية، والقانون والموانع الاقتصادية

وان من أهم ما يجب على الآباء أن يحرصوا عليه هو أن يسود جو الهدوء و السكينة والمودة في الأسرة، بحيث ال يتطير شجار بين الأبوين أو الإخوة الكبار، فيؤثر ذلك على سلوك الصغار ويجعلهم في جو غائم متوتر، وال يتم ذلك إلا عن طريق التراجم والود والعطف بين¹ الوالدين والأولاد حتى يؤثر ذلك على تكوينهم تأثيرا إيجابيا و حتى لا يصاب الابناء بالتوتر والقلق أو يعيشوا في مشاكل أسرية. ويحتاج الطفل إلى أسرة يسودها الوئام والمودة، وتكون محبة للطفل وتمنحه الإحساس بالأمان والاستقرار النفسي، ومن المعروف أن المصادر الأولى للأمان تتكون في السنة الأولى وكيف للطفل أن يشعر بالأمان إذا كان كل ما حوله ومن حوله يتميز بالقلق والتوتر وعدم الاستقرار والشعور بالخوف والضغط النفسي نتيجة لتوفير لقمة العيش ومستلزمات الحياة .فال يمكن للطفل الحصول على ما يريده من حب و استقرار إلا باتجاه الوالدين ، والأسرة السليمة سيكولوجيا وسوسولوجيا هي التي تعيش جو اجتماعيا مفعما بعواطف المحبة والحنان مشبعا بالطمأنينة والتضامن من داخل الأسرة، وان الطفل من خلال أسرته يكتسب الحب والكراهية ، الاعتماد على النفس أو الاتكال على الغير، الاجتهاد أو الكسل، فبوجود الأم يتعلم الطفل الحب وغيابها يؤدي إلى اضطرابات عنيفة في سلوك الفرد وفي علاقاته الاجتماعية، و بوجود الأب يتعلم الثقة بالنفس لمواجهة الحياة

- الاتفاق على بناء الدور .
- التوافق الزوجي في العلاقات الخارجية مع الأهل والأصدقاء وقضاء وقت الفراغ.
- التضحية من أجل الأسرة والعيش من أجلها . الرضا عن الأسرة.
- وجود أهداف مشتركة و المهنية على تحقيقها بأسلوب جمعي.

¹ماهر محمود عمر ،سيكولوجية العائلات الاجتماعية ط 2،دار المعرفة الجامعية ، القاهرة مصر ،2012، ص 73

- عدم وجود مشكلات أخلاقية لدى أفراد الأسرة¹

1-3 العلاقات الاسرية

إن فهم سيكولوجية العلاقات الأسرية والمكانة والأدوار التي يعيشها أعضاء الاسرة وبخاصة الوالدين، وأن تقيم العلاقات إيجابية معهم جميعا، تؤدي إلى نتائج بناءه تغني حياة أعضاء الاسرة وتشكل الاسرة الوسط القاعدي للعلاقات والتجارب الأولى للطفل، إذ هي الجماعة الوحيدة التي تتكون فيها عواطف من نوع خاص ومبنية على العلاقات متينة . فيغطي الجو الأسري كل من العلاقات الثنائية بين الأب و الام من جهة، و بين كل منهما والطفل الذي ينشأ في رعايتهما من جهة أخرى إضافة إلى العلاقات الثنائية المتبادلة بين كل من الإخوة والأخوات الذين يعيشون تحت سقف واحد، فإذا كانت هذه العلاقات الثنائية بين كل عضة في الأسرة والعضو الآخر متزنة ومعتدلة، متمسة بالمحبة والمودة، متشعبة بالعطف والحنان وموفرة لهم جميعا الطمأنينة والأمان في جو من الرعاية الأسرية الناضجة الواعية، مما يجعلهم يعيشون حياة نفسية مستقرة متميزة بمشاركة اجتماعية إيجابية، أما إذا كانت هذه العلاقات الثنائية تتصف بالخلافات والمنازعات تتسبب في سلوكيات غير سوية بين أفراد 3 الأسرة كالنبد والإهمال وعدم الاحترام واللامبالاة في جو أسري غير ناضج².

وإن أول هذه العلاقات الأسرية نجد:

أ- **العلاقة بين الوالدين** : فالعلاقة بين الاب والام تعتبر من العوامل المهمة جدا حيث إذا كانت هذه العالقة طيبة فإنها تنعكس على الأطفال فتتسم علاقاتهم بالدفء والمودة، مما يجعلهم يؤثرون في بعضهم تأثيرا سويا مما يكون له أثر إيجابي واضح على سلوك الأطفال

¹ عمر عبد الرحيم نصر الله، تدني مستوى التحصيل والإنجاز المدرسي ،دار وائل للنشر ،الأردن ، ط 8، 2008، ص68.

² صير عبد القادر ، الأسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية (دراسة ميدانية في علم الاجتماع الحضري)، ط1، دار

النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت، لبنان ، ب ، 2008، ص82

و توجهاتهم و الأعمال التي يقومون بها، وحتى تصل الأسرة إلى هذا الوضع من العلاقات الإيجابية والتأثر الإيجابي على الأطفال، يجب على الوالدين القيام بوظيفتهما بالشكل الصحيح و كما يراها و يعرفها المجتمع وكما تحدها المعايير والقوانين الاجتماعية المتبعة في المجتمع الذي يعيش فيه الأسرة في وقت معين

ب- العلاقة بين الآباء و الأبناء : تحتاج العالقة بين الآباء والأبناء إلى رعاية والاهتمام ورفدها دائماً بالمحبة للمحافظة عليها وعلى قوتها فالعالقة تبدأ منذ الصغر، حيث يجب على الوالدين الانتباه إلى أن البيت هو الموجه الأول لا لبناء والمؤثر الرئيسي في سلوكياتهم، لذلك يجب أن يكون تعامل الآباء مع البناء تعامل لطيفا وديمقراطيا ومعتدلا، كما يجب الالتزام بالأخلاق الفاضلة والسلوكيات الجيدة من أجل أن يقتدي بها الأبناء وبالتالي تكوين العلاقات طيبة فيما بينهم. لكن مع تطور التكنولوجيا فقد حدثت هناك فجوة كبيرة بين الآباء والأبناء، فنجد الابن لديه الاستعداد للتحدث على مواقع التواصل الاجتماعي لساعات طويلة مع أشخاص ربما لم يمض على معرفتهم بهم الا فترة قليلة -وليس لديه الاستعداد أن يجلس مع والديه، حيث يمل بسرعة أو يجلس صامتا ال يشاركونهم أحاديثهم أو ينشغل بهاتفه.

ج- العلاقة بين الإخوة : إن الإخوة ليست رابطة دم فقط ، بل رابطة تقاسم حليب الام والا يتوقف على الإخوة من أب واحد، بل يطال الإخوة بالرضاعة، والإخوة من أرق العلاقات وأقواها وأقدرها على البقاء والمواجهة المصاعب يدا بيد، والإخوة جميلة دائما مع بعضهم في كل المواقف و الام دورها في الأبناء تقوم على أساس العالقة النسبية العقيدية، وعالقة العيش في ظل الأبوين في بيت واحد ومن ثم فهي رابطة قوية متينة وتعميقها وترسيخها دليل على تفهم 2الإخوان لمعنى الإخوة ودليل على رقي وضعهم الأخلاقي¹

¹. رؤوف الضبع ،علم الاجتماع العائلي ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ،الإسكندرية ،مصر ، ب ط ، 2006، ص21

والطفل يجد مكانته داخل أسرته عند التقاء محورين عاطفيين: المحور العمودي [فيما يخص علاقاته مع أوبيه، والمحور الأفقي الذي يخص علاقته مع إخوانه. ن العالقة بين الإخوة داخل الاسرة أو اكتساب القدرة على مشاركة والتعاون وتكسب القدرة على المشاركة من خلال قيام الإخوة للعب سويا، أو من خلال القيام ببعض الواجبات المنزلية، ويتعلم الإخوة من خلال علاقاتهم داخل الاسرة التنافس أيضا فيقوم كل منهما بمحاولة التفوق على الآخرين من خلال تحسين قدراته ومهاراته، كما أن اكتساب القدرة على المشاركة والتنافس ضروري للنجاح والتقدم في الحياة خارج الاسرة ويجعل المرء يقدم أفضل ما لديه

كما أن من خلال العلاقات بين الإخوة يتعلم الإخوة أيضا التكاتف سويا أي الوقوف إلى جانب بعضهم بعضا في الشدائد والملمات، مما يعمل على تدعيم التماسك الأسري و يحافظ على استقرار الاسرة . ولكل أسرة من الأسر مستوى اقتصادي معين وينطلق هذا المستوى الاقتصادي معتمدا على معايير عديدة لعل من أهمها مستوى المجتمع الاقتصادي ككل، وهذا أن ليس كل مجتمع غني تكون فيه الأسر غنية والعكس لكن في النهاية فإن تنوع المستويات الاقتصادية للأسر ال بد أن يتخلله وجود أسرة شديدة الفقر أو شديدة الثراء، وهذه تركيبة اجتماعية طبيعية أن المستوى الاقتصادي للأسرة جزء ال يتجزأ من حركة دفع أفراد الاسرة للشعور بالأمان من عدمه، وهذا يغطي الجانب المادي ألي أسرة جزءا كبيرا من إشباع عزيزة الشعور ب الامن، ألن أي اختال في هذا العنصر يدخل الفرد الشعور بالتهديد نتيجة خوفه من فقدان كل ما يتعلق بإيجابيات الاقتصادية لديه

1-4 دخل الاسرة

دخل الاسرة أو الدخل الأسري " هو الدخل الإجمالي لجميع أفراد في أسرة معينة أو الأشخاص الذين يتشاركون في مكان الإقامة، ويشمل ذلك كل شكل من أشكال الدخل، بما في ذلك الرواتب والأجور ودخل التقاعد والتحويل الحكومية النقدية 3والمكاسب الاستثمارية، وهو معيار لتحديد مستوى المعيشة الاسرة

أن الاسرة تحتاج إلى دخل اقتصادي ملائم يسمح لها بإشباع حاجاتها الأساسية من مسكن ومأكل وملبس، كما تحتاج إلى سالة أعضائها الجسمية أو تدبير ما يلزمهم من خدمات صحية.

كما أن استخدام الدخل على أفضل وجه ممكن أن يحقق رفاهية الاسرة وزيادة أمنها وسعادتها في المجتمع.¹

1-5 وضع السكن

إن كلمة سكن مأخوذة من السكنة أي السالم و الراحة و الطمأنينة ويتشكل المسكن للإنسان في كل مكان أهمية كبرى، فالمسكن ويستمتع فيه براحته² مع أفراد أسرته حيث يجدون داخله أنفسهم على طبيعتها وبساطتها .

وقد تلجأ الاسرة إلى السكن مع الأهل أو استئجار في حال ضيق السكن و كثرة الأفراد فيه، غالباً يكون السكن غير ملائم و لا يتوفر على الشروط الضرورية للحياة، أو بأسعار باهظة ترهق كاهل رب الاسرة ، كما أنه ال يتمتع بصفة الاستقرار و الدوام، فتضطر الاسرة لمغادرة السكن إلى آخر إن وجد لسبب أو آخر، مما يؤثر على استقرار الاسرة وحالتها النفسية³ وينعكس على الابناء جراء تغيير موقع السكن والأصدقاء والجيران.. الخ وان للأسرة مرتبط بعوامل مختلفة وكل عامل يؤثر في الآخر، فانخفاض الوضع السك المستوى الاقتصادي للأسرة أو ارتفاعه يترتب عليه مسكن ذات ظروف صحية واجتماعية سيئة أو جيدة، ألن ضيق المسكن وكلما زاد عدد الاطفال زادت الأعباء و ازدحم البيت، كما تنقص المتابعة الوالدين ألبناء خاصة من ناحية المتابعة الدراسية .و بالتالي فإنه كلما كان دخل الاسرة مرتفع كان المسكن و اسع ويتوفر على متطلبات الحياة لرفاهية أفراد الاسرة

¹ محمد أحمد صوالحة ومصطفى محمود حوامدة ، أساسيات التنشئة الاجتماعية للطفولة ، ط 8، دار الكندي للنشر

،الأردن ، ، 1994 .ص 18

وخاصة الابناء ، في حين إذا كان الدخل منخفض نجد أن المسكن بسيط وضيق وقد ال يتوفر على حاجيات الحياة، وقد ال تساعد الابناء على الدراسة في المنزل وقد أجريت دراسة بالجزائر العاصمة من طرف عبد العزيز محي الدين حول الحالة الاقتصادية الاسرة ، وأثرها على تحصيل الدراسي لتلميذ المرحلة الابتدائية على نسب التفوق والنجاح الدراسي، حيث تخضع لنوعية السكن الذي يقيم فيه الطفل وبالتالي نرى أن المسكن الانيق، وتوفير المستلزمات الضرورية تساعد على الاستقرار الفرد في داخل وسط الاجتماعي وخلق جو يوفر الأمان والراحة وشعوره بالرضا، مما ينمي قدراته و استعداداته الدراسية¹.

¹ن محمد أحمد صوالحة ومصطفى محمود حوامدة ، نفس المرجع ، ص 21

2- ماهية ظروف المهنية

2-1 مفهوم ظروف المهنية

إن الباحث في مفهوم ظروف المهنية يلاحظ غياب تعريف متفق عليه من قبل الباحثين والممارسين؛ بسبب اختلاف منطلقات الفكرية والإدارية حيث نجد العديد من المحاولات المتباينة، وفي هذا الصدد سنناقش مجموعة من تعاريف ظروف المهنية كالتالي: تعريف ظروف المهنية "ظروف المهنية هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه المهنية والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها - " ركز هذا التعريف على تأثيرات ظروف المهنية بالأخص الجانب السيكولوجي كالسلوك، دافعية العامل وانتماءه لمؤسسته وكذا أدائه، إلا أنه أغفل جوانب أخرى كعناصر ظروف العمل¹.

• كما يقصد بظروف المهنية تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم الى عوامل فيزيائية، تنظيمية، واجتماعية فهي احدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال، بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكان تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل - . هذا التعريف أيضا ركز على الجانب السلوكي، كما صنف ظروف المهنية الى عوامل فيزيائية، تنظيمية، وأخرى اجتماعية. ونستنتج منه أن مستوى نشاط العامل لا يتوقف على العوامل الداخلية والذاتية المرتبطة بالعامل من فروق فردية، قدرات، خبرة...الخ. وإنما يتوقف أيضا على عوامل خارجية مرتبطة بمكان المهنية والتي تعرف بظروف العمل .

" كذلك تعرف ظروف المهنية بأنها مجموعة العوامل الفيزيائية (إرهاق عضلي، ذهني، أمن...) والقيود التنظيمية والتكنولوجية جعل هذا التعريف ظروف المهنية تقتصر على

¹ .سلمى بلحمر: تحليل أثر تهيئة ظروف المهنية على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى - جيجل، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة السنة الجامعية 2013 ،ف2 ص53

العوامل الفيزيائية، واعتبر كل من الأخطار والحوادث المحتملة مكان المهنة كعوامل مؤثرة، بينما أجمع معظم الكتاب على أن من النتائج المحتملة لسوء ظروف العمل من خلال ما سبق يمكننا القول أن ظروف المهنة هي كل ما يحيط بالعامل من عوامل فيزيائية، تنظيمية واجتماعية في مكان عمله، بحيث تؤثر على صحته (الجسمية والنفسية) وسلامته، وتوجه سلوكه تجاه عمله التي يعمل معها وشعوره تجاه المؤسسة التي ينتمي إليها مما ينعكس على فعالية أدائه¹

2-2 أنواع ظروف المهنة

يمكن تصنيف ظروف المهنة إلى ظروف خارجية مرتبطة ببيئة المهنة خارج أسوار المنظمة وظروف داخلية.

– الفرع الأول: ظروف المهنة الخارجية يعر "القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها، حيث يعرفها الكبيسي بيئة المهنة الخارجية على أنها المتغيرات الايكولوجية، السياسية والاجتماعية...التي تحيط بالمنظمة والتي يصن أ- ظروف البيئة الخارجية العامة للعمل: تتمثل البيئة الخارجية العامة للمنظمة في تلك المتغيرات التي تنشأ وتتغير خارج المنظمة، والتي تؤدي إلى تغير حتمي في مسار المنظمة ولا تستطيع هذه الأخيرة أن تتحكم فيها؛ بمعنى آخر أن متغيرات البيئة الخارجية العامة هي متغيرات تؤثر في المنظمة ولكن المنظمة لا تستطيع أن تؤثر فيها، وتتمثل هذه المتغيرات في مجموعة العوامل الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والثقافية التي تعمل المنظمة في إطارها وتتأثر بشكل غير مباشر، ويكون تأثيرها على جميع المنظمات متماثلاً لحد كبير وقد وسع (Rosenzweig & Kast 1979) من هذا المفهوم؛ حين أضافا إليه ثلاث متغيرات جديدة هي التكنولوجيا، الموارد الطبيعية والطبيعة السكانية، كما أضاف إليها (Et Al 1997)

¹ الكبيسي وعامر: التصميم التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الشرق للطباعة والنشر، الدوحة 1998، ص 39

Schermerhorn متغيرين إضافيين هما المتغيرات القانونية والتعليمية. وبشكل عام يمكن تقسيم متغيرات البيئة الخارجية العامة إلى :

1. **ظروف البيئة الاقتصادية:** تؤثر الظروف الاقتصادية على أنشطة المنظمات وعلى ممارستها الإدارية، ومن أمثلة تلك الظروف أو المتغيرات لدينا: نوع النظام السائد، الوضع الاقتصادي السائد (رواج، انكماش، تضخم)، مدى توفر الموارد الاقتصادية، المنافسة، النظام المصرفي والمالي وحجم الاستثمارات، مستوى المعيشة، الأسعار، الضرائب، العملات، مستوى الدخل، معدلات الفائدة، معدل التضخم، البطالة والبنية التحتية .

الفرع الأول: ظروف البيئة الاجتماعية تؤثر البيئة الاجتماعية المحيطة بالمنظمات في طبيعة الأداء وعمل هذه المنظمات، فهي تحدد السمات العامة للشخصية العامة التي تنتم إليها مجموعة من الأفراد يعيشون في إطارها، كما تحدد سلوكيات الفرد والجماعة في ظل موقف معين

3. **ظروف البيئة السياسية:** تؤدي البيئة السياسية دورا هاما في تشكيل بناء أجهزة الادارة العامة ونمط أدائها على وجه ، ومراعاة الانتماءات الحزبية عند اختيار القادة والإداريين، كلها متغيرات مؤثرة حيث أن الخصوص؛ تغير الوزارة المستمر على أداء المنظمات وعلى هياكلها، وأساليب عملها ،فعلى سبيل المثال وجود نظام سياسي مستقر يحظى بثقة المواطنين، يعد ظرفا بيئيا إيجابيا بالنسبة للمنظمات باختلافها¹

ب- **ظروف البيئة الخارجية الخاصة للعمل:** يقصد بذلك الجزء من البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة بالمنظمة ولها تأثير فعال على المنظمة في تحقيق أهدافها، وبمعنى آخر أن البيئة الخاصة هي البيئة العمليات للمنظمة المرتبطة بالأطراف المؤثرة في عمليات المنظمة وأدائها. وتتمثل في الآتي: يشكلون جزء يمتلكون تأثيرا أساسيا ومباشرا عليها، فإنتاجها أساساً

¹نقص المرجع السابق ص 40

1. الزبائن: مهما من البيئة الخاصة للمنظمة ذلك لأم موجه لهم ما يجعل رأيهم يمثل قاعدة لتحديد مستوى نجاح وفشل المنظمة، وكذا مصدر للمعلومات يمكن المنظمة من معرفة نقطة وقوفها الآن ما يشكل لها دافعا للتقدم دائما¹.

2. الموردون: هم جزء أساسي من البيئة الخاصة للمنظمة كوم المسؤولين عموما عن توفير المدخلات المختلفة للمنظمة لإنتاج السلع والخدمات. فتأثيرهم يكون بشكل كبير وأساسي، ذلك لأن المنظمة بحاجة مستمرة إلى مدخلات متعددة لأغراض تأمين الإنتاج والاستمرارية وبالتالي استمرارها وبقاؤها، ومن أمثال هؤلاء الموردين المؤثرين "البنوك، المستثمرين، الجامعات، وكالات التشغيل، موردي المواد الأولية،... الخ .

3. المنافسون: يتمثلون في المنظمات الأخرى الناشطة في ذات السوق والمنافسة للمنظمة، من خلال إنتاجها لسلع وخدمات متماثلة أو لخدمتها نفس الشريحة من الزبائن، حيث تمثل هذه المنظمات دور كبيرا للمنظمة فقد تخرج هذه الأخيرة من السوق اثيا مع أول هفوة، لذلك يجب على المنظمة هنا أن تعرف ماذا يعمل منافسوها في مجالات الانتاج التسعير، الترويج، خدمات المستهلك، مصادر التجهيز وأي معلومات أخرى.

4. الحكومة: وتمثل عنصر السلطة الرئيسي، وعنصر القوة في البيئة الخاصة للمنظمة، وتتمثل في الوزارات والمؤسسات والأجهزة والوكالات الحكومية المختلفة، التي تتولى وضع وفرض الأنظمة والقوانين والإجراءات وإجبار المنظمة على الالتزام، وبالتالي فإن الحكومة تمثل عنصر ضغط فعال على المنظمة من خلال السياسات المؤثرة والإجراءات القسرية التي تؤثر على فعاليات المنظمة .

5. الشركاء: يمثلون عنصر ضغط على المنظمة كوم أصحاب مصلحة مباشرة فيها، ما يسمح لهم بالتدخل في مختلف الصلاحيات والقرارات والمشاريع... الخ، كما يتحملون معها

¹ عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي المؤمن: المنظمة ونظرية التنظيم، الطبعة الأولى، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع،

الأعباء والمخاطر ويقتسمون الأرباح والفوائد كل هذا يجعلهم عنصر ضغط مباشر على المنظمة، وقد يصل الحال في بعض الحالات إلى توقف الشراكة بسبب تضارب مصالحهم مع مصالح المنظمة. -وبشكل مباشر وكامل- على القوى العاملة ومصادرهما وتشغيلها في سوق العمل

6-الاتحادات والنقابات : تمثل عنصر تأثير كبير ا وتعتبر النقابات جزء من قواعد المهنية المنظم في البيئة الخاصة للمنظمة، ذلك لان تم بتطبيق اللوائح والقواعد المنظمة، والعقود الخاصة بالعاملين وضمان حقوقهم والدفاع عنها. وبالتالي فان حركة المنظمة باتجاه العاملين تتأثر بدرجة كبيرة بالاتحادات والنقابات وبالتالي أصبح لها تأثير مباشر على المنظمة¹

الفرع الثاني: ظروف المهنية الداخلية

أ-الظروف التنظيمية:

1-العاملون: يشكل العاملون القوة البشرية للمنظمة، ما يجعل من سلوكيات وأداءهم ومتطلبات وعلاقاتهم جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة، ومنه التحكم الكبير في أجواء وظروف المهنية في المنظمة، حيث ترتبط هذه بعوامل أساسية مثل الرضا عن العمل، الانتماء، الاندفاع في الأداء، والإخلاص في العمل، وهذه العوامل ترسم النمط أو النموذج الأساسي للبيئة الداخلية للمنظمة كونها تمثل أحد أهم عناصر الضغط والتأثير في المنظمة.

2-نمط القيادة: هي ذلك النشاط الذي يقوم به الفرد بو صفه مركز المجموعة بالتعاون معهم، ليدفعهم إلى تحقيق الأهداف المشتركة، التي تم الاتفاق عليها سلفا في إطار الممكن والمتاح. وقد قام العديد من الباحثين بتقسيم القيادة إلى أنواع وأنماط مختلفة

¹هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية، طبيعتها ونظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، ط1، مكتبة الأنجلو

المصرية، القاهرة ، 1999، ص34

باعتبارها تتأثر بعدة عوامل مختلفة، والتي تؤدي بالقائد إلى اختيار نمط محدد، باعتباره قمة الجهاز الاداري والمسير لكل التنظيمات والنشاطات والمتخذ لجميع القرارات، حيث أنه يختار النمط الذي يتوافق مع فلسفته الخاصة ومعتقداته التي يراها من وجهة نظره مجدية ومحققة لأهداف المنظمة. وكل هذا يعتبر كأسلوب يمارسه القائد في إدارة وتوجيه الجماعة، وبالتالي يمكن تقسيم القيادة وفقا للأسلوب الممارس إلى:

♣: النمط الأوتوقراطي: يقوم على مبدأ الاستبداد بالرأي والتعصب للقرارات الفردية، حيث تتركز فيه السلطة في يد القائد وحده فيتخذ القرارات، يضع السياسات، يرسم الأهداف... الخ. أي أنه يهتم بضمان طاعة الأفراد اد له إذ ليس لهم الحرية في اختيار العمل، المناقشة أو حتى إبداء الرأي، وبطبيعة الحال في هذا المناخ الاستبدادي تنخفض الروح المعنوية للأفراد، إلى جانب ظهور السلوك العدوانى التخريبي وانتشار المنافسة والصراع الشديد بينهم، ما يؤدي إلى تمزق الجماعة وتصدها¹

♣:النمط الديمقراطي: أو كما أصبح يسمى حديثا بالنمط التشاركي، حيث يقوم على مبدأ التكافؤ في الفرص، العدالة والمساواة، الحرية لجميع أفراد الجماعة، وكذا اتاحة الفرص أمامهم لنمو والتقدم بالقدر الذي يتيح للفرد النمو الشخصي والاجتماعي نمو سليما في اطار الجماعة والمصالح المشتركة للأفراد، كما يعتمد هذا النوع على المشاركة من قبل الجماعة في اتخاذ القرارات والمساهمة في عمليات التخطيط والتنظيم، ما يؤدي إلى التزام الجماعة بضوابط المهنية وتحفيزهم ونشر الجدية وتحمل المسؤولية وتنمية القدرة على الابداع والتجديد.

3-الاتصالات داخل المنظمة: الاتصال داخل المنظمة أو الاتصال التنظيمي كما عرفه مصطفى عشوي؛ هو "عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء والأفكار وللتأثير في المواقف والاتجاهات «،وللاتصال دور مهم وفعال داخل

محمد نصرا لدين ياحي: الضغط والقلق والحالات العصبية، دار الهدى، ط1، عين مليلة، الجزائر، بدون تاريخ ص55¹

المؤسسة فهو يعمل على تقريب وجهات النظر، إزالة التوتر، توضيح الرؤى وتسهيل العمليات الشيء الذي يسرع في أداء المهام، توفير الوقت واختصار المسافات. من هنا نقول أن للاتصال أهدافا ومهام و وظائف عليه أداؤها بفعالية وكفاءة حتى يتحقق هدف المؤسسة، كما يضم عدة عناصر ومكونات عليه تحديدها وتوضيحها، كما يوجد للاتصال أنواع و أشكال على المؤسسة اختيار المناسب لها حسب الهدف والاستراتيجية المحددة مسبقا .

4- نوع التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة: ويقصد ا كل ما يمكن استخدامه من مدخلات معرفية أو تقنية، من أجل مخرجات نهائية أو وسيطيه يمكن أن تسهم بدورها في اغناء مدخلات المنظمات الأخرى، حيث يجب أن تكون التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة مواكبة للعصر الذي تنتمي اليه؛ من خلال الاطلاع على كل ما هو جديد في هذا الاتصال، و كذا من أجل البقاء ضمن المنافسة مع المنظمات المماثلة لها، ما يشكل ضغطا كبيرا على المنظمة وعمالها .

5- الجدولة الزمنية للعمل (اوقات العمل): تعدى اهتمام علم النفس الصناعي والتنظيمي كل ما تم ذكره سابقا وكذا ما سيتم التطرق له لاحقا؛ ليشمل أوقات المهنية ومواعيده، وعلى الرغم من أن معظم العاملين يزولون عملهم في الفترة الممتدة بين الساعة التاسعة صباحا والخامسة مساء (أو ما بين الثامنة والرابعة)؛ إلا أن أعدادا متزايدة منهم تضطر إلى المهنية خلال مواعيد أخرى غير تقليدية وهذا لعدة اعتبارات منها.

● هناك مؤسسات تعمل بصفة مستمرة ودون انقطاع؛ ما يضطرها للعمل وفق ثلاث ورديات متتالية لكل منها ثماني ساعات¹ .

¹ هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن محمد: ضغوط المهنية مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة،

• هناك مؤسسات معينة مثل المطاعم والمحال التجارية وما شابه ذلك، تستمر حتى ساعات متأخرة من الليل في تقديم خدمات، وبعضها لا يغلق أبوابه نهائياً.

• هناك حاجة لجعل مواعيد المهنة أكثر مرونة، من أجل منح العاملين إحساساً بالتحكم في تخطيط وتنظيم أوقات عملهم. وعموماً نعني بورديات المهنة أي تنظيم أو ترتيب لساعات العمل؛ بحيث تستطيع مجموعات من العاملين تبادل المهنة في أوقات مختلفة، كي تستمر المؤسسة في تقديم خدمات أو صناعة منتجات دون توقف. وينقسم يوم المهنة عادة إلى ثلاث ورديات هي :

الوردية الصباحية: من السادسة صباحاً وحتى الثانية ظهراً.

وردية الظهر أو الوردية المسائية: تبدأ عادة من الساعة الثانية إلى الساعة العاشرة مساءً.

وردية المهنة الليلية: تبدأ من الساعة العاشرة مساءً وتنتهي في الساعة السادسة صباحاً .

*وقد حاولت بعض المؤسسات تجربة أسلوب الأسابيع المكثفة للعمل بتقليل عدد أيام المهنة أسبوعياً مع زيادة عدد ساعات المهنة اليومي، وأكثر هذه المحلات شهرة تلك التي تجعل عدد أيام المهنة الأسبوعي أربعة فقط، وعشر ساعات للوردية الواحدة. ومن المهم الإشارة إلى أن الراحة خير علاج للتعب، ولقد أدت فترات الراحة إلى زيادة في الإنتاج تتراوح ما بين 8 إلى 20 بالمئة، إلا أن هناك شكاً في مدى التحسين الذي تسببه فترات الراحة لدافعية الأفراد ومدى ما يمكن أن تسهم في تخفيف وطأة التعب...، نظراً لأن هذين العنصرين متدخلان في أثرهما على الأداء ومن الصعب التمييز بينهما، ولاشك أننا لا نستطيع التعميم عملياً بخصوص طول فترات الراحة أو عددها لتأثرها بعوامل أخرى مثل: طبيعة العمل، أثرها على الإنتاج، وجود أماكن مستقلة للراحة...الخ¹

¹ حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الكتاب الحديث، ط1، الكويت، 1999. ص95

ب- الظروف المادية (الفيزيائية) :تعتبر ظروف المهنية المادية من بين أهم المكونات الأساسية لظروف المهنية الكلية، ويقصد ا البيئة الفيزيائية الملموسة التي .تحيط بتنفيذ المهنة داخل الوحدة الصناعية ،والتي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه وكأمثلة على هذه الظروف نذكر:

1- الحوافز المادية: وهي التي تشبع العديد من الحاجات الضرورية للإنسان ،كالحاجة الى الطعام والملبس والسكن...وأهم مثال على هذه الحوافز لدينا الأجر، إلا أ تأخذ صوراً وأشكالاً عديدة كالمكافآت والعلاوات المالية، المشاركة في الأرباح، كما أ تشمل بعض الامتيازات الأخرى كالعطل مدفوعة الأجر، التأمين، نظام التقاعد والمعاشات...الخ، تعتبر الحوافز المذكورة أعلاه حوافز مادية ايجابية حيث أنه يمكننا اعتبار الخصم من الأجر، الحرمان من المكافآت أو العلاوات، الحرمان من المشاركة في أرباح الشركة...عبارة عن حوافز مادية سلبية يستخدمها المدير أو المشرف لتثبيته، أو تحذير العامل أو معاقبته عندما يخطئ أثناء العمل...فتكون بذلك حافز للعامل تؤثر فيه وتدفعه لكي يعوض ما خسره¹ .

2- الاضاعة: تعتبر الإضاعة في بيئة العمل (المصنع أو الوحدة الإنتاجية) من العوامل الطبيعية العامة، فبالعينيين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85 بالمئة من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة، إذ يمكن عن طريق الرؤية تمييز شكل :ضعف تدريجي في قوة البصر نتيجةً ولذلك فإن الإضاعة الشديدة تؤدي إلى الأشياء ولوا وحجمها وبعدها وحركتها .لإجهاد عصب العين، التأثير على الجهاز العصبي المركزي مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب بالإضافة إلى نقص جودة الأداء، أيضا ارتفاع نسبة الحوادث والإصابات خاصة عند التفاوت الكبير في شدة الاضاعة بين الأماكن المتقاربة في المصنع، كما يؤدي ضعف الإضاعة التي يتعرض لها العمال في المصانع إلى:

¹ ، حمدي ياسين وأخران ، مرجع السابق، ص96

اتساع حدقة العين إلى أكبر حد ممكن لكي تسمح لكمية كبيرة من الضوء بالسقوط على الشبكة لتسجيل الاستجابة، ارتخاء العضلات المتصلة بالشبكة مما يؤدي إلى زيادة قوة، الاقتراب من الجزء المرئي أو تقربه من العين لرؤية تفصيلية

3- **الضوضاء:** هي الخليط المتناثر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل، حيث تؤثر

على نشاط العاملين فتقلل من إنتاجهم فضلا عن الآثار الجانبية التي تحدثها على المدى الطويل؛ من أثر سلبي على الصحة والروح المعنوية للعاملين بالوحدة الإنتاجية¹.

4- **الحرارة:** هي نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة حرارة ما تصل إليه من

الأجسام، تقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعرة، وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة حرارة كيلو جرام واحد من الماء درجة واحدة مئوية

5- **التهوية:** هي إدخال الهواء النقي و طرد الهواء الفاسد من داخل المصنع، والهدف

من توفير التهوية المناسبة داخل المهنة هو بيئة الظروف والمكان المناسب، والجو الصالح لأداء المهنة بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن

6- **الغبار والأتربة:** هي الجسيمات الصلبة الناتجة عن العمليات الميكانيكية كالطحن،

الطرق، الغريلة وغيرها، ولا شك أنه تشبه في خواصها المادة الأصلية التي نتجت عنها، وتنتشر تلك الأتربة والغبار جو في العمل

ج-الظروف النفسية:

1-**أخلاقيات المنظمة:** وهي القيم والأفعال المشتركة بين أعضاء المنظمة، والتي تمثل

قواعد سلوكية أساسية معتمدة ومتفق عليها من قبل الجميع، وبالتالي تشكل جزءا هاما

من البيئة الداخلية للمنظمة كوا تعتبر محددات أساسية من محددات السلوك والأداء

¹ محمد علي شهيب: السلوك الإنساني في التنظيم، دار الفكر العربي، ط 1، القاهرة، 1982ص48

والتصرف، وعليه فان أخلاقيات المنظمة تشكل نوعا من الضغوط البيئية المؤثرة داخل المنظمة في تنفيذ المهام والواجبات وأداء الأعمال¹

2- الحوافز المعنوية : هي الحوافز التي تشبع حاجات الانسان الذاتية والاجتماعية، مثل الحاجة الى تقدير الذات، الاحترام، الثناء، الاصدقاء... الخ ومن هذه الحوافز فرص الترقية، الإشراف، العلاقات الاجتماعية بين الزملاء في العمل، المساهمة في اتخاذ القرارات، تقدير مجهود العمال بالثناء والمدح، التشجيع، تقديم شهادات التقدير ولوحات الشرف... الخ. أما الحوافز المعنوية السلبية فهي تتمثل في تأنيب العمال ولومهم، الصراخ عليهم، توجيه الانذارات... الخ. بغض النظر عن كون الحوافز ايجابية أو سلبية كلها تؤدي الوظيفة ذاتها؛ والمتمثلة في اثاره القوة الداخلية للعمال وحفزهم وحثهم على تقديم أحسن ما لديهم من أداء، لكن النتيجة ربما تكون مختلفة (نتيجة الحفز)، ويمكن الاختلاف في طبيعة الاشخاص ومدى تأثرهم بتلك الحوافز.

3- ظروف العاملين الخاصة : إنه لمن الصعب أن نفصل بين حياة العامل الخاصة وبين حياته في العمل، فالحياتان مرتبطتان ببعضهما البعض وكل منهما تؤثر على الأخرى وتتأثر؛ فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على تحمل مشاق وتبعات المهنية وإعطاؤه كل جهده واهتمامه، أما العامل غير المستقر في حياته الخاصة تكثر مشكلاته السلوكية في عمله ويسوء تكيفه معه، لذا نجد أن بعض المؤسسات تم بتعيين الأخصائيين الاجتماعيين لحل مشاكل العاملين فيها .

4- حاجات العاملين ومدى إشباعها : مما لا شك فيه أن سلوك الأفراد وصحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون مشكلاته السلوكية كثيرة منها: عدم القدرة على التركيز في

¹ كيت كنان، السيطرة على الضغوط النفسية، ترجمة مركز التعريب والترجمة، عرض جبار محمود، الدار العربية للعلوم

عمله وسخطه على المهنية وانصرافه عنه، الإحساس بالإحباط والفشل مما يؤدي به إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله، وهذه من سمات سوء الصحة النفسية للعامل. أما المهنية الذي يمكن أفرادها من إشباع حاجات البيولوجية والنفسية والاجتماعية؛ فإنه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم وسعادتهم وبالتالي سيكون له دور هام في تدعيم نفسياتهم، وهذا يعود عليه بالفائدة لأنه سوف يهتم² وينتبه لعمله ويؤديه بأحسن حال، مما سيؤدي إلى التقليل من الحوادث وإصابات العمال¹

¹ كيت كنان، نفس المرجع، ص 98

خلاصة

نخلص مما سبق أن الاهتمام بالجانب الظروف الاسرية في العمل يحقق أهداف كبيرة من شأنها تعود على المنظمة بالفوائد الوفيرة لذي يجب توفر ظروف عمل لتحقيق الراحة للعاملين وضمان إنتاجية عالية وفي حالة عدم توفر هذه الظروف الاسرية سيترتب على ذلك خسائر كبيرة للمنظمة أو المصنع لذا يجب إتباع سبل الاصغاء والارشاد الاسري في بيئة العمل من أجل تنبؤ الأخطار المحتمل وقوعها وحماية العامل

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد

يعتبر الأداء واحد من أهم المتغيرات للعمل، إذا تهتم المؤسسات بمتابعة ومراقبة، وهذا منطقي لأن نجاح و فشل أي مؤسسة يعتمد على أداء موظفيها ، فمفهوم الأداء فهم وتقويم القدرات الإنسانية باستخدام الطاقة البشرية، ومن هذا المنطلق سوف نحاول التعرف على مفهوم الأداء و أنواعه و المهام و الأنشطة التي يتكون منها ومحدداته التي تجعله في أعلى مستوياته من حيث الكفاءة و رفعها، كما سنتطرق الى التعرف على أساليب قياسه والعوامل المؤثرة على أداء الأفراد داخل المؤسسة وخارجها، كما سنتعرض في هذا الفصل أيضا الى مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهداف ومراحله التي تعتبر خطوة مهمة في تقييم الفرد أثناء العمل ، وكذلك الطرق التي تساعد على التقييم والصعوبات التي تعترض تقييمه وعوامل تحسين فعاليته .

1- ماهية الأداء الوظيفي

1-2 مفهوم الأداء الوظيفي

يستخدم مصطلح الأداء PERFORMANCE على نطاق واسع في ميدان الأعمال ، ورغم ذلك يبقى من الصعب إعطاء تعريف محدد وبسيط له، لأنه ينتمي الى مجموعة من المصطلحات المتعددة المعاني أو كما يسميها BOURGUIGNON ANNICK بالكلمات الحقائبية LES MOTS VALISES ، ويقصد بذلك أنه قد تتوافق مع كلمات كثيرة كما أنها تحمل تفسيرات واسعة ، هذا ما بين أن أفكار الأداء تبقى غامضة بفعل إستخدامها في عدة ميادين سياسية و إجتماعية و إدارية ، أما في ميدان الممارسة فمفهوم متعدد الأبعاد يطابق عدة معاني و مع ذلك نحاول في هذا الفصل تعريف الأداء .

إن أصل كلمة الأداء اللغوي هو من الإنجليزية toperforme وتعني إنجاز، تأدية أو إتمام بشيء ما : عمل نشاط تنفيذ، مهمة¹.

كما يعرف الأداء في القاموس بأنه "نتيجة كمية محصلة من طرف فرد أو مجموعة لأفراد بعد بذل جهد معين و يتم الحكم عليه ب : الأمتل ، الجيد ، الكفو"².

كما يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها و هو مفهوم يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها أي انه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها³.

1-سهيل إدريس ، المهمل ، قاموس فرنسي عربي ، دار الأدب ، بيروت ، ط31 ، 2003 ، ص895 .

2-Dictionnaire La rousse bordas .1997,p32

3-عايدة الخطيب ، التخطيط الإستراتيجي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1989 ، ص35 .

4-مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 ، ص 244.

1-2 أنواع الأداء

إنتصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الإقتصادية ، يطرح إشكالية إختيار المعيار الدقيق و العملي في الوقت ذاته الذي يمكن الإعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع : وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط الى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في الأداء كمعايير الشمولية و لأجل الطبيعة فحسب معيار الشمولية الذي قسم الأهداف على كلية و جزئية يمكن تقسيم الأداء إلى :

1- الأداء الكلي :

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف و الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ، ولا يمكن نسب إنجازها الى أي عنصر دون المساهمة لباقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية ، الأرباح ، النمو ...²

2- الأداء الجزئي :

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة ، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى : أداء وظيفة المالية _ أداء وظيفة الأفراد _ أداء وظيفة التموين _ أداء وظيفة الإنتاج _ أداء وظيفة التسويق .

¹مصطفى عشوي ، نفس المرجع، ص245

ونشير إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذب يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلفة وظائفها .

إما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الاهداف الى إقتصادية ، إجتماعية ، تقنية ، سياسية إلخ فغنه يمكن، وإن كان ذلك من باب المقابلة المنطقية ، تصنيف الأداء إلى : إقتصادي ، إجتماعي سياسي، تقنيو في إشارة إلى هذا التصنيف يقول أحد الباحثين : " لا يمكن للمؤسسة أن تحسن صورتها Image de marque بالاعتماد على الإقتصادي أو التكنولوجي فحسب ، بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المؤسسة في الخارج " ¹ .

إذا بناء على هذه المقابلة بين طبيعة الأهداف و أنواع الأداء يمكن القول بأن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي يعتبر تحقيقه المهمة الأساسية للمؤسسة والذي يتجسد بالفوائد التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها و تدني مستويات استخدام مواردها.

أما الأهداف الاجتماعية و إن كانت في الحقيقة تمثل قيودا مفروضة على المؤسسة يلزمها بها كل من مجتمعها الداخلي (أفرادها) والخارجي، فيعبر سعي المؤسسة الى بلوغها على الأداء الاجتماعي لها وبعض النظر عن كونها أهدافا أم قيودا ، فإن تحقيقها يجب أن يكون بالتزامن مع الأهداف الاقتصادية لأن "الاجتماع مشروط بالاقتصاد " وبذلك يتلازم الأداء الاقتصادي و الاجتماعي ، والمؤسسة الناجحة هي التي تعرف كيفية الوصول إلى تحقيق أكبر مستوى من النوعين معا .

¹-مصطفى عشوي، نفس المرجع ، ص362

1-3 مكونات الأداء

أ_ الأنشطة التي تتغير بتغيير الزمن :حسب الأوقات التي تؤدي فيها العمل و مثال على ذلك تغيير مهام مدير الحسابات وقت الميزانية في آخر السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة .

ب_ الأنشطة التي تتغير بتفاوت العمال:هي نتيجة لخبرات خاصة خصائص متميزة لكل عامل من العمال الذين يؤدون العمل .

ت_ الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف : هي نتيجة لطبيعة الحركة التي يؤدي فيها العمال عملهم مثل توقف مفاجئ لآلة قد يجعل العمال يتوقفون على أداء أنشطة الإنتاج و القيام بأنشطة أخرى لمنع التوقف .

ويرى أحمد صقر أن تجمع الأنشطة إلى مهام ،إلى العمال إلى أعمال ، ثم تحديد علاقات التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ومعرفة العلاقات الداخلية و الخارجية بين الأنشطة ، تساعد هذه الأنشطة في إعداد تصميم العمل ¹.

¹مصطفى عشوي، نفس المرجع ، ص363

2- محددات الأداء وأساليب قياس الأداء والعوامل المؤثرة فيه

2-1 محددات الأداء

تعد الكفاءة الإنتاجية من أبرز الأهداف التي تطمح المؤسسة إلى تحقيقها و يتم من خلال تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولا يتم ذلك إلا بتحسين الأداء عبر محدداته و هذه المحددات هي :

1- القدرة على العمل :

ونعني بها أن العامل لا يستطيع أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتفاق و معرفته بطريق العمل و استخدامه لها بالشكل المحدد ، فعندما يكون العامل على معرفة تشغيل الآلة التي يعمل عليها وطرق صيانتها نقول أن له القدرة على أداء عمله ، وتختلف قدرات الأفراد ، فهي درجات فمن القدرة العالية إلى المتوسطة إلى المنخفضة ، وقد تختلف حسب الوقت أو بحدوث تغيرات ، وتعتبر القدرة حسيلة لتفاعل متغيرين هما : المعرفة والمهارة¹ .

1-1 المعرفة: تعتبر مجموع المعلومات التي يتوفر عليها الفرد اتجاه شيء معين، وأن يحيط بأصول و المبادئ التي تحكم عمله ، فهي عامل هام في تكوين القدرة و تعتبر البداية السليمة للممارسة ، فالعامل لا يجرب العمل على الماكينة دون أن تكون له فكرة على نوعها وتركيبها وخصائصها والعمليات التي تؤديها، وطرق تشغيلها فهذا ما يعتبر الأساس لضمان تشغيلها بالشكل السليم ،وسبل المعرفة كثيرة منها التعليم ،برامج التدريب ،القراءات التي يقوم بها الفرد .

¹-علي محمد عبد الوهاب ،نفس المرجع، ص 257 .

1-2 المهارة: فالمعرفة لا تجعل الفرد قادرا على أداء عمله فلا بد من تطبيقات و تدريبات لهذه المعارف حتى يتمكن من الوصول الى القدرة المطلوبة ، وهذا ما يعرف بالمهارة ،أي تطبيق ما يعرف الإنسان و يكسبه خبرة من هذا التطبيق ،تساعده على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال .

ومنه فإن المعرفة و المهارة عنصران يكونان القدرة و يعززان بعضهما و يؤثران في بعضهما ، فالمعرفة تمهد لاكتساب المهارة ، والمهارة تكمل المعرفة ، وقد يكون اكتساب المهارة دافع لطلب المزيد من المعرفة ، فالقدرة تمثل مزيج من علم المعرفة وفن المهارة .

2- الرغبة في العمل :

تعتبر العنصر الثاني المؤثر في الأداء، فهي تتعلق بدوافع الفرد ، كما أنها أصعب من القدرة سواءً في تكوينها أو معالجتها أو التنبؤ بها ،فمن الواجب على الإدارة أن تهتم بعنصر الرغبة عند الأفراد وتفحص مكوناتها في اتجاهات التي هي مجموعة أحداث وظروف التي يواجهها الشخص في مكان وزمان معينين ،وقد بدأ اهتمام المؤسسات لها في ظل تراكم الخبرات و التجارب و هذا بالتعرف على دوافع العمل ومحدداته و هي :

1-2 ظروف العمل المادية: وهي الأشياء المادية المحيطة بالعامل وتمثل المناخ المادي للعمل، وتؤثر على العامل بحيث تكون دافعا له لاداء عمله على أكمل وجه ،ونذكر منها ،الإنارة ،التكيف،فترات الراحة ، الرطوبة ،النظافة كما أنها لا تعتبر المحدد الوحيد لكفاءة الوحدة الإنتاجية بل تلعب الإحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد دورا هاما في تحديد كفاءاتهم الإنتاجية وهذا لا يعني أن تهمل الإدارة تلك الظروف المادية للعمل ،باعتبارها غير هامة و لكن الأفضل النظر إليها على أن هناك مستوى محدد لتلك الظروف المادية كالتعبوية و الإضاءة لكي يؤدي العامل عمله بكفاءة .¹

¹ علي محمد عبد الوهاب ،نفس المرجع، ص258

2-2 ظروف العمل الإجتماعية : و تظهر من خلال التنظيمات غير الرسمية و النقابات داخل المؤسسة ، وقد تبينت أهمية ظروف العمل الإجتماعية كمحدد للإنتاجية منذ بداية الثلاثيناتمن هذا القرن كنتيجة لسلسلة التجارب الشهيرة التي أجراها Elton Mayo وزميله E.J.Roethlis Berger في مصنعHawthoron التابع لشركة ويسترن إلكتروني بالو.م.أ ومن خلال التجربة التي قام بإجرائها أتضح أن أداء العامل يتأثر بالظروف النفسية و لإجتماعية و المادية و هي بالضرورة تؤثر على ارتياحه في عمله .

2-3 حاجات الفرد :تعتبر احتياجات و رغبات الفرد كعامل ثالث من عوامل زيادة الرغبة في أداء العمل ، وهي التي يسعى العامل إلى تحقيقها و تؤثر بصفة غير مباشرة على طرق تفكيره و أنماط سلوكه و تنقسم إلى ثلاثة أنواع و هي :

أ_حاجاتأولية :المتمثلة في الحاجات الأساسية التي يجب إشباعها لضمان البقاء على قيد الحياة و تشمل الأكل و الشرب ، السكن وغيرها .

ب_حاجات إجتماعية :المتمثلة في حاجة الفرد أو العامل إلى الإندماج و الإنضمام للجماعة تلقى يد العون و المساعدة منها .

ت_حاجات ذاتية :و هي تلك الحاجات التي تخص العامل دون سواه ، والتي يرغب في تحقيقها ،وتتمثل هذه الحاجات في الرغبة في المعرفة و التزويد بالعلم وكذا التقدم و النمو و اكتساب احترام الآخرين له .¹

¹علي محمد عبد الوهاب ،نفس المرجع، ص259

2-2 أساليب قياس الأداء

1- تعريف قياس الأداء :

ونعني به تحليل و تقييم مستويات أداء العاملين و تحديد درجة كفاءاتهم الحالية و المتوقعة كأساس لتقويم أي ترشيد لهذه الأنماط و المستويات¹ .

أي أنه كلما انتقلت الأعمال و المهام من المستوى التنفيذي أي الآلات و المصانع و خطوط الإنتاج إلى المستويات الإدارية الأعلى ، كلما أصبحت العملية الرقابية أكثر صعوبة ، ولهذا كلما كانت هناك معايير كمية تعتمد على الأهداف المطلوب تحقيقها كلما سهلت عملية القياس و بالإضافة إلى ذلك فإن المقاييس المختلفة لقياس الأداء و الإعتماد على الرقابة التنبؤية و المتزامنة بقدر كاف يساعد على تحقيق النجاح لقياس الأداء في المستويات الإدارية المختلفة .

2- أساليب قياس الأداء :

هناك عدة أساليب نستخدم في قياس الأداء و تقييمه و تتحصر في الأساليب الموضوعية و الأساليب الذاتية .

2-1 الأساليب الموضوعية :وهي التي تعتمد على أسس موضوعية في قياس الأداء منها :

- كمية الإنتاج : وهي حجم مخرجات العمل ويعبر عنها بوحداتالقياس مثل الوحدات المنتجة .
- جودة الإنتاج :وهو معيار يستخدم الحكم على مدى مطابقة المخرجات المعمول بها كما أنه يعتبر مقياسا يتفاوت حسب طبيعة العمل و أهدافه .

¹ _ أحمد السيد مصطفى ،إدارة الموارد البشرية ،منظور القرن الحادي و العشرون ، كلية التجارة بالقاهرة ، بدون طبعة ،ص213 .

² _ عبد الغفار حنفي ،محمد فريد الصحن ،إدارة أعمال ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 1991،ص446 .

- كمية وجودة الإنتاج معا .

2-2 الأساليب التقديرية أو الذاتية: يستعان بهذه الأساليب في حالة صعوبة استخدام الأساليب الموضوعية في قياس الأداء وذلك بالإعتماد على تقديرات و أحكام الآخرين و تنقسم إلى ثلاث مجموعات رئيسية :

- المقاييس الترتيبية أو المقارنة: تعتمد هذه المقاييس على ترتيب الأفراد محل التقييم بحسب كفاءتهم في أداء الهام الموكلة إليهم ترتيبا تنازليا .
- المقاييس التدريجية أو السلمية : تعتمد على تقديرات القائم بالقياس (المسؤول أو المدير لدرجة أداء الفرد).
- القوائم السلوكية : تعتمد على إعطاء تقديرا عن السلوك الذي يقوم به الفرد في العمل فهذه الطريقة تركز على الأنشطة السلوكية التفصيلية التي يؤديها الفرد .

2-3 العوامل المؤثرة في أداء الأفراد في المؤسسة :

يؤثر مستوى أداء الأفراد على مسيرة المؤسسة وفعاليتها ، كما يؤثر فيه هو الآخر جملة من العوامل سواء كانت عوامل خارجية أو داخلية .

1- العوامل الخارجية :

وتشمل الجوانب الإقتصادية و التقنية و السياسية و الإجتماعية و الثقافية و التي يمكن التكيف معها و الإستفادة منها ¹ .

1-1 العوامل الإقتصادية :

يلعب المحيط الإقتصادي دورا كبيرا في التأثير على المؤسسة الإقتصادية وبالتالي على أداء الأفراد بداخلها ويمكن حصر العوامل الإقتصادية التي لها تأثير في مدى وفرة الموارد المالية و المادية ودرجة المنافسة في السوق .

1 عبدالغفار حنفي، محمد فريد الصحن ، نفس المرجع، ص425

فعلى سبيل المثال : عدم توفر المواد الأولية أو توفرها ينعكس على العملية الإنتاجية وبالتالي على أداء العامل الذي هو أمام معادلتني الفعلي و الأداء المخطط .

1-2 العوامل التكنولوجية : ويظهر هذا الجانب في مستوى التكنولوجيا المستخدمة من طرف المؤسسة و التي تؤثر بالضرورة على مستوى أداء الأفراد بها ، نظرا لأهمية هذا الجانب لابد على المؤسسة مواكبة التطورات الحادثة في الآلات لزيادة الرغبة في رفع الأداء بشكل مستمر و بالتالي الوقوف في وجه المنافسة.

1-3 العوامل السياسية :و تشمل كل معطيات وطرق تدخل الدولة المباشر و غير المباشر في سن القوانين و الإجراءات في مجال العمل و على سبيل الذكر تحديد مستويات الأجور حول الخلفيات التي لها الإنعكاس السلبي و الإيجابي على أداء العامل.¹

1-4العوامل الإجتماعية :وتبرز أساسا في المستوى المعيشي للعامل بحيث عندما يكون هذا الأخير ميسورا و متاحا بشكل جيد كلما انعكس ذلك بالإيجاب على أدائه و بالتالي على المؤسسة و العكس صحيح ، إضافة إلى تظافر عوامل أخرى على أداء العامل بالمستوى الثقافي و العادات و التقاليد .

2-العوامل الداخلية :

وتشمل ظروف العمل المادية و نوعية الحوافز المستعملة و عملية الإتصال و نمط القيادة المنتهج داخل المؤسسة .

¹عبدالغفارحنفي،محمدفريدالصحن ، نفس المرجع، ص425

2-1 ظروف العمل المادية :

ونعني بظروف العمل المادية هي كل من التهوية و الحرارة و الإضاءة المناسبة لجو العمل وكذا نظافة المكان و الوسائل اللازمة للوقاية من أخطار العمل .

2-2 الحوافز : تعتبر الحوافز بشتى أنواعها المادية و المعنوية عاملا أساسيا وفعالا لدفع العامل للارتقاء بأدائه و تقديم الأفضل بشرط أن تتناسب هذه الحوافز احتياجاتهم ورغباتهم.

2-3 عملية الإتصال : ونعني بها مدى القدرات و الرغبات التي تضم كل من الإرسال و استلام المعلومات و الأفكار و الإتجاهات و التي لها الدور الكبير في أداء العامل من خلال التفاوت في المهارات الإتصالية فكلما كانت كبيرة ارتفع العامل و العكس صحيح ¹.

2-4 نمط القيادة : تتوقف فعالية القيادة على نمط و شكل العلاقة الشخصية بين القائد و أعضاء الجماعة فعندما تكون هذه العلاقة مبنية على الثقة المتبادلة و الحوار يزداد أداء العامل من خلال التشجيعات المعنوية المكتسبة خصوصا من نمط القيادة .

¹ عبدالغفارحنفي، محمدفريدالصحن، نفس المرجع، ص428

خلاصة الفصل :

يعتمد العمال في أداء عملهم على العديد من العناصر و الآليات و من بينها الإتصال ، الذي وراء آثار ايجابية كانت أو سلبية على حسب ما توليه المؤسسة لهذه العملية ، ولهذا تناولنا في هذا الفصل مفهوم الأداء الذي يعبر عن سلوك الفرد و نشاطه داخل المنظمة ، وكذلك أنواعه و مكونات و مهام الأنشطة التي يتكون منها هذا الأداء ، وبما أن هذا الأخير له محددات لرفع من كفاءة فهذا ما تسعى عليه المؤسسة ، وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة فيه .

الفصل الرابع:

الاطار الميداني

1- مجالات الدراسة**1-1- مجال المكاني**

تم اجراء هذه الدراسة بمديرية الخدمات الجامعية بالأغواط

1-1-1 التعريف بمديرية الخدمات الجامعية

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري موضوعة تحت اشراف الديوان الوطني للخدمات الجامعية ووصاية وزارة التعليم العاليو البحث العلمي .

أنشأت بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2005/12/24 المتمم للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2004/12/22 المتضمن انشاء مديريات الخدمات الجامعية وتعيين مقرها والاقامات الجامعية التابعة لها ومشتملاتها.

1-2-1 مهام مديرية الخدمات الجامعية الرئيسية

من مهام مديرية الخدمات الجامعية الرئيسية

التكفل بالشغلات الطلبة .

الحرص على توفير أفضل الظروف الملائمة للطلبة لاسيما : الايواء، الاطعام ،النقل ، الوقاية الصحية ، النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية .

السهر على تطبيق الاحكام التشريعية والتنظيمية وتعليمات السلطة السلمية المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح والمساهمة في اثراءها وتحسينها .

تشتمل مديرية الخدمات الجامعية الهياكل الآتية :

* قسم المراقبة والتنسيق.

* قسم المنح

* قسم المالية والصفقات العمومية .

* قسم الموارد البشرية .

1/ مهام قسم المراقبة والتنسيق :

-إعداد مخططات النقل الجامعي الخاصة بالإقامات الجامعية التابعة لمدرية الخدمات الجامعية ومتابعة تنفيذها .

- متابعة نشاطات الخدمات الجامعية المقدمة من طرف الاقامات الجامعية التابعة لمدرية الخدمات الجامعية ومراقبتها وتنسيقها .¹

اقتراح كل التدابير لعقلنة استعمال الوسائل البشرية والمادية والمالية المخصصة لنشاطات الخدمات الجامعية .

دراسة برامج النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والسهر على تطبيقها بعد الموافقة عليها من طرف مدير الخدمات الجامعية ويشمل هذا القسم مصالح التالية:

1/ مصلحة النقل .

2/ مصلحة الاطعام .

3/ مصلحة الايواء .

4/ مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية .

2- مهام قسم المنح :

ضمان معالجة ملفات الطلبة المستفيدين من المنح ومتابعتها .

¹ المديرية الخدمات الجامعية بالأغواط ، بتاريخ 2021/06/01

ضمان تجديد المنح بالتنسيق مع المؤسسات الجامعية الموجودة في مجال اختصاص مديرية الخدمات الجامعية .

ضمن الدفع المنتظم للمنح .

ضمان معالجة منح الطلبة الأجانب والتكفل بها .

ويشمل المصالح التالية :

1.مصلحة تقديم المنح .

2.مصلحة تجديد المنح

3- مهام قسم الموارد البشرية :

-تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمدرية الخدمات الجامعية .

-ضمان وضع حيز التنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى للمستخدمين التابعين لمديرية

الخدمات الجامعية ويشمل قسم الموارد البشرية المصالح الآتية :

1/ مصلحة تسيير المسارات المهنية .

2/ مصلحة التكوين وتحسين المستوى .

1-1-4 مهام قسم المالية والصفقات العمومية :

-تسيير الوسائل المادية والمالية الموضوعة تحت تصرف مديرية الخدمات الجامعية .

-ضمان التكفل برواتب المستخدمين التابعين لمدرية الخدمات الجامعية .

-ضمان التكفل بمختلف مراحل عقد الصفقات العمومية ومتابعة تنفيذها من قبل الاقامات

الجامعية .

-ضمان متابعة عمليات بناءة وتجهيز الاقامات الجامعية بالتنسيق مع المصالح المعنية .

يشمل قسم المالية والصفقات العمومية المصالح الآتية :

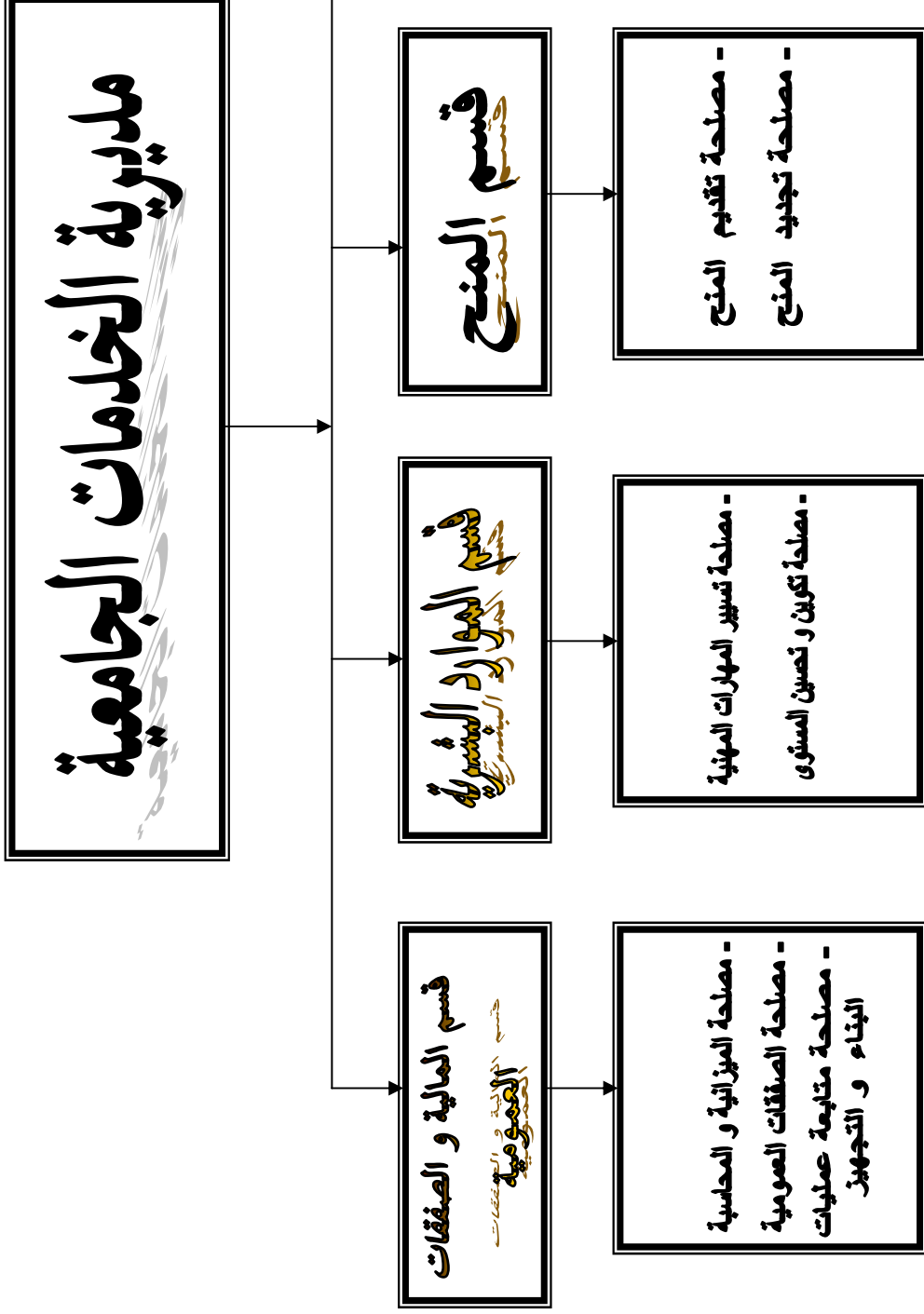
1.مصلحة الميزانية والمحاسبة .

2.مصلحة الصفقات العمومية .

3.مصلحة متابعة عمليات البناء والتجهيز .

كما تشمل مديرية الخدمات الجامعية بالأغواط مجموعة من الاقامات الجامعية هي بوشريط لشخم ، الاخوات بج ، الأخوين لمنور ، 3000سرير ، 1000سرير ، 500سرير أفلو ،2000سرير.

5-1-1 الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية



1-2 المجال الزمني :

كان من خلال السنة الدراسية 2021/2020 بداية من في فيفري 2021 الي غاية توزيع الاستبيان وتفريغه خروج بالنتائج المطلوبة لهذه الدراسة.

المجال البشري : ضمة دراسة عمال مديرية الخدمات الجامعية وقد م تم التواصل عشوائي الى 80 مبحوث .

2- المنهج المستخدم

تم الاستعانة بالمنهج الوصفي والذي يعرف هو الطريقة المنظمة لدارسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أحدا أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف الحقائق جديدة أو التحقق من حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تصل بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها.¹

3-أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان والذي ويعرف **الاستبيان على انه:** "مجموعة من الأسئلة والمركبة بطريقة منهجية حول موضوع معين ثم يوضع في استمارة ترسل إلى الأشخاص المعنيين وهذا للحصول على الأجوبة الواردة فيها".

ويحتوي الاستبيان على أنواع من الأسئلة:

-**الاستبيان المغلق:** وتكون الإجابة في معظم الأحيان محدودة نعم أو لا .

وقد يتضمن كذلك مجموعة من الاختيارات وعلى المستجوب أن يختار الإجابة الصحيحة

¹محم صبري فؤاد النمر: التفكير النقدي في بحوث الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الأزريط، 3002 . ص

-الاستبيان النصف مفتوح:يحتوي هذا النوع من الاستبيان على مجموعة من الأسئلة النصف الأول منه مغلق تكون الإجابة عليه بنعم أو لا والنصف الآخر مفتوح هي حق للمستجوب الإدلاء برأيه الخاص.

لقد تم إعداد استمارة استبيان في سبيل الإحاطة بموضوع الدراسة حيث تكون من ثلاث محاور هي كآآتي:

المحور الأول :الظروف الأسرية

المحور الثاني :الظروف المهنية

الظروف الثالث: الأداء الوظيفي

4- عينة الدراسة

تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة حيث حدد المجتمع الدراسة ب 107 عامل بمديرية الخدمات الجامعية بالأغواط استخدمنا العينة العشوائية البسيطة .

بما أن عدممجتمع الدراسة ليس كبير أخذنا نسبة 80%قاعدة صبر من خلال العملية الحسابية نتحصل على:

$$100/107 * 80 = 86 \text{ بالتقريب}$$

وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على 86 مبحوث من خلال استعمال القرعة بعد وضع قصاصات تحمل أسماء المبحوثين ، وبعد استرجاع الاستبيانات لعدم جديتها ، تم الاقتصار على 80 مبحوث كعينة للدراسة .

6- عرض والتحليل البيانات

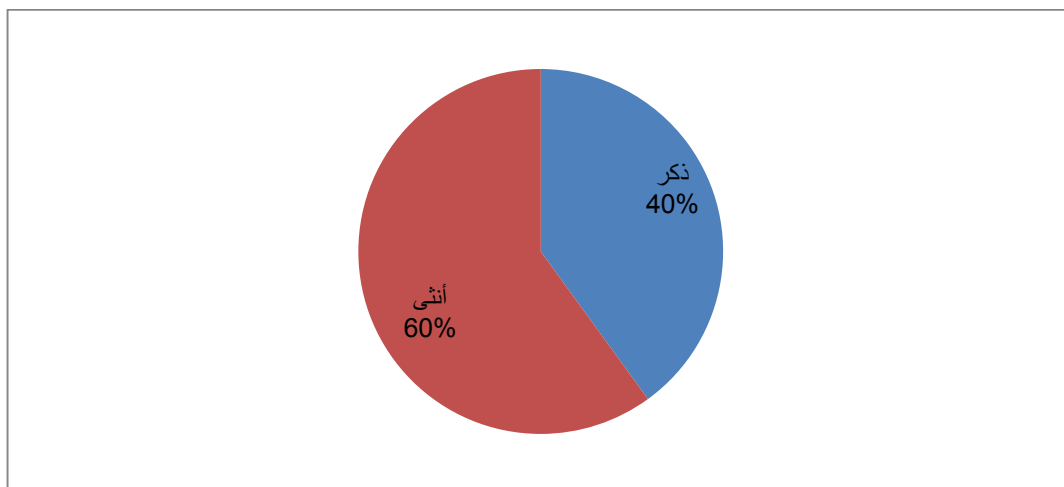
6-1 تحليل النتائج وعرضها

أولاً: عرض والتحليل بيانات الشخصية

الجدول رقم (1): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ت	%
ذكر	32	40
انثى	48	60
المجموع	80	100

الشكل رقم (01) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس

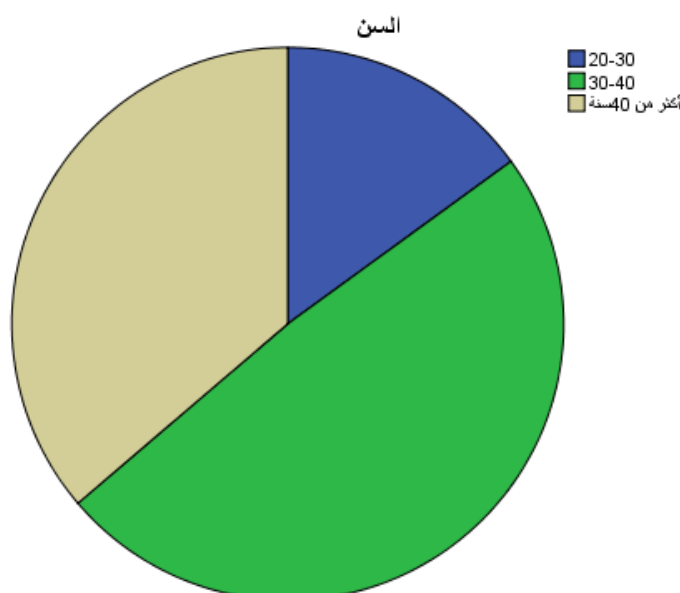


يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس. من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة إناث بنسبة 60%، أما نسبة الذكور فتقدر بـ 40% حيث نلاحظ أن مجتمع البحث هو مجتمع نسائي بالدرجة الأولى .

الجدول رقم 2 يوضح توزيع العينة حسب السن

السن	ت	%
20-30 سنة	12	15
30-40 سنة	39	48.8
أكثر من 40 سنة	29	36.3
المجموع	80	100

الشكل رقم (2) : يوضح توزيع العينة على حسب السن

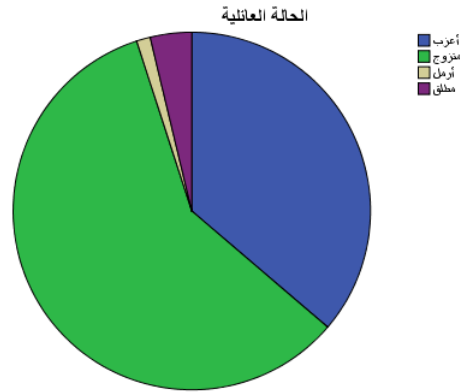


يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن. نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن أغلب أفراد العينة هم شباب و تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة (48.8%)، ثم تأتي الفئة منتصف العمر أكثر من 40 بنسبة (36.3%)، في حين فئة التي تتراوح ما بين 20 إلى 30 سنة تمثل (15%) وهم في بداية شبابهم وهي الفئة الأقل ونلاحظ أن أغلب الموظفين في مكتمل شبابهم مما يعني أن مجتمع البحث شبابي .

جدول رقم 3 يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	ت	%
أعزب	29	36.3
متزوج	47	58.8
أرمل	1	1.3
مطلق	3	3.8
المجموع	80	100

الشكل رقم (03) : توزيع العينة على حالة العائلية

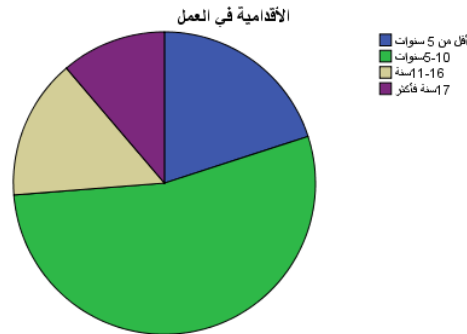


يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية. نلاحظ من خلال الجدو لرقم أن أغلب أفراد العينة متزوجون بنسبة (58.8%) ، ثم تأتي الفئة العوزب بنسبة (36.3%) ، في حين فئة المطلقين تمثل (3.8%) ، لتكون في الأخير فئة الأرامل بنسبة (1.3%)

الجدول رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	ت	%
أقل من 5 سنوات	16	20
5-10 سنوات	43	53.8
11-16 سنة	12	15
17 سنة فأكثر	9	11.3
المجموع	80	100

الشكل رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل



يوضح الجدول توزيع العينة حسب الأقدمية من خلال الجدول رقم 4 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم أقدمية في العمل من 5 إلى 10 سنوات بنسبة تقارب (53.8%)، لتاليها فئة المبحوثين الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة (20%)، وبعدها المبحوثين الذين لديهم أدمية في العمل قدرة بنسبة (15%)، وفي الأخير كانت نسبة (11.3%) للمبحوثين ذوي الأقدمية من 17 سنة فأكثر و هذه النسبة الضعيفة قد ترجع للموظفين ذوي سن أكثر من 40 سنة و الذين قد يكونو قد تقاعدو عن العمل .

الجدول رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب عدد الأولاد

عدد الأولاد	ت	%
3-1	43	53
6-4	10	12.5
7 فأكثر	1	1.3
ليس لدي	26	32
المجموع	80	100

الشكل رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب عدد الأولاد



يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد. نلاحظ من خلال الجدول رقم أن أغلب أفراد العينة لديهم من (1-3) بنسبة 53%، ثم تأتي الفئة ليس لديهم أولاد بنسبة 32%، في حين فئة من لديه (4-6) تمثل 12.5%، لتكون في الأخير فئة 7 فأكثر بنسبة 1.3%.

الجدول رقم 5 يوضح توزيع العينة حسب نوع السكن

نوع السكن	ت	%
شقة	44	55
منزل	36	45
المجموع	80	100

الشكل رقم 5 يوضح توزيع العينة حسب نوع السكن



يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع السكن. نلاحظ من خلال الجدول رقم 5 أن أغلب أفراد العينة يقعون في شقق بنسبة (55%)، ثم يقعون في منزل بنسبة (45%).

الجدول رقم 6 يوضح توزيع العينة حسب طبيعة السكن

طبيعة السكن	ت	%
ملك	40	50
ايجار	33	41.3
أخرى حدها	7	8.8
المجموع	80	100

الشكل رقم 6 يوضح توزيع العينة حسب طبيعة السكن



يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة السكن. نلاحظ من خلال الجدول رقم 6 أن أغلب أفراد العينة يقومون في ملكهم بنسبة (50%)، ثمتأيتالفئة من يقومون بإيجار بنسبة (41.3%)، فيحينفئة انت لأجابو بأخر تمثل (8.8%)

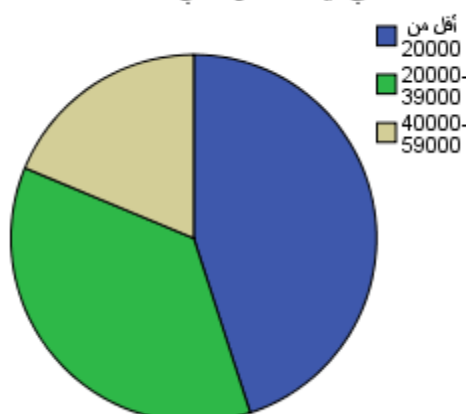
الجدول رقم 7 يوضح توزيع العينة حسب قيمة الدخل

قيمة الدخل	ت	%
أقل من 20000	36	45
20000 الى 39000	29	36
40000 الى 59000	15	18.8
المجموع	80	100

يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدخل. نلاحظ من خلال الجدول رقم 7 أن أغلب أفراد العينة يتقاضون دخل يقدر ب أقل من 20000 دج بنسبة (45%)، ثم تأتي الفئة يتقاضون دخل يقدر 20000 الى 39000 دج بنسبة (36%)، في حين فئة الذين يتقاضون دخل يقدر 40000 الى 59000 دج تمثل (18.8%)

الشكل رقم 7 يوضح توزيع العينة حسب قيمة الدخل

ما هي قيمة الدخل الذي تتقاضاه



جداول الفرضية الأولى

جدول رقم 8 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين مسؤولية الأسرة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظف

المجموع		لا		نعم		مسؤولية الأسرة على عاتق الموظف تأثيرهذه المسؤولية على أدائه الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
18.8	15	6.7	2	26	13	نعم
81.3	65	93.3	28	74	37	لا
100	80	100	30	100	50	المجموع

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مسؤولية لأسرة التي تقع على عاتق الموظف ومدى تأثيرها على أدائه الوظيفي ، وجدنا أن نسبة 81.3% من المبحوثين لا تؤثر مسؤولية الأسرة على أدائهم الوظيفي فرد مدعمة بنسبة و 93.3% لا يتحملون مسؤولية أسرهم و 74% يتحملون مسؤولية أسرهم، في حين تشكلت نسبة 18.8% في المبحوثين الذين تؤثر مسؤولية الأسرة على أدائهم الوظيفي وهي النسبة الأقل مدعمة بنسبة 26% يتحملون مسؤولية أسرهم وعددهم ، و نسبة 6.7% لا يتحملون مسؤولية أسرهم .

يمكن تفسير النتيجة التي تمثلت في أن الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية لا تؤثر مسؤولية أسرهم على أدائهم الوظيفي سواء كانت مسؤولية تقع على عاتقهم أو لا تقع ، الى أن مديرية الخدمات يمكن أنها توفر لهم الظروف الداخلية من بيئة الملائمة للعمل مثل الإضاءة ، تكيف ، توفير فترات للراحة ، إعطاء عطل للموظف حينما يحتاج التي تمكنهم

من التوفيق بين مسؤولية الأسرة ومسؤولية العمل ، كما يمكن إرجاع هذه نتيجة الى شخصية الموظف حيث تشير الدراسات الوجود علاقة قوية بين أبعاد شخصية الفرد، والتي جمع على أنها تتكون من خمس أبعاد رئيسية تتعلق بمدى وعي و إلتزام الفرد بتصرفاته ، مدى إنفتاح الفرد إجتماعيا ، مدى تقبل الفرد للأمور وتكيفة مع الآخرين ، الاستقرار العاطفي كلها تلعب دورا في مجال السلوك لتنظيمي و كيفية إدراكه للمؤثرات في البيئة الخارجية ، وفي هذا الصدد نجد نظرية نظرية **X & Y** لدوجلاس ماكريجور تقول "قادر على تحمل المسؤولية، يمكنها ممارسة الرقابة الذاتية، ولديه ضمير مهني " مما يعني أن شخصية الموظف إذا كانت تدفعها درجة عالية من حب العمل والولاء له و إجتهد لإنجازه سوف يوفق بين مسؤولياته الخارجية والداخلية .¹

¹ د. ليليا بن صويلح، مدخل لعلم الاجتماع تنظيم والعمل ، مطبوعة موجهة لطلبة الماستر تخصص تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945 ، ص 106¹

جدول رقم 9 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الاستقرار داخل الأسرة و أثره إيجابي على مهنة الموظف

المجموع		لا		نعم		الإستقرار داخل الأسرة للإستقرار الأسري أثر إيجابي على مهنة الموظف
ت	%	ت	%	ت	%	
67	83.8	5	100	62	82.7	نعم
13	16.3	-	-	13	100	لا
80	100	5	100	75	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 83.8% من المبحوثين يرونا أن للإستقرار أثر إيجابي على مهنتهم مدعمة ب 100 % ليس لديهم استقرار داخل الأسرة مقابل 82.7 % لديهم استقرار داخل أسرهم , في حين شكلة نسبة 16.3 %مبحوثين لا يرونا أن للإستقرار الأسري أثر إيجابي على مهنتهم مدعمة ب 100 % لديهم استقرار داخل أسرهم.

يمكن تفسير نتيجة موظفي مديرية الخدمات الجامعية لديهم استقرار داخل اسرهم ولهذا الاستقرار أثر إيجابي على عملهم , بأن العوامل الاجتماعية للعامل أو الموظف لها تأثير على أدائه الوظيفي حيث نجد أن في مدرسة العلاقات الإنسانية في مرحلتها الثانية توصلت من خلال دراسات روادها أمثال ورنر ,جاردنر, دافيز , وايت فوت و هاريسون هوجيز مقرين بوجود علاقة تفاعلية تحفظ مجال من التأثير المتبادل بين النسق الاجتماعي للتنظيم و محيط البيئة الخارجية بمختلف جوانبها كما نجد هاريسون و دويين ركزو على العامل الأسري , هذا الاستقرار قد يتمثل في تفاهم الموظف مع زوجته أو المواظفة مع زوجها

خاصة و أن جدول خصائص العينة للحالة العائلية وضح أن أغلبية الموظفين هم متزوجون , كما قد يتمثل في استقرار الموظف الأعزب (ة) في تفاهمه مع اخواته ووالديه .
الجدول رقم 10 يوضح توزيع العينة حسب الخلافات بين الموظف و أفراد عائلته و تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي

المجموع		لا		نعم		الخلافات الموظف و عائلته تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي
ت	%	ت	%	ت	%	
31	38.8	25	35.7	6	60	نعم
49	61.3	45	64.3	4	40	لا
80	100	70	100	10	100	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 61.3% من المبحوثين يرونا أن علاقتهم مع عائلتهم لا تؤثر على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 64.3 % ليس لديهم لديهم خلافات مع أفراد عائلتهم مقابل 40 % لديهم خلافات مع أفراد عائلتهم , في حين شكلة نسبة 38.3% مبحوثين يرونا أن علاقتهم مع عائلتهم تؤثر على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 60 % لديهم خلافات مع أفراد عائلتهم مقابل 35.7% ليس لديهم خلافات مع أفراد عائلتهم.

من خلال معالجة الإحصائية نلاحظ أن الموظفين علاقتهم مع أفراد عائلتهم من خلاف لا تؤثر على أدائهم الوظيفي و هنا يمكن نرجع ذلك الى نتجة الجدول رقم (8) الذي حللنا فيه نتيجة المسؤولية بحيث يكن ان يكون هؤلاء الذين أجابو على هذا سؤال نفس المبحوثينوعدم تأثير لديهم راجع الى تحملهم المسؤولية وتوفيقهم بين الحياة العملية و الحياة الأسرية ,

وبستعانتنا على نظرية الدوافع لمكلياند الذي " صنف الدوافع التي تحرك وتوجه سلوك التنظمي للإنسان الى ثلاث دوافع وما يهمنا من هذه الدوافع هو الدافع الأول والذي يتمثل في الدافع للإنجاز فهو الذي يوضح لنا هذه النتيجة , حيث أن الشخص الذي لديه هذا النوع يفضل المواقف التي تعطي له فيها المسؤولية الكاملة لحل المشاكل فيتحمل اللوم ويرغب في الثناء" , وبهذا الموظفين الذين لا يتأثرون ويفصلون خلافاً للعائلية والعمل هم يميلون الى تحمل المسؤولية وحل مشاكلهم دون ذهاب بها لمكان العمل و يمكن على الأغلب هم يحبون الثناء و يتحملون اللوم .

الجدول رقم 11 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين معانات الموظف مشاكل داخل الأسرة و تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي

المجموع		لا		نعم		مشاكل داخل الأسرة تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
38.8	31	36.2	25	54	6	نعم
61.3	49	63.8	44	45	5	لا
100	80	100	69	100	11	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 61.3% من المبحوثين يرون أن علاقتهم مع عائلتهم لا تؤثر على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 64.3 % ليس لديهم مشاكل داخل الأسرة مقابل 45 % لديهم مشاكل داخل الأسرة , في حين شكلة نسبة 38.3 % مبحوثين يرون أن علاقتهم مع عائلتهم تؤثر على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 54 % لديهم مشاكل داخل أسرهم مقابل 36.235.7% ليس لديهم مشاكل داخل الأسرة.

من خلال معالجة الإحصائية نلاحظ أن الموظفين علاقتهم مع أفراد عائلتهم من مشاكل لا تؤثر على أدائهم الوظيفي و هنا يمكن نرجع ذلك الى نتجة الجدول رقم (8) الذي حللنا فيه نتيجة المسؤولية و قد فصلنا في تحليل في الجدول (8) و (9) و(10)

جدول رقم 12 يوضح توزيع العينة حسب عدد أفراد أسرة المبحوث و تأثيره هذه الظروف الأسرية على أدائه الوظيفي

عدد أفراد الأسرة	4-2		7-5		10-8		أكثر من 10		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	24	53.3	17	56.7	-	-	-	-	41	51.3
لا	21	46.7	13	43.3	4	100	1	100	39	48.8
المجموع	45	100	30	100	4	100	1	100	80	100

من خلال الجدول نلاحظ أن 51.3% من المبحوثين الذين تؤثر الظروف الأسرية على أدائهم مدعمة ب 56.7% عدد أفراد عائلتهم (7-5) مقابل 53.3 % عدد أفراد عائلتهم (4-2)، في حين شكلة نسبة 48.8% مبحوثين الذين لا تؤثر الظروف الأسرية على أدائهم مدعمة ب 100 % عدد أفراد عائلتهم (10-8) مقابل 100% عدد افراد عائلتهم (أكثر من 10 أفرا) مقابل 46.7 % عدد أفراد عائلتهم (4-2) تقابلها 43.3% عدد أفراد عائلتهم (7-5) .

نفسير هذه النتيجة المتمثلة في أن الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية تؤثر الظروف الأسرية على أدائهم الوظيفي حيث من هذه الظروف كما يوضح الجدول هو عدد أفراد

الأسرة , حيث أن هذا العدد يمكن إرجاعه الى ان هؤلاء الموظفين يقيمون في شقة صغيرة لا تكفيهم كما هو موضح في جدول نوع السكن ف نسبة 55% يقيمون في شقق ويمكن أن تكون بإيجار كما هو موضح في جدول طبيعة السكن ف نسبة 41.3% يقيمون بإيجار و يمكن أن هذا العدد من أفراد العائلة يتشكل في الأبناء الذين صبحه مصاريف دراستهم تتمثل في نصف الدخل إذا لم يكن أكثر , بإضافة ما إذا كان لدى أحد أفراد عائلة الموظف مرض يحتاج الى المتابعة الدائمة مع تكاليف الطبيب و الدواء ما ذا يكفي الدخل حيث لاحظنا في الجدول الذي يوضح قيمة دخل الموظفين بمديرية الخدما الجامعية أغلبيتهم بتقاضون دخل أقل من 20000دج بنسبة 45 % فما ذا يكفي الدخل في موظف لديه 5 الى 7 أفراد في العائلة , و بروجوعنا الى هرم ماسلو للحاجات نجد أن مديرية الخدمات الجامعية لا توفر حتي حاجات الأساسية للبقاء بشكل جيد فكيف بها لحاجات الأمن و هتين الحاجاتين صنفهما ماسلو في مستوى الحاجات الدنيا و تكون في قاعدة الهرم ,حيث عرف ماسلوا"الحاجة الى أنها إختلال في خالة التوازن العضوي و النفسي نتيجة إختلال في ظروف التوازن القائم مع الظروف " وبتالي تؤثر الظروف الأسرية مرتبطة بعدد أفراد العائلة التي قد يحدث إثرها إختلال في التوازن النفسي والعضوي و هي الحاجة لوصول الموظف نقطة لا يشعر فيها أن أسرته مهم كان عددهم لا تؤثر على أدائه في العمل و هذا يكون على عاتق مديرية الخدمات التي من المفروض أن تدرس حاجات الموظفين .

جدول رقم 13 يوضح توزيع العينة حسب راحة الموظف داخل الأسرة و تأثيره هذه الظروف الأسرية على أدائه الوظيفي

المجموع		لا		نعم		راحة الموظف داخل الأسرة تأثير الظروف الأسرية على أدائه الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
51.3	41	60	6	50	35	نعم
48.8	39	40	4	50	35	لا
100	80	100	10	100	70	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 51.3% من المبحوثين الذين تؤثر الظروف الأسرية على أدائهم مدعمة ب 60 % لا يجدون راحتهم داخل أسرتهم مقابل 50 % يجدون راحتهم داخل أسرتهم , في حين شكلة نسبة 48.8% مبحوثين الذين لا تؤثر الظروف الأسرية على أدائهم مدعمة ب 50 % يجدون راحتهم داخل أسرتهم مقابل 40% لا يجدون راحتهم داخل أسرتهم .

نفسر هذه النتيجة المتمثلة في أن راحة الموظف داخل الأسرة من الظروف الأسرية التي تؤثر على أدائه الوظيفي , الراحة النفسية للموظف تجعله يركز في عمله , فالمحيط الأسري الذي يتحرك فيه الموظف ويتضمن كل العناصر المادية والبشرية والعلاقات القائمة بين جميع أفراد الأسرة له تأثير على حالته النفسية بإيجاب اذا كان هذا المحيط إيجابي و يبعث فيه طاقة إيجابية , أو بسلب إذا كان محيط سلبي يبعث فيه طاقة سلبية , فلجو الأسري

من استقرار و نوع العلاقة بين الموظف وأفراد أسرته ووضع أسرته من حيث عدد أفرادها بظروفهم التي ذكرنها سابقا وعدم توازنها مع دخله الذي يتقاضاه من المديرية كلها يمكن أن تؤدي الى عدم الراحة والتي تؤثر على نفسية الموظف فلا يقوم بعمله كما هو مطلوب منه مما ينقص من أدائه الوظيفي .

جداول الفرضية الثانية:

جدول رقم 14 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين توزيع المهام في العمل ورضى الموظف على أدائه الوظيفي

المجموع		أخرى أذكرها		المستوى التعليمي		الخبرة		توزيع المهام في العمل على أساس رضى الموظف على أدائه الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
73.8	59	69.2	9	81.5	22	70	28	نعم
26.3	21	30.8	4	18.5	5	30	12	لا
100	80	100	13	100	27	100	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 73.8% من المبحوثين رضين على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 81.5% يرونا أن توزيع المهام في العمل يكون على أساس المستوى التعليمي مقابل 70 يرونا أن توزيع المهام في العمل يكون على أساس الخبرة , تقابلها نسبة 69.2% يرونا أن

توزيع المهام في العمل يكون على أساس أخرى في حين شكله نسبة 26.3 % من المبحوثين غير راضين على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 30.8 % يرونا أن توزيع المهام في العمل يكون على أساس أخرى مقابل 30% يرونا أن توزيع المهام في العمل يكون على أساس الخبرة , تقابلها 18.5% يرونا أن توزيع المهام في العمل يكون على أساس المستوى التعليمي.

نفس النتيجة المتمثلة في ان توزيع المهام له علاقة برضى الموظف حيث أن الذين وزعت عليهم المهام على أساس الخبرة و المستوى التعليمي كان راضين عن أدائهم للعمل يمكن أن نرجع ذلك الى أن مديرية الخدمات الجامعية تضع كل فرد في الوظيفة التي ترى أنه جدير في القيام عليها و هذا ان دل على شئ يدل على ان مصلحة الموارد البشرية بمديرية تدرس قدرات ومهارات موظفيها , و إذارجعنا في هذه النقطة الى التراث السوسيولوجي نجد مبادئ فايول في الإدارة تطرقت لهذه النقطة حيث يقول فايول في المبدئ العاشر ضرورة الترتيب المنظم في الادرة أي الترتيب الإنساني بحيث يوضع الشخص المناسب في المكان المناسب بإضافة الى مبدئ الحادي عشر والذي تمثل في ثبات الأفراد أي استقرار العاملين في أماكن عملهم أطول مدة ممكنة لتخصص والاستفادة من الخبرة , وبالتالي توزيع مهام بوضع شخص المناسب في المكان المناسب و تجنب تغيير المهام يعطي للموظف راحة نفسية تجعله يقدم أداء يكون راضي عليه .

جدول رقم 15 يوضح توزيع العينة حسب مؤشر افتقار المؤسسة للوسائل يؤثر سلبا على أداء الموظف و علاقته برضى الموظف على أدائه الوظيفي

المجموع		لا		نعم		افتقار المؤسسة للوسائل يؤثر سلبا على أداء الموظف رضى الموظف عن أدائه
%	ت	%	ت	%	ت	
78.8	63	68.4	13	82	50	نعم
21.3	17	31.6	6	18	11	لا
100	80	100	19	100	61	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 78.8% من المبحوثين رضين على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 82 % يرونا أن إفتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي مقابل 68% يرونا أن إفتقار المؤسسة لوسائل العمل لا يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي , في حين شكلة نسبة 21.3 % من المبحوثين غير رضين على أدائهم الوظيفي مدعمة ب 31.6 % يرونا أن إفتقار المؤسسة لوسائل العمل لا يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي مقابل 18% يرونا أن إفتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي .

تفسير نتيجة رضى الموظفين عن أدائهم الوظيفي له علاقة إفتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم حيث وجدنا أنه برغم من افتقار المؤسسة لوسائل العمل إلا أنهم رضين عن أدائهم يمكن ان يكون هذا لأن هؤلاء الموظفين يحبون عملهم ويعملون بضمير لذا يحاولون رغم كل الظروف من تقديم كل ما لديهم مثلا محاسب لديه عمل لكن حاسوب

المديرية معطل فيضطر الى أخذ عمله الى المنزل ويكمله في حاسوبه الشخصي هنا برغم من أدائه لعمله إلا أن هذا العطل أخذ منه وقت جلوسه مع عائلته نتيجة إكماله لعمله في المنزل والذي من المفروض أنه أكمله في المديرية , و بتالي الظروف المادية في العمل تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف , وفي هذا الصدد نجد إلتون مايو يؤكد على ضرورة تصميم الوظيفة بما يجعلها أكثر قبولا للأفراد و أكثر دافعية للفرد للأداء فلمثال الذي طرحناه بكون بأن يتوفر مكتب محاسب بكل ما يحتاجه من مستلزمات تسهل عمله و تساعده على تقديم أداء جيد .

جدوا رقم 16 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين تقييم الموظف لأدائه و منح المؤسسة مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع

المجموع		أحيانا		لا		نعم		منح المؤسسة مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع وتقييم لأدائه
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
58.8	47	66.7	4	62.7	42	14.3	1	جيد
41.3	33	33.3	2	37.3	25	85.7	6	متوسط
100	80	100	6	100	67	100	7	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 58.8% من المبحوثين الذين يقيمون أدائهم بأنه جيد مدعمة ب 66 % يرونا أنه أحيانا ما تمنح المؤسسة مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع مقابل 62.7% يرونا أن المؤسسة لا تمنح مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع , مقابل 14.3% يرونا أن المؤسسة تمنح مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع , في حين شكلة نسبة 41.3% من المبحوثين الذين يقيمون أدائهم بأنه متوسط مدعمة ب 85.7% يرونا أن المؤسسة تمنح مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع مقابل 37.3% يرونا أن المؤسسة لا تمنح مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع مقابل 33.3% يرونا أنه أحيانا ما تمنح المؤسسة مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع .

تفسر نتيجة أن تقييم الموظفين لأدائهم جيد رغم أن المديرية لاتهتم بجانب الحوافز للموظف الجاد والمبدع الى أن بطبيعة الحال مديرية الخدمات الجامعية هي حسب القانون الجزائري من القطاعات العمومية و التي نظام الحوافز فيها تفعيله ضعيف على عكس القطاع الاقتصادي , وهذا الأداء الجيد رغم غياب نظام حوافز مشجعة يمكن أن يرجع الى حوافز معنوية مثل تشجيع المعنوي من طرف المسؤول وهذا يكون له أثر أكثر من الحافز المادي , فالمسؤول القائد هو الذي يفهم أهمية هذه النقطة فيعمل عليها لتحفيز أداء موظفيه .

جدوا رقم 17 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المتابعة والتوجيه الدائم من قبل رؤساء العمل و السياسات المتبعة داخل المؤسسة تساعد على أداء متميز داخل لمؤسسة

المجموع	أحيانا		لا		نعم		متابعة وتوجيه الدائم من قبل رؤساء للعمل السياسات المتبعة داخل المؤسسة تساعد على أداء متميز داخل المؤسسة	
	%	ت	%	ت	%	ت		
85	68	87	20	78.9	15	86.8	33	أوافق
15	12	13	3	21.1	4	13.2	5	لا أوافق
100	80	100	23	100	19	100	38	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 85% من المبحوثين الذين يوافقون أن السياسات المتبعة داخل المؤسسة تساعد على أداء متميز داخل المؤسسة مدعمة ب 87 % يرونا أنه أحيانا ما يكون هناك متابعة و توجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 86.8% يرونا أن هناك متابعة و توجيه دائم من قبل رؤساء العمل , مقابل 78.9 % يرونا أنه ليس هناك متابعة و توجيه دائم من قبل رؤساء العمل , في حين شكلت نسبة 15 % من المبحوثين الذين لا يوافقون أن السياسات المتبعة داخل المؤسسة تساعد على أداء متميز داخل المؤسسة مدعمة ب 21.1 % يرونا أنه ليس هناك متابعة و توجيه دائم من قبل رؤساء

العمل مقابل 13.2% يرونا أن هناك متابعة و توجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 13% يرونا أنه أحيانا ما يكون هناك متابعة و توجيه دائم من قبل رؤساء العمل.

نفسر نتيجة أن الموظفين يرونا أن السياسة المتبعة داخل مديرية الخدمات تساعد على أداء المتميز و الذي من بينها متابعة و توجيه رؤساء العمل لهم بإرجاع ذلك الى طبيعة المسؤول (القائد الإداري) الذي يحفزهم ويشجعهم ويكسب ثقتهم أثناء متابعتهم ويقدم لهم الرؤية التي تمكنهم من العمل و يوحاورهم دون أن يقدم لهم النقد السلبي و العنيف الذي ينفروهم من العمل , بل يحسن الخلل الذي يجده مثلا عن طريق دورات تكوينية إذا تطلب الأمر , وممكن أن المسؤول يتعمل معهم بأسلوب غير رسمي ويشجع العمل الجماعي بين الموظفين من أجل تحفيز أداءهم يمكن أن يكون هذا مبرر لموافقتهم على سياسة المديرية المتبعة

جدوا رقم 18 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين تأثير نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي و الوقت المخصص لإتمام العمل المنوط بالموظف

المجموع		لا		نعم		تأثير نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي الوقت المخصص لإتمام العمل المنوط بالموظف
%	ت	%	ت	%	ت	
82.5	66	75	18	85.7	48	كافي
17.5	14	25	6	14.3	8	غير كافي
100	80	100	24	100	56	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 85% من المبحوثين الذين يرونا أن الوقت المخصص لإتمام العمل المنوط بهم كافي مدعمة ب 85.7 % يرونا أن نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة له تأثير في تحسين الأداء الوظيفي مقابل 75% يرونا أن نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة ليس له تأثير في تحسين الأداء الوظيفي , في حين شكلة نسبة 17.5 % من المبحوثين يرونا أن الوقت المخصص لإتمام العمل المنوط بهم غير كافي مدعمة ب 25 % يرونا أن نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة ليس له

تأثير في تحسين الأداء الوظيفي مقابل 14.3% يرونا أن نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة له تأثير في تحسين الأداء الوظيفي -

يمكن أن تفسر نتيجة المتمثلة في أن الوقت المخصص ليتم الموظف عمله بمدرية الخدمات الجامعية الى طبيعة المسؤول الذي يمكن أنه ليس من المسؤولين الذين يستعجلون و بضبطون الموظف بوقت معين لإنهاء المهمة , كما أن ساعات العمل في الوظيف العمومي هي 8 ساعات وكافية لأن يقوم الموظف بعمله .

جدوا رقم 19 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين هناك تعاون بين موظف و زملائه في انجاز المهام و كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل

المجموع		أحيانا		أبدا		دائما		هل هناك تعاون بينك وبين زملائك في انجاز المهام كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
52.5	42	55.2	16	30	3	56.1	23	جيد
42.5	34	44.8	13	60	6	36.6	15	متوسط
5	4	0	0	100	1	7.3	3	ضعيف
100	80	100	29	100	10	100	41	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 52.5% من المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم جيد مدعمة ب 56.1 % دائما هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام مقابل

55.2% أحيانا هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام مقابل 30% أبدا ليس هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام , في حين شكلت نسبة 42.5% من المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم متوسط مدعمة ب 60% أبدا ليس هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام مقابل 44.8% أحيانا هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام مقابل 36.6% دائما هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام , في حين شطلو نسبة 5% المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم ضعيف مدعمة ب 100% أبدا ليس هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز المهام مقابل 7.3% دائما هناك تعاون بينهم وبين زملاءهم في انجاز.

نفس هذه النتيجة في أن الموظفين الذين ترى الإدارة أن مستوى أدائهم جيد يكون دائما بين تعاون في انجاز المهام بأن نرجعها الى طبيعة القيادة في المؤسسة والتي تحفز العمل الجماعي والذي هو من عوامل نجاح أي إدارة و هذا ما وضحه كذلك الجدول (رقم 17 الخاص بسياسات المؤسسة) فبروجوعنا الى مبادئ فايول للإدارة نجد المبدئ 14 الذي يؤكد فيه على بث روح الفريق و التعاون بين جميع القوى العاملة و تشجيعهم على العمل الجماعي , وبالتالي فالعمل الجماعي يسد النقص والفجوات التي يمكن أن تخلق في العمل .

جدوا رقم 20 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين افتقار المؤسسة للوسائل يؤثر سلبا على أداء الموظف و كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل

المجموع		لا		نعم		افتقار المؤسسة للوسائل يؤثر سلبا على أداء الموظف كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل
%	ت	%	ت	%	ت	
52.5	42	63.2	12	49.2	30	جيد
42.5	34	36.8	7	44.3	27	متوسط
5	4	-	-	6.6	4	ضعيف
100	80	100	19	100	61	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 52.5% من المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم جيد مدعمة ب 63.2% لا يرون أن افتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم مقابل 49.2% يرون أن افتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم , في حين شكلة نسبة 42.5% من المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم متوسط مدعمة ب 44.3% يرون أن افتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم مقابل 36.8% لا يرون أن افتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم , في حين شكلة نسبة 5% المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم ضعيف مدعمة ب 6.6% يرون أن افتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم.

لفهم تفسير هذه النتيجة المتمثلة في أن المبحوثين الذين ترى الإدارة أن مستواهم جيد على الرغم من إفتقار المؤسسة لوسائل العمل والتي أقررو أنها تؤثر سلبا عل أدائهم الوظيفي (أنظر للجدول رقم 15 الخاضبفتقار المؤسسة للوسائل و رضى الموظف على نفسه)

جدوا رقم 21 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين متابعة وتوجيه الدائم من قبل رؤساء للعمل و كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل

المجموع		أحيانا		لا		نعم		متابعة وتوجيه الدائم من قبل رؤساء العمل كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
52.5	42	43.5	10	42.1	8	63.2	24	جيد
42.5	34	52.2	12	47.4	9	34.2	13	متوسط
5	4	4.3	1	10.5	2	2.6	1	ضعيف
100	80	100	23	100	19	100	38	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 52.5% من المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم جيد مدعمة ب 63.2% يرونا أن هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 43.5% لا يرونا أن هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 42.1% يرونا أنه أحيانا ما تكون هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل , في حين شكلة نسبة 42.5% من المبحوثين الذين ترى الإدارة مستوى أدائهم متوسط مدعمة ب 52.2% يرونا أنه أحيانا ما تكون هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 47.4% لا يرونا هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 34.2% يرونا أن هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل , في حين شكلة نسبة 5% المبحوثين الذين

ترى الإدارة مستوى أدائهم ضعيف مدعمة بـ 10.5% لا يرونا أن هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 4.3% يرونا أنه أحيانا ما تكون هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل مقابل 2.6% يرونا أن هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل رؤساء العمل .

نفسر نتيجة المتمثلة في أن المبحوثين الذين ترى الإدارة أن مستواهم جيد من خلال المتابعة والتوجيه الدائم الى طبيعة المسؤول القائد كما ذكرنا سابقا و هذه النتيجة تدل الى أن القائد الإداري بمؤسسة الخدمات الجامعية يثق بقدرات موظفيه ويحفزهم و يحترمهم مما يوصل الى تحسن أدائهم .

الجدول رقم 22 يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين المستوى الاقتصادي للأسر و تأثير الظروف الاقتصادية على أداء الموظف

المستوى الاقتصادي للأسرة	ضعيفة		متوسطة		جيدة		المجموع
	ت	%	ت	%	ت	%	
نعم	4	44.4	36	55.4	1	16.7	41
لا	5	55.6	29	44.6	5	83.3	39
المجموع	9	100	65	100	6	100	80

من خلال الجدول نلاحظ أن 51.3% من المبحوثين الذين تؤثر الظروف الاقتصادية على أدائهم مدعمة ب 55.4 % مستوى الاقتصادي للأسرة متوسط مقابل 44.4 % مستوى الاقتصادي للأسرة ضعيف مقابل 16.7 % مستوى الاقتصادي للأسرة جيد , في حين شكلة نسبة 48.8 %مبحوثين الذين لا تؤثر الظروف الاقتصادية على أدائهم مدعمة ب 83.3 % مستوى الاقتصادي للأسرة جيد مقابل 55.6% مستوى الاقتصادي للأسرة ضعيف تقابلها 44.6 % مستوى الاقتصادي للأسرة متوسط .

يمكن تفسير النتيجة المتمثلة في أن المبحوثين تؤثر ظروفهم الاقتصادية على أدائهم الوظيفي حيث أن اغليبيتهم مستوى الإقتصادي لأسرهم متوسط , بإرجاعها الى أن أغلبهم متزوجون يعني أنهم مسؤولون عن زوجة و أولاد ويمكن أن يكونو عزب و مسؤولون عن اخواتهم ووالديهم , كما يكمن أن يكون ذلك الى أنهم يقيمون في منازل بإيجار , و مع العلم أن الدخل في الوظيف العمومي بقطاع الخدمات الجامعية أو غيرها من القطاع العمومي يشكل دخلا ضعيف , وهذا يشعر الموظف بعدم الأمان الاقتصادي والذي يؤثر على دائه الوظيفي , فإذا تتبعنا سلم الحاجات لبورتر في نظريته سلم الحاجات نجد أنه "صنف الحاجة الى الأمن هي الأولى والقاعدة لهرمه والتي تتمثل حسب رئييه في (دخل المناسب , ترقية تأمين اجتماعي , تقاعد)" و بهذا فظروف الاقتصادية عامل مؤثرعلى الأداء الوظيفي فهو يمثل نقطة الأمان لدى الموظف .

6-2- تفسير نتائج الفرضيات

تفسير الفرضية الأولى :

بعد تحليلنا لجدول الفرضية الأولى التي تقول تؤثر الظروف الأسرية (الاستقرار، العلاقة بين أفراد الأسرة، حجم الأسرة) للموظف على أدائه الوظيفي , توصلنا الى أن هذه الفرضية محققة .

تفسر هذه النتيجة الى أن الظروف الأسرية سوء كانت هذه لظروف متعلقة بمسؤولية التي يحملها الموظف على عاتقه أو خلافاته مع أفراد أسرته ومشاكله معهم واستقراره راحته في وسط أسرته تؤثر على الأداء الوظيفي حيث أنها تجعل الموظف غير صافي الذهن لا يفكر الا في ظروفه الأسرية التي تعيقه عن أداء وظيفته و تجعله غير متزن و تؤثر حتى على علاقاته في العمل مع مسؤوليه و زملائه .

تفسير الفرضية الثانية :

بعد تحليلنا لجداول الفرضية الثانية التي تقول تؤثر ظروف المهنية (طبيعة العمل، الظروف المادية) للموظف على أدائه الوظيفي , توصلنا الى أن الفرضية محققة .

تفسر هذه النتيجة بأن العوامل التي تحيط بالموظف في بيئة عمله لها تأثير على أدائه الوظيفي سواء بإيجاب بطبيعة الحال إذا كانت هذه لعوامل إيجابية مثل توزيع المهام بحسب قدرات كل موظف ومستواه و خبرته بما يجعله يشعر بإرتياح وكذلك سياسة المنظمة التي تساعد الموظف على أداء مهامه و مراقبة ومتابعة التي تكون بأسلوب يحفز ويطور من قدرات الموظف كما لاحظنا في الجدول رقم (17) والجدول رقم (21) و إعطاء الوقت الكافي للموظف لإنجاز مهمته و بعث روح الفريق وتعاون بين الزملاء في انجاز المهام كما لاحظنا في الجدول رقم (19) فتؤدي به هذه العوامل الى الأداء الجيد الذي يرضي الإدارة والموظف نفسه ,كما قد تكون هذه العوامل سلبية مثل افتقار المؤسسة لوسائل العمل كما لاحظنا في الجدول (15) وغياب الحوافز و الدخل الضعيف الذي لايشعر الموظف بالأمان .

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بن موسى فاطمة الزهرة، وبوقرنان سمية , عنوان (اثر ظروف العمل على أداء العاملين) مذكره مكمله لنيل شهاده ليسانس وعلوم التفسير تخصص تسيير مواد البشرية خلال السنه الجامعية 2012 2013، بجامعة قاصدي مرياح في ورقلة، وهي دراسة حالة لمؤسسة الإسمنت بتقرت , كانت النتيجة التي توصلت اليها كلما زادت ظروف العمل زادت رداءة العاملين, الظروف الداخلية للعامل تؤثر اكثر من الظروف الخارجية للعمل على اداء العاملين, مراعاة المؤسسة لظروف العمل أثناء تقييم العاملين , وتتفق هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الطالبة ابراهيمي سهام تحت عنوان " ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين" مذكرة مكمله لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة ميدانية بمصنع سويح لصناعة

الأجور بالمسيلة الفرضيات وكانت نتيجة العامة أن الانضباط القيادية والعملية الاتصالية داخل المؤسسة لها أثر كبير على استقرار الوظيفي للعامل

الإستنتاج العام :

في نهاية البحث تبين لنا أن :

- ✓ أغلب أفراد العينة إناث بنسبة 60%
- ✓ أغلب أفراد العينة هم شباب و تتراوح أعمارهم ما بين 30 الى 40 سنة بنسبة (48.8%)
- ✓ أن أغلب أفراد العينة متزوجون بنسبة (58.8%)
- ✓ أن أغلب أفراد العينة لديهم أقدمية في العمل من 5 الى 10 سنوات بنسبة تقدر ب (53.8%)
- ✓ أغلب أفراد العينة لديهم من (1-3) بنسبة 53%
- ✓ أن أغلب أفراد العينة يقومون في شقق بنسبة (55%)
- ✓ أن أغلب أفراد العينة يقومون في ملكهم بنسبة (50%)
- ✓ أن أغلب أفراد العينة يتقاضون دخل يقدر ب أقل من 20000 دج بنسبة (45%)
- ✓ الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية لا تؤثر مسؤولية أسرهم على أدائهم الوظيفي سواء كانت مسؤولية تقع على عاتقهم أو لا تقع
- ✓ موظفي مديرية الخدمات الجامعية لديهم استقرار داخل أسرهم ولهذا الاستقرار أثر إيجابي على عملهم
- ✓ الموظفين علاقتهم مع أفراد عائلتهم من خلاف لا تؤثر على أدائهم الوظيفي
- ✓ الموظفين علاقتهم مع أفراد عائلتهم من مشاكل لا تؤثر على أدائهم الوظيفي
- ✓ الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية تؤثر الظروف الأسرية على أدائهم الوظيفي
- ✓ أن راحة الموظف داخل الأسرة من الظروف الأسرية التي تؤثر على أدائه الوظيفي

- ✓ ان توزيع المهام له علاقة برضى الموظف حيث أن الذين وزعت عليهم المهام على أساس الخبرة و المستوى التعليمي كان راضين عن أدائهم للعمل
- ✓ رضى الموظفين عن أدائهم الوظيفي له علاقة إفتقار المؤسسة لوسائل العمل يؤثر سلبا على أدائهم حيث وجدنا أنه برغم من افتقار المؤسسة لوسائل العمل إلا أنهم راضين عن أدائهم
- ✓ تقييم الموظفين لأدائهم جيد رغم أن المديرية لاتهتم بجانب الحوافز للموظف الجاد والمبدع الى أن بطبيعة الحال مديرية الخدمات الجامعية هي حسب القانون الجزائري من القطاعات العمومية و التي نظام الحوافز فيها تفعيله ضعيف على عكس القطاع الاقتصادي , وهذا الأداء الجيد رغم غياب نظام حوافز مشجعة
- ✓ أن السياسة المتبعة داخل مديرية الخدمات تساعد على أداء المتميز و الذي من بينها متابعة و توجيه رؤساء العمل لهم
- ✓ الوقت المخصص ليتم الموظف عمله بمديرية الخدمات الجامعية الى طبيعة المسؤول
- ✓ الموظفين الذين ترى الإدارة أن مستوى أدائهم جيد يكون دائما بين تعاون في انجاز المهام
- ✓ المتمثلة في أن المبحوثين الذين ترى الإدارة أن مستواهم جيد على الرغم من إفتقار المؤسسة لوسائل العمل والتي أقررو أنها تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي
- ✓ المبحوثين الذين ترى الإدارة أن مستواهم جيد من خلال المتابعة والتوجيه الدائم الى طبيعة المسؤول القائد
- ✓ المتمثلة في أن المبحوثين تؤثر ظروفهم الاقتصادية على أدائهم الوظيفي حيث أن اغليبيتهم مستوى الإقتصادي لأسرهم متوسط.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع ظروف الأسرية والمهنية للموظف وأثرها على الأداء الوظيفي توصلنا إلى أن الظروف الأسرية والمهنية تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف عبر عدة ظروف منها الأسرية والمتمثلة في انخفاض الوضع الاقتصادي للأسرة أي الدخل الاجمالي والظروف الصحية والاجتماعية السيئة، أما الظروف المهنية توجد عديدة منها الداخلية والخارجية أما الظروف المهنية وهي الظروف التنظيمية داخل المؤسسة مثل العاملون نمط القيادة الاتصال ، الجدول الزمني للعمال وهناك أيضا ظروف مادية داخل المنظمة مؤسسة وهي التي تشبع العديد الحاجيات الضرورية للموظف مثل الحوافز المادية والمعنوية أما الظروف الخارجية المرتبطة بالبيئة المهنية وبالمتغيرات تؤثر في المنظمة ولكن المنظمة لا تستطيع أن تؤثر فيها وتمثل في مجموعة من العوامل اجتماعية واقتصادية وسياسية وثقافية. وفي الأخير توصلنا إلى أن الظروف الأسرية والمهنية لها تأثير على الأداء الوظيفي .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد السيد مصطفى ،إدارة الموارد البشرية ،منظور القرن الحادي و العشرون ،
كلية التجارة بالقاهرة ، بدون طبعة
2. أحمد سالم الأحمر، علم اجتماع الأسرة بين التنظير والواقع المتغير ، دار الكتاب
الجديد المتحدة ،بيروت (لبنان)، 2004
3. أحمد سالم الأحمر، علم اجتماع الأسرة بين التنظير والواقع المتغير ، دار الكتاب
الجديد المتحدة ،بيروت (لبنان)، 2004
4. بلال محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية ، الدار الجامعية الجديدة،
الاسكندرية
5. بلال محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية ، الدار الجامعية الجديدة،
الاسكندرية
6. خليل حمد خليل، المفاهيم الأساسية لعلم الاجتماع ، دار الحداثة، مصر ، 1984
7. خليل حمد خليل، المفاهيم الأساسية لعلم الاجتماع ، دار الحداثة، مصر ، 1984.
8. السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية، ط 1، مكتبة غريب،، القاهر، مصر،
1985
9. سهيل إدريس ، المهل ، قاموس فرنسي عربي_، دار الأدب ، بيروت ، ط31 ،
2003
10. عايدة الخطيب ، التخطيط الإستراتيجي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1989
11. عبد الغفار حنفي ،محمد فريد الصحن ،إدارة أعمال ، الدار الجامعية ، الإسكندرية
1991،
12. عبد الغفار حنفي، السلوك الأفراد، الدرا الجامعية ، الاسكندرية ، 1997
13. علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية، ط 1، مكتبة غريب،، القاهر،
مصر، 1985.
14. محم صبري فؤاد النمر: التفكير النقدي في بحوث الخدمة الاجتماعية، المكتب
الجامعي الحديث، الأزريط، 2003

15. محمد بومخلوف، التنظيم الصناعي والبيئة، شركة دار الهمة للطباعة والنشر، الجزائر، 2001.
16. محمد بومخلوف، التنظيم الصناعي والبيئة، شركة دار الهمة للطباعة والنشر، الجزائر، 2001
17. مصطفى عشوي ،_أسس علم النفس الصناعي ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992

ثانيا: المذكرات

18. درسي نعيمة ، تأثير ضغوط البيئة الاجتماعية للعامل على انضباطهم في المؤسسة، دراسة ميدانية مؤسسة مواد التنظيف والصيانة، البويرة، مذكرة لنيل شهادة ماستر تنظيم وعمل، ب ت
19. درسي نعيمة ، تأثير ضغوط البيئة الاجتماعية للعامل على انضباطهم في المؤسسة، دراسة ميدانية مؤسسة مواد التنظيف والصيانة، البويرة، مذكرة لنيل شهادة ماستر تنظيم وعمل، ب ت
20. علي سلمي ، دور الظروف الاجتماعية للأسرة على التحصيل الدولي ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علم الاجتماع، شعبة تنظيم وعمل، دراسة حالة بلدية باتنة ،ب س
21. علي سلمي ، دور الظروف الاجتماعية للأسرة على التحصيل الدولي ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علم الاجتماع، شعبة تنظيم وعمل، دراسة حالة بلدية باتنة ،ب س،
22. العمرابي نادية، تأثير ضغوط المهنية على الرضا الوظيفي على الأداء دراسة مؤسسة الاستشفائية بمغنية ، مذكرة تخرج ماستر في علوم والتسيير تخصص موارد بشرية، 2016/2015
23. العمرابي نادية، تأثير ضغوط المهنية على الرضا الوظيفي على الأداء دراسة مؤسسة الاستشفائية بمغنية ، مذكرة تخرج ماستر في علوم والتسيير تخصص موارد بشرية، 2016/2015

24. Dictionnaire La rousse bordas .1997,

قائمة الملاحق

جامعة عما ثليجي - الاغواط -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا
تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل



إستبيان الدراسة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة الماستر نضع بين أيديكم هذا الإستبيان المتعلق بموضوع :
الضغوط الأسرية والمهنية للموظف وأثرها على أداءه الوظيفي
دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بالخدمات الجامعية بالأغواط

هذه الإستمارة موجهة إلى الموظفين والإجابة عليها هي مساهمة منكم في تشجيع البحث العلمي
ملاحظة : هناك بعض الأسئلة يستدعي الإجابة عليها وضع علامة (x) في المكان الذي تروه مناسب

تحت اشراف الدكتور:

تهامي محمد

من اعداد :

بن شنيبة عائشة

بن تركية سمية

السنة الدراسية 2021/2020

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1 - الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن: من 20 - 30 من 30-40 أكثر من 40 سنة
- 3- الحالة العائلية: أعزب متزوج (ة) أرمل (ة) مطلق (ة)
- 4 - في حالة ما إذا كان لك أولاد، كم عددهم : 1-3 4-6 7 فأكثر
- 5- الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات 5-10 10-16
- 17 سنة فأكثر
- 6- المستوى التعليمي : بدون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي
- جامعي ما بعد التدرج

• المحور الثاني : الظروف الاسرية للموظف (ة)

- 7- المستوى الإقتصادي للأسرة: ضعيف متوسط جيد
- 8- نوع السكن : شقة منزل
- 9- طبيعة السكن : ملك إيجار أخرى حدها
- 10- عدد أفراد الأسرة : 2-4 5-7 8-10 أكثر من 10
- 11- هل تجد (بين)الراحة داخلأسرتك؟نعم لا

12 - هل لديك مشاكل داخل الأسرة؟ نعم لا

13- إذا كانتا لإجابة نعم فيما تتمثل ؟

.....
.....

14- هل مسؤولية الأسرة تقع على اتقك؟ نعم لا

15- هل تؤثر هذه المسؤولية على أدائك الوظيفي؟ نعم لا

16- في حالة الاجابة بنعم كيفذلك؟

.....
.....

17 - هل هناك استقرار داخل الأسرة؟ نعم لا

18- هل للاستقرار لأسر يأتري ايجابي على مهنتك؟ نعم لا

19- هل توجد خلافات بينك وبين أفراد عائلتك؟ نعم لا

20- في حالة الاجابة بنعم مانوع الخلافات؟

.....
.....

21- حسب رأيك هل تؤثر الظروف الأسرية على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا

22- هل تؤثر هذه الخلافات على أدائك الوظيفي؟ نعم لا

المحور الثالث :الظروف المهنية للموظف(ة)

23- ماهي قيمة الدخل الذي تتقاضاه :

أقل من 20000 دج من 20000 - 39000 دج

40000 - 59000 دج 60000 دج فأكثر

24- هل أنت راض (ية) عن قيمة دخلك ؟ نعم لا

25- هل أنت راض (ية) على أدائك الوظيفي : نعم لا

26- كيف تقيم مستوى أدائك ؟ جيد متوسط ضعيف

27- هل توجد أوقات للراحة داخل مؤسستكم ؟ نعم لا

28- كيف توزع المهام في العمل، هل يكون التوزيع على أساس :

الخبرة المستوى التعليمي أخرى أذكرها

29- هل هناك تعاون بينك وبين زملائك في إنجاز المهام : دائما أبدا أحيانا

30- هل أنت راض (ية) على المهام المكلف بها ؟ نعم لا نوعا ما

31- هل تتلقى (ين) الدعم اللازم من طرف الإدارة؟ نعم لا

إذا كانت إجابتك نعم مانوعه؟.....

32- هل افتقار المؤسسة الى الوسائل العمل تؤثر سلبا على أدائك لمهنتك؟

نعم لا

33- هل تمنح المؤسسة مكافآت وحوافز للموظف الجاد والمبدع ؟ نعم لا
أحيانا

34- هل هناك متابعة وتوجيه دائم من قبل الرؤساء للعمال ؟ نعم لا
أحيانا

35- هل يؤثر نظام الحوافز والعقوبات المعتمد في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي ؟
نعم لا

36- السياسات المتبعة داخل المؤسسة تساعد على تحقيق أداء متميز داخل المؤسسة ؟
أوافق لا أوافق

37- هل الوقت المخصص لإتمام العمل المنوط بك كافي ؟ كافي غير كافي

38- كيف ترى الإدارة مستوى أدائك في العمل ؟

جيد متوسط ضعيف