

جامعة عمار ثلجي بالاغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



الضغوط الاجتماعية وانعكاساتها على الاداء الوظيفي

دراسة ميدانية (بلدية الاغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور

رداف لقمان

إعداد الطالبين

• بن دهقان نوال

• بن الطيرش فاطمة

لجنة المناقشة :

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

البروفيسور: غربي عبلة

الدكتور : رداف لقمان

الدكتورة : عاشوري فضيلة

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم " قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ" الآية 32 من سورة البقرة

الشكر لله عز وجل على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل الذي نرجوا ان

يكون لبنة في صالح المعرفة

نتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور الموقر الذي تفضل بالإشراف على

هذه المذكرة ولم يبخل علينا بتوجيهاته طيلة فترة إنجازها رداً

لقمان

كما نتقدم أيضاً بجميل الشكر وجزيل العرفان إلى كل الأساتذة الذين

ضحوا بجهدهم من أجل اطلاعنا على نافذة المستقبل والذين رافقونا

وساندونا طيلة المشوار الدراسي الذين يبدون بأسمائهم كباراً

وبشخصياتهم أكبر وبعلمهم أكبر من كل ذلك

إلى كل الأساتذة الكرام متمنيا لهم التوفيق

بن دهقان نوال

بن الطيرش فاطمة

إهداء

الحمد لله الذي يسر لي درب العلم وأنار لي طريقي

والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد

أهدي هذا العمل المتواضع إلى والديا الكريمين حفظهما الله لي

إلى اخوتي وفقهم الله لكل خير

وإلى كل أفراد العائلة والأصدقاء.

بن دهقان نوال

إهداء

نحمد الله على نعمة الإسلام ونشكراً على إتمام عملنا فإليه
يرجع الأمر كله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلي
آله صحبه وسلم تسليماً كثيراً

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من أوصى الله بهما خيراً في
كتابه العزيز فقال "وبالوالدين إحساناً" أكرمنا الله ببرهما.

وثاني أهدائي إلى اخوتي

إلى كل زميلائي وأصدقائي

بن الطيرش فاطمة

الفهرس

الفهرس

فهرس الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	15

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	65
02	يبين سن أفراد العينة.	65
03	يبين المستوى التعليمي	66
04	يبين الحالة العائلية	67
05	يبين توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل (الأقدمية).	67
06	يبين وضعية السكن	68
07	يبين حالة الملكية او التاجير	68
08	يبين اتساع السكن	69
09	يبين وجود اولاد	69
10	يبين عدد الاولاد	70
11	يبين وجود امراض مزمنة في الاسرة	71
12	يبين وجود اولاد في سن التمدرس	71
13	يبين كفاية الاجر لاعالة الاسرة	72
14	يبين بعد المسافة بين العمل والمنزل	72
15	يبين توفر الاجهزة والوسائل في اطار عملك	73
16	يبين مدى كفاية الخدمات الاجتماعية في مجال عملك	73
17	يبين وجود عدالة في اطار الترقية	74
18	يبين وجود تحفيزات في العمل	74
19	يبين نوع الحوافز	75
20	هل هذه التحفيزات كافية او غير كافية	75
21	يبين مكان العمل يخضع لشروط النظافة	76
22	يبين وجود مساواة بين العمل في اطار العمل	76
23	يبين وجود رقابة في العمل	77
24	يبين مدى عمل المؤسسة على فرض تطبيق العقوبات لمن يخالف القانون الداخلي	77

الفهرس

للمؤسسة

فهرس الموضوعات

كلمة شكر

الاهداء

مقدمة

العنوان

أ

الصفحة

الفصل الاول: الاطار المنهجي لدراسة

4	اولا: الاشكالية
4	ثانيا :الفرضيات
5	ثالثا: اهداف الدراسة
5	رابعا: اسباب اختيار الموضوع
6	خامسا: اهمية الدراسة
7	سادسا: مصطلحات الدراسة
9	سابعا: الدراسات السابقة
10	ثامنا: التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

12	تمهيد :
13	اولا: الضغط الاجتماعي
13	1. ماهية الضغوط
16	2. الضغوط الاجتماعية
20	3. الآثار المترتبة على الضغوط الاجتماعية:
23	ثانيا: الاداء الوظيفي الضغوط الاجتماعية

الفهرس

23	1. عناصر الأداء الوظيفي:
23	2. محددات الأداء الوظيفي:
25	ثالثا: العلاقة بين الضغوط الاجتماعية والاداء
25	1. البعد الاجتماعي للأداء
26	2. آثارها على الفرد :
27	3. آثارها على المجتمع :
28	4. آثار الضغوط على المنظمة:
30	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

32	تمهيد
33	اولا.عناصر الأداء الوظيفي:
34	ثانيا: أنماط الأداء الوظيفي:
38	ثالثا: تقييم الأداء
39	رابعا: أهداف تقييم الأداء
42	خامسا: أهمية تقييم الأداء
45	سادسا: خطوات وطرق تقييم الأداء
49	سابعا: نظريات الأداء الوظيفي
55	خلاصة:

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

57	تمهيد
58	اولا: الإجراءات المنهجية للدراسة
58	1. مجالات الدراسة

الفهرس

59	2. المنهج :
60	3. الإجراءات المنهجية للدراسة :
60	3.1. أدوات جمع البيانات :
63	3.2. عينة الدراسة :
65	ثانيا: عرض تحليل نتائج الدراسة
65	1. تحليل و تفسير البيانات
78	2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
83	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

مقدمة

تشهد المجتمعات الحديثة على اختلاف انواعها تزايداً مضطرباً في عدد و حجم المنظمات التي توفر الخدمات الضرورية للمجتمع ، وتعتمد هذه المنظمات على متخصصين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفاعلية ، ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيامهم بدورهم كاملاً ، الأمر الذي يسهم في إحساسه بالعجز عند تقديم العمل المطلوب منه، وبالمستوى الذي يتوقعة منه الآخرون، ومتى ما حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط الموظف بالمنظمة تأخذ بعداً سلبياً له اثاره السيئة على الفرد والمنظمة والعملية الإنتاجية ككل .

ويرى البعض أن أهمية دراسة العلاقة بين المنظمة و الافراد العاملين فيها الى أهمية العمل ذاته واثره البالغ في الحياة الافراد كما أن له الاثر نفسه في استمرار وبقاء المنظمة بصفة عامة ، فضلاً عن اثره على نفسية العامل و انتران مشاعره وتأمين الحياة السعيدة له، إذ تجعل منه عضواً فعالاً في مجال عمله ومجتمعه.

في السنوات الماضية القليلة شهدت إهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ، وعلم النفس الصناعي ، وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة العوامل و المؤثرة في الاداء الوظيفي ، والتي تشتمل على متغيرات مثل الرضا والضغط حيث تعد هذه العوامل من اكثر العوامل أهمية لاسباب ما تتركه من آثار على سلوك الافراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظماتهم ، خاصة ان تحسين الاداء الوظيفي مطلب مهم تسعى اليه كل منظمة ، وذلك من خلال محاولاتها الدائمة العمل على تعزيز وتعزيز وتدعيم الرضا. وفي الجانب الآخر تحاول المنظمات جاهدة العمل على إزاله او تحييد العوامل او المسببات التي تؤدي الى ضغوط العمل لدى الافراد المنتمين لها الان ذلك كله يؤدي الى تحقيق مستوى عال من الاداء الوظيفي وبذلك تسعى الدراسة الحالية الى بيان اثر الضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي .

من اجل دراسة موضوع الضغوط الاجتماعية وانعكاساتها على الاداء الوظيفي قمنا بتقسيم الدراسة الى جانبين الاول نظري وتضمن ثلاثة فصل تطرقنا في الفصل الاول الى موضوع الدراسة من خلال تحديد الاشكالية وفرضيات الدراسة ثم اهداف واسباب اختيار الموضوع وتحديد أهميته الدراسة وفي الاخير الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني فقد خصصناه الى الضغوط الاجتماعية والاداء الوظيفي من خلال تحديد مفهوم الضغوط الاجتماعية ومسبباتها ثم الاثار المترتبة على الضغوط الاجتماعية وفي الاخير علاقة الضغوط الاجتماعية بالاداء الوظيفي.

وفي الفصل الثالث تطرقنا الى الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له من خلال عناصر وانماط الاداء الوظيفي وتقييمه وهداف تقييم الاداء الوظيفي ثم الى اهمية وخطوات وطرق تقييم الاداء الوظيفي وفي الاخير الى النظريات المفسرة للاداء الوظيفي.

اما الجانب التطبيقي فقد تطرقنا فيه الى الدراسة الميدانية من خلال فصلين تناولنا في الفصل الرابع الى الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال مجالات الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة الميدانية ثم ادواتها.

وفي الفصل الخامس كان مخصصا لتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها من خلال تحليل نتائج الاستبيان ثم مناقشتها على ضوء الفرضيات .

وأخيرا الخاتمة كانت حوصلة عامة لما تقدم عرضه في الجانبين النظري والتطبيقي.

الفصل الأول

الإطار العام

للدراسة

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

اولا: الاشكالية

يعتبر الضغط الاجتماعي من العوامل الرئيسية المؤثرة على اداء الموظف وحيث ان البحوث التي تناولت طبيعة العلاقة بين الموظف والمنظمة والتأثرات المتبادلة بين الطرفين لتحديد شكل هذه التأثيرات بشقيها المرغوبة وغير المرغوبة فإن الدراسة الحالية تستهدف دراسة طبيعة العلاقة والتأثير بين هذه المتغيرات (الضغوط الاجتماعية والاداء الوظيفي) وما الذي يمكن ان تحدثه من آثار بالنسبة للفرد والمنظمة .

يقوم العاملون في أية منظمة بأداء أعباء و واجبات و مسؤوليات قصد تحقيق هدف أو أهداف استقرت سياسة المنظمة عليها، ويلعب تقييم الأداء دورا مهما في التعريف بكم و نوع مستوى الإنجاز والتأكد من صلاحية أداء العاملين وسلوكاتهم، وتصرفاتهم أثناء العمل، على مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوب أدائهم، وعلى معاملتهم مع زملائهم ومرؤوسيهـم. وعلي الرغم من أهمية دراسة موضوع أثر الضغوط الاجتماعية علي الاداء الوظيفي في المنظمات التي اهتم بها العلماء والمفكرين في مختلف المجالات العلمية، ومن بين هؤلاء علماء الاجتماع وذلك باعتبار مثل ان الضغوط الاجتماعية تنعكس على حياة الموظف وأدائه الوظيفي، ولهذا نجد العديد من نظريات تناولت مؤشرات لها علاقة بالضغط الاجتماعي مثل الوضعية الاسرية والمحيط الخارجي والظروف المادية للموظف وعلاقتها بالاداء الوظيفي اتي كيفية تأثير هذه الضغوط على اداء الموظف في المؤسسات التي يعملون بها ، وبالتالي ممكن تحديد مشكلة الدراسة بصورة اكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيس التالي:

هل تؤثر الضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي لعمال بلدية الاغواط ؟

ونشتق منها الاسئلة التالية :

1. هل تؤثر الوضعية الاسرية تأثيرا على الاداء الوظيفي للعامل داخل بلدية الاغواط؟
2. هل هناك عوامل تؤدي من الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعي على الاداء الوظيفي؟.

ثانيا :الفرضيات

تؤثر الضغوط الاجتماعية سلبيا على الاداء الوظيفي

ونشتق منها الفرضيات الجزئية التالية :

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

1. تؤثر الوضعية الاسرية تأثيرا سلبيا على الاداء الوظيفي للعامل داخل بلدية الاغواط.
2. هناك عوامل تؤدي من الحد من الاثار السلبية للضغوط الاجتماعي على الاداء الوظيفي.

ثالثا: اهداف الدراسة

ويمكن ذكر أهم الأهداف علي النحو التالي:

- 1 - التعرف علي الاثار المتوقعة للضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة وذلك باعتباره عنصر اساسي في العملية التنموية.
- 2 - التعرف علي الأثار المترتبة على الوضعية الاسرية للموظف من خلال معرفة المشكلات الاجتماعية التي تؤدي الي الضغوط الاجتماعية.
- 3 - التعرف علي العوامل والاسباب لتي تؤدي إلي الحد من الأثار السلبية للضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي

رابعا: اسباب اختيار الموضوع

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

أ - المبررات الذاتية:

محاولة تقديم دارسه اكاديميه بهدف نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل. الرغبة في إجراء دراسة ميدانية تتناول انعكاسات الضغوط الاجتماعية علي أداء العمال في المؤسسة

كما أن ملاحظتنا للأوضاع السائدة في بعض المؤسسات باختلاف نشاطها، أثار فضولنا لمحاولة معرفة الأسباب التي تؤدي إلى بين عمالها الضغوط الاجتماعية وكيف تأثر على أدائهم.

ب - المبررات الموضوعية:

من الأسباب العلمية التي دفعتنا لهذه الدراسة باعتبارها من البحوث الاجتماعية وذلك لإمكانية النزول بها إلى الميدان لتحقيق أهدافها والتأكد من صحة فرضياتها وخاصة أن هناك العديد من النظريات التي تناولت أو اهتمت بالضغوط الاجتماعية ببعدها الاسري والأدائي على العامل.

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

بالرغم من الاهتمام الكبير بمثل هذه المواضيع وخصوصا الدراسات التي تناولت الضغوط الاجتماعية في المؤسسات إلا أننا لاحظنا أن هناك نقصنا في دراسة هذا الموضوع المهم. محاولة إبراز الدور والتأثير الذي تلعبه الضغوط الاجتماعية في التوجيه والتأثير على أداء العامل داخل المؤسسة، ومدى اهتمام المؤسسة بتحويل هذه الضغوط من مسارها السلبي إلى مسار إيجابي فعال تستثمره لصالحها والصالح العملية الادائية .

خامسا: اهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من واقع التعرف على الضغوط التي تواجه العامل وعلاقتها بالاداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين ، حيث تؤثر الضغوط الاجتماعية بدرجة سلبية على المهمات التي يقوم بها داخل المنظمة

وبما أن الاداء الوظيفي اهم عنصر في المنظمة هو العنصر البشري كانت الدراسة حول الضغوط الاجتماعية التي تواجه العامل ، لذا فقد تبادر الي الذهن إجراء هذه الدراسة . حيث تؤكد الدراسات أنه بالإطلاع أكثر على الضغوط وما ينتج عنها من مساوئ يمكن التدريب على التخفيف من أثارها الجانبية.

وبهذا قد يستفيد المسؤولون عن التدريب بالإدارة من نتائج هذه الدراسة في وضع خطط لمعالجة الضغوط الاجتماعية التي تواجه العامل ، ولأن الاهتمام بالضغوط الاجتماعية من واجبات الإدارة الناجحة التي تهتم بتهيئة الجو النفسي المريح لموظفيها حتي يعطوا أفضل ما لديهم من قدرات ومهارات تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة.

ومن الأمور التي استقر عليها الرأي في مجالات تنمية القوى البشرية بشكل عام والقيادات الإدارية بشكل خاص هو مايجب أن يتمتع به المديرون من معنويات مرتفعة ومن مستوى ملموس في الصحة النفسية.

إن الإدارة الواعية تولي الضغوط الاجتماعية وطرق دراستها سواء علي مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي تستحقه ، حتي يتمكن الموظفون من أداء أعمالهم بفعالية ، فكلما زاد مستوى الصحة العامة للعاملين زاد مستوى رضاهم عن عملهم وبالتالي تزداد إنتاجيتهم ، وهذا ينعكس بشكل إيجابي علي المنظمة بصفة عامة.

إن الاهتمام بهذا الجانب- الضغوط الاجتماعية - يسهم في تطوير العمل خصوصا إذا أخذنا في الاعتبار حقيقة المؤسسات التي تقوم علي بذل الجهود من اجل الاداء الافضل ،

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

ومن أجل ذلك فإنه لابد من أن تذلل العقبات وتعالج الضغوط التي تواجه العمال لأنهم العنصر الفعال في اداء المنظمة.

سادسا: مصطلحات الدراسة

1. الضغوط الاجتماعية

يعرفها "حنفي" أنها " تلك الضغوط الخارجية التي تؤثر في الفرد سواء المرأة او الرجل على حد سواء وتظهر في المستويات والأدوار الكثيرة الملقاة على عاتق الفرد، وتشتد عندما يقتصر هذا الفرد في أداء الدور المنشود والمنتظر من طرف الأفراد الذين يتواجد بينهم، فيواجه مشكلات اجتماعية كثيرة تعتبر مسببات الضغوط الاجتماعية"¹

ويعرفها لازاروس وكوهين على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف النفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي".²

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.³

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية⁴.

ويرى محمد الشاذلي " أن الفرد يتعرض لكثير من الضغوط من الأسرة وجماعة العمل وغيرها، وتفرض هذه الجماعات كثيرا من الضوابط على سلوك الفرد وعليه الخضوع لها بأن يسلك سلوكا لا يرضيه ولا يريده لكي يرضي الجماعة".⁵

ويشير الرشيدى "أنه في البيئة الاجتماعية توجد ضغوط التشكيلات والوضعيات والنماذج الاجتماعية والتشقات الأسرية، التفاوت الحضري، كثرة الأبناء والجيران المتنافسة، صراع الأجيال، اختلاف الميول والاتجاهات، قلة نصيب الفرد من الرفاهية الاجتماعية والوسائط

¹ عبد العليم حنفي، موسوعة الطب النفسي، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1999، ص 30.

² جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل-نموذج التدريب والممارسة-، ايتراك طباعة والنشر، ط1، 2004، القاهرة، مصر، ص17.

³ منى عبد الحليم: مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي-مفاهيم وتطبيقات-، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2009، الإسكندرية، مصر، ص 35.

⁴ حافظ فرج أحمد: قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، 2007، القاهرة، مصر، ص:20.

⁵ عبد الحميد محمد الشاذلي، الصحة النفسية والسيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001 م، ص .

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

التكنولوجية وضغوط الأحداث الشاقة في الحياة ، كلها يمكن أن تكون مصدرا للضغوط الاجتماعية حيث تؤدي إلى تغير الحياة وتتطلب إعادة التوافق الثابت¹.
اما البعض الذين يرون ان الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.
كما ان الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي² .
وكذلك هي نوع من الحالات وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة³.
كذلك تعرف بانها تلك الظروف المرتبطة بالتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية⁴.
أما لازاروس فيعرفها : "هي ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة ويهدده أو يعرضه للخطر"⁵.
والضغوط الاجتماعية تعني عدم قدرة الشخص على التعامل مع الظروف التي تحيط به في البيئة الاجتماعية⁶
ومن خلال التعريفات السابقة نصل الى تعريف اجرائي مفاده ان الضغوط الاجتماعية هي الظروف الخارجية التي تؤثر على الفرد داخل العمل وبالتالي تؤثر سلبا على الاداء الوظيفي.

¹ هارون توفي الرشيدى: الضغوط النفسية: طبيعتها، نظرياتها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2004 م، ص4 .

² عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، 2005، القاهرة، مصر، ص:18

³ طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين :إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، ط1 ، 2006، عمان، الأردن، ص22

⁴ فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ب، ط، مصر 2001، ص 96

⁵ رمضان محمد القذافي، الصحة النفسية والتوافق النفسي ، المكتب الجامعي الحديث ، ط03، مصر ، 1989، ص 115

⁶ محمد السيد شلبي يونس ، الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها، دراسة مطبقة على عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد51 المجلد 01 يوليو 2020، ص

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

2.الاداء الوظيفي : " الاداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة¹ ..

يرتبط الاداء الوظيفي بمدى تحقيق العمل الذي يقوم به الفرد لحاجات النفسية والمادية حيث يرتبط العامل النفسي بمدى تقبل الفرد لعمله ويرتبط الجانب المادي بما يحقق هذا العمل من رضا مادي مثل الراتب الترقيية... الخ.²

من خلال تعريفنا للاداء الوظيفي نصل الى التعريف الاجرائي التالي: هو كل جهد فكري وبدني يبذله العامل في موقع العمل مقابل عائد محدد، كما أنه الطريقة التي يؤدي لها الفرد عمله .

سابعا: الدراسات السابقة

1. دراسة محمد السيد شلبي يونس :الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهةها، 2020، هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات لدى عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي على عينة من 152 مفردة من العاملين بالمستشفيات، وقد أوضحت الدراسة ان أهم الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات تتمثل في :بالنسبة لضغوط العمل كانت أهم الضغوط ضعف الحوافز والمكافآت و عم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين وبالنسبة للضغوط الشخصية كانت أهمها عدم أمارس الرياضة بانتظام وعدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل وبالنسبة للضغوط الأسرية كانت أهمها) كثرة الأعباء الأسرية و عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف العمل و وبالنسبة للضغوط النفسية كانت أهمها الشعور بالملل من تكرار مهام العمل يليها الرغبة في الانتقال للعمل بمجال آخر وافتقاد روح الفريق في العمل ثم الشعور بعدم الراحة في

¹ عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء، دار النهضة العربية- مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة، القاهرة، مصر 1998، ص 03.

²ديسلر جاري ، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، العربية السعودية، 2003، ص322 .

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

العمل، وفي نهاية الدراسة عرض الباحث لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.

2.دراسة شاطر شفيق بعنوان: **أثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية في مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل. 2009-2010.** تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول إلقاء الضوء على ضغوط العمل التي تواجه الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي.

أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

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

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

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

ثامنا: التعقيب على الدراسات السابقة

مع ان موضوعنا لم يتوفر على دراسات سابقة في نفس المضمون ان الدراسات الموجودة تعلقت بالضغوط الاجتماعية من حيث مسبباتها واثرها النفسية وما يمكن ا قوله أننا استفدنا من الدراسات السابقة من حيث منهج الدراسة اتفقت دراستنا مع الدراسة السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي في الدراسة كون هذا المنهج اكثر ملائمة لدراسة الظواهر ، كما وجهتنا لاهم المراجع المتعلقة بالضغوط الاجتماعية.

تهتم دراستنا بالضغوط الاجتماعية للعاملين واثرها على الاداء الوظيفي من جانب الضغوط الاسرية وقد وهو ما يجعل دراستنا جديدة مقارنة بالدراسات السابقة لأنها تتناول متغير الضغوط الاجتماعية، والاداء الوظيفي.

الفصل الثاني

الضغط الاجتماعي

والأداء الوظيفي

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

تمهيد :

نتناول في هذا الفصل أهم المفاهيم الأساسية التي يتضح من خلالها مضمون الضغوط الاجتماعية والاداء الوظيفي من خلال ما هو مستقر عليه في مجال علم الاجتماع تنظيم وعمل من اجل اسجاد فهم اكثر لمضمون كل من الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

اولا: الضغط الاجتماعي

تؤثر البيئة الاجتماعية والتي تشمل علي العادات والتقاليد والقيم والثقافات المحلية والاتجاهات علي فهم واستيعاب الأفراد داخل التنظيم وبالتالي علي سلوكيات وتصرفات هؤلاء الأشخاص ، لذلك من واجب القيادات التنظيمية معرفة الجانب الاجتماعي لبيئة التنظيم والتعامل مع المنسويين بموجبه¹.

ويرى البعض أن الإدارة تختلف في البلد الواحد باختلاف الأوضاع الإجتماعية والسمات الحضارية ، فيلاحظ أن المناطق الصحراوية لها إدارة تتفق وحضاراتها وتتناسب مع طبيعة سكانها وعاداتهم وتقاليدهم .

وفي الواقع ، لا يوجد سبب لكي نقرر ض أن مبدأ من مبادئ الإدارة العامة تتساوى فاعليته أو تتوحد أثاره في كل دولة من دول العالم ، أو أن طرق الإدارة الناجحة في دولة معينة سوف تتاح لها فرص النجاح نفسها في بيئة اخرى تختلف عنها إجتماعيا وإقتصاديا وسياسيا².

1. ماهية الضغوط

الضغوط، أصبحت هذه الكلمة مرادفا لأية أزمات يمر بها الشخص في حياته بتعدد أشكالها وأنماطها ... فهذه الكلمة مزيفة وليس لها أساس من الصحة والستار الذي تختفي وراءه هو "المشاكل" وهذا هو الاسم الصحيح للضغوط. لكنه ذكاء من أول شخص قام باستخدامها تهريا من أزمة كان يواجهها لأن الضغوط مصطلح غير موجود، فوجده مخرجا يبعده حتى ولو في الخيال عن ما يؤرقه.

أ. تعريف الضغوط

هي تلك الظروف المرتبطة والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية³.

¹ الطجم، عبدا لله عبد العني والسواط، طلق عوض الله : السلوك التنظيمي ، جدة، دار حافظ للنشر والتوزيع ، 2000 م، ص 254

² صالح بن ناصر شغرد القحطاني ، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية ، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، 2007، ص 40

³ فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ب، ط، مصر 2001، ص 96

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

أما لازاروس فيعرفها: "هي ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة ويهدده أو يعرضه للخطر"¹.

ب. أنماط الضغوط

ميزها موراي هما:

- ضغط بيتا: وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
 - ضغط ألف: وهي خصائص الموضوعات كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط غالبا بضواغط "بيتا" التي يستجيب لها الفرد وبين ضغط "ألفا" الموجودة بالفعل.²
- قدمها موراي كآلي:

ضغط نقص التأييد الأسري: التنافر الحضاري، التنافر الأسري، انفصال الوالدين، غياب أحد الوالدين، أو مرض أحدهما، عدم الاستقرار المنزلي، الفقر، ضغط الأخطار والكوارث كالكوارث الطبيعية، المرتفعات، الوحدة والظلام، البرد القارس، الحريق، البرق، ضغط النقص والضياح ، وتتمثل في التغذية والممتلكات، في الصحة، ضغط الاحتجاز، والموضوعات الكابحة، ضغط النبذ وعدم الاهتمام والاحتقار، ضغط الخصوم والأقران، المنافسين، ضغط ولادة أشقاء ، ضغط العدوان الناتج عن سوء معاملة الذكر الأكبر أو الأنثى الكبرى، وكذا سوء المعاملة من جانب الأقران ، ضغط السيطرة والقسوة والمنع ، التأديب الديني، ضغط التعاطف مع الآخرين، ضغط العطف من الآخرين وطلب الرفق ، ضغط الانقياد والمدح والتقدير، ضغط الانتماء والصدقات، ضغط الجنس والمتمثل في الإغراء الجنسي، الاستعراض الجنسي، الاتصال الجنسي، ضغط الاحتتيال أو الخداع، ضغط الدونية سواء بدنيا أو اجتماعيا أو فكريا.³

¹ رمضان محمد الفذافي، الصحة النفسية والتوافق النفسي ، المكتب الجامعي الحديث ، ط03، مصر ، 1989، ص 115

² هارون توفيق الرشدي، الضغوط النفسية وطبيعتها ونظرياتها، مكتبة الانجلو مصرية، ط02، 2004، مصر، ص 65

³ نفس المرجع ، ص (67،66)

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

ج. سمات الشخصية المعرضة للضغوط

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرفُ بالنمط "أ"، أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول: يعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها .

ولقد حاول " لوثناس 1985 أن يفرق بين نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب" من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

نمط الشخصية (ب)	نمط الشخصية (أ)
✓ ليس في عجلة من أمره دائماً	✓ مستعجل دائماً
✓ متأن في مشيته	✓ يمشي بسرعة
✓ يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب	✓ يأكل بسرعة
✓ صبور ولا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت	✓ غير صبور بسبب ضياع الوقت
✓ ليست لديه مواعيد نهائية لإنجاز العمل	✓ يعمل شبيئين في آن واحد
✓ يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب	✓ لا يستمتع بوقت الفراغ
✓ ذو أسلوب لطيف في الحياة	✓ مشغول بالأرقام
✓ لا يهتم بالوقت	✓ يقيس النجاح بالكمية
	✓ شديد وعنيف
	✓ منافس
	✓ يشعر دائماً أنه تحت ضغط الوقت

الشكل رقم 01: الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)¹

د. الميكانيزمات البيولوجية للضغط

عندما يفسر الدماغ ظرفاً بأنه خطر يطلق الوطاء (الهيپوتلاموس) وهو مركز الضغط في الدماغ عدداً من العمليات المتتالية وكأنه يهيئه لمعركة ما وذلك على النحو التالي :

¹ عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط - مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 106

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

1- يفرز الجهاز العصبي الودي الأدرينالين أو (الكظرية) داخل مجرى الدم مما يؤدي إلى زيادة سرعة دقات القلب وارتفاع ضغط الدم وبالتالي وصول الشخص إلى حالة التنبه المطلوبة لتأمين الطاقة السريعة التي يحتاجها للقيام بأية خطوة تالية إلا أن هذه العملية تخفف من تدفق الدم إلى الدماغ حاجبة عنه نسبة الأكسجين الضرورية لعمله السليم وما يفسر عجز بعض الناس عن التحرك في مواجهة الخطر أو على العكس قيام بتصرفات متهورة.

2- تفرز الغدة الصماء الهرمون الأساسي في حالة الضغط: الهرمون الكظري القشري الاغثنائي فترتفع نسبة السكر في الدم (الغلوكوز) مؤمن الطاقة اللازمة للعضلات لكي تتجاوب مع الظروف الطارئة ، مما يعد الجسم إعدادات ما للتصرف ويفسر كيف تقوم بعض التصرفات فارقة في حالة الخطر ، والهدف من هذا كله إعداد الجسد للدفاع عن نفسه تزداد سرعة التنفس فينشط مسكن الجسد الطبيعي (الأندروفين)، وينتج عن ذلك كله زيادة في عدد الكريات الحمراء التي تحمل الأكسجين ، وزيادة في انتاج الكريات البيضاء التي تحارب الالتهاب، إلا أن عودة الجسد إلى حالته الطبيعية تختلف باختلاف درجة التوتر.¹

2.الضغوط الاجتماعية

فكل مجتمع إنما هو ذاتة لعدد من التفاعلات السياسية والإقتصادية والحضارية، والظروف والإزمات ، وخبرات بين النجاح والإخفاق ، ولدت جميعها عادات معينة ، وطباعا وأنماطا من السلوك متعارف عليها ، بل وسيكولوجية خاصة لقيمة ومعتقداتة وبالتالي فإن هذه الظروف و العوامل التي تحيط بالإدارة لاشل أنها تمثل ضغوطا إجتماعية تؤثر في التنظيم بشكل عام وبالاداء الوظيفي بشكل خاص.

قبل الحديث عن التطور التاريخي للإهتمام بالجانب الاجتماعي في الإدارة وتأثير المجتمع علي المنظمة.

أ. اثر الضغوط الاجتماعية علي سلوك الانسان بشكل عام

سوف نقوم باستعراض ، تأثير الضغوط الاجتماعية علي سلوك الانسان بشكل عام.

¹ إبراهيم بوشارب، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصيانة وعلاقتها بمتغيري الجنس والأقدمية المهنية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العيادي، جامعة عمار تليجي، الأغواط 2005/2004 ، ص 13

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

فيرى عب الرحمان¹ أنه لا يجب الوقوف طويلاً أمام ذلك الزعم الذي يقول أن الانسان ككل متكامل هو حصيلة ما يتعرض له من ضغوط ومؤثرات اجتماعية، والسبب في ذلك أننا نعتقد أن هذا الزعم صحيح لا يحتاج إلي حوار وجدل بقدر ما يحتاج إلي تعضيد ومساندة، فالفرد حصيلة عمليات الجماعة وديناميكيتها وهو أيضا نتاج تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي ينشأ فيه ويتشرب خصائصه وتقاليده وعاداته.

وسوف يتبادر إلي أذهاننا السؤال التالي وهو " طالما أن الفرد حصيلة هذه الضغوط الاجتماعية وطالما ان هذه الضغوط واحدة في مجتمع ما فلا بد إذن أن تكون حصيلة هذه الضغوط الاجتماعية متشابهة ومتماثلة " كما ان الإجابة علي هذا التساؤل تعتمد علي ان هذه الضغوط الاجتماعية لا تنشط ولا تؤثر علي أفراد متماثلين ومتشابهين ولكنهم يختلفون عن بعضهم البعض وبذلك يصبح الفرد في الحقيقة هو حصيلة تفاعل هذه الضغوط الاجتماعية مع بعضها البعض من ناحية ومع الخصائص الموجودة لدى الفرد ، والتي لا يكون مصدرها الضغوط الاجتماعية من ناحية أخرى .

ولمناقشة الضغوط الاجتماعية لا يمكن لنا أن نأخذها ككل ولو أنها كذلك فعلاً ، حيث أن لها دينامية واحدة مشتركة بينهما جميعاً.

فالعادات والتقاليد قوة اجتماعية هائلة تسبب ضغطا عالي الجهد علي أفراد المجتمع حيث يشعر الجميع أنهم تحت ضغط من نوع خاص لا يمكن تجاهله أو تفاديه بسهولة².

والقيم والمعايير كذلك تمثل أيضا ضغطا اجتماعيا قويا التأثير يتحكم في سلوكك الأفراد سواء في دور توجيه هذا السلوك أو الحكم علي تحصيل هذا السلوك.

والرأي العام ضغط اجتماعي من نوع آخر يشعر به الفرد ويحسب حسابه أثناء تصرفه وسلوكه وكذلك الدعاية والإعلام ضغط آخر كبير يوجه التفاعل اليومي للفرد مع عناصر بيئته ، وأخيراً تأتي الإشاعة كصورة من هذه الضغوط الاجتماعية.

وعلي الرغم من تباين واختلاف هذه القوى الضاغطة من الناحية المظهرية إلا أن جذورها تنبع من أصل واحد هو دينامية المجتمع التي تعتمد في أصلها علي تفاعل أفراد المجتمع تفاعلاً حياً ودائماً .

¹ عبد الرحمن ، سعد ، السلول الإنساني : تحليل وقياس المتغيرات ، الكويت ، مكتبة الفلاح ، 1983 ، ص 457

² صالح بن ناصر شغروود القحطاني ، المرجع السابق ص 44

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

و بالعودة الى أن هذه الضغوط لا تتفاعل مع أفراد جميعهم م تشابهون ولكنهم مختلفون عن بعضهم البعض ، وبناء علي ذلك نستطيع أن نصنف المتغيرات التي تحكم هذه العلاقة الى صنفين أساسيين هما:

1 -متغيرات الفرد كإنسان له خصائصه وصفاته التي تحدد كيانه التي تميزه عن غيره من الأفراد.

2 -متغيرات البيئية الخارجية بما فيها من عناصر ساكنة ومتحركة بشرية وغير بشرية وغير ذلك أيضا.

ويتضح مما سبق الدور الذي تلعبه الضغوط الاجتماعية في حياة الفرد ، ذلك الفرد الذي قد يكون يوما ما موظفا أو مسؤولا في المنظمات المختلفة سواء المنظمات الحكومية أو الخاصة ويده سلطة إتخاذ القرار ، وبالتالي إمكانية تعرضه لتلك الضغوط الاجتماعية مما قد يسبب اختلالا أو نقصا في القرارات المتخذة¹.

ب.مسببات الضغوط الاجتماعية:

الضغوط الأسرية: تعتبر الأسرة كيان بيولوجي يتحول منذ الصغر إلى كيان اجتماعي بعد التدريب والتعلم مكون من أم وأب وأولاد، ومن مسؤولية الأسرة رعاية أعضائها جسديا واجتماعيا ونفسيا وتعليميا، وبلورة شخصية الطفل وصقلها، إلى جانب تأمين الأسرة للنواحي الاقتصادية للإنفاق ، وتعتبر الأسرة اللبنة الأولى المكونة مع مثيلاتها للمجتمع ومحددة لملامحه مستقبلا، فعملية التفاعل مع المجتمع والانخراط والتأثير والتأثر من أهم عوامل نجاح المجتمع وتقدمه وكذا إنجاح أفرادها في مواجهة ضغوط الحياة لأنها مؤسسة اجتماعية أو كيان اجتماعي مصغر من المجتمع الأم².

لذا يعزى التأقلم مع الضغوط لدى الذكور والإناث إلى المفاهيم الإيجابية التي تنتميها الأسرة لدى أبنائها، من الاعتزاز بالذات والشعور بالضغوط الخارجية وتقليل القلق وإثراء القدرات على تحمل تغيرات الحياة ، كما أن الخلافات الأسرية وصراع الأدوار الأسرية تغلب دورا في إحداث الضغط.وبشير 1983 EMERY إلى أن الخلافات الأسرية تلعب دورا هاما في إحداث الضغط النفسي ،ويصبح الأمر أكثر خطورة إذا أدي الصراع الأسري إلى انفصال

¹ صالح بن ناصر شغروود القحطاني ، المرجع السابق ص 45

² قدرى الشيخ علي وآخرون ، علم الاجتماع الطبي ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011م ص.164.

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

الوالدين ويرى "GARMEZY 1983" أن ذلك يعود إلى شعور أفراد الأسرة بالتهديد لاسيما فيما يتعلق بفقدان الحب ، كما يكون لدى الفرد شعورا بالخسارة أو توقع الخسارة مستقبلا". وقد أثبتت نتائج دراسة كلا من (HARBURG 1973) وكذلك (SANDLER 1980) بأن الضغوط الاجتماعية كالمشاكل الأسرية، تعتبر مصادر للضغوط والتي تنتج عن أسباب متعددة داخل الأسرة مثل مرض أحد أفراد الأسرة. أو غياب أحد الوالدين عن الأسرة أو الطلاق وكلها مصادر تتسبب في ظهور بعض الإضطرابات الذي الأفراد.¹

ومجمل القول أن الحياة الاجتماعية تنشأ عندما يتفقا على الأفراد فيما بينهم مكونين جماعات بشرية ينتج عنها مجموعة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي تعتبر المحور الأساسي في حياة البشر وفي حالة توتر أو اضطراب هذه العلاقات فان نتائجها تكون سلبية على الأفراد بحيث قد يكون لها تأثير على نفسياتهم وصحتهم، فالباحث الاجتماعي المهتم بالعلاقات داخل الأسرة، يسعى إلى فهم أنماط التفاعل الواقعة بين مختلف الشخصيات المكونة لها، ويسعى أيضا إلى إبراز أثر التغيير الثقافي - الاجتماعي على صيغ التواصل والاتصال، والتأثير والتأثر بين الأفراد المتفاعلين، لأن العلاقات الأسرية في علاقات اجتماعية دينامية، يطرأ عليها التغيير أي أن للأسرة دور كبير في الصحة و المرض فالصحة الإيجابية أحد مسبباتها الإيجابية في الأسرة والصحة السلبية أو الإصابة بالمرض أحد مسبباتها الأسرة فهذه الأخيرة تحدد نمط ثقافة أفرادها وبالتالي يتحدد لاحقا وجود الصحة السليمة أو الإصابة بالأمراض وخاصة البوائية منها، وبها كذلك تتحدد أنواع الأمراض ومدى الإصابة بها وخطورتها.²

الضغوط الاقتصادية: إن الجانب الاقتصادي يلعب دورا أساسيا في حياة الأسرة وذلك لما ينجم عنه من إشباع الحاجات الأسرة المادية الضرورية للعيش كالسكن توفير الغذاء، الملابس وغيرها من اللوازم المهمة وذلك للحفاظ على بنائها المادي ، النفسي والاجتماعي، يتبين لنا

¹ حسن الموسوي،الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية ،المجلة التربوية، العدد 47 : ،جامعة الكويت ، 1998م،ص104

² فاطنة بومدين ، امحمد دلاسي ، الضغوط الاجتماعية والعوامل الوراثية وعلاقتها بالأمراض المزمنة - دراسة ميدانية لمرضى السكري والضغط الدموي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالأغواط- ، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 24 ماي 2017، ص 179،

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

أن هذا المقوم ضروري لبناء الأسرة، فالعامل الاقتصادي هو أساس قيام الحياة الأسرية، ويترتب عن قصور هذا العامل الفقر الذي يحرم الأسرة من المشاركة الاجتماعية والكثير من جوانب الحياة. لذا نجد أن الضغوط الاقتصادية لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، فينعكس ذلك على حالته النفسية والصحية، وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة.¹

ويقصد بالضغط الاقتصادي (المادي) في دراستنا مستوى الدخل المادي وبهذا فالوضع الاقتصادي للمجتمع يؤثر في كيان الأسرة، وأحيانا ينعكس العجز في الموارد الاقتصادية للمجتمع على الأسرة فتعاني بعضها من الفقر أو البطالة مما يؤدي إلى مشكلات أسرية مثل عدم القدرة على الإنفاق وعدم توفر الاحتياطات الأساسية للأميرة... الخ، وهذا بدوره يؤثر على الجانب الصحي للأفراد ويظهر ذلك التأثير على مستوى الجسد الإصابة بالأمراض المزمنة).

3. الآثار المترتبة على الضغوط الاجتماعية:

آثارها على الفرد : الآثار التي تحدثها الضغوط على الفرد لها عدة أشكال وهي:
الآثار الفسيولوجية: إن الضغط يحدث تغيرات وتحولات كيميائية داخل جسم الإنسان غير طبيعية، ومثل هذا الوضع الغير طبيعي تكون آثاره واضحة على صحة الفرد خاصة إذا كان مستوى الضغط الذي يعاني منه عاليا ، لذا فقد يعتري صحة الفرد الكثير من الاختلالات ويظهر عليها علامات ومؤثرات الضعف.²

إن العلاقة بين الضغط والصحة العامة هي علاقة خطية مالية، فزيادة الضغط يترتب عليه تدهور في صحة الفرد أي أن أي مثير ضاغط يترتب عليه ردود فعل داخلية من معظم أجزاء الإنسان وأعضائه مما يحدث تغيرات فسيولوجية.³

¹ غنية بن عبد الله، دوافع محاولات الانتحار لدى المراهقات، رسالة ماجستير :علم الاجتماع جامعة البليدة 2008 ،م، ص .

² فاطنة بومدين ، امحمد دلاسي ، المرجع السابق، ص 180

³ عبد الرحمن سليمان الطريدي، الضغط النفسي: مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه و مقاومته، مطابا شركة الصفحات

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

الآثار النفسية : وتشتمل على التعب والإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل والاكنتاب والأرق والقلق وانخفاض تقدير الذات والاحترق التقصي فعندما يفشل الفرد في التوافق مع الضغوط ويزداد القلق عن الحد المعقول فان ذلك يؤدي به إلى الاحترق النفسي الذي يعد من أخطر الآثار الناتجة عن الضغوط ،ويعد الاكنتاب كذلك من نتائج آثار الضغوط التي قد يصاب بها الفرد ويصبح عرضة للحزن وتوتر الأعصاب والغضب بلا سبب ويكون سريع الاستتارة وينتج عنه حالة من الارتباك والأرق والسلوك المتقلبة¹

الآثار السلوكية: أشار الزهراني 2003 أن كثرة الضغوط على الفرد قد تقوده إلى بعض السلوكيات السلبية، كالإفراط في التدخين بشكل مبالغ فيه، أو البحث عن السلوان والنسيان بتعاطي الكحول والمخدرات، وقد يشرع البعض في تعاطي العقاقير أو زيادة في حجم الجرعات المحددة لتعمد الأذي أنفسهم، وقد يلجأ آخرون لتدمير ذواتهم بالانتحار، وتشير صفاء الأعصر 1961 إلى أن ماريتا أوردت مجموعة من الآثار الناجمة عن الضغوط وتتمثل في حالات الغضب وعدم القدرة على التركيز وارتفاع ضغط الدم والنظرة السوداوية للحياة.²

-: أثارها على المجتمع : نظرا لأن الكثير من الأفراد لا يستطيعون الفصل بين جوانب حياتهم، فإن الضغوط في جانب تؤثر على الجوانب الأخرى كالعلاقات في المنزل والعلاقات في المجتمع بشكل عام والعلاقات في العمل، فتحدث الاختلالات الزوجية، والطلاق والانفصال والإساءة للأبناء والزوجة ، وارتكاب المخالفات والجرائم والشكوى من الزملاء والرؤساء واللجوء إلى الحاكم لحل الصراعات والانسحاب من الحياة الاجتماعية وغير ذلك ، وهذا كله انعكاس سلبي على البناء الاجتماعي.³

ونخلص أنه بالرغم من أن عالية الدراسات ركزت على الجوانب السلبية للضغوط إلا أن بعضها أشار إلى التأثير الإيجابي لضغوط الحياة كما يدركها الأفراد، وتوصلوا إلى عدد من الفوائد والجوانب الإيجابية التي يجنيها الأفراد من التعرض لخيرات ضاغطة مثل تحقيق

¹ عمر مصطفى محمد النعاس الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية الادارة العامة للمكتبات للنشر بدون بلد نشر 2006م ص62

² أحمد نايل الحرير و أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، التعامل مع الضغوط النفسية ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان. 2009. ص52

³ جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم ال ندسية، القاهرة 2007 م، ص36

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

التكيف وتطوير المهارات المختلفة وتعليم الثقة بالنفس وتقدير الذات وتحسين التواصل الاجتماعي, كما أنها تعمل على تنمية قدرات الشخص والقهم لصعوبات الآخرين وكيفية مسايرة المشاكل التي تواجهه¹.

¹ فاطنة بومدين ، امحمد دلاسي ، المرجع السابق، ص 181

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

ثانيا: الاداء الوظيفي الضغوط الاجتماعية

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة و يحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

1. عناصر الأداء الوظيفي:

سيتم من خلال هذا العنصر شرح مختلف العناصر المكونة للأداء الوظيفي وكذا محددات هذا المتغير باعتبارها مهمة جدا لتعميق فهم الأداء الوظيفي.

1-عناصر الأداء الوظيفي: يتألف الأداء الوظيفي من مجموعة عناصر والتي يمكن توضيح أهمها في الآتي:¹

-**المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

-**نوعية العمل :** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

2. محددات الأداء الوظيفي:²

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لابد أولا من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم الإدارة إلى تحديد أهم تلك المحددات

أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2008، ص 34.

² زيد صالح حسن سميع، "أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة حلوان، اليمن، 2009، ص 97-101.

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما هو موضح المعادلة التالية:

$$\text{أداء الفرد} = \text{الدافعية} + \text{القدرة} + \text{الدعم التنظيمي} + \text{الإدراك}.$$

-**الدافعية:** تعرف الدافعية بأنها "منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام".

- **القدرات:** القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات متناسب مع الوظيفة التي يتم أداؤها.

- **الدعم التنظيمي:** يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

-**الإدراك:** يشير الإدراك إلى: "العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين، لذا فإن هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى، وبدونها لا يستطيع الفرد أن يعي أو أن يتعلم، وتجدر الإشارة إلى أن الإدراك يختلف بين الأفراد، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها".¹

¹ زيد صالح حسن سميع، مرجع سبق ذكره، ص ص: 97-101.

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

ثالثا: العلاقة بين الضغوط الاجتماعية والاداء

هناك علاقة كبيرة بين الاداء الوظيفي للفرد في المنظمة وما يعيشه في بيئته الاجتماعية نحاول من خلال هذا العنصر التعرف على علاقة الضغوط الاجتماعية والاداء الوظيفي ثم العلاقة التي توجد بينهما.

إن الطبيعة الحساسة للمورد البشري، تجعل من أداءه عرضة كغيره - إن لم نقل أكثر من غيره- من مكونات الأداء المؤسسي لتأثير العديد من العوامل المحددة لمستواه ، بعضها يخص الفرد، و بعضها الآخر يتعلق بالبيئة التي ينتمي إليها. هذا ما يجعل أداءه في تغير من حيث الكفاءة و الفعالية و السلوك المنتهج في أداء العمل.

1. البعد الاجتماعي للأداء

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على كفاء الأفراد لمؤسستهم لأن الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا إذا ما اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي واهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية ، ففي أدبيات التسيير :إن وجود التسيير في المؤسسة يرتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.

حيث لخص الشيخ مفهوم الاداء :إنه عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة أي الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير والانتاج وانه لا يتضمن البعد الاقتصادي فقد بل يتعداه الى البعد الاجتماعي والتنظيمي.

وعلى صعيد اخر يشير محمد السعيد انور سلطان على انه يمكن التمييز بين ثلاثة ابعاد للاداء.¹

الجهد المبذول : تعني مستوى بعض الأنواع من الاعمال بحيث يكون الاهتمام بنوعية وجودة الجهد المبذول .

كمية الجهد المبذول: وهو تعبير عن الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية.

¹ سعد عيشاوي ، عبد الحميد الصديقي ، الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي ، دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية مقاطعة المقارين - ولاية ورقمة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص : تنظيم و عمل. جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي ، 2014-2015، ص 41

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

نمط الاداء : يقصد به الاسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل¹.
ج- إدراك الفرد لدوره الوظيفي : ويشمل تصورات هـ و انطباعاته عن ال سلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله، و عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة.
و بالتالي فإن " بورتر " و " لولير " يضيفان عنصراً أساسياً ثالثاً و هو مدى إدراك الفرد لدوره الوظيفي في ، حيث يؤدي تفاعل العناصر الثلاثة السابقة فيما بينهما إلى تحديد مستوى الأداء.²

و عليه فإن أثر التغيير في أحد العوامل على الأداء يتوقف على المستوى أو الدرجة المتوافرة من كل عامل من العاملين الآخرين فلا شك أن أثر التدريب زيادة القدرات على الأداء يتحسن بدرجة أكبر لدى الفرد الذي تكون دافعيته للأداء عالية من ذلك الذي تكون دافعيته للأداء منخفضة بفرض تماثل مقدار الزيادة في القدرات الذي أحدثه التدريب لدى الفردين، و بالمثل فإن التحسين الذي يحدث في الأداء نتيجة زيادة وضوح الدور الوظيفي و مكونات العمل في ذهن الفرد تغيير في إدراكه يكون أكبر لدى فرد تكون دافعيته عالية و قدراته عالية، عن آخر تغير إدراكه بنفس المقدار لكن دافعيته كانت منخفضة و قدراته كانت منخفضة و الشيء الإضافي الآخر في نموذج "بورتر" و "لولير"، يتعلق أساساً بعنصر الرضا الوظيفي في علاقته بالأداء، فقد كان يشكل هذا العنصر بالنسبة لمدرسة العلاقات الإنسانية، محدداً رئيسياً و مباشراً للأداء، حيث كان الإعتقاد بأن إرتفاع رضا الفرد عن عمله يؤدي إلى زيادة حماسه للعمل و إقباله عليه .

2. آثارها على الفرد :

الآثار التي تحدثها الضغوط على الفرد لها عدة أشكال وهي:

أ. الآثار الفسيولوجية: إن الضغط يحدث تغيرات وتحولات كيميائية داخل جسم الإنسان عمر طبيعية، ومثل هذا الوضع الغير طبيعي تكون آثاره واضحة على صحة الفرد خاصة إذا كان مستوى الضغط الذي يعاني منه عالياً ، لذا فقد يعتري صحة الفرد الكثير من الاختلالات ويظهر عليها علامات ومؤثرات الضعف، إذن فالعلاقة بين الضغط والصحة العامة في علاقة خطية مالمية، فزيادة الضغط يترتب عليه تدهور في صحة الفرد، أي أن أي

¹ سعد عيشاوي ، المرجع السابق، ص 41

² محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2003 : ص 230 :

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

مثير ضاغط يترتب عليه ردود فعل داخلية من معظم أجزاء الإنسان وأعضائه مما يحدث تغيرات فسيولوجية.¹

ب. الآثار النفسية : وتشتمل على التعب والإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل والاكنتاب والأرق والقلق وانخفاض تقدير الذات والاحترق النقدي.... فعندما يفشل الفرد في التوافق مع الضغوط ويزداد القلق عن الحد المعقول فان ذلك يؤدي به إلى الاحترق النفسي الذي يعد من أخطر الآثار الناتجة عن الضغوط .. وبعد الاكنتاب كذلك من نتائج آثار الضغوط التي قد يصاب بها الفرد ويصبح عرضة للحزن وتوتر الأعصاب والغضب بلا عيب ويكون سريع الاستثارة وينتج عنه حالة من الارتباك والأرق والسلوك المتقلب.²

ج. الآثار السلوكية: أشار "الزهراني 2003 أن كثرة الضغوط على الفرد قد تقوده إلى بعض السلوكيات السلبية، كالإفراط في التدخين بشكل مبالغ فيه، أو البحث عن السلوان والنسيان بتعاطي الكحول والمخدرات، وقد يشرع البعض في تعاطي العقاقير أو زيادة في حجم الجرعات المحددة لتعمد الأني أنفسهم، وقد يلجأ آخرون لتدمير ذواتهم بالانتحار، وتشير صفاء الأعصر 1961 إلى أن ماريتا أوردت مجموعة من الآثار الناجمة عن الضغوط وتتمثل في حالات الغضب وعدم القدرة على التركيز وارتفاع ضغط الدم والنظرة السوداوية للحياة.³

3. أثارها على المجتمع :

نظرا لأن الكثير من الأفراد لا يستطيعون الفصل بين جوانب حياتهم، فإن الضغوط في جانب تؤثر على الجوانب الأخرى كالعلاقات في المنزل والعلاقات في المجتمع بشكل عام والعلاقات في العمل، فتحدث الاختلالات الزوجية، والطلاق والانفصال والإساءة للأبناء والزوجة ، وارتكاب المخالفات والجرائم والشكوى من الزملاء والرؤساء واللجوء إلى الحاكم

¹ عبد الرحمن سليمان الطريزدي ، الضغط النفسي : مفهومه ، تشخيصه ، طرق علاجه و مقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة بالرياض 1994 ص-25

² عمر مصطفى محمد النعاس الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية الادارة العامة للمكتبات للنشر بدون بلد نشر 2006م. ص62-63

³ أحمد نايل الحرير و أحمد عبد اللطيف أبو أسعد التعامل مع الضغوط النفسية ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009. ص52-53

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

لحل الصراعات والانسحاب من الحياة الاجتماعية وغير ذلك ، وهذا كله انعكاس سلبي على البناء الاجتماعي، ونخلص أنه بالرغم من أن عالية الدراسات ركزت على الجوانب السلبية للضغوط إلا أن بعضها أشار إلى التأثير الإيجابي لضغوط الحياة كما يتركها الأفراد، وتوصلوا إلى عدد من الفوائد والجوانب الإيجابية التي يجنيها الأفراد من التعرض لخبرات ضاعلة مثل التحقيق التكيف وتطوير المهارات المختلفة وتدعيم الثقة بالنفس وتقدير الذات وتحسين التواصل الاجتماعي، كما أنها تعمل على تنمية قدرات الشخص والتفهم لصعوبات الآخرين وكيفية مسايرة المشاكل التي تواجهه¹.

4. آثار الضغوط على المنظمة:

لا تقتصر نتائج و آثار الضغوط على الفرد بل تمتد أيضا إلى المنظمة، وحيث أن الإنسان هو الوسيلة المباشرة لتحقيق أهداف المنظمة في لمن تعرض المنظمة والفرد على حد سواء سوف ينعكس على أداء المنظمة وذلك د مسبب ها تؤكد معظم الدراسات أن هناك علاقة سلبية بينما ترى دراسات أذاي ظهور علاقة إيجابية بين هذه الضغوط وبين الفرد والمنظمة، وتتمثل الآثار والنتائج السلبية للضغوط على المنظمة في أمور عدة يقع معظمها في عدم الدقة في اتخاذ القرارات حيث أن علاقة سلبية بين هذه الضغوط وبين الفرد والمنظمة، بينما ترى دراسات أخرى ظهور علاقة إيجابية بين هذه الضغوط وبين الفرد والمقطم ، وتتمثل الآثار والنتائج السلبية للضغوط على المنظمة في أمور عدة يقع معظمها في عدم الدقة في اتخاذ القرارات حيث أن اتخاذ القرار من قبل الى الفرد الذي يتعرض للضغوط يكون بصورة سريعة و غير مدروسة مما يكون له نتائج غير محمودة بالنسبة للمنظمة والأفراد العاملين بها. كما أن للضغوط كلفة مالية على المنظمة حيث تؤدي إلى وقوع خسائر اقتصادية كبيرة، إلى أن ضغوط العمل ترهق كاهل الاقتصاد الوطني للدول.²

ويضم اخرون التكاليف المالية الناجمة عن الضغوط إلى قسمين : تكاليف مباشرة ، وتكاليف غير مباشرة، ويرى أن التكاليف المباشرة تقع تحت تكاليف المشاركة في العمل مثل تكلفة الغياب والتأخر أو التوقف عن العمل أو تكاليف في الأداء تنجم عن تكلفة الانخفاض في

¹ جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الانسانية، القاهرة 2007 ، ص 36 .

² سعد بن معتاد عايد الروقي، الضغوط الادارية وعلاقتها بالاداء والرضا الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الامنية، ص 31

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

مستوى الأداء و انخفاض في مستوى الجودة وتعطل الآلات، أما التكاليف غير المباشرة للضغوط فتتمثل في سوء الاتصالات وسوء العلاقات في العمل وانخفاض الروح المعنوية.

ومن الآثار والنتائج السلبية التي تتركها الضغوط على المنظمة لني مستوى الإنتاج، والغياب، و التسرب الوظيفي، و ارتفاع معدل السكري بين العاملين والصراع الشخصي في بيئة العمل، إلى جانب ارتفاع نسبة العنف وحوادث العمل، كتعبير عن الإحباط الذي يشعر به العاملون من جراء تلك الضغوط.

وكما أن للضغوط آثار و نتائج سلبية فإن لها آثار و نتائج إيجابية خاصة عندما تكون الضغوط معتدلة حيث تؤدي إلى تنمية المعرفة لدى الفرد بالإضافة إلى تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين كما تؤدي أيضا الضغوط المعتدلة إلى رفع الروح المعنوية و بث روح الصداقة بين العاملين، مما ينعكس بذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة، وتحقيق الأداء والإصرار على القيام به و له أهمية على الرغم من وجود ضغوط .

وللضغوط أيضا آثار ونتائج واضحة على مستوى الأداء والرضا الوظيفي كما تشير بعض البحوث والدراسات إلى أن الضغوط علاقة بمستوى انخفاض الأداء حيث يختفي الدافع لدى الفرد على فهم العمل الذي يقوم به ويصبح العمل مجرد تقليد أعمى، بصرف النظر عن سلامة الأداء و عن ما يفترض أن يقوم به من إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف، ويصبح الفرد فقط منفذا للقرارات ليصل على رضا الرؤساء ومن ثم يتتقى الإنتاج وينخفض مستوى الأداء.¹

وتؤكد العديد من الدراسات أيضا على أن الضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي حيث أن مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ومع الزملاء غير المناسبين، ووجوده في طرف عمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب المكان وال نمط القيادي والإداري الذي تتبعه المنظمة أن يحدث عدم رضاء عن الوظيفة مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وربما غياب أو انعدام الرضا الوظيفي لدى الفرد.²

¹ سعد بن معتاد عابد الروقي، المرجع السابق، ص 32

² نفس المرجع، ص 33

الفصل الثاني: الضغط الاجتماعي والاداء الوظيفي

خلاصة الفصل

منذ أمد ليس ببعيد، كان ينظر للعنصر البشري من قبل المدراء و المفكرين، إما بإعتباره جزءا بسيطا من مكونات العملية الإنتاجية، لا تحركه سوى الحوافز المادية؛ و ما مخلوقا إجتماعية بطبعه، يتأثر بالعلاقات الإندباتية السائدة في محيط عمله و يجب تحديدها و الإنتباه لها. لكن ما صاحب العالم من ثورات علمية و تقنية، و تحرير التجارة، و صحة ثقافية، و بزوغ عصر المعرفة، جعل منه المورد الأساسي و المحدد الرئيسي للميزة التنافسية للمؤدية، نظرا للدور الفعال الذي أضحي يلعبه في تقديم منتجات جديدة، و إمتلاك تكنولوجيا متقدمة و التنافس في الأسواق المفتوحة. و يترجم هذا النور من خلال أداءه الوظيفي في المؤدية، الذي يشكل النواة الأساسية للأداء الشامل للمؤدية، و ذلك بما يحققه من نتائج تعكس فعاليته و كفايته، و ما يبيده من نشاط أو سلوك هادف لإتمام ما كلف به.

يتحدد مستوى الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل، بعضها ينتج عن الفرد، و بعضها الآخر خارج عن سيطرته يخضع لتحكم البيئة التنظيمية التي ينتمي إليها. بعضها يؤثر على إدراكه الوظيفي كغموض و تعارض الدور، و بعضها يؤثر على قدرته كالتعليم، التدريب و الخبرات. و البعض الآخر يؤثر على دافعيته، ولا يوجد عامل أهم من آخر، فكل العوامل تتفاعل فيما بينها التي تحدد مستوى الأداء.

إن اهتمام علماء الاجتماع والإدارة بهذه العوامل لا يهدف إلا للبحث عن السبل و الأساليب و الممارسات التي بإمكانها الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للموارد البشرية إلى الأحسن و تحفيزهم لذلك.

الفصل الثالث

الاداء الوظيفي

والنظريات المفسرة

له

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

تمهيد

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة و يحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

اولا. عناصر الأداء الوظيفي:

سيتم من خلال هذا العنصر شرح مختلف العناصر المكونة للأداء الوظيفي وكذا محددات هذا المتغير باعتبارها مهمة جدا لتعميق فهم الأداء الوظيفي.

1-عناصر الأداء الوظيفي: يتألف الأداء الوظيفي من مجموعة عناصر والتي يمكن توضيح أهمها في الآتي:¹

-**المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

-**نوعية العمل :** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

2. محددات الأداء الوظيفي:² يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لابد أولا من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم الإدارة إلى تحديد أهم تلك المحددات وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما هو موضح بالمعادلة التالية:

$$\text{أداء الفرد} = \text{الدافعية} + \text{القدرة} + \text{الدعم التنظيمي} + \text{الإدراك}.$$

¹ أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2008، ص 34

² زيد صالح حسن سميع، "أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة حلوان، اليمن، 2009، ص: 101،97.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

-**الدافعية:**تعرف الدافعية بأنها "منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام".

- **القدرات:**القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أدائها.

- **الدعم التنظيمي:**يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

-**الإدراك:** يشير الإدراك إلى: "العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين، لذا فإن هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى، وبدونها لا يستطيع الفرد أن يعي أو أن يتعلم، وتجدر الإشارة إلى أن الإدراك يختلف بين الأفراد، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها".¹

ثانيا: أنماط الأداء الوظيفي:

شهدت نظريات نماذج الأداء الوظيفي تطورا كبيرا منذ ظهورها، ويمكن إبراز أهم هذه النظريات في الآتي:

- بعد التعرف على الأداء ومفهومه والتطرق إلى عناصره ومحدداته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء وهذا الأخير يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية وفق معياران وهما كالتالي:

¹ زيد صالح حسن سميع، مرجع سبق ذكره، ص ص: 97، 101.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

أ) حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي:

• **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا إستراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية.

• **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع درجة الخدمة المقدمة، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها.¹

ب) - **حسب معيار الشمولية:** وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

1- الأداء الكلي: هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء في المؤسسة حقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

¹ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة "قياس وتقييم" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، معهد الاقتصاد
2002. ص 05.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

1-الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.¹

أداء المهمة والأداء السياقي:

أداء المهمة: تعد نماذج أداء المهمة تلخيصاً للأبعاد التي تعبر عن الأنشطة والسلوكيات التي تشير إلى مدى وفاء الفرد بمجموعة محددة من المهام المتصلة مباشرة بوظيفته. ويحوي هذا النموذج الأبعاد التقليدية للقدرة والمتمثلة في كمية الأداء؛ الإتقان؛ الكفاءة؛ الوقت المحدد للإنجاز. وقد أشار البعض إلى أن الأبعاد السابقة ذات فعالية أكبر في تنبئها بأداء الفرد في القطاع السلعي؛ أما المنظمات الخدمية فإنها لا تحتوي أداء الفرد بشكل كامل لذا سعت الدراسات المهمة بمؤشرات الأداء إلى التعرف على أبعاد أخرى (بالإضافة إلى أبعاد القدرة التقليدية) تكون أكثر تنبؤاً بأداء الفرد في المنظمات ذات النشاط الخدمي تتمثل أهم هذه الأبعاد في الإلمام بكل جوانب الوظيفة؛ الالتزام الوظيفي؛ الإبداع والابتكار في أداء الوظيفة؛ حسن إصدار الأحكام والقرارات المرتبطة بالوظيفة.

الأداء السياقي: يسمي البعض أنماط الأداء السياقي بأنماط الأداء خارج الدور وذلك لعدم اتصالها مباشرة بالأداء وإنما تقيس جوانب الأداء التي لا ترتبط بمهام محددة. وقد أشارت الأبحاث إلى الدرجة التي يسهم فيها العاملون -في سياق العمل وبشكل غير مباشر- في تعظيم وزيادة الفعالية التنظيمية. وتصنف بعض الدراسات الأداء السياقي إلى مجموعتين تضم المجموعة الأولى عدداً من الأبعاد في شأنها تعزيز أداء المهام المحددة (العمل الشاق-التطوع-الانتماء للمنظمة؛ تأييد الأهداف التنظيمية)؛ بينما تضم المجموعة الثانية عدداً من الأبعاد التي تيسر التفاعل بين الأفراد (التعاون-مساعدة الآخرين).

الأداء السلبي والأداء المتكيف:

الأداء السلبي: يشير إلى تلك السلوكيات التي ينتج عنها اختلال وظيفي في أداء الفرد لمهامه الوظيفية؛ ويعد سلوك الرغبة في الانسحاب وترك العمل أكثر السلوكيات تنبؤاً بالأداء السلبي؛ حيث يبدأ الفرد من هذا السلوك في صرف انتباهه عن المهام الوظيفية الموكلة إليه

¹ عمر محمد كومي الشيبلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، ب ط، طرابلس، 1998، ص 56

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

والنأي بنفسه عن وظيفته؛ عندها يبدأ الفرد في التغيب عن العمل بدون عذر؛ وغياب الإلتقان في أدائه وانخفاض الإنتاجية.

الاداء المتكيف: أصبح الاداء المتكيف أكثر حضورا في ظل التغير السريع في متطلبات العمل الناجم عن الابتكارات التكنولوجية؛ الاندماج؛ إعادة الهيكلة؛ تقليص حجم المنظمة؛ الذي يستلزم قدرة الفرد على التعلم السريع والتكيف مع الوضع الجديد ليكون قادرا على المنافسة على الوظائف والمهام المستحدثة. ويشير الاداء المتكيف إلى "ذلك السلوك الذي يعبر عن مدى كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغير في البيئة والانتقال المستمر من حال إلى آخر".¹

¹ زيد صالح حسن سميع، مرجع سبق ذكره، ص ص: 91، 97.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

ثالثا: تقييم الأداء

1- يمكن تعريف تقييم الاداء فيما يلي:

حيث يقصد بتقييم اداء فرد في المنظمة هو: "دراسة أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم اثناء العمل ،وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى قدراتهم في القيام بأعمالهم الحالية وكذا على امكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر"¹

ويعتبر تقييم الاداء: "قياس كفاءة الاداء الوظيفي لفرد ما والحكم عليه وعلى قدرته واستعداده للتقدم"².

كما يعرفه احمد ماهر بانه: "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة اداء العاملين لأعمالهم"³.

من خلال ملاحظته هذه التعاريف نجد انها تنص على توضيح تقييم اداء الفرد من خلال نتاج عمله من جهة، وعلى سلوكه وتصرفاته من جهة اخرى ، وان التقييم يشتمل على نجاح الفرد وتفوقه في وظيفة من ناحية ،نومن ناحية اخرى نجاحاته وفرص ترقية وتطوير مستوى ادائه في المستقبل.

2- القائمون بعملية تقييم الاداء:

إن تقييم الاداء الوظيفي يعد عملية جوهرية وتحثل مكانة هامة ضمن الإجراءات التي تقوم جملة الإدارات الرياضية وهذا بغرض الكشف على مستوى الاداء وتحسينه للحفاظ على استمرارية واستقرار المنظمة، ويمكن تقام عملية التقييم من قبل:

- التقييم عن طريق المشرف أو الرئيس المباشر.
- التقييم عن طريق الزملاء.
- التقييم الذاتي (أي عن طريق الأفراد أنفسهم).
- التقييم عن طريق المرؤوسين.
- التقييم عن طريق العملاء.

¹ صلاح الدين عبد البقي: الموارد البشرية من ناحية العلمية والعملية . مرجع سبق ذكره، ص 285.

² محمد سعيد انور سلطان: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 294.

³ احمد ماهر: ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، ط1، الاسكندرية، 2005، ص 284.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

رابعاً: أهداف تقييم الأداء

أ. إن لأنظمة تقييم الأداء دوراً بالغ الأهمية، فهي تساعد من يعملون على أداء العمل بصورة أفضل و الاستفادة من الأخطاء والتقليل منها أو تجنبها بالأحرى ، وخلق جو من التفاهم بين الرئيس والمرؤوس، فإذا أخطأ العامل ، على المشرف معرفة أسباب ذلك الانحراف بما يجعله راضياً بأهمية التقييم لعمله في كافة المراحل فلا شك أن أهم ما يشغل ذهن العامل هو رأي مرؤوسه فيه، إذن تقييم الأداء هو الأساس للرضى الوظيفي، فالفرد حينما يشعر أن أداءه مقام على أساس موضوعي بصفة مستمرة يرتفع رضاه الوظيفي مما يحفزه على تحسين مستوى أداءه.

إن الهدف الأساسي من وراء عملية تقييم الأداء هو تحقيق الترابط بين المنظمة والعامل من خلال رفع معنوياته وتحسين العلاقات في بيئة العمل، كما يهدف في نفس الوقت إلى رفع كفاءة المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومن وجهة نظر العامل فإن تقييم الأداء يساعد على تحقيق الآتي:

التوفيق بين الاهتمامات والواجبات: يقوم الأشخاص بتأدية الأعمال التي يرغبونها بشكل أفضل وهناك تقديرات ما بين 80 % و 90% من مشكلات الأداء هي في الواقع نتيجة مباشرة لعدم التوافق بين إهتمامات العاملين ومهارتهم وقدراتهم وبين الوظائف التي يكلفون بها، لذا تعتمد زيادة فرص الأداء الجيد على مدى القدرة في التوفيق بين إهتمامات العاملين والعمل المطلوب.¹

إن تقييم الأداء ينتج التعرف على عدم التوافق بين الاهتمامات والعمل، وبالتالي معالجة إما بالتدريب أو النقل أو إعادة هيكلة الوظائف.

إن التوجيه الوظيفي على جانب كبير من الأهمية لتحسين الأداء، فمن خلال التوجيه يمكن أن يتم تحسين الأداء وبالتالي الاحتياجات التدريبية للعاملين.

إرشاد العاملين: تنتج نتائج تقييم الأداء التعرف على العادات والاتجاهات التي تؤثر على الأداء وبالتالي اقناع العاملين بضرورة الاقلاع عنها ، وإحلال قيم مساعدة على الانضباط مدعمة للحاجة إلى الانجاز. فكثيراً ما يواجه العاملون مواقف شخصية حرجة تؤثر سلباً على الأداء مثل : المشكلات المالية، العائلية والإرشاد المهني.

¹ ديسلر جاري ، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، العربية السعودية، 2003، ص322

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

إن مناقشة النتائج والتحدث بانفتاح يشعر العاملين بالراحة، حيث يساعد الحوار على تنظيف أو تطهير محيط العمل من كل ما من شأنه أن يؤثر سلبا على معنويات العامل . ويمكن تلخيص أهداف تقييم الأداء من وجهة نظر العامل في النقاط الآتية بالإضافة لما سبق:

- تشجيع الأفراد على تحسين أدائهم للحصول على تقارير ممتازة .
- يستطيع الفرد الإمام بنواحي الضعف في عمله والتي تحتاج إلى علاج وذلك عن طريق نصحه وإرشاده لتحسين أدائه.
- تحديد نقاط الضعف والقصور في أداء العامل والعمل على علاجها.
- اعداد الفرد لمقابلة التطوير الذي يحدث مستقبلا .
- الاحساس بالعدالة والمساواة بينه وبين زملائه نتيجة الموضوعية في استخدام معايير ومقاييس واضحة .
- شعور العامل بـسؤالياته وأن أداءه موضع التقييم ويتوقف على نتائج هذا التقييم مدى إيتاح له من فرص في الترقى والحصول على المكافأة وأما من وجهة نظر المنظمة فتكمن أهداف تقييم الأداء في النقاط الآتية¹:
- ☞ بعث روح الحماس بين الأفراد و التنافس بينهم كأفراد و أعضاء بمجموعات العمل ووحدهاتهم - للحصول على تقييم أعلى من خلال تحسين الانتاجية .
- ☞ تعتبر وسيلة للحكم على الأشخاص المعنيين حديثا ومازالوا تحت الاختبار.
- ☞ تستخدم لتحديد الأشخاص الذين لا يصلحون للعمل ويتطلب الأمر فصلهم .
- ☞ تساعد على تحديد الحاجة إلى التدريب .
- ☞ تعتبر مقياسا للحكم على سياسة الاختبار وسياسة التدريب .
- ☞ تجبر الرئيس على إعداد تقرير دوري عن مرؤوسيه ومناقشة مدى تقدم كل فرد في العمل.
- ☞ وضع المشرف المناسب في المكان المناسب .
- ☞ بناء على نتائج التقييم يتم إتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الموظفين .

¹شوفي نور الدين ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز ، أطروحة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر 2005، ص 19.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

☞ تنمية مقدرة الرؤساء على التحليل ، بمراعاة أن تقدير العامل بمرتبته ممتازا أو ضعيفا، لا بد وأن يرتبط بتقديم موضوعي يتناول بالتحليل أوجه الإمتياز أو الضعف والعوامل والإعتبرات المؤثرة وأسباب وقوعها .

☞ التقييم الموضوعي للأداء يتطلب وجود معايير قياسية ومعدلات للأداء، كما يتطلب المتابعة والتسجيل المستمر لنتائج الأعمال التي يقوم بأدائها الأفراد . وتحقيقا لهذه الاحتياجات تعطي المنظمة تركيزا أكبر على بلورة المعايير والمعدلات إلى جانب المواضبة على المتابعة والتسجيل مما ينعكس على الارتفاع المذهل لكفاءة العمل بالمنظمة.

☞ بالإضافة إلى متابعة التطور في مستوى كفاءة هؤلاء المرؤوسين من سنة لأخرى.

☞ مراجعة الأجور حيث اختلفت الآراء حول ربط الأجر بعملية تقييم الأداء ، فهناك من يقول : يتعين إستبعاد الأجور من عملية التقييم حيث أنه ينبغي أن تتم بشكل موضوعي المسائل المالية في عملية التقييم بينما آخرون يرون أن الأجر و تحديده ينبغي أن يكون أحد وسائل التقييم أو نتيجة لها ، حيث ذلك من شأنه أن يكون حافزا للتطوير و التجديد ،وعلى أية حال فإن تدرج الأجور و تقييم الأداء ينظر إليه من وجهتين : الإدارة والعامل وهو الآتي:

التغذية الإسترجاعية (feed- back) للعامل: يحتاج كل من الادارة والعامل إلى توفير المعلومات الأساسية عن كيفية الأداء خلال الفترة السابقة لعملية التقييم وتفيد مثل هذه المعلومات في معرفة مدى التقدم والتأخر في القدرة الأدائية للعامل خلال سنوات عمله .

الإدارة بالأهداف¹: يتمثل هذا النظام في أن يقوم المدير التنفيذي بتحديد الأهداف التي وجد التنظيم من أجلها والتي يجب أن تشكل محور سلوكه وتفكيره والتي منها يشتق الأهداف التي تعطي أولوية الإنجاز والحيوية والتحقيق في المدى المتوسط والقصير ثم تتخذ القرارات التي يمكن أن تتفق أمام تحقيق الأهداف ثم يلتقي المديرين كل على حده أو مجتمعين في استعراض الأهداف ويقوم هؤلاء بتكرار نفس العملية بالنسبة لموظفيهم وهكذا حتى نهاية السلم الوظيفي على أن يتم إستعراض الأهداف ومجموعة من قواعد السلوك التي تعتبر ملزمة للتنفيذ والتي تعتمد كمعايير للتقييم الذاتي والمزدوج والإرشادات والتوجيهات الكفيلة بالتغلب عليها .

وأحسن ما نختم به أن لتقييم الأداء تحقيق مزايا عدة نذكر منها :

¹ شنوفي نور الدين ، المرجع السابق، ص 20.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

☞ الرفع من الروح المعنوية للعاملين و تحسين علاقات العمل .

☞ وسيلة لتطوير الأداء الذاتي .

☞ وسيلة لضمان عدالة المعاملة .

كما أن نتائج الأداء لها مجالات إستخدام جديدة منها: الترقية، الفصل، النقل، الأجور، التدريب ... الخ

خامسا: أهمية تقييم الأداء

ب. إن تقييم الأداء وسيلة لمساعدة من يعملون على أداء العمل بصورة أفضل، فالحكم الموضوع على استحقاقات الأفراد من علاوات تصعيد، تنزيل، فصل، ساعد على تحديد نقاط الضعف والقصور في أداء العامل، للعمل على علاجها بتصميم برامج تدريب كفيلة بتطوير و تحسين الأداء المستقبلي و تدعيم مواطن القوة و تنويع الحوافز، إقناع المجدين بأهمية وفائدة بذل جهود أكثر، تحديد الأشخاص الذين يصلحون للعمل والذين يتطلب الأمر الاستغناء عنهم، كما يجب إشعار الجميع بأنهم محل مساءلة ومحاسبة، وأن تقدمهم في السلم الوظيفي مرهون بإنجازاتهم وإنضباطهم أو بمعنى صلاحية قيمهم ونتائجهم¹، وسنعرض بنوع من التفصيل ومزيد من الشرح هذه الأهمية ونبرزها فيما سيأتي:

1. **إحساس العامل بالمسؤولية:** عندما يشعر العامل بأن أداءه موضع تقييم من قبل رؤسائه وأن نتائج التقييم سترتب عليها اتخاذ قرارات تمس مستقبله الوظيفي، فإنه سوف يشعر بالمسؤولية اتجاه نفسه واتجاه العمل، وبالتالي سيبدل قصار جهده لتأدية عمله على أحسن وأكمل وجه ليكسب بذلك رضا رؤسائه حتى لا يتعرض إلى أحكام تحرمه من المزايا والتعويضات التي تنص عليها القواعد والأحكام التشريعية السارية المفعول.

2. **اختبار العامل تحت التجربة:** تلزم القواعد القانونية في التوظيف على أن يخضع العامل الجديد إلى فترة تجربة يختبر فيها على مدى صلاحيته لشغل الوظيفة التي عين فيها، لذلك تعتبر التقارير الدورية التي تقيم أداء العامل وسيلة لتوفير المعلومات اللازمة عن عمل العامل الجديد لتعطي لإدارة الموارد البشرية المبرر الذي تتخذ على أساسه حكما في مدى

¹ علي محمد عبد الوهاب، إدارة الأفراد " منهج تحليل المنظمة و الإدارة" مكتبة عين القاهرة، مصر، ص 02.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

ملائمة العامل للوظيفة وتجنب المنظمة التبعات التي قد تتحملها بسبب الاختيار غير السليم للعامل.

3. تطوير أداء العامل: تساهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن نواحي القصور لدى العمال، ويعتبر ذلك نقطة البدء لتطوير أداء العامل، وتتم عملية التطوير هذه كأسلوبين:
☞ أولهما تحسين العمل وتبسيط إجراءاته، إذا تبين أن خصائص العمال من تأهيل علمي وخبرة عملية وتدريب متخصص وصفات فسيولوجية ونفسية وسلوكية تتلاءم مع متطلبات العمل، إلا أن مستوى الكفاءة في الأداء لا يرقى إلى الحد المطلوب، ففي هذه الحالة قد يكون القصور راجع أساسا لظروف العمل وتبسيط إجراءاته وتوفير الإمكانيات المناسبة له.

☞ وثانيهما هو تنمية العمال وتدريبهم، إذا تبين أن ظروف العمل المناسبة متوفرة، والإمكانيات والإجراءات ملائمة لأداء العمل لكن مستوى الكفاءة في الأداء لم يصل بعد إلى المعدلات المرضية، فإن ذلك يشير إلى وجود بعض جوانب القصور في الخبرات والمهارات والمعارف أو سلوك الأداء لدى العامل، ففي مثل هذه الحالة تقوم إدارة المنظمة بإرشاد أو تدريب العامل ليتجاوز هذه النقائص ويحقق متطلبات وظيفته بتحسين مستوى أدائه مستقبلا.

4. زيادة مستوى رضا العامل: يعد الرضا الوظيفي من أهم الأهداف التي يسعى العامل إلى الوصول إليها كونها مؤشر على مدى سعادة العامل بانتمائه للمنظمة نتيجة ما قدمته له من عوائد يشبع بها حاجاته والتي تتلاءم والجهد الذي قدمه للمنظمة، والمتمثل في الأداء الذي بذله في إنجاز وظيفته، فكلما شعر العامل بأن العائد الذي يتقاضاه مقابل الأداء الذي يقدمه للمنظمة عادل ومنصف ويحقق له أكبر قدر ممكن من الإشباع، فإن ذلك يؤدي إلى خلق ثقة بين العمال ورؤسائهم ومنظمتهم¹.

هذا بالنسبة للعامل أما بالنسبة للرؤساء والمشرفين فأهمية التقييم تكمن فيمايلي:

1. ضمان استمرارية الرقابة والإشراف: إن تقييم أداء العامل وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم الإدارات تتبع منجزات العمال وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم والاحتفاظ بسجلات

¹. شنوفي نور الدين ، المرجع السابق ، ص 25،26.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقيد بمواعيده وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والإشراف.

2. تنمية القدرة على التحليل: تدفع عملية تقييم الأداء بالرؤساء إلى ضرورة إصدار حكم على مرؤوسيه من العمال، فمن اليسر على أي رئيس أن يصدر حكمه على موظف ما، بأنه ممتاز أو ضعيف دون أن يسأل نفسه لماذا حكم على الموظف بهذه الصفة أو تلك عندما يطلب منه وضع تقرير عن سبب أداء هذا الموظف وفق عناصر محددة كما هو الحال في نظام قياس الأداء، فإنه يضطر قبل إصدار حكمه إلى سؤال نفسه، لماذا يعتبر موظف ما ممتازا أو ضعيفا؟ وهنا يجد نفسه مسوقا إلى إجراء دراسة به في المنظمة، وعلى ذلك فإن تقييم الأداء يدفع بالرؤساء والمشرفين إلى تنمية قدراتهم على التحليل عندما يشعرون أنهم مسؤولين على وضع التقديرات الدقيقة والحساسة عن جوانب أداء العمال حتى لا تكون موضع طعن من طرف العمال مستقبلا، وبالتالي يشعر فيها المشرف بإمكانية تعرضه إلى انتقادات أو مساءلة أمام العمال، أو الجهات المختصة في حالة عجزه عن إصدار الأحكام الملائمة.

3. تنمية الاتصال بين المشرف الرئيس و العمال: إن عملية تقييم الأداء تعد وسيلة تجمع بين الرؤساء بالمرؤوسين من خلال التعامل مع بعضهم لإجراء عملية التقييم كمناقشة ظروف العمل وتقديم المعلومات المرتدة - تغذية عكسية- التي تسمح للعامل من معالجة نقاط ضعفه في الأداء. وكثيرا ما يطمئن العامل اتجاه رؤسائه المشرفين عندما يشعر أن جهوده و طاقته في العمل موضع تقدير واهتمام من طرف الرؤساء و الإدارة ككل، فإن جوا من العلاقات الحسنة يسود سواء فيما بين العمال أو بينهم وبين رؤسائهم المشرفين على العمل وعملية التقييم¹، وكننتيجة لما سبق يجب التنويه بأن أحد المؤلفين يقول وهو " AKHEMAKHEME" أنه: إذا عرف شخص أو فرد ما أن عمله يخضع للرقابة فإنه يتصرف بطبيعة مغايرة عما إذا عرف أن عمله لا يخضع للرقابة أو التقييم وهذا بحسب الطبيعة الفطرية لكل فرد أو إنسان².

¹نظمي شحاذة و آخرون، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2000، ص 76.

²عبد الله علي، مقتطف للطالبة من استنتاج للأستاذ من مناقشة دكتوراه، جامعة الجزائر 2005.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

سادسا: خطوات وطرق تقييم الأداء

إن تقييم الأداء هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل لتكون مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون ولذلك يعتمد تقييم الأداء على عدة خطوات يجب تحديدها بالإضافة لتطرق إلى أهم الطرق التي تكون في تقييم الأداء منها الطرق الحديثة والتقليدية¹.

1- طرق تقييم الأداء

يمكن تصنيف طرق تقييم الأداء إلى مجموعتين أساسيتين هما، الطرق التقليدية والطرق الحديثة، وفيما يلي شرح لكلتا الطريقتين:

• الطرق التقليدية.

- تعتمد هذه الطرق في عملية التقييم على الحكم الشخصي للرؤساء على أداء مرؤوسيه، ولأن الحكم الشخصي أو الإنساني يلعب دورا في عملية التقييم، فإنها وصفت بالطرق غير موضوعية مما يؤدي إلى ظهور الأخطاء التالية:²
- خطأ التساهل أي أن المقيم يعطي درجات عالية لكل الأفراد دون اعتبار للتفاوت الحقيقي بينهم أو العكس.
- خطأ النزعة المركزية: أي إعطاء درجات متوسطة لكل الأفراد.
- خطأ تعميم الصفات: يرتكب المقيم هذا الخطأ عندما يقوم بتقييم جميع الصفات عند الفرد بناء على معرفته الشخصية بصفة واحدة فقط.
- فمثلا لو كان الفرد يتعاون جيدا مع زملائه فقد تقيم صفات الذكاء والجدية والإنتاجية بدرجة جيدة أيضا.
- خطأ التشابه: وهنا يركز المقيم على تقييم الأفراد بناء على صفات موجودة فيه هو، فإن كان جريئا فإنه يركز على الجرأة عند الشخص المقيم
- أخطاء عائدة إلى المظهر الخارجي للفرد مثل: الدين ومستوى التعليم، أما بالنسبة لأنواع الطرق التقليدية فنجد منها:³

¹ سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، ط3، 2007، ص244.

² كامل بريبر، مرجع سبق ذكره، ص129 .

³ سهيلة محمد عباس وعلي حسن علي، مرجع سبق ذكره ص248، 258.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

- طريقة الترتيب البسيط، طريقة المقارنة المزدوجة، طريقة التدرج، طريقة الاختيار الإجمالي، طريقة المواقف الحرجة وطريقة المقابلة.

(1) - الطريقة الترتيب البسيط:

تعد من أقدم طرق تقييم الأداء وتقييم الأداء وتعتمد على ترتيب العاملين بالتسلسل حيث يضع المقيم كل الفرد عامل في ترتيب يبدأ بأحسن أداء إلى أسوأ أداء، فكل العاملين في قسم ما يعملون بأن بعض الأفراد العاملين أفضل من البعض الآخر وفقا لهذا الترتيب، ومن مزايا هذه الطريقة شموليتها من حيث التطبيق والتوضيح لأفراد العاملين وقد يعاب فيها أنها عرضة للتأثير الشخصية.

(2) - طريقة المقارنة المزدوجة:

يقوم المقيم وفقا لهذه الطريقة بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين الخاضعين للتقييم أيضا في مجموعة نفسها وتكون هذه المقارنة ثنائية أو زوجية ثم يتم جمع هذه المقارنات ووضع ترتيب تنازلي للعاملين وفقا لهذه المقارنات المزدوجة مثلا إذا كان لدينا خمسة أفراد عاملين فيتم تقييم الفرد الأول (أ) مع الفرد الثاني (ب) لمعرفة من هم الأفراد كما يتم مقارنة (أ) مع (ج) ومع (د) ومع (هـ) لمعرفة أيهم الأفضل وفي هذا المثال يمكن الحصول على عشرة قرارات حيث كل قرار يأخذ شخصين فقط والعلاقة التالية توضح ذلك.¹

وهذه الطريقة تتميز بصعوبة التطبيق عندما يكون حجم المجموعة تقييمها كبير.

(3) طريقة التدرج:

وهذه الطريقة تقوم بوضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثل كل تصنيف درجة معينة وتوضع هذه التصنيفات من طرف المدير أو المقيم ويقوم بمقارنة الأفراد وفقا للتصنيفات المحددة حيث يوضع كل فرد وفقا لدرجة أدائه ويعرف أنه مرضي أو غير مرضي. ... الخ ومن الممكن تعديل طريقة التدرج بحيث هذه الطريقة تعتبر من أسهل وأكثر طرق تقييم الأداء استخداما وشيوعا حيث من السهل تطبيقها وتطويرها وتغطي هذه الطريقة مجموعة من عناصر المرتبطة بالتقييم، حيث يتم استخدام مقياس متدرج الدرجات لكل صفة أو عنصر من عناصر التقييم ويحدد المقيم درجة معينة يحصل عليها الفرد بالنسبة لكل عنصر

¹، نفس المرجع، ص248.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

من عناصر التقييم، وبتجميع درجات كل فرد التي حصل عليها بالنسبة عناصر التقييم تستطيع المقارنة بين الأفراد بالرجوع إلى مجموع الدرجات النهائية التي حصل عليها كل منهم.¹

4) طريقة الترتيب العام:

وتمثل هذه الطريقة قيام الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين ترتيبا تنازليا وفقا للأداء وليس بناء على مجموعة الخصائص العامة للعمل أو الصفات الشخصية. .. وهذا يعني أن الأساس هنا هو ملاحظة فعالية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطي تقديرا واحدا لأداء المرؤوس مثل: ضعيف - متوسط - جيد - ممتاز.

ويعاب على هذه الطريقة أيضا عدم الموضوعية واعتمادها كليا على تقدير الشخصي

2.

5) طريقة المقارنة بين العاملين:

وهي تشبه الطريقة السابقة وتعرف أحيانا بمقارنة أزواج من العاملين، حيث يقوم الرئيس مقارنة كل فرد في المجموعة مع كل فرد من الأفراد الباقين، وتناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة، حيث تقل فعاليتها كلما زاد عدد أعضاء المجموعة، لطول الوقت والذي تستغرقه من الناحية ولصعوبة المقارنة من الناحية الأخرى.

وهذه الطريقة لا تخدم أغراضا أخرى، مثل أغراض الترقية والنقل والتدريب لعدم توفر أسس المقارنة، وقد يقتصر الغرض من استخدامها على اختيار فعالية سياسات الاختيار والتعيين.

• الطرق الحديثة في تقييم الأداء

1) طريقة الاختيار الإجباري:

وهي طريقة تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل، حيث يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي إيجابية أو سلبية توفر المعايير الموضوعية ذات العلاقة المباشرة بالعمل، ويختار القائم بعملية التقييم من كل

¹، سهيل محمد عباس، وعلي حسين علي، ، ص258.

²، فاروق عبده ومحمد ع المجيد، السلوك التنظيمي في الإدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن ص273،274.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

مجموعة العبارة التي يري أنها تنطبق على أداء الفرد الذي يقوم بتقييمه، ثم تقوم جهة أخرى محايدة لها شفرة سرية خاصة بتقييم العبارة بعملية التقييم.

وتمتاز هذه الطريقة بقلّة التحيز من جانب القائم بعملية التقييم، لكنها تتسم بصعوبات أهمها:

- صعوبة المحافظة على السرية

- صعوبة تصميم العبارات المستخدمة كمعايير للأداء

ويضاف إلى ذلك عدم صلاحية هذه الطريقة في معاونة المرؤوسين على التغلب على نواحي القصور في أدائهم، وتطوير قدراتهم.

(2) طريقة الأحداث الحرجة:

وتكون من خلال رصد الأحداث الحرجة، وهي تلك الأحداث الهامة الغير متكررة في أداء كل فرد قد يكون بعضها إيجابيا وبعضها الأخر سلبيا ومن خلال ضبطها وتحليلها تتضح الصورة العامة عن الأداء الكلي للفرد، الأساس في هذه الطريقة هو تجميع عدد من الوقائع التي تسبب في نجاح أو فشل العمل ويطلب من الرئيس المباشر أن يلاحظ أداء المرؤوسين ويقرر ما إذا كانت أي من الوقائع تحدث منهم أثناء أدائهم لعملهم.¹

ويتم اكتشاف مثل هذه الحوادث الجوهرية من خلال دراسة سلوك الأفراد أثناء العمل بعد ذلك ترتب مثل هذه الأحداث المجموعة حسب تكرارها أو أهميتها ثم تعطي أوزان لكل منها بحيث تكون أساسا لعملية التقدير وفي بعض الأحيان قد تترجم هذه الوقائع المسجلة إلى خصائص أو سمات معينة مثل المقدرة التعليمية الاعتمادية، القدرة على العمل والمسؤولية.

(3) طريقة التقييم المشتركة:

تقوم على أساس قيام كل فرد من أفراد جماعة العمل بتقييم كل من أعضاء الجماعة بطريقة الاقتراع السري وبدون أي اعتبار للمركز الإداري، وعلى ذلك فإن تقييم الفرد يتم بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، وتتميز هذه الطريقة بالخصائص التالية:

- اشتراك الرؤساء والمرؤوسين والزملاء في عملية التقييم.

¹، جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرون، الدار الجامعية، ط 1، 2006، ص 425، 426.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

- اشتراك القائمين بعملية التقييم في اختيار وتحديد الصفات موضوع التقييم.
- تعرف كل مشترك على نتائج عملية التقييم والإفادة منها.
- رقابة المشتركين في التقييم على الأغراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم.

4) طريقة الإدارة بالأهداف:

تهتم جميع الطرق السابقة بتقييم أدائه العاملين في فترات سابقة، أما أسلوب الإدارة بالأهداف فنتيجة إلى الاهتمام بأداء المستقبل إلى جانب الأداء في الماضي، ويتم ذلك من خلال مشاركة كل من الرئيس والمرووس في تحديد الأهداف والواجبات التي سيقوم المرووس بتحقيقها وقيام المرووس بالتقييم لنفس على ضوء ما أنجزه خلال فترة زمنية معينة والتعرف على نواحي القصور وكيفية مواجهتها تمهيدا للاتفاق مع الرئيس على برنامج جديد يتضمن أهدافا أخرى وواجبات محددة لفترة أخرى مقبلة.¹

سابعا: نظريات الأداء الوظيفي

هناك العديد من النظريات المفسرة للأداء في التنظيم وأشهرها النظريات الكلاسيكية التقليدية للتنظيم الإداري وقد ظهرت في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات، وتعتبر نتاج التعامل مع العديد من التيارات التي كانت سائدة في تلك الفترة تمثلت في سيطرة الآلة على الإنسان والثورة الصناعية والجو غير الديمقراطي ومن هذه النظريات نظرية الإدارة العلمية ونظرية التقسيم الإداري والنظرية البيروقراطية،² ثم جاءت نظرية العلاقات الانسانية التي جاءت مناقضة لسابقتها وناقدة لهم ووجهت الأنظار إلى الجاني الانساني للعامل، ويتلذذ كيف يؤثر ذلك على أدائه، وفيما يلي سيتم شرح كل نظرية على حده:

1- نظرية الإدارة العلمية الفريدريك تايلور (1856-1915): يطلق عليه البعض بالأب الروحي للإدارة العلمية بدأ مراقب العال الخط الأول في شركة أمريكية للحديد والصلب في أواخر القرن التاسع عشر، وتدرج إلى أن أصبح رئيسا للمهندسين، وخلال مسيرته المهنية لاحظ تايلور أن العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها مما يؤدي

¹، فاروق عبده، ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، مرجع سبق ذكره، ص 276 .

² هناك حافظ بدوي ، ادارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الازارطة، د.ت،

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

إلى إهدار الوقت وبالتالي ضعف الإنتاج، كما رأى أن المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل إنتاج مرؤوسهم والعامل لا يعرف بدقة المطلوب منه كما وكيف.

هذه الأسباب دفعت تايلور إلى دراسة ذلك دراسة علمية لأداء الأعمال حركة بحركة بتطبيق المنهج العلمي، واستغرقت أبحاثه سنوات عدة هدفت إلى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل أداء جيد مركزا على أساليب العمل وأدواته من خلال دراسة الزمن والحركة أثناء أداء العمل. لأنه كان الهدف الرئيسي للإدارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال.

ويرى بأن الإدارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أداؤهم والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته إلى تأليف كتاب بعنوان "مبادئ الإدارة العلمية التي أحدث ضجة كبيرة ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

- تقسيم العمل والتخصص: يلح عليه تايلور وفقا لطبيعة الأعمال والإدارة تخطط وتوجه والعمال المنفذين، ويرى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويزيد في الحيرة والمهارة مما يؤدي إلى كفاءة الإنتاج كما ونوعا.

قياس العمل ووصفه: قام تايلور بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المقيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعقال مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في أقل وقت ممكن.¹

- **التحفيز:** ركز تايلور على التحفيز المادي وهو الأجر إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة فالذي ينتج أكثر يأخذ أجر أكبر وأعتبر الأجر كحافز مادي المحفز الوحيد للعمال.

- استعمال المنهج العلمي

في اختيار العال وتدريبهم وفي كل جوانب الإدارة وقد تم الاستفادة من هذه النظرية أنها أشارت إلى استعمال المنهج العلمي في الإدارة، و إلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر إيجابي في الإدارة كما أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشارت إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جدا في الإدارة من أجل رفع الإنتاج.

¹ مريم ارفيس، الاداء الوظيفي للعاملية في المنظمة، دراسة نظرية، مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، العدد السادس، ص ص492 493

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

2- نظرية التقسيم الإداري " لهنري فايول " (1841-1925): وهو قرعى الجنسية من عائلة بورجوازية، قدم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ تفرض الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية، وتمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال ما يلي:

1 - 2- مبادئ الإدارة: تمثل في: - وحدة الأمر. - وحدة التوجيه. - التدرج والترتيب. - النظام. - مكافأة الأفراد. - المساواة. خضوع. - السلطة والمسؤولية. - المركزية. - الاستقرار في العمل. - الانضباط - تقسيم العمل. - المبادرة والابتكار. - روح التعاون.¹

2-2- وظائف الإدارة: ص فايول وظائف الإدارة في خمسة عناصر هي: - التخطيط التنظيم، التوجيه، التنسيق، والرقابة.²

- التخطيط: أي رسم طريق العمل القريبة والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل بلوغ أهداف المنظمة انطلاقاً من الموارد المتاحة .

- التنظيم: أي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم أهداف المنظمة.

- التوجيه: وهو الاتصال بالعاملين وإرشادهم نحو أهداف المنظمة. - التنسيق: وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة.

- المراقبة: أي متابعة أداء العاملين من فترة لأخرى ومقارنة أدائهم بالوجه المطلوب من أجل تدارك النقص وتقويم الأخطاء

جاءت هذه النظرية بالعديد من الأفكار القيمة في الإدارة تمثلت في وظائف الإدارة والمبادئ الأربعة عشر وإلى الصفات المطلوبة في العاملين³

3- نظرية البيروقراطية "لماكس فيبر" (1864-1920): وهو من أكبر رواد علم الاجتماع، وكان اهتمامه بالتنظيمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية مع أنه لم يعد

¹ منير احمد بن دريدي ، استراتيجية ادارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية التدريب والحوافز، دار الابتكار، عمان، 2013، ص 62

² عبد الله عبد الرحمان النميان، الرقابة الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفي في الاجهزة الامنية، دراسة مسحية على شرطة حائل، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم المنية، الرياض، 2004، ص 42

³ بوفلجة غيات مقدمة في علم النفس الصناعي، ديوان المطبوعات الامعية، بن عكنون، ط02، 2006، ص 20

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

نفسه لهذا التخصص، ومن أسرة بروستانتية بورجوازية بدأ بدراسة الاقتصاد فالتقى بأفكار آدم سميث وماركس وعمل أستاذ السياسة والاقتصاد.¹

والبيروقراطية كلمة مركبة من شقين مكتب وقوة ومجموعها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب هذا من الناحية اللغوية، أما من الناحية الاصطلاحية فتعني التنظيم الإداري الضخم الذي يتسم بتقسيم الأعمال ويشكل هرمي لتحقيق الكفاية الإدارية لإنجاز أهداف التنظيم

قالبيروقراطية لديه تعد العمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي وجاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية، وهي تحدد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم، وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة. وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، ويعتقد فيير بأن تطبيق البيروقراطية يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات²

مما جعله يطلق عليها "النموذج المثالي"، وقسم السلطة في التنظيمات إلى ثلاثة أقسام

- السلطة البطولية أو الكاريزماتية: وتكون أساسا من خلال المواصفات الشخصية القطرية.

- السلطة التقليدية: وتستند إلى مركز الفرد في التنظيم الاجتماعي بسبب العادات والتقاليد.

- السلطة القانونية الرشيدة: وتستند إلى الشكل البيروقراطي للتنظيم.

مع أن هذه النظرية قامت بتركيز سلطة اتخاذ القرار في فئة صغيرة على حساب الفئة الكبرى، وأهملت تأثير المجتمع على التنظيم وبالتالي يعد نظاما مغلقا لا يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، كما أن الالتزام بالبيروقراطية يؤدي إلى الجمود واعتبار الوسائل غايات بدل الأهداف الحقيقية، كما أهملت الجانب الإنساني للعامل، وقضت على روح المبادرة والابتكار.

¹ عبد الباسط عبد المعطي ، اتجاهات نزرية في علم الاجتماع ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1981، ص 90

² حسين صديق الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، عرض وتقويم، مجلة جامعة دمشق، العدد الثالث، 2011، ص 331

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

إلا أنه تم الاستفادة منها من خلال إضافتها الكثير من الأفكار القيمة في مجال الإدارة والتنظيم حيث جاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية، وقامت بتحديد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات، ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم، وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، وهذا | ما يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات.

4- نظرية العلاقات الإنسانية " لإلتون مايو" (1880-1949): أتى النقد الموجه إلى مدارس النظرية التقليدية إلى ظهور اتجاه جديد في أواخر العشرينات من القرن العشرين، يهتم بالعلاقات الإنسانية، وافترضت النظرية أن المنظمات كائنات اجتماعية والعاملين داخلها يسعون إلى التعاون والعيش في علاقات ودية، وأهم مبادئ هذه النظرية:

- المنظمات كائنات اجتماعية.
- شعر الناس بالسعادة والأهمية من خلال علاقات ودية وطنية مع الآخرين مما يزيد كفاءة الأداء.

- التخصص وتقسيم العمل المفرطين يؤديان إلى الروتينية مما يفضي إلى السأم والملل.
- علاقات التعاون والود الاجتماعي أهم من الرقابة والحوافر المادية.¹
وجوانب الاستفادة من هذه النظرية أنها وجهت أنظار الإداريين إلى الجانب الإنساني للعمال وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الظروف النفسية والاجتماعية لهم وكذلك ركزت على أهمية التحفيز المعنوي والتنظيم غير الرسمي في المنظمة، هذه الأفكار التي كانت غائبة تماما قبلها، والتي من شأنها رفع الأداء الوظيفي وزيادة الانتاجية.

يتصف العصر الحالي هيمنة التنظيمات وشمولها في شتى المجالات الحياة، بل وتعتبر العصب الحيوي للناس الذي يلبي حاجاتهم المختلفة.

وهي تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها التي أنشئت من أجلها، برفع كفاءها وفعاليتها من خلال حسن الإدارة والتسيير، هذا الأخير الذي تثبت نجاعته عن طريق تحسين وتجويد أداء

¹ احمد ماهر، التنظيم الدليل العلمي لتصميمي الهياكل والممارسات التنظيمية ، الدار الجامعية ، الابراهيمية ، 2007،

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

المنظمة والتي لا يكون إلا برفع مستوى أداء موظفيها، فنجاح أي منظمة يعتمد بشكل أساسي وجوهري على أداء العام.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي والنظريات المفسرة له

خلاصة:

يمكن القول أنّ الأداء هو سلوك يساهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.

إنّ النظرة التقليدية للتعامل مع أداء الموارد البشرية في المنظمات ينصب على تقييم الأداء ودفع المكافأة، ويرجع سبب ذلك إلى الأنظمة والإجراءات التي كانت تعتمد على نتائج التفاعل بين قابليات الفرد ومهاراته مع أنظمة الحوافز ودفع الأجور.

من خلال هذه الدراسة نجد أنّ المنظمات أدركت بعد فترة بأنّ التخطيط وتمكين الأداء له الأثر الكبير على أداء الفرد، وكذلك وضوح الأهداف، ومعايير الأداء يجب أن تلقى المساندة والتعزيز من قبل المدراء بما يكفل زيادة فعالية المنظمة وحاجات العاملين حاجات مشتركة ومتّسقة مع بعضها البعض.

من هذا المنطلق نصل أيضا إلى أنّ إدارة الموارد البشرية أصبحت تستهدف تحسين نوعية حياة العمل للعاملين بما يكفل فعالية أدائهم ورضاهم.

الفصل الرابع

الدراسة

الميدانية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد أن حاولنا في الفصول السابقة التعرف على أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع الضغوط الاجتماعية و أداء العاملين سوف نحاول في الدراسة التطبيقية الى معرفة انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي لدى عمال بلدية الاغواط.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

اولا: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. مجالات الدراسة

مجالات الدراسة :

1.1. المجال المكاني: أجريت الدراسة بولاية الأغواط و بالضبط في عاصمة الولاية أي بلدية الأغواط.

_ هيئات البلدية:

_ هيئة المجلس الشعبي البلدي:

يجتمع هذا المجلس في دورة عادية كل ثلاث أشهر و في دورة غير عادية اذا اقتضت الضرورة و ذلك تحت أمر رئيسه أو 3 أعضائه أو من الوالي أو من إختصاصات هذه البيئة .

تقوم باعداد الميزانية و يتولى تنفيذها بأمر من رئيسها، بدون نقاط مدرجة في جدول الأعمال و يمكنه إدراج نقاط جديدة في جدول الأعمال الذي يضم كل الأعمال التي تخص البلدية.

_ رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يعين من بين أعضاء القائمة التي نالت أغلبية المقاعد، و يساعده في عمله نائبا أو عدة نواب من 02 إلى 06 نواب و هذا يرجع حسب عدد المنتخبين كما جاء في المادة 50 من قانون البلدية ، إن لرئيس المجلس الشعبي البلدي دور هاما جدا في تسيير مالية البلدية فهو الذي يعد الميزانية الأولية و الإضافية إلى جانب الحسابات الإدارية فهو يقوم بتنفيذ كل قرارات المجلس الشعبي البلدي.

و انطلاقا من طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته و المتمثل في الضغوط الاجتماعية و انعكاساتها على الأداء الوظيفي ، فقد اقتضى من دراسة واقع الظاهرة و معالجتها و تشخيص مؤشراتنا ، مستعملين في ذلك المنهج المسح الشامل.

1.2. المجال البشري :

و يقصد به تحديد مجتمع الدراسة أو مجموعة الأشخاص الذين سنجري عليهم الدراسة ، و قد حدد المجال البشري لدراستنا حيث إعتمدت الدراسة على عمال بلدية الأغواط بالاغواط

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

حيث أن عدد العمال في ولاية الأغواط بصفة عامة:

_موظفين مرسمين 248 (الأغواط)

_عمال موظفين متعاقدين 218 منهم سائقين و منهم أعوان النظافة و منهم عامل

مهني مستوى أول و ثاني

توقف توظيف العمال بداية من 31/12/2018

أما بالنسبة لعدد عمال بلدية الأغواط 37 عامل

1.3. المجال الزمني

ويقصد به المدة الزمنية المستغرقة في اجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني، بحيث قمنا بتحديد موضوع الدراسة مع المشرف ثم عرضه على اللجنة العلمية، وبعد الموافقة على الموضوع قمنا بجمع المادة العلمية من اجل اعداد الفصول النظرية وتحديد الاشكالية وفرضيات الدراسة، وقد تم ذلك من شهر جانفي الى غاية شهر جوان، ثم بعد الانتهاء من الاطار النظري قمنا بصياغة محاور الاستمارة وذلك بعد عرضها للتحكيم من طرف بعض الاساتذة، وبعد موافقة الاستاذ المشرف قمنا بالنزول الى الميدان من أجل الاجابة على اسئلة الاستمارة وتفريغها في الجداول مع القيام بجمع المعلومات وقد دام الجانب الميداني الى غاية شهر جويلية بحيث قمنا بتحليل الجداول ووضع النتائج النهائية التي تجيب على الفرضيات مع ترتيب المذكرة ووضعها في شكلها النهائي.

2. المنهج :

يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب و تنظيم أفكار الباحث ،للوصول إلى نتائج منطقية فالمنهج يعرف على انه " الطريق المؤدي الى المعرفة العلمية الصحيحة " كما يعرف على انه " الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة ،بواسطة استخدام مجموعة من القواعد ، و التي ترتبط أساسا بتجميع البيانات و تحليلها ، حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة " ¹

و هو أيضا " مجموعة من الأسس و القواعد التي يتبناها الباحث ،بغرض التوصل إلى نتائج معينة ، و يعتبر من أهم الخطوات المتبعة في انجاز البحث العلمي " .²

¹ محمد الهادي محمد: أساليب توثيق البحوث العلمية، لمكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، الجزائر، 1995، ص287.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

و قبل التطرق إلى المنهج المستخدم، لا بد من الإشارة إلى أن لكل منهج شروط و متطلبات و قدرات محدودة في البحث و التقصي، تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة، و إن عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا تتم بطريقة اعتباطية، و إنما طبيعة الموضوع الذي يعالجه و نوعيته هي التي تفرض على الباحث تفضيل منهج على آخر .

و انطلاقا من أننا نحاول التعرف على اثر الضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي ببلدية الاغواط .

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي طريقة المسح الشامل وذلك للكشف عن متغيرات الدراسة المتمثلة في الضغوط الاجتماعية واثرها على الاداء الوظيفي وذلك من خلال التطرق لمختلف المؤشرات المتعلقة بالضغوط الاجتماعية كالاسرة والاداء الوظيفي .

و المنهج الوصفي " هو الذي يهدف الى دراسة ظاهرة لها خصائصها وابعادها في اطار معين، ويقوم بتحليلها استنادا للبيانات المجمعة، ثم محاولة الوصول الى اسبابها والعوامل التي تتحكم فيها، وبالتالي الوصول الى نتائج قابلة للتعميم، فمنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من اجل قياس ومعرفة مدى تأثير العوامل على احداث الظاهرة محل الدراسة، كما يهدف الى استخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل وايضا امكانية التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل " ³

وطبيعة الموضوع فرضت علينا استخدام هذا المنهج نظرا لانه الانسب لمعالجة مجريات البحث.

3. الإجراء المنهجية للدراسة :

3.1. أدوات جمع البيانات :

تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة جد حساسة في البحث، فهي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث، لان الاختيار الصائب و الأمثل للأداة التي ستعتمد في جمع البيانات

² محمد الغريب عبد الكريم: مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1999، ص19.

³ عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، باتنة، الجزائر، 1998، ص ص 24-29.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

،سيساعد في تسهيل جمع البيانات بأكبر قدر ممكن . لهذا نجد أن معظم الباحثين يستخدمون أكثر من أداة ، و هذا هو الشيء الذي اعتمدناه في دراستنا .

علاوة على أننا اعتمدنا على المنهج الوصفي ، و الذي يقتضي وجود كمية كبيرة من البيانات حول الموضوع المدروس، من اجل الوصول إلى نتائج دقيقة . و لهذا فان طبيعة الأدوات المستخدمة تمثلت في: الاستمارة الاستبائية ،الملاحظة ، المقابلة .

1. الوثائق والسجلات: اعتمدنا في هذه الدراسة على الوثائق المتحصل عليها من طرف ادارة البلدية والتي ساعدتنا في تعريف المجال المكاني والبشري للدراسة، والمتمثل في الهيكل التنظيمي للبلدية وبعض الاحصائيات حول العمال.

2.الملاحظة البسيطة :

"تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، لأنها تسمح

للباحث بجمع المعلومات و الحقائق، من الحقل الطبيعي للدراسة".⁴

تطلق على الملاحظات البسيطة التي يقوم بها الإنسان في حياته العادية، و ترتبط بالنظر و الاستماع لموقف محدد دون المشاركة الفعلية فيه، كملاحظة أداء أشخاص لمهمة معينة أو عند اجتماع معين و ما شابه ذلك. و هي ملاحظة عرضية لا تهدف إلى الكشف عن حقائق و هي تأتي دون ضبط علمي أو اتخاذ إجراءات معينة أو استخدام أجهزة أو أدوات قياس دقيقة لتحديد أبعاد أو سمات الظاهرة المدروسة و تتضمن صوراً مبسطة من المشاهدة و الاستماع، و يقوم الباحث فيها بملاحظة الظواهر و الأحداث كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي، و هذا النوع من الملاحظة مفيد في الدراسات الاستطلاعية التي تهدف إلى جمع بيانات أولية عن الظواهر و الأحداث تمهيداً لدراستها دراسة متعمقة و مضبوطة في المستقبل.⁵

وقد قمنا بالملاحظة البسيطة في مجال الدراسة الميدانية حول بعض العوامل مثلاً نظافة المكان ، توفر الاجهزة قديمة او حديثة، معاملة العمال للمواطنين/ انفعالات المواطنين.

⁴ إحسان محمد حسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، الطبعة الأولى، 1999، ص 93 .

⁵ محمد محمد الهادي: أساليب إعداد و توثيق البحوث العلمية، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 1990، ص 66

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

3. المقابلة غير المقتنة :

تعتبر المقابلة من بين الأدوات المساعدة في جمع المعلومات و البيانات، من الميدان المتعلق بموضوع البحث و تبريرها، و تصنيفها و تحليلها عمليا. بما يساعد الباحث على التوصل إلى النتائج النهائية، التي يستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع محل الدراسة".⁶

و هي التي يقوم الباحث فيها بفتح المجال أمام المبحوث للتحدث ، بكل تلقائية عن الخطوط العريضة للموضوع ، دون أية ضوابط⁷

و قد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة غير المقتنة ، باعتبارها تساعدنا في تحليل البيانات التي تحصلنا عليها من استمارة البحث وذلك للكشف عن التناقضات بين المبحوثين ومسؤولي الادارة، وهذا حتى يتم فهم ابعاد الموضوع، وفي هذا الصدد تقابلنا مع احد مسؤولي الادارة بحيث اعطانا لمحة حول البلدية وكيفية سيرورة العمل بالاضافة الى شرح أهم المهام التي تقوم بها البلدية

4.الاستمارة:

و تعتبر الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة ، التي تقع بين الباحث و المبحوث، بعد أن يرسم مساراتها و يحدد موضوعاتها . و يشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث، و تحتوي الاستمارة عادة على مجموعة من الأسئلة المفتوحة و المغلقة .

و في هذا الصدد نجد محي الدين مختار يرى أن " أسئلة الاستمارة يجب أن تصاغ من خلال مؤشرات ، مستخلصة من الفرضيات. و أن تصميم الاستمارة يعد من المراحل المنهجية الهامة ، و التي لا بد من إيلائها الأهمية الكافية ، حتى توصلنا إلى حقائق دقيقة". تم الاستعانة بالاستمارة كأداة اساسية في الدراسة بعد اعدادها قمنا بتحكيماها من طرف بعض الاساتذة من اجل حذف بعض الاسئلة التي لا تخدم الموضوع وزيادة اسئلة اخرى توفي بالغرض، وبعد استرجاعها من التحكيم تم عرضها على المشرف وبعد الموافقة عليها قمنا بتوزيعها على مجتمع الدراسة حيث تم تقسيم 50 وثيقة من الاستمارة وتم استرجاع 46

⁶إحسان محمد حس: مرجع سابق ، ص104.

⁷المرجع نفسه: ص ص 104 - 105.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

منها وجدنا منها 11 استمارة غير مستوفية للشروط اللازمة للدراسة ومنه مجمل الاستمارات المدروسة كانت 35 استمارة.

وقد قسمت الاستمارة الى مجموعة من المحاور :

المحور الاول : خاص بالبيانات الشخصية وقد تضمن (05) اسئلة.

المحور الثاني: خاص بالفرضية الجزئية الاولى والتي جاءت بعنوان الوضعية الاسرية وتأثيرها على الاداء الوظيفي وقد تضمن (08) اسئلة .

المحور الثالث: خاص بالفرضية الجزئية الثانية والتي جاء عنوانها العوامل التي تؤدي للحد من الاثار السلبية للضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي وقد تضمن (08) اسئلة.

3.2. عينة الدراسة :

إن الباحث في مختلف المجالات ، لا يمكنه إجراء دراسته دون التعرف بشكل جيد على مجتمع بحثه ، و الذي يتم من خلاله اعتماد طريقة الدراسة الكلية لمفرداته -عن طريق الحصر الشامل- ، و ذلك في المجتمعات المتكونة من عدد محدود من المفردات، فبإمكان الباحث حصر حجمها الكلي و إخضاعها للملاحظة العلمية، وفقا للأهداف المسطرة للبحث .

و اعتماد طريقة الدراسة الجزئية لتلك المفردات باستخدام طريقة المعينة، و هذا في المجتمعات البحثية الكبيرة، و التي تصل مفرداتها أحيانا إلى الآلاف و الملايين، لذلك يلجأ الباحث إلى اختيار جزء معين من مفرداتها، و إخضاعه للدراسة قصد الوصول إلى نتائج، يمكن تعميمها على مجتمع البحث. و لكن تبعا للشروط العلمية المعمول بها، و ذلك بالحصول على عينة ممثلة لمجتمع البحث ككل، فاستخدام أسلوب العينة يساعد على التقليل من التحيز الناتج عن عدم الدقة في قياس الظواهر، حيث أن اقتصار البحث على عدد محدود من المفردات، قد يمكن الباحث من استخدام طرق سليمة في القياس .في حين قد يتعذر استخدام هذه الطرق، إذا اجري البحث بطريقة الحصر الشامل .

و العينة هي " اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث ، اختيارا عشوائيا أو منظما " .⁸ و هذا ما يشير إليه بعض الباحثين بأسلوب العد العشوائي أو قد يكون تحكما فصديا ، فيشكل هذا الجزء المختار من وحدات مجتمع البحث المادة الأساسية للدراسة .

⁸ احمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص197.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

و العينة "تختار بطريقتين إما عشوائية أو منظمة ، فالباحث يلجأ إلى الطريقة العشوائية لاجتناب التحيز ، خاصة إذا كان مجتمع البحث كبيرا " .
و نظرا لقدرتنا على التحكم في مفردات مجتمع البحث الخاص بدراستنا، فقد اعتمدنا على طريق الحصر الشامل .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

ثانيا: عرض تحليل نتائج الدراسة

1. تحليل و تفسير البيانات

المحور الأول : البيانات الشخصية :

جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

المتغير	التكرار	النسبة%
ذكر	18	51.42%
أنثى	17	48.57%
المجموع	35	100%

يتبين من هذا الجدول أن نسبة أفراد العينة من الإناث تقل عن نسبة أفراد العينة من الذكور حيث تقدر الأولى بنسبة 48.57% ، وتمثل الثانية نسبة 51.42% من إجمالي أفراد العينة.

و هذا راجع إلى التنوع في الموظفين العاملين ببلدية الاغواط، و أن كان عدد أفراد العينة من الذكور اكبر من نسبة الإناث ، إلا أنها تبقى متقاربة فيما بينها .

جدول رقم 02: يبين سن أفراد العينة.

الفئات	التكرار	النسبة%
اقل من 30	0	0%
30 إلى 40	08	22.85%
41 إلى 50	17	48.57%
51 فأكثر	10	28.57%
المجموع	35	100%

يتبين من هذا الجدول أن مختلف الفئات العمرية لأفراد عينة البحث، موظفين في بلدية الاغواط ، ونلاحظ بوضوح أن الفئة العمرية (41-50) سنة تمثل أعلى نسبة من أفراد العينة تقدر بـ48.57%، ثم تليها الفئة (51-فأكثر) سنة بنسبة 28.57%، وتمثل الفئة العمرية (30-40) سنة نسبة 22.85% من أفراد العينة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

ومن خلال حساب المتوسط الحسابي للفئات العمرية أعلاه نجد أن متوسط السن لأفراد العينة يقدر تقريبا بـ 36 سنة ، على اعتبار أن الفئة الأخيرة أقصاها 55 سنة، وهو ما يدل على فتوة العينة.

هذه النسب يمكن إرجاعها أساسا إلى الهرم الديموغرافي للمجتمع الجزائري الذي يتميز بقاعدة عريضة وقمة ضيقة (نسبة الشباب مرتفعة).

جدول رقم 03: يبين المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة%
متوسط	03	08.57%
ثانوي	20	57.14%
جامعي	12	34.28%
المجموع	35	100%

نلاحظ من هذا الجدول أن هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في بلدية الاغواط وأيضا تباين في حجمهم، حيث نلاحظ أعلى نسبة مثلت ذوي المستوى الثانوي بـ 57.14% من أفراد العينة، تلتها نسبة 34.28% ذوي المستوى الجامعي، ثم نسبة المتوسطيين بـ 08.57%.

أهم ما يستخلص من هذه البيانات هو أن بلدية الاغواط و كباقي المؤسسات ، تشتمل على موظفين من مختلف المستويات التعليمية، و الشيء الملاحظ هو ارتفاع الدرجة التعليمية لأغلب الموظفين في بلدية الاغواط.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 04: يبين الحالة العائلية

المتغير	التكرار	النسبة%
اعزب	03	08.57%
متزوج	20	57.14%
مطلق	12	34.28%
ارمل	0	0%
المجموع	35	100%

نلاحظ من هذا الجدول أن هناك تنوع في الحالة العائلية للموظفين في بلدية الاغواط وأيضاً تباين في حجمهم، حيث نلاحظ أعلى نسبة مثلت المتزوجين بـ 57.14% من أفراد العينة، تلتها نسبة 34.28% من المطلقين، ثم نسبة الاعزب بـ 08.57%. أهم ما يستخلص من هذه البيانات هو أن بلدية الاغواط و كباقي المؤسسات، تشتمل على موظفين من مختلف الفئات الاجتماعية، و الشيء الملاحظ هو ارتفاع نسبة المتزوجين لأغلب الموظفين في بلدية الاغواط.

جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل (الأقدمية).

الفئات	التكرار	النسبة%
اقل من 05 سنوات	1	2,85
من 05 الى 10 سنوات	10	28,57
من 11 إلى 16 سنوات	10	28,57
من 17 الى 22 سنة	7	20
اكثر من 22 سنة	1	2,85
المجموع	35	100%

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن العينة المختارة اشتملت على مختلف فترات الأقدمية، حيث تفاوتت مدة الأقدمية بين الموظفين على ثلاث فئات رئيسية، حيث مثلت الفئة (05 سنوات إلى 10 سنوات) الفئة الأولى مع فئة (من 11 الى 16 سنة)، بأعلى نسبة

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

28.57% من أفراد العينة، تليها نسبة متوسطة نوعا ما مثلت 20% مثلتها الفئة (من 17 إلى 22 سنة)، ثم مثلت فئة (اقل من 05 سنوات واكثر من 22 سنة) نسبة 2.85% من مجمل أفراد العينة.

و هذا راجع إلى أن معظم الموظفين ببلدية الاغواط يمثلون فئة متوسطة السن، (كما هو مبين في جدول الفئات العمرية). و عليه فان اغلب الموظفين لديهم مدة متوسطة نوعا ما من العمل .

المحور الثاني : الوضعية الاسرية وتأثيرها على الاداء الوظيفي

جدول رقم 06: هل تسكن وحدك أم مع العائلية.

المتغير	التكرار	النسبة%
مع العائلة	31	88.57%
وحدى	04	11.42%
المجموع	35	100

نلاحظ من هذا الجدول ارتفاع نسبة أفراد العينة من الذين يسكنون مع العائلة حيث مثلوا 88.57% من أفراد العينة، يليها الموظفين الذين يسكنون وحدهم بنسبة 11.42%. وهذا راجع لعدم قدرة الكثير من الموظفين اقتناء منزل خاص بهم نظرا للعامل المادي الذي يؤثر بشكل كبير على نمط السكن

جدول رقم 07: هل السكن مؤجر ام ملك للعائلة ام ملك لك

المتغير	التكرار	النسبة%
مؤجر	22	62.85%
ملك العائلة	8	22.85%
ملك لي	5	14.28%
المجموع	35	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا ، أن نسبة اعلي نسبة من الموظفين يسكنون في سكنات مؤجرة ، و مثلتهم نسبة 62.85% في حين نجد نسبة 22.85% سكنها ملك للعائلة وفي اخر تقدير نسبة 14.28% من الذين لديهم سكن ملك لهم .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

و هذا يرجع إلى ازمة السكنات التي يعاني منها معظم سكان الاغواط فيلجا الكثير الى تأجير السكن أو السكن مع العائلة .

جدول رقم 08: هل المسكن واسع .

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	15	42,85%
لا	20	57,14%
المجموع	35	100%

نلاحظ من بيانات الجدول أن معظم موظفي بلدية الاغواط يسكنون في بيوت ليست واسعة ، بدليل أن النسبة المؤوية لهذه الفئة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 57.14% ، و سجلت الاختصاصات الأخرى نسبة 42.85% بالنسبة لمن يسكنون في مساكن واسعة. ويمكن ان يرجع هذا الى تدني المستوى الاجري بالنسبة لعمال بلدية الاغواط حيث انه ليس بإمكانيتهم الحصول على مساكن واسعة نظرا لكلفتها العالية التي تفوق قدراتهم المادية .

جدول رقم 09: هل لديك اولاد .

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	32	91.42%
لا	3	8.57%
المجموع	35	100%

نلاحظ من بيانات الجدول أن معظم موظفي بلدية الاغواط لديهم اولاد ، بدليل أن النسبة المؤوية لهذه الفئة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 91.42% ، بينما النسبة المتبقية بنسبة 8.57%، ليس لديهم اولاد وهذا لأنهم عزاب كما هو مبين في الحالة الاجتماعية ان معظم موظفي بلدية الاغواط لديهم اولاد لانهم الاكثر فئة المتزوجة ولان الطبيعة الاجتماعية لهم بحبون ان يكون لديهم اولاد .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 10: كم عدد الاولاد

المتغير	التكرار	النسبة%
من 1 الى 03	8	25%
من 4 الى 6	17	53,12%
اكتر من 06	7	21,87%
المجموع	32	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا ، أن نسبة اعلي نسبة من الموظفين لديهم اولاد من 4 الى 06 ، و مثلتهم نسبة 53.12% في حين نجد نسبة 25% من 01 الى 03 اولاد وفي اخر تقدير نسبة 21.87% من الذين لديهم اكثر من 06 اولاد. نلاحظ من نتائج البيانات المعروضة في الجدول اعلاه ان الفئة الاكبر هي التي لديها عدد ابناء متوسط يعني من اربعة الى ستة ابناء ويعود هذا الى الثقافة الاجتماعية السائدة في المجتمع وهو انجاب عدد لا باس منه للاولاد.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 11: هل هناك من يعاني من امراض مزمنة في الاسرة

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	32	91.42%
لا	3	8.57%
المجموع	35	100%

يتبين من هذا الجدول أن معظم العمال في بلدية الاغواط لديهم من يعاني من مرض مزمن في الاسرة ، بنسبة 91.42% ، تليها نسبة 8.57% ممن ليس لديهم امراض مزمنة في الاسرة

و الملاحظ هو أن هذه النتائج متفسر بانتشار الامراض المزمنة بين اوساط المجتمع نتيجة للضغوط اليومية التي يتعرض لها الانسان في بيئته.

جدول رقم 12: هل لديك اولاد في سن التمدرس .

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	32	91.42%
لا	3	8.57%
المجموع	35	100%

نلاحظ من بيانات الجدول أن معظم موظفي بلدية الاغواط لديهم اولاد في سن التمدرس ، بدليل أن النسبة المؤوية لهذه الفئة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 91.42% ، بينما النسبة المتبقية بنسبة 8.57%، ليس لديهم اولاد متمدرسين وقد يعود هذا لصغر سنهم. من خلال التحليل جدنا ان اكبر نسبة من الموظفين لديهم اولاد في سن التمدرس ويعود هذا الى متغير الجنس لان اكبر فئة كانت من 40 الى 50 سنة كما كان مبينا في الجدول الخاص بمتغير العمر وهو ما يرفض حتما ان الموظفين الذين لديهم اولاد بسن التمدرس هو الغالب من مجتمع البحث

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 13: هل اجر كافي لاعالة الاسرة

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	0	0%
لا	35	100%
المجموع	35	100%

نلاحظ من بيانات الجدول أن كل موظفي بلدية الاغواط اجمعوا بان الاجر غير كافي لاعالة الاسرة وذلك بنسبة 100% ، وهذا راجع لضعف الاجر الممنوح لعمال بلدية الاغواط

اجابت كل مفردات العينة ان الاجر لا يتوافق ومتطلبات اعالة الاسرة لان هذا الاجر يعتبر ضعيف مقارنة بمتطلبات الحياة الاسرية التي اصبحت كثيرة ويعود ايضا الى الغلاء الكبير في المواد والمنتجات المتداولة مما يطرح اشكالية ضعف الاجر مقارنة بالمتطلبات اليومية لاعالة الاسرة.

جدول رقم 14: هل تعاني من بعد المسافة بين العمل والمنزل .

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	27	77,14%
لا	8	22,85%
المجموع	35	100%

يتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة ، اجمعوا على أنهم يعانون من بعد المسافة بين العمل والمنزل و هذا ما دلت عليه نسبة 77.14% ، بينما مثلت نسبة الذين لا يعانون من بعد المسافة بين العمل والمنزل بنسبة 22.85% ومن خلال التحليل نجد ان السبب الرئيسي في تفاوت هذه النسب راجع إلى أن الموظفين يقطنون في اماكن بعيدة عن العمل وعدم توفير نقل خاص بهم .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المحور الثالث: العوامل التي تؤدي للحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي

جدول رقم 15: هل الاجهزة والوسائل متوفرة في اطار عملك .

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	8	22,85%
لا	27	77,14%
المجموع	35	100%

يتبين من هذا الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة على أنه لا يوجد الاجهزة ووسائل متوفرة في اطار عملك أعلى نسبة بلغت 77.14% ، بينما مثلت نسبة 22.85% أفراد العينة الذين قال أنها متوفرة

وقد يعود ذلك الى طبيعة الوظيفة التي يعمل بها او المصلحة التي ينتمي لها الموظف فهناك مصالح تتوفر على اجهزة ووسائل العمل واخرى لا .

جدول رقم 16: هل الخدمات الاجتماعية كافية في مجال عملك .

المتغير	التكرار	النسبة%
كافية	9	25,71%
غير كافية	26	74,28%
المجموع	35	100%

نلاحظ من هذا الجدول؛ أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، وتقدر بـ 74.28% ترى أن الخدمات الاجتماعية في مجال العمل غير كافية ، بينما تر نسبة 25.71% من أفراد العينة أنها كافية مما يفسر نقص في الخدمات الاجتماعية على مستوى بلدية الاغواط وهو ما يؤثر بالشكل الكبير على الاداء الوظيفي لهم.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 17: هل هناك عدالة في اطار الترقية

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	8	22,85%
لا	27	77,14%
المجموع	35	100%

يتبين من هذا الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة على أنه لا يوجد عدالة في اطار الترقية أعلى نسبة بلغت 77.14% ، بينما مثلت نسبة 22.85% أفراد العينة الذين هناك عدالة في اطار الترقية، ان عدم توفير عدالة في اطار الترقية يؤثر بالسلب على اداء الموظف مما يخلق له شعور بالظلم خصوصا اذا كانت الترقية تقوم على اساس المحسوبية لا على اساس الكفاءة والاداء.

جدول رقم 18 : هل هناك تحفيزات في العمل

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	10	28,57%
لا	25	71.42%
المجموع	35	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 71.42% من أفراد العينة لا يحصلون على تحفيزات في العمل ونسبة 28.57% يرون ان هناك تحفيزات . وما نستنتجه ان بلدية الاغواط تعاني من ضعف في نظام التحفيز الذي له دور كبير في زيادة الاداء الوظيفي

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 19: ما هي نوع الحوافز

المتغير	التكرار	النسبة%
مادية	1	10%
معنوية	2	20%
الاثنين معا	7	70%
المجموع	10	100%

يتضح من هذا الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة قالوا بان الحوافز الممنوحة هي مادية ومعنوية معا لهذه الفئة كانت الأعلى بنسبة 70% ، بينما نسبة 20% مثلت الفئة التي قالت بأنها معنوية ، في حين نسبة 10% مثلت الحوافز المادية .
وبذلك فالبيانات تترجم كيفية تقديم الحوافز بالنسبة للعمال من قبل بلدية الاغواط ففي كثير من الاحيان تكون مادية ومعنوية معا ونادرا ما تكون مادية مما يؤثر سلبا على اداء الموظفين في بلدية الاغواط .

جدول رقم 20: هل هذه التحفيزات كافية او غير كافية .

المتغير	التكرار	النسبة%
كافية	02	20%
غير كافية	08	80%
المجموع	10	100%

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة عالية تقدر بـ 80% من أفراد العينة ترى بان الحوافز المقدمة. غير كافية في بلدية الاغواط ، تليها نسبة 20% من أفراد العينة التي ترى بان الحوافز كافية .

مما يظهر عدم رضا الموظفين عن الحوافز المقدمة من قبل بلدية الاغواط وعدم الرضا هذا يؤثر سلبا على الاداء الوظيفي

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 21: هل مكان العمل يخضع لشروط النظافة

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	10	28,57%
لا	25	71.42%
المجموع	35	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 71.42% من أفراد يرون أن مكان العمل لا يخضع لشروط النظافة ونسبة 28.57% يرون انه يخضع لشروط النظافة. والملاحظ من الزيارة الميدانية لبلدية الاغواط أن البلدية لا تهتم بشكل كبير بشروط النظافة فوجدنا بعض العمل هم من يقومون بتنظيف مكاتبهم وهذا راجع لنقص عمال النظافة في بلدية الاغواط او عدم اتقانهم عملهم.

جدول رقم 22: هل هناك مساواة بين العمل في اطار العمل

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	07	20%
لا	28	80%
المجموع	35	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 80% من أفراد يرون أن لا يتوجد مساواة بين العمال في اطار العمل بينتما مثلت نسبة 20% ترى ان هناك مساواة . ان غياب المساواة يؤثر على نفسية العامل مما يقلل من ادائه الوظيفي حيث لاحظنا تدمرا كبيرا من طرف العمال بسبب عدم المساواة بين العمال في اطار العمل وهذا يمكن ارجاعه الى ان المحسوبية والاعتبارات الاخرى تلعب دورا كبيرا في المساواة بين العمال في بلدية الاغواط..

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 23: هل هناك رقابة في العمل .

المتغير	التكرار	النسبة%
دائما	12	34,28%
احيانا	17	48,57%
ابدا	6	17,14%
المجموع	35	100%

هنا نلاحظ أن نصفًا من أفراد العينة الذين اقرروا بأن هنا في بعض الاحيان رقابة في العمل بنسبة 48.57%، في حين بلغت نسبة الذين يرون دائما توجد رقابة بنسبة 34.28%، بينما نلاحظ أن نسبة ضئيلة من المبحوثين تقدر 17.14% ترى أنه لا وجود للرقابة على مستوى البلدية في العمل.

وهو ما يعبر عن وجود رقابة وان كانت احيانا الا انها موجودة

جدول رقم 24: هل تعمل المؤسسة على فرض تطبيق العقوبات لمن يخالف القانون

الداخلي للمؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة%
احيانا	16	45,71%
دائما	18	51,42%
ابدا	1	2,85%
المجموع	35	100%

هنا نلاحظ أن نصفًا من أفراد العينة الذين اقرروا بأن هنا في يتم دائما تطبيق عقوبات في حالة مخالفة القانون الداخلي للمؤسسة وذلك بنسبة 51.42%، في حين بلغت نسبة الذين يرون احيانا توجد عقوبات في حالة مخالفة القانون الداخلي للمؤسسة بنسبة 45.71%، بينما نلاحظ أن نسبة ضئيلة من المبحوثين تقدر 2.85% ترى أنه لا وجود للعقوبات في حالة مخالفة القانون الداخلي للمؤسسة.

ونستنتج من النتائج ان المؤسسة تشدد في تطبيق العقوبات في حالة مخالفة القوانين .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

مناقشة البيانات الشخصية

من خلال تحليل البيانات الشخصية وجدنا فيما يتعلق بالجنس وجدنا التنوع في الموظفين العاملين ببلدية الاغواط، و أن كان عدد أفراد العينة من الذكور اكبر من نسبة الإناث ، إلا أنها تبقى متقاربة فيما بينها .

كما أن مختلف الفئات العمرية لأفراد عينة البحث، موظفين في بلدية الاغواط ،وجنا ان النسب يمكن إرجاعها أساسا إلى الهرم الديموغرافي للمجتمع الجزائري الذي يتميز بقاعدة عريضة وقمة ضيقة (نسبة الشباب مرتفعة) .

ووجدنا هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في بلدية الاغواط وأيضاً تباين في حجمهم، أهم ما يستخلص من هذه البيانات هو أن بلدية الاغواط و كباقي المؤسسات ، تشتمل على موظفين من مختلف المستويات التعليمية، و الشيء الملاحظ هو ارتفاع الدرجة التعليمية لأغلب الموظفين في بلدية الاغواط.

كما أن هناك تنوع في الحالة العائلية للموظفين في بلدية الاغواط وأيضاً تباين في حجمهم، أهم ما يستخلص من هذه البيانات هو أن بلدية الاغواط و كباقي المؤسسات ، تشتمل على موظفين من مختلف الفئات الاجتماعية، و الشيء الملاحظ هو ارتفاع نسبة المتزوجين لأغلب الموظفين في بلدية الاغواط.

كما أن العينة المختارة اشتملت على مختلف فترات الأقدمية، حيث تفاوتت مدة الأقدمية بين الموظفين على ثلاث فئات رئيسية و هذا راجع إلى أن معظم الموظفين ببلدية الاغواط يمثلون فئة متوسطة السن، (كما هو مبين في جدول الفئات العمرية). و عليه فان اغلب الموظفين لديهم مدة متوسطة نوعاً ما من العمل .

مناقشة الوضعية الاسرية وتأثيرها على الاداء الوظيفي

وجدنا ارتفاع نسبة أفراد العينة من الذين يسكنون مع العائلة وهذا راجع لعدم قدرة الكثير من الموظفين اقتناء منزل خاص بهم نظراً للعامل المادي الذي يؤثر بشكل كبير على نمط السكن

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

من خلال طرح السؤال هل السكن مؤجر ام ملك للعائلة ام ملك لك وجدنا أن اعلي نسبة من الموظفين يسكنون في سكنات مؤجرة ، و هذا يرجع إلى ازمة السكنات التي يعاني منها معظم سكان الاغواط فيلجا الكثير الى تأجير السكن أو السكن مع العائلة .
اما فيما يخص هل المسكن واسع وجدنا أن معظم موظفي بلدية الاغواط يسكنون في بيوت ليست واسعة ويمكن ان يرجع هذا الى تدني المستوى الاجري بالنسبة لعمال بلدية الاغواط حيث انه ليس بإمكانيتهم الحصول على مساكن واسعة نظرا لكلفتها العالية التي تفوق قدراتهم المادية .

كما وجدنا أن معظم موظفي بلدية الاغواط لديهم اولاد لانهم الاكثر فئة المتزوجة ولان الطبيعة الاجتماعية لهم بحبون ان يكون لديهم اولاد .
أما فيما يخص اعمارهم تبين لنا ، أن نسبة اعلي نسبة من الموظفين لديهم اولاد من 4 الى 06 ، ويعود هذا الى الثقافة الاجتماعية السائدة في المجتمع وهو انجاب عدد لا بأس منه للولاد.

كما وجدنا معظم العمال في بلدية الاغواط لديهم من يعاني من مرض مزمن في الاسرة ، و الملاحظ هو أن هذه النتائج متفسر بانتشار الامراض المزمنة بين اوساط المجتمع نتيجة للضغوط اليومية التي يتعرض لها الانسان في بيئته.
كما تبين أن معظم موظفي بلدية الاغواط لديهم اولاد في سن التمدرس ، ويعود هذا الى متغير الجنس لان اكبر فئة كانت من 40 الى 50 سنة كما كان مبينا في الجدول الخاص بمتغير العمر وهو ما يرفض حتما ان الموظفين الذين لديهم اولاد بسن التمدرس هو الغالب من مجتمع البحث

كما اجابت كل مفردات العينة ان الاجر لا يتوافق ومتطلبات اعالة الاسرة لان هذا الاجر يعتبر ضعيف مقارنة بمتطلبات الحياة الاسرية التي اصبحت كثيرة ويعود ايضا الى الغلاء الكبير في المواد والمنتجات المتداولة مما يطرح اشكالية ضعف الاجر مقارنة بالمتطلبات اليومية لاعالة الاسرة.

كما تبين أن أعلى نسبة من أفراد العينة ، اجمعوا على أنهم يعانون من بعد المسافة بين العمل والمنزل ونجد ان السبب الرئيسي في تفاوت هذه النسب راجع إلى أن الموظفين يقطنون في اماكن بعيدة عن العمل وعدم توفير نقل خاص بهم .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

مناقشة العوامل التي تؤدي للحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي

وجدنا أن نسبة كبيرة من أفراد العينة على أنه لا يوجد الاجهزة ووسائل متوفرة في اطار عملهم وقد يعود ذلك الى طبيعة الوظيفة التي يعمل بها او المصلحة التي ينتمي لها الموظف فهناك مصالح تتوفر على اجهزة ووسائل العمل واخرى لا .

كما أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، ترى أن الخدمات الاجتماعية في مجال العمل غير كافية ، مما يفسر نقص في الخدمات الاجتماعية على مستوى بلدية الاغواط وهو ما يؤثر بالشكل الكبير على الاداء الوظيفي لهم.

يتبين من هذا الدراسة الميدانية أن نسبة كبيرة من أفراد العينة على أنه لا يوجد عدالة في اطار الترقية ، ان عدم توفير عدالة في اطار الترقية يؤثر بالسلب على اداء الموظف مما يخلق له شعور بالظلم خصوصا اذا كانت الترقية تقوم على اساس المحسوبية لا على اساس الكفاءة والاداء.

كما ان أفراد العينة لا يحصلون على تحفيزات في العمل وما نستنتجه ان بلدية الاغواط تعاني من ضعف في نظام التحفيز الذي له دور كبير في زيادة الاداء الوظيفي يتضح من هذا الدراسة أن نسبة كبيرة من أفراد العينة قالوا بان الحوافز الممنوحة هي مادية ومعنوية معا لهذه الفئة، وبذلك فالبيانات تترجم كيفية تقديم الحوافز بالنسبة للعمال من قبل بلدية الاغواط ففي كثير من الاحيان تكون مادية ومعنوية معا ونادرا ما تكون مادية مما يؤثر سلبا على اداء الموظفين في بلدية الاغواط .

كما وجدنا أن نسبة عالية من أفراد العينة ترى بان الحوافز المقدمة. غير كافية في بلدية الاغواط ، مما يظهر عدم رضا الموظفين عن الحوافز المقدمة من قبل بلدية الاغواط وعدم الرضا هذا يؤثر سلبا على الاداء الوظيفي

واجابت نسبة كبيرة أفراد يرون أن مكان العمل لا يخضع لشروط النظافة والملاحظ من الزيارة الميدانية لبلدية الاغواط أن البلدية لا تهتم بشكل كبير بشروط النظافة فوجدنا بعض العمل هم من يقومون بتنظيف مكاتبهم وهذا راجع لنقص عمال النظافة في بلدية الاغواط او عدم اتقانهم عملهم.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

كما اقر معظم أفراد يرون أن لا يتوجد مساواة بين العمال في اطار العمل بينتما حيث ان غياب المساواة يؤثر على نفسية العامل مما يقلل من ادائه الوظيفي حيث لاحظنا تدمرا كبيرا من طرف العمال بسبب عدم المساواه بين العمال في اطار العمل وهذا يمكن ارجاعه الى ان المحسوبية والاعتبارات الاخرى تلعب دورا كبيرا في المساواة بين العمال في بلدية الاغواط..

هنا نلاحظ أن نصفًا من أفراد العينة الذين اقرروا بأن هنا في بعض الاحيان رقابة في العمل وهو ما يعبر عن وجود رقابة وان كانت احيانا الا انها موجودة
هنا نلاحظ أن نصفًا من أفراد العينة الذين اقرروا بأن هنا في يتم دائما تطبيق عقوبات في حالة مخالفة القانون الداخلي للمؤسسة ونستنتج من النتائج ان المؤسسة تشدد في تطبيق العقوبات في حالة مخالفة القوانين .
وما يمكن استخلاصه ان للظروف الاجتماعية سواء كانت متعلقة بالعامل ومحيطه الاسري او بما يحيط به من ظروف عمل تثر بشكل كبير على مستوى الاداء الوظيفي فكلما كانت الظروف الاجتماعية جيدة زادت نسبة الاداء والعكس صحيح.

الخطاتمة

الخاتمة:

تعتبر الضغوط الاجتماعية محصلة تفاعل العديد من العوامل والمتغيرات الكامنة في بيئة الفرد الاجتماعية التي يحتمل بها الفرد فتؤثر فيه و يتأثر بها، وتظهر ردود فعله تجاهها على شكل استجابات نفسية أو جسدية، تزيد حدتها عند اتساع الفجوة بين ما يحمله الفرد من معارف، مهارات وبين ما تتطلبه وظيفته من واجبات ومسؤوليات، تؤثر الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي، فهناك من يرى بأن وجود مستوى معين من الضغوط يدفع بالعاملين إلى العمل المثمر وتحسين الأداء وتحقيق أعلى المستويات من تحقيق الذات، في حين يرى البعض الآخر بأن لها آثارها سلبية تظهر من خلال انخفاض مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، ارتفاع معدلات الشكاوي والغيابات، كثرة الصراعات في أماكن العمل سواء بين الزملاء أو الرؤساء ، تفشي الأمراض المكتبية كالنسيب، الفساد وغيرها من السلوكيات غير السوية.

ومن خلال ما تم عرضه نستنتج أن:

آثار الضغوط الاجتماعية السلبية تجاوزت آثارها الايجابية والتي يصعب حصرها في آثار محددة كونها تتعدى الجوانب القابلة للقياس.

أن الفرد قد يتعرض /أو لا يتعرض لكل هذه الآثار معا وفي وقت واحد.

تؤثر الضغوط الاجتماعية على الفرد إما إيجابا أو سلبا تبعا للفروق الفردية التي تتباين من فرد لآخر، تحمل هذه الضغوط فرصا أو مخاطر قد يعتبرها الفرد تحديا أو تهديدا له لا بد من تجاوزه.

يمثل الأداء حصيلة الجهد الذي يبذله العامل لأجل تحقيق أهداف محددة، فهو وسيلة يستطيع الفرد من خلالها إشباع متطلبات وظيفته بكفاءة وفعالية.

يتأثر الأداء بعدة عوامل من أهمها الضغوط الاجتماعية التي تمارس تأثيرها عليه من خلال مؤشرات ومصادر كالحالة الاجتماعية ، عدد الابناء ، نمط الحياة المعيشية ، الراتب.. الخ، فتبدأ ردود فعل الاستجابة لهذه المؤشرات في الظهور من خلال كثرة الصراعات التنظيمية، مقاومة سبل التغيير والتطوير التنظيمي، انخفاض معدلات الرضا عن الوظيفة...

ونقترح لمعالجة هذا التأثير:

البحث والتحري في الأسباب الفعلية لنشأة الضغوط هل السبب المنظمة؟، الفرد؟، أم هناك عوامل أخرى؟ وذلك لأجل العمل على تقليلها أو التحكم بها إن أمكن.

الخاتمة:

تدريب وتطوير الكفاءات على المواقف الضاغطة، وذلك لأجل خلق المرونة في الاستجابة للظروف المستجدة، كذلك العمل على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة. توضيح متطلبات الوظيفة خاصة للعامل الجديد لتجنب الاداء المنخفض، مع تشجيع العمل الجماعي بين العمال والثقة فيهم وفي قدراتهم تحسين ظروف العمل المادية للعمال ضرورة بناء نظام عادل للترقية يستند إلى أسس موضوعية. إيجاد نظام فعال للحوافز و التعويضات الذي من شأنه خلق الدافعية و الحماس لدى العمال. فتح قنوات الاتصال بين العاملين والقيادات المختلفة لضمان سهولة معالجة الضغوط الاجتماعية ، وفتح باب الحوار والمشاركة من طرف العمال ما ينمي فيهم الشعور بالانتماء الوظيفي.

افاق البحث

نرجوا أن يتم التوسع في دراسة مثل هذه المواضيع من قبل الباحثين باعتبارها مواضيع جد حساسة تتعلق أساسا بالموارد البشري، كما يمكن ربط الضغوط الاجتماعية بمتغيرات أخرى كالمؤهل العلمي ، المستوى الاجتماعي ، الانتماء الاجتماعي (حضري -ريفي)، الالتزامات الاسرية الى غير ذلك من المتغيرات الاجتماعية

المراجع

قائمة المراجع

الكتب

- 1- احمد ماهر، التنظيم الدليل العلمي لتصميمي الهياكل والممارسات التنظيمية ، الدار الجامعية ، الابراهيمية ، 2007.
- 2- أحمد نايل الحرير و أحمد عبد اللطيف أبو أسعد التعامل مع الضغوط النفسية ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 3- بوفلجة غيات مقدمة في علم النفس الصناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، ط2، 2006.
- 4- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرون، الدار الجامعية، ط 1، 2006.
- 5- جمعة سيد يوسف:إدارة ضغوط العمل-نموذج التدريب والممارسة-، ايتراك طباعة والنشر، ط 1 ، 2004 ، القاهرة، مصر .
- 6- جمعة سيد يوسف،إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الانسانية , القاهرة , 2007م.
- 7- حافظ فرج أحمد :قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط01، 2007، القاهرة، مصر .
- 8- رمضان محمد القذافي، الصحة النفسية والتوافق النفسي ، المكتب الجامعي الحديث ، ط03، مصر ، 1989.
- 9- سهيلة محمد عباس وعلى حسين على، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، ط3، 2007.
- 10- الطجم، عبدا لله عبد العني والسواط، طلق عوض الله : السلوك التنظيمي ، جدة، دار حافظ للنشر والتوزيع ، ، 2000 م.
- 11- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين :إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، ط 1 ، 2006، عمان، الأردن.
- 12- عبد الباسط عبد المعطي ، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والاداب، الكويت، 1981.
- 13- عبد الحميد محمد الشاذلي، الصحة النفسية والسيكولوجية الشخصية، ط2 ، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001 م.
- 14- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل – منهج شامل لدراسة الضغوط – مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 15- عبد الرحمن ، سعد ، السلول الإنساني : تحليل وقياس المتغيرات ، الكويت ، مكتبة الفلاح ، 1983.
- 16- عبد الرحمن سليمان الطريزدي ، الضغط النفسي : مفهومه ، تشخيصه ، طرق علاجه و مقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة بالرياض 1994.

قائمة المراجع

- 17- عبد العزيز المجيد محمد :سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، 2005 ، القاهرة، مصر .
- 18- عبد العليم حنفي، موسوعة الطب النفسي ، مكتبة مدبولي، القاهرة ، 1999 .
- 19- عبد الله علي ، مقتطف للطالبة من استنتاج للأستاذ من مناقشة دكتوراه، جامعة الجزائر 2005.
- 20- علي محمد عبد الوهاب، إدارة الأفراد " منهج تحليل المنظمة و الإدارة" مكتبة عين القاهرة، مصر 1974.
- 21- عمر محمد كومي الشيبلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، ب ط، طرابلس، 1998.
- 22- عمر مصطفى محمد النعاس الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية الادارة العامة للمكتبات للنشر بدون بلد نشر 2006م.
- 23- فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ب،ط، مصر 2001.
- 24- فاروق عبده ومحمد ع المجيد، السلوك التنظيمي في الإدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن.
- 25- قدري الشيخ علي وآخرون ، علم الاجتماع الطبي ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 26- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- 27- منى عبد الحليم :مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي-مفاهيم وتطبيقات-، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1 ، 2009، الإسكندرية ، مصر .
- 28- منير احمد بن دريدي ، استراتيجية ادارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية التدريب والحوافز، دار الابتكار، عمان، 2013.
- 29- نظمي شحادة و آخرون، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن 2000.
- 30- هارون توفيق الرشيد،الضغوط النفسية وطبيعتها ونظرياتها، مكتبة الانجلو مصرية، ط02، 2004، مصر .
- 31- هناء حافظ بدوي ، ادارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الازارطة، د.ت.

المقالات

- 1- حسن الموسوي،الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية ،المجلة التربوية، العدد 47 : جامعة الكويت 1998 .
- 2- حسين صديق الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، عرض وتقويم، مجلة جامعة دمشق، العدد الثالث، 2011.

قائمة المراجع

- 3- فاطنة بومدين ، امحمد دلاسي ، الضغوط الاجتماعية والعوامل الوراثية وعلاقتها بالأمراض المزمنة - دراسة ميدانية لمرضى السكري والضغط الدموي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالأغواط- ، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 24 ماي، 2017.
- 4- محمد السيد شلبي يونس ، الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها، دراسة مطبقة على عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد 51 المجلد 01 يوليو 2020.
- 5- مريم ارفيس، الاداء الوظيفي للعاملية في المنظمة، دراسة نظرية، مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، العدد السادس.

المذكرات

- 1- إبراهيم بوشارب، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصيانة وعلاقتها بمتغيري الجنس والأقدمية المهنية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العيادي، جامعة عمار تليجي، الأغواط 2005/2004
- 2- أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2008.
- 3- زيد صالح حسن سميع، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة حلوان، اليمن، 2009.
- 4- سعد بن معتاد عايد الروقي، الضغوط الادارية وعلاقتها بالاداء والرضا الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الامنية.
- 5- سعد عيشاوي ، عبد الحميد الصديقي ، الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي ، دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية مقاطعة المقارين - ولاية ورقمة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص : تنظيم و عمل. جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي ، 2014-2015.
- 6- شنوفي نور الدين ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر 2005
- 7- صالح بن ناصر شغروود القحطاني ، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية ، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، 2007.
- 8- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة "قياس وتقييم "رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، معهد الاقتصاد. 2002.

قائمة المراجع

- 9- عبد الله عبد الرحمان النميان، الرقابة الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفي في الاجهزة الامنية، دراسة مسحية على شرطة حائل، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم المنية، الرياض، 2004.
- 10- غنية بن عبد الله، دوافع محاولات الانتحار لدى المراهقات، رسالة ماجستير :علم الاجتماع جامعة البليدة , 2008م.

الملاحق

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

إستمارة :

الضغوط الاجتماعية واثرها على الاداء الوظيفي

ملاحظة 1: بين أيديكم استمارة مقابلة الضغوط الاجتماعية واثرها على الاداء الوظيفي ، تستخدم كأحدى أدوات البحث العلمي في إطار إنجاز رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية وتتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض بحث علمي.

ملاحظة 2: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة.

إشراف الدكتور

إعداد الطالبتين

- رداڤ لقمان

- بن دهقان نوال

- بن الطيرش فاطمة

السنة الجامعية 2020-2021

المحور الأول: البيانات الشخصية:

س01: ما هو جنسك؟

ذكر

أنثى

س02: كم عمرك؟

اقل من 30

من 30 إلى 40

من 41 إلى 50

51 سنة فأكثر

س03: ما هو مستواك التعليمية ؟

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

س 04: ما هي الحالة الاجتماعية ؟

متزوج

اعزب

مطلق

ارمل

س 05: كم سنوات الخبرة؟

اقل من 05 سنوات

من 05 الى 10 سنوات

من 11 سنوات الى 16 سنة

من 17 الى 22 سنة

اكثر من 22 سنة

المحور الثاني : الوضعية الاسرية وتأثيرها على الاداء الوظيفي

س 6: هل تسكن وحدك أم مع العائلية؟

مع العائلة

وحدي

س 07: هل السكن مؤجر ام ملك للعائلة ام ملك لك؟

مؤجر

ملك العائلة

ملك لي

س 08: هل المسكن واسع؟

نعم

لا

س 09: هل لديك اولاد ؟

نعم

لا

س 10: كم عدد الاولاد؟

من 1 الى 03

من 4 الى 6

اكثر من 06

س11 : هل هناك من يعاني من امراض مزمنة في الاسرة؟

نعم

لا

س12: : هل لديك اولاد في سن التمدرس؟

نعم

لا

س 13: هل اجرک كافي لاعالة الاسرة؟

نعم

لا

س14: هل تعاني من بعد المسافة بين العمل والمنزل؟

نعم

لا

المحور الثالث : العوامل التي تؤدي للحد من الاثار السلبية للضغوط الاجتماعية على الاداء الوظيفي

س15: هل الاجهزة والوسائل متوفرة في اطار عملك ؟

نعم

لا

س16: هل الخدمات الاجتماعية كافية في مجال عملك ؟

كافية

غير كافية

س17: هل هناك عدالة في اطار الترقية؟

نعم

لا

س 18: هل هناك تحفيزات في العمل؟

نعم

لا

س 19: ما هو نوع الحوافز؟

مادية

معنوية

الاثنين معا

س 20: هل هذه التحفيزات كافية او غير كافية ؟

كافية

غير كافية

س 21: هل مكان العمل يخضع لشروط النظافة؟

نعم

لا

س 22: هل هناك مساواة بين العمل في اطار العمل؟

نعم

لا

س 23: هل هناك رقابة في العمل ؟

دائما

احيانا

ابدا

س 24: هل تعمل المؤسسة على فرض تطبيق العقوبات لمن يخالف القانون الداخلي للمؤسسة؟

دائما

احيانا

ابدا