

جامعة غرداية - الجزائر-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان : علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم الإقتصادية، تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان

تأثير التوتر الوظيفي على الأداء الوظيفي لموظفي البلدية - دراسة حالة لدية متليلر -

إعداد الطالب:

محمد بن عبد الرحمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/09/16

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة الاصلية | الصفة |
|--------------|----------------|-----------------|--------------|
| علي بن ساحة | أستاذ محاضر | جامعة غرداية | رئيسا |
| عمر حميدات | أستاذ محاضر | جامعة غرداية | مشرفا ومقررا |
| يوسف رحموني | أستاذ محاضر | جامعة غرداية | مناقشا |

السنة الجامعية: 2019/2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك

وكثير عطائك أهدي ثمرة جهدي هذه

إلى فضاء المحبة ريحان الدنيا وبهجتها أُمي

الغالية حفظها الله ورعاها، وأطال في عمرها

إلى أبي العزيز حفظه الله وجعله نبراسا وسراجا به نفتدي.

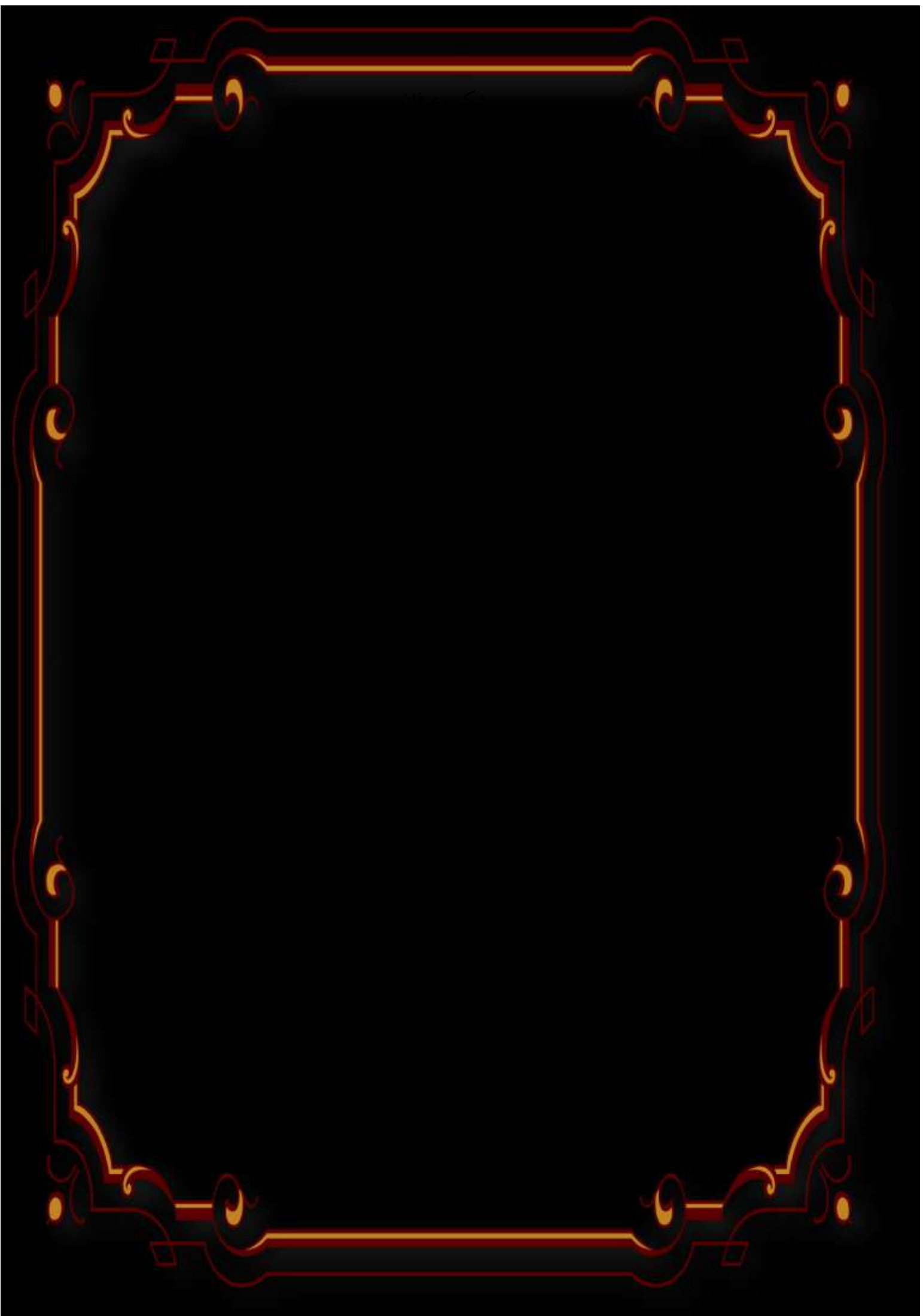
إلى زوجتي العزيزة الغالية على قلبي وإلى ابنتي الكتكوتة رجاء حفظها الله ورعاها، إلى إخوتي وسندي في هذه

الدنيا، أمال، ليلي، سارة، عمر، سمية، الزهرة،

علاء الدين، والمدللة ثريا إلى كل الأهل والأقارب إلى رفقاء الدراسة بالجامعة

وإلى كل من تذكرهم القلب ونسيهم القلم

إلى كل طالب علم



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التوتر الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين كما تم إسقاط هذه الدراسة على عينة من الموظفين في بلدية متليلي خلال سنة 2019 ، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة ، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين الأول لقياس التوتر الوظيفي ويتكون من بند، و الجزء الثاني خصص للأداء الوظيفي وهو مكون من 27 بند موزعة على ثلاثة أبعاد تشمل: مستوى العلاقات الاجتماعية دوران العمل، التسبب المهني. كما تم كذلك اعتماد برنامج المعالجة الإحصائية " spss " باعتباره البرنامج الأنسب لمثل هذه الدراسات.

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين التوتر الوظيفي والأداء الوظيفي.

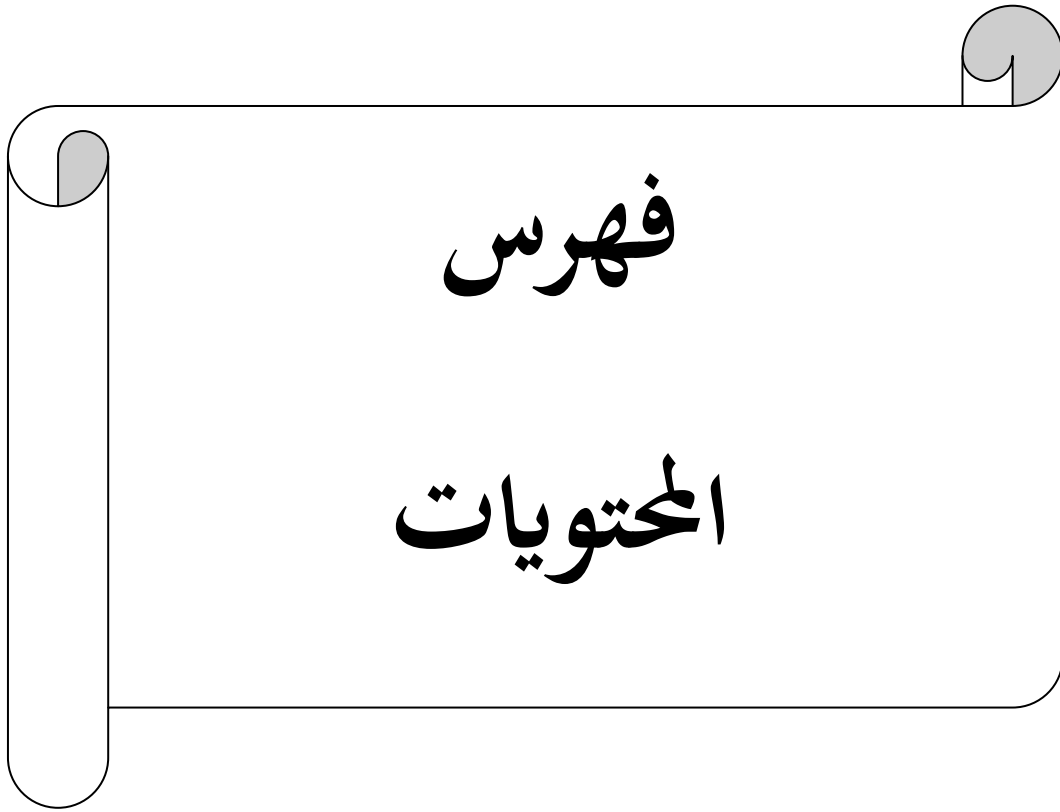
الكلمات المفتاحية: التوتر الوظيفي، الأداء الوظيفي ، التسبب المهني ، العلاقات الاجتماعية، دوران العمل.

Résumé:

Cette étude visait à identifier l'impact du stress au travail sur la performance des employés. Cette étude a été abandonnée sur un échantillon d'employés dans la municipalité de Metlili au cours de l'année 2019. Cette étude était basée sur la méthode analytique descriptive et le questionnaire a été adopté comme outil de collecte des données relatives à l'étude. Le questionnaire est divisé en deux parties: la première mesure du stress au travail consiste en un élément, la seconde partie est consacrée à la performance au travail. Le programme SPSS a également été adopté comme programme le plus approprié pour de telles études.

Cette étude a révélé qu'il n'existait pas de corrélation statistiquement significative entre la tension et le rendement au travail.

Mots clés: tension au travail, performance au travail, oisiveté au travail, relations sociales, rotation du travail.



فهرس

المحتويات

قائمة المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|--------|---|
| أ | الإهداء |
| ب | الشكر |
| خ | الملخص باللغة العربية |
| خ | الملخص باللغة الفرنسية |
| س | قائمة المحتويات |
| ف | قائمة الجداول |
| ص | قائمة الاشكال |
| ص | قائمة الملاحق |
| ك | المقدمة |
| 14 | الفصل الأول: الإطار النظري للتوتر الوظيفي والأداء الوظيفي |
| 15 | مقدمة الفصل |
| 16 | المبحث الأول: التوتر الوظيفي والأداء الوظيفي |
| 16 | المطلب الأول: ماهية التوتر الوظيفي |
| 27 | المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي |
| 31 | المطلب الثالث: آثار التوتر الوظيفي على الأداء الوظيفي |
| 33 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |
| 33 | المطلب الأول: الدراسات العربية |
| 36 | المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية |
| 37 | المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة |

| | |
|----|---|
| 38 | خلاصة الفصل |
| 39 | الفصل الثاني: أثر التوتر الوظيفي على الاداء الوظيفي لموظفي البلدية "دراسة حالة بلدية متليلي" |
| 40 | مقدمة الفصل |
| 41 | المبحث الأول: ماهية المؤسسة |
| 41 | المطلب الأول: لمحة عامة حول البلدية |
| 44 | المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة |
| 45 | المطلب الثالث: أدوات الدراسة ومصادر المعلومات |
| 47 | المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج |
| 47 | المطلب الأول: منهجية البحث |
| 48 | المطلب الثاني: تحليل النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة |
| 59 | المطلب الثالث: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات |
| 61 | خلاصة الفصل |
| 62 | خاتمة |
| 65 | المصادر والمراجع |
| 69 | الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|-------|
| 48 | الإحصاء الوصفي للتوتر الوظيفي | 01 |
| 50 | الإحصاء الوصفي لمستوى العلاقات الاجتماعية | 02 |
| 51 | الإحصاء الوصفي لدوران العمل | 03 |
| 52 | الإحصاء الوصفي للتسيب المهني | 04 |
| 53 | العلاقة الارتباطية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية | 05 |
| 54 | العلاقة الارتباطية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل | 06 |
| 55 | العلاقة الارتباطية بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني | 07 |
| 56 | عامل كرونباخ للتوتر الوظيفي | 08 |
| 56 | عامل كرونباخ للاداء الوظيفي | 09 |
| 57 | عامل كرونباخ لابعاد الأداء الوظيفي | 10 |

قائمة الاشكال

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|----------------------------------|-------|
| 18 | عناصر ضغوط العمل | 01 |
| 20 | العلاقة بين ضغط عبء العمل واثاره | 02 |
| 75 | أعمدة بيانية للتوتر الوظيفي | 03 |
| 76 | أعمدة بيانية للاداء الوظيفي | 04 |

قائمة الملاحق

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---------------------------------|-------|
| 70 | الاستبيان الخاص بالمبحوثين | 01 |
| 72-71 | الاستبيان الخاص بالتوتر الوظيفي | 02 |
| 74-73 | الاستبيان الخاص بالاداء الوظيفي | 03 |
| 77-75 | مخرجات نظام spss | 04 |
| 78 | الهيكل التنظيمي للبلدية | 05 |

مقدمة

أ- توطئة:

يتأثر نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها بمجموعة من المتغيرات ويعتبر التوتر الوظيفي جزءا مهما من هذه المتغيرات، وان أي وظيفة او مهنة كونها لا تخلو من هذا التوتر وتختلف حدة هذا التوتر من مهنة الى أخرى ومن شخص لأخر وذلك باختلاف مصادر التوتر في المؤسسات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة الى هذا التوتر من شخص لأخر نظرا للفروق الفردية فيما بينهم وردود افعالهم اتجاه هذا التوتر.

وتجدر الإشارة الى ان الأداء ليس بالأمر اليسير اذ يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها من العوامل البيئية، التنظيمية والفردية، زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات والمعوقات الناتجة على تقييم الأداء.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع حاولت هذه الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين التوتر الوظيفي والأداء الوظيفي وعليه قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ب: الإشكالية:

الى اي مدى يؤثر التوتر الوظيفي على الاداء الوظيفي لموظفي بلدية متليلي؟

وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكننا تجزئتها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والتسبب المهني؟

ج-فرضيات الدراسة:

لقد جاءت صياغة الفرضية العامة لدراستي على النحو التالي:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي وأداء موظفي البلدية.

ويندرج تحتها الفرضيات الجزئية التالية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني.

د-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة هذا الموضوع باعتبار أحد المواضيع الواسعة في عدة مجالات وخاصة مجالات الإدارة،

وتعتبر البلدية إحدى المؤسسات الهامة في الدولة وبالتالي فإن العاملين في هذه المؤسسة يتعرضون لضغوط متعددة

المصادر.

- تحديد الاثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على الموظف والمؤسسة.

- تساعد على القاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب التوتر الذي يتعرض له

الموظفين، مما يساعد في وضع حلول مناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين.

هـ- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

- معرفة مستويات ضغوط العمل عند الموظفين وقياسها.
- معرفة أثر التوتر الوظيفي على الأداء الوظيفي لموظفي البلدية.
- معرفة مستويات ضغوط العمل عند الموظفين وقياسها.
- الوصول الى نتائج ونصائح للتخفيف من مسببات التوتر الوظيفي التي تؤثر على أداء موظفي البلدية.

و- منهجية البحث:

وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية ودراساتي لهذا الموضوع من خلال دراسة تأثير التوتر الوظيفي على أداء موظفي بلدية متليلي بالإضافة الى عملية الاستبيان لمعرفة آراء واتجاهات عينة للموظفين داخل المؤسسة.

هـ- أدوات الدراسة:

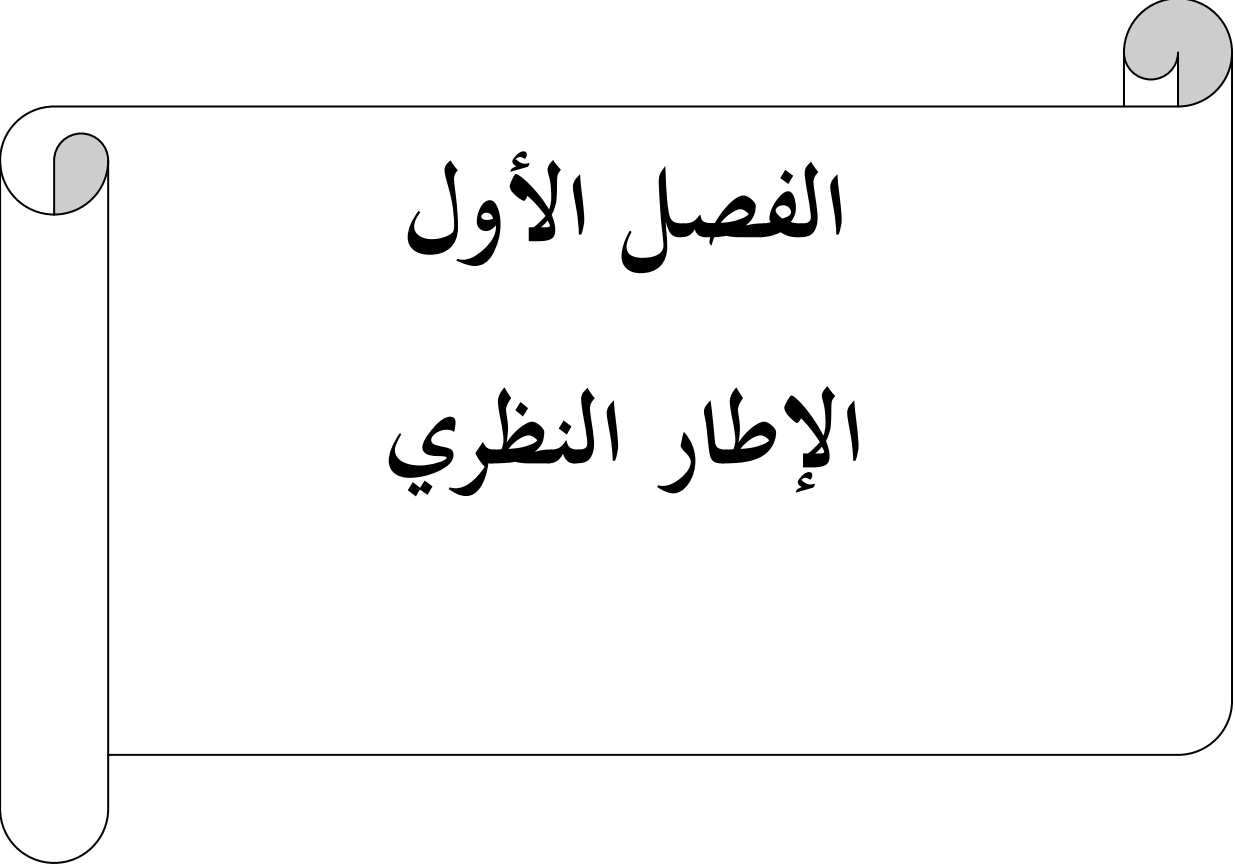
اعتمدنا في دراستنا على زيارة المؤسسة (التعرف عليها من قرب) وأيضاً تطبيق الاستبيان الذي من خلاله تم جمع البيانات والمعلومات على أفراد العينة داخل المؤسسة.

ز-هيكلية البحث:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي:

تطرت في الفصل الأول: إلى التأصيل النظري للدراسة حيث تناولت في المبحث الأول التوتر الوظيفي والاداء الوظيفي ، ويشتمل على المطلب الاول ماهية التوتر الوظيفي ،والمطلب الثاني ماهية الاداء الوظيفي ،اما المطلب الثالث اثار التوتر الوظيفي على الاداء الوظيفي،أما المبحث الثاني خصص للدراسات السابقة ،ابتداء بالمطلب الاول الدراسات العربية ،اما المطلب الثاني الدراسات الاجنبية ،وبالنسبة للمطلب الثالث مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني: تطرت فيه إلى الدراسة التطبيقية دراسة حالة ببلدية متليلي تطلعا مني إلى تطبيق نظري على أرض الواقع، حيث تناولت فيه في المبحث الاول إلى تحليل ومناقشة النتائج، في المطلب الاول بطاقة فنية عن البلدية، اما المطلب الثاني مجتمع وعينة الدراسة، المطلي الثالث ادوات الدراسة ومصادر المعلومات اما فيما يخص المبحث الثاني تناولت تحليل ومناقشة النتائج في المطلب الاول مهجية البحث اما المطلب الثاني تحليل النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة والمطلب الثالث مناقشة النتائج واختبار الفرضيات خاتمة.



الفصل الأول
الإطار النظري

أصبح يطلق اليوم على عصرنا الحالي بعصر التوتر، لذلك فقد حظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد.

وأخص بالذكر التوتر الوظيفي الذي سوف أتطرق إليه في هذا الفصل، وتوضيح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع، من مفهوم، أسباب، عناصر، نتائج والأثار المترتبة عنه.

أما الاداء الوظيفي فهو من المواضيع الهامة للأفراد والمجتمعات، فهو أساس الذي يحقق التوافق النفسي، والاجتماعي للموظفين، ويساعد على حسن الأداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، كما يعد المعيار الموضوعي للنجاح الفردي في مختلف جوانب حياته، والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة وعلى قوة المشاعر لديه، ودرجة تراكمها اذا ما زادت قوة استيائه من العمل، فإن ذلك يظهر على سلوكه فإما ان يترك العمل أو يبحث عن عمل آخر أو تزيد نسبة غيابه أو تسريه من العمل.

وعليه سوف أتطرق إلى ذكر أهم الجوانب الرئيسية التي تخص الاداء الوظيفي.

المبحث الأول: التوتر الوظيفي وأداء الموظفين.

وقفنا في هذا المبحث على ذكر مفهوم التوتر الوظيفي والاداء الوظيفي والعلاقة بينهما.

المطلب الأول: ماهية التوتر الوظيفي.

التوتر الوظيفي هو حالة من حالات الضغوط النفسية والذهنية والاجتماعية تنتاب الانسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الذي يصل الى الاحتراق النفسي والبدني، كما تتسم بعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المؤسسة او المجتمع بصفة عامة.¹

1-1 مفهوم التوتر الوظيفي:

التوتر عبارة عن تباين في الحاجات والقيم، فكلما ازدادت الضرورة للحاجات كلما زادا التوتر لدى الانسان.

وهناك من يصف بانه حالة من القلق والضجر ، والكأبة والانفعال والانزعاج والخوف، وقد يتضمن مفهوم جانبيين هما الظروف البيئية التي يوجد بها الفرد وردود الفعل النفسية ، لذا فهو عبارة عن ردود الأفعال التي يديها الفرد نتيجة تعرضهم لعوامل بيئية أو ذاتية جميعا، أو تجعل بعضهم عاجزين عن تحقيق التكيف معها، أو مع البيئة الموجودة بها بسبب عدم موفقة ومطابقة القدرات الفعلية للأفراد لمتطلبات البيئة، وهذه العوامل التي تكون مصدرا للتوتر تتمثل في : الامن الوظيفي، متطلبات ظروف العمل، العبء الوظيفي، المناخ التنظيمي، المردود المادي، مدى مشاركة في رسم القرارات واتخاذها، والاجهاد الوظيفي.

¹ زكريا سلامة، أثر التوتر الوظيفي في أداء العاملين في ظل الثقافات المتعددة للإدارة، رسالة دكتوراه مقارنة بين جامعة دمشق والمعهد العالي لإدارة الاعمال 2017، ص 25.

1-2 أسباب التوتر الوظيفي:

على الرغم من أهمية الاختلافات في شخصية العاملين إلا أن هناك عوامل أخرى وحقائق علمية تشير إلى أن معاملة الرؤساء لمؤوسهم ، وخاصة إذا كانت غير منصفة وقاسية تؤدي إلى ارتفاع التوتر كما أن للقائد أو المدير دور مؤثر وفعال في مواجهة مصادر ومسببات التوتر داخل المؤسسة ، والإدارات المختلفة التي تعمل بها ، ويلزم عليه أن يحث العاملين على تنظيم وقتهم بما يتناسب مع المسؤوليات والأهداف المطلوب تحقيقها ، هذا بالإضافة إلى الدور الذي يجب أن يقوم به في مساندة الأفراد العاملين في القضاء على مسببات التوتر والقلق وجعل المناخ والبيئة المحيطة بالعمل الصحيح ، وهناك الافتقار إلى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وسوء الاتصال ضمن المنظمة ، كل ذلك يؤدي إلى التوتر كما أن عدم الأمان الوظيفي بالإضافة إلى الافتقار لفرص النمو ، التقدم ، أو الترفيع كلها تؤدي إلى التوتر ، وهناك الأحوال البيئية المزعجة كالازدحام ، الضجيج ، تلوث الجو ، تلعب دورا كبيرا في ازدياد التوتر لدى العاملين ويرى (هانسون 1998) ان من أسباب التوتر أيضا وفاة أحد الزوجين ، السجن ، الطلاق، وفاه أحد أفراد الأسرة ، الفصل من الخدمة، التقاعد، مشكلات العمل داخل الوظيفة¹.

1-3 عناصر التوتر الوظيفي:

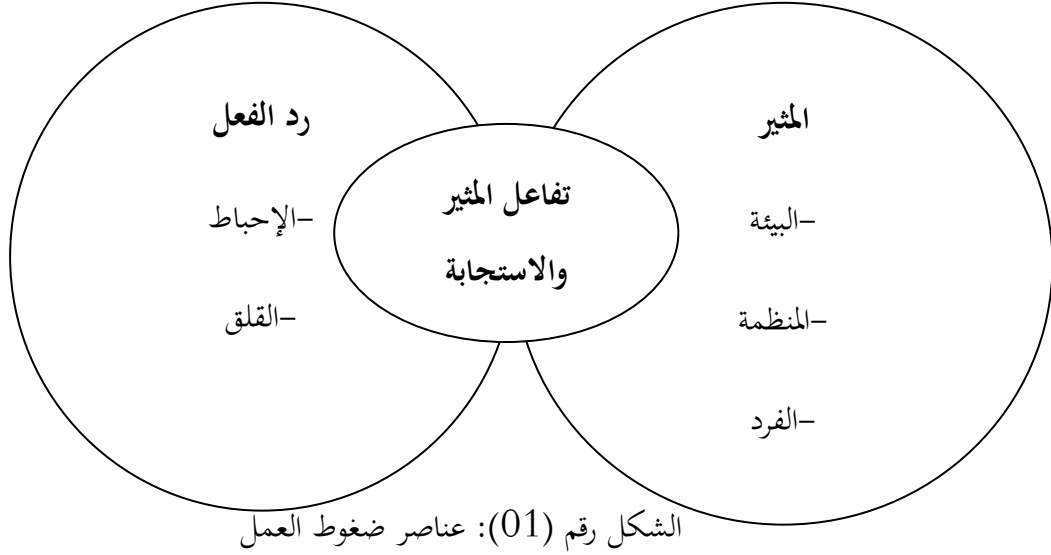
يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للتوتر الوظيفي في المؤسسة وهي:

أ- **عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تقتضي إلى الشعور بالضغط النفسي ، وقد يكون مدر هذا العنصر البيئة أو المؤسسة أو الفرد.

ب- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية ، التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل : القلق، التوتر، الإحباط، وغيرها.

ج- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

ويمكن توضيح مكونات الرئيسية لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:¹



¹ خالد عيادة عليومات ، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي ، دار الخليج لنشر والتوزيع ، عمان الأردن، الطبعة الأولى ، 2011، ص53-54.

1-4 مصادر التوتر الوظيفي:

يختلف الباحثون في تصنيف مصادر التوتر الوظيفي حيث لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه.

1-المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية للعمل:

عادة ما يكون للعوامل البيئية الخارجية تأثيرات متعددة على الفرد والمؤسسة تلك المتعلقة بالعوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية، حيث تؤثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، فالجو السياسي العام والتيارات السياسية السائدة والعفويات المفروضة على بعض الدول والحروب والعلاقات الدولية السيئة كلها عوامل تزيد من حجم التوتر على الفرد والمؤسسة.

أيضا العوامل الاقتصادية دور في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز، والتفكير، إضافة إلى تدرب الوضع الاقتصادي حيث يظهر القلق والتوتر وتغير سلوك واتجاهات الأفراد والمنظمة.

أما العوامل الاجتماعية فهي تشكل حجر الأساس في تماسك وتفاعل أفراد المجتمع، ومعايير وعادات المجتمع تحتم على الأفراد الالتزام بها، والخروج عنها يسبب نوعا من التوتر، وما ينتج عن ذلك من تغير في طريقة تفكير الناس أدائهم وسلوكياتهم، وقد تكون الأسرة مصدر لبعض التوترات، وما يحدث من تغيرات جوهرية في الأسرة كحالات الوفاة فهذا كله يشعر أفراد الأسرة بالتوتر.¹

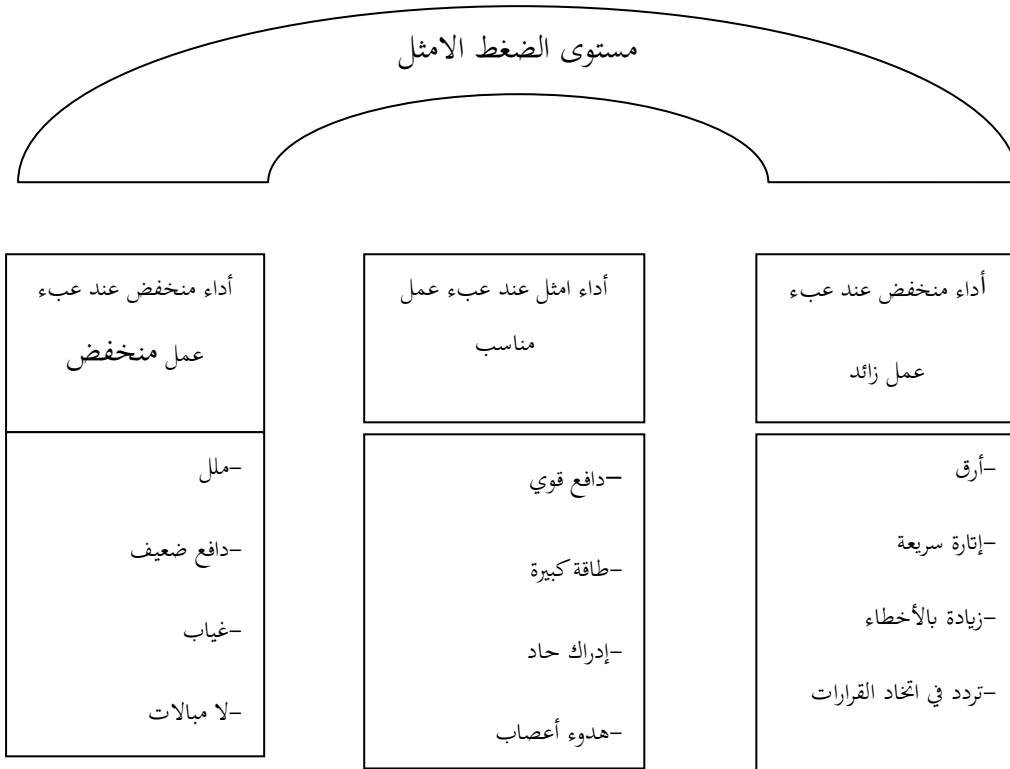
1 زكريا سلامة، المرجع السابق، ص 36

2- المصادر التنظيمية:

من اهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والأكثر شيوعا هي:

أ- العبء الوظيفي: ويعني زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكول للفرد مهمة القيام به ، وزيادة حجم الأعباء الموكول للفرد مهمة القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عالي من الضغط.

وانخفاض حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام بها إلى معدل أقل من المعدل المقبول يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور الفرد في بتقدير ذاته وزيادة الشكوى، والعصبية، والغياب، والعزلة.¹



الشكل رقم: 02 يوضح العلاقة بين ضغط عبء العمل واثاره²

¹ خالد عيادة عليمات، مرجع سبق ذكره، ص 60.

² نفسه، ص 61.

ب- غموض الدور: ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد ه من توقعات الآخرين منه.

وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياسات وقواعد المؤسسة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه.¹

ج- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة.

حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها :

أ- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه .

ب- درجة تعقيد القرار.

ج- مدى المشاركة في اتخاذ القرار .

د- المسؤولية المترتبة على القرار .

هـ- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها. ويؤدي تهميش دور المرؤوس وعدم اشتراكه في اتخاذ القرارات إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل، وانخفاض مستوى الأداء لديه، كما يضعف العلاقة بين القائد ومرؤوسه وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد.²

¹ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص56.

² عثمان مريم، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، 2009.2010، ص40.

ويمكن اعتبار عدم مشاركة الفرد المرؤوس في اتخاذ القرارات مصدر ضغوط العمل لسببين هما:

- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وأنه كسل مهمل ليس لأفكاره وأراءه قيمة تذكر، ولهذا فقد استبعدا من المشاركة في وضع القرارات.

- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي صدرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.¹

د- ظروف العمل المادية : أن البيئة المادية (الفيزيولوجية) تلعب دورا كبيرا في وضع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر ونعني البيئة المادية ، العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المؤسسات مثل التكيف ، والإضاءة ، والأثاث، والأصوات، والهيكل المعماري للمكتب ، والتهوية إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية والضوضاء تترك آثار نفسية وعضوية على الفرد فالعاملون يتأثرون بمستوى ودرجة الأصوات الموجودة في بيئة العمل فقد تؤدي بعض الأصوات إلى ضعف السمع أو فقدانه في بيئات العمل تعلق فيها الأصوات.²

ويعد الضوء مصدرا من مصادر الضغوط سواء كان هذا الضوء عاليا أو منخفضا فالإضاءة غير المناسبة لا تؤدي فقط إلى قلة الإنتاج بل تؤدي أيضا إلى سرعة تعب الفرد وملمه والإضرار براحته النفسية مع إجهاد العين وإرهاقها كما أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل سواء ارتفاعها أو انخفاضها تسبب ضيقا لدى العامل،

1 منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماستر فيعلم الاجتماع، جامعة الوادي، 2014.2015، ص 27.

2 نفسه، ص 28.

كما تؤثر تأثيراً سيئاً على النواحي الفيزيولوجية للعامل ، مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويسرع إليه بالتعب والملل ويقلل كفاءته في العمل. وتصميم المكتب سواء كان ذلك من حيث المساحة أو التآثير أو التهوية أو النظافة أو طريقة الجلوس، واختلاف تماثل ودرجة المكاتب بالنسبة للأشخاص ذوي المراتب المتساوية كلها مصادر قد تؤدي للضغوط عندما لا تكون بالطريقة الصحيحة.¹

1-4 نتائج آثار التوتر الوظيفي:

لضغوط العمل العديد من الآثار منها ايجابية وأخرى سلبية.

1- الآثار الايجابية :

ان العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على انها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً. ولكن الحقيقة غير ذلك اذ ان لضغوط العمل أثاراً ايجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الايجابية كما يأتي :

- التحفيز على العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل
- ينظر الفرد الى عمله بتميز
- التركيز على نتائج العمل
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر²

1 ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص18.

2 نفسه ، ص41.

2- الآثار السلبية :

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة

ومنهما ما يأتي :

أ. اثار الضغوط على الفرد :

عندما تثار استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط

ومن ثم يؤدي الى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض .

-النتائج الفسيولوجية :

-الأزمات القلبية.

- ارتفاع ضغط الدم.

- قرحة المعدة.

- الصداع النصفي.

- آلام الظهر ويطلق البعض على هذه الأمراض مسمى أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى او

الميكروبات¹.

¹المرجع السابق، ص18

- الآثار السلوكية :

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأتماط سلوكه المعتادة. وعادة ما تكون تلك التغيرات الى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير او الأجل الطويل.

ومن اهم تلك التغيرات :

- المعاناة من الأرق

- الإفراط في التدخين

- اضطراب الوزن وفقدان الشهية

- التغير في عادات النوم واستخدام الأدوية المهدئة

- العدوانية وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة¹.

- الآثار النفسية :

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض :

- الحزن و الكآبة

- الشعور بالقلق

- فقدان الثقة بالغير و النظر الى المستقبل بتشائم

- النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة.²

¹ ميسون سليم السقا ، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ، ص 19

² المرجع السابق، ص 19

المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي.

1-1 مفهوم الأداء الوظيفي:

يتضح من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى، فبحسب معجم اللغة العربية المعاصرة، أدى عمله، قام به، أمّته وأنجزه، قضاه،¹ وقد تعددت واختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع، ويرجع هذا الاختلاف والتباين في التعاريف إلى البعد الذي يتناولون فيه موضوع الأداء، فهناك من يرى أن الأداء هو نتاج سلوك الأفراد في المنظمة، ومنهم من يرى الأداء هو الإنتاجية التي تشير إلى الناتج النهائي لعمل المنظمة، وهناك أيضاً من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد.

حيث يعرف الأداء بأنه تظافر الكفاءة والفعالية في فعل المهام الأساسية المطلوبة من الفرد. ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد الظاهر يشير الأداء كذلك إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وغالباً ما يحدث لبس بين الأداء والجهد؛ فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. كما يمكن تعريفه بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، فالأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسئوليات الموكلة إليه.²

1 أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2008، ص 11.

2 فراس حاج محمد، اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، رسالة ماجستير إدارة اعمال، جامعة الافتراضية السورية 2016م، ص 29.

1-2 عناصر الأداء الوظيفي :

يوجد للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية لا يمكن التحدث بدونها عن وجود أداء فعال، ويعود ذلك إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسات. وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، ومن هذه العناصر ما يلي :

أ- **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

ب- **متطلبات العمل:** وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها عمل من الأعمال، أو وظيفة من الوظائف.

ج - **بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف، وهي: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي، والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال مثل: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية.

1-3 طرق تقييم الأداء الوظيفي:

هناك العديد من الطرق التي تستخدم في تقييم أداء الموظفين. . ويمكن تصنيف هذه الطرق إلى نوعين وهما طرق تقليدية، وطرق حديثة ويتدرج تحت كل صنف عدة طرق كما يلي.

1- الطرق التقليدية في تقييم الأداء:

أسلوب الترتيب العام: يعد من أقدم الأساليب وأبسطها، ويعتمد على مقارنة الموظف بكل الموظفين الآخرين، وينتهي المقيم إلى قائمة يرتب فيها مرؤوسيه ترتيباً تنازلياً يتدرج من الأفضل إلى الأسوأ، ويضع المقيم في اعتباره هنا الأداء الكلي لكل موظف؛ لكي يعطيه المرتبة التي يستحقها بالنسبة للآخرين.¹

أسلوب المقارنات الزوجية: يقوم المقيم وفقاً لهذا الأسلوب بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين الذين يخضعون أيضاً للتقييم في المجموعة نفسها، فإذا كان لدينا مثلاً (5) أفراد عاملين، فيتم تقييم الفرد الأول (أ) مع الفرد الثاني (ب) لمعرفة من هو الأفضل، ومن ثم تتم مقارنة الفرد الأول (أ) مع كل من (ج) و(د) و(هـ) أيهم أفضل، لذلك فإن استخدام هذا الأسلوب لخمس أفراد عاملين يتضمن عشرة قرارات، حيث كل قرار يأخذ شخصين فقط.

قوائم المراجعة: يتم إعداد هذه القوائم بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية والرؤساء المباشرين، وهي قوائم تشرح جوانب كثيرة من سلوك المرؤوسين في العمل والصفات المراد تقويمها في العامل
طريقة الاختيار الإجباري: تقوم هذه الطريقة على اختيار صفتين إحداهما إيجابية والأخرى سلبية تعكس على وجه الدقة ما يتميز به الموظف في الأداء.

الطرق الحديثة في تقييم الأداء: وتتمثل في

- طريقة الإدارة بالأهداف : يقوم هذا الأسلوب على مجموعة من الركائز هي:

- وضع أهداف محددة للموظف، وربما يكون بمشاركة الآخرين.
- تحديد آليات لتنفيذ كل هدف.
- فسح المجال أمام الموظف لتنفيذ الهدف وفق الخطة التي يضعها.

¹ المرجع السابق ص 30-32.

- متابعة تنفيذ الخطة لدى الموظف.

- وضع الإجراءات التصحيحية لانحرافات التي تطرأ على الخطة .

طريقة الأحداث الحرجة: تعتمد هذه الطريقة على قيام المقيم بتسجيل الأحداث الجوهرية التي قام بها العامل، فيتم تسجيل متى؟ وأين؟ ولماذا هذا التصرف؟ ومع من؟ ينتج القرار هنا بناء على التصرف أو السلوك الذي يظهره العامل تجاه الحدث، وتصدر الإشارة هنا إلى أن الأحداث الجوهرية تكون عبارة عن حقائق ثابتة، وليست مجرد آراء غير مستندة إلى حقيقة مؤكدة، وهي أعمال فعلية يقوم بها الفرد العامل سواء كانت ذات مردود إيجابي أو سلبي، وتتم ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق؛ لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء العمل، وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناء على ذلك.

طريقة إدارة الجودة الشاملة: تركز هذه الطريقة على المزج بين السلوك وكفاءات العاملين من جهة، وبين نتائج العمل من جهة أخرى، تستخدم في هذه الطريقة مقاييس أداء تدمج بين مقاييس الخصائص والسمات الفردية ومقاييس النتائج. في وضع معايير لقياس الأداء بهدف زيادة رضا جميع المشاركين في عملية التقويم العاملون وزبائنهم مع المستفيدين سواء من داخل المنظمة أو خارجها مع التركيز على التغذية الراجعة.¹

¹ فراس حاج محمد، اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي ، ص 33.34

المطلب الثالث: اثار التوتر الوظيفي على الأداء الوظيفي.

لإلقاء المزيد من الضوء على التوتر الوظيفي واثارها على الأداء، لابدا من توضيح طبيعة العلاقة بين التوتر الوظيفي والأداء، وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين التوتر الوظيفي والأداء كما يلي:

1- بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين التوتر الوظيفي والأداء علاقة سلبية فالباحثون أكدوا أن التوتر الوظيفي عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية، والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بدل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيره لتغلب على التوتر.

2- يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين التوتر الوظيفي والأداء علاقة إيجابية ويمتل نوعا من التحدي لسلوك الإنساني، وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد، وتؤدي إلى تبني أنماط إيجابية من سلوك، وتعطي أداء أفضل.

ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من التوتر لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي، ولكن في حالة زيادة مستوى التوتر فإنها تؤدي إلى أثار عكسية.

3- الإتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين التوتر الوظيفي وكفاءة الأداء، وأصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقية التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنظمة، وإنجاز واجباته بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض أصحاب هذا الإتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعد على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة.

أما التفسير الآخر لهذا الاتجاه فإنه يمكن الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة، وبالتالي لت تحدد آثار نفسية أو عقلية على الفرد وبالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء.¹

4- الاتجاه الرابع يرى أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف U بين التوتر الوظيفي والأداء ، وهذا الاتجاه يفترض أن وجود علاقة مستوى منخفض من التوتر لن يؤدي لتحفيز الفرد للعمل ، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الأفراد في محاولة مكافحته وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل.

لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي وجود مستوى متوسط من التوتر يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين إنجاز عمله، ومكافحته للتوتر، وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل.²

¹ عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير إدارة

الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص 36

² المرجع نفسه، ص 37

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

تم الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات السابقة خلال الاعداد للاطار النظري للدراسة وقد تم اختيار اهم الدراسات التي لها علاقة بدراستي حيث تم مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها واجراءاتها وادواتها واهم نتائجها.

المطلب الأول: الدراسات العربية.

- دراسة خليل حجاج 2007 بعنوان: تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي، أجريت الدراسة على عينة من الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، تدور مشكلة البحث حول علاقة ضغط العمل في كل من الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي، وهل هناك فروق بين العمل والمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة)

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية خلال قيام الممرضين بأعمالهم في مستشفى الشفاء بغزة.

اما النتائج المتوصل اليها ان العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ 79.28

ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.

ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي.

- دراسة طاهري عبد الغاني 2007-2008 بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي أجريت الدراسة في مؤسسة صناعية الكوابل ببسكرة.

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية،

حيث كان الهدف من هذه الدراسة معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وكذا الكشف

عن طبيعة متغير الدراسة (ضغوط العمل، رضا الوظيفي)

اما بالنسبة للنتائج، ان ارتباط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي هو ارتباط سلبي

ان مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي هي مستويات متوسطة بشكل عام بالمؤسسة

(محل الدراسة)

تبين من الدراسة ان مصادر ضغوط العمل في المؤسسة هي ساعات العمل بسبب نظام المناوبة وقلة فرص العمل،

والترقية بسبب الإحساس بعدم العدالة الترقية الى جانب صراع الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات وتقييم

الأداء.

- دراسة شاطر شفيق 2009-2010 بعنوان: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية،

أجريت الدراسة على عينة من الموارد البشرية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز بولاية جيجل.

تدور إشكالية البحث حول طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة

تهدف هذه الدراسة على القاء الضوء على ضغوط العمل والتعرف على طبيعتها وعناصرها ومصادرها واسبابها

وتتبع اثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية.

توصلت الدراسة التي أجريت على عينة من 65 مفردة الى ان مؤسسة انتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة

من ضغوط العمل تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي بالإضافة الى وجود علاقة عكسية ذات دلالة

إحصائية مع الرضا الوظيفي.

- دراسة مبارك بن فارح الدوسري 2010 بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي
- أجريت الدراسة على الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة، تدور الإشكالية حول علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي من وجهة نظر الافراد العاملين بحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، تهدف هذه الدراسة الى تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها وكذا الرضا الوظيفي لذي الافراد العاملين في مراكز حرس الحدود
- توصلت الدراسة التي أجريت على عينة من 191 مفردة الى ان مستويات ضغوط العمل لدي معظم افراد الدراسة مرتفع
- اتضح ان عدد من افراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي
- اتضح أيضا ان افراد الدراسة موافقون بدرجة منخفضة جدا على واحد من مستويات الرضا الوظيفي ويتمثل في العبارة (وجود حوافز تشجيعية كالترقيات والمكافئات)
- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية من خلال معامل الارتباط بيرسون 0.05 فاقل بين ضغط العمل ومستوى الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

-دراسة **dwamen 2012** : هدفت إلى تحديد أتر ضغوط العمل ومن ضمنها المشاركة في صنع القرارات على 100 من العاملين في وكالة الموائى والمرافى في غانا.

توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من عوامل الضغط تؤثر على إنتاجية العاملين في هذه الوكالة، حيث برز غياب سيطرة العاملين على عملهم وضعف مشاركتهم في اتخاذ القرار كعاملين من عوامل الضغط المؤثرة.

-دراسة **ashfaketla 2013**: درس أتر صراع العمل الحياة وعبئ العمل على أداء العاملين في القطاع المصرفي في باكستان توصلت الدراسة التي شملت 300موظف إلى أن أداء العاملين يتأثر بزيادة متطلبات العمل.

-دراسة **ogok and saguyigb 2014** : تهدف دراسته إلى اختيار العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات، والأداء عند العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا.

توصلت الدراسة التي أجريت على عينة من 156 موظفا إداريا إلى وجود ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والأداء لدى عينة الدراسة.

-دراسة **saramani 2015**: عملت على دراسة أتر الضغوط وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام، حيث شملت الدراسة 110 من العاملين في القطاع العام في ولاية سولا وسي الجنوب شرقية في إندونيسيا،

أظهرت هذه الدراسة عدم وجود دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين في حين ان ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على أدائهم.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

| الدراسة الحالية | الدراسات السابقة |
|---|---|
| 2019 بلدية مثليبي | مختلفة بالزمان والمكان |
| هي دراسة جديدة تضاف الى الدراسات الحديثة | تعد دراسات سابقة قديمة |
| اعتمدت على متغيرين | اعتمدت على عدد محدد من المتغيرات |
| اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة | اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة |
| طبقت علة بيئة محلية فقط | طبقت على بيئات مختلفة بيئة محلية وبعضها عالمية |
| تناولت المجتمع الاداري | تناولت المجتمع التعليمي والطبي والصناعي والامني |
| استخدامها لاداة الاستبانة والمراجع | استخدامها لاداة الاستبانة والمقابلة |
| استخدمت المنهج الوصفي التحليلي | اتباع منهجية الاسلوب الوصفي |
| ركزت على ربط التوتر الوظيفي بالاداء الوظيفي | بعضها ركز على ضغط العمل وبعضها ركز على الاداء الوظيفي |

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا ان التوتر الوظيفي هو محصلة تفاعل لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وبالحياة الشخصية والعملية للموظفين والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الاداء المستعمل، كما ان اداء الموظفين هو مجموعة من السلوكيات الادارية التي قد تنتج عنها آثار سلبية وأثار ايجابية، وهذه الاخيرة قد تكون مرغوبة للموظفين وللمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات هذا التوتر الذي يتعرض له الموظفين، وكذا طول مدتها ومدى تكرارها، يمكن للمؤسسة التقليل من الاثار السلبية للتوتر الوظيفي من خلال طريقة تعاملها اتجاهها، كما توجد عدة اساليب وتقنيات تستخدمها المؤسسة، من بينها إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، الرعاية الشاملة للموظفين داخل وخارج العمل، تحديد الاهداف الجزئية والتفصيلية للعمل.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

مقدمة الفصل:

بعد التطرق للجانب النظري لدراسة تأثير التوتر الوظيفي على أداء الموظفين البلدية والذي اعتمدت عليه كإطار مرجعي يساعد في الدراسة الحالية، سأحاول في هذا الجانب تناول الطرح المنهجي والذي يعتبر الجزء المهم في تصميم البحوث العلمية، ومن خلال عرض هذا الفصل يتم تحديد المنهج المستخدم، وكذلك عينة الدراسة، والأدوات الإحصائية وأدوات جمع البيانات، والتطرق إلى تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة

لمعرفة تأثير التوتر الوظيفي على أداء الموظفين أخذت كنموذج بلدية متليلي، وهذا على اعتبارها من الجماعات المحلية، التي تمثل اللامركزية لتسيير بها الدولة شؤونها والاطلاع على انشغالات الموظفين وطموحاتهم، وكذا معرفة أوضاعهم، فبلدية متليلي من بلديات ولاية غرداية.

من خلال هذا المطلب سأعرف بلدية متليلي وتطورها التاريخي، وكيفية نشأتها.

المطلب الأول: لمحة عامة حول البلدية

نشأت بلدية متليلي الشعابنة سنة 1915م في وسط المدينة وذلك في عهد الاستعمار الفرنسي آنذاك حيث اتخذت مقر إدارتها وكانت تابعة للحكم المركزي بغرداية إلى غاية سنة 1962م وبعد ذلك أصبحت بلدية بانتخاب رئيس المجلس الشعبي البلدي فيها يتراوح ما بين 10 و21 عضوا حسب كل فترة انتخابية.

تعريف البلدية:

البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ينظمها القانون رقم 10/11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011 المتضمن للقانون الإقليمي للبلدية بحيث يديرها مجلس بلدي منتخب وهو المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية.

تعد بلدية متليلي الشعابنة من البلديات العريقة المنشأ فإبان الحقبة الاستعمارية كانت متليلي مركز تابعة لبلدية غرداية إلى غاية سنة 1959م تاريخ صدور قرار نشأة البلدية الفعلي.

وبعد الاستقلال أخضعت لدائرة المنيع عمالة الواحات إلى غاية سنة 1964م أين حولت إلى دائرة غرداية، وفي التقسيم الإداري لسنة 1974م حيث استحدثت دائرة متليلي وأخضعت لولاية الأغواط إلى غاية تقسيم الإداري

لسنة 1984م وتم تحويلها لولاية غرداية وما يجب الإشارة إليه أنه قبل التقسيم الإداري 1984م أربعة مراكز بلدية متمثلة في سبب - منصور - زلفانة - حاسي لفحل.

الموقع الجغرافي:

تقع بلدية متليلي الشعابنة، في شارع الأمير عبد القادر بمتليلي على بعد 45 كلم من ولاية غرداية وتربع على مساحة 7300 كلم² وتبعد 45 كلم عن مقر الولاية، وعن الجزائر العاصمة حوالي 650 كلم يبلغ عدد سكانها في إحصاء 2009 حوالي 46 ألف نسمة، كما تمتاز البلدية بمناخ صحراوي جاف وحر صيفا، وقليل الأمطار والبارد شتاء وتعتمد في مداخيلها على النشاط الفلاحي والتجاري والرعي وبعض النشاطات الصناعية.

من الناحية التسيير الإداري يقوم بالإشراف الإداري ثمانية مصالح تسهر على شؤون العامة للمواطن وفقا لتنظيمات القانونية.

يحتها:

شمالا: غرداية العطف وبنورة

جنوبا: سبب والمنصورة

شرقا: زلفانة ولاية ورقلة

غربا: ولاية البيض.

- هيئاتها ولجانها:

تتكون البلدية من هيئتين رئيسيتين من أجل السير الحسن لمصالحها وهما هيئة المجلس الشعبي البلدي ورئيس المجلس الشعبي البلدي الممثل لعمل الصلاحيات والأعمال الخاصة بالبلدية وتسيير الإيرادات وإبرام الصفقات وتسيير الموارد البشرية والمالية وأخيرا تقديم تقرير حول الوضعية العامة للبلدية، أما لجانها فهي تتكون من نفس أعضاء المجلس وتتكون من لجان دائمة وأخرى مؤقتة تهتم بكل القضايا العالقة: الاقتصاد المالي، الهيئة العمرانية، الشؤون الاجتماعية والثقافية والفلاحية، البناء والتعمير والمنازعات الأمانة العامة، إلخ وذلك بواسطة قوانين في ظل التنظيم المعمول به.

- مهام البلدية:

- تلعب البلدية دور فعال في شتى المجالات لكونها تمثل الجماعات الإقليمية، المحلية، السياسية، الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، كونها هيئة تنفيذية.
- يتمثل دورها من خلال مهامها الداخلية والخارجية.
- المهام الداخلية:
 - لها قرار بتسيير المصالح العمومية من حيث التحكم في إيراداتها ونفقاتها.
 - تقريب الإدارة من المواطن.
 - تهتم بالتسيير وممارسة اختصاص التوجيه العام.
 - المساهمة في تطوير الأنشطة الاقتصادية.
 - المهام الخارجية:
 - صيانة المؤسسات التربوية وإنارة الطرق وترميمها.
 - إنشاء مساحات لممارسة النشاطات الإنتاجية.
- متابعة سير أسواق البلدية والأسواق المتنقلة ومراقبتها.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

المجال الزمني: امتدت فترة الدراسة الأساسية من 07 جويلية إلى 14 جويلية 2019.

المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني في بلدية متليلي ولاية غرداية، وتم اختيار هذه المؤسسة دون غيرها تفاديا لأي صعوبات محتملة التي عادة ما يجدها الباحث خارج مجال عمله.

كذلك تخدم موضوع الدراسة من حيث أنها تقدم عددا كبيرا نسبيا وكافيا لتطبيق الدراسة.

المجال البشري: تتمثل عينة الدراسة الأساسية في 50 موظفا يزاولون نشاطهم في البلدية، اختارها بطريقة عشوائية عرضية، وتم توزيع استبيانين معا على الموظفين تم جمعها بعد مدة من الزمن ما يكفي لقراءة البنود بتمعن وهدوء للإجابة عليها، وتم جمع 48 استبيان من اصل 50 موزع على جميع الموظفين ولم يسر جمع استبيانين.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة ومصادر المعلومات

✓ أدوات جمع البيانات:

في ضوء الدراسة النظرية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها تم اعداد استبيانين وهما كالآتي:

1-استبيان التوتر الوظيفي: وتم بناء هذا الاستبيان من طرف الباحث بالاعتماد على المذكرات السابقة والذي

تم اعتماده في مذكريتي ملحق 1 يتكون من 25 فقرة للمبحوث بخمسة اختيارات على طريقة ليكارث في قياس

الاتجاهات هي: موافق، موافق جدا، محايد، معارض، معارض جدا.

لجملة من المقاييس التي تقيس التوتر الوظيفي.

2-استبيان الأداء الوظيفي: هذا الاستبيان معد من طرف الباحث ، حيث يتكون من 27فقرة موزعة على

ثلاثة ابعاد:

البعد الأول: مستوى العلاقات الاجتماعية من العبارة 1-إلى العبارة 11

البعد الثاني: دوران العمل من العبارة 12-إلى العبارة 19

البعد الثالث: التسبب المهني من العبارة 20-إلى العبارة 27

وتقديم المبحوث بخمسة اختيارات هي موافق، موافق جدا، محايد، معارض، معارض جدا.

✓ الأدوات الإحصائية:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الاحصائي حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- المتوسط والانحراف المعياري لدراسة توزيع عينة الدراسة.

- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاستبيان.

- اختبار الفاكرو نباخ لقياس تبات فقرات الاستبانة.

- تم اعتماد مستوى الدلالة 0.05 لاختبار صحة العلاقات المدروسة.

✓ مصادر المعلومات: تم بهدف هذه الدراسة جمع نوعين من البيانات الضرورية لإتمامها

-البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من خلال الكتب العربية، والمراجع العربية، واطروحة الماجستير والدكتوراه،

التي تناولت كل من الابعاد المدروسة للموضوع.

-البيانات الأولية: تم جمعها من خلال الاستبانة كأدات رئيسية للبحث ، تم تصميم الاستبانة حيث تتكون من

ثلاثة أجزاء تتعلق بأبعاد التوتر الوظيفي المدروس وهي مستوى العلاقات الاجتماعية، دوران العمل، التسبب

المهني.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة والوسائل المعتمدة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة.

تعدد المواضيع واختلافها في العلوم الاقتصادية أدى الى تنوع المناهج فكل موضوع منهجه الخاص يتبعه الباحث في دراسة قصد الوصول الى معرفة منظمة بجوانب الواقع.

ويعرف المنهج بأنه هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من اجل الكشف عن الحقيقة التي تجهلها، او من اجل البرهنة عليها للأخرين الذين لا يعرفونها.¹

ونظرا لطبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث اتباعه ومن خلال هذا المنطلق فان المنهج المناسب لدراستي هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول معرفة تأثير التوتر الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه المنهج الذي يعمل على جمع البيانات من عدد من المتغيرات وتحديد ما اذا كانت هناك علاقة بينها وإيجاد قيمة واتجاه تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي.²

¹ صلاح الدين شروخ، منهج البحث العلمي ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، الحجاز عنابة، 2003م، ص 19.

² محمد داودي وعبد اللطيف قدوة، الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد3 ، 2013.

المطلب الثاني: تحليل النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة

بعد المعالجة الإحصائية لدرجات المبحوثين النتائج مبينة كالتالي:

✓ عرض نتائج المتوسط والانحراف المعياري لمقياس متغير التوتر الوظيفي:

الجدول رقم: 01 محور التوتر الوظيفي (انظر الملحق رقم 04)

| | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|-----------------|-------------------|
| أجد صعوبة وتعقيد في المهام الوكالة الى | 2.88 | 1.282 |
| كثرة ساعات العمل تشعرني بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل | 4.00 | .875 |
| أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي | 3.46 | 1.071 |
| أعاني من نقص التدريب الازم لأداء عملي | 3.38 | 1.123 |
| لا يوجد وقت للراحة أثناء الدوام | 3.67 | 1.117 |
| أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل | 3.23 | 1.189 |
| أشعر بالملل والروتين في عملي | 3.60 | 1.198 |
| أتلقي معلومات وتوجيهات متناقضة من الرؤساء | 3.42 | 1.164 |
| أتلقي التعليمات من أكثر من رئيس | 3.50 | 1.149 |
| لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب | 3.40 | 1.125 |
| أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي | 2.79 | .988 |
| وسائل الاتصال التي أعتددها في العمل غير مناسبة | 3.17 | 1.078 |
| أجواء العمل تتسم بالشدّة والتوتر العصبي | 3.63 | 1.044 |
| لا ألقى دعماً كافياً من زملائي ورؤسائي في العمل | 2.92 | 1.200 |
| قلت صدائتي بسبب كثرة الأعباء الإدارية | 3.35 | 1.263 |
| علاقاتي ليست جيدة مع جميع الزملاء والرؤساء | 2.02 | .956 |
| أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل | 3.56 | 1.236 |
| أعاني من سوء الاضاءة في مكان العمل | 2.50 | 1.092 |
| مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين | 3.29 | 1.487 |
| أشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في مكنتي | 3.06 | 1.405 |
| كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة في العمل | 2.81 | 1.363 |
| لا تتاح لي فرصة المشاركة في إتخاذ القرار | 3.19 | .982 |
| لا تعجبني القرارات التي تتخذها المؤسسة | 3.06 | .909 |
| لا يتم تشجيعي على إبداء رأي ومقترحاتي | 3.13 | .981 |
| يحتاج عملي لكثير من التركيز ولإنتباه | 4.29 | .798 |
| التوتر الوظيفي | 3.2517 | .56538 |

المصدر : من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول رقم: 01 المتوسط والانحراف المعياري لإجابات بنود المتغير التوتر الوظيفي، حيث يتضح أن العبارة رقم(25) والتي تنص " يحتاج عملي لكثير من التركيز والانتباه" قد حصلت على أعلى متوسط وكان قدره (4.29)، بينما حصلت العبارة رقم (16) التي تنص "علاقتي ليست جيدة مع جميع الزملاء والرؤساء" حصلت على أقل متوسط قدره(2.02).

وذلك لأن الموظفين العاملين في البلدية ذو طبيعة ادارية تتطلب الدقة والانتباه وكثرة المعاملات والاجراءات للموظفين والمواطنين الذين يتم التعامل معهم وعدم كفاية الوقت اللازم لإنجازها كما ان مهنة الموظف التي لا تتيح له استغلال قدراته الفكرية والعلمية بالشكل السليم تزيد من مستوى ضغط العمل لديه خاصة في ظل زيادة حجم العمل وعدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الاساسي له.

✓ عرض نتائج المتوسط والانحراف المعياري لمقياس متغير الأداء الوظيفي:

انظر الملحق رقم: 05

يوضح الجدول رقم 02 المتوسط والانحراف المعياري لإجابات بنود متغير الأداء الوظيفي والذي هو مقسم إلى ثلاث أبعاد:

الجدول رقم 02: محور مستوى العلاقات الاجتماعية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|-------------------|-----------------|--|
| 1.051 | 3.96 | تعتزك التي المشاكل حل في زملائك رأي على تعتمد |
| .932 | 4.06 | رغباتك تحقيق على المساعدة العوامل من العمل جماعة |
| .583 | 4.15 | بالعمل المتعلقة الأمور في زملائك توافق ما غالبا |
| 1.000 | 3.98 | الزملاء جماعة في تم ما ادا جيدا يكون العمل في أدائك |
| .758 | 4.25 | العمل أداء في زملائك مساعدة على دائما تعمل |
| 1.088 | 2.92 | بالموضوعية المؤسسة في الترقية أسلوب يتم |
| 1.010 | 3.29 | في زملائك مع حياتك من شخصية جوانب مناقشة في بالحرص لاتشعر العمل |
| .683 | 3.96 | عملك بأسلوب المتعلقة القرارات إتخاذ في دائما تشارك |
| .982 | 4.19 | العمل في زملائك وبين بينك صراعات لاتوجد |
| .810 | 4.06 | مسؤوليك محاورة في سهولة تجد |
| .881 | 4.10 | الرئيسية أهتماماتك من أهدافها تحقيق في المؤسسة نجاح |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

يتضح من الجدول رقم 02 أن العبارة رقم (5) والتي تنص "تعمل دائما على مساعدة زملائك في أداء العمل" على أعلى متوسط قدره (4.25) ، بينما العبارة رقم (6) والتي تنص "يتسم أسلوب الترقية في المؤسسة بالموضوعية" على اقل متوسط قدره (2.29) .

وهذه النسبة تشير الى أن العمل الجماعي لعينة الدراسة يشجعهم على الأداء الأفضل وهو التحفيز والترقية الذي

تفتقر اليه عينة الدراسة، إذ من غير المعقول أن يشعر أفراد العينة بعدم تقدير الإدارة لأعمالهم وفي نفس الوقت يحظون بالتقدير المعنوي عند تحقيقهم لمستوى عال من الأداء وبشكل عام فإن مستوى العلاقات الاجتماعية لدى أفراد العينة حقق مستوى متوسط وهذا ما يظهره الجدول أعلاه.

الجدول رقم 03: محور دوران العمل.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|-------------------|-----------------|---|
| 1.359 | 2.94 | تستطيع الاعتماد على هذا العمل طيلة حياتك |
| 1.422 | 2.98 | سترفض أي عمل سيعرض عليك في هذا المجال آخر يحمل نفس الامتيازات |
| .978 | 3.98 | تتوق دائما للإلتحاق بمنصب عمل |
| 1.109 | 3.44 | منصب عملك يحسن ظروفك الاجتماعية والاقتصادية |
| 1.246 | 3.02 | منصب عملك يتناسب مع طبيعة تكوينك |
| 1.304 | 3.15 | تمارس هذا العمل حتى وان كان لديك عمل آخر |
| 1.237 | 2.96 | إداوجهتك مشاكل لن تغادر الى مؤسسة أخرى |
| .922 | 3.79 | تسعى دائما الى الإحتفاظ بمنصبك |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

يتضح من الجدول رقم 03: أن العبارة رقم (14) والتي تنص "تتوق دائما على الإلتحاق بمنصب العمل " قد حصلت على أعلى متوسط قدره (3.98)، بينما العبارة رقم (12) والتي تنص " تستطيع الاعتماد على هذا العمل طيلة حياتك" على أقل متوسط قدره (2.94).

وهذا يعني أن التوتر الوظيفي الذي يتعرض له الموظفين في البلدية لا يؤثر على دوران العمل لديهم، إذ يتوقون دائما للإلتحاق بمناصب عملهم، إلا أن إحساسهم بالتوتر والإجهاد بسبب حجم العمل الزائد لديهم ووقوعهم في الصراع مع الزملاء، الأمر الذي يؤدي بهم إلى ترك مناصبهم والذهاب إلى مؤسسة أخرى توفر لهم بيئة عمل مناسبة.

الجدول رقم 04: محور التسبب المهني.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|-------------------|-----------------|---|
| 1.098 | 3.67 | لا تترك العمل قبل الموعد المحدد للخروج |
| 1.313 | 3.25 | لا تشعر بالملل أثناء تعرضك لمشاكل تعيقك على أداء عملك |
| .641 | 4.19 | تسعى دائما الى أن تصل الى مؤسسة في الوقت المحدد |
| 1.110 | 3.21 | لا تقوم باستعمال أوقات العمل الرسمية في أعمال غير رسمية (الرد على المكالمات، قراءة الجرائد....) |
| .577 | 4.58 | تسعى دائما الى أن تعمل بجد وإخلاص |
| .818 | 4.27 | لا تقوم بمعارضة لوائح وإرشادات المؤسسة |
| .649 | 4.44 | لا تترك منصب عملك دون وجود مبرر لذلك |
| .616 | 4.56 | لا تتهرب من أداء مسؤولياتك في منصب عملك |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

من الجدول رقم 04: يتضح أن العبارة رقم (24) والتي تنص " تسعى دائما إلى أن تعمل بجد وإخلاص " إلى أعلى متوسط قدره (4.58) أما العبارة رقم (23) "لا تقوم باستعمال أوقات العمل الرسمية في أعمال غير رسمية (قراءة الجرائد، الرد على المكالمات) حصلت على أقل متوسط قدره(3.25).

ونفس ذلك أن التوتر الذي يتعرض له أي موظف داخل البلدية لا يؤثر على التسبب المهني، وبالتالي فإن الموظف لا يهمل عملة بسبب وقوعه تحت التوتر مهما كان نوعه أو شدته، فالموظف المخلص نجده يضحى من أجل نجاح المؤسسة، والتغلب على هذا التوتر.

- عرض نتائج الفرضية الإجرائية الأولى: والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية.

✓ تم حساب معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

وهذا لإختبار صحة الفرضية، وكانت النتيجة كالتالي:

✓ الجدول رقم 05: يوضح العلاقة الارتباطية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية.

| المتغيرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|----------------|---------------|
| التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية | -0.29 | 0.05 |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم: 05 يتضح أن قيمة الارتباط كانت -0.29 عند مستوى دلالة 0.05 أي أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية وبالتالي فهذه الفرضية محققة.

- عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثانية: والتي مفادها توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل.

✓ تم حساب معامل الإرتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS

وهذا لإختبار صحة الفرضية، وكانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم 06: يوضح العلاقة الارتباطية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل.

| المتغيرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-----------------------------|----------------|---------------|
| التوتر الوظيفي ودوران العمل | -0.25 | غ دالة |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

يتضح من خلال الجدول رقم:06 ان قيمة الارتباط كانت -0.25 وهي غير دالة أي انه لا توجد علاقة ارتباطية

ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل وبالتالي فهذه الفرضية غير محققة.

- عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة: والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني.

✓ تم حساب معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

وهذا للاختبار صحة الفرضية، وكانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم 07: يوضح العلاقة الارتباطية بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني

| المتغيرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------------------------------|----------------|---------------|
| التوتر الوظيفي والتسيب المهني | -0.44 | غ-دالة |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

يتضح من خلال الجدول رقم:07 ان قيمة الارتباط كانت -0.44 أي انه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني وبالتالي فهذه الفرضية غير محققة.

وبما أن الفرضية الثانية والثالثة غير محقتين والفرضية الأولى محققة فإن الفرضية العامة والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والأداء الوظيفي محققة جزئيا.

✓ تم حساب معامل الفا كرونباخ عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وهذا

للاختبار صحة الفرضية، وكانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم:08 يبين قيم عامل الفا كرونباخ للتوتر الوظيفي.

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .874 | 25 |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

لحساب ثبات التوتر الوظيفي تم ادخال جميع المستجوبين (العينة كاملة) البالغ عددهم 48 تبين من الجدول ان

معامل الثبات يساوي 0.874، أي بنسبة 87.4% وهي تمثل درجة اعتمادية الاستبيان والتي تعتبر نسبة ممتازة

في نتائج الدراسة.

الجدول رقم:09 يبين قيم عامل الفا كرونباخ للاداء الوظيفي.

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .799 | 27 |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

لحساب ثبات الاداء الوظيفي تم ادخال جميع المستجوبين (العينة كاملة) البالغ عددهم 48 تبين من الجدول ان

معامل الثبات يساوي 0.799، أي بنسبة 79.9% وهي تمثل درجة اعتمادية الاستبيان والتي تعتبر نسبة جيدة

في نتائج الدراسة.

✓ نتيجة حساب معامل الثبات الفا كرونباخ لأبعاد الاداء الوظيفي الثلاثة.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .699 | 11 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .707 | 8 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .737 | 8 |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

ويمكن تلخيص النتائج السابقة في الجدول التالي:

الجدول رقم: 10 يبين قيم عامل الفا كرونباخ لكل بعد من ابعاد الأداء الوظيفي.

| معامل الفا كرونباخ | عدد العبارات | القسم المدروس |
|--------------------|--------------|---------------------------|
| 0.699 | 11 | مستوى العلاقات الاجتماعية |
| 0.707 | 8 | دوران العمل |
| 0.737 | 8 | التسيب المهني |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss انظر الملحق رقم: 05

تبين من خلال الجدول رقم:06 حساب ثبات ابعاد الأداء الوظيفي وذلك بإدخال جميع البيانات المبحوثين(العينة كاملة) البالغ عددهم 48 ان معامل الثبات في مستوى العلاقات الاجتماعية يساوي 0.699 أي بنسبة 69.9% وهي تحتل بذلك درجة جيدة اعتمادية الاستبيان في نتائج الدراسة.

اما في دوران العمل كان معامل الثبات يساوي 0.707 أي بنسبة 70.7% أي نسبة جيدة .

وفي ما يخص التسبب المهني كان معامل الثبات يساوي 0.737 أي بنسبة 73.7% وهي جيدة.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

❖ تفسير الفرضية الأولى: هناك علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ومستوى العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في البلدية.

ولتحقيق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج SPSS والذي وجدته (-0.29) عند مستوى دلالة 0.05، فمن خلال النتيجة السابقة فان الفرضية محققة

فهذا يعني انه كلما كان التوتر الوظيفي متزايدا نقص مستوى العلاقات الاجتماعية داخل البلدية فالتوتر الوظيفي يؤثر سلبا على العلاقات الاجتماعية بين الموظفين ويمكن ارجاع ذلك الى زيادة التوترات وكثرة الضغوط واعباء العمل ونقص تكوين علاقات الزمالة بين الموظفين فأصبح كل موظف منشغل بأعماله التي لا تنتهي.

❖ تفسير الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل.

ولتحقق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج SPSS والذي وجدته (-0.25) وهي غير دالة، فمن خلال النتيجة السابقة فان الفرضية غير محققة.

وهذا يعني ان التوتر الذي يتعرض له الموظفين في البلدية لا يؤثر على دوران العمل لديهم وبالتالي فان الموظف كلما تعرض لأي توتر فهو لن يتخلى على وظيفته.

حيث ان الموظف الذي يترك وظيفته نجده ليس راضيا عن بيئة عمله وزيادة احساسه بالتوتر والاجهاد بسبب العمل الزائد او وقوعه مع زملائه في صراعات مما يؤدي به الى التخلي عن عمله، والذهاب الى مؤسسة أخرى توفر له بيئة عمل تناسبه.

❖ تفسير الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني

ولتحقق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج SPSS والذي وجدته

(-0.44) وهي غير دالة، فمن خلال النتيجة السابقة فان الفرضية غير محققة.

وهي بذلك تعني ان التوتر الوظيفي الذي يتعرض له أي موظف داخل البلدية لا يؤثر على التسيب المهني.

وبالتالي فان الموظف لا يهمل عمله بسبب وقوعه تحت التوتر الوظيفي مهم كان نوعه او شدته، فالموظف المخلص

لعمله نجده يضحى من اجل نجاح المؤسسة والتغلب على هذه التوترات.

خلاصة الفصل:

تتمثل الدراسة التطبيقية التي تطرقت لها في ظل هذه الرسالة الى معرفة أثر التوتر الوظيفي على الاداء الوظيفي لموظفي البلدية ببلدية متليلي لاعتبارها من اكثر المؤسسات التي تواجه التوتر لكونها مؤسسة عمومية ذات طابع اداري، ومن خلال هذه الدراسة توصلت الى انه كلما كان التوتر الوظيفي متزايدا كلما قلت العلاقات الاجتماعية فيما بين الموظفين داخل البلدية، فالتوتر الوظيفي يؤثر سلبا على العلاقات الاجتماعية للموظفين ويرجع ذلك الى كثرة اعباء العمل ونقص تكوين علاقات الزمالة بين الموظفين، فاصبح كل موظف منشغل بعمله.

كما توصلت ايضا الى انه ورغم وجود التوتر الوظيفي داخل المؤسسة الا انه لا يؤثر على دوران العمل ولا التسبب المهني لدى الموظفين بدليل ان الموظف لن يترك ولن يهمل وظيفته لمجرد وقوعه تحت تأثير هذا التوتر مهما كان نوعه او شدته، فالموظف المخلص لعمله نجده يضحي من اجل نجاح مؤسسته والتغلب على التوتر الوظيفي.

خاتمة

لقد أسهمت هذه الدراسة في إلقاء الضوء على بعض المشاكل والصعوبات التي تعيق المسار الجيد للموظفين داخل المؤسسة ومن هذه المشاكل والصعوبات التوتر الوظيفي، ونظرا لأهمية هذا الموضوع سواء للموظف أو المؤسسة عامة جاءت هذه الدراسة الوصفية الارتباطية التي من خلالها حاولت معرفة العلاقة التي تربط التوتر بالأداء الوظيفي للموظفين في البلدية.

وبعد تفريغ وتحليل البيانات ومعالجتها احصائيا ومناقشتها وتفسيرها من خلال ما توفر لدي من دراسات سابقة والتناول النظري توصلت دراستي إلى النتائج التالية:


- أن الموظفين في البلدية يعانون من وجود توترات والتي من شأنها تؤثر على مستوى العلاقات الاجتماعية فيما بينهم.
- كما توصلت أيضا إلى وجود علاقة طردية بين التوتر الوظيفي ودوران العمل أي كلما زاد التوتر زاد إحساس الموظف بالتخلي عن وظيفته.
- أما ما توصلت إليه في النتيجة الثالثة أنه لا توجد علاقة بين التوتر الوظيفي والتسيب المهني، بالرغم من وجود توتر في العمل إلا أنه لا يدل على أن الموظف يرغب في ترك عمله أو إهماله لمهنته.
- وفي الأخير استنتج انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي والأداء الوظيفي.

التوصيات:

- من الأحسن في أي مؤسسة أن تسعى إلى علاج التوتر الموجود بين الموظفين داخل بيئة العمل.
- ضرورة الكشف عن إمكانيات وقدرات الموظفين الكامنة للاستفادة منهم في المهام المتميزة وصعبة التنفيذ.
- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية والتكوينية للموظفين من أجل الكشف عن مهاراتهم الفعلية ومعارفهم والقيم الحقيقية للبرامج التدريبية والتكوينية التي يتلقونها.
- زيادة حماس الموظفين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم من خلال الترقيات والمكافآت.
- إظهار القدرات الإدارية لرؤساء والمشرفين وفعالية اسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الاجتماعية في العمل والتفه بين الرؤساء والمرؤوسين.

الدراسات المستقبلية:

- اجراء أكثر من دراسة لبحث علاقة التوتر الوظيفي لدى الموظفين بالمتغيرات التالية: ترك العمل، التقاعد المبكر، التدخين.
- اجراء المزيد من الدراسات حول موضوع التوتر الوظيفي وعلاقته بمتغيرات الرضا الوظيفي والابداع الاداري في مجال بيئة العمل.
- اجراء دراسة حول تأثير مظاهر التوتر الوظيفي في ثقافة الموظفين في المؤسسة.
- اجراء المزيد من الدراسات حول مصادر التوتر الوظيفي واثرها على الموظفين والمؤسسة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.



المصادر والمراجع

الكتب:

1. أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2008.
2. جري نيرج وروبرت بارون، إدارة سلوك في المنظمات، دار المريخ السعودية الرياض.
3. خالد عيادة عليمات ، ضغوط العمل واثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
4. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008.
5. صلاح الدين شروخ، منهج البحث العلمي ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، الحجاز عنابة، 2003م

المذكرات:

- 6- زكريا سلامة، أثر التوتر الوظيفي في أداء العاملين في ظل الثقافات المتعددة للإدارة، رسالة دكتوراه مقارنة بين جامعة دمشق والمعهد العالي لإدارة الاعمال ، 2017.
- 7- عثمان مريم، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية ، رسالة ماجستير ، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، 2009-2010.
- 8- عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير إدارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
- 9- منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماستر فيعلم الاجتماع، جامعة الوادي، 2014-2015.
- 10- ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

11- فراس حاج محمد، اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، رسالة ماجستير إدارة

اعمال ، جامعة الافتراضية السورية 2016.

مجالات:

12- محمد داودي وعبد اللطيف قدوعة، الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية،

مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد3 ، 2013.



الملاحق

الملحق رقم: 01

الاستبيان الخاص بالمبحوثين

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استبيان

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة اضع بين ايديكم هذه الاستمارة بعنوان تأثير التوتر الوظيفي على أداء موظفي البلدية

-دراسة حالة بلدية متليلي-

ارجو منكم الإجابة على الأسئلة بعد قراءتكم لها بتمعن وذلك بوضع علامة (x) امام الإجابة المناسبة

وليكن في علمكم أن هذه المعلومات سرية ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

إعداد الطالب: بن عبد الرحمان محمد

الموسم الدراسي

2019/2018

الملحق رقم: 02

الاستبيان الأول: التوتر الوظيفي

| الرقم | العبارة | موافق جدا | موافق | محايد | معارض | معارض جدا |
|-------|--|--------------|-------|-------|-------|--------------|
| 01 | أجد صعوبة وتعقيد في المهام الوكيلة إلي | | | | | |
| 02 | كثرة ساعات العمل تشعرني بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل | | | | | |
| 03 | أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي | | | | | |
| 04 | أعاني من نقص التدريب اللازم لأداء عملي | | | | | |
| 05 | لا يوجد وقت للراحة أثناء الدوام | | | | | |
| 06 | أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل | | | | | |
| 07 | أشعر بالملل والروتين في عملي | | | | | |
| 08 | أتلقي تعليمات وتوجيهات متناقضة من الرؤساء | | | | | |
| 09 | أتلقي التعليمات من أكثر من رئيس | | | | | |
| 10 | لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب | | | | | |
| 11 | أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي | | | | | |
| 12 | وسائل الاتصال التي اعتمدها في العمل غير مناسبة | | | | | |
| 13 | أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي | | | | | |
| 14 | لا ألقى دعما كافيا من زملائي ورؤسائي في العمل | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 15 | قلت صدقاتي بسبب كثرة الأعباء الإدارية |
| | | | | | 16 | علاقاتي ليست جيدة مع جميع الزملاء والرؤساء |
| | | | | | 17 | أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل |
| | | | | | 18 | أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل |
| | | | | | 19 | مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين |
| | | | | | 20 | أشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في مكنتي |
| | | | | | 21 | كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة في العمل |
| | | | | | 22 | لا تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرار |
| | | | | | 23 | لا تعجبني القرارات التي تتخذها المؤسسة |
| | | | | | 24 | لا يتم تشجيعي على إبداء رأي ومقترحاتي |
| | | | | | 25 | يحتاج عملي لكثير من التركيز ولا انتباه |

الملحق رقم: 03

الاستبيان الثاني: الأداء الوظيفي

| الرقم | العبارة | موافق جدا | موافق | محايد | معارض | معارض جدا |
|-------|--|--------------|-------|-------|-------|--------------|
| 01 | تعتمد على رأي زملائك في حل المشاكل التي تعترضك | | | | | |
| 02 | جماعة العمل من العوامل المساعدة على تحقيق رغباتك | | | | | |
| 03 | غالبا ما توافق زملائك في الأمور المتعلقة بالعمل | | | | | |
| 04 | ادائك في العمل يكون جيدا اذا ما تم في جماعة الزملاء | | | | | |
| 05 | تعمل دائما على مساعدة زملائك في أداء العمل | | | | | |
| 06 | يتم أسلوب الترقية في المؤسسة بالموضوعية | | | | | |
| 07 | لا تشعر بحرج في مناقشة جوانب شخصية من حياتك مع زملائك في العمل | | | | | |
| 08 | تشارك دائما في اتخاذ القرارات المتعلقة بأسلوب عملك | | | | | |
| 09 | لا توجد صراعات بينك وبين زملائك في العمل | | | | | |
| 10 | تجد سهولة في محاوره مسؤوليك | | | | | |
| 11 | نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها من اهتماماتك الرئيسية | | | | | |
| 12 | تستطيع الاعتماد على هذا العمل طيلة حياتك | | | | | |
| 13 | سترفض أي عمل سيعرض عليك في مجال اخر يحمل نفس الامتيازات | | | | | |
| 14 | تتوق دائما للالتحاق بمنصب عملك | | | | | |
| 15 | منصب عملك يحسن ظروفك الاجتماعية والاقتصادية | | | | | |

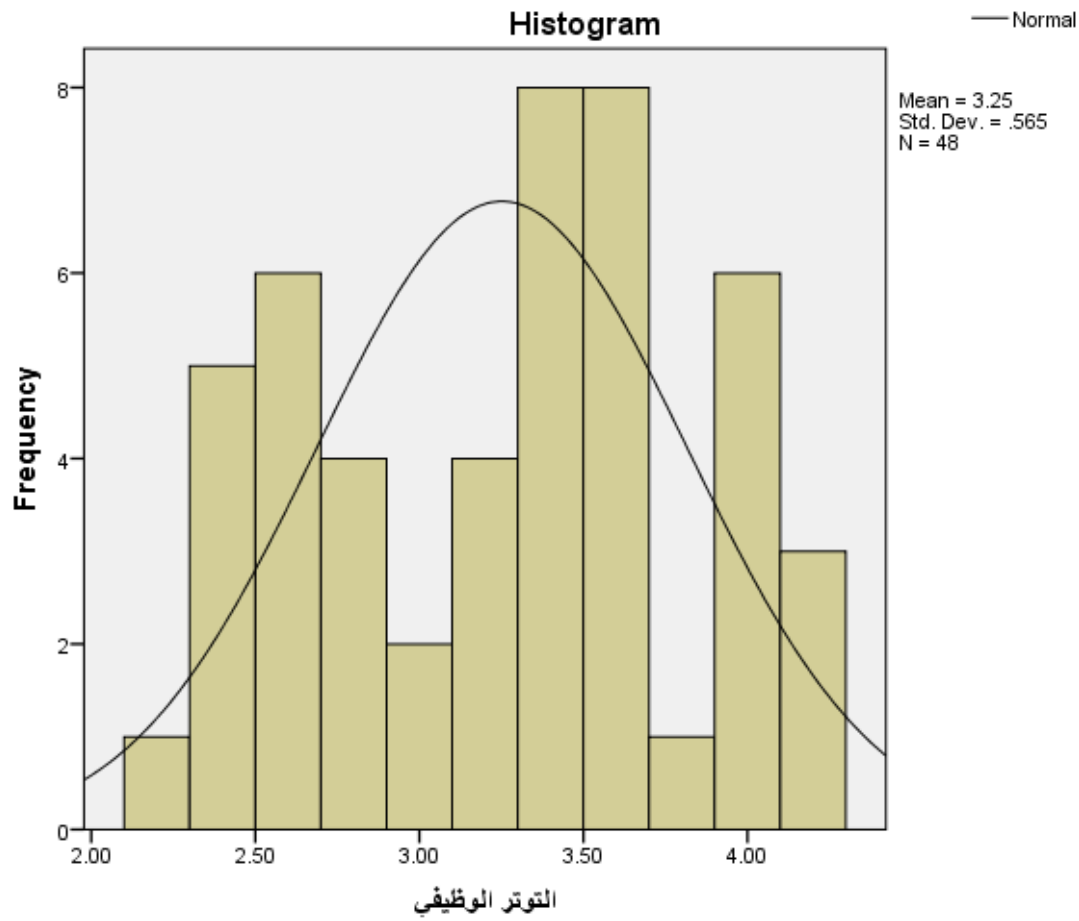
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | منصب عملك يتناسب مع طبيعة تكوينك | 16 |
| | | | | | تمارس هذا العمل حتى وان كان لديك عمل اخر | 17 |
| | | | | | اذا واجهتك مشاكل لن تغادر الى مؤسسة اخرى | 18 |
| | | | | | تسعى دائما الى الاحتفاظ بمنصبك | 19 |
| | | | | | لا تترك العمل قبل الموعد المحدد للخروج | 20 |
| | | | | | لا تشعر بالملل اثناء تعرضك لمشاكل تعيقك على أداء عملك | 21 |
| | | | | | تسعى دائما الى ان تصل الى المؤسسة في الوقت المحدد | 22 |
| | | | | | لا تقوم باستعمال أوقات العمل الرسمية في اعمال غير رسمية(الرد على المكالمات، قراءة الجرائد...الخ) | 23 |
| | | | | | تسعى دائما الى ان تعمل بجد وإخلاص | 24 |
| | | | | | لا تقوم بمعارضة لوائح وارشادات المؤسسة | 25 |
| | | | | | لا تترك منصب عملك دون وجود مبرر لذلك | 26 |
| | | | | | لا تنهز من أداء مسؤوليتك في منصب عملك | 27 |

مخرجات نظام spss

الملحق رقم: 04

الجدول الإحصاء الوصفي لمحاو الاستبانة لتوتر الوظيفي:

| الانحراف المعياري | متوسط الاجابات | عدد العبارات | الرقم |
|-------------------|----------------|--------------|-------------------|
| 0.565 | 3.251 | 25 | 01 التوتر الوظيفي |

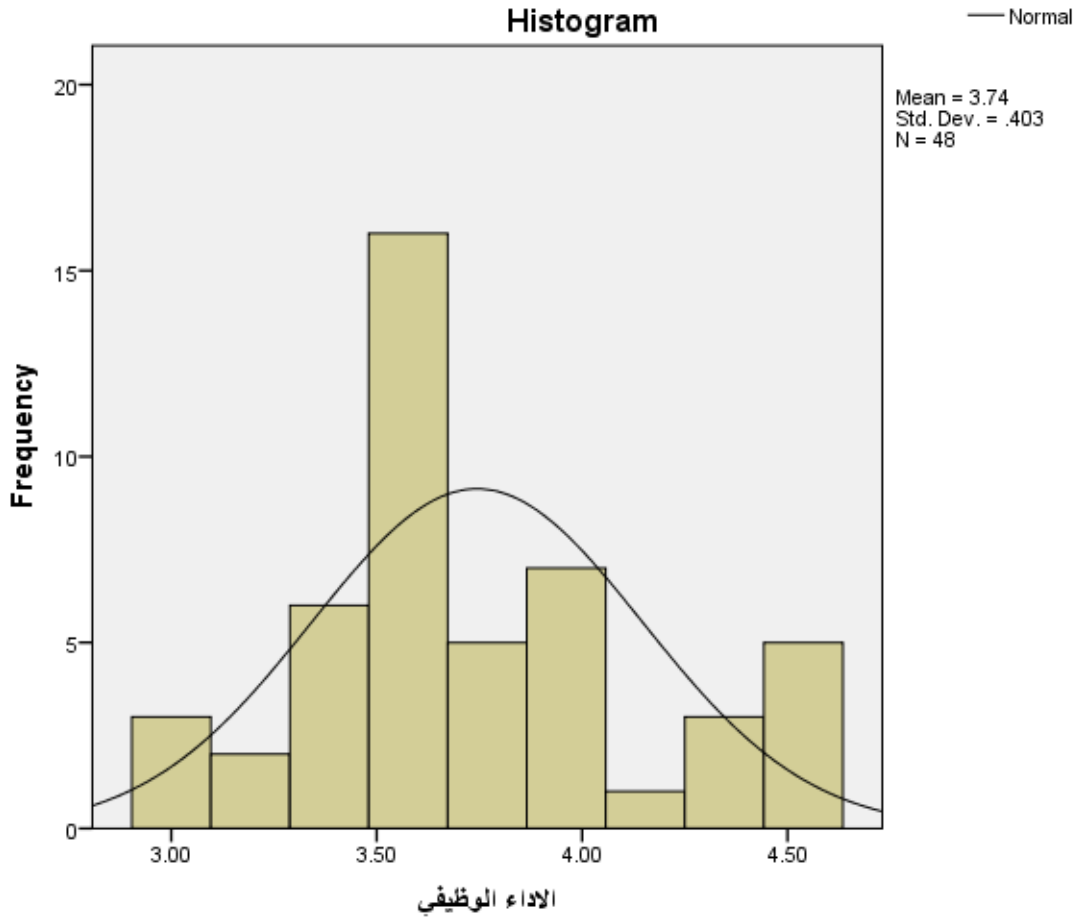


الملحق رقم 05

الجدول الإحصاء الوصفي لمحاور الاستبانة لأبعاد الأداء الوظيفي

| الانحراف المعياري | متوسط الاجابات | عدد العبارات | الرقم |
|-------------------|----------------|--------------|----------------------|
| 0.403 | 3.734 | 27 | 01 الاداء الوظيفي |

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج Spss



الملحق رقم 06

Correlations

| | الوظيفي التوتر | الوظيفي الاداء |
|--|----------------|----------------|
| | | |

| | | | |
|----------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| | Pearson Correlation | 1 | -.290 [*] |
| الوظيفي التوتر | Sig. (2-tailed) | | .045 |
| | N | 48 | 48 |
| | Pearson Correlation | -.290 [*] | 1 |
| الوظيفي الاداء | Sig. (2-tailed) | .045 | |
| | N | 48 | 48 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

| | | الوظيفي التوتر | العلاقات مستوى | العمل دوران | المهني التثبيت |
|----------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | Pearson Correlation | 1 | -.295 [*] | -.254- | -.044- |
| الوظيفي التوتر | Sig. (2-tailed) | | .042 | .081 | .766 |
| | N | 48 | 48 | 48 | 48 |
| | Pearson Correlation | -.295 [*] | 1 | .287 [*] | .186 |
| العلاقات مستوى | Sig. (2-tailed) | .042 | | .048 | .206 |
| | N | 48 | 48 | 48 | 48 |
| | Pearson Correlation | -.254- | .287 [*] | 1 | .430 ^{**} |
| العمل دوران | Sig. (2-tailed) | .081 | .048 | | .002 |
| | N | 48 | 48 | 48 | 48 |
| | Pearson Correlation | -.044- | .186 | .430 ^{**} | 1 |
| المهني التثبيت | Sig. (2-tailed) | .766 | .206 | .002 | |
| | N | 48 | 48 | 48 | 48 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الهيكل التنظيمي لبلدية متليلي الشعابنة

