



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال
دراسة ميدانية على موظفي متوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف الأستاذ:
أ.د/ سيف الدين هيبية

من إعداد الطالبة:
ابتسام صديقي

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
د. عبد القادر عكوشي	جامعة غرداية	رئيسا
د. عبد المالك بيبة	جامعة غرداية	مناقشا
د. سيف الدين هيبية	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا

الموسم الجامعي:

2022 – 2023 م/ 1445-1444 هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى أعز رجل في حياتي إلى سندي الأول والأخير أبي الغالي "سليمان"
أطال الله عمره .

إلى الغالية والعزيزة على قلبي أُمي اطال الله عمرها .

إلى من علماني معنى الحياة إلى من لهم الفضل في وصولي إلى هذا

المستوى أبي وأُمي حفظهما الله تعالى وأطال في عمرهما.

إلى إخوتي منير وعبد الرزاق وأخواتي الأعراء إلى براعم العائلة خالد

وشمس الدين وإلى أصدقائي إلى الأحباب إلى من كتبهم قلبي ولم

يكتبهم قلبي .

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول

والنجاح.



الشكر

قال تعالى :

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ سورة النمل (الآية 19)

والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أولا أحمد الله تعالى وأشكره على ما أعطاني من القوة والمقدرة على إنجاز هذا العمل
البيسط المتواضع .

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف الدكتور " سيف الدين هيبه " بقبوله
الإشراف على هذا العمل وعلى كل الجهود والنصائح والتوجيهات القيمة التي أمدني
بها لإتمام هذا العمل جزاه الله كل الخير .

كما أشكر كافة أساتذة قسم علم الاجتماع بجامعة غرداية وبالأخص الأستاذة الدكتورة
حواطي أمال على نصائحها القيمة والمفيدة.

وكما لا يفوتني تقديم جزيل الشكر إلى: مدير متوسطة الشهيد محمد بورويس والمشرف
الرئيسي للتربية وكل العاملين بالمتوسطة على تعاونهم معي وتسهيل الجانب التطبيقي
للموضوع.

و أتقدم بجزيل الشكر للجنة المناقشة وملاحظاتها البناءة وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا
العمل.

صدق الله العظيم



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

I	الإهداء
.II.....	الشكر
III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V.....	قائمة الأشكال
أ-ب.....	مقدمة :

الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة

2.....	I أسباب اختيار الموضوع :
2.....	.II أهمية وأهداف الدراسة :
3.....	.III الدراسة الاستطلاعية :
6.....	.IV الاشكالية :
7.....	.V الفرضيات :
8.....	.VI تحديد المفاهيم والمصطلحات :
11.....	.VII الاقتراب المنهجي للدراسة :
15.....	.VIII المقاربة السوسولوجية:
17.....	.IX الدراسات السابقة :

الفصل الثاني الضغوط المهنية

26.....	أولا : مدخل مفاهيمي للضغوط المهنية :
27.....	ثانيا : عناصر الضغوط المهنية :

- 27..... : ثالثا : مراحل الضغوط المهنية :
- 28..... : رابعا : أنواع الضغوط المهنية :
- 30..... : خامسا : مصادر الضغوط المهنية :
- 33..... : سادسا : الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية :
- 34..... : سابعا : النظريات المفسرة للضغوط المهنية :
- 37..... : خلاصة :

الفصل الثالث الأداء الوظيفي للعمال

- 39..... : أولا : مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي :
- 40..... : ثانيا : أنواع الأداء الوظيفي :
- 41..... : ثالثا : محددات الأداء الوظيفي :
- 42..... : رابعا : عناصر الأداء الوظيفي :
- 43..... : خامسا : أبعاد الأداء الوظيفي :
- 44..... : سادسا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :
- 45..... : سابعا : النظريات المفسرة للأداء الوظيفي :
- 48..... : خلاصة :

الفصل الرابع الجانب الميداني للدراسة

- 50..... : أولا:التعريف بميدان الدراسة :
- 52..... : ثانيا:توزيع العينة وفق متغير الجنس:
- 53..... : ثالثا:توزيع العينة وفق متغير السن:
- 54..... : رابعا:توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية:
- 55..... : خامسا:توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي:

56.....	سادسا:توزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل:
58.....	سابعا:توزيع العينة وفق متغير المنصب الوظيفي:
59.....	تحليل ومناقشة الفرضية الأولى : القائلة : للبيئة والظروف المادية والمعنوية للعمل تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
81.....	تحليل ومناقشة الفرضية الثانية:القائلة: للنظام والسياسة العامة في البلاد تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
90.....	تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة : القائلة : كلما كانت العلاقات الاجتماعية الوظيفية غير منسجمة كلما إزدادت الضغوط المهنية للعاملين.
99.....	الاستنتاج العام :
101.....	خاتمة.....
102.....	قائمة المراجع والمصادر
108.....	الملخص.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
51	يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس	01
53	يوضح توزيع العينة وفق متغير السن	02
54	يوضح توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية	03
55	يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي	04
56	يوضح توزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل	05
58	يوضح توزيع العينة وفق متغير منصب الوظيفة	06
59	يوضح التمتع بمهارة التواصل مع زملاء العمل	07
60	يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول في العمل	08
61	يوضح توافق الوظيفة مع المهارات والقدرات	09
62	يوضح الشعور بالرضا على الأداء في العمل	10
63	يوضح تطوير الأداء بشكل مستمر	11
64	يوضح التقدير بين زملاء العمل	12
66	يوضح التقدير من طرف المسؤول المباشر	13
67	يوضح تقدير الجهود وزيادة الإخلاص في العمل	14
68	يوضح العلاقة مع زملاء العمل	15

69	التكليف بأعمال لا تتناسب مع العمل المعتاد	16
70	يوضح التكليف بعمل الزملاء من طرف المسؤول	17
71	وضح الشعور بالأمان والراحة في مكان العمل	18
72	يوضح كيفية الإضاءة في مكان العمل	19
73	يوضح تزويد مكان العمل بكل العتاد والأجهزة المناسبة	20
74	يوضح المعاونة من الفوضى والضوضاء في مكان العمل	21
76	يوضح أخذ المؤسسة لاقتراحات العاملين نحو العمل بعين الإعتبار	22
77	يوضح سعي المؤسسة لتوفير كل الوسائل المساعدة للتنقل لأداء الأعمال	23
78	يوضح بيئة العمل هل هي مساعدة أم لا	24
79	يوضح منع نقص وسائل العمل للقيام بالمهمة	25
81	يوضح مدى تطبيق التعليمات والقوانين في المؤسسة	26
82	يوضح الإعتقاد بان العمل ينجز بمساعدة القوانين التربوية	27
83	يوضح إنجاز العمل بمساعدة القانون الداخلي للمؤسسة	28
85	يوضح تطبيق الصرامة في القوانين ومساهمتها في تحقيق أهداف المؤسسة	29
86	يوضح أثر الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح على الأداء	30
87	يوضح كثرة القوانين التنظيمية والسياسية وأثرها على الأداء في العمل	31
88	يوضح تماشي القوانين الداخلية للمؤسسة مع أهداف الموظف	32

90	يوضح مناقشة المشاكل الخاصة بالعمل مع الزملاء	33
91	يوضح سعي الزملاء إلى محاولة إيجاد حل للمشاكل	34
92	يوضح السعي لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين في المؤسسة	35
94	يوضح التعاون الجماعي في العمل	36
95	يوضح تلبية الإدارة للطلبات الشخصية	37
96	يوضح تلقي التعليمات المباشرة من طرف المدير	38
97	يوضح تقديم الإقتراحات والتوجيهات للزملاء والإدارة	39

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
36	يوضح سلم هرم الحاجات لماسلو	01
52	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الجنس	02
53	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير السن .	03
53	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية	04
55	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي	05
57	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل	06
58	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير المنصب الوظيفي	07
59	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	08
60	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	09
61	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	10
62	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	11
63	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	12
65	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	13
66	يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين	14
67	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	15
68	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	16
69	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	17
70	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	18
72	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	19
73	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	20
75	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	21

76	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	22
77	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	23
79	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	24
82	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	25
83	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	26
84	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	27
85	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	28
86	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	29
88	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	30
91	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	31
92	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	32
93	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	33
95	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	34
96	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	35
97	يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين	36



مقدمة



مقدمة :

إن ما يتميز به العصر الحديث عن باقي العصور مشكلة الضغوط المهنية في المنظمات بحيث تسعى المنظمات إلى مواجهتها لما يضمن لها الاستمرارية والبقاء، فلا يمكن لأي منظمة ان تحقق ذلك بدون وجود تنظيم اداري فعال قادر على مواجهة المصاعب باعتبار أن الإدارة عبارة عن نسق مفتوح تتفاعل فيه مختلف فئات المجتمع تحوي أفراداً بمختلف الاتجاهات والثقافات المختلفة، مما يمكن أن يحدث عملية تأثر وتأثير ينتج من خلالها تفاعلات متنوعة تظهر خاصة في سلوكيات قد تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المنظمة باعتباره أحد الركائز التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق أهدافها التي عملت من اجلها ،لذلك تجدها تسعى إلى ضبط سلوك الأفراد من خلال القواعد وإملاء الشروط يقتضي على الفرد (العامل) ان يعيش في بيئة تملئ عليه شروطها، فالتأقلم مع هذه الطبيعة داخل هذه المؤسسة يفرض عليه نوعاً من القلق او التوتر لكي ينجز الاعمال الملقاة على عاتقه ولكي ينجزها على اكمل وجه يخلق لديه مشاكل نفسية واجتماعية وضغوط مهنية وصراعات ، وبما أن العمل في مجال التعليم من المهن ذات الطابع التربوي والاجتماعي والانساني، فالعاملين بها معرضون للضغوط التي تظهر نتيجة لتفاعل عدة مؤثرات ناتجة عن مصادر مختلفة سواء من قبل المتعلمين أو بيئة العمل بحد ذاتها التي قد لا توفر لهم كل ما يحتاجه العاملون من أجل تسيير عملهم،

فمهما كانت طبيعة تلك المؤثرات والضغوطات المهنية فهي شك تؤثر وبشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين داخل مكان عملهم، وتؤثر عليه بشكل كبير، لما لها من نتائج سلبية و ايجابية على حياة الأفراد والتنظيمات، هذا ما جعلها تحظى باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات كالإدارة وعلم اجتماع تنظيم وعمل.

وبناء على ذلك جاءت دراساتنا لموضوع ضغوط المهنية بالمتوسطة وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين ،حيث قمنا ببناء خطة البحث وفق منهجية علمية انقسمت إلى أربع فصول وهي :

الفصل الأول : تناولنا فيه الجانب المنهجي للدراسة ،متمثلاً في عرض أسباب اختيار الموضوع ،أهمية وأهداف الدراسة ،وتم فيه تقديم اشكالية الدراسة وصياغة فرضياتها ،بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع الدراسة ،الاقتراب المنهجي والنظري للدراسة ،وأخيراً عرض لبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا .

مقدمة

الفصل الثاني : خصص لعرض الجانب النظري حول موضوع الضغوط المهنية ، حيث تناولنا من خلاله إلى عناصر الضغوط المهنية ،مراحلها ،أنواعها ومصادرها بالإضافة إلى الآثار المترتبة عنها وبعض النظريات المفسرة لها .

الفصل الثالث : خصص هو الآخر لعرض الجانب النظري حول موضوع الأداء الوظيفي ، وتناولنا من خلاله إلى أنواع الأداء الوظيفي ومحدداته وعناصره ،أبعاده بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه وبعض النظريات المفسرة له .

الفصل الرابع : خصص للجانب الميداني من الدراسة والذي تطرقنا من خلاله إلى التعريف بمجتمع البحث وتحديد مختلف الفئات المهنية الموجودة فيه ، وإبراز مجالات الدراسة ، ،العينة وخصائصها ،من ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضيات الدراسة واستنتاج النتائج الجزئية المتعلقة بهم ،وأخيرا خاتمة الدراسة .



الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة



- I. أسباب اختيار الموضوع
- II. أهمية وأهداف الدراسة
- III. الدراسة الاستطلاعية
- IV. الإشكالية
- V. الفرضيات
- VI. تحديد المفاهيم والمصطلحات
- VII. الاقتراب المنهجي للدراسة
- VII. المقاربة السوسولوجية
- IX. الدراسات السابقة

I أسباب اختيار الموضوع :

لا يخلو أي بحث من أسباب تدفع بالباحث الى التمعن فيه ودراسته وأهمية تجعله أكثر علمية وموضوعية وقد جاءت أسباب اختيار هذا الموضوع كما يلي :

1_ الأسباب الذاتية :

- الاهتمام بالموضوع.
- الرغبة الشخصية في الإطلاع والبحث أكثر عن موضوع الضغوط المهنية.
- تحسيس العاملين بالضغوط المهنية والآثار الناجمة عنها.
- الكشف عن أهم الأسباب التي تؤدي إلى ظهور الضغوط المهنية .
- إثراء رصينا المعرفي.

2_ الأسباب الموضوعية :

- إنتشار موضوع الدراسة في الآونة الأخيرة وبكثرة.
- معرفة الآثار المختلفة الناجمة عن الضغوط المهنية.
- إثراء المكتبة الجامعية بموضوع الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة تربية.
- التعرف على أهم أسباب الضغوط المهنية وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين.
- رفع وتحسيس وعي العاملين لمواجهة آثار الضغوط المهنية.

II. أهمية وأهداف الدراسة :

1_الأهمية :

- البحث العلمي على العموم يكتسي أهمية علمية تدفع بالباحث إلى دراسته والبحث فيه وتكمن أهمية دراسة هذا الموضوع في مايلي :

- باعتبار أن دراستنا ستتناول موضوع الضغوط المهنية باعتباره مشكل تعاني منه أغلب المؤسسات لذا كان من الواجب معرفة أسبابه والآثار الناجمة عنه.
- بالإضافة إلى معرفة أهم الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملين داخل المتوسطة التي بدورها تعيق وتؤثر على أدائهم الوظيفي.
- وأيضاً معرفة العلاقة التي تربط بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي بالإضافة إلى التعرف على بعض الأسباب التي تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة .
- وأخيراً محاولة إيجاد حلول من شأنها التقليل من الضغوط المهنية وأثارها.

2_ الأهداف :

- لكل بحث علمي أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها بحيث يكون أكثر فعالية, ومن أهم الأهداف التي تطمح دراستنا إلى تحقيقها كالتالي :
- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي وهو دراسة موضوع الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في متوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية .
- تحديد الضغوط المهنية التي يواجهها العاملين داخل المتوسطة.
- معرفة العلاقة التي تربط بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لعمال المتوسطة.
- معرفة مسببات الضغوط المهنية وما تخلفه من آثار تعرقل السير الحسن لنشاط المؤسسة.
- تقديم مجموعة من المقترحات للتخفيف من الضغوطات المهنية التي يواجهها العمال داخل المؤسسة.

III. الدراسة الاستطلاعية :

لقد أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2022 الى غاية شهر ماي 2023.

حيث تمثلت هذه الفترة بعدة زيارات لإستكشاف واقع ميدان الدراسة وأيضا لإجراء مقابلات مع البعض من العاملين الذين يشغلون المناصب الرئيسية في المؤسسة محل الدراسة.

المرحلة الأولى: كانت هذه المرحلة بعد حصولنا على الموافقة من رئيس قسم علم الاجتماع وبعد التنسيق مع الأستاذ المشرف، وذلك في محاولة ضبط عنوان البحث وعينة الدراسة ضبطا دقيقا وبعد حصولي على الرخصة الميدانية من طرف مدير المؤسسة لإجراء الدراسة الميدانية.

وبعد مقابلة مدير المؤسسة التربوية و طرح عليه بعض الأسئلة المتعلقة بمكان إجراء الدراسة كآلاتي : متى انشأت المؤسسة ،موقعها الجغرافي ،مرافقها الإدارية والبيداغوجية .

المرحلة الثانية : ولقد قمت بزيارة المؤسسة حيث وقفت على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث والحصول على المعلومات اللازمة حول المجال البشري لإجراء الدراسة الميدانية عليهم، وأيضا للحصول على الوثائق اللازمة بالإضافة إلى التعرف على مجتمع البحث الذين سيتم إجراء الدراسة عليهم.

وباستعمال أداة المقابلة مع مدير المؤسسة حيث أفادني بالمعلومات التالية :

العدد الإجمالي للعاملين بالمؤسسة 83 بحيث ينقسمون إلى 35 أستاذ و موظف 48 إداري وعدد التلاميذ المتدربين بالمؤسسة وعددهم 760 .

وباستخدام أداة الملاحظة لملاحظة الموظفين وهم يقومون بمزاولة عملهم وكيفية إنجاز المهام الموكلة اليهم ومدى التزامهم بالقوانين العملية.

ومن خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية تمكنا من :

التعرف على مجتمع الدراسة وحجمه وكذا تحديد نوع العينة المناسبة وإعداد أدوات جمع البيانات بحيث ركزنا على أداة الاستمارة باعتبارها أداة رئيسية لهذه الدراسة، و الإعتماد على المقابلة كأداة ثانوية .

المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة تم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة حيث دامت هذه العملية خلال هذه المرحلة يوماً 12 ابتداءً من تاريخ 2023/06/18 إلى غاية استرجاع الاستبيانات وذلك بتاريخ 2023/06/29 .

IV. الإشكالية :

يعتبر التعليم في الجزائر أحد أهم القطاعات التي تولى لها الدولة أهمية بالغة من جميع النواحي بحيث ينقسم إلى أربع مراحل : التعليم الابتدائي التعليم المتوسط التعليم الثانوي التعليم العالي يهدف التعليم إلى إعداد التلميذ إعدادا بدنيا ، عقليا وخلقيا يحقق له النمو والتقدم بالمجتمع ، فكل مراحل التعليم ضرورية ومهمة إلا أن مرحلة التعليم في طور المتوسط تعتبر الأهم باعتبار المتعلم في هذه الفترة في مرحلة صعبة ألا وهي سن المراهقة لكونها الأصعب لنمو الانسان وبناء شخصيته حيث يتعلم فيها كل المقررات الدراسية والأسس في كل المواد لذا ينبغي هنا على العاملين داخل المؤسسة بدل أقصى جهودهم من أجل تحقيق وتوفير الجو المناسب للمتعلمين للمحافظة على السيورة الحسنة للمنظومة التعليمية.

ومن أجل المحافظة والإبقاء على ذلك الجو التعليمي المريح قد يصادفهم نوعا من القلق والتوتر جراء بذلهم أقصى جهودهم المادية والمعنوية ، فالتأقلم مع تلك الظروف العملية ومع التطورات التي يشهدها التعليم في الوقت الحالي من تغيير مستمر في المنظومة التربوية نتج عنه الكثير من الضغوط المهنية التي لها اثار سلبية على نفسية وصحة الموظف من كثرة المواقف والظروف المختلفة التي يتعرض لها داخل بيئة العمل من ارهاق وقلق وإحباط قد تؤثر وبدرجة كبيرة جدا على مستوى أدائه وموقفه تجاه ذلك العمل . وقد لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماما كبيرا في البحوث والإدارات بشكل عام كما له أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة في تحقيق الأهداف ، خاصة مع زيادة شدة المنافسة بين المؤسسات الاخرى في الوقت الحالي و التي قد تؤثر بالسلب على أداء العاملين.

باعتبار أن مهنة الإدارة في المؤسسات التربوية مهنة صعبة الأمر الذي أكدته العديد من الدراسات التي توصلت إلى وجود نسبة عالية من الضغوط المهنية في مجال التربية ، وتعتبر متوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية من ضمن المؤسسات التي تتعرض في عملها لمصادر متعددة من الضغوطات لدى موظفيها نظرا لطبيعة عملها فهي تسعى لإيجاد جيل واع ومثقف ومن أجل السعي لتحقيق هذا الهدف ينبغي على الموظفين داخل هذه المؤسسة الانتباه المستمر خاصة عندما تزداد الأعباء وهذا ما يؤثر على أدائهم النفسي و المهني ويعرقل سعيهم نحو تحقيق ذلك الهدف .

فالأداء الوظيفي يعتبر من المفاهيم المتعلقة بسلوك الفرد والمنظمة، حيث يحتل مكانة خاصة، داخل أية مؤسسة أو منظمة باعتباره الناتج النهائي وذلك لمحصلة جميع الأنشطة داخلها وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة.

ومن خلال ذلك سنحاول في هذه الدراسة معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لدى العمال والموظفين في متوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنبعة وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي : كيف تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنبعة؟ وكيف يتم هذا التأثير؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

كيف تؤثر البيئة وظروف العمل على الأداء الوظيفي للعاملين؟ وما نوع تلك الظروف؟

ما مدى تأثير النظام و السياسية العامة في البلاد على الأداء الوظيفي للعاملين؟

هل يؤدي عدم انسجام العلاقات الاجتماعية الوظيفية إلى زيادة الضغوط المهنية؟

V. الفرضيات :

كلما ازدادت الضغوط المهنية على الموظفين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس كلما قل أداؤهم الوظيفي.

الفرضيات الجزئية :

للبيئة والظروف المادية والمعنوية للعمل تأثير على الأداء الوظيفي للعمال.

للنظام والسياسة العامة في البلاد تأثير على الأداء الوظيفي للعمال.

كلما كانت العلاقات الاجتماعية الوظيفية غير منسجمة كلما ازدادت الضغوط المهنية.

VI. تحديد المفاهيم والمصطلحات :

1_ مفهوم الضغوط المهنية :

➤ مفهوم الضغط:

- **التعريف اللغوي :** الضغط Stress : مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني : ضيق, شدة ومنه اخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى : طوق ذراعيه وجسمه مؤديا الى الاختناق الذي يسبب القلق¹ , **الضغط :** القهر الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة².

- **التعريف الاصطلاحي :** يعرفه لازاروس وكوهين Lazarus et Cohen على انه "الاحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي او المعرفي او السلوكي"³.

- **ويرى بعض الباحثين** أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، ويؤدي هذا الاختلال إلى إنخفاض مستوى الرضى الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية⁴.

2_ مفهوم العمل:

- **التعريف اللغوي :** "من عمل، عملا، وأعمالا، اشتغل، زاول مهنة، قام بعمل، وهي نقيض تعطل ويقال عمل الشيء، صنعه، وعمل الدور، أداه."⁵

(1) شحاته حسن، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص208 .
 (2) فتيحة بن زروال: العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد-العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول مارس 2003، جامعة محمد خيضر، بسكرة دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، ص445 .
 (3) جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل- نموذج التدريب والممارسة، ط1، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2004، ص17 .
 (4) فاروق عبده فليح وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص502
 (5) حزيق إلياس: المجاني المصور ط2 ، دار المجاني، لبنان، 2000، بيروت، لبنان، ص537 .

3_ مفهوم الأداء الوظيفي :

➤ مفهوم الاداء:

- **التعريف اللغوي:** من " الفعل أدى أي معنى المشي، مشى ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء أي قام به، ويقال فلان أدى الدين أي قضاها، وأدى فلان الصلاة، أي قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أي أوصله"¹ .

- **التعريف الاصطلاحي:** الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج².

- يعرف كيراكيم الأداء الوظيفي " بأنه تأدية العمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة"³.

➤ مفهوم الوظيفة:

- **التعريف اللغوي:** جمع وظائف، أي العمل والخدمة في الدوائر الحكومية أو مؤسسة خاصة وما يعين كل يوم من عمل او اطعام او رزق وغير ذلك⁴.

- **التعريف الاصطلاحي:** عرفها حجيب الصحاف بأنها " :وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد تم تجميعها مع بعض في المضمون والشكل ويمكن ان يؤديها موظف واحد أو أكثر"⁵.

أي أنها جزء من العمل يحتوي على مجموعة من الواجبات التي يمكن لفرد واحد القيام بها.

(1) طارق شريف يونس :معجم مصطلحات العلوم الادارية والمحاسبة والأترنت، ط1 ، دار وائل للنشر ، عمان ،الاردن، 2005ص115 .

(2) عبد المللك مزهودة ،الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ،العدد1نوفمبر 2001 .

(3) طارق شريف يونس :معجم مصطلحات العلوم الادارية والمحاسبية والأترنت، مرجع سابق، ص115

(4) مجاني الطلاب، دار المجاني، ط 5 بيروت، لبنان، 2001 ، ص 1087 .

(5)حجيب الصحاف :معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003 ، ص80

- 4_ مفهوم أداء العاملين : هو القدرة العاملين التي تسمح بالقيام بواجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفة ممكنة مع إدراكهم للدور الذي ينبغي لهم القيام به لتحقيق أعلى درجات الانتاج.
- 5_ مفهوم أعباء العمل: يعرف بأنه تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته وقد تكون هذه الأعباء كمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد¹.
- 6_ مفهوم ظروف العمل : هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها².
- 7_ مفهوم بيئة العمل : تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية، الجغرافية والاجتماعية والثقافية، حيث يعرف روبنز (Robins-1990) البيئة بأنها : جميع المتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة، أما هاوي *Howley* عرف البيئة بأنها : جميع الظواهر خارج المؤسسة وتؤثر أو لديها إمكانيات التأثير على المؤسسة³.
- 8_ تعريف الموظف :عرفه مصطفى أبو زيد بأنه : "ذلك الشخص الذي يعمل في خدمة مرفق عام معنوي، وبصفة دائمة في وظيفة دائمة، دخلها عن طريق تعيينه فيها، وقبوله لهذا التعيين"⁴.
- 9_ تعريف العلاقات الاجتماعية : يعرف أحمد زكي بدوي العلاقات الاجتماعية بأنها : "أية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وقد تكون فورية أو آجلة"⁵.

(1) سحراء أنوار حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية العدد 36، 2013، ص 213.

(2) صلاح الشنواني، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية، مصر 2004، ص 205.

(3) بن رحمون سهام، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم-علم الاجتماع -تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014، ص 30.

(4) تعريف محمد حامد الجملاني نقلا عن بوطبة مراد، نظام الموظفين في القانون الجزائري، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2018، ص 32.

(5) أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دط، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1993، ص 262.

VII. الإقتراب المنهجي للدراسة :

1_ المنهج المستخدم :

ويقصد بالمنهج هو "طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتسبة أو الحلقية وتصنيفها وتحليلها وتنظيرها".

يعد المنهج الوصفي التحليلي في انه الأكثر استخداما في الدراسات الانسانية وتوضح اهميته في أنه المنهج الوحيد لدراسة بعض الموضوعات الانسانية , كما يمكن استخدامه في مجال الظواهر الطبيعية فلا يقتصر حدود المنهج الوصفي على وصف الظاهرة وجمع المعلومات عنها بل لابد من تصنيف هذه المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كما أو كيفا وصولا إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر, والهدف من تنظيم المعلومات وتصنيفها هو مساعدة الباحث على الوصول إلى استنتاجات وتعميمات تسهم في فهم الواقع وتطويره¹.

ويمكن اعتبار المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الأنسب والأكثر ملائمة لهذه الدراسة التي تناولت أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين من حيث تشخيصه وتحليله وتفسيره ووصفه لموضوع الدراسة : الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة التربوية بالمنية.

بحيث يعرف على أنه مجموعة الاجراءات البحثية التي تكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والسياسات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها أو الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة.

2_ مجالات الدراسة :

المجال البشري: تم إجراء البحث على جميع العاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية.

المجال الزماني : حيث يمثل المجال الزماني الفترة التي نزلنا فيها إلى ميدان الدراسة، ولقد أجريت في الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2022 إلى غاية شهر جوان 2023.

(1) ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي, مفهومه, ادواته, اساليبه, عمان, الاردن: دار الفكر للنشر والتوزيع, 1987 ص 41

المجال المكاني: تم إجراء البحث الميداني بمتوسطة الشهيد محمد بورويس الواقعة بوسط المدينة باعتبارها أول واعرق متوسطة ومؤسسة تربوية بولاية المنية .

3_ الأدوات المستخدمة لجمع البيانات :

أ_ الملاحظة : تعد الملاحظة من التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالمبحوثين ، الملاحظة العلمية " تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقة تامة وفق قواعد محددة للكشف عن تفاصيل الظواهر ولعرفة العلاقات التي تربط بين عناصرها، وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث وتسجيل ملاحظاته وتجميعها لاستخدامها في استخلاص المؤشرات منها وقد استخدمت الملاحظة¹ .

حيث استعملت أداة الملاحظة بغرض ملاحظة وضع المؤسسة محل الدراسة فيما يخص التنظيم والالتزام بالقوانين وتطبيق الأنظمة المقررة فيها وملاحظة نشاطاتهم واعمالهم التي يقومون بها وعلاقاتهم الاجتماعية مع بعضهم البعض .

ب_ الاستمارة : "هي وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المبحوثين، وهم أفراد العينة التي استخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث ومنتظر من هؤلاء المستجوبين أن يقدموا اجابات في مسائل أو نقاط معينة مرتبطة بأهداف الدراسة²."

وباعتبارها الأداة الرئيسية في هذه الدراسة فهي تعرف على أنها وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المبحوثين، فقد وزعتها على جميع العاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية وعددهم 79 عاملا وتمثل شكلها النهائي في : الجزء الأول من الاستبيان : عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدره ب06 أسئلة والتي تمثل خصائص مجتمع البحث وتمثل في: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الاقدمية في منصب العمل، المنصب الوظيفي.

المحور الأول من الاستبيان: ويضم 19 سؤال متنوع حول البيئة والظروف المادية والمعنوية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين .

(1) خالد جامد: منهج البحث العلمي، دار ربحانة، ط 1 ، الجزائر، 2003 ، ص 126 .

(2) سعيد سبعون، حفصة جراي: دليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر

ط 1 ، الجزائر، 2012 ، ص 173 .

المحور الثاني من الاستبيان : ويضم 07 أسئلة متنوعة حول النظام والسياسة العامة في البلاد وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

المحور الثالث من الاستبيان : ويضم 07 أسئلة متنوعة حول العلاقات الاجتماعية الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

بحيث قمت بتوزيع 79 استمارة من اصل 83 استمارة بحيث 4 عمال والذين يشغلون المناصب الرئيسية قمت بمقابلتهم ، وطلبت استرجاعها منهم بعد فترة وقد استرجعت 75 استمارة صالحة للتحليل أما 4 استمارات فكانت اجاباتهم غير كاملة.

ج _ المقابلة : باعتبارها عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث أو المقابل (Interviewer) الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث (Respondent) الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الاسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل¹. استخدمناها للحصول على المعلومات المتنوعة الخاصة بميدان الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري للمؤسسة والمرافق التي تحتويها) .

بالإضافة إلى إجراء مجموعة من المقابلات لبعض العاملين الذين يشغلون المناصب الرئيسية في المؤسسة .

وهذا لمعرفة آرائهم ايضاً نحو ضغوط العمل التي يواجهونها ومدى تأثيرها على أدائهم في المؤسسة باعتبارهم يشغلون المناصب الرئيسية والمهام الصعبة نوعاً ما في متوسطة الشهيد محمد بورويس. حيث تم إجراء مقابلة شخصية مع مدير المتوسطة بالإضافة إلى مقابلة العاملين الذين يشغلون المناصب الرئيسية بالمتوسطة وهم : المدير ،المقتصد ، مستشار التربية ، المشرف الرئيسي للتربية بهدف معرفة أهم الضغوط التي يعانون منها بسبب المناصب التي يشغلونها ولمساعدتنا في تحليل وتفسير نتائج الدراسة .

وقد تمثل شكلها النهائي في : الجزء الأول من المقابلة : عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدره ب06 أسئلة والتي تمثل خصائص مجتمع البحث وتتمثل في: الجنس ،السن، الحالة العائلية ،المستوى التعليمي، الأقدمية في منصب العمل، المنصب الوظيفي.

¹(Swedner,H.interviewing ,paper I, research Submitted to the 2nd Unesco seminar on Social Research methodology held in Copenhagen ,1968,p.3.

المحور الأول من المقابلة : ويضم 14 سؤال متنوع حول البيئة والظروف المادية والمعنوية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين .

المحور الثاني من المقابلة : ويضم 08 أسئلة متنوعة حول النظام والسياسة العامة في البلاد وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

المحور الثالث من المقابلة : ويضم 07 أسئلة متنوعة حول العلاقات الاجتماعية الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

4_ عينة الدراسة وكيفية اختيارها :

العينة هي تلك المجموعة من العناصر او الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها الاختبار او التحقق على اعتبار ان الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقق من كل المجتمع نظرا الى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع .

وعليه يمكن القول ان العينة" هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين"¹ .

قد تم استخدام طريقة المسح الشامل باعتبارها الطريقة الأنسب لموضوع الدراسة ولسهولة حصر مجتمع الدراسة وبغية الحصول على جميع إجابات الموظفين المتنوعة بمختلف فئاتهم المهنية بالمؤسسة .

بحيث يعرف ربحي عليان طريقة المسح الشامل على أنها" :طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة."²

بحيث طبقت على جميع العاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية: (أستاذة ،موظفون إداريون ،عمال مهنيون) وعددهم 79 يتوزعون كالاتي :

35 أستاذا ، 30 إداريا ، 14 عامل مهنيا .

(1) انجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ترجمة صحراوي بوزيد، بوشرف كمال، سبعون سعيد، الجزائر، دار القصبية للنشر ، 2006 ، ص123.

(2) ربحي مصطفى عليان، البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي ، صفاء للنشر، ط1 ، عمان، 2009 ، ص 288 .

VIII. المقاربة السوسولوجية:

اعتمدنا في دراستنا هذه على نظرية الحاجات الانسانية لصاحبها أبراهام ماسلوا (-1970 1908) لأنها تتناسب مع موضوع الدراسة والذي هو بعنوان الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس.

يعد أبراهام ماسلوا المولود (01 افريل 1908 بروكلين) عالم نفس ورائد من رواد الإدارة إذ قدم إسهامات عديدة من بينها نظريته هذه التي اعتبرت من أكثر النظريات قدرة على تغيير السلوك الانساني ومن أكثر نظريات الدافعية شهرة وانتشارا ضمن التيار السلوكي تقوم على مجموعة مبادئ تتعلق ب : ترتيب الحاجات الفردية ترتيبا تصاعديا حسب اولويتها والحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر بدرجة كبيرة على سلوك الفرد وتدفعه للعمل بحيث يعرف ماسلوا الحاجة "بأنها اختلال في حالة التوازن العضوي أو النفسي نتيجة اختلال في ظروف التوازن القائمة مع المحيط ,بحيث تعتبر من أهم النظريات التي يمكن للمدير أو المسؤول أن يستفيد منها في توجيه سلوك الافراد المرؤوسين وتحفيزهم نحو مزيد من الجودة في الأداء انطلاقا من دراسة حاجاتهم ومساعدتهم في تلبيتها مستقبلا .

وقام عالم النفس الأمريكي إبراهيم ماسلوا بصياغة هذه النظرية حيث ركّز فيها وبشكل أساسي على الجوانب الدافعية للشخصية الإنسانية. حيث قدّم نظريته في الدافعية الإنسانية Human motivation حاول فيها أن يصيغ نسقاً مترابطاً يفسر من خلاله طبيعة الدوافع أو الحاجات التي تحرك السلوك الإنساني وتشكّله. في هذه النظرية، يفترض ماسلوا أن الحاجات أو الدوافع الإنسانية تنتظم في تدرج أو نظام متصاعد Hierarchy من حيث الأولوية أو شدة التأثير Prepotency، فعندما تشبع الحاجات الأكثر أولوية أو الأعظم حاجة وإلحاحاً فإن الحاجات التالية في التدرج الهرمي تبرز وتطلب الإشباع هي الأخرى، وعندما تشبع نكون قد صعدنا درجة أعلى على سلم الدوافع، وهكذا حتى نصل إلى قمته. هذه الحاجات والدوافع وفقاً لأولوياتها في النظام المتصاعد كما وصفه .

يمكن أن نعتمد في دراستنا هذه على هذه النظرية باعتبارها من أهم النظريات التي يمكن للمدير او المسؤول أن يستفيد منها في توجيه سلوك الافراد المرؤوسين وتحفيزهم نحو مزيد من الجودة في الأداء, انطلاقا من دراسة حاجاتهم وتتلخص نظريته كالتالي :

اولا : الحاجات الجسدية الفسيولوجية وتتمثل في الماء، الهواء، المسكن، المشرب، هي الاحتياجات الإنسانية الأساسية التي تأتي في قاعدة هرم "ماسلوا" والتي لا يمكن العيش بدونها، ومن المهم تلبية جميع الاحتياجات الأساسية حتى يمكن الانتقال إلى مستوى متقدم من الاحتياجات في الهرم.

ثانيا : حاجات الامن والسلامة وينتقل بها الفرد بعد ان يتم اشباعه للحاجات الأولى الفسيولوجية وتتمثل في طمأنينة الفرد على نفسه وأهله وعلى دخله، تأتي الحاجة إلى الشعور بالأمان مباشرة بعد الحاجات الفسيولوجية لأنها تتعلق بالصحة والسلامة الجسدية بما في ذلك الحماية من العنف والأمن المالي وتوافر الرعاية الصحية.

ثالثا : حاجات اجتماعية كبناء العلاقات الاجتماعية وتكوين صداقات والارتباط مع الآخرين في المجتمع لأن الانسان اجتماعي بطبعه يفضل العيش في جماعة، ويلبي الأشخاص هذه الحاجة بطرق مختلفة، فبعضهم يلبئها من خلال التواجد مع عائلته، والبعض الآخر من خلال القيام بالأنشطة المجتمعية، بينما يلبئها آخرون من خلال تكوين صداقات عديدة.

رابعا : حاجات التقدير والاحترام وتتضمن الرغبة في احترام الذات وتحقيق الإنجاز والإخلاص بالإضافة الى الشعور بالأهمية من قبل الآخرين، ذكر ماسلوا أن الحاجة إلى التقدير تأتي في شكلين، الشكل "الأقل" هو الحاجة إلى الشعور بالتقدير من جانب الآخرين، فالإنسان يحتاج إلى الشعور بأن أصدقائه وزملاءه يحترمونه ويقدرون العمل الذي يقوم به، بينما يتمثل الشكل "الأعلى" في تقدير الذات واحترامها، وهي حاجة أعلى لأن الأشخاص الذين لديهم تقدير للذات يلبون هذه الحاجة حتى في تلك الظروف التي لا يتلقون فيها تقديراً ممن حولهم.

خامسا : الحاجة لتحقيق الذات وإشباع الطموحات بمعنى أن يكون له اسم معروف ويفعل شيئا يقدر عليه يحقق له ما كان يأمل فيه، فيحاول الفرد تحقيق ذاته من خلال تعظيم استخدام قدراته ومهاراته الحالية والمحتملة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات.

بحيث يرى ماسلوا أن السبب الأول لانتماء الأشخاص لأي نظام هو التسلسل الهرمي للحاجات وان عدم اشباع الحاجات قد يؤدي الى اختلال الاتزان وقد تتسبب عدم تلبية الحاجات الإنسانية إلى سلوكيات سلبية مثل :عدم الرغبة في العمل.

وباعتبار أن الضغوط المهنية مجموعة من العوامل المختلفة التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل كغموض الدور ونقص التواصل بين الأفراد داخل المنظمة،العلاقات الشخصية في العمل ,ظروف العمل البيئية هذه العناصر تسبب الإجهاد لدى الأفراد .

IX. الدراسات السابقة :

بعض الدراسات التي لها علاقة بدراستنا :

الدراسة الاولى :

(دراسة د.أكرم بوطورة ، ط .مريم عبود، ط .نعيمة سلطاني2020) تحت عنوان " الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و أثرها على الأداء الوظيفي :دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-".

جاءت إشكالية الدراسة كما يلي: كيف تؤثر الضغوط المهنية على العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على الأداء الوظيفي ؟

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مسببات الضغوط المهنية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالإضافة الى إدراك كيفية تأثير المصادر الشخصية للعاملين على مستوى أدائهم بالمكتبات الجامعية ،اضافة التطرق إلى كيفية تشكل الضغوط المهنية لدى العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة-و التعرف على كيفية تأثير البيئة المادية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة- بالإضافة الى معرفة مدى تأثير العلاقات الوظيفية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة المكتبيين الذين يعملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث اختاروا في بداية الامر ان يقوموا بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة ونظرا لصعوبة

إجراء المسح الشامل من خلال تعذر التواصل مع أفراد المجتمع الكلي للبحث بداعي الحجر الصحي الذي منعهم من النزول إلى الميدان من أجل توزيع الاستبيان عليهم بعدما كان مجتمع الدراسة الكلي مكون من 17 عامل تم الوصول إلى أكثر من نصف المجتمع الكلي مقدر ب 10 أفراد من فئة الذكور حيث اعتبروا أن هذه العينة تمثل المجتمع الكلي المكون من 17 عامل منهم 03 غير دائمين، وبالتالي فإن العاملين الدائمين مقدرين ب 14 عامل وهذا ما جعلهم يؤكدون بأن عينة الدراسة تمثل المجتمع الكلي.

وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي المعتمد على التحليل، وتم جمع البيانات الميدانية بواسطة أداتي الملاحظة والاستبيان الذي قاموا بنائها وفقا للتساؤل الرئيسي للدراسة الذي ينص على:

كيفية تأثير الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية على الأداء الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة، من خلال العودة إلى الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة والملاحظة لميدان الدراسة معتمدين في تصميمها على التسلسل والتدرج في صياغة الأسئلة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

ان الأعمال المكررة التي يقوم بها عمال مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية من المصادر التي تؤدي إلى عدم الارتياح بمكان العمل مما يخلق لهم نوع من الضغوطات التي تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي و أظهرت عينة الدراسة بأن طبيعة علاقة العاملين الجيدة مع مسؤولهم تؤدي الى التأثير بشكل ايجابي على تأدية المهام الموكلة لهم مما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي، يساهم التعاون بين عاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في إطار تقديم المساعدات لبعضهم البعض ورفع معنويات من يعاني من المساعدات لبعضهم البعض ورفع معنويات من يعاني من مشاكل في خلق علاقات اجتماعية جيدة بينهم فتؤثر على الوسط المهني بشكل ايجابي مما يحسن من أدائهم الوظيفي ويطوره ويقلل من نسبة الضغوط التي يتعرضون لها.

كما حاولوا من خلال هذه الدراسة الى للوصول إلى بعض الاقتراحات كحلول يمكن أن تقلل من تأثير هذه الضغوط أو محاولة التعايش معها، متبعة في ذلك طرق وأساليب مدروسة من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية وكافة الظروف المواتية للعمل وتنمية قدرات العاملين واستغلالها، مما يساهم في التقليل من الضغوط التي يتعرض لها العاملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من

أجل بلوغ مستويات عالية من الأداء بالإضافة الى تبديل العاملين من مصلحة إلى أخرى بصفة دورية لتقليل تكرارية الأعمال, وتفعيل نظام التحفيزات المادية والمعنوية للعاملين بالإضافة الى تفعيل نظام العقوبات للمستفيدين الذين لا يتقيدون بالقانون الداخلي للمكتبة.

الدراسة الثانية :

(دراسة لمتيوي فاطمة الزهراء ايمان وكنزة دردون 2021) تحت عنوان : "الضغوط المهنية والاجتماعية وتأثيرها على الأداء البيداغوجي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولايتي سيدي بلعباس والشلف" جاءت إشكالية الدراسة كما يلي : هل تؤثر مصادر الضغوط المهنية لأستاذ التربية البدنية على أدائه البيداغوجي؟ وكانت الفرضية العامة : مصادر الضغوط المهنية تؤثر سلبا على الأداء البيداغوجي لأساتذة التربية البدنية والرياضية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضية بالإضافة الى معرفة مدى تأثير مصادر الضغوط المهنية باختلاف الخصائص الفردية لأساتذة التربية البدنية والرياضية (الجنس ,الخبرة المهنية) والتعرف ايضا الى مسببات الضغوط المهنية وكذلك معرفة الاكثر منها تأثيرا على الاداء البيداغوجي.

تمثل مجتمع الدراسة في 60 أستاذ للتربية البدنية والرياضية في كل من ولايتي سيدي بلعباس والشلف وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الواقع الحاضر كما, وتم جمع البيانات الميدانية بواسطة أداة الاستبيان تمت معالجة بياناته من خلال SPSS .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

ان الضغوط المهنية تؤثر سلبا على الأداء البيداغوجي لأستاذ التربية البدنية والرياضية.

ويمكن القول ان تلك مصادر الضغوط المهنية والمتمثلة في ضغط الأعباء المهنية والسياسية التعليمية والمكانة الاقتصادية والاجتماعية تؤثر سلبا على الأداء البيداغوجي وهذا التأثير متفاوت في الشدة ان الضغوط المهنية تؤثر سلبا على الأداء البيداغوجي لأستاذ التربية البدنية والرياضية. بالإضافة الى ان اساتذة التربية البدنية والرياضية يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط المهنية وهذه النتائج توصلت اليها العديد من الدراسات التي تناولت الضغوط لدى المدرسين كما بينت النتائج ان عامل الجنس ساهم في تحديد مستويات الضغوط حيث تبين أن الذكور أكثر شعورا بالضغط على

الاستبيان ككل , و معاناتهم من الضغط المهني تؤثر فيه عدة عوامل او أسباب منها قلة او انعدام المنشأة الرياضية وعدم توفر الوسائل البيداغوجية بالإضافة الى العوامل المحيطة والمناخية .

الدراسة الثالثة :

(دراسة عيسى إبراهيم المعشر 2009) تحت عنوان : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم) رسالة ماجستير بجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا , كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الاعمال ايار .

جاءت إشكالية الدراسة كما يلي : هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل , الأجور والمكافآت , الهيكل التنظيمي , بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الاردنية؟ وكانت الفرضية العامة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل , الأجور والمكافآت , الهيكل التنظيمي , بيئة العمل) وأداء العاملين .

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين في القطاع الفندقي الأردني على أدائهم الوظيفي والذي يتمثل في الفنادق ذات فئة الخمسة نجوم في الأردن بالإضافة الى التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل, الاجور والمكافاة , الهيكل التنظيمي , بيئة العمل) والوصول الى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من اثارها السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات اعلى من الأداء الفردي والمؤسسي .

تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم ونظرا لكبر حجم المجتمع الذي يتكون من (23) فندقا فقد تم اختيار (12) فندقا يتمثلوا في منطقة الوسط (عمان) تم توزيع (240) استبانة على وزعت على العاملين بواقع (10 %) من افراد عينة الدراسة في كل فندق واسترد منها (197) استبانة صالحة للتحليل , تم التوزيع بواسطة المدراء بطريقة العينة العشوائية المنتظمة وعند رفض احد الفنادق التعاون مما أدى الى استبعاد العاملين فيه وعددهم (22) فردا.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الواقع الحاضر كما، وتم جمع البيانات الميدانية بواسطة أداة الاستبيان تمت معالجة بياناته باستخدام اساليب الإحصاء الوصفي و معالجة البيانات باستعمال SPSS بواسطة الحاسوب .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

عدم وجود علاقة بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكـل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.

عبئ العمل والهيكـل التنظيمي لا يعتبران مؤثرا معنويا في أداء العاملين في فنادق خمسة نجوم في عمان وانه لا يوجد فروق في الأداء تعزي الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة في حين ان أداء العمل يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق.

ولابد من توفير بيئة عمل تضمن رضى العامل والتي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة افضل للتعامل مع العملاء في تلك الفنادق.

الدراسة الرابعة :

(دراسة انتظار أحمد جاسم 2021) تحت عنوان : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية-العراق-دراسة ميدانية بالعراق .

جاءت إشكالية الدراسة كما يلي : هل هناك أثر لضغوط العمل بمتغيراته (عبء العمل - صراع وغموض الأدوار-الظروف المادية للعمل) والأداء الوظيفي بمتغيراته (الدافعية،القدرة،فرص النمو،والتقدم الوظيفي) ؟ وكانت الفرضية العامة : "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لضغط العمل (عبء العمل،صراع وغموض الادوار،الظروف المادية للعمل)على الأداء الوظيفي (الدافعية،القدرة،فرص النمو والتقدم الوظيفي في المصارف الأهلية " .

هدفت هذه الدراسة إلى : التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الاهلية العراقية و بيان اثر عبء العمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم

الوظيفي) في المصارف الاهلية بالإضافة إلى تحديد أثر صراع وغموض الادوار على الأداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الأهلية.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع ضغوط العمل واثرها على الأداء الوظيفي في المصارف الاهلية ويحاول المنهج الوصفي أن يقارن ويفسر ويقيم أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة .

وتم استخدام أداة الاستبيان بحيث وزعت على كافة الأفراد العاملين في المستويات الإدارية الدنيا في المصارف الأهلية والبالغ عددهم (600) اما عينة الدراسة فتم تحديد عينة الدراسة الملائمة من الأفراد العاملين في المستويات الدنيا بالمصارف الاهلية والبالغ عددهم 150 أي نسبة (25%) من المجتمع الكلي , في ذلك تم جمع وتحميل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss .

بحيث توصلت هذه الدراسة إلى : وجود أثر لضغوط العمل عبئ العمل,ظروف العمل المادية على الأداء الوظيفي في المصارف الاهلية من حيث الدافعية (القدرة على الإنجاز) .

وجود اثر لصراع وغموض الأدوار على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية .
وتوصي بالعمل على تدريب الموظفين العاملين في المصارف الأهلية التدريب الكافي لإعطائهم الخبرة اللازمة لأداء اعمالهم وواجباتهم بشكل دقيق, بالإضافة إلى تسهيل المهام الموكلة للموظفين العاملين في المصارف الأهلية وجعلها سهلة من حيث التنفيذ والإنجاز.

بالإضافة إلى تسهيل المهام الموكلة للموظفين العاملين في المصارف الأهلية وجعلها سهلة من حيث التنفيذ والإنجاز.

الدراسة الخامسة :

دراسة د/ قدادرة شوقي ود /سامية عدائكة (2018) تحت عنوان : تأثير الضغوط المهنية على أستاذ التربية البدنية والرياضية بولاية الوادي , دراسة ميدانية على مستوى الثانويات بولاية الوادي

جاءت إشكالية الدراسة كما يلي : هل الضغوط المهنية تؤثر على عمل أستاذ التربية البدنية و الرياضية؟ وكانت الفرضيات كالتالي :

الظروف المهنية السيئة تزيد من الضغط لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية, الخبرة المهنية تقلل من الضغط لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية.

هدفت هذه الدراسة إلى : تكمن أهمية البحث في محاولة إيجاد الحلول للضغوط النفسية التي يعاني منها أستاذ التربية البدنية والرياضية والتي تعد من العوامل المهمة المعيقة لعمل أستاذ التربية البدنية والرياضية. ومن جهة أخرى فهي محفزة ومساعدة على أداء مهام التدريس.

تم استخدام المنهج الوصفي الذي هو عبارة عن استقصاء ينصب في ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر قصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها.

وتم استخدام أداة الاستبيان لأنه يمكن الباحث من اختيار عينة كبيرة في مدة زمنية قصيرة وحتى يطلع القارئ على معنى هذه الأداة الشائعة في البحوث الوصفية التحليلية بحيث تكون مجتمع الدراسة من ثانويات ولاية الوادي (36 ثانوية) أما عينة البحث تتكون من 25 أستاذ حاصل على شهادة ليسانس في التربية البدنية والرياضة يدرسون في الثانويات.

و توصلت هذه الدراسة إلى :

الظروف المهنية السيئة تزيد من الضغط لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة في الثانويات , إن معاناة أستاذ التربية البدنية و الرياضة من الضغط المهني تؤثر فيه عدة عوامل أو أسباب منها قلة أو انعدام المنشآت الرياضية و عدم توفر الوسائل البيداغوجية بالإضافة إلى العوامل المحيطية و المناخية. وتوصي بإعطاء حصة التربية البدنية والرياضة أهميتها الحقيقية في المؤسسات كسائر الحصص التربوية الأخرى من حيث الوسائل المخصصة والقاعات الخاصة لذلك بالإضافة الى الحد من الاكتظاظ الزائد للتلاميذ و ذلك لتسهيل عملية ضبط النظام داخل القسم وتسهيل عمل الأستاذ.

— لقد استفدت من الدراسات السابقة في تكوين فكرة عن الاطار النظري للدراسة الحالية والاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات والأدوات المناسبة لجمع البيانات وكذلك كيفية بناء الاستمارة والمقابلة وطريقة تنفيذها وكذلك كيفية انتقاء العينة واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة.

علاقة الدراسات السابقة بموضوعنا:

- أن دراستي الحالية تتفق مع جميع الدراسات السابقة في المتغير المستقل.
- أن دراستي الحالية والدراسات السابقة تناولت أثر ضغوط العمل على متغيرات أخرى كالأداء الوظيفي.

دراستي الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في تحليل البيانات على المنهج الوصفي التحليلي وأيضا الأدوات المستخدمة في الدراسة ألا وهي الاستمارة كأداة رئيسية.



الفصل الثاني الضغوط المهنية



تمهيد

- أولا : مدخل مفاهيمي للضغوط المهنية.
- ثانيا : عناصر الضغوط المهنية.
- ثالثا : مراحل الضغوط المهنية.
- رابعا : أنواع الضغوط المهنية
- خامسا : مصادر الضغوط المهنية.
- سادسا : الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية.
- سابعا : النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

خلاصة

تمهيد:

حظيت الضغوط المهنية في عصرنا الحديث اهتماما كبيرا، من قبل العديد من الباحثين في مجالات كثيرة منها علم النفس والمجال الاجتماعي والصحي وكذلك المجال التنظيمي بحيث تعتبر ضغوط العمل من أهم المتغيرات المحيطة بالبيئة التنظيمية.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق في إلى مفهوم الضغوط المهنية وبعض الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من عناصر، انواع، مراحل واهم مصادرها، بالإضافة إلى الآثار المترتبة عنها، وبعض النظريات المفسرة لها.

أولا : مدخل مفاهيمي للضغوط المهنية :

عندما نتحدث عن الضغوط فإننا نعي بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا للبقاء وذلك مصداقا لقوله تعالى : "لقد خلقنا الإنسان في كبد" (سورة البلد : الآية 4) ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء العديد من المخاطر والتحديات والتي كانت سببا في هاته الضغوط¹.

يعرف سيزلا في ضغوط العمل بأنها " : تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه²."

يعرف سمير عسكر ضغوط العمل بأنها " : هو مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد، أو ردود فعل أثناء مواجهة للمواقف المحيطة التي تمثل تهديد له³."

يمكن أن نقول أنّ ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، ومصادر هذه المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة أو بالوظيفة أو بيئة العمل،

(1) عبد الرحمان بن احمد هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط، مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، بدون طبعة، معهد الادارة العامة، الرياض، 1998 .

(2) معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد : إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2008، ص 170 .

(3) سمير عسكر : متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الامارات العربية المتحدة، الادارة العاصمة الرياض، معهد الادارة العامة، العدد 60، 1988، ص 66 .

أو بشخصية الفرد العامل، ويترتب عنها آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتنظيمية و يمكن النظر إلى الضغوط على أنها عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانات المتاحة، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتين لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها¹.

ثانيا : عناصر الضغوط المهنية :

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير، عنصر الاستجابة، عنصر التفاعل .

1-عنصر المثير : يشمل على الضغوطات والمؤثرات الأولية الناتجة عن الضغوط وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المؤسسة أو الاشخاص².

2- عنصر الاستجابة : يتكون من ردود الأفعال الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل : الإحباط والقلق³.

3-عنصر التفاعل : هو النتيجة التي تحدث بسبب التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط ، وبين الاستجابة له، هذا التفاعل يحدث خلافا في التوازن الفيزيولوجي والنفسي للمورد البشري⁴.

ثالثا : مراحل الضغوط المهنية :

تمر عملية التعرض للضغوط بأربع مراحل رئيسية هي مرحلة التعرض للضغط، مرحلة رد الفعل ،مرحلة المقاومة، مرحلة التعب والإرهاك.

- **مرحلة التعرض لضغط (مرحلة الإنذار المبكر) :** ويطلق عليها البعض مرحلة الاحساس

بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن

القول بأن المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة

(1)الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، القاهرة، مصر 2005، ص10.

(2)صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الاسكندرية، مصر، 2004، ص337 .

(3) صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر 2001، ص285 .

(4)وليم عبد المحسن الملحم: ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص39 .

يترتب عليها بعض الظواهر التي يمكن أن نعرف من خلالها لتعرض الفرد للضغط ومن أهم هذه المظاهر :زيادة ضربات القلب ،الاعصاب، سوء استغلال الوقت .

- **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)** : تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات.

- **مرحلة المقاومة** :وهي نتيجة رد الفعل تكتسب أجسامنا قدرا فوق الطبيعي من الطاقة لمقاومة التهديد أو التكيف مع التغيير.

- **مرحلة التعب والإرهاك** :تعبير عن عدم تمكن الفرد من مواجهة الضغوط فتضعف مقاومته، ويكون عرضة للإرهاك أمامها ويترتب عن ذلك نتائج سلبية أهمها :الاصابة بالأمراض العضوية كالسكر وضغط الدم ، الإصابة بالأمراض النفسية مثل : النسيان المتكرر، اللامبالاة والاكتئاب .

رابعا : أنواع الضغوط المهنية :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر معيار الشدة ومعيار المصدر¹.

أنواع الضغوط وفق معيار الأثر : وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

◀ **الضغوط الإيجابية** : هي تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للإنسان والمؤسسة فبالنسبة للإنسان تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته نحو العمل ومن ثم تحقيق النجاح بالنسبة للمؤسسة تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

(1) شاطر شفيق :اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة احمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010

◀ **الضغوط السلبية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل.

أنواع الضغوط وفق معيار الشدة : وفق هذا نجد ثلاث أنواع من الضغوط:

◀ **الضغوط البسيطة :** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

◀ **الضغوط المتوسطة :** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية زيادة شخص غير مرغوب فيه.

◀ **الضغوط الشديدة :** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل و قد تصل إلى أشهر أو سنوات مثال ذلك الفصل من العمل غياب شخص عزيز عن العائلة.

أنواع الضغوط وفق معيار المصدر:

الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : هي تلك الضغوط التي يتعرض لها الانسان نتيجة الظروف الغير ملائمة مثل: ضعف الإضاءة و الضوضاء.

➤ **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :** هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل موقع العمل مثل : الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات أو خلاف مع الرئيس المباشر.

➤ **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري :** هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس الاختلاف في العرق و الديانة.

خامسا : مصادر الضغوط المهنية :

تتعد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تتحرك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض ومن هذه المصادر¹:

1. المصادر الفردية: هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل:

أ. **اختلاف شخصية الفرد كمسبب لشعور بضغوط العمل:** قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر².

ويمكن تصنيف أنماط الشخصية إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أصغر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمان ويعرف 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 ومواجهتها³.
أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) وبين نمط الشخصية (ب) من خلال وصفه لuthans " ولقد حاول " لوثناس لسلوكيات كل منهما وذلك كما في الجدول التالي⁴:

(1) جاسم مشتت دواي وسعد عبد عابر : مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27

(2) أحمد محمود خالد الحلبي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية - جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2011 ، ص 19 .

(3) علي حمدي، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل الطبعة الثانية، المكتبة الجامعية ، 2000 ، ص 173 .

(4) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط - مصدرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1998 ، ص 106 .

جدول يوضح نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) .

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
1. مستعجل دائما	1. ليس في عجلة من أمره دائما
2. يمشي بسرعة	2. متأني في مشيته
3. غير صبور بسبب ضياع الوقت	3. يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب
4. يعمل شيئين في آن واحد	4. صبور ولا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت
5. لا يستمتع بوقت الفراغ	5. ليس لديه مواعيد نهاية إنجاز العمل
6. مشغول بالأرقام	6. يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب
7. يقيس النجاح بكمية	7. ذو أسلوب لطيف في الحياة
8. شديد وعنيف	8. لا يهتم بالوقت
9. منافس	
10. يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت	

المصدر : عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل، الرياض، 1998 .

ب . اختلاف قدرات الأفراد : نعني بها تفاوت القدرات من شخص الى اخر ، ويلعب في ذلك الاختلاف تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات:

-القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة؛

-مدى أدراك الفرد لضغوط : فالأفراد يخلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ورجع ذلك إلى التفات بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها¹.

ج -مركز التحكم في الأحداث(داخلي وخارجي) :توجد بعض الأدلة التي تربط اعتقاد الفرد بتحكمه وسيطرته على المهام المحيطة به وبين الشعور بضغوط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يستطيع التحكم والسيطرة على المهام المحيطة به بدرجة كبيرة في أن مركز التحكم الخارجي

(1)علي حمدي، مرجع سابق، ص174 .

يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجية عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة¹.

2. المصادر التنظيمية: من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والأكثر شيوعاً تتمثل في الآتي:

أ - العبء الوظيفي: ويتمثل في الزيادة أو الانخفاض ، فزيادة العبء الوظيفي يعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وقد تتطلب المهام مهارات عالية لا يملكها الموظف².

ب - غموض الدور: ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته.

ج - عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها³:

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

- درجة تعقيد القرار.

- مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

- المسؤولية المترتبة على القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها⁴.

(1) أحمد محمود خالد الحلبي، مرجع سابق، ص 19 .

(2) جيرالد جرينبرج وروبرت بارون ، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، السعودية - الرياض، ص 259 .

(3) خليل محمد حسين الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007 ، عمان، الأردن، ص 109 .

(4) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان ، مرجع سابق، ص 182 .

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:

- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كل مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تتخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه¹.

د) ظروف العمل المادية: أن البيئة المادية (الفيزيولوجية) تلعب دور كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر، ونعني البيئة المادية (الفيزيولوجية) العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل: التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

بحيث أن درجة الحرارة في مكان العمل (سواء مرتفعة أو منخفضة) فقد تحدث توترا لدى الموظف، كما تؤثر على النواحي الفيزيولوجية لديه، مما يزيد إحساسه بالتوتر و التعب والملل ويخفض من كفاءته العملية².

سادسا : الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية :

للضغوط آثار سلبية و أخرى ايجابية:

1- الآثار الايجابية للضغوط المهنية : تتمثل فيما يلي:

- زيادة الرغبة و الدافعية نحو العمل المراد انجازه.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي و الشعور بالإنجاز.

(1) نايف بن فهد توم: مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005 ، المملكة العربية السعودية، ص 41 .

(2) فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار قباء لطباعة والنشر والتوزيع، ط 09، 2001، ص 253 :ص 254 .

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء هذا الاتصال رسمي او غير رسمي من اجل مواجهة هذه الضغوطات¹.

2- الآثار السلبية للضغوط المهنية : يترتب على الضغوط اثار سلبية متنوعة تشمل الفرد و المنظمة تتمثل في:

- **إنخفاض الأداء :** حيث أن ارتفاع الضغط عن المقدار المناسب أو انخفاضه فهو ذو أثر سلبي على أداء العامل و يؤدي به إلى ضعف أدائه.

- **الملل :** يقصد به بقاء الشخص في الاستمرار في عمل لا يميل له.

- **التعب :** يعرف بأنه " مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل ، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب و عدم الثبات و عدم الاستقرار و القلق.

- **التغيب :** يعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة و تكون مرتبطة بطبيعة الأعمال و المواقف التي يمر بها الفرد في عمله².

- **مشكلات صحية :** حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل ، قد يصيبه بأمراض خطيرة جدا مثل : الصداع المستمر ، أمراض الجهاز العصبي ، ارتفاع ضغط الدم و غيرها³.

سابعا : النظريات المفسرة للضغوط المهنية :

تنوعت النظريات المفسرة للضغوط المهنية وذلك بسبب تعقيد ظاهرة الضغوط من جهة و إلى تعدد التخصصات المهتمة بهذا الموضوع حيث سنحاول التطرق لبعض منها:

1- نظرية "لازاروس" :

توضح هذه النظرية بأن الضغط يحدث بوجود عدم توافق بين المتطلبات الشخصية للفرد بحيث يؤدي ذلك الى تقييم التهديد والى إدراكه في مرحلتين هما :

(1) توفيق عبد الرحمان ، المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة 1994 ، القاهرة ، مصر ص 24 .

(2) ديفيد فونتانا :ترجمة علي الفرماوي :القادة الجدد، تحويل فن القيادة الادارية إلى علم النتائج، دار المريخ ، ط1 ، الرياض 2007 ، ص 37 .

(3) براقوية أمينة، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل، دراسة حالة مؤسسة مداحن عريب بعين بسام، مذكرة ماستر ، جامعة آكلي محمد الحاج، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2014 -2013 ص 59 .

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط .

- إيجاد الحلول التي تتغلب على المشكلات الظاهرة في الموقف .

كما يشير لازاروس وكوهين (Lazarus , R et Cohen) في دراسة لهما بعنوان "الضغوط البيئية" أنّ الضغط ينشأ من تفاعل الشخص والبيئة بسبب وجود علاقة مضطربة بين هذين النسقين، ولذلك فإننا بحاجة إلى دراسة المتغيرات الوسيطة التي تسهم في حدوث العلاقة المضطربة بين الشخص والبيئة التي يعيش فيها¹.

2_ نظرية ويليام كانت (1932)²:

يعتبر " كانت " عالم الفيسولوجية من أوائل الذين استخدموا عبارة- **الضغط** - حيث قدّم تفسيراً مادياً للضغط ورجّحت هذه النظرية تأثير العوامل البيئية على العوامل الذاتية من حيث أنّ التعرّض لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدّي في تماديها إلى اختلال النظام البيولوجي للفرد العامل . وتتعامل هذه النظرية مع الفرد العامل على أنّه كائن بيولوجي حيث وصفت الشخصية بالمحدث، وتجاهلت هذه النظرية المقوّمات العقلية والنفسية والروحية بالإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر.

3- نظرية "هانز سيلبي"³ :

قدّمت هذه النظرية مفهوماً آخر لضغط العمل حيث أكّدت على أنّ ردود الفعل للفرد العامل (الأحداث الضاغطة) تتبع نمطاً منسقاً أطلق عليه " سيلبي " **"نمط التكيف العام للأعراض المتزامنة"**. ووفقاً لتطورات النظرية فإنّ استجابات الإنسان لضغوط العمل تمرّ بثلاث مراحل هي: مرحلة الإنذار حيث الجاهزية للتعاطي مع الضغوط يليها المقاومة حيث القدرة القصوى على التكيف والتي

(1) إيهاب عبد العزيز عبد الباقي الببلاوي، دراسة منشورة في مركز الخدمة للاستشارات البحثية "شعبة الدراسات النفسية . والاجتماعية"، كلية الآداب، جامعة المنوفية، العدد 11 ، نوفمبر 2002 ، ص 10

(2) نفس المرجع، ص 59 .

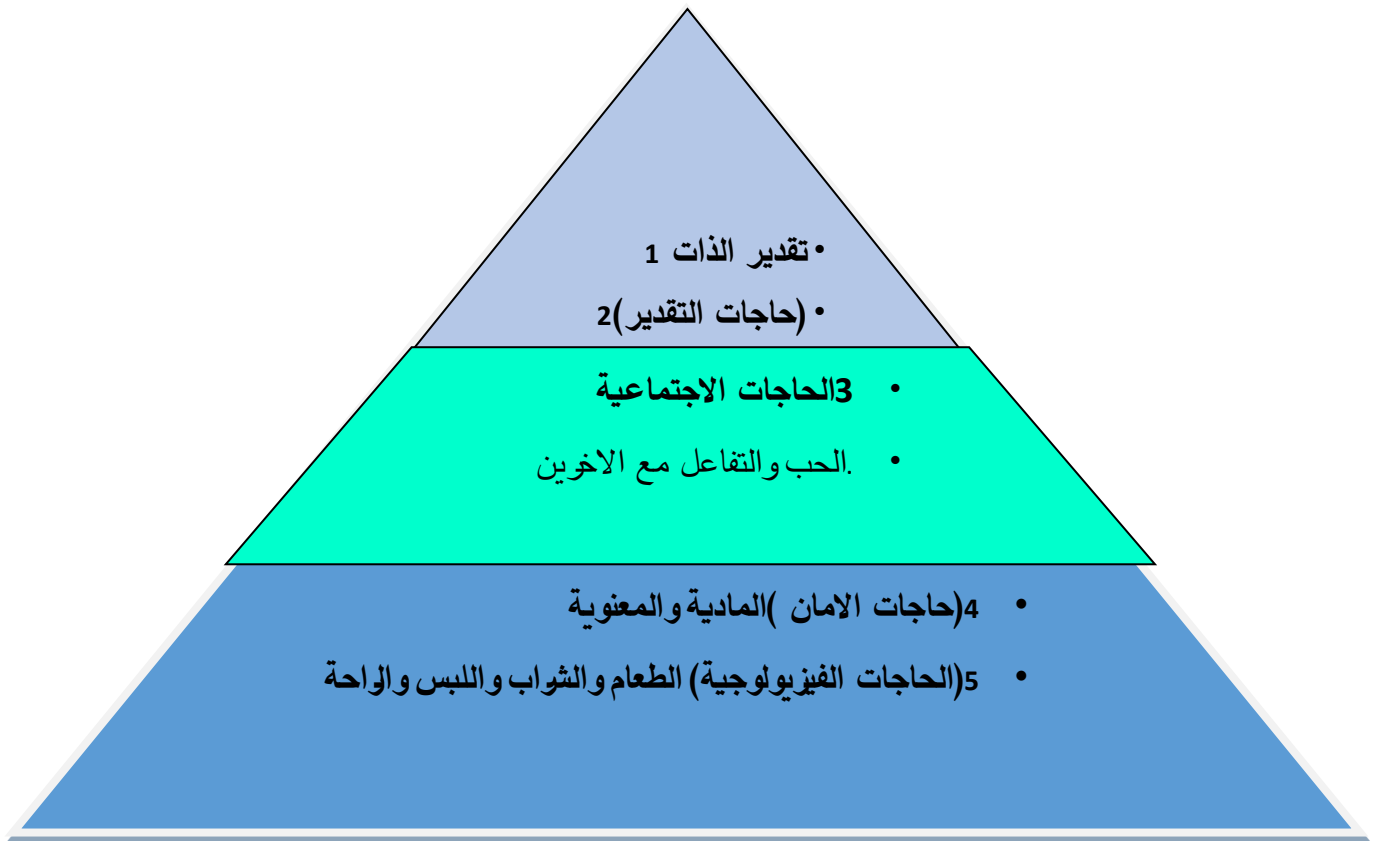
(3) قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية - دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية - الدوسن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 - 2013، ص 48

تنتهي بالتوازن أو الانهك في حالة تمادي للتعرض للضغط وما يؤخذ على هذه النظرية هو اهمالها للعوامل النفسية في الاستجابة للضغط .

4_نظرية ماسلوا¹:

يرى أنّها سلسلة متدرجة من الحاجات فالشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات ولا سيما فيزيولوجية، ممّا يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات .

شكل رقم (01) يوضح :سلم هرم الحاجات لماسلوا



(1)قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية – دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية -الدوسن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 - 2013،ص48

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل النظري الذي عرفنا فيه الضغوط المهنية باعتبارها مجموعة من المثيرات المتواجدة في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود افعال مختلفة .

مع التطرق لأهم عناصرها الرئيسية (عنصر المثير، عنصر الاستجابة ،عنصر التفاعل) وبعض أنواعها والتي يمكن تصنيفها لعدة معايير والتعريف بمراحلها الأربعة الرئيسية واهم عناصرها والآثار المترتبة عنها وأخيرا ذكر لأهم النظريات المفسرة لها.



الفصل الثالث الأداء الوظيفي للعمال



تمهيد

- أولا : مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي.
- ثانيا : انواع الأداء الوظيفي.
- ثالثا : محددات الأداء الوظيفي.
- رابعا : عناصر الأداء الوظيفي.
- خامسا : أبعاد الأداء الوظيفي .
- سادسا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- سابعا : النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

خلاصة

تمهيد:

تختلف المؤسسات باختلاف أنواعها وإمكانياتها فهي تسعى لتحقيق الهدف الأساسي لوجودها وهو الحفاظ على بقائها واستمرارها وتحقيق النجاح خاصة في ظل المنافسة الخارجية وهذا مرهون بمدى فاعلية أفرادها وكفاءتهم في العمل، إذ يعتبر الأداء الوظيفي المقياس الأساسي للحكم على فاعلية الأفراد والمؤسسات ويستخدم لإبراز نقاط القوة والضعف في أداء الأفراد والجماعات والمؤسسات فقد لقي الاداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهم أنواعه بالإضافة إلى محدداته وعناصره وابعاده وإلى بعض أنواعه والعوامل المؤثرة فيه وإلى النظريات المفسرة له.

أولاً : مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي :

إن مفهوم الأداء الوظيفي هو مفهوم مركب من مفهومين هما : الأداء والوظيفة، إذ تعتبر من المفاهيم التي أخذت نصيباً وافراً من اهتمام الباحثين في الدراسات المختلفة .

كما يعرف الأداء بأنه " قيام الفرد بأنشطة ومهام مختلفة التي تتكون من عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج¹ وتعرف الوظيفة بأنها" : كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية².

(1)رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 ، ص215 .

(2)البراعي محمد والتويجري محمد، معجم المصطلحات الإدارية، مكتبة العبيكان، الرياض، ط1، 1999 ،ص185 .

ويعتبر الأداء الوظيفي " الأثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للموظف"¹.

ثانيا : أنواع الأداء الوظيفي :

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى عدة أنواع وذلك حسب مجموعة من المعايير:

_حسب معيار المصدر: يقسم الأداء إلى نوعين الأول هو الأداء الداخلي الذي يقصد به أداء الوحدة أي أنه يقصد به كل ما تملكه المؤسسة من الموارد الذي ينتج أساس الأداء البشري الذي يعتبر مورد أساسي في تحقيق التنمية التنافسية، والأداء التقني الذي يتمثل في قدرة المؤسسة على استغلال واستعمال استثماراتها بشكل فعال وأيضا الأداء المالي الذي يصف فعالية المؤسسة في توظيف واستخدام الموارد المتاحة، أما النوع الثاني هو الأداء الخارجي وهو الذي ينتج عن متغيرات البيئة الخارجية وهو خارج عن إدارة المؤسسة حيث لا تتدخل في إحداثه².

نستنتج من هذا المعيار أنه ينقسم إلى قسمين داخلي وخارجي ، الأول يقوم على أداء الوحدة الذي أساسه الجهد البشري والتقني والمالي، أما الخارجي وهو مرتبط بالتطورات الخارجية والمتغيرات البيئية ما يجعله خارج نطاق المؤسسة.

_حسب معيار الشمولية: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء جزئي وكلي، حيث نقصد بالأول الأداء الذي يظهر في الانجازات التي تشترك فيها جميع العناصر وشاركته فيها مختلف الأنظمة الفرعية للمؤسسة، أما الأداء الجزئي فيتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية ومختلف الوظائف الأخرى من وظيفة الأفراد والتمويل والإنتاج والتسويق³.

(1) الطاهر نعيم إبراهيم ، أساسيات الإدارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة، علم الكتب الحديثة، الأردن، 2010 ، ص155

(2) بوعيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجزائر، 2009 ، ص77،

. 76

(3) عمر محمد تومي الشبلي: علم النفس الصناعي، الدار العربية للكتاب، ط1 ، طرابلس، 1988 ، ص56 .

ونلاحظ من خلال هذا المعيار أن الأداء ينقسم إلى قسمين كلي وجزئي، فالكلي يتجسد في الانجازات من قبل الأنظمة الفرعية بمشاركة جميع عناصر التنظيم، أما الجزئي فيظهر في الأنظمة الفرعية وهو ينقسم بذاته حسب المعيار الوظيفي) مجموعة وظائف منها التمويلية والإنتاجية والمالية والتسويقية.

ثالثا : محددات الأداء الوظيفي :

4-1-الدافعية" :

تعرف بأنها القوة الكامنة داخل الفرد التي تؤثر أو تحدد مستوى واتجاه واستمرارية الجهد المبذول نحو العمل، حيث صنف مفسرو هذا التعريف الأفراد العاملين إلى نوعين في المؤسسات والمنظمات والى الأفراد بدافعية نحو العمل، وبالتالي أدائهم يتسم بالإنجاز العالي.

أما النوع الثاني هم الأفراد الذين لا يتمتعون بالدافعية نحو العمل وبالتالي أدائهم متدني، وهناك من يشير إلى الدافعية بأنها الرغبة في بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية والمشروطة بمدى إمكانية إشباع بعض الحاجات الشخصية نتيجة لهذا النشاط المبذول".

أما الدافعية هي أشياء داخل الفرد، ولقد اهتم علماء النفس المعنيين بالإدارة بالدوافع ذات الصلة بالعمل أهمها:

أ-الدافع لتحقيق الذات،" الذي يعتبر مصدر الدوافع الاجتماعية كالأمن ، التقدير الانتماء التعبير عن الذات، واحترام الذات.

ب-دافع التمکن أو التعلم، الذي يؤدي إلى الاستطلاع والتمکن مما يحيط بالفرد.

ج-الحاجة للإنجاز لأن الإنسان إذ ما قرر أو احتاج تنفيذ عمل ما، فهو يسعى ويؤديه بشكل سليم وصحيح، وطبعا نسبة النجاح تختلف من فرد لآخر لاختلاف القدرات.

د-دافع الارتياح وعدم القلق، الذي يهدف إلى التخلص من بعض مسببات القلق والتوتر خاصة الذي يحدث عندما يجد الفرد نفسه في ظروف جديدة¹

(1) ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال نظريات وتطبيقات ، دار الجامعة، الإسكندرية، 2007 ، ص 586 .

4-2- إدراك الدور:

ويعني " تصور الفرد لمدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة. والاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله"¹، وبالتالي فإن العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تكون في شكل معلومات وهي عبارة عن توجيهات وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز، وهذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقاً من تأثيره بدافعه وخبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى ومن هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه.

4-3- بيئة العمل " : معلوم أن مناخ ومكان العمل يسهل الأداء الوظيفي، حيث يجب تهيئته بما يتناسب مع حاجات الفرد العامل حيث يشعر بالارتياح والرضا وذلك من حيث تجهيزه بالأدوات المناسبة والإضاءة والحرارة ونمط قيادة العامل والنظم والقوانين العادلة أيضاً، بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة².

4-4- قدرة الفرد على أداء العمل:

"وهي من الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير وتتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور فيجب أن تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل : التعليم والتدريب والخبرات.

رابعا : عناصر الأداء الوظيفي :

يمكن تلخيص عناصر الأداء في النقاط التالية:

- **كفاءة الموظف** : أي ما يمتلكه الموظف من معلومات ومهارات وقيم واتجاهات تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به بذلك الموظف.

(1) رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 5000 ، ص210 .

(2) طه طارق، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت دار الفكر الجامعية، الإسكندرية، 226 ، ص319 .

–متطلبات العمل :وهي المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف لإنجازها.

–بيئة المنظمة :وتتكون من عوامل خارجية وداخلية ، داخلية تتمثل في تأثيرها على الأداء الفعال من خلال تنظيمه وهيكله وأهدافه، خارجية تتمثل في العوامل السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية¹.

من خلال عناصر الأداء التي تم استعراضها سابقا نلاحظ أنها متداخلة فيما بينها مع عدم وضوح كل عنصر من هذه العناصر الخاصة بمستوى الأداء ،فقد يتأثر مستوى أداء الموظف برغبته ومتطلباته تؤذي إلى تدني مستوى الأداء خصوصا في حالة عدم ملائمتها لطبيعة الموظف وقدراته واتجاهاته.

خامسا : أبعاد الأداء الوظيفي :

تعنى بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن تميز بين ثلاث أبعاد للأداء وهي كالتالي :

– كمية الجهد المبذول :تعبّر عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة².

– الجهد المبذول :يعني مستوى بعض انواع لأعمال ،الذي قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وكمية الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد درجة مطابقة لإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجات خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الابداع والابتكار فيه³.

(1)عنان الحبوبى :دور الابداع الاداري في تحسين الأداء الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الخليل، 2009، فلسطين ص41

(2) بوعيط جلال الدين :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجزائر، 2009 ، ص 78

(3) سعاد بعجي: تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين : مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف 2007 ، ص 83 .

- **نمط الأداء**: ويقصد به الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الاسلوب التي يؤدي بها أنشطة العمل أساس نمط الأداء فيمكن قياس الترتيب الذي يمارسه المورد البشري في أداء النشاطات المعينة أو مزيج من هذه الحركات ، إذ كان العمل بالدرجة الأولى جسمانيا ، كما يمكن قياس هذه الطريقة التي تم الوصول بها إلى حل المشكلة¹.

سادسا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

- **البيئة الاقتصادية**: وتشمل نوع التنظيم الاقتصادي والملكية الخاصة أو العامة والمركزية أو اللامركزية التخطيط الاقتصادي والنظام البنكي والسياسات المالية ومستوى الاستثمار وخصائص الاستهلاك إذ تعتبر هذه العوامل (الاجتماعية، الثقافية السياسية، الاقتصادية) أهم العوامل الخارجية التي تتعامل معها المؤسسات والتي يجب أن تتكيف معها لتضمن الاداء الجيد سواء على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى الفرد².

- **غياب الأهداف المحددة**: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط مفصلة لكافة أعمالها وأهدافها ومعدلات الانتاج المطلوب من ادائها، لن تستطيع القياس ابدا ما قدم لها من إنجاز ومحاسبة لموظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد في السابق، لذلك فالمنظمة لا تملك معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندما يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف³.

- **اختلاف مستويات الأداء**: من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأسلوب الإداري الذي يربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي المتحصل عليه فكلما ارتبط مستوى اداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة

(1) محمد سعيد، أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، ط1، الاسكندرية، 2003، ص220

(2) جون جاكسون وآخرون: نظرية التنظيم (منظور كلي للإدارة)، ترجمة خالد زروق، معهد الادارة العامة، ط1، الرياض، 1988، ص109.

(3) جميلة بن زاف: العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2015، ص64.

بالعاملين وهذا يتطلب نظاما مميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعال بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

-عدم مشاركة الأعمال الادارية: إن عدم مشاركة العاملين في المسؤوليات الادارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الادارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعية لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدي هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوهم في وضع الأهداف المطلوب إنجازها وفي الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء فقد يعتبرون أنفسهم مهمشين¹.

من خلال العوامل السابقة الذكر نستخلص في الاخير أن أداء العاملين يرتبط بالمتغيرات التي تواجهها المؤسسة من الخارج والتي يجب أن يتكيف معها العمل لضمان أداءه الجيد.

سابعا : النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

نظرية العلاقات الإنسانية:

في العشرينيات من القرن الماضي ظهر ما يسمى بالعلاقات الإنسانية لتركز على أهمية تحسين العلاقات و بيئات العمل، وكانت دراسات الهاو ثورن من إحدى الدراسات الاساسية لهذا المذهب. لقد كان لدراسة " التون مايو " الفضل الكبير في إيضاح ما كان سائدا من قبل، حيث يرى أن التقدم الصناعي ونمو الأعمال الصناعية وتطورها أدى إلى انقطاع العلاقات الشخصية التي كانت من قبل بين صاحب العمل و عماله في النظام الصناعي القديم، وما قوى تلك الروابط الشخصية وثبتها هو إشراف صاحب العمل والعمال في عمل واحد، وتحت ظروف عمل واحدة، عكس ما حصل بعد التطور الصناعي، وما انجر عنه من ضعف في العلاقات بين العمال وأرباب العمل، وما زاد الأمر تدهورا هو تغاضي بعض أصحاب العمل عن الظروف المزرية للعامل بسبب ارتفاع نسبة البطالة آنذاك، وفي هذه الفترة قام " مايو " بأبحاثه في شركة الكهرباء بشيكاغو حيث اعتمدت طريقته على ملاحظة العمليات الإنتاجية بدقة، وملاحظة العمال في أوقات عملهم وفراغهم، وكما لاحظ سلوك الجماعات الصغيرة من العمال، واستمع إلى أحاديثهم، كما وضع خطة لكشف آثار يوم العمل

(1) على عبد الله: أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه للعلوم الاقتصادية.

القصير الذي تتخلله فترات الراحة، يتناول فيها العمال المرطبات والشاي، فوجد أن معدل العمل قد زاد والتعاون قد ارتفع كما أوصى على ضرورة تحسين العلاقة بين العمال، لان توفير الجو المناسب لهم يؤدي إلى الاستقرار في العمل وكذلك يحسن من أدائهم، وهذا تأكيداً على نظرية العلاقات الإنسانية ودورها في التحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية¹.

نظرية الإدارة العلمية:

كان " فريدريك تايلور " من رجال الإنتاج والإدارة، ومن الأوائل الذين اهتموا بتطبيق أسلوب علمي لمقاومة مشكلات الصناعة، بحيث خلص من تحليله إلى صياغة مجموعة مبادئ يمكن أن تكون بديلة عن أسلوب المحاولة والخطأ الذي شاع الاعتماد عليه خلال هذه الفترة، ويعتقد " تايلور " إن العمل الصناعي في تنظيمات معقدة يعني الانشغال الدائم في إنتاج السلع والخدمات من اجل الحصول على مكافأة، ومن ثمة فان مفهوم العمل يركز على ثلاث محاور:

الأول: الاستمرار.

الثاني: الإنتاج.

الثالث: الأجر.

بحيث كان " تايلور " أول من حاول دراسة الحركات المهمة لأداء أعمال الصناعة، وتسجيل الزمن الذي تستغرقه كل حركة منها ثم تحديد الوقت الكلي اللازم لأداء الحركات المتعاقبة التي يتألف منها العمل، وحينها كان يكتشف إن هناك طريقة مثلى وحيدة لأداء عملية من العمليات الإنتاجية كان يفرضها فرضاً على من يختارهم على العمال أثناء تدريبهم، وبذلك أصبح أول من استخدم دراسة الزمن في تحسين أداء العمل².

ولقد قدمت لنا النظرية التاييلورية ثلاث مبادئ رئيسية كإجراءات محددة يجب أن تتبعها الإدارة لتحقيق الكفاية في العمل وهي :

__ استخدام دراسات الحركة والزمن للوصول إلى الطريقة المثلى والوحيدة لأداء العمل، وهي الطريقة التي تسمح لتحقيق أعلى متوسط إنتاج يومي.

⁽¹⁾ عبد الرحمان العيري، سيكولوجية العمل والعمال، دار الرتب الجامعية، بدون طبعة، لبنان، بدون سنة نشر.

⁽²⁾ مجدي محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الجامعية، مصر، 1996م.

_تزويد العمال بحافز تشجيعي يدفعهم إلى أداء العمل وفقا للطريقة التي تم التوصل إليها بأسلوب علمي، وتحقيق ذلك بواسطة منح العامل مكافئة محددة تزيد عن معدل الأجر اليومي إذا استطاع أن يحقق المستويات المطلوبة والمقننة للإنتاج.

خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي والذي يعرف بأنه قيام الفرد بمجموعة من الأنشطة والمهام المختلفة داخل المنظمة و الجهد الذي يبذل في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ومد المساهمة في إحداث التغيير المطلوب، مع التطرق لمختلف محدداته واهم انواعه وعناصره، أبعاده بالمرور إلى أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي والتي لها انعكاسات على مستوى أداء الفرد والمنظمة وإلقاء الضوء على النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وذكر أهم افكارهم.



الفصل الرابع الجانب الميداني للدراسة



- أولاً :التعريف بميدان الدراسة
 - ثانيا :توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي
 - ثالثا :توزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل
 - رابعا :توزيع العينة وفق متغير المنصب الوظيف
 - خامسا :تحليل ومناقشة الفرضية الأولى : القائلة : للبيئة والظروف المادية والمعنوية للعمل تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
 - سادسا :نتائج الفرضية الأولى
 - سابعا :تحليل ومناقشة الفرضية الثانية :القائلة: للنظام والسياسة العامة في البلاد تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
 - ثامنا :نتائج الفرضية الثانية
 - تاسعا : تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة : القائلة : كلما كانت العلاقات الاجتماعية الوظيفية غير منسجمة كلما ازدادت الضغوط المهنية للعاملين.
 - عاشرا :نتائج الفرضية الثالثة
الاستنتاجات الجزئية
- خاتمة

أولاً: التعريف بميدان الدراسة :

_مجالات الدراسة : وتتمثل في المجال الزماني والمكاني والبشري للدراسة :

_المجال المكاني : اجريت هذه الدراسة بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنبعة ،بحيث تقع بشارع حسيبة بن بوعلي بوسط المدينة.

_نبذة تاريخية عن المؤسسة :

هي عبارة عن مؤسسة حكومية تعليمية حيث نشأت متوسطة الشهيد محمد بورويس عام 1967/ 1968م , كأول مؤسسة بمستوى المتوسط بالمنبعة اول تسمية لها متوسطة التعليم الفلاحي ثم المتوسطة المتعددة التقنيات الفلاحية والآن تعرف بمسمى متوسطة الشهيد محمد بورويس .

موقعها آنذاك في السابق كان مقابل لابتدائية ابن خلدون تعتبر كأكبر مؤسسة في ولاية المنبعة حيث بلغت مساحتها 62175 م² المساحة المبنية منها 1665 م² , فموقعها الحالي بشارع حسيبة بن بوعلي بوسط المدينة.

تحصلت على المراتب الأولى في سنوات 1992، 1993، 2009، 2010، 2015، 2016 .

وقد بلغ عدد العمال الإجمالي لمتوسطة الشهيد محمد بورويس إلى 83 عامل منهم 35 أستاذ و 48 عامل إداري وعدد تلاميذها 760 تلميذا مقسمين إلى أربع مستويات ولزيد من المعلومات المتعلقة بهذه المؤسسة في كل جوانبها البشرية (العدد الإجمالي والتفصيلي للأساتذة والطاقم الإداري والمهني وعدد التلاميذ بالإضافة الى المرافق الإدارية والبيداغوجية والرياضية المتواجدة بالمؤسسة أنظر إلى الملاحق .

_المجال الزماني : حيث يمثل المجال الزماني الفترة التي نزلنا فيها إلى ميدان الدراسة.

_المجال البشري :

و نعني بالمجال البشري مجتمع البحث و الأفراد المكونين له، و يمثل هذا المجتمع جميع العاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس وقد بلغ عددهم 79 عامل، منهم 35 أستاذ و 30 عامل إداري و 14 عامل مهني .

العينة وخصائصها :

يتوزعون على مختلف المناصب كآآي :

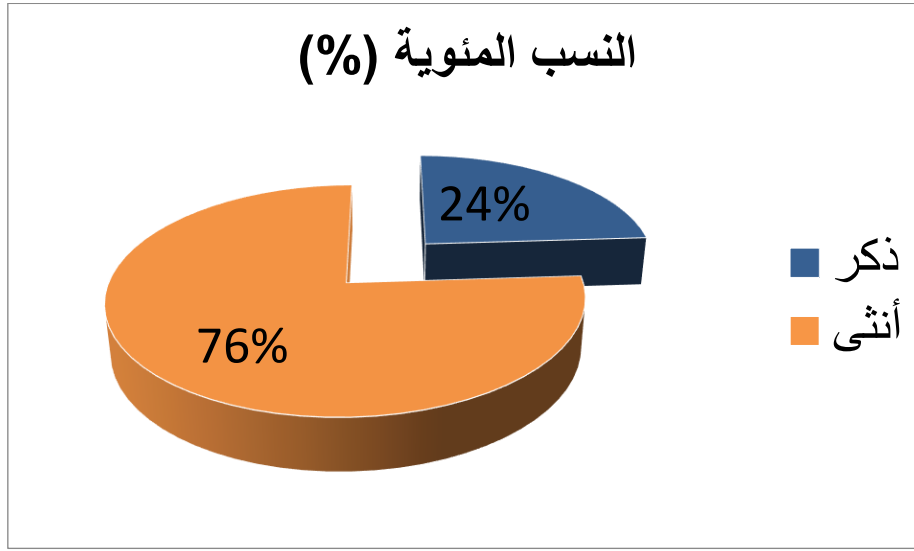
حسب متغير الجنس:

يوضح الجدول التالي العينة حسب متغير الجنس حيث تتوزع النسبتين بين الذكور ب : 24% والإناث 76% .

جدول رقم (01): يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الجنس
24	18	ذكر
76	57	أنثى
100	75	المجموع

شكل رقم (02): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الجنس



من خلال الجدول رقم (01) يتبين لنا أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تمثل 76% من جنس إناث، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 24% من جنس ذكور.

واستنادا مما سبق نستنتج أن عدد الاناث يفوق عدد الذكور وهذا راجع إلى أن الأهل يفضلون للأنثى مهنة التعليم و المهنة الإدارية خاصة في المؤسسات التعليمية لخلوها من الاختلاط كما انها مهنة مستقرة تسمح للأنثى بتحقيق التوازن بين بيتها وعملها من خلال رجوعها الى المنزل في وقت مبكر للاهتمام بحاجياتها المنزلية والعناية بزوجها واولادها.

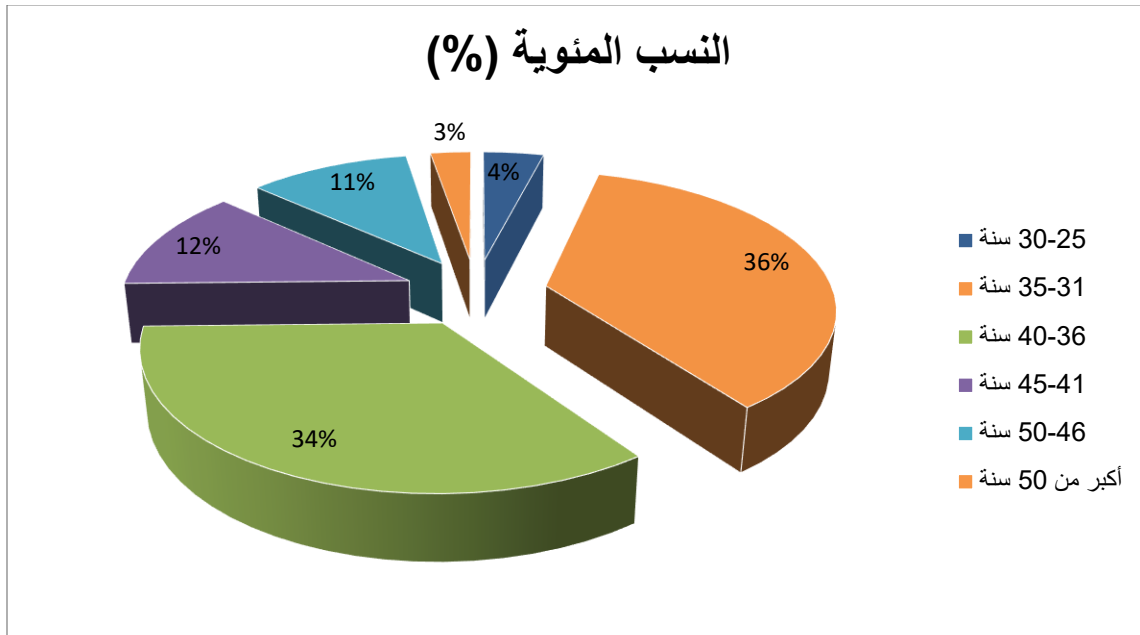
فمعظم المهن في هذا الوقت ينتهي وقت الدوام في ساعات متأخرة، ومن الممكن أن تذهب إلى العمل الميداني، وأن تخالط الرجال حيث ما زال المجتمع الجزائري محافظاً بطبعه كما من جانب التدريس نجد ان المرأة لديها مهارات أكثر من الرجل في التحاور مع التلاميذ، و الصبر و التواصل معهم كأنهم أبنائها حتى في خدمات التنظيف نجد ان المرأة افضل . أما الرجل فغالباً لا يتحمل الضغط العصبي على عكس المرأة، فيفضل الشباب أن يختاروا تخصصات أخرى غير التعليم لجوانب لا يمكن أن ننكرها وهي الجانب المادي وتجده يبحث عن العمل في الشركات الوطنية فمهنة التعليم لا تمنح المعلم دخلاً مادياً مشجعاً، ولا تمنحه اجرة عالية كي يتطور مستقبلاً.

توزيع العينة وفق متغير السن:

جدول رقم(02): يوضح توزيع العينة وفق متغير السن

النسبة المئوية (%)	التكرارات	السن
04	03	30-25 سنة
36	27	35-31 سنة
34	26	40-36 سنة
12	09	45-41 سنة
11	08	50-46 سنة
03	02	أكبر من 50 سنة
100	75	المجموع

شكل رقم (03): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير السن



من خلال الجدول رقم(02) يتبين لنا أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تمثل 36% تتراوح أعمارهم بين 31 و 35 سنة، تليها نسبة 34% تتراوح أعمارهم بين 36 و 40 ثم تليها نسبة 12%

تتراوح أعمارهم بين 41 و 45 وتليها أيضا نسبة 11% تتراوح أعمارهم بين 46 و 50 في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 3% تفوق أعمارهم 50 سنة .

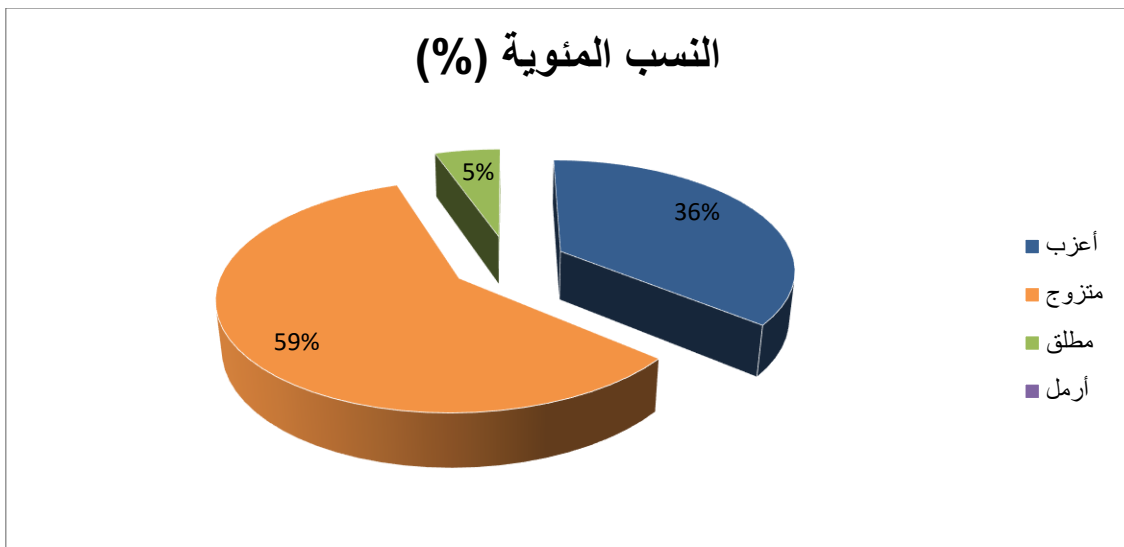
يمكننا الاستنتاج مما سبق أن هناك تفضيلاً لتوظيف الأشخاص الذين يكونون في منتصف مرحلة حياتهم المهنية والشخصية، حيث يكونون لديهم الخبرة والكفاءة المناسبة للعمل اما فئة العمر أكبر من 50 سنة فهي قليلة بسبب التقاعد.

توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية:

جدول رقم(04): يوضح توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الحالة
36	27	أعزب
59	44	متزوج
05	04	مطلق
00	00	أرمل
100	75	المجموع

شكل رقم (04): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية



من خلال الجدول رقم (03) يتبين لنا أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تمثل 59% متزوجون، تليها نسبة 36% عزاب في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% مطلقون.

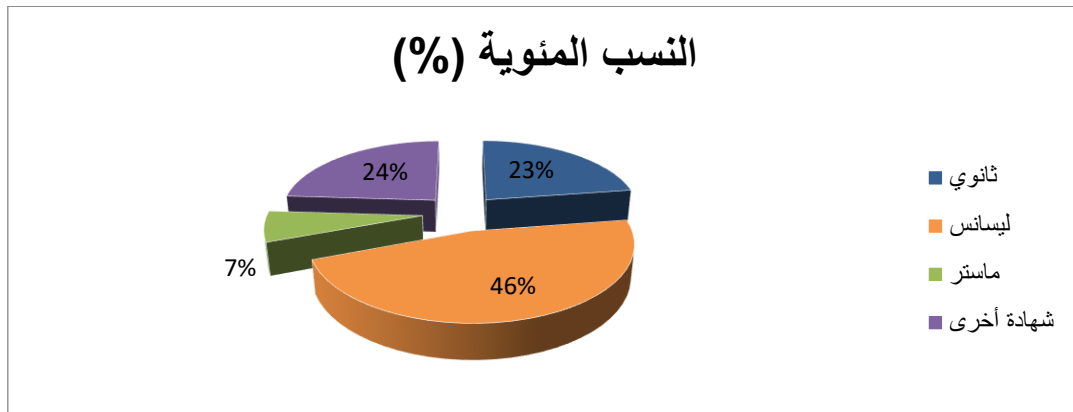
يُلاحظ مما سبق أن النسبة الأكبر من الموظفين في المؤسسة هم الأشخاص المتزوجون بنسبة 59%. هذا الرقم يُشير إلى أن الأشخاص المتزوجين يمثلون غالبية الموظفين في المدرسة، وهذا قد يُعزى جزئياً إلى أن الأشخاص المتزوجين يمتلكون الاستقرار الاجتماعي والمالي، وبالتالي يُمكنهم الالتزام بالوظيفة بشكل أفضل .

ثانيا : توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم(04): يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المستوى
23	17	ثانوي
46	35	ليسانس
07	05	ماستر
24	18	شهادة أخرى
100	75	المجموع

شكل رقم (05): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي



من خلال الجدول رقم (04) يتبين لنا أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 46% لديهم شهادة ليسانس، تليها نسبة 24% لديهم شهادة أخرى ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 07% لديهم شهادة ماستر و ذلك راجع الى ان شهادة ليسانس مؤهلة لتدريس في المتوسطة كما ان الإدارات اصبحوا يفضلون توظيف حاملي شهادة الليسانس فشهادة الماستر أصبحت لترقية فقط بينما المتحصلين على شهادة الماستر فالأغلب يفضلون التوجه الى التدريس في الثانوية الا في حالة عدم إيجاد منصب فيعملون مؤقتا في المتوسطة او بشكل دائم .

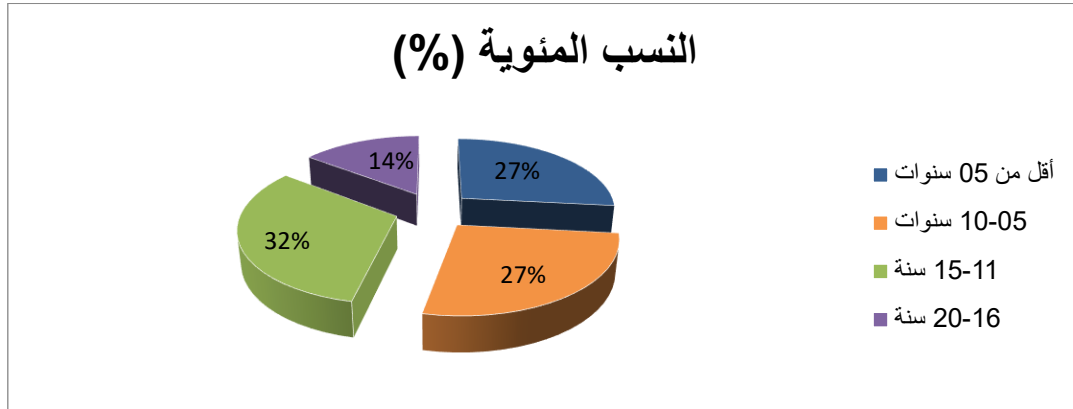
اما من لديهم مستوى ثانوي نسبتهم حوالي 23% بالإضافة الى الذين لديهم شهادة أخرى ونسبتهم 24% والتي تتمثل في العمال القائمين على الأمن الخارجي للمؤسسة ونظافتها و العاملين في الصيانة.

ثالثا: توزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل:

جدول رقم (05): يوضح توزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الأقدمية
27	20	أقل من 05 سنوات
27	20	05-10 سنوات
32	24	11-15 سنة
14	11	16-20 سنة
100	75	المجموع

شكل رقم (06): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الأقدمية في العمل



يتبين من خلال الجدول رقم(05) أن أعلى نسبة بلغت 32% عند فئة العمال ما بين [15-11] سنة هؤلاء الموظفين لديهم خبرة طويلة في العمل في هذه المتوسطة و هذه النسبة العالية ترجع جزئياً إلى تقدير المؤسسة للخبرة والاستقرار الذي يجلبه الموظفون الذين يعملون لفترة طويلة و وجود امتيازات مالية وترقيات للعمال الذين يظهرهم الالتزام والكفاءة على مدار هذه الفترة .ونجد أن الفئة المحصورة بين [5-10] سنوات و الفئة الأقل من 5 سنوات لهما نفس النسبة 27% وهي تعكس مجتمع الموظفين الناشئين والمتوسطين الخبرة و يشير ذلك إلى أن هناك مساواة في التقدير والفرص بين هذه الفئتين، وأن المؤسسة تهتم بتوفير بيئة جاذبة للموظفين الجدد للتحسن والتطور.

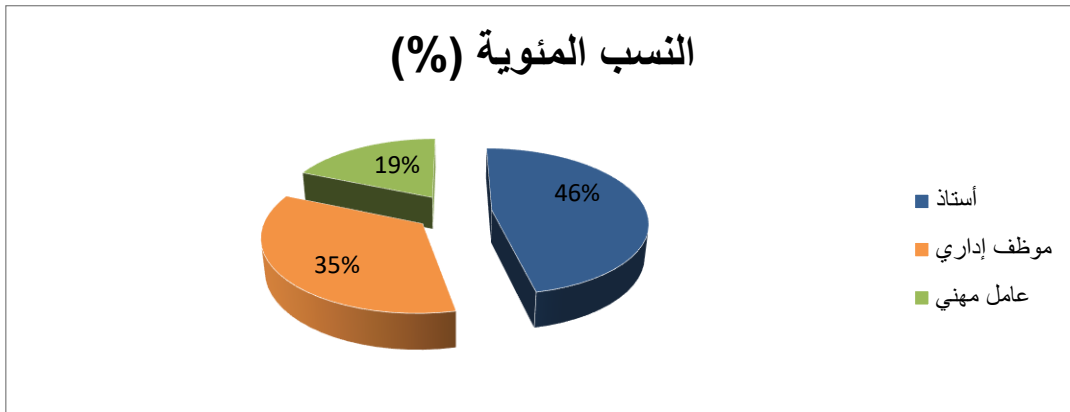
أما فئة العمال الذين بلغت سنوات عملهم ما بين [16-20] سنة حدّدت نسبتهم ب 14% و هي اقل نسبة و يرجع ذلك إلى حقيقة أن بعض الموظفين الذين يمتلكون خبرة طويلة قد يفضلون الانتقال لتدريس في الثانوية للحصول على دخل مالي افضل في هذه المرحلة من حياتهم المهنية خاصة في حالة عدم توفر امتيازات أكثر ممن هم اقل خبرة منهم فئة [11-15] سنة خاصة ان التعليم و العمل الإداري يحتاج لطاقة كبيرة و صبر، كما تؤثر التحولات في البيئة العملية و العائلية على هؤلاء الموظفين فمنهم من يغير المؤسسة كما ان عدم الاستقرار المهني لدى بعض العمال في المؤسسة يساهم في عدم تكيفهم مع أي منصب عمل مما ينقص لديهم الخبرة والمهارة المهنية التي لا تتماشى إلا مع الأقدمية في العمل.

رابعا :توزيع العينة وفق متغير المنصب الوظيفي:

جدول رقم(06): يوضح توزيع العينة وفق متغير المنصب الوظيفي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المنصب
46	35	أستاذ
35	26	موظف إداري
19	14	عامل مهني
100	75	المجموع

شكل رقم (07): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير المنصب الوظيفي



من خلال الجدول رقم(06) يتبين لنا أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تمثل 46% استاذة، تليها نسبة 35% موظفون اداريين في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 19% عمال مهنيين.

مما سبق يتبين لنا أن نسبة لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 46% يعملون في منصب أستاذ يرجع ذلك إلى طبيعة المؤسسة فهي مؤسسة تعليمية لها احتياج كبير للأساتذة ، تليها نسبة 35% يعملون في منصب موظف اداري يرجع تواجد هذه النسبة الكبيرة من الموظفين الإداريين إلى الحاجة المتزايدة لإدارة شؤون المؤسسة والأنشطة الإدارية فمتطلبات الإدارة في المدارس تزداد مع توسعها وتنوع أنشطتها وبرامجها كما تحتاج المتوسطة إلى فرق إدارية قوية لتنظيم العمليات المدرسية وتحسين أداء الإدارة العامة ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 19% يعملون في منصب عامل مهني و السبب

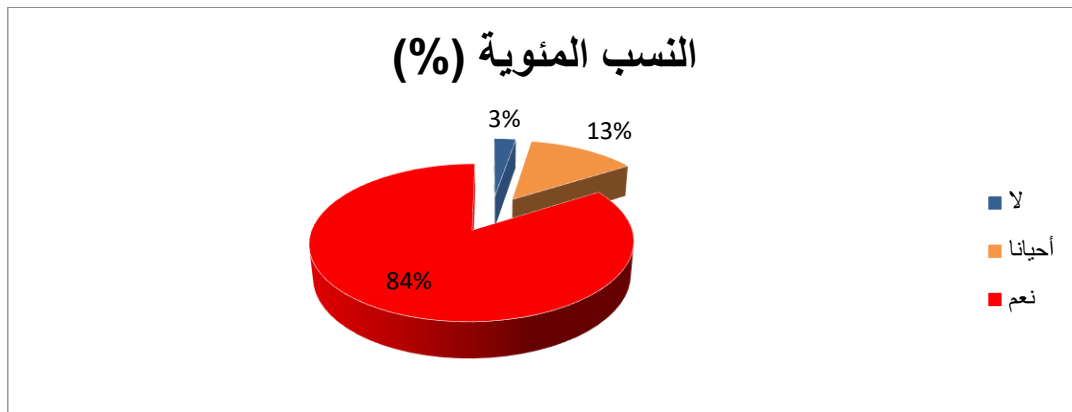
في قلة هذه النسبة يرجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة فهناك حاجة أقل للعمال المهنيين بالمقارنة مع أعداد المعلمين والموظفين الإداريين ، يشمل العمال المهنيين للمؤسسة وحرفيين يقدمون خدمات دعم للمؤسسة مثل الصيانة والتنظيف و بما ان حجم المتوسطة لا يحتاج الى العديد من عمال النظافة كذلك الاحتياجات المادية قليلة لذلك هناك حاجة اقل للعمال المهنيين .

خامسا :تحليل ومناقشة الفرضية الأولى : القائلة : للبيئة والظروف المادية والمعنوية للعمل تأثير على الأداء الوظيفي للعمال .

جدول رقم(07): يوضح التمتع بمهارة التواصل مع زملاء العمل من عدمه:

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	02	03
أحيانا	10	13
نعم	63	84
المجموع	75	100

شكل رقم (08): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



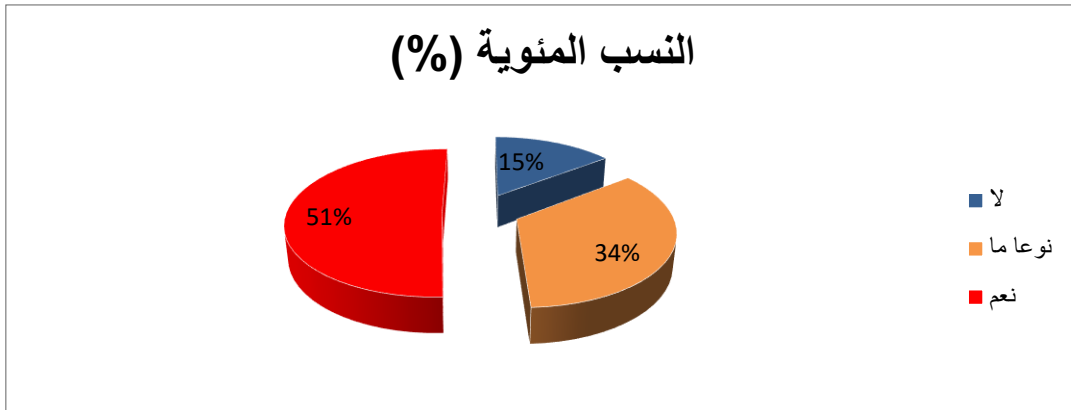
من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ ان نسبة 84% من المبحوثين يتمتعون بمهارة التواصل الجيد مع الزملاء في حين ان نسبة 13% من المبحوثين أحيانا ما يتمتعون بمهارة التواصل , اما نسبة 03% من افراد العينة لا يتمتعون بمهارة التواصل مع زملاء العمل .

يلاحظ مما سبق أن نسبة 84% من المبحوثين يتمتعون بمهارة التواصل الجيد مع الزملاء هذا يعكس أن هناك بيئة عمل لا بأس بها قد تشجع على التواصل بين الزملاء داخل بينما الفئة التي اجابت بـ "احياناً" كانت نسبتهم 13% و يفسر هذا اختلاف الظروف والأوضاع التي يمرون بها خلال العمل في حين الذين لا يتمتعون بمهارة التواصل الجيد مع زملائهم قد بلغت نسبتهم 3% وهي نسبة جد ضئيلة مقارنة بالفئة الأولى وهذا ما يفسر بان الموظفين يتمتعون بمهارة التواصل مع الزملاء وهو ما تسعى إليه أي مؤسسة من اجل بلوغ أهدافها.

جدول رقم(08): يوضح هل يتناسب الأجر مع الجهد المبذول في العمل ؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
15	11	لا
34	26	نوعاً ما
51	38	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (09): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



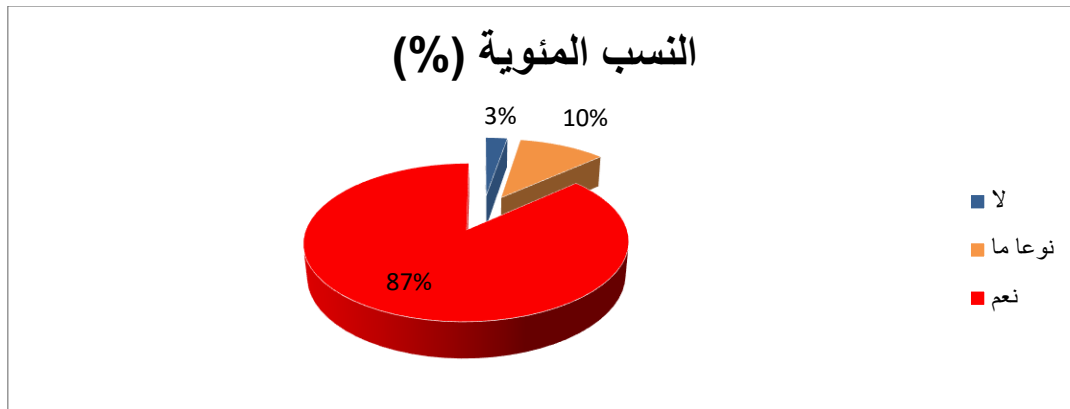
من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان نسبة 51% من المبحوثين يرون ان الاجر الذي يتلقونه يتناسب مع جهدهم في العمل , في حين ان نسبة 34% من المبحوثين يرون انه يتناسب نوعاً ما , اما نسبة 15% يرون ان الاجر الذي يتلقونه لا يتناسب مع جهدهم المبذول في العمل .

من خلال ماسبق ذكره نلاحظ أن هناك نسبة لا بأس بها من الموظفين يرون أن الأجر الذي يتلقونه يتناسب مع مجهودهم نوعا ما في العمل وقد بلغت نسبتهم 51% و هذا راجع الى ان اكبر نسبة من الموظفين تتمثل في الاناث الذين يجدون ان الدخل مناسب لأنهم يعتبرونه دخل إضافي على دخل ازواجهن او مصروف شخصي في حالة ما اذا كنا عازبات اما بالنسبة للأقلية الذكورية الذين اجابوا بنعم فذلك راجع الى عدم زواجهم بعد اي ليس لديهم مسؤولية مالية كبيرة بينما الفئة التي اجابت بـ " نوعا ما " كانت نسبتهم 34% و هذا يعني أن هؤلاء الموظفين يشعرون ببعض العدالة فيما يتعلق بالأجور، ولكن هناك بعض التحفظات أو القلق او ربما عدم إيجادهم لفرص عمل بدخل افضل جعلهم يرضون نوعا ما عن اجورهم مقابل المجهودات المبذولة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 15% يرون أن اجرهم لا يتناسب مع مجهودهم و ذلك راجع الى ان الذكر لديه مصاريف و مسؤوليات اكثر في الحياة لكونه المعيل لعائلته مقارنة بالأنثى.

جدول رقم(09): يوضح توافق الوظيفة مع المهارات والقدرات أم لا؟

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	02	3%
نوعا ما	08	10%
نعم	65	87%
المجموع	75	100

شكل رقم (10): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



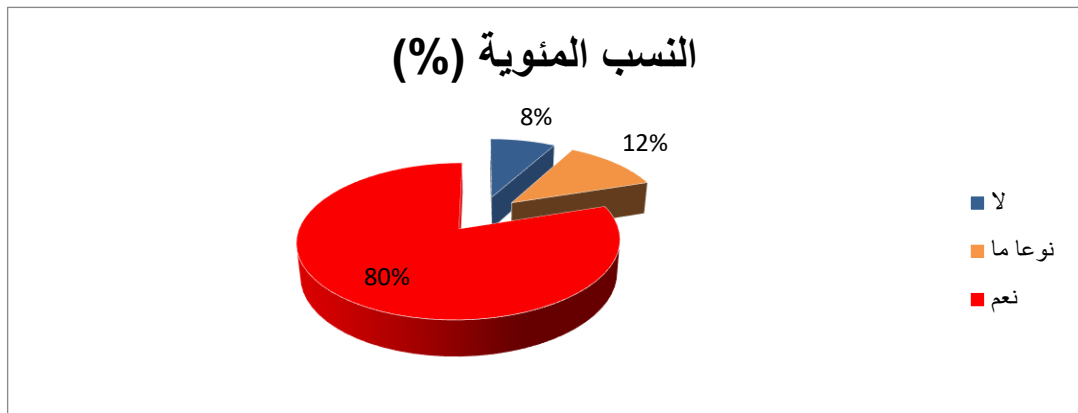
من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ ان نسبة 87% من المبحوثين يرون ان وظيفتهم تتوافق مع مهاراتهم وقدراتهم، في حين ان نسبة 10% من المبحوثين يرون انها تتناسب نوعا ما مع قدراتهم ومهاراتهم، أما نسبة 03% يرون ان الوظيفة لا تتوافق مع قدراتهم ومهاراتهم .

من خلال ماسبق ذكره نلاحظ أن نسبة لا بأس من الموظفين والتي تمثل 87% يرون أن وظيفتهم تتوافق مع مهاراتهم وقدراتهم، بينما الفئة التي اجابت بـ " نوعا ما " كانت نسبتهم 10% و هذا يعني أن هؤلاء الموظفين يرون بان الوظيفة قد تتوافق مع قدراتهم ومهاراتهم في بعض الأحيان فقط، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% لا يرون ذلك من هنا نجد أن العمال لا يجدون صعوبة في العمل حيث يتوافق مع قدراتهم و مهاراتهم وهذا راجع إلى ان التوظيف ليس عشوائي بل يتم اعتمادا على مؤهلات و شهادة وخصائص كل فرد.

جدول رقم(10): يوضح هل يشعر العاملون بالرضا على الأداء في العمل؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
08%	06	لا
12%	09	نوعا ما
80%	60	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (11): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



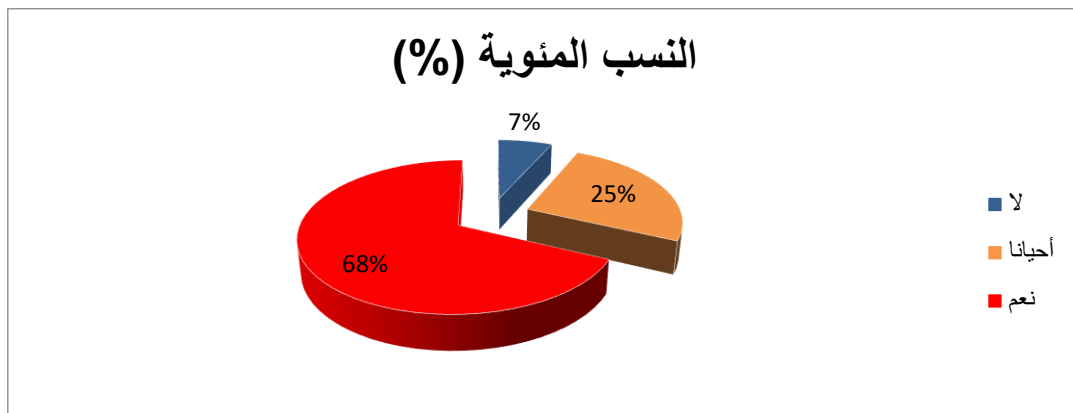
من خلال الجدول رقم(10) نلاحظ ان نسبة 80 % من المبحوثين يشعرون بالرضا على أدائهم في العمل، في حين ان نسبة 12% من المبحوثين نوعا ما يشعرون بالرضى على أدائهم في العمل اما نسبة 08% لا يشعرون بالرضى نحو أدائهم في العمل

من خلال ماسبق ذكره نلاحظ أن النسبة التي لا بأس من الموظفين والتي تمثل 80% يشعرون بالرضا على أدائهم في العمل، بينما الفئة التي اجابت بـ " نوعا ما " كانت نسبتهم 12% و هذا يعني أن هؤلاء الموظفين يشعرون بالرضى على أدائهم في العمل في بعض الاحيان , في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 08% لا يشعرون بذلك فيمكن تفسير شعور اغلبية الموظفين بالرضا على ادائهم الى ان عملهم قد يتوافق مع مؤهلاتهم العلمية بالإضافة إلى أن الحجم الساعي يتوافق مع الوظيفة.

جدول رقم(11): يوضح هل يوجد تطوير للأداء بشكل مستمر أم لا ؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
07%	05	لا
25%	19	أحيانا
68%	51	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (12): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(11) نلاحظ ان نسبة 68% من المبحوثين يطورون من أدائهم بشكل مستمر في حين ان نسبة 25% من المبحوثين أحيانا ما يطورون من أدائهم بشكل مستمر اما نسبة 07% فهم لا يطورون من أدائهم بشكل مستمر.

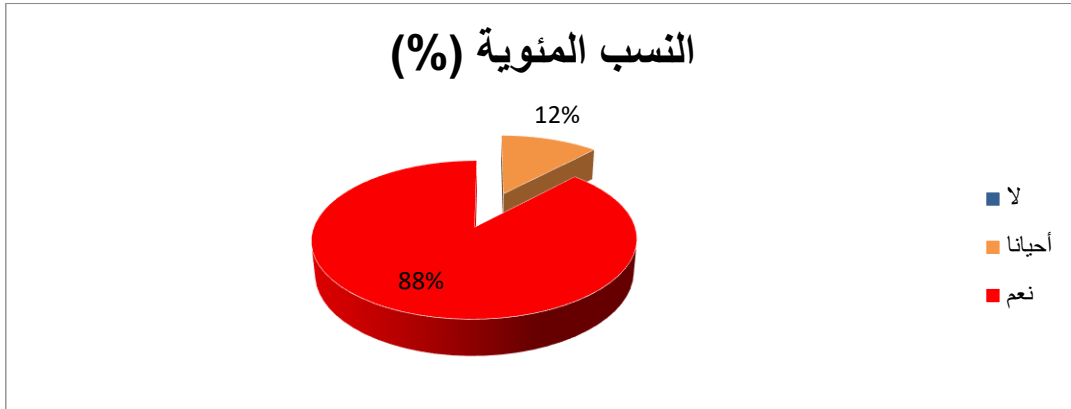
نلاحظ مما سبق ذكره ان النسبة المئوية للموظفين الذين أجابوا ب "نعم" هي 68% وهي نسبة لا بأس بها بين الاجابات المختلفة، وهذا يعني أن غالبية الموظفين يرون أن أدائهم يتحسن بشكل مستمر، في حين ان نسبة الموظفين الذين أجابوا "أحيائاً" بلغت 25%، وهي نسبة متوسطة، وتشير إلى أن بعض الموظفين قد يرى تحسناً في أدائهم بين الحين والآخر، أما نسبة الموظفين الذين أجابوا "بلا" فقد بلغت 7% وهي الأدنى بين البدائل، وهذا يعني أن العدد القليل من الموظفين يرى أنه لم يحدث أي تحسن في أدائهم.

بناءً على هذه الإحصائيات، يمكن الاستدلال بأن الغالبية العظمى من الموظفين في المؤسسة يرون تطوراً مستمراً في أدائهم.

جدول رقم(12): يوضح التقدير بين زملاء العمل من عدمه

النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
00	00	لا
12%	09	أحيانا
88%	66	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (13): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ ان نسبة 88 % من المبحوثين يشعرون بالتقدير بين زملائهم في العمل في حين ان نسبة 12 % أحيانا ما يشعرون بالتقدير بين زملائهم في العمل .

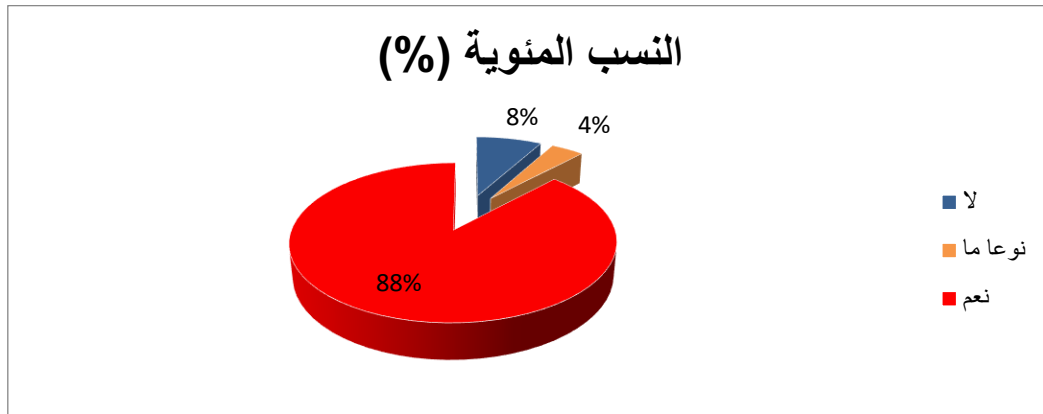
مما سبق ذكره يتبين لنا أن نسبة لا بأس بها من الموظفين (نسبة 88%) أجابوا بـ "نعم"، مما يعني أن معظمهم يشعرون بالتقدير بين زملائهم في العمل. هذا يشير إلى أن هناك بيئة عمل قد تكون متمثلة في تبادل الاحترام والتقدير بين الموظفين ، نسبة 12% من الموظفين أجابوا بـ "أحيانا"، مما يشير إلى أن هناك بعض الحالات التي يشعرون فيها بالتقدير ولكنها ليست دائمة. هذا يمكن أن يكون مؤشراً على بعض القضايا الاجتماعية أو التفاوت في مستويات التقدير بين الزملاء.

يمكن تفسير هذه النتائج بأن المؤسسة لديها نوعاً ما ثقافة منفتحة ومدعومة قد تشجع على التقدير والاحترام بين الموظفين في المؤسسة.

جدول رقم(13): يوضح التقدير من طرف المسؤول المباشر أم لا؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
08%	06	لا
04%	03	نوعا ما
88%	66	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (14): يوضح النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ ان نسبة 88 % من المبحوثين يشعرون بالتقدير من طرف المسؤول المباشر في حين ان نسبة 08 % لا يشعرون بذلك, اما نسبة 04 % فيشعرون بذلك نوعا ما .

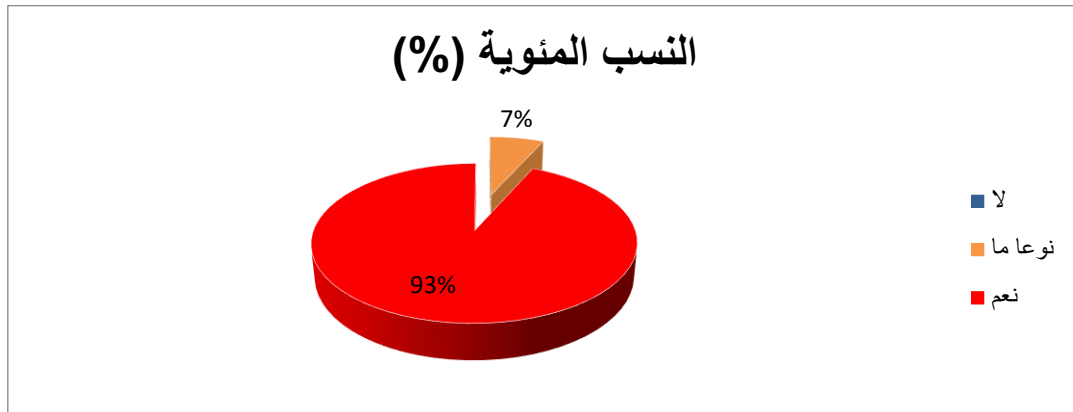
يتبين من خلال الجدول أن نسبة لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 88% يشعرون بالتقدير من طرف المسؤول المباشر، اما نسبة 08 % فلا يشعرون بالتقدير ابدا من طرف المسؤول، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 04% يشعرون بذلك نوعا ما.

يشير إلى أن غالبية الموظفين في المؤسسة قد يشعرون بالتقدير من طرف مسؤوليهم المباشرين لكن هناك عدد قليل أكثر يشعرون بعدم التقدير.

جدول رقم(14): يوضح تقدير الجهود وزيادة الإخلاص في العمل من عدمه

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
00%	00	لا
07	05	نوعا ما
93	70	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (15): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان نسبة 93 % من المبحوثين ان تقدير جهودهم يزيد في اخلاصهم في العمل ، في حين ان نسبة 7 % من المبحوثين يرون بان تقدير جهودهم يزيد من اخلاصهم في العمل نوعا ما .

من خلال الجدول لإجابات الموظفين على السؤال الثامن، يمكننا استنتاج أن معظم الموظفين (93%) يعتقدون أن تقدير جهودهم يزيد من إخلاصهم في العمل، حيث قاموا بالإجابة بـ "نعم."

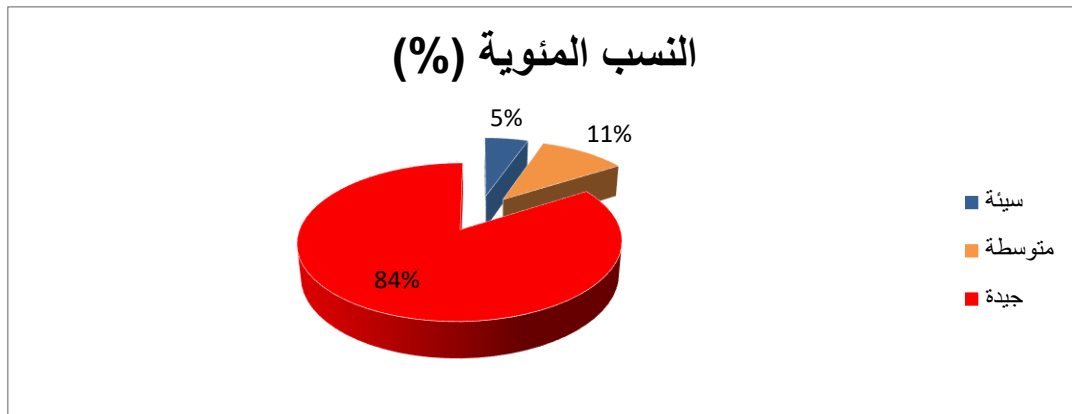
أما النسبة الباقية، فهناك 7% من الموظفين الذين يشعرون أن تقدير جهودهم يؤثر بشكل محدود على إخلاصهم في العمل، حيث قاموا بالإجابة بـ "نوعاً ما". ولكن يبدو أن هذه النسبة صغيرة بالمقارنة مع نسبة الإجابة الإيجابية.

هذا يعكس رؤية الموظفين الذين يعملون في المؤسسة ويشير إلى أن تقدير جهودهم يلعب دورًا كبيرًا في تعزيز إخلاصهم ورغبتهم في التفاني في العمل. وهذا يعود جزئيًا إلى أن الاعتراف بالجهود المبذولة يعزز من روح الانتماء والرغبة في تقديم الأداء المميز والإسهام في تحقيق أهداف المدرسة بشكل أكبر. فالتقدير من قبل الإدارة والزملاء يعطي دافعًا قويًا للموظفين للمضي قدمًا في العمل بحماس وتفانٍ. كما أن البيئة الاجتماعية الداعمة داخل المؤسسة قد تسهم في تعزيز روح الفريق والانتماء لديهم.

جدول رقم(15): يوضح نوع العلاقة بين زملاء العمل

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
سيئة	04	5%
متوسطة	08	11%
جيدة	63	84%
المجموع	75	100

شكل رقم (16): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(15) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 84% يرون ان علاقتهم مع زملائهم في العمل جيدة، تليها نسبة 11% علاقتهم مع زملائهم متوسطة في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 5% علاقتهم مع زملائهم سيئة.

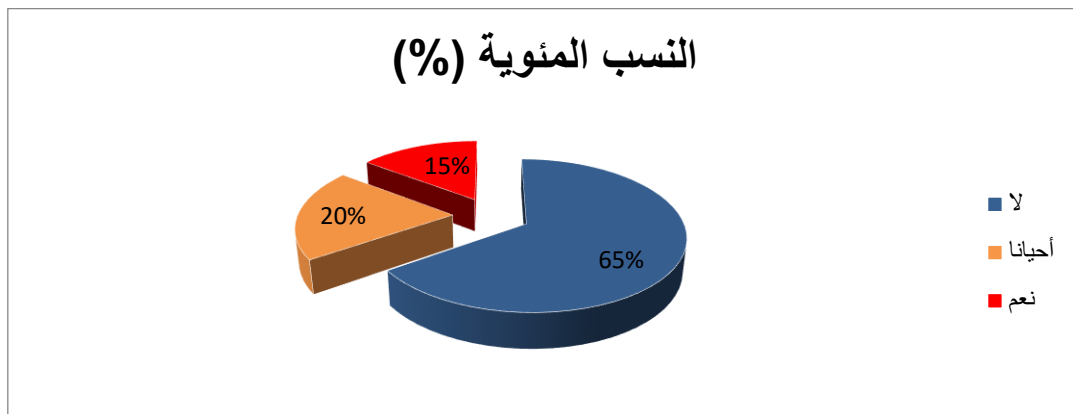
نلاحظ مما سبق أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 84% يرون أن علاقتهم مع زملائهم في العمل جيدة، تليها نسبة 11% علاقتهم مع زملائهم في العمل متوسطة في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% يرون أنها سيئة.

هذا راجع الى ان هناك ثقافة التعاون بين الموظفين في المؤسسة، مما يؤدي إلى اقامة علاقات جيدة بينهم كما تلعب القيم الاجتماعية للمجتمع الجزائري دورًا في تعزيز التعاون والتواصل بين الموظفين في المؤسسة.

جدول رقم(16): يوضح هل يكلف العاملون بأعمال لا تتناسب مع عملهم المعتاد؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
65	49	لا
20	15	أحيانا
15	11	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (17): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



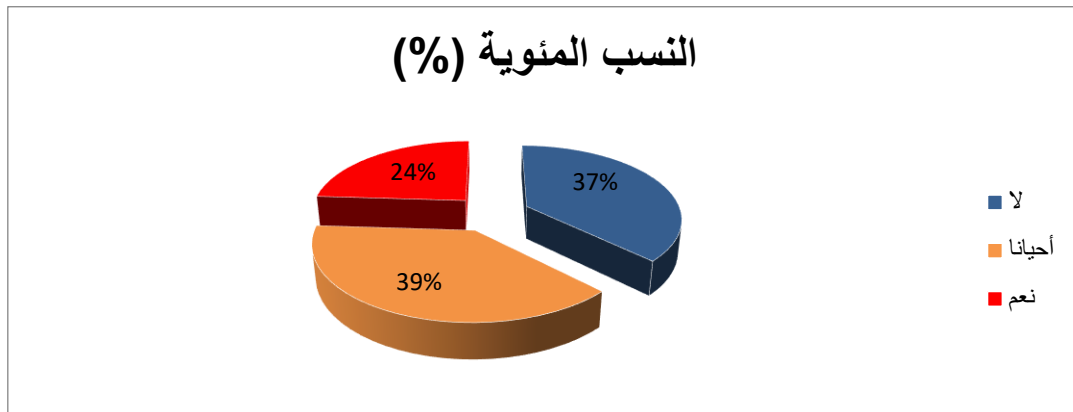
من خلال الجدول رقم(16) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 65% يصرحون بانهم لا يكلفون بأعمال لا تتناسب عملهم المعتاد، تليها نسبة 20% يصرحون بانهم يكلفون بأعمال لا تتناسب عملهم المعتاد احيانا في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 15% صرحوا بانهم يكلفون بأعمال لا تتناسب عملهم المعتاد.

مما سبق ذكره نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين في المؤسسة لا يشعرون بأنهم يتكفون بأعمال لا تتناسب مع عملهم المعتاد، بنسبة 65% بحيث أن أجابوا "بلا" يعود ذلك إلى أنهم قد يؤديون مهامهم الرئيسية بنجاح دون أن يكون هناك حاجة ملحة لتكليفهم بأعمال أخرى خاصة الأساتذة و هذا يدل أيضا على ان المؤسسة لا تعاني من نقص من ناحية الموظفين او اهمال لبعض المناصب لذلك الأغلبية لا يضطرون لتكلف بأعمال أخرى ومن المثير للاهتمام أن عددًا قليلاً من الموظفين بنسبة (15%) و(20%) يعترفون بأنهم قد يتكفون بأعمال غير معتادة أحيانا، وقد يكون هذا بسبب وجود احتياجات استثنائية أو ظروف غير متوقعة في بعض الأحيان.

جدول رقم(17): يوضح التكليف بعمل الزملاء من طرف المسؤول ام لا؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
37	28	لا
39	29	أحيانا
24	18	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (18): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(17) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 39% يصرحون بانهم احيانا يكلفون بأعمال زملائهم من قبل المسؤول في حال لم يقوموا بإنجازه ، تليها نسبة 37% يصرحون بانهم لا يكلفون بأعمال زملائهم من طرف المسؤول في حال لم يقوموا بإنجازه

في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 24% صرحوا بانهم يكلفون بأعمال زملائهم من قبل المسؤول في حال لم يقوموا بإنجازه.

من خلال ماسبق نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 39% يكلفون أحيانا بعمل زملائهم من قبل المسؤول في حال لم يقوموا بإنجازه، تليها نسبة 37% يصرحون بانهم لا يكلفون بأعمال زملائهم من طرف المسؤول في حال لم يقوموا بإنجازه في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 24% يكلفون بذلك دائما.

هذا الفارق يعود إلى الضغوط المهنية التي يواجهها الموظفون ربما الأشخاص الذين يكلفون بعمل زملائهم أحيانا يكونون أكثر تسامحا مع الظروف الخاصة التي تجبر زملاءهم على عدم إنجاز المهام في بعض الأوقات كما قد يكون للعلاقات الاجتماعية دور في قد يكون هناك موظفون يكلفون بعمل زملائهم بناءً على صداقات أو علاقات مميزة تؤثر على اتخاذ القرارات.

جدول رقم(18): يوضح الشعور بالأمان والراحة في مكان العمل من عدمه

المجموع		لا		احيانا		نعم		
100%	18	0%	0	5.56%	1	94.44%	17	ذكر
100%	57	7.02%	4	5.26%	3	87.72%	50	انثى
100%	75	5.33%	4	5.33%	4	89.33%	67	المجموع

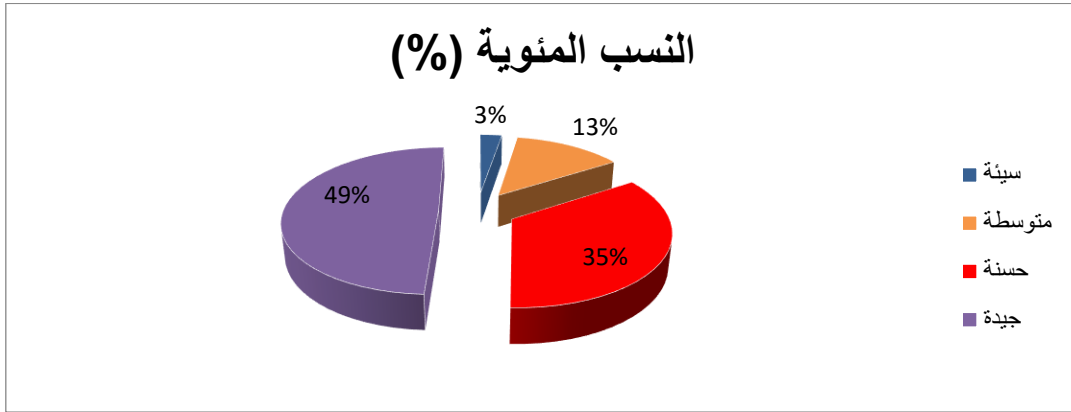
يلاحظ من خلال الجدول رقم(18) أن نسبة الموظفين الذكور الذين يشعرون بالراحة والأمان في مكان العمل عالية بنسبة 94.44%، بينما تبلغ نسبة الموظفات الإناث اللاتي يشعرون بنفس الشعور 87.72% يشير هذا الفرق إلى وجود فروقات واختلافات بين متغير الجنس.

و بشكل عام بدون الفصل في متغير الجنس نلاحظ ان النسبة كبيرة من الموظفين (89.33%) يشعرون ببعض الراحة والأمان في مكان العمل، بينما هناك نسبة قليلة (5.33%) يشعرون بالراحة أحياناً ونسبة أقل (5.33%) لا يشعرون بالراحة أبداً هذا راجع الى عدة عوامل مثل بيئة العمل، طبيعة العمل، العلاقات الاجتماعية داخل المدرسة، والدعم الإداري والمعنوي.

جدول رقم(19):يوضح نوع الإضاءة في مكان العمل

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
03	02	سيئة
13	10	متوسطة
35	26	حسنة
49	37	جيدة
100	75	المجموع

شكل رقم (19): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(19) يلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 49% يرون ان الإضاءة في مكان عملهم جيدة، تدعمها نسبة 35% يرون فيه ان الإضاءة في مكان عملهم حسنة، ثم تليها نسبة 13% يرون بانها متوسطة في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% يرون بان الإضاءة في مكان عملهم سيئة.

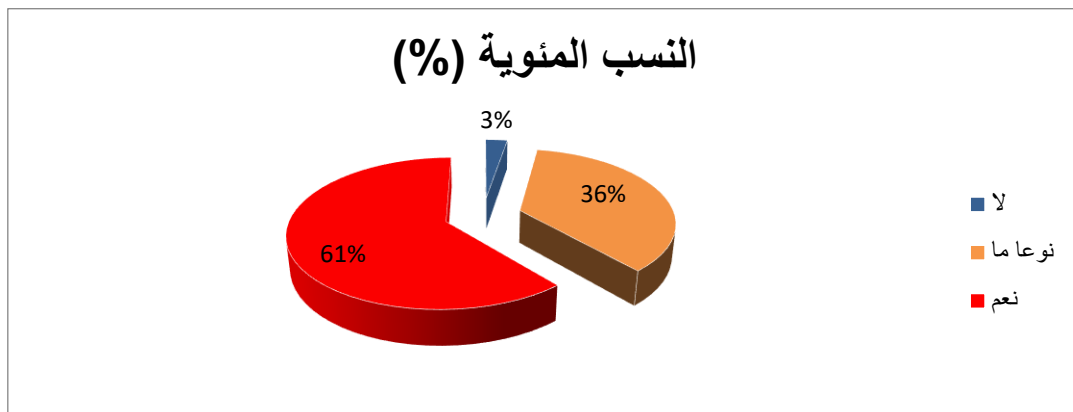
من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 49% يرون أن الإضاءة في مكان عملهم جيدة، تليها نسبة 35% يرون ان الإضاءة في مكان عملهم حسنة و نسبة 13% يرون بانها متوسطة في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% يرون أنها سيئة. تُظهر الإحصائيات أن الغالبية من الموظفين في المؤسسة يرون أن جودة الإضاءة في مكان عملهم جيدة أو حسنة، حيث يمثلون 84% من إجمالي العينة المشاركة. هذا يُشير إلى أن إدارة المؤسسة قد أهتمت بتوفير بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة، مما قد يساهم في راحة الموظفين أثناء أداء مهامهم.

على الرغم من أن هناك بعض الموظفين الذين يرون أن جودة الإضاءة متوسطة أو سيئة، إلا أن النسب التي لا بأس بها من الموظفين الذين يرون جودة الإضاءة جيدة يعكس أن معظم العاملين في المؤسسة قد يشعرون بالراحة من حيث الإضاءة.

جدول رقم(20): يوضح تزويد مكان العمل بكل العتاد والأجهزة المناسبة أم لا ؟

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	02	03
نوعا ما	27	36
نعم	46	61
المجموع	75	100

شكل رقم (20): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 61% يرون أن مكان العمل مزود بكل العتاد والأجهزة المناسبة ، تليها نسبة 36% يرون أن مكان العمل مزود نوعا ما بكل العتاد والأجهزة المناسبة ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% يرون أن مكان العمل ليس مزود بكل العتاد والأجهزة المناسبة.

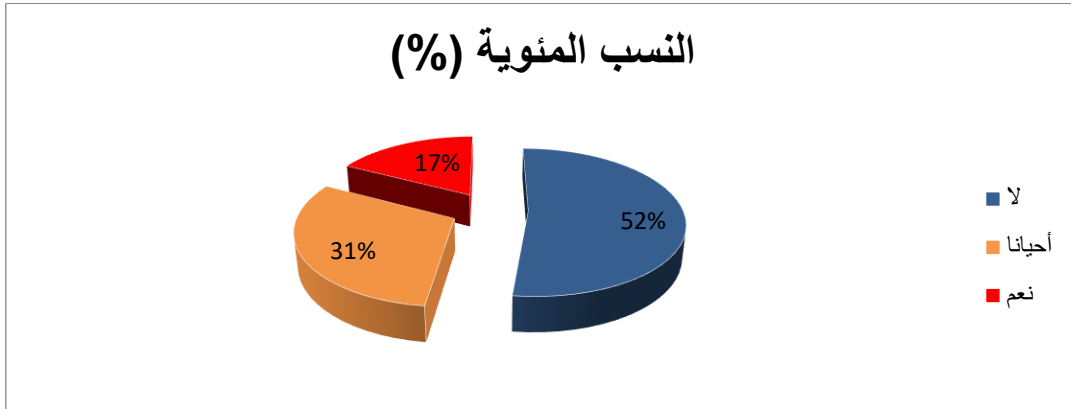
من خلال ماسبق ذكره نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 61% يرون أن مكان العمل قد يكون مزود بكل العتاد والأجهزة المناسبة، ، تليها نسبة 36% يرون أن مكان العمل مزود نوعا ما بكل العتاد والأجهزة المناسبة في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% لا يرون أنه مزود بذلك.

يرجع هذا الى العديد من العوامل التي تؤثر على آراء الموظفين بشأن مكان العمل وتوفر العتاد والأجهزة المناسبة أولا حجم الميزانية المتاحة للمؤسسة يؤثر على قدرتها على توفير العتاد والأجهزة اللازمة للموظفين ثانيا توفر التكنولوجيا المتطورة والأجهزة الحديثة يؤثر أيضا بشكل كبير على تجربة الموظفين في العمل.

جدول رقم (21): يوضح هل يعاني العمال من الفوضى والضوضاء في مكان العمل؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
52	39	لا
31	23	أحيانا
17	13	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (21): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (21) يلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 52% لا يعانون من فوضى وضوضاء في مكان العمل، ، تليها نسبة 31% يعانون أحيانا من فوضى وضوضاء في مكان العمل، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 17% صرحوا بأنهم يعانون من فوضى وضوضاء في مكان العمل.

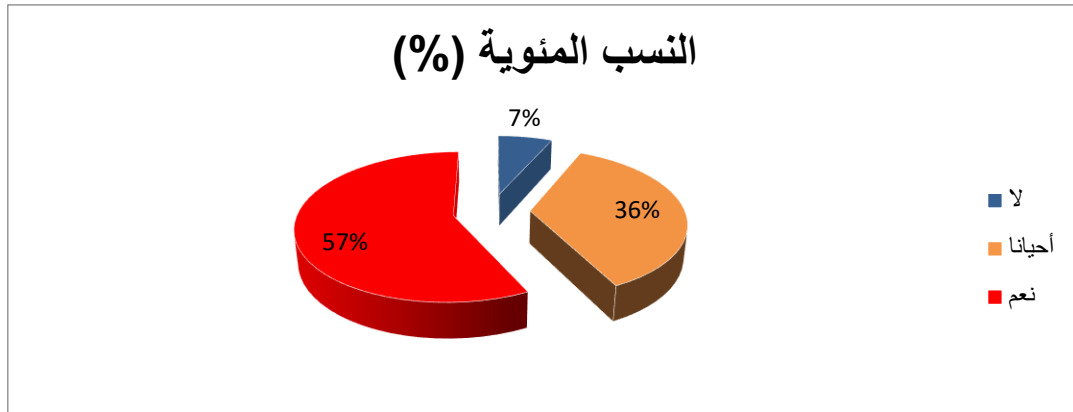
من خلال ماسبق نلاحظ أن نسبة لا بأس بها الموظفين (52%) لا يعانون من فوضى وضوضاء في مكان العمل، وهذا يعكس نوعا ما وجود بيئة عمل منظمة بالنسبة لهؤلاء الموظفين ، مع ذلك يعاني 31% من الموظفين أحيانا من الفوضى والضوضاء، وهذا يشير إلى أن هناك بعض العوامل التي تسبب التشويش والاضطراب في بعض الأوقات، وقد يؤثر ذلك على مستوى الإنتاجية والتركيز لدى هؤلاء الموظفين.

كما نلاحظ أن هناك نسبة صغيرة (17%) من الموظفين الذين يعانون من الفوضى والضوضاء بشكل مستمر في مكان العمل، وهذا يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على صحتهم النفسية والعملية، ويمكن أن يؤدي إلى تراجع أدائهم وانخفاض معنوياتهم.

جدول رقم(22): يوضح هل تأخذ المؤسسة لاقترحات العاملين نحو العمل بعين الاعتبار؟

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	05	07
أحيانا	27	36
نعم	43	57
المجموع	75	100

شكل رقم (22): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(22) يلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 57% يرون بان المؤسسة التي يعملون بها تأخذ اقتراحاتهم نحو العمل بعين الاعتبار ، تليها نسبة 36% يرون بان المؤسسة التي يعملون بها احيانا تأخذ اقتراحاتهم نحو العمل بعين الاعتبار ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 07% لا يرون أنها تأخذ بذلك.

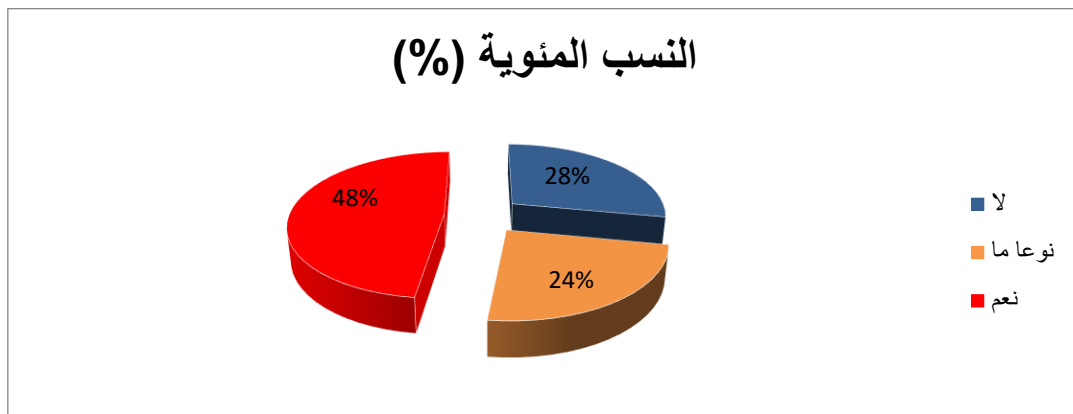
من خلال ماسبق ذكره نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 57% يرون أن المؤسسة التي يعملون بها تأخذ اقتراحاتهم نحو العمل بعين الاعتبار ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 07% لا يرون أنها تأخذ بذلك و هذا امر يمثل الرضا من قبل الموظفين على العمل الإداري فمن الجيد أن العدد الأكبر يرون بانها تأخذ باقتراحاتهم

أما النسبة البسيطة لمن يعتقدون أن المؤسسة لا تأخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار (7%) فهذا يشير إلى أن عمل المسؤولين في المؤسسة لا يحسنون التفاعل والتواصل مع هذه الفئة من الموظفين لمعرفة مشكلاتهم أما بالنسبة للذين يرون أن المؤسسة تأخذ اقتراحاتهم بشكل محدود أو في بعض الأحيان (36%)، فالإدارة لا تحرص على التفاعل المستمر معهم وتزيد من التواصل بينهم لتحسين استجاباتهم.

جدول رقم(23): يوضح هل تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل المساعدة للتنقل لأداء الاعمال؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
28	21	لا
24	18	نوعا ما
48	36	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (23): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(23) يلاحظ أن نسبة لا بأس لها من المبحوثين والتي تمثل % 48 يرون أن المؤسسة تسعى لتوفير كل الوسائل المساعدة للتنقل لأداء الاعمال ، تليها نسبة % 28 يرون بأن المؤسسة لا تسعى لتوفير كل الوسائل المساعدة للتنقل لأداء الاعمال ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل % 24 يرون أنها تسعى لتوفير الوسائل نوعا ما.

من خلال ماسبق ذكره نلاحظ أن نسبة لا بأس لها من الموظفين والتي تمثل 48% ، تليها نسبة 28% يرون بان المؤسسة لا تسعى لتوفير كل الوسائل المساعدة للتنقل لأداء الاعمال ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 24% يرون أنها تسعى لذلك نوعا ما. نستنتج أن هناك تبايناً في الرؤى والتصورات لدى الموظفين حول سياسات المؤسسة وجهودها في توفير وسائل المساعدة هذا التباين نتيجة لاختلاف الثقافات الاجتماعية والتعليمية للموظفين.

جدول رقم(24): يوضح بيئة العمل هل هي مساعدة أم لا ؟

المجموع		لا		احيانا		نعم		
18	100%	0	0%	3	16.67%	15	83.33%	ذكر
57	100%	4	7.02%	18	31.58%	35	61.40%	انثى
75	100%	4	5.33%	21	28%	50	66.67%	المجموع

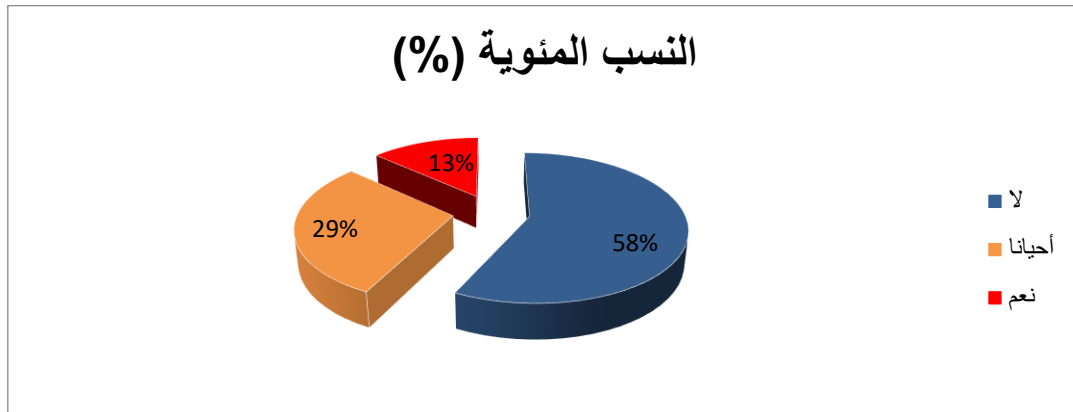
من خلال الجدول رقم(24) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس لها (67%) من الموظفين الذين يرون أن بيئة العمل مساعدة تشير إلى أنهم ربما يتلقون الدعم اللازم لمواجهة الضغوط المهنية داخل العمل.

بحيث نسبة (28%) أحيانا ما تكون مناسبة و النسبة المنخفضة (5%) من الموظفين الذين لا يرون بيئة العمل مساعدة قد يكون لديهم تجارب سلبية في العمل أو عدم الشعور بالدعم الكافي من قبل الإدارة أو الزملاء ، يمكن أن يكون للجنس أثر على وجهات النظر بشأن بيئة العمل، حيث يبدو أن الإناث (61.40%) يشعرون بأن البيئة أكثر مساعدة بالمقارنة بالذكور (83%) قد يكون هذا ناجماً عن اختلافات في تفضيلات العمل أو الدعم المقدم للجنسين.

جدول رقم(25):يوضح هل تأثر نقص وسائل العمل للقيام بالمهمة؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
58	43	لا
29	22	أحيانا
13	10	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (24): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(25) يلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل

58 % نقص وسائل العمل لا يمنعهم من القيام بمهمتهم ، تليها نسبة 29% يرون بان نقص وسائل العمل يمنعهم احيانا من القيام بمهمتهم ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 13% يرون بان نقص وسائل العمل يمنعهم من ذلك.

نلاحظ مما سبق أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 58% يرون أن نقص وسائل العمل لا يمنعهم من القيام بمهمتهم ، تليها نسبة 29% يرون بان نقص وسائل العمل يمنعهم احيانا من القيام بمهمتهم في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 13% يرون أنه يمنعهم من ذلك.

ظهر أن نقص وسائل العمل لا يمنع غالبية الموظفين (58%) من أداء مهامهم هذا يشير إلى أن بعض الموظفين لديهم القدرة نوعاً ما على التكيف مع الظروف وإيجاد حلول نوعاً ما قد تكون بديلة لتنفيذ مهامهم رغم التحديات المادية الموجودة.

سادساً: نتائج الفرضية الأولى :

إنطلاقاً من تحليل بيانات جداول الفرضية الأولى ابتداءً من الجدول رقم (01) إلى غاية الجدول رقم (25) ، ومن خلال المقابلات التي أجريتها مع العاملين ذو المناصب الرئيسية بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنية ، وللإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات صحة الفرضية الأولى توصلنا إلى استنتاج مجموعة من النتائج نستعرضها كما يلي :

من خلال عرضنا وتحليلنا لبيانات الجداول توصلنا إلى أن المبحوثين يتمتعون بمهارة التواصل الجيد مع زملائهم في العمل بنسبة 84% ، هذا يعكس أن هناك بيئة عمل لا بأس بها قد تشجع على التواصل بين الزملاء داخل المؤسسة .

كما أن نسبة لا بأس بها من الموظفين يرون أن الأجر الذي يتلقونه يتناسب مع مجهودهم في العمل وقد بلغت نسبتهم 51% وذلك من خلال نتائج الجدول ، هذا يعني أن هؤلاء الموظفين يشعرون بالراحة فيما يتعلق بالأجور وهو ما يتناسب مع مجهودهم في العمل .

ومن خلال تحليل بيانات الجداول كانت إجابات المبحوثين تدل على ان مهنتهم تتوافق مع قدراتهم ومهاراتهم بنسبة 87%.

ومن خلال نتائج الجداول والتي نتائجه تشير بأن مكان العمل يشعر العاملين بالراحة بنسبة (89.33%)

كما كانت نتائج الجداول تشير إلى أن الموظفين لا يعانون في الكثير من الأحيان من فوضى وضوضاء في مكان العمل ، وذلك بنسبة 52% أما نسبة 31% منهم يعانون أحياناً من الفوضى والضوضاء وبما أن هناك نسبة لا بأس بها من الموظفين لا يعانون من الفوضى والضوضاء هذا يعكس ربما في نظرهم وجود بيئة عمل منظمة وهادئة .

واستنادا إلى نتائج تحليل بيانات الجداول تبين بأن العاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنبعة تتوفر لهم بيئة عمل مساعدة لأداء الاعمال بنسبة 67%.

ومن خلال النتائج السابقة تبين بأن إجابات المبحوثين كأنما كانت متحايلة بعض الشيء فلم يجيبوا بصدق لظروف غامضة في نظر الباحث .

فالمؤسسة على حسب إجاباتهم تسعى الى وجود بيئة عمل منظمة وهادئة لأداء عملهم في أحسن حال وتوفر بيئة عمل إيجابية تشجع على التواصل الفعال وهذا يعكس تماما ما هو موجود في المؤسسات الجزائرية في الوقت الحالي فهي تعاني بدورها من مشاكل لاتعد ولا تحصى فتجد العديد من الموظفين يتدمرون من سوء التسيير وانعدام الرقابة داخل المؤسسة وضعف الاجر الذي يقابله غلاء المعيشة بالإضافة الى العديد من المشاكل الاجتماعية بين الموظفين والمسؤولين .

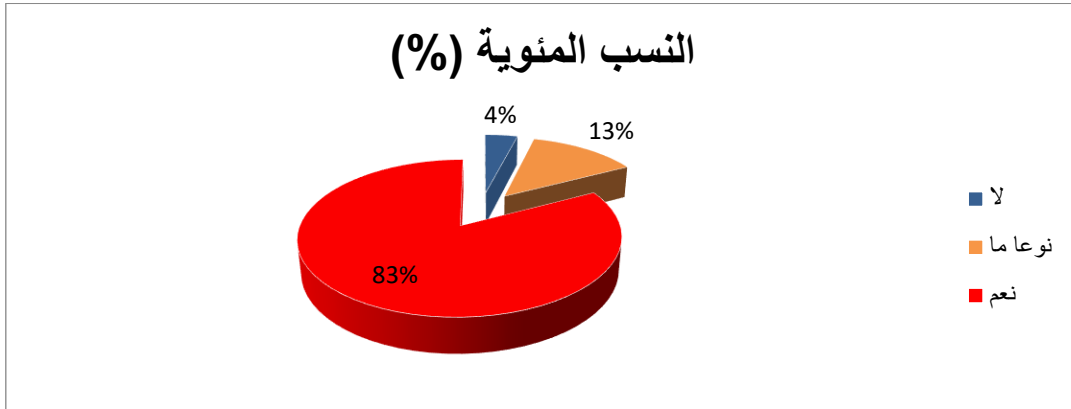
ما توصلت إليه من خلال نتائج هذه الفرضية يوحي إلي كأنما هناك تحايلا أو تسترا عن الواقع الحقيقي للموظفين في هذه المؤسسة حيث كانت جل اذ لم نقل كل نتائج تصريحاتهم ونتائج الجداول تصب في الاتجاه الإيجابي لأدائهم الوظيفي وهذا ما يدل كأنه لا توجد ضغوطا مهنية عندهم أو على الأقل بالشكل الأساسي والكبير الذي تظهر نتائجه في الجداول. وهكذا نرى أن النتائج المتوصل إليها لا تتطابق مع الفرضية بدقة.

سابعا: تحليل ومناقشة الفرضية الثانية: القائلة: للنظام والسياسة العامة في البلاد تأثير على الأداء الوظيفي للعمال.

جدول رقم(26): يوضح مدى وضوح التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	03	04
نوعا ما	10	13
نعم	62	83
المجموع	75	100

شكل رقم (25): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



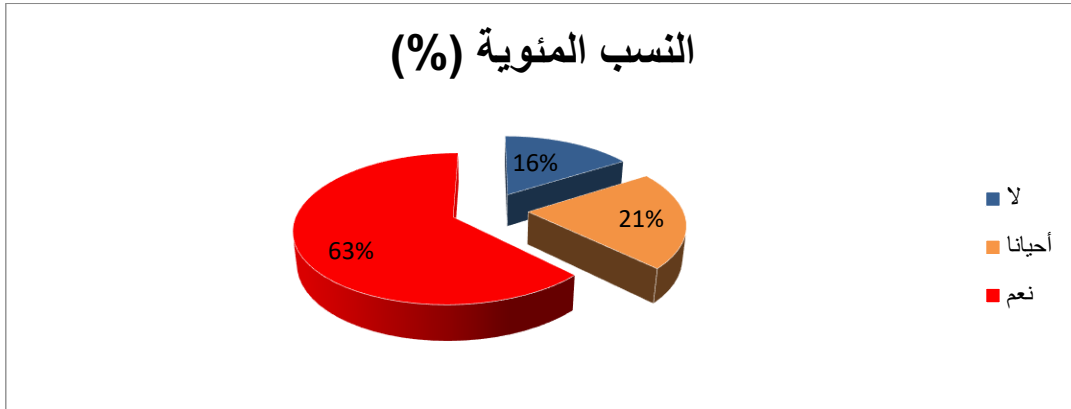
من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 83% يرون أن التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة واضحة ، تدعمها نسبة 13% يرون بأن التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة واضحة أحيانا، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 4% لا يرون أنها واضحة.

نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 83% يرون أن التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة واضحة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 4% لا يرون أنها واضحة ، فإن معظم الموظفين في المؤسسة يرون أن التعليمات والقوانين المعتمدة واضحة. قد يعكس ذلك التزام المؤسسة بتقديم التدريب والتطوير للموظفين.

جدول رقم (27): يوضح الاعتقاد بأن العمل ينجز بمساعدة القوانين التربوية أم لا؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الإجابة
16	12	لا
21	16	أحيانا
63	47	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (26): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



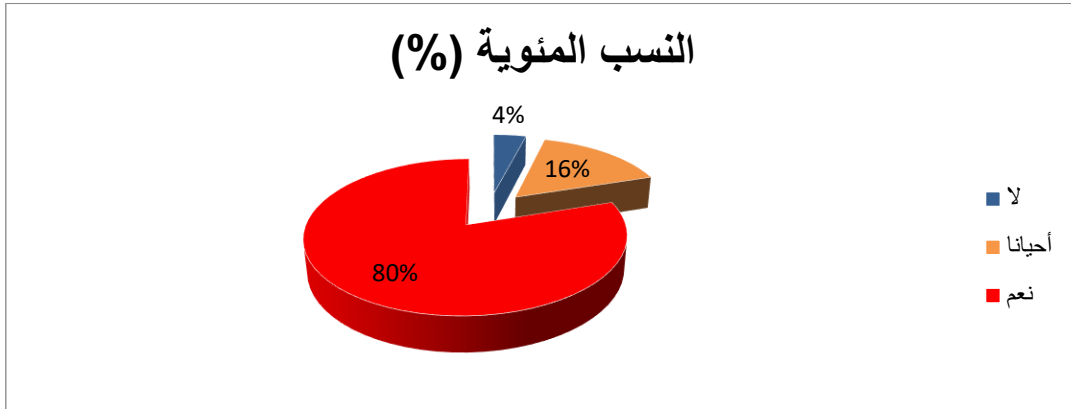
من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 65% يرون أن القوانين التربوية قد تساعد على إنجاز العمل في موعده المحدد ، تدعمها نسبة 21% يرون بان القوانين التربوية تساعد على انجاز العمل في موعده المحدد احيانا، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 16% لا يرون أنها تساعد على ذلك.

نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 63% يرون أن القوانين التربوية قد تساعد نوعا ما على إنجاز العمل في موعده المحدد، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 16% لا يرون أنها تساعد على ذلك ، فالثقافة التنظيمية يمكن أن تدعم اعتقاد الموظفين بأن القوانين التربوية مفيدة وتساهم في تحقيق الأهداف بفاعلية ، إذا كان هناك عدم انسجام بين القيم والأهداف الإدارية والواقع العملي، فقد ينعكس ذلك سلبًا على آراء الموظفين بشأن القوانين التربوية ودورها في تحقيق الأهداف.

جدول رقم (28): يوضح هل ينجز العمل بمساعدة القانون الداخلي للمؤسسة؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الإجابة
04	03	لا
16	12	أحيانا
80	60	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (27): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 80% يرون أن القانون الداخلي للمؤسسة قد يساعد على إنجاز العمل في موعده المحدد ، تدعمها نسبة 16% يرون بان القانون الداخلي للمؤسسة يساعد على إنجاز العمل في موعده المحدد احيانا، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 4% لا يرون أنه يساعد في ذلك.

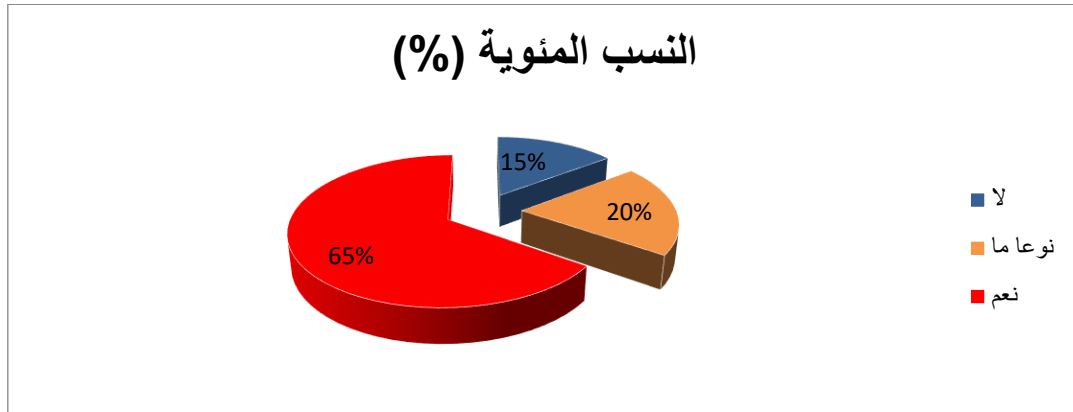
نستنتج مما سبق أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 80% يرون أن القانون الداخلي للمؤسسة قد يساعد على إنجاز العمل في موعده المحدد، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 4% لا يرون أنه يساعد في ذلك .

السبب وراء النسبة العالية (80%) هو أن الموظفين ربما يتقون في النظام والقواعد الموجودة في القانون الداخلي، ويرون أن هذه القواعد قد تسهم في تنظيم العمل وتحفيزهم لإنجاز المهام في المواعيد المحددة. في المقابل النسبة الصغيرة (4%) التي تعتقد أنه لا يساعد، ناتجة عن عدم الثقة في النظام، أو أنهم يرون أن القواعد لا تنطبق على الظروف الفعلية للعمل.

جدول رقم(29): يوضح هل تطبق الصرامة في القوانين ومساهمتها في تحقيق اهداف المؤسسة؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
15	11	لا
20	15	نوعا ما
65	49	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (28): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(29) نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 65% يرون أن الصرامة في تطبيق القوانين والتعليمات التنظيمية قد تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ، تدعمها نسبة 20% يرون بان الصرامة في تطبيق القوانين والتعليمات التنظيمية تساهم احيانا في تحقيق اهداف المؤسسة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 15% لا يرون أنها تساهم في ذلك.

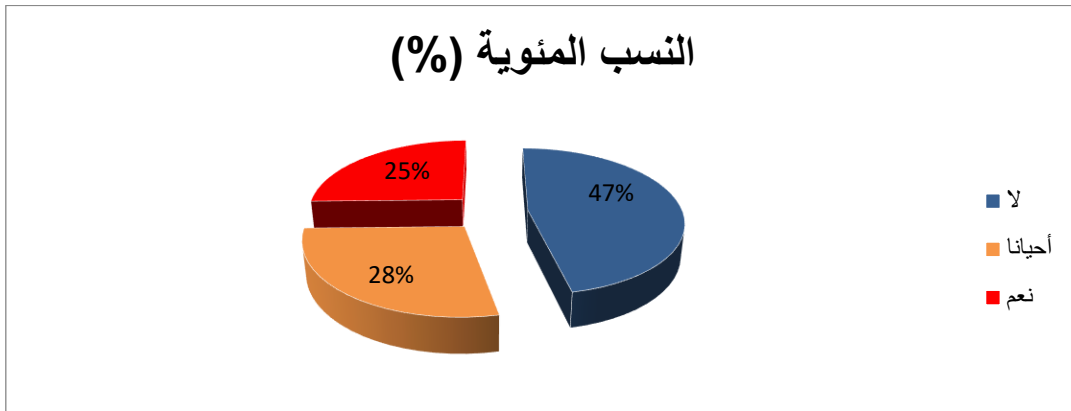
نلاحظ مما سبق أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 65% يرون أن الصرامة في تطبيق القوانين والتعليمات التنظيمية قد تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 15% لا يرون أنها تساهم في ذلك من خلال هذا يمكن القول أن هناك نقاط قوة وضعف في تطبيق الصرامة في مؤسسة التعليم المتوسط .

جدول رقم(30): يوضح أثر الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح على الأداء

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
--------------------	-----------	---------

49	35	لا
28	21	أحيانا
25	19	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (29): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 49% يرون أن الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية قد لا تؤثر على أدائهم ، تدعمها نسبة 28% يرون بان الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية تؤثر احيانا على ادائهم، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 25% يرون على أنها تؤثر على أدائهم.

نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 49% يرون أن الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية قد لا تؤثر على أدائهم، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 25% يرون أنها تؤثر على أدائهم يكون التفسير الاجتماعي لهذه النتيجة هو أنه للصرامة نوعا ما دور في توجيه الموظفين وتشجيعهم على الالتزام بالقوانين والأنظمة التعليمية. قد يشعر بعض الموظفين أن الصرامة قد تساهم في توفير بيئة عمل منظمة تحفزهم على تحسين أدائهم في بعض الاحيان ومن جهة أخرى، قد يشعر آخرون بأن الصرامة قد تكون عاملاً محددًا للضغط والتوتر في العمل، مما يؤثر سلباً على أدائهم في بعض الأحيان.

نستنتج أن هناك تأثير للصرامة في تطبيق القوانين واللوائح على أداء الموظفين في متوسطة الشهيد محمد بورويس.

جدول رقم(31): يوضح كثرة القوانين التنظيمية والسياسية وأثرها على الأداء في العمل

المجموع		لا		نعم		
100%	18	27.78%	13	27.78%	5	ذكر
100%	57	54.39%	31	45.61%	26	انثى
100%	75	58.67%	44	41.33%	31	المجموع

من خلال الجدول رقم(31) نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 59% يرون أن كثرة القوانين التنظيمية والسياسية لا تؤثر على أدائهم في العمل، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 41% يرون أنها تؤثر على ذلك فالكثير من الموظفين بالمؤسسة يرون أن كثرة القوانين التنظيمية والسياسية ليست لها تأثير إيجابي على أدائهم في العمل، حيث يتجاوز عدد الموظفين الذين يرون أنها تؤثر إيجابياً (نعم) عددهم الذين يرون أنها لا تؤثر (لا) بفارق ضئيل. يرتبط هذا الرأي السلبي للقوانين واللوائح التنظيمية في المجتمع الجزائري، وربما يعزى هذا إلى عدم فاعلية هذه القوانين أو صعوبة تطبيقها بشكل عملي وصحيح، يؤثر بالسلب على القوانين التنظيمية في الشعور بالقيود على الحرية الشخصية والإبداع في العمل.

جدول رقم(32): يوضح هل تتماشى القوانين الداخلية للمؤسسة مع اهداف الموظف؟

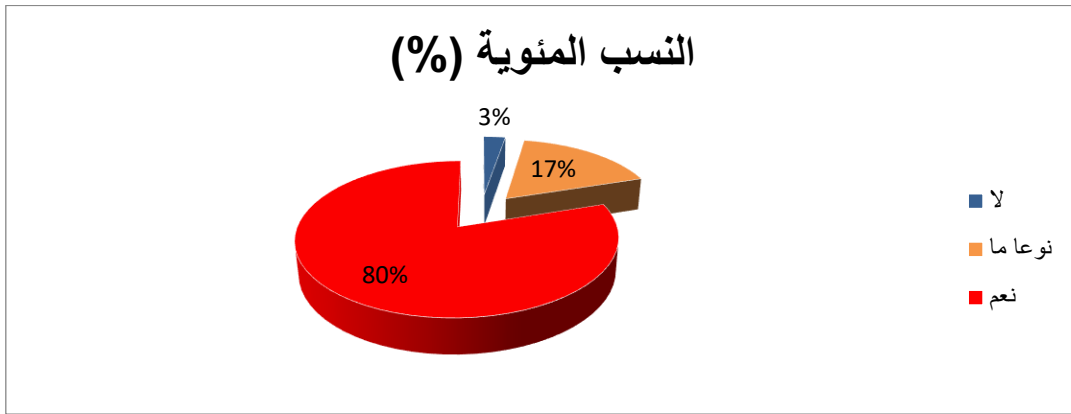
النسبة المئوية (%)

التكرارات

الاجابة

03	02	لا
17	13	نوعا ما
80	60	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (30): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 80% من الموظفين يرون أن القوانين الداخلية للمؤسسة تتماشى مع أهدافهم كموظفين ، تدعمها نسبة 17% من الموظفين يرون أن القوانين الداخلية للمؤسسة تتماشى مع أهدافهم كموظفين احيانا ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل نسبة 03% الموظفين الذين لا يرون أن القوانين الداخلية للمؤسسة تتماشى مع أهدافهم كموظفين.

هذا يعكس أن القوانين قد تحقق توازناً بين مطالب المؤسسة واحتياجات الموظفين، مما يساهم في تحفيزهم وتعزيز أدائهم الوظيفي، بالإضافة الى أن التوافق بين القوانين الداخلية للمؤسسة وأهداف الموظفين قد يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي وزيادة رضاهم عن العمل.

ثامنا :نتائج الفرضية الثانية :

انطلاقاً من تحليل بيانات جداول الفرضية الثانية ابتداءً من الجدول رقم (26) إلى غاية الجدول رقم (32)، ومن خلال المقابلات التي أجريتها مع العاملين ذوو المناصب الرئيسية بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنیعة، وللإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات صحة الفرضية الثانية توصلنا إلى استنتاج مجموعة من النتائج نستعرضها كما يلي :

من خلال عرضنا وتحليلنا لبيانات الجداول توصلنا إلى أن بعض المبحوثين قد يرون أن التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة واضحة بنسبة 83% هذا يدل على أن معظم الموظفين في المؤسسة يرون أن التعليمات والقوانين المعتمدة واضحة.

كما أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين قد يرون بأن العمل ينجز بمساعدة القوانين التربوية بنسبة 65% وذلك من خلال بيانات الجداول قد يعتقد فيها الموظفين بفاعلية القوانين التربوية .

ومن خلال عرضنا لبيانات الجداول نجد أن نسبة 49% من المبحوثين داخل المؤسسة يرون أن الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية قد لا تؤثر على أدائهم نوعاً ما.

يكون التفسير الاجتماعي لهذه النتيجة هو أنه للصرامة نوعاً ما دور في توجيه الموظفين وتشجيعهم على الالتزام بقوانين المؤسسة، وقد يشعر بعض الموظفين أن الصرامة تساهم نوعاً ما في توفير بيئة عمل تحسن من أدائهم.

ومن خلال تحليل بيانات الجداول نجد أن نسبة 80% من الموظفين يرون أن القوانين الداخلية للمؤسسة تتماشى مع أهدافهم كموظفين.

من خلال النتائج السابقة تبين بأن إجابات المبحوثين كأنما كانت متحايلة بعض الشيء فلم يجيبوا بصدق لظروف غامضة في نظر الباحث.

فهم يرون بأن الصرامة في تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية يؤثر بالإيجاب على أدائهم في العمل باعتبار أن الالتزام بالقوانين السياسية وتطبيقها قد يوفر بيئة عمل جيدة عادلة تسير وفق القوانين التربوية المصادق عليها قد تحفزهم وتزيد من أدائهم داخل العمل وهذا يعكس الواقع المعاش تماماً فأغلبية المؤسسات التربوية في الوقت الحالي تجدها تعاني من كثرة القوانين والمقررات لصعوبة تنفيذها

وعدم ملائمتها لمطالبها ومطالب موظفيها فهي لا تحقق مطالبهم بل تزيد مهامهم وتأثر على أدائهم داخل العمل .

ما توصلت إليه من خلال نتائج هذه الفرضية يوحي الي كأنما هناك تحايلا او تسترا عن الواقع الحقيقي للموظفين في هذه المؤسسة حيث كانت جل اذ لم نقل كل نتائج تصريحاتهم ونتائج الجداول تصب في الاتجاه الإيجابي لأدائهم الوظيفي وهذا ما يدل على إجاباتهم بأن النظام و السياسية في البلاد لا تأثر على أدائهم في العمل بالشكل الأساسي والكبير الذي تظهر نتائجه في الجداول. وهكذا نرى أن النتائج المتوصل إليها لا تتطابق مع الفرضية بدقة.

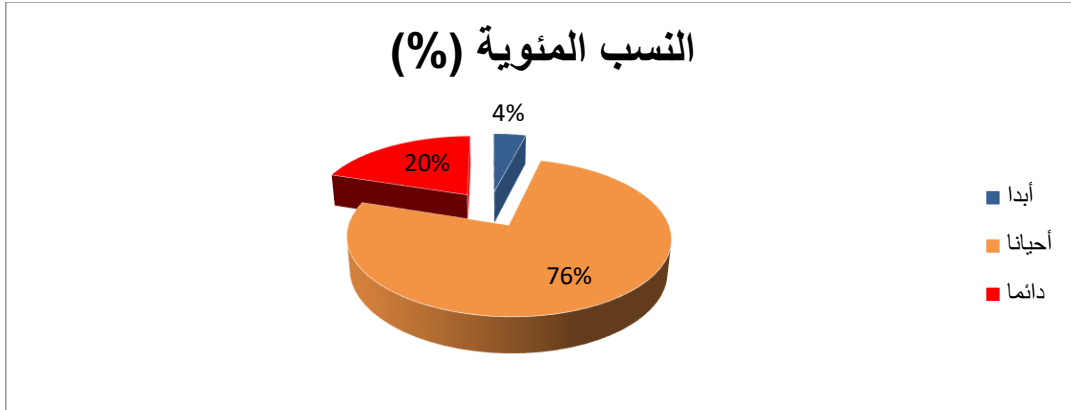
تاسعا :تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة : القائلة : كلما كانت العلاقات

الاجتماعية الوظيفية غير منسجمة كلما ازدادت الضغوط المهنية.

جدول رقم(33): يوضح هل تناقش المشاكل الخاصة بالعمل مع الزملاء أم لا ؟

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أبدا	03	04
أحيانا	57	76
دائما	15	20
المجموع	75	100

شكل رقم (31): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين

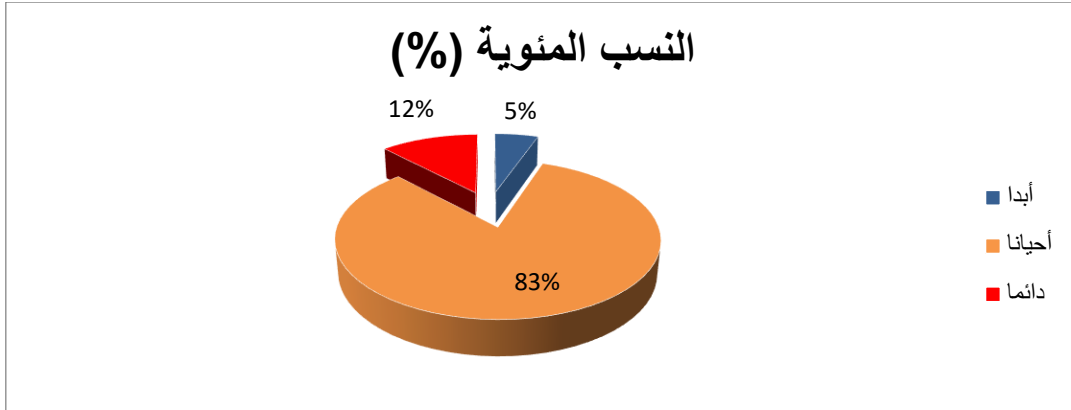


من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن نسبة 76% من موظفي متوسطة الشهيد محمد بورويس يناقشون أحياناً مع زملائهم المشاكل الخاصة بالعمل، في حين أن 20% يناقشونها دائماً و4% لا يقومون بذلك أبداً يرجع ارتفاع النسبة المئوية للموظفين الذين يناقشون المشاكل العملية إلى بيئة عمل متعاونة نوعاً ما، حيث قد يشعرون بالراحة بالتحدث عن الصعوبات التي يواجهونها في أداء وظائفهم.

جدول رقم (34): يوضح هل يسعى الزملاء إلى محاولة إيجاد حل للمشاكل بالمؤسسة؟

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
05	04	أبداً
83	62	أحياناً
12	09	دائماً
100	75	المجموع

شكل رقم (32): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



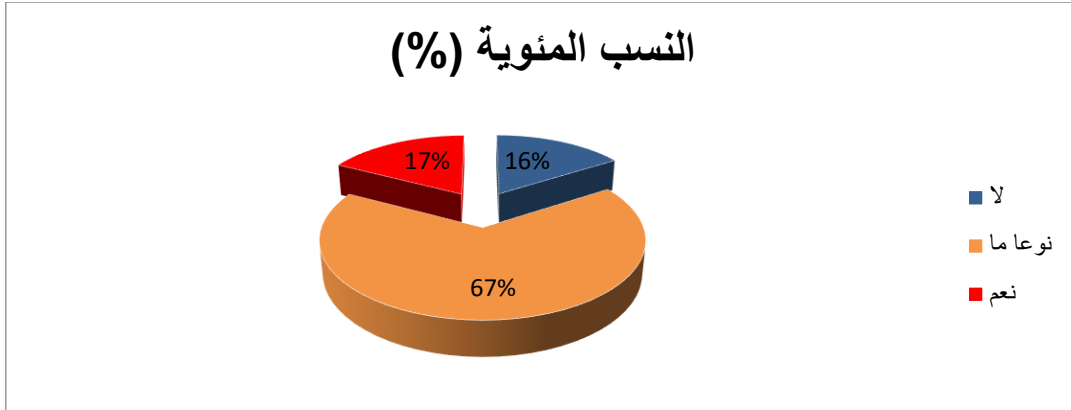
من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن :

1. أبداً (04 موظفين - 05%) : هذه النسبة المنخفضة تشير إلى أن عدد قليل جداً من الموظفين (4 من أصل 75) يشعرون بأن زملائهم لا يسعون لمحاولة إيجاد حلول لمشاكلهم يكون هذا الأمر مقلماً يعني ذلك أن هؤلاء الموظفين يشعرون بالانعزال أو عدم الدعم من قبل زملائهم.
2. أحياناً (62 موظفاً - 83%) : هذه النسبة الكبيرة تُظهر أن غالبية الموظفين (62 من أصل 75) يرون أن زملائهم يبذلون محاولات بعض الأحيان للمساعدة وحل المشاكل يُفهم من هذا بأن الزملاء يتعاونون ويساندون بعضهم البعض لكنهم قد لا يكونون دائماً ملتزمين بذلك.
3. دائماً (09 موظفين - 12%) : هذه النسبة المنخفضة تشير إلى أن عدد قليل من الموظفين (9 من أصل 75) يعتقدون أن زملائهم يسعون دائماً لمساعدتهم وحل مشاكلهم يمكن اعتبار هذا العدد قليلاً مقارنةً بالمجموع الكلي للموظفين.

جدول رقم (35): يوضح السعي لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين في المؤسسة من عدمه

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الاجابة
16	12	لا
67	50	نوعا ما
17	13	نعم
100	75	المجموع

شكل رقم (33): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (35) يلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل 67% يسعون نوعا ما لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين في المؤسسة ، تدعمها نسبة 17% من المبحوثين يسعون الى إقامة علاقات شخصية مع الآخرين في العمل ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 16% من الموظفين لا يسعون الى إقامة علاقات شخصية مع الآخرين.

مما سبق ذكره نلاحظ أن النسبة التي لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل نسبة 67% يسعون نوعا ما لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين في المؤسسة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 16% لا يسعون إلى ذلك يرجع هذا الى طبيعة عمل الموظفين في المؤسسة حيث ان الاساتذة يتعاملون بشكل مباشر مع الطلاب والآخرين، وبالتالي فإن العلاقات الشخصية تكون أكثر أهمية في تلك الحالة بينما بالنسبة للإداريين و عمال النظافة و الصيانة عكس ذلك.

جدول رقم (36): يوضح كيفية التعاون الجماعي في العمل؟

المجموع		لا احد		بعض العمال		كل العمال		
%100	18	5.56%	1	88.89%	16	5.56%	1	ذكر
%100	57	0%	0	73.68%	42	26.32%	15	انثى
%100	75	1.33%	1	77.33%	58	21.33%	16	المجموع

من خلال الجدول رقم (36) نلاحظ أنه هناك تفاوت في الاجابات بين الموظفين حول مدى توافر التعاون الجماعي في العمل حيث:

✓ 5.56% من الموظفين ذكور أجابوا بـ "نعم" على وجود تعاون جماعي في العمل.
 ✓ 88.89% من الموظفين ذكور أجابوا بـ "بعض العمال" على وجود تعاون جماعي في العمل.

✓ 5.56% من الموظفين ذكور أجابوا بـ "لا احد" على وجود تعاون جماعي في العمل.

وبالنسبة للموظفات:

✓ 0% من الموظفات أجابوا بـ "نعم" على وجود تعاون جماعي في العمل.

✓ 73.68% من الموظفات أجابوا بـ "بعض العمال" على وجود تعاون جماعي في العمل.

✓ 26.32% من الموظفات أجابوا بـ "لا احد" على وجود تعاون جماعي في العمل.

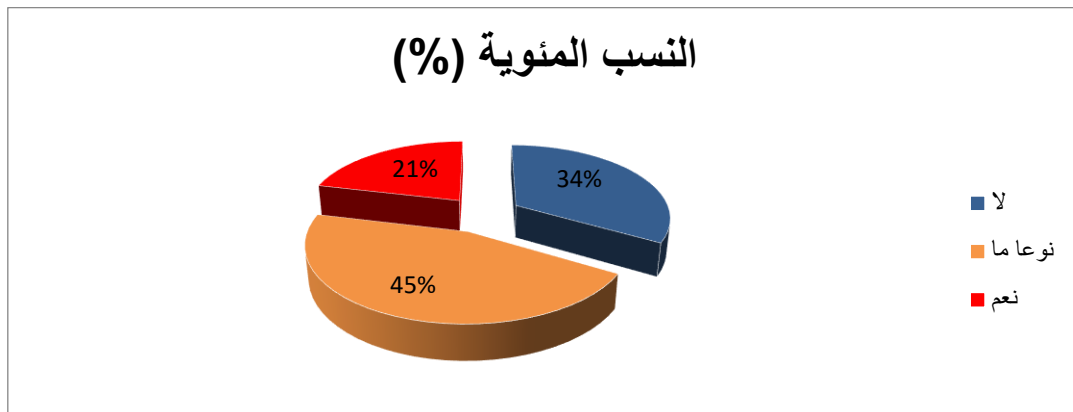
تظهر الإحصائيات تفاوتاً بين تصور الموظفين الذكور والإناث للتعاون الجماعي في العمل نسبة لا بأس بها من الموظفين الذكور يرون وجود بعض التعاون الجماعي، بينما يرى عدد قليل منهم وجود تعاون جماعي بشكل كامل من ناحية أخرى، فإن النسبة الأكبر من الموظفات لديهن اعتقاد أكثر بوجود بعض التعاون الجماعي، ولكن لا يرى العديد منهن أن هناك تعاون جماعي بالكامل.

يمكن تفسير هذه الاختلافات الاجتماعية بناءً على عدة عوامل مثل الثقافة والتربية والخلفية الاجتماعية والاقتصادية للموظفين، الثقافة والعادات الاجتماعية تلعب دورًا في كيفية نظر الموظفين للتعاون والعمل الجماعي.

جدول رقم (37): يوضح هل تلي الإدارة الطلبات الشخصية للعمال؟

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	25	34
نوعا ما	34	45
نعم	16	21
المجموع	75	100

شكل رقم (34): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم (37) يلاحظ أن نسبة لا بأس بها من الباحثين والتي تمثل نسبة 45% يرون أن الإدارة تلي نوعا ما طلباتهم الشخصية ، تليها نسبة 34% من الباحثين يرون بان الادارة لا تلي طلباتهم الشخصية ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 21% من الموظفين يرون أنها تلي طلباتهم الشخصية.

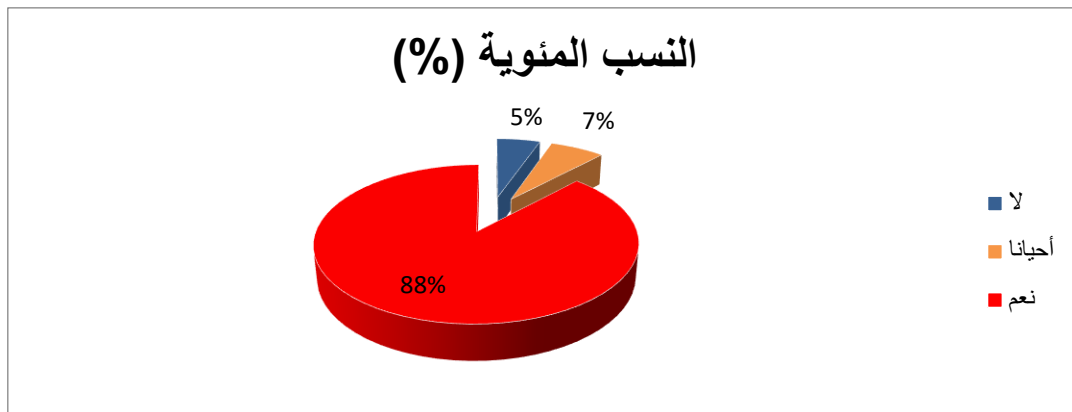
نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من الموظفين والتي تمثل 45% يرون أن الإدارة تلي نوعا ما طلباتهم الشخصية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 21% يرون أنها تلي طلباتهم هذا راجع الى

ان هناك اختلاف في توقعات الموظفين ومتطلباتهم الشخصية مقارنة بما تقدمه الإدارة، مما يؤدي إلى اختلاف في الرضا بينهم.

جدول رقم(38): يوضح تلقي التعليمات المباشرة من طرف المدير من عدمه

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	04	05
أحيانا	05	07
نعم	66	88
المجموع	75	100

شكل رقم (35): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين



من خلال الجدول رقم(38) يلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل نسبة 88% يتلقون تعليمات مباشرة من طرف المدير تفسير هذا بأن التوجيه المباشر من المدير ، تليها نسبة 07% من المبحوثين احيانا ما يلغون تعليمات مباشرة من طرف المدير ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 5% فقط من الموظفين لا يتلقون تعليمات مباشرة من المدير.

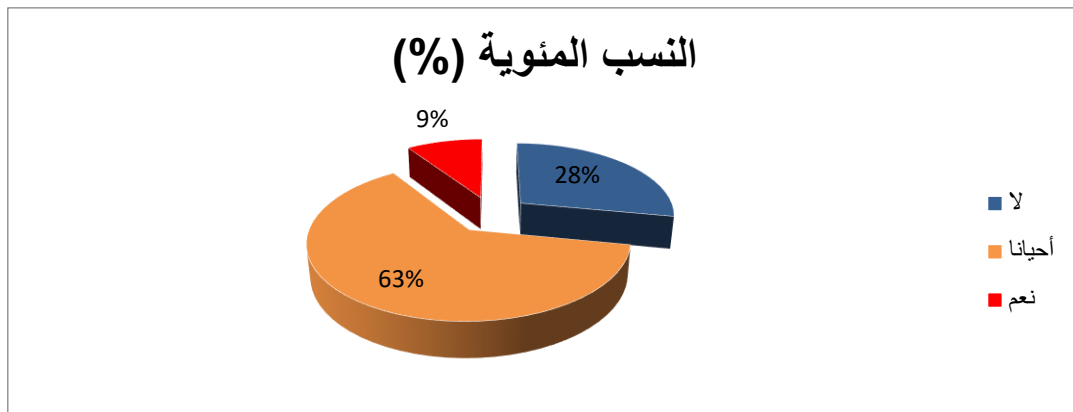
نلاحظ أن نسبة (حوالي 88%) من الموظفين يتلقون تعليمات مباشرة من طرف المدير تفسير هذا بأن التوجيه المباشر من المدير يُعتبر أمرًا شائعًا في بيئة المؤسسة بينما نسبة صغيرة (حوالي 5%) من الموظفين لا يتلقون تعليمات مباشرة من المدير يرجع هذا بسبب طبيعة عملهم و بناءً على ثقة المدير في قدراتهم على اتخاذ القرارات الصحيحة بدون توجيه مباشر كما هناك نسبة (حوالي 7%) من

الموظفين يتلقون تعليمات مباشرة من المدير بشكل غير دوري أو بشكل متقطع هذا بسبب الظروف المتغيرة في المؤسسة أو الحاجة إلى التدخل في بعض الأوقات الحرجة فقط.

جدول رقم(39): يوضح تقديم الاقتراحات والتوجيهات للزملاء والإدارة من عدمه

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
لا	21	28
أحيانا	47	63
نعم	07	09
المجموع	75	100

شكل رقم (36): يبين النسب المئوية لإجابات الموظفين على السؤال الثالث والثلاثين



من خلال الجدول رقم(39) يلاحظ أن نسبة لا بأس بها من المبحوثين والتي تمثل نسبة 63% يقدمون اقتراحات وتوجيهات بين الحين والآخر هذه النسبة قد تدل على بعض التفاعل بين الموظفين والإدارة ، تليها نسبة 28% من الموظفين يقولون أنهم لا يقدمون اقتراحات أو توجيهات لزملائهم والإدارة ، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 9% فقط من الموظفين الذين يقولون أنهم يقدمون اقتراحات وتوجيهات لزملائهم وللإدارة.

من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن هناك نسبة 63% يقدمون اقتراحات وتوجيهات بين الحين والآخر هذه النسبة قد تدل على وجود بعض التواصل بين الموظفين والإدارة، تليها نسبة 28% من الموظفين يقولون أنهم لا يقدمون اقتراحات أو توجيهات لزملائهم والإدارة. هذا العدد

يعكس عدم الرغبة في المشاركة الفعالة أو يمكن أن يكون بسبب عوامل أخرى مثل الخوف من الردود السلبية أو عدم ثقة في قدرتهم على تقديم اقتراحات مفيدة بينما غالبية الموظفين لكن قد لا يكونون مستعدين لتقديم الاقتراحات بشكل دوري أو مستمر و هناك نسبة صغيرة (9%) فقط من الموظفين يقولون إنهم يقدمون اقتراحات وتوجيهات بشكل منتظم هؤلاء الموظفين هم المبادرين والذين يشعرون بأنهم قادرين على تحسين العمل أو لديهم اهتمام خاص بالمؤسسة.

عاشرا :نتائج الفرضية الثالثة :

انطلاقا من تحليل بيانات جداول الفرضية الثالثة ابتداء من الجدول رقم(33) الى غاية الجدول رقم (39) ، ومن خلال المقابلات التي اجريتها مع العاملين ذوو المناصب الرئيسية بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنبعة ، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واثبات صحة الفرضية الأولى توصلنا إلى استنتاج مجموعة من النتائج نستعرضها كما يلي :

من خلال عرضنا وتحليلنا لبيانات الجداول توصلنا إلى أن نسبة 76% من موظفي متوسطة الشهيد محمد بورويس يناقشون أحيانا مع زملائهم المشاكل الخاصة بالعمل ، حيث كما صرحوا بأنهم يشعرون بالقليل من الراحة بالتحدث عن الصعوبات التي يواجهونها في أداء وظائفهم.

كما أن عددا لا بأس به من المبحوثين قد يسعون الى اقامة علاقات شخصية مع الاخرين في المؤسسة بنسبة 67% وذلك من خلال بيانات الجداول ، وبالتالي فإن العلاقات الشخصية تكون نوعا ما أكثر بالنسبة للإداريين و عمال النظافة و الصيانة على عكس الاساتذة على حسب ما صرحوا به.

ومن خلال عرضنا لبيانات الجداول نجد أن نسبة 88% من الموظفين يتلقون تعليمات مباشرة من طرف المدير تفسير هذا بأن التوجيه المباشر من المدير قد يُعتبر أمرا شائعا في بيئة المؤسسة.

وبالإضافة الى إجابات المبحوثين من خلال بيانات الجداول نجد ان نسبة 63% يقدمون اقتراحات وتوجيهات بين الحين والآخر هذه النسبة قد تدل على بعض التفاعل بين الموظفين والإدارة.

من خلال النتائج السابقة تبين بأن إجابات المبحوثين كأنما كانت متحايلة بعض الشيء فلم يجيبوا بصدق لظروف غامضة في نظر الباحث .

فهم يرون أن مناقشتهم لمشاكلهم أحيانا مع زملائهم داخل العمل يمكن أن تكون فعالة اجتماعيا لتعزيز العلاقات الاجتماعية في المؤسسة لبناء بيئة عمل ويصرحون أيضا بان إدارة متوسطة الشهيد محمد بورويس تشجع على تعزيز هذه البيئة التفاعلية وعلى التواصل بين الموظفين وبين المسؤول لدعم العمل الجماعي لتقليل من الضغوط المهنية التي تصادف الموظفين وتحسن من أدائهم الوظيفي، وهذا يعكس واقع المؤسسات الجزائرية في الوقت الحالي فأغلبيتها تعاني من ضعف العلاقات وكثرة الخلافات بين الموظفين لسوء التسيير الجيد فتجد المسؤول المباشر لا يحسن معاملة بقية الموظفين بشكل جيد ولا يتواصل معهم بشكل مستمر نتيجة لعدم توافر الثقة بينه وبين أعضاء التنظيم، بالإضافة الى أسلوبه ونمط قيادته المتعصب فتجد اغلب الموظفين غير مستعدون لتقبل التوجيهات والمهام للعمل بها.

ما توصلت إليه من خلال نتائج هذه الفرضية يوحي إلي كأنما هناك تحايلا أو تسترا عن الواقع الحقيقي للموظفين في هذه المؤسسة حيث كانت جل اذ لم نقل كل نتائج تصريحاتهم ونتائج الجداول تصب في الاتجاه الإيجابي لأدائهم الوظيفي وهذا ما يدل على إجاباتهم بأن علاقاتهم الاجتماعية الوظيفية منسجمة بالشكل الأساسي والكبير الذي تظهر نتائجه في الجداول. وهكذا نرى أن النتائج المتوصل إليها لا تتطابق مع الفرضية بدقة.

الاستنتاج العام :

من خلال اجرائنا للدراسة الاستطلاعية والميدانية أيضا وتحليل بيانات جداول الفرضيات الثلاثة واستنادا الى نتائج الفرضيات يمكن استخلاص مايلي :

ما توصلنا اليه من نتائج الفرضية الأولى او كنتيجة عامة وهو كأنما هناك وجود لبيئة عمل هادئة وظروف مادية ومعنوية مساعدة تشجعهم لأداء عملهم حسب وجهة نظرهم فقط .

وكما صرحوا بأن النظام والسياسة العامة في المجتمع لا يؤثران على ادائهم، فهم يرون بأن الثقافة التنظيمية هي التي تشجع على الشفافية والعدل والمساواة.

اما العلاقات الاجتماعية الوظيفية فهم يرون بأنها علاقات منسجمة يسودها التفاهم والاستقرار.

من خلال النتائج العامة التي تم التوصل إليها لابد من الإشارة إلى أن هذه النتائج تبقى غير دقيقة وربما تفتقر إلى التفصيل العلمي والمنهجي وهو ما يدفعنا إلى أنه إذا أتاحت لنا فرصا بحثية علمية في المستقبل فإننا سنعيد التأكد منها والتعمق فيها أكثر وإخضاعها للتحليل الواقعي والميداني حتى تتطابق مع المنطق أكثر حيث أنه لا يخلوا موضوعا بحثيا من الأخطاء والهفوات المنهجية والتقصير الغير متعمد بصفة عامة.

ختاما لبحثنا هذا وانطلاقا مما تطرقنا اليه في الفصول الأربعة حول موضوع الضغوط المهنية واثرها على الأداء الوظيفي ،ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها على العاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنبعة ،يمكن القول بأن الضغوط المهنية موضوع أصبح لا يخلو منه أي تنظيم إجتماعي حيث يختلف تأثيرها من شخص لآخر وحسب كل تنظيم ومجاله تخصصه فالضغوط يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي بشكل أو بآخر في نفس الوقت وذلك يعود إلى طبيعة ونوع المؤثر .

وباعتبار أن مهنة التعليم مهنة تتسم بالعديد من الابعاء قد لا نجدتها في المهن الأخرى ألا وهي مهنة تعليم وإعداد التلميذ إعدادا سويا وتعليمه ولا يأتي هذا إلا من خلال التسيير الحسن من الإدارة والأداء الجيد من المدرس .



قائمة المصادر والمراجع



أولاً: المصادر :

* القرآن الكريم

ثانياً: المراجع باللغة العربية

أ. الكتب:

1. أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دط ، مكتبة لبنان ، بيروت ، لبنان ، 1993.
2. توفيق عبد الرحمان ، المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة 1994 ، القاهرة ، مصر .
3. ثابت عبد الرحمان إدريس ، إدارة الأعمال نظريات وتطبيقات ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2007.
4. جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل- نموذج التدريب والممارسة - ايتراك للطباعة والنشر، ط1، 2004، القاهرة، مصر.
5. جون جاكسون وآخرون : نظرية التنظيم (منظور كلي للإدارة)، ترجمة خالد زروق، معهد الادارة العامة ، ط1 ، الرياض، 1988 .
6. جيرالد جرينبرج وربورت بارون ، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، السعودية - الرياض.
7. خليل محمد حسين الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007 ، عمان، الأردن.
8. الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، القاهرة، مصر 2005 .
9. ديفيد فونتانا :ترجمة علي الفرماوي :القادة الجدد، تحويل فن القيادة الادارية إلى علم النتائج، دار المريخ، ط1 ، الرياض 2007 .
10. رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
11. سمير عسكر : متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الامارات العربية المتحدة، الادارة العاصمة الرياض، معهد الادارة العامة، العدد60 .
12. صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر 2001 .

قائمة المصادر والمراجع

13. صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1 ، الاسكندرية، مصر، 2004 .
14. صلاح الشنواني، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية، مصر، 2004.
15. طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الادارية والمحاسبة والأنترنز، دار وائل للنشر، ط1 ، عمان، 2005 .
16. الطاهر نعيم إبراهيم ، أساسيات الإدارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة، علم الكتب الحديثة، الأردن، 2010 .
17. طه طارق، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت دار الفكر الجامعية، الإسكندرية.
18. عبد الرحمان العيري، سيكولوجية العمل والعمال، دار الرتب الجامعية ، بدون طبعة، لبنان ، بدون سنة نشر.
19. عبد الرحمان بن احمد هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط ، مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، بدون طبعة ، معهد الادارة العامة ، الرياض، 1998 .
20. علي حمدي، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل الطبعة الثانية، المكتبة الجامعية ، 2000 .
21. عمر محمد تومي الشبلي: علم النفس الصناعي، الدار العربية للكتاب، ط1 ، طرابلس، 1988.
22. فاروق عبده فليه وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2002 .
23. فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار قباء لطباعة والنشر والتوزيع، ط 09، 2001.
24. مجدي محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الجامعية، مصر، 1996م.
25. محمد حامد الجملاي نقلا عن بوطبة مراد ،، نظام الموظفين في القانون الجزائري ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر، 2018 .

قائمة المصادر والمراجع

26. محمد سعيد، أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، ط1 ، الاسكندرية، 2003.

27. معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان 2008 .
ب. كتب المنهجية :

1. انجريس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ترجمة صحراوي بوزيد، بوشرف كمال، سبعون سعيد، الجزائر، دار القصبه للنشر ، 2006 .

2. خالد جامد: منهج البحث العلمي، دار ربحانة، ط 1 ، الجزائر، 2003 .

3. ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي، مفهومه، ادواته، اساليبه، عمان، الاردن: دار الفكر للنشر والتوزيع، 1987 .

4. ربحي مصطفى عليان، البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي ، صفاء للنشر، ط1 ، عمان، 2009 .

5. سعيد سبعون، حفصة جرادي: دليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبه للنشر ط1 ، الجزائر، 2012 .
ت. ملتقيات :

إيهاب عبد العزيز عبد الباقي الببلاوي، دراسة منشورة في مركز الخدمة للاستشارات البحثية "شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية"، كلية الآداب، جامعة المنوفية، العدد 11 ، نوفمبر 2002.

ث. مجلات ومعاجم :

1. البراعي محمد والتويجري محمد، معجم المصطلحات الإدارية، مكتبة العبيكان، الرياض، ط1، 1999 .

2. جاسم مشتت دواي وسعد عبد عابر: مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27

3. جميلة بن زاف :العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21 ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2015 .
 4. حبيب الصحاف :معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003.
 5. حنيف إلياس :المجاني المصور، دار المجاني، ط2 ، لبنان، 2000، بيروت .
 6. شحاته حسن، زينب النجار :معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003 .
 7. مجاني الطلاب، دار المجاني، ط 5 بيروت، لبنان، 2001 .
 8. عبد المليك مزهودة ،الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد(1)نوفمبر 2001 .
- ج. مذكرات واطروحات جامعية :
1. أحمد محمود خالد الحلبي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية – جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2011 .
 2. براقوبة أمينة، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل، دراسة حالة مؤسسة مداجن عريب بعين بسام، مذكرة ماستر ، جامعة آكلي محمد الحاج، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2013- 2014 .
 3. بن رحون سهام، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكتملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم-علم الاجتماع -تخصص تنمية الموارد البشرية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة، 2013-2014 م.
 4. بوعطيط جلال الدين :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجزائر، 2009 .
 5. سحراء أنوار حسين :قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية العدد36، 2013 .
 6. سعاد بعجي: تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين : مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف 2007 .

قائمة المصادر والمراجع

7. شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة احمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010.
8. على عبد الله: أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه للعلوم الاقتصادية . جامعة الجزائر، 1988
9. عنان المعبري: دور الابداع الاداري في تحسين الأداء الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الخليل، 2009 فلسطين.
10. فتيحة بن زروال: العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد-العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول مارس 2003، جامعة محمد خيضر، بسكرة دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
11. قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية – دراسة ميدانية على اطباء الصحة العمومية -الدوسن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014- 2013.
12. نايف بن فهد تويم: مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005 ،المملكة العربية السعودية.
13. وليم عبد المحسن الملحم: ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007 .

ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية:

1. Swedner,H.interviewing ,paper I, research Submitted to the 2nd Unesco seminar on Social Research methodology held in Copenhagen ,1968 .

الملخص :

كان موضوع هذه الدراسة حول الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين، وتناولنا في الجانب النظري الخاص بها موضوع الضغوط المهنية ومختلف جوانبها، من ثم الأداء الوظيفي، وقد انطلقنا في دراستنا من التساؤل الرئيسي المتمثل في : كيف تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنیعة؟ وكيف يتم هذا التأثير؟ وما نوع هذه الضغوط؟ وما جعلنا نختارها هو الاهتمام بالموضوع بالإضافة إلى الرغبة الشخصية في الاطلاع والبحث أكثر عن موضوع الضغوط المهنية وهدفنا من خلال هذه الدراسة للتعرف على الضغوط الذي يتعرض لها العاملین بالمؤسسة التربوية .

اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي لكونه يلائم مع موضوع الدراسة، أجريت الدراسة الميدانية المسح الشامل شملت جميع العاملين بالمتوسطة حيث بلغ عددهم 83 عامل بالمتوسطة.

وبتحليل معطيات وفرضيات الدراسة ، توصلنا إلى النتائج التالية :

- البيئة والظروف المادية والمعنوية للعمل لا تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس.
- النظام والسياسة العامة في المجتمع لا يؤثران على الأداء الوظيفي للعاملين بمتوسطة الشهيد محمد بورويس بالمنیعة.
- كما أن العلاقات الاجتماعية الوظيفية بمتوسطة الشهيد محمد بورويس هي علاقات منسجمة .

الكلمات المفتاحية: ضغوط مهنية، أداء وظيفي، العلاقات الاجتماعية الوظيفية.

Abstract:

The subject of this study was about demeaning pressures and their impact on the job performance of employees. In the theoretical aspect, we addressed the topic of occupational pressures and their various facets, subsequently linking them to job performance. Our study was initiated by the main question: How do occupational pressures affect the job performance of employees at the Mohammed Bourouis Martyr Intermediate School in Al-Mania? How is this influence realized? What are the types of these pressures? Our selection of this topic was driven by an interest in the subject, coupled with a personal desire to delve deeper into the topic of occupational pressures. The objective of our study was to identify the pressures faced by workers in the educational institution.

We adopted a descriptive methodology that suited the study's theme. The field study was conducted on a comprehensive sample that included all employees of the intermediate school, totaling 83 workers.

Through the analysis of study data and hypotheses, we arrived at the following results:

- The work environment and material and moral conditions do not impact the job performance of the employees at Mohammed Bourouis Martyr Intermediate School.
- The societal system and public policies do not affect the job performance of the employees at Mohammed Bourouis Martyr Intermediate School in Al-Mania.
- Furthermore, the social work relationships at Mohammed Bourouis Martyr Intermediate School are harmonious.

Keywords: Demeaning Pressures, Job Performance, Social Work Relationships.



قائمة الملاحق



- 1- ملحق خاص بنموذج الاستثمار.
- 2- ملحق خاص بنموذج المقابلة.
- 3- ملحق خاص بالبطاقة التقنية للمؤسسة.
- 4- ملحق خاص بترخيص الزيارة البحثية.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان حول :

الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال

دراسة ميدانية بمتوسطة الشهيد محمد بورويس-المنيرة-

(أخي الموظف ، أختي الموظفة) :

تحية طيبة وبعد :

في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل نرجو منكم التعاون معنا والإجابة على أسئلة الاستبيان وذلك بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة .

ونحيطكم علما ان المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر.

من اعداد الطالبة: ابتسام صديقي

تحت اشراف : الأستاذ الدكتور سيف الدين هيبة

السنة الجامعية :

1444 هـ / 2022-2023

قائمة الملاحق

*البيانات الشخصية :

- الجنس : ، أنثى
- السن : من 25 الى 30 ، من 30 الى 35 ، من 35 الى 40 ، من 40 الى 45 ، من 45 الى 50 ، اكبر من 50
- الحالة العائلية : اعزب ، متزوج ، مطلق
- ، ارملة
- المستوى التعليمي : ثانوي ، ليسانس ، ماستر
- ، شهادة اخرى
- الاقدمية في منصب العمل : اقل من 05 سنوات ، من 05 سنوات الى 10 سنة ، من 10 سنوات الى 15 سنة ، من 15 سنة الى 20 سنة
- المنصب الوظيفي : أستاذ ، موظف اداري ، عامل مهني

المحور الاول : يتناول الفرضية الأولى والتي تقول :للبيئة والظروف المادية والمعنوية للعمل تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.

- 1- هل تتمتع بمهارة التواصل الجيد مع زملائك في العمل ؟ نعم ، لا
- ، أحيانا
- 2- هل الاجر الذي تتلقاه يتناسب مع مجهودك في العمل ؟ نعم ، لا
- ، نوعا ما
- 3- هل تتوافق وظيفتك مع مهاراتك وقدراتك ؟ نعم ، لا
- ، نوعا ما؟
- 4- هل تشعر بالرضا على ادائك في العمل ؟ نعم ، لا
- ، نوعا ما

قائمة الملاحق

5- هل تطور من ادائك بشكل مستمر؟ نعم ، لا ،
أحيانا
كيف ذلك؟

6- هل تشعر بالتقدير بين زملاء العمل؟ نعم ، لا

7- هل تشعر بالتقدير من طرف المسؤول المباشر؟ نعم ، لا
نوعا ما

8- هل تقدير جهودك يزيد من اخلاصك في العمل؟ نعم لا
نوعا ما

9- كيف هي علاقتك مع زملائك في العمل؟ جيدة سيئة
متوسطة

10- هل تكلف بأعمال لا تتناسب مع عمك المعتاد؟ نعم لا
أحيانا

11- هل تكلف بعمل زملائك من قبل المسؤول في حال لم يقوموا بإنجازه؟
نعم ، لا احيانا

12- هل مكان العمل يشعرك بالراحة والأمان؟ نعم ، لا
نوعا ما

13- كيف هي الإضاءة في مكان عملك؟ جيدة
حسنة ، متوسطة ، سيئة

قائمة الملاحق

14- مكان العمل مزود بكل العتاد والأجهزة المناسبة ؟ نعم لا ، نوعا ما

15- هل تعاني من فوضى وضوضاء في مكان عملك ؟ نعم لا ، احيانا

في حالة الإجابة ب نعم :ما مصدر هذه الضوضاء ؟

.....
.....
.....

16- هل المؤسسة التي تعمل بها تأخذ اقتراحاتك نحو العمل بعين الاعتبار؟ نعم لا احيانا

17- هل تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل المساعدة للتنقل لأداء الاعمال؟ نعم لا ، نوعا ما

18- هل ترى ان بيئة العمل مساعدة ؟ نعم لا ، نوعا ما

19- هل يمنعك نقص وسائل العمل من القيام بمهمتك ؟ نعم لا ، نوعا ما

المحور الثاني : يتناول الفرضية الثانية والتي تقول : للنظام والسياسة العامة في البلاد تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين .

20- هل التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة واضحة ؟ نعم لا ، نوعا ما

21- هل تعتقد أن القوانين السياسية تساعد على انجاز العمل في مواعده المحدد؟ نعم لا ، احيانا

قائمة الملاحق

22- هل تعتقد أن القانون الداخلي للمؤسسة يساعد على انجاز العمل في موعده المحدد؟ نعم ، لا ، احيانا

23- هل تعتقد أن الصرامة في تطبيق القوانين والتعليمات التنظيمية يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة؟ نعم ، لا ، نوعا ما

24- هل تعتقد أن الصرامة في تطبيق القوانين و اللوائح التنظيمية تؤثر على أدائك ؟ نعم ، احيانا

25- هل تؤثر كثرة القوانين التنظيمية والسياسية على أدائك في العمل؟ نعم ، لا ، كيف ذلك؟ علل

.....
.....
.....

26- هل القوانين الداخلية للمؤسسة تتماشى مع اهدافك كموظف ؟ نعم ، لا ، نوعا ما ، في حالة الاجابة ب لا لماذا؟

.....
.....
.....

المحور الثالث : يتناول الفرضية الثالثة والتي تقول : كلما كانت العلاقات الاجتماعية الوظيفية غير منسجمة كلما ازدادت الضغوط المهنية للعاملين .

27- هل تناقش مع الزملاء المشاكل الخاصة بالعمل ؟ دائما احيانا ، ابدا

قائمة الملاحق

- 28- هل يسعى زملائك إلى محاولة ايجاد حل لمشاكك ؟ دائما
احيانا ، ابدا
- 29- هل تسعى دائما لإقامة علاقات شخصية مع الاخرين في المؤسسة ؟ نعم
لا
- 30- هل هناك تعاون جماعي في العمل من طرف ؟ كل العمال
بعض العمال ، ولا عامل
- 31- هل تلبي الادارة طلباتك الشخصية ؟ دائما ، ابدا
نوعا ما
- 32- هل تتلقى تعليمات من طرف المدير ؟ نعم ، لا
احيانا
- 33- هل تقدم الاقتراحات والتوجيهات لزملائك وللإدارة ؟ دائما
احيانا ، ابدا

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل

دليل مقابلة حول :

الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال
دراسة ميدانية بمتوسطة الشهيد محمد بورويس-المنيعة-

(أخي الموظف , اختي الموظفة) :

تحية طيبة وبعد :

في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم
وعمل نرجو منكم التعاون معنا والإجابة على أسئلة المقابلة.

ونحيطكم علما ان المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية ولن تستعمل إلا

لغرض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر.

من اعداد الطالبة ابتسام صديقي تحت اشراف الأستاذ الدكتور سيف الدين هيبية:

السنة الجامعية: 1444 هـ / 2022-2023

قائمة الملاحق

*البيانات الشخصية :

- الجنس :

- السن :

- الحالة العائلية :

- المستوى التعليمي :

- الاقدمية في منصب العمل :

- المنصب الوظيفي :

المحور الاول : يتناول الفرضية الأولى والتي تقول : للبيئة والظروف المادية

والمعنوية للعمل تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين :

1-هل تتمتع بمهارة التواصل الجيد مع زملائك في العمل؟

.....
.....
.....

2- هل الاجر الذي تتلقاه يتناسب مع مجهودك في العمل؟

.....
.....

3- هل تتوافق وظيفتك مع مهاراتك وقدراتك؟

.....
.....

4- هل تطور من ادائك في العمل بشكل مستمر؟ كيف ذلك؟

.....
.....
.....

قائمة الملاحق

5- هل تشعر بالتقدير بين زملاء العمل؟

.....
اذا كان الجواب ب لا او نعم : كيف ولماذا
.....
.....

6- هل تقدير جهودك يزيد من اخلاصك في العمل؟

.....
.....
.....
7- هل تكلف بأعمال لا تتناسب مع عمك المعتاد ؟ وضح.....
.....
.....

8- هل مكان العمل يشعرك بالراحة والأمان ؟

.....
.....
.....
وضح.....
.....

9- كيف هي الإضاءة في مكان عمك ؟

.....
.....
.....

10- هل مكان العمل مزود بكل العتاد والأجهزة المناسبة ؟

.....
.....
.....

11- هل تعاني من فوضى وضوضاء في مكان عمك ؟

.....
.....
.....

12- هل المؤسسة التي تعمل بها تأخذ اقتراحاتك في العمل بعين الاعتبار؟

.....
.....
.....

قائمة الملاحق

13- هل ترى ان بيئة عملك مساعدة؟

.....
.....
إذا كان الجواب بغير مساعدة كيف؟ :

14- هل يمنعك نقص وسائل العمل من القيام بمهمتك ؟

.....
.....
المحور الثاني : يتناول الفرضية الثانية والتي تقول : للنظام والسياسة العامة في المجتمع تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين .

15- هل التعليمات والقوانين المعتمدة في المؤسسة واضحة ؟

.....
.....
16- هل تعتقد أن القوانين التربوية التعليمية تساعد على انجاز العمل في موعده المحدد؟ كيف ذلك؟

.....
.....
17- هل تعتقد أن القانون الداخلي للمؤسسة يساعد على انجاز العمل في موعده المحدد؟ علل

.....
.....
18- هل تعتقد أن الصرامة في تطبيق القوانين يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة؟ كيف ذلك؟

.....
.....
19- هل تعتقد أن الصرامة في تطبيق القوانين و اللوائح التنظيمية تؤثر على أدائك؟ كيف ذلك؟

قائمة الملاحق

20- هل تؤثر كثرة القوانين التنظيمية على أدائك في العمل؟

برر.....

21- هل القوانين الداخلية للمؤسسة تتماشى مع اهدافك كموظف ؟

22- هل ترى ان القوانين التنظيمية والالتزام بها يؤثر على ادائك في العمل؟

علل :

المحور الثالث : يتناول الفرضية الثالثة والتي تقول : كلما كانت العلاقات

الاجتماعية الوظيفية غير منسجمة كلما ازدادت الضغوط المهنية للعاملين .

23-هل تناقش مع الزملاء المشاكل الخاصة بالعمل؟ وضح :

24- هل يسعى زملائك إلى محاولة ايجاد حل لمشاكك؟

25- هل تسعى دائما لإقامة علاقات شخصية مع الاخرين في المؤسسة؟ برر :

26- هل هناك تعاون جماعي في العمل من طرف؟ وضح:

قائمة الملاحق

27- هل تلبي الادارة طلباتك الشخصية ؟

.....
.....

28- هل تقدم الاقتراحات والتوجيهات لزملائك وللإدارة ؟ برر :

.....
.....

29- هل تتواصل مع الزملاء خارج أوقات العمل؟

.....
.....

.....

قائمة الملاحق

البطاقة التقنية لمتوسطة الشهيد محمد بورويس :

الجدول رقم(01) يوضح العدد الإجمالي للأساتذة بمتوسطة الشهيد محمد بورويس :

المادة	عدد الاساتذة	المجموع
اللغة العربية	07	35
اللغة الفرنسية	05	
اللغة الانجليزية	04	
الرياضيات	06	
التاريخ والجغرافيا	03	
العلوم التكنولوجية	05	
العلوم الطبيعية	03	
التربية البدنية	02	

الجدول رقم (02) يوضح العدد الاجمالي للطاقم الإداري بمتوسطة الشهيد محمد بورويس:

الرقم	الاطار	العدد
01	المدير	1
02	مستشار التربية	1
03	مشرف رئيسي للتربية	1
04	مشرف التربية	4
05	مساعد رئيسي للتربية	1
06	مستشار التوجيه والإرشاد	1
07	مقتصد	1
08	عون مكتب	5

قائمة الملاحق

6	كاتب	09
1	عون ادارة رئيسي	10
4	عون حفظ البيانات	11
3	عون ادارة	12
1	مساعد وثائقي	13

المجموع : 30

الجدول رقم (03) يوضح العدد الإجمالي للعمال المهنيون بمتوسطة الشهيد محمد بورويس :

1	حاجب	01
1	حارس ليلي	02
11	عمال صيانة	03
5	عمال نظافة	04

المجموع : 18

الجدول رقم(04) يمثل العدد الاجمالي لتلاميذ متوسطة الشهيد محمد بورويس :

عدد التلاميذ	سنة أولى متوسط	سنة ثانية متوسط	سنة ثالثة متوسط	سنة رابعة متوسط	المجموع العام
ذكور	94	78	89	122	383
اناث	102	91	75	109	377
عدد الاقسام	05	05	04	06	20
المجموع	196	169	164	231	760

الجدول رقم(05) يوضح المرافق الإدارية والبيداغوجية المتواجدة بمتوسطة الشهيد محمد

بورويس :

قائمة الملاحق

العدد	المرافق	الرقم
01	مكتب المدير	1
01	الأمانة	2
02	مكتب المقتصد ونائبه	3
01	مخزن خاص بالمقتصد	4
01	مكتب مستشار التربية	5
01	مكتب مشرفي ومساعدتي التربية	6
01	قاعة الأساتذة	7
01	المكتبة	8
01	قاعة مطالعة	9
02	قاعة اعلام الي	10
01	مخزن للعلوم الطبيعية والتكنولوجية	11
03	مخابر علمية	12
01	قاعة رقمنة	13
01	مخزن للصيانة	14
01	مخزن لعتاد التربية البدنية	15

المجموع : 19

الجدول رقم(06) يوضح مرافق الرياضية المتواجدة بمتوسطة الشهيد محمد بورويس :

العدد	المرفق	الرقم
-------	--------	-------

قائمة الملاحق

01	ملعب مجهز لكرة القدم	01
01	ساحة مخصصة لكرة السلة وكرة اليد	02
01	ساحة مخصصة لرياضة رمي الجلة والقفز الطويل	03

المجموع : 03

