

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mustapha Stambouli

Mascara



جامعة مصطفى اسطمبولي

معسكر

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

مخبر: مخبر البحوث الاجتماعية والتاريخية

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث

تخصص: علم الاجتماع العمل والتنظيم

فرع: علوم اجتماعية

العنوان:

الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة: دراسة سوسيولوجية
بمبلنة الأمير بتيزي - معسكر

يوم: 2023/03/14

تقديم الطالب: بورقيبات مختار

لجنة المناقشة:

الرقم	الأستاذ	الصفة	الرتبة	الجامعة
01	فرفار جمال	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر
02	بوعلاق كمال	ممتحنا	أستاذ محاضر أ	جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر
03	بن يمينة رقية	ممتحنا	أستاذ محاضر أ	جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر
04	درويش محمد	ممتحنا	أستاذ محاضر أ	جامعة غليزان
05	مالك شليح توفيق	ممتحنا	أستاذ	جامعة وهران 2
06	لغرس سوهيلة	مشرفا ومقررا	أستاذة التعليم العالي	جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر

السنة الجامعية: 2023 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى من أوصى بهما عزّ وجل

أمي الغالية " حليلة " أطال الله في عمرها

إلى أبي " محمد " أطال الله في عمره

إلى كلّ إخوتي وأخواتي

إلى من له في قلبي الحب والإخلاص والوفاء

مختار

شكر وعرافان

أولاً وقبل كل شيء نتقدم بخالص الشكر والعرافان لله سبحانه وتعالى ومن ثم نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إثراء هذا البحث العلمي وقدم لنا يد المساعدة بالكثير أو القليل ونخص بالذكر الأستاذة المؤطرة الدكتورة "غرس سوهيلة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها من قريب أو بعيد.

كما يشرفنا أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى كلّ الأساتذة الكرام الذين رافقونا في المشوار الدراسي الجامعي كما نتقدم أيضاً بالشكر الجزيل لكل عمال ملبنة الأمير بتيزي معسكر وعلى رأسهم مدير المؤسسة ورئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية.

مختار

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على علاقة الضغوط الاجتماعية بالأداء الوظيفي وكذلك التعرف على أبرز الاستراتيجيات التي تهدف إلى الوصول بالعامل إلى التكيف مع مختلف الضغوط الاجتماعية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي لديه بالمؤسسات الإنتاجية وذلك من خلال دراسة حالة ملبنة تيزي بمعسكر، وهذا من أجل تحقيق نجاح العملية الإنتاجية والكفاءة اللازمة للعامل حتى يتمكن من تحقيق التوافق الاجتماعي والتكيف مع ما هو جديد وحاصل من تحولات وتغيرات هائلة تفرض علينا مسايرتها.

ولإنجاز هذه الدراسة قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بالمقابلة والملاحظة والاستمارة كوسائل أساسية في جمع البيانات حول موضوع الدراسة، بحيث شملت العينة التمثيلية لمجتمع البحث 90 عاملا بملبنة تيزي - معسكر.

في الأخير توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات كان من أهمها مايلي:

- إنَّ البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة تتميز بالعديد من مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي للعمال.

- تتمثل استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في استراتيجيات فردية وأخرى تنظيمية تتمثل أبرزها في التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة الحديثة.

الكلمات المفتاحية: الضغوط الاجتماعية - الأداء الوظيفي - استراتيجيات التكيف - العمال -

المؤسسة.

Summary of the study:

The study aims to shed light on the relationship of social pressures on work performances as well as on the identification of the most important strategies that aim to bring the workers to adapt to various social pressures and to raise their level of performance at work through a case study of the “Tizi dairy company, Mascara” in order to achieve a successful production process and an efficiency necessary for the workers so that they can achieve social compatibility and adapt to new and emerging transformations and the enormous changes that require us to accompany them.

In order to carry out this study we followed the method of descriptive analysis and used the interview, the observation and the form as basic means for the collection of data on the subject of the study. The representative sample of the research informants included 90 workers from the “tizi dairy company, Mascara”.

Ultimately, the study reached a number of conclusions, the most important of which are the following:

- the external and internal environment of the Company, characterized by many sources of social pressures that negatively affect the level of performance.
- Improving job performance in an individual and organizational strategy the most prominent of them is the new application of workers professionalism for the sake of modern management.

Keyword: Social pressures – work performance – coping strategies – workers – institution.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
..	الإهداء
..	شكر وتقدير
..	ملخص الدراسة
..	فهرس الجداول
..	فهرس الأشكال
..	فهرس الملاحق
01	مقدمة
الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي والتقني للدراسة	
07	مقدمة الفصل
08	1- أسباب اختيار موضوع الدراسة
09	2- أهمية موضوع الدراسة
11	3- أهداف الدراسة
13	4- إشكالية الدراسة
20	5- فرضيات الدراسة
21	6- مفاهيم الدراسة
24	7- أدوات جمع بيانات الدراسة
28	8- المنهجية المعتمدة في الدراسة

28	1-8 منهج الدراسة
29	2-8 المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الأول: التعريف بمجتمع البحث ومكان الدراسة	
34	مقدمة الفصل
35	1-التعريف بمجتمع البحث والعينة
35	1-1 مجتمع البحث
35	2-1 عينة البحث
37	3-1 خصائص العينة
46	2-المجال الزمني والمكاني للدراسة
46	1-2 المجال الزمني للدراسة
46	2-2المجال المكاني للدراسة
46	1-2-2 تقديم عام لملمبة الأمير تيزي
48	2-2-2 البطاقة التقنية لوحدة تيزي (لملمبة الأمير)
55	3-2-2 الهياكل الوظيفية الرئيسية في الملمبة
64	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجانب النظري للضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي	
67	مقدمة الفصل
68	1- الضغوط الاجتماعية
68	1-1 المسار التاريخي لمفهوم الضغوط

70	2-1 تعريف الضغوط الاجتماعية
72	3-1 عناصر الضغوط الاجتماعية
73	4-1 أنواع الضغوط الاجتماعية
78	5-1 النظريات المفسرة للضغوط
79	6-1 العوامل الرئيسية المشكلة للضغوط الاجتماعية
80	7-1 آثار الضغوط الاجتماعية
83	2- الأداء الوظيفي
83	1-2 تعريف الأداء الوظيفي
88	2-2 معايير الأداء الوظيفي
90	3-2 محددات الأداء الوظيفي
91	4-2 أنواع الأداء الوظيفي
93	5-2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
94	6-2 أساليب تقييم الأداء الوظيفي
101	7-2 أهمية الأداء الوظيفي
102	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي	
105	مقدمة الفصل
106	1- البيئة الداخلية للعمل وأثرها على الأداء الوظيفي
106	1-1 المناخ التنظيمي

108	2-1 أسلوب الإشراف والقيادة
111	3-1 نظام السلطة
113	4-1 نظام تسيير المسار المهني للعمال
125	5-1 الاتصال التنظيمي
131	6-1 علاقات العمل
139	7-1 الدور الذي يلعبه الفرد في المؤسسة
148	8-1 نظام تقييم الأداء الوظيفي
152	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي	
155	مقدمة الفصل
156	1- العلاقات الأسرية وأثرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة
156	1-1 تعريف الأسرة
156	1-2 أشكال الأسرة
157	1-3 العوامل المؤثرة على العلاقات الأسرية
158	1-3-1 العوامل الشخصية
160	1-3-2 العوامل الاجتماعية
163	1-3-3 العوامل الاقتصادية
168	1-3-4 العوامل الصحية

173	2- الثقافة وأثرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة
173	1-2 تعريف الثقافة
174	2-2 المكونات الأساسية للثقافة
181	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة	
184	مقدمة الفصل
185	1- ماهية التكيف الاجتماعي
185	1-1 الإستراتيجية، التكيف الاجتماعي (مقاربة مفاهيمية)
186	2-1 خصائص التكيف الاجتماعي
187	3-1 عوامل التكيف الاجتماعي
188	4-1 المظاهر التي تدل على التكيف الاجتماعي السليم
189	5-1 عوائق التكيف الاجتماعي
189	2- استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي
192	1-2 الاستراتيجيات الفردية
197	2-2 الاستراتيجيات التنظيمية

223	خلاصة الفصل
225	تحليل النتائج
237	خاتمة
240	توصيات الدراسة
244	قائمة المصادر والمراجع
268	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع الاستمارة على عينة الدراسة	28
02	يبين حجم الفئات المهنية للمؤسسة وتمثيل كل منها في العينة	37
03	يوضح ويبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	37
04	يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب فئات السن	39
05	يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي	40
06	يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية في العمل	41
07	يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب المنشأ الاجتماعي	42
08	يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب نوع الأسرة	43
09	يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية	44
10	يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب عدد أفراد العائلة	45
11	يوضح تطور إنتاج الحليب باللتر	50
12	يوضح تطور تجميع الحليب باللتر	50
13	يوضح تطور رقم الأعمال بالدينار	51
14	يبين مدى شعور العمال بالتفكير المشترك بضرورة الوصول إلى أداء وظيفي جيد لنجاح المؤسسة	106
15	يبين علاقة أسلوب الإشراف والقيادة بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي	110

112	يبين مصدر الأوامر لتنفيذ الأعمال وعلاقته بالضغط الاجتماعية	16
116	يبين علاقة برامج التدريب بالمؤسسة بالضغط الاجتماعية والأداء الوظيفي	17
119	يبين فرص الترقية التي تتيحها الوظيفة التي يشغلها العمال وأثر ذلك على مستويات الشعور بالضغط الاجتماعية والأداء الوظيفي	18
118	يبين مدى اهتمام إدارة المؤسسة بتحفيز العمال على إنجاز العمل بكفاءة عالية	19
122	يبين مدى ملائمة الأجر للجهد المبذول وعلاقته بالضغط الاجتماعية والأداء الوظيفي	20
124	يبين مدى وضوح وسرعة الرسائل والتعليمات والقرارات التي تصل للعمال من طرف الإدارة للعمال	21
128	يبين مدى اهتمام الإدارة بشكاوى ومشاكل العمال داخل المؤسسة وخارجها	22
130	يبين مدى مساعدة نظام الاتصال المعمول به على رفع الأداء الوظيفي وزيادة العملية الإنتاجية	23
134	يبين مدى شعور العمال بالدعم والمؤازرة والتعاون مع بعضهم البعض في تأدية العمل	24
136	يبين مدى وجود صراع العمال مع الإدارة وعلاقته بالضغط الاجتماعية والأداء الوظيفي	25

138	يبين مدى تأثير تدخل الآخرين في مجال العمل على الأداء الوظيفي	26
141	يبين مدى امتلاك العامل للمعلومات حول الوظيفة التي يشغلها	27
143	يبين مدى وضوح أهداف المؤسسة لدى العمال والنتائج المطلوبة منهم	28
145	يبين مدى التعب والإرهاق الذي تسببه الوظيفة التي يشغلها العمال	29
147	يبين مدى استهلاك ساعات العمل لجهد العامل ووقته على حساب الرعاية العاطفية للزوج والأبناء	30
149	يبين مدى تقييم الأداء الوظيفي للعمال وفق أسس علمية ومعايير واضحة وعادلة	31
151	يبين مدى تدخل أشخاص لا علاقة لهم بتقييم الأداء عند تقييم العمال	32
159	يبين مدى وجود اختلافات في القيم والاتجاهات لدى العاملين مع أفراد أسرهم	33
161	يبين مدى شعور العمال بالالتحام في المحيط الأسري	34
162	يبين مدى تدخل أفراد خارج الأسرة في الشؤون الداخلية للأسرة	35
164	يبين مدى كفاية الدخل الأسري بتلبية مختلف حاجيات أفراد الأسرة	36
166	يبين مدى ارتباط العمال بالسلفة أو القرض لتلبية الاحتياجات	37
168	يبين مدى ارتباط العمال بأفراد أسرهم الذين لديهم أمراض مزمنة	38
170	يبين علاقة عدم إنجاب الأطفال بالضغوط الاجتماعية	39
171	يبين مدى انشغال الأفراد بالتفكير في مشاكلهم الأسرية داخل المؤسسة	40
177	يبين مدى توافق قيم واتجاهات العامل مع قيم واتجاهات جماعة العامل	41

179	بين مدى توافق قيم واتجاهات العامل مع قيم واتجاهات المؤسسة	42
193	يبين الاستراتيجيات التي يتبعها العمال في مواجهتهم للمشاكل المهنية	43
196	يبين الاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد في مواجهتهم للمشاكل الاجتماعية	44
201	يبين دور المتابعة الدورية والتقييم للأداء في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى الأفراد	45
202	يبين دور الإشراف في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي	46
205	يبين دور الإدارة بالمشاركة في التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي	47
211	يبين دور التنشئة التنظيمية في التكيف مع الضغوط الاجتماعية ورفع مستوى الأداء الوظيفي	48
212	يبين دور العدالة التنظيمية في تحقيق تكيف العمال مع الضغوط الاجتماعية	49
214	يبين دور المساندة الاجتماعية في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي	50
216	يبين دور الإرشاد في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية	51
221	يبين دور الخدمات الاجتماعية العمالية في مساعدة العمال على التكيف مع مختلف الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي	52

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
52	يوضح عملية الإنتاج	01
55	يوضح الهيكل التنظيمي للملينة	02
58	يوضح المخطط الوظيفي للمصلحة التجارية	03

فهرس الملحق

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
271	دليل المقابلة	01
272	استمارة البحث	02
277	طلب الموافقة على إنجاز بحث ميداني	03



عرفت المجتمعات المعاصرة ثورات علمية وتقنية وصناعية متنوعة في شتى جوانب الحياة أدت إلى تحولات سريعة وتغيرات كبيرة ومتلاحقة شملت جميع المجالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية والتعليمية والثقافية، بحيث انعكست هذه التغيرات على النظم والأنساق الاجتماعية والبناء الاجتماعي وعلى قيم الأفراد والجماعات وأفعالهم الاجتماعية مما ساهم في تعقيد الحياة وظهرت العديد من الضغوط حتى أطلق بعض الباحثين على هذا العصر بعصر الضغوط، بحيث أصبح الأفراد والجماعات يعيشون الضغوط بكل أنواعها خاصة الضغوط الاجتماعية التي تمنع الفرد من الاندماج والتكيف مع البيئة الاجتماعية وهذا ما يعيق الإنجازات الشخصية والجماعية والتقليل منها. وفي ظل هذه الظروف وجدت المؤسسات الإنتاجية نفسها في بيئة اجتماعية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحقيق السعادة والرفاهية للأفراد العاملين بها الذين أصبحوا يحملون في طياتهم ضغوطا اجتماعية ناجمة عن التحول القيمي والثقافي والاجتماعي، وذلك بواسطة استغلال مختلف الموارد المتاحة قصد مواكبة هذه التغيرات والتطورات والتمشي معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها بما يمكنها من البقاء والاستمرارية وتحقيق أهدافها وغاياتها التي تسعى إليها.

تؤكد الدراسات والأبحاث على الدور الكبير الذي يلعبه العنصر البشري داخل المؤسسة فبإمكانه أن يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، كما يمكن له أن يكون عبئا ثقيلا على المؤسسة ويكلفها خسائر مادية ومالية وقد تصل إلى درجة الإفلاس والضعف والزوال، وعلى هذا الأساس أصبح لزاما على المؤسسات الاهتمام بالموارد البشرية وتطوير قدراتهم وكفاءاتهم وتحقيق رغباتهم وطموحاتهم وتحسين وضعيتهم النفسية والاجتماعية والمادية لكي يعيش العامل الراحة النفسية والاستقرار الاجتماعي والإشباع المادي لكي يبتعد عن الضغوط بكل أشكالها وأنماطها قصد استخدام كل طاقاته وتسخير قدراته وإمكانياته البدنية والعقلية والمعرفية من أجل المساهمة في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق الربح والوصول

إلى الريادة في ظل المنافسة المحلية والعالمية للمؤسسات الإنتاجية وكذلك في ظل الظروف الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية السائدة.

تقع المؤسسة الإنتاجية تحت مؤثرات ومصادر متعددة للضغوط تؤدي إلى إحداث تغيير تنظيمي داخلي وخارجي، لذلك اهتم علماء الإدارة وعلماء الاجتماع بالتنظيم بوضع مجموعة من الأسس والمبادئ التي تساهم في تحديد المسؤوليات والوظائف والأدوار وتنظيم العلاقات والتدريب والتحفيز والتقييم قصد الوصول إلى بيئة عمل خالية من الصراعات والضغوط ومناخ تنظيمي يساهم في الاستفادة من قدرات وكفاءات الأفراد مما يساهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وللمؤسسة على حد سواء، وكذلك وضع سياسة تنظيمية ودليل وخطوط عريضة تسعى إلى إشباع المطالب الجديدة والمستمرة واستحداث أدوار مختلفة ومتنوعة تماشياً مع المرحلة الزمنية الراهنة وما لحق بها من تغيير مستمر، وذلك عن طريق التسيير العقلاني والإدارة الرشيدة للموارد البشرية باعتبار أن نجاح أية منظمة ومؤسسة يتوقف أساساً على مدى إعداد القوى البشرية لذلك.

ونظراً لمستوى تأثير الضغوط وانعكاساتها في مختلف الجوانب لدى الأفراد والجماعات حسب ما أسفرت عنه العديد من الدراسات في مجالات مختلفة في علم الاقتصاد والسياسة وعلم النفس والعلوم الإدارية، بحيث أصبح موضوع الضغوط بصفة عامة من الموضوعات الشائعة على المستوى العام، كما أصبح موضوع الضغوط الاجتماعية يلقي اهتماماً كبيراً من طرف الباحثين والمختصين في مجال علم الاجتماع، وذلك بالتركيز على فهم القيم والاتجاهات والمشاعر والسلوكيات كارتفاع معدل الصراعات والشكاوى وانخفاض مستوى الإنتاج وتراجع المردودية وارتفاع حوادث العمل وكثرة الغياب وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي وغيرها من السلوكيات الغير مرغوب فيها داخل المؤسسة، وكذلك التركيز على فهم مدى قدرة العاملين على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها.

ونظراً لارتفاع مستوى الضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها في العصر الحديث، فقد ترتب على

ذلك زيادة الحاجة للاهتمام بالعنصر البشري تبعاً لما تتيحه مبادئ الإدارة الحديثة من مميزات تساهم بفاعلية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

ويعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية والرئيسية في مجال العلوم الإدارية وعلم الاجتماع التنظيم لما له من أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة، ويتحقق الأداء الجيد عن طريق التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة الحديثة والاستغلال الأمثل للموارد البشرية والسعي إلى تدريبها وتنميتها وتطويرها والدقة والتخطيط الجيد والاستماع إلى شكاوى العاملين والسعي إلى الحد منها والإحاطة بكل المشكلات والمعوقات والمواقف الضاغطة التي تحد من قدرة العاملين في أدائهم لمهامهم المسندة لهم. وتعتبر عملية تقييم الأداء الوظيفي للأفراد من العمليات المهمة التي يجب القيام بها بصفة دورية ومستمرة لما لهذه العملية من دور كبير في تحسين وتطوير مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الفعالية التنظيمية، كما تساهم في تشخيص المشكلات ومصادر الضغوط ومواطن الضعف والقصور والتنبؤ بها ومن ثم يسهل الحد منها وعلاجها، كما يعتبر نظام تقييم الأداء من المعايير المهمة في ترقية العامل وتحديد راتبه ومكافأته.

وجاءت هذه الدراسة للتعرف على مصادر الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأفراد العاملين بملبنة الأمير تيزي بمعسكر، وقد ركزنا في هذه الدراسة على بعض المصادر والمتمثلة في بيئة العمل الداخلية والعلاقات الأسرية والعائلية والثقافية لاعتقادنا بأنها هي الأكثر تأثيراً. انطلاقاً مما سبق قام الباحث بإخضاع الجانب النظري والنزول به إلى الواقع من خلال الدراسة الميدانية وذلك في ملبنة تيزي التي تعتبر من المؤسسات الإنتاجية التي تمثل أحد القطاعات الاقتصادية الحيوية والمهمة بمعسكر، ولقد قمنا بتحديد مسارات هذه الدراسة انطلاقاً من خطة البحث والتي اتبعنا فيها الخطوات التالية:

الفصل التمهيدي تضمن الإحاطة بالإطار المنهجي العام للدراسة حيث تضمن هذا الفصل أهمية البحث وأهدافه والأسباب الذاتية والموضوعية لاختياره وكذلك إشكالية الدراسة والفرضيات وتحديد التعاريف الإجرائية للمفاهيم الأساسية، بالإضافة إلى تحديد كل من المقاربة النظرية والمنهجية للدراسة.

كما تضمن الفصل الأول التعريف بمجتمع البحث ومكان الدراسة وتضمن الفصل الثاني أدبيات الدراسة المتعلقة بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي وخصص الفصل الثالث لمصادر الضغوط الاجتماعية المرتبطة ببيئة العمل الداخلية وأثرها على مستويات الأداء الوظيفي لدى العمال، وجاء الفصل الرابع يركز على المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، وأخيرا تضمن الفصل الخامس استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، وفي الأخير تم تقديم استنتاج عام حول الدراسة مع خاتمة يليها طرح مجموعة من التوصيات.



الفصل التمهيدي
الإطار المنهجي والنظري العام

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي والنظري العام

1- أسباب اختيار موضوع الدراسة

2- أهمية موضوع الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- طرح الإشكالية

5- فرضيات الدراسة

6- تحديد مفاهيم الدراسة

7- أدوات جمع بيانات الدراسة

8- المنهجية المعتمدة في الدراسة

1-8 منهج الدراسة

2-8 المقاربة النظرية للدراسة

مقدمة الفصل:

يعد الفصل التمهيدي هو الفصل الذي من خلاله يتم تحديد الإطار النظري والمنهجي لموضوع الدراسة "الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي" بملبنة تيزي بمعسكر، بحيث نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع إطار محدد نبرز فيه أسباب اختيار الموضوع وأهميته بالإضافة إلى الأهداف المرجوة من دراسة هذا الموضوع وكذلك تحديد الإشكالية والفرضيات التي وضعت كأجوبة مؤقتة للتساؤلات المطروحة قيد الدراسة، بالإضافة إلى عرض المقاربة النظرية والمنهجية التي على أساسها بنيت هذه الدراسة المعنونة بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للعمال بملبنة تيزي بمعسكر.

1-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

إنّ لكل باحث مجموعة من الأسباب والدوافع تجعله يختار موضوع معين لدراسته والبحث فيه، ويرجع اختيار موضوع هذه الدراسة أساسا إلى دوافع موضوعية وأخرى ذاتية تتمثل فيما يلي:

1-1 الأسباب الموضوعية:

- الحاجة إلى البحوث المتعلقة بالضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، خاصة وأنّ هذا الموضوع يتسم بالحدائثة والجدة في بعده السوسيو تنظيمي وبالتالي يعتبر من المواضيع الاجتماعية التي تحتاج إلى البحث والنزول بها إلى الميدان لتحقيق أهدافها والتأكد من صحة فرضياتها وذلك لما للضغوط الاجتماعية من أهمية وقيمة حقيقية.

- بالرغم من الاهتمام بمثل هذه المواضيع خاصة الدراسات الكثيرة التي تناولت الأداء الوظيفي في العديد من المؤسسات الجزائرية إلا أنّ أغلب هذه المؤسسات بقيت تعاني مشكل ضعف الأداء الوظيفي والإنتاج الأمر الذي قادنا لمحاولة معرفة الأسباب التي تعيق الرفع من مستوى الأداء الوظيفي سواء تعلق الأمر بظروف العمل أو الظروف الأسرية أو البيئة الاجتماعية ككل.

- القيام بدراسة سوسيوولوجية للمؤسسة لمعرفة الضغوط الاجتماعية الموجودة على مستواها ومدى تأثيرها على الفرد والمؤسسة خاصة في ظل إهمال الكثير من المؤسسات الجزائرية لدراسة موضوع الضغوط الاجتماعية وأخذة بعين الاعتبار في تحليل أسباب نجاح أو انهيار المؤسسة.

1-2 الأسباب الذاتية:

- إنّ وقوع اختياري على هذا الموضوع بالذات لم يكن بدافع الصدفة، فمن جهة كان قرار اللجنة العلمية في طرح أطاريح الدكتوراه، ومن جهة أخرى قرار شخصي محاولة منا لمعرفة قدراتي العلمية وكفاءاتي المعرفية والمنهجية في إثراء هذا الموضوع واهتمامنا الشخصي بهذا النوع من المواضيع، بحيث يعتبر

موضوعا مشوقا للدراسة لما للضغوط من أثر كبير على الفرد والمؤسسة وفقا لما أكدته العديد من الدراسات وعيا منّا بأهمية مثل هذه المواضيع بالنسبة لتخصصنا وكذلك رغبتنا كباحثين في المزج بين تخصص علم الاجتماع العمل والتنظيم وتخصص تسيير الموارد البشرية، وكذلك رغبتنا في التعرف على الحياة الاجتماعية والمهنية للعمال وطريقة عملهم في المؤسسة.

- ملاحظتنا للأوضاع السائدة في بعض المؤسسات العمومية باختلاف نشاطاتها خاصة المؤسسات الإنتاجية والانتقادات الموجهة لها أثارت فضولنا للاقتراب منها والتعرف على طبيعة الممارسات الإدارية خاصة في مجال إدارة الضغوط الاجتماعية، واستقراء الواقع الذي يتميز به القطاع الاقتصادي في الجزائر في هذا المجال، وذلك من أجل معرفة النقائص والسلبيات وعرض حلول لها.

- تحسيس المؤسسات الجزائرية وخاصة المؤسسات الإنتاجية منها بأهمية دور الموارد البشرية في نجاح العملية الإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسات وذلك بتوفير بيئة عمل تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

2- أهمية موضوع الدراسة:

بعد تبني المؤسسة الجزائرية مشروع التطوير من أجل تجاوز سلبيات الأنظمة القديمة وطرقها التقليدية في التسيير والإدارة لتساير بذلك التطورات الحاصلة في المحيط العالمي، ارتأينا القيام بهذا البحث لتبيان علاقة الضغوط الاجتماعية بالأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة وعليه نتضح أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:

2-1 الأهمية النظرية:

- تتبع أهمية الموضوع الذي ناقشه والذي يتناول الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للعمال لما يشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والتنظيم وفي علم الاجتماع وغيرها من

التخصصات، إلا أنه حتى الآن لم يحظى بالاهتمام المطلوب في المؤسسات الجزائرية، وبالتالي تكمن أهمية هذه الدراسة في لفت انتباه الباحثين والمسؤولين في مجال إدارة وتسيير المؤسسات بدراسة هذا الموضوع.

- يعد هذا البحث دراسة علمية منظمة كما يعتبر امتداد للأبحاث السابقة، بحيث نأمل أن نسد من خلاله الفجوة الحاصلة في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوعات الضغوط كونها إحدى المحاولات التي تدرس أحد المواضيع التي ترتبط بعمل المؤسسات العمومية والخاصة ذات الطابع الاقتصادي خاصة المؤسسات الإنتاجية منها.

- نحاول من خلال هذا البحث إعطاء فكرة تفصيلية عن العلاقة بين المفهومين الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

- تبرز أيضا الأهمية النظرية من دراسة هذا الموضوع فيما سوف نقدمه من إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبة الأكاديمية بنسق المعلومات التي توضح العلاقة بين الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي، كما ستكون هذه الدراسة امتدادا للدراسات المستقبلية التي سنتناول موضوع الضغوط الاجتماعية وربطه بالمتغيرات الأخرى.

2-2 الأهمية التطبيقية:

- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في معرفة الواقع الفعلي للضغوط الاجتماعية في ملبنة تيزي بمعسكر وذلك من خلال ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج التي يؤمل أن تسفر عنها وما تقدمه من حلول قد يستفيد منها جميع الفاعلين داخل المؤسسات الإنتاجية تهدف إلى تحقيق الفعالية التنظيمية والأداء الوظيفي الجيد.

- تزويد الرؤساء والمدراء في عملية التقويم الذاتي لسلوكهم الإداري في تعاملهم مع العمال لاختيار السلوكات والتصرفات والقرارات الملائمة التي تؤثر إيجابيا ومن ثم تحقيق التفاعل وتنمية روح فريق العمل وتشجيع العمال على تحقيق أهداف المؤسسة.

- أهمية القطاع الذي هو محل هذه الدراسة التطبيقية، لأنّ القطاع الاقتصادي يعتبر من الهياكل القاعدية الضرورية لتقديم الإنتاج لأفراد المجتمع، وبالتالي فإنّ هذا القطاع جدير بأن يكون محل الدراسة خاصة وأنه قطاع إنتاجي له خصوصيات يجب مراعاتها.

3- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراسة هذا الموضوع إلى إنجاز دراسة علمية نركز فيها على استخدام مختلف المناهج العلمية والنظريات قصد الخروج بنتائج موضوعية عن واقع الضغوط الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، كما نقوم أيضا بأهداف هذه الدراسة على مراعاة المعايير التي يتم الحكم بها على جدية البحث وذلك عن طريق مقارنة الأهداف التي نسعى لتحقيقها مع النتائج التي توصلنا إليها في النهاية، فالهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة علاقة الضغوط الاجتماعية بالأداء الوظيفي للعمال بملبنة تيزي، وكذلك التعرف على طبيعة هذا التأثير إذا كان سلبيا أم إيجابيا، ويمكن تقسيم أهداف الدراسة إلى نوعين أهداف علمية أكاديمية وأهداف عملية تطبيقية، وتتمثل فيمايلي:

3-1 الأهداف العلمية:

- تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي وما يرتبط بهما من مفاهيم، وما يتعلق بهما من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل من أجل تزويد المجتمع بالمزيد من المعرفة.

- معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي خصوصا وأنها من المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة.

- تحليل العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في المتغير المستقل (الضغوط الاجتماعية) والمتغير التابع والمتمثل في (الأداء الوظيفي)، ويركز هذا البحث السوسيولوجي على التعرف على مصادر الضغوط الاجتماعية والعوامل والأسباب التي تحدد سلوك ومواقف الأفراد العاملين داخل المؤسسة ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي.

- الإجابة على التساؤلات المقدمة ودراسة الفرضيات بإثبات صحتها من عدمها ومحاولة صياغة النتائج والقيام بتفسيرها وتحليلها ومناقشتها لتقديم توصيات ومقترحات تهدف إلى تنمية القيم ذات الأثر الإيجابي في فاعلية المؤسسات الإنتاجية والتي من شأنها أن تساعدهم على وضع استراتيجيات للتكيف مع الضغوط الاجتماعية والحد منها داخل المؤسسة بغية تحسين الأداء الوظيفي للعمال وذلك بإتباع بعض الإجراءات التي ينتجها هذا البحث.

3-2 الأهداف العملية:

- تشخيص حالة مؤسسة تيزي لإنتاج الحليب بولاية معسكر باعتبارها أحد المؤسسات الإنتاجية الهامة التي يفترض فيها أن تقوم بتحقيق التفوق من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية.

- تحديد المؤثرات ونقاط القوة ونقاط الضعف داخل المؤسسة وذلك لتجنب مواطن القصور والضعف ومعالجتها للوصول إلى أفضل السلوكيات في ظل بيئة العمل السائدة وذلك بالقضاء على بعض السلوكيات التي تميل إلى التسلط والعنف وكذلك محاولة التقليل من نسبة عزوف معتبرة من العمال عن ممارسة المهام والواجبات بسبب ارتفاع مستوى الضغوط قصد الوصول إلى مناخ تنظيمي يضع العنصر البشري ضمن أولى الأولويات ليولد لديه الاستعداد لاستخدام مخزونه الطاقوي كاملا واستثمار إخلاصه وكفاءته لتنمية ولائه للمؤسسة.

4- إشكالية الدراسة:

تعد المؤسسات ومنظمات العمل بمثابة الركائز الأساسية لبناء المجتمع فهي بذلك تعتبر امتداد للمجتمع فإنها تؤثر فيه وتتأثر به خاصة في ظل التحولات السريعة التي تمس جميع الأنساق والنظم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية، ونتيجة لذلك أصبح العامل يعاني العديد من الضغوط الاجتماعية سواء داخل المؤسسة بسبب كبر حجمها وزيادة خدماتها وتنوع علاقات العمل بها وتعهدها أو ما يمليه المجتمع من مشكلات وقضايا اجتماعية تؤثر في أفعالهم وسلوكياتهم وتصرفاتهم.

ويعتبر تطوير الأداء الوظيفي للعمال من بين الأهداف الرئيسية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها وذلك عن طريق الاهتمام بالموارد البشرية التي تمتلكها المنظمة نظرا لأهميتها الفائقة وقدرتها على المساهمة إيجابيا أو سلبيا في تحقيق أهداف المؤسسة، ويكون ذلك عن طريق توحيد مصالح وتوجهات الإدارة والعاملين إضافة إلى تنميتهم وتطويرهم، فالمؤسسة التي تطمح إلى تحقيق فعالية الأداء والكفاءة تعمل جاهدة على تحقيق رضا عمالها والتخفيف من الضغوطات التي يعانون منها لأن تأثير العامل بالضغوط الاجتماعية قد يؤدي ذلك إلى ضعف أدائه الوظيفي ونقص فعاليته داخل المؤسسة الإنتاجية، فالضغوط الاجتماعية لا تؤثر على العامل فقط وإنما تؤثر على المؤسسة ككل، ونظرا لذلك يجب البحث عن الأسباب والمصادر المكونة للضغوط الاجتماعية ليتسنى لهذه المؤسسات وضع الاستراتيجيات التي تهدف إلى الوصول بالعامل إلى مرحلة التكيف الإيجابي خاصة مع محيط العمل والوسط العلائقي ومختلف المثيرات الاجتماعية.

ومن أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها فإنه سيتم عرض بعض الدراسات التي تم اختيارها على أساس أنها دراسات أجريت حول قضايا ترتبط بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي قصد الاستفادة منها وتوجيهنا في مسار هذا البحث، بحيث سبق بحثنا العديد من البحوث والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت العديد من المواضيع التي

لها علاقة بموضوع بحثنا من جوانب مختلفة ومتباينة، ونظرا لقلّة الدراسات حول المتغير المستقل والمتمثل في الضغوط الاجتماعية تم الاعتماد على بعض الدراسات التي تتناول متغيرات قريبة من موضوعنا والتي اهتمت بدراسة بيئة العمل إذ أنّها تتضمن كافة المتغيرات السائدة في إطار العمل، وذلك لفهم مصادر الضغوط الاجتماعية سواء داخل محيط العمل أو خارجه، وكذلك بعض الدراسات التي تناولت المتغير التابع في الموضوع والمتعلق بالأداء الوظيفي، فمن الدراسات العربية نذكر منها دراسة صالح بن ناصر شغرد سنة 2008 المعنونة بـ "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية" تمثلت فروض البحث وتساؤلاته فيما يلي:

- ما أبرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة عند اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ما الآثار المتوقعة للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات المنطقة المكرمة.
- ما العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة حول الضغوط الاجتماعية تواجههم عند اتخاذ القرارات الإدارية والآثار المتوقعة لها والعوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية لها باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (العمر-سنوات الخبرة-المؤهل العلمي)؟
- كما استخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي ولقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:
- هنالك ضغوط اجتماعية تواجه ضباط الجوازات بدرجة متوسطة عند اتخاذ القرارات الإدارية.
- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة عالية عامل الضغط الاجتماعي واحد فقط عند اتخاذ القرارات الإدارية ويتمثل في (ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة).

- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة متوسطة أربعة عشر عامل ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية أهمها مجاملة بعض أصحاب الشأن من ذوي المراكز الاجتماعية على حساب الأنظمة والتعليمات، علاقات الفرد الشخصية خارج نطاق العمل، علاقات الفرد الشخصية مع أصحابه، والاعتبارات الشخصية لبعض المراجعين.

- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة ضعيفة عاملي ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية يتمثل في استشارة الأسرة في بعض القرارات التي تخص العمل، والمشكلات الأسرية.

- أهمية العمل على توفير العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية.

وفي دراسة أخرى للباحث محمد السيد شلبي يونس سنة 2020 معنونة بالضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات، هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات لدى عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي على عينة من (152) مفردة من العاملين بالمستشفيات، وقد أوضحت الدراسة أن أهم الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات فيما يخص ضغوط العمل كانت أهم الضغوط ضعف الحوافز والمكافآت وعدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين وبالنسبة للضغوط الشخصية كانت أهمها عدم ممارسة الرياضة بانتظام وعدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل وبالنسبة للضغوط الأسرية كانت أهمها كثرة الأعباء الأسرية وعدم تفهم أفراد الأسرة لظروف العمل وبالنسبة للضغوط النفسية كانت أهمها الشعور بالملل من تكرار مهام العمل يليها الرغبة في الانتقال للعمل بمجال آخر وافتقاد روح الفريق في العمل ثم الشعور بعدم الراحة في العمل، وفي نهاية الدراسة عرض الباحث لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.

وفي دراسة أخرى للباحثة عثمان مريم سنة 2010 بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، من خلال طرح الفرضية العامة والتي تتمثل في وجود علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، كما تضمن مجتمع الدراسة أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية لولاية بسكرة، وقد تم اختيار عينة عشوائية استبعد فيها الإناث لقلة عددهن وبعض الأعوان بسبب الإجازات المرضية والسببية ليصبح عددهم 110، تم استخدام الاستمارة لجمع المعلومات، وقد تمثلت نتائج الدراسة في عدم وجود علاقة إرتباطية بين كل من متغير الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بسكرة، فمستوى الدافعية للإنجاز لا يزيد بقله الضغوط المهنية، كما أنّ المتغير الديموغرافي لا يؤثر على مستوى الضغوط المهنية.

وفي دراسة أخرى معنونة بمصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين: دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث للباحثة مليكة شارف خوجة سنة 2010، هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء مقياس اشتمل على أربع أبعاد موزعة على (48) بند وهي على الترتيب، مصادر ضغوط طبيعة العمل، مصادر الضغوط المادية والفيزيقية، مصادر الضغوط الاجتماعية والسياسة التعليمية ومصادر الضغوط العلائقية، كما اعتمد الباحث على المنهج المقارن، وتمثلت عينة الدراسة في اختيار عينة غير عشوائية حصصية بتعداد 210 مدرس ومدرسة من الجنسين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنّ مدرسو المراحل التعليمية الثلاثة يعانون من ضغوط مهنية، كما أشارت النتائج أيضا إلى وجود فروق في مستوى

الضغوط المهنية بالنسبة للفئة طويلة الخبرة هي الفئة الأكثر شعوراً بالضغط تليها الفئة متوسطة الخبرة ثم الفئة قصيرة الخبرة.

كما قام الباحث موجيونولا سنة 2008 بدراسة حول الضغوط الوظيفية وأثرها على الصحة والسلوك الشخصي والسلوك داخل العمل بالتطبيق علي الممرضات في المستشفيات العامة في نيجيريا، توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى النتائج المتمثلة في وجود علاقة تأثيرية بين الضغوط الوظيفية والصحة العامة والصحة العقلية للممرضات، كما يوجد اختلافاً في السلوك الشخصي والسلوك داخل العمل بين الممرضات المرهقات جداً، وبين الممرضات الأقل إرهاق.

كما قام أيضاً الباحث عزت عبد الحميد سنة 1996 بدراسة هدفت إلى دراسة العلاقة الاجتماعية السائدة التي يلقاها المعلم وضغوط مهنة التدريس برضاه عن عمله، و قد تم إجراء هذه الدراسة على عينة تكونت من 97 معلماً و90 معلمة بالمرحلة الابتدائية، حيث استخدم الباحث استبيان ضغوط العمل لكل من هامل وبراكين ومقياس المساندة الاجتماعية ومقياس الرضا عن العمل للستر، وقد أشارت النتائج أنّ الذكور أكثر تعرضاً للضغوط من الإناث في بعد استغلال المهارات، وأنّ الإناث أكثر رضا عن العمل مقارنة بالذكور.

وفي دراسة أخرى قاما بها الباحثان كولن وجونز سنة 2000، هدفت الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة، بينت الدراسة أنّ محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي، وأيضاً أنّ الربع من محاضري العمل الاجتماعي يعانون من آثار سلبية نفسية مثل القلق والكآبة واللامبالاة، وأوصت بأن لا يمكن النظر إلى الضغوط على أنّها مشاكل فردية، بل تنتج عن تفاعلات داخل العمل وداخل البيت.

كما قامت الباحثة شامي صليحة سنة 2010 بدراسة تركز فيها على المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، وتهدف الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي بعناصره وأبعاده المختلفة،

والتعرف على مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين، بحيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، كما استعملت الاستمارة والمقابلة كتقنيتين في جمع البيانات والمعلومات، وأبرز ما توصلت إليه الدراسة هو وجود علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي السائد والأداء الوظيفي للعاملين، حيث كلما كان المناخ التنظيمي ملائم كلما زاد أداء العاملين، وأنّ عناصر المناخ التنظيمي المتمثلة في (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، التكنولوجيا، العمل الجماعي، المشاركة في صنع القرارات والحوافز) تؤثر في الأداء الوظيفي إما إيجابيا أو سلبيا.

كما قام الباحثان أسعد أحمد محمد عكاشة ويوسف عطية بحر سنة 2008 بدراسة تحت عنوان أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، اعتمدا الباحثان على الاستبيان وتم اختيار العينة العشوائية الطبقية، مكونة من 312 موظفا بنسبة (20 %) من مجتمع الدراسة، وقام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي.

كما قام علماء الاجتماع آخريين أيضا بتناول موضوع الضغوط والأداء الوظيفي بالبحث والدراسة فيحاول البعض الربط بين الضغوط الاجتماعية والتغير الاجتماعي وهناك من يدرس الحراك الاجتماعي وعلاقته بموضوع الضغوط الاجتماعية، وهناك من يدرس التنظيمات الاجتماعية فإنه يفرد لدراسة الضغوط جانبا أساسيا فيها ولقد ظهر نتيجة لهذه الاهتمامات المتفرقة مجموعة لا حصر لها من المصطلحات والمفاهيم مثل مفاهيم القوة، السلطة، التأثير، ظروف العمل، المكانة الاجتماعية، العلاقات الاجتماعية، الظروف الأسرية، التطور التكنولوجي، التحول الثقافي... الخ وكلها ترتبط بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بظاهرة الضغوط الاجتماعية ووضعها علماء الاجتماع في تحليلهم للظاهرة موضوع الدراسة.

ويتحدد موضوع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال التعرف على طبيعة الموضوعات والمباحث التي تناولتها هذه الدراسات والقضايا البحثية التي طرحتها والمناهج والأدوات التي استخدمتها والنتائج التي توصلت إليها، بحيث تم الاستعانة بها في بحثنا مضيفين إليها أو مغيرين فيها كلّ ما استدعته خصوصية الظرف أو الواقع، وأملا أن يساهم بحثنا ولو بجزء في اكتمال الرؤية البحثية للضغوط خاصة الضغوط الاجتماعية منها في الجزائر والوطن العربي، وأهم ما أفادت به الدراسات السابقة لدراستنا الحالية تتمثل في صياغة أهداف وأهمية الدراسة والتساؤلات بشكل مفيد وأكثر عمقا وكذلك في تحديد الإطار النظري للدراسة وتقسيماتها كما ساعدتنا في الوصول إلى المراجع والدراسات التي يمكن أن تفيد وتثري البحث في الجانب المعرفي.

لقد أظهرت المراجعة المكتبية وجود نقص كبير في ميدان الدراسات السوسولوجية المهمة بالضغوط الاجتماعية للعاملين ومن هنا بإمكاننا تقديم إضافات لهذا الموضوع، والملاحظ أيضا أنّ أغلب الدراسات تهتم بتشخيص الضغوط المهنية داخل محيط العمل فقط وعلاقتها ببعض المتغيرات وتعتمد على الإحصاء الكمي فقط، كما أنّ رغم تعدد الدراسات التي كشفت مسببات ومصادر الضغوط إلا أنّها لم تعط التفسير الكافي خاصة أنّ أغلبها ركز على الضغوط النفسية والمهنية فحسب، ورغم هذا الاتفاق على أهمية تحديد مصادر وأنماط الضغوط وتأثيرها على دفع فريق العمل وتحفيزه لأداء مهامه بتفوق وفعالية عالية، لكن يبقى لكل مصدر درجة معينة في التأثير سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على فعالية أداء فريق العمل، كما أنّ لكل مصدر ضغط إستراتيجية معينة لمواجهته والتكيف معه، ومن هنا يتضح لنا أنّه لا يوجد مصدر ضغط موحد، باعتبار أنّ لكل مؤسسة خصوصيتها ولكلّ عامل سلوكه وطريقته في تأدية مهامه داخل المؤسسة، ومن هنا فإنّ بعض المحاولات التي تناولت الضغوط خاصة الضغوط الاجتماعية كانت محدودة وجزئية تتركز على جانب معين دون أن تحيط بالموضوع من جميع جوانبه وبعضها عبارة عن مقالات لا تسمح بنوع من التوسع والاستيعاب، ومن هنا تأتي هذه

الدراسة التي ستركز على فهم وتحليل الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للأفراد لعينة من موظفي القطاع الاقتصادي لإعطاء تفسير أدق، وكذلك فتح الأفق نحو تطوير الجوانب الإيجابية ومعالجة الجوانب السلبية داخل المؤسسة والتي سوف تعود بالنفع العام على الصرح المؤسسي والوصول بها إلى المكانة المرموقة، وضمن هذا الإطار تندرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها على النحو التالي: ما هي علاقة الضغوط الاجتماعية بالأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الاقتصادية (ملبنة تيزي بمعسكر)؟

وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات السوسيولوجية التالية:

- فيما تتمثل مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعمال؟
- ما هي استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية من أجل تحسين الأداء الوظيفي بملبنة تيزي؟
- 5- فرضيات الدراسة: تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

1-5 الفرضية العامة:

- توجد علاقة إرتباطية بين الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للعمال.

2-5 الفرضيات الجزئية:

- تتمثل مصادر الضغوط الاجتماعية في مصادر ترتبط ببيئة العمل الداخلية وأخرى خارجية تشمل العوامل الأسرية والثقافية للعامل وهذه المصادر تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

- يسعى كل من المؤسسة والأفراد إلى إتباع مجموعة من الاستراتيجيات قصد التكيف مع بيئة العمل الداخلية ومختلف الظروف الاجتماعية والثقافية الخارجية، وهذه الاستراتيجيات تساهم بشكل إيجابي في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي.

6- مفاهيم الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد المفاهيم من المراحل الضرورية في البحث العلمي، بحيث لا يمكن لأي باحث

أن يتجاهلها، وعليه تضمنت الدراسة المفاهيم التالية:

6-1 الضغوط الاجتماعية:

التعريف الاصطلاحي:

"تعني الضغوط الاجتماعية عدم قدرة الشخص على التعامل مع البيئة الاجتماعية ومختلف الظروف

المحيطة به" (Aanes, Mette M, 2005, P. 26).

التعريف الإجرائي:

تعرف الضغوط الاجتماعية على أنها شعور يحس به الفرد بسبب وجود بيئة اجتماعية مضطربة غير

متوازنة وسليمة ولا يشعر بالأمن والاستقرار مما يؤدي إلى سوء التكيف والاندماج مما يؤثر على

سلوكاته وعلاقاته الاجتماعية.

6-2 الأداء الوظيفي:

التعريف الاصطلاحي:

تطلق كلمة الأداء على عدة معاني وعبارات "فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي

أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف والالتزام بالآداب

والأخلاق الحميدة وتحمل الأعباء والمسؤوليات المرتبطة بالوظيفة المسندة إليه" (محمد سعيد أنور

السلطان، 2003، ص:119).

كما عرفه توفيق مرغي ومحمد عبد الفتاح ياغي على أنه "مجموعة من الشروط المفترض وجودها

لإنجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة حسب مواصفات معينة بأقل التكاليف والجهد

الجسماني والعقلي بسرعة وبإتقان وفي أقل زمن، وعبر عنه بوحدة مادية أو ساعات عمل أو سرعة إنجاز أو تحقيق أهداف أو درجة ممارسة العمل" (محمد عبد الفتاح ياغي، 2004، ص:111).

التعريف الإجرائي:

يعتبر الأداء الوظيفي بأنه مجموعة من السلوكيات التي تشير إلى أن العامل يقوم بمهامه ووظائفه بدقة وفعالية عالية والتزامه بمختلف القرارات التنظيمية وسعيه لتحقيق أهداف المؤسسة.

3-6 إستراتيجية:

التعريف الاصطلاحي:

اختلفت وجهات النظر في تعريف مفهوم الإستراتيجية نظرا لتعدد واختلاف المجالات التي استخدمت فيه الكلمة كالمجال السياسي والمجال الاجتماعي والمجال الاقتصادي، بحيث يرى الكثير من الباحثين أن كلمة إستراتيجية ترتبط بشكل كبير بالقرارات التي تتخذ لتحقيق أهداف مسطرة (محمد محمود مصطفى، 2003، ص:12).

التعريف الإجرائي:

الإستراتيجية هي عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب المتبعة لتحقيق أهداف معينة وتم استخدام مفهوم الإستراتيجية للدلالة على الطرق التي تتبعها المنظمة والأفراد من أجل تحقيق التوافق والتكيف مع البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها الفرد سواء داخل مكان العمل أو خارجه.

4-6 التكيف الاجتماعي:

التعريف الاصطلاحي:

"يعرف التكيف الاجتماعي على أنه انسجام الفرد مع محيطه، ويعد عملية ديناميكية مستمرة بين الفرد والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، يهدف فيها الفرد إلى تعديل سلوكه بما يتوافق مع بيئته الاجتماعية،

مما يمكن من إقامة علاقات جيدة مع الآخرين ليوافق بين نفسه والعالم المحيط به" (شهاب محمد ذياب حمادنه، 2015، ص: 113).

التعريف الاجرائي:

هو قدرة الفرد على إتباع السلوك الذي يتوافق مع ما هو سائد في المجتمع بشكل يحقق له الرضا عن نفسه ورضا الجماعة عنه.

5-6 العمال:

التعريف الاصطلاحي:

"تطلق كلمة عمال على مجموعة من الأفراد يؤدون مهام وأعمال داخل المنظمة تربطهم عقود قانونية مكتوبة للقيام بوظائفهم المحددة داخل التنظيم بمقابل أجر مادي أو معنوي أو كلاهما" (ريموش عبد الحكيم، بولعراوي صلاح الدين، 2016، ص: 86).

التعريف الإجرائي:

من جانبنا يمكننا أن نعرف العمال على أنهم المورد البشري الذي تقوم عليه المؤسسة من أجل تحقيق أهداف معينة، بحيث هؤلاء الأفراد تربط بينهم علاقات عمل مبنية على عقود قانونية، يقومون بالعديد من المهام مقابل أجر مادي.

6-6 المؤسسة:

التعريف الاصطلاحي:

ارتبط مفهوم المؤسسة بمعاني كثيرة ومتعددة كشفت في مجموعها عن تباين الأطر والسياقات التي تستخدم فيها من جانب علماء الاجتماع والاقتصاد وغيرهم، ومن بين أهم التعريفات "هي كل تنظيم مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه تحقيق أهداف معينة تختلف باختلاف الحيز

المكاني والزماني الذي توجد فيه وتختلف أيضا حسب حجمها ونشاطها" (محمد عاطف غيث، 2006، ص:11).

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق ذكره يمكننا أن نعرف المؤسسة على أنها مجموعة من الوسائل المادية والبشرية وجدت من أجل تحقيق أهداف معينة.

7- أدوات جمع بيانات الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري البحث (الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي) تم الاعتماد في جمع البيانات والمعلومات على مجموعة من الوسائل والأدوات والتقنيات في الجانبين النظري والتطبيقي:

7-1 الجانب النظري: فمن خلاله تم تكوين الإطار النظري للبحث عن طريق جمع المادة العلمية المتعلقة بالبحث كبيانات ثانوية للدراسة، بحيث تم من خلالها الاطلاع على مختلف الأدبيات ذات الصلة بموضوع الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي، وذلك من خلال المسح المكتبي لكل من الكتب العربية والأجنبية والمجلات والمذكرات والدوريات ومنشورات الإدارات والجهات المختلفة الخاصة والمتعلقة بالموضوع قيد البحث، بالإضافة إلى الانترنت باعتبارها وسيلة مهمة في الحصول على المعلومات والتي تنطرق لمصادر الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في علم الاجتماع وعلم النفس وعلوم الاقتصاد والتسيير ومختلف العلوم الأخرى التي تناولت الموضوع، بحيث تمت الاستعانة في هذه الدراسة ببعض الوثائق والسجلات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة والعدد الإجمالي للعمال، وتوزيعهم عبر الأقسام والمصالح، وكذا المعلومات الخاصة بالمجال المكاني والزماني والتعريف به كالمرسوم التنفيذي الصادر عن وزارة العمل ووزارة الصناعة وذلك من أجل تكوين منظور علمي لموضوع الدراسة.

7-2 الجانب الميداني التطبيقي: اعتمدنا في هذه الدراسة على التقنيات التالية:

7-2-1 الملاحظة: "هي تقنية مباشرة للتقصي، تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما (فردية أو

جماعية) بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية" (موريس أنجرس، 2004، ص: 184).

وقد اعتمدنا عليها من خلال حضورنا بالمؤسسة أثناء قيام العمال بوظائفهم من أجل فهم تفاعلاتهم

وسلوكياتهم وفعالية أدائهم، كما أنها تقنية مدعمة للاستمارة التي قمنا بها مع العمال بملبنة تيزي، وقد

استخدمنا هذه الأداة طوال فترة إجراء الدراسة سواء عند إجراء المقابلات أو عند زيارتنا في كل مرة

للملبنة بحيث كل مرة تتم ملاحظة تصرفات وسلوك العمال (أفراد العينة)، كما تستدعي هذه التقنية

ضرورة عودة الباحث إلى الملاحظة المتكررة لحقل أو مجال

الملاحظة" (Laplantine.f,1996,p.24).

وأهم ما عاد به استخدامنا للملاحظة ارتكز على ما يلي:

1/ استكشاف ميدان الدراسة (الهيكل، الأقسام، مساحة المؤسسة، عدد العمال... الخ).

2/ التعرف على واقع الدراسة من ظروف العمل، علاقات العمل، الفعالية التنظيمية، الأداء الوظيفي

للعمال... الخ.

3/ مكنتنا الملاحظة أثناء الدراسة الميدانية مع كل أفراد العينة من تسجيل بعض النقاط التي تم

الاستعانة بها في تفسير بعض جوانب الدراسة.

7-2-2 المقابلة: زيادة على ملاحظتنا الشخصية تمثلت أدوات البحث في المقابلة: "وهي تقنية مباشرة

للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم (العينة) من مجتمع البحث وتكون موجهة أو

نصف موجهة". (عياد أمطير، 2002، ص: 29).

وللإجابة على المشكلة المطروحة قمنا بصياغة وتصميم أسئلة المقابلة المناسبة لهذا الغرض التي تهدف للوصول إلى نتائج مقررّة للفرضيات في الميدان، حيث أن المقابلة تفرض على الباحث الالتزام بالميدان المحدد من خلال طبيعة أسئلة المقابلة (Balanchet.A, Cotman.A,1992,p.22).

اعتمدنا في بحثنا هذا على المقابلة المفتوحة بغية الحصول على أكبر قدر من المعلومات حيث قمنا بإجراء المقابلة مع عينة من الموارد البشرية المتمثلة في العمال من أجل الاستشهاد بأقوالهم عند القيام بعملية تفسير وتحليل النتائج، ومكنتنا هذه التقنية من الحصول على معلومات حول المؤسسة، وقد شمل دليل المقابلة المحاور التالية:

1/ المعطيات السوسيو مهنية للمبحوثين.

2/ مصادر الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعمال

3/ استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي

7-2-3 الاستمارة: تعتبر الاستمارة من أهم وسائل البحث العلمي لما لها من أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين فهي تساعد على جمع المعلومات عن مجتمع البحث، وتتمثل الاستمارة في مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم توزيعها على الأشخاص المعنيين باليد أو بالبريد قصد الحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنّها غير مدعومة بحقائق (عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، 2008، ص 75).

كما نشير أنّ الاستمارة صممت أسئلتها على النحو المغلق قصد التحكم في موضوع الدراسة وكذلك سهولة تحويل المعطيات الكيفية المتحصل عليها إلى بيانات كمية وتسهيل عملية القياس والتحليل، وقد اعتمد الباحث في تصميم الاستمارة على المراجع والدراسات ذات الصلة بموضوع الضغوط الاجتماعية والدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي، بحيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها،

ويعني ذلك التأكد من أنّ الإجابة واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم والتأكد من أنّها سوف تقيس ما أعدت من أجل قياسه، وقد تم الاستعانة في إعدادها بالاطلاع على مجموعة من الاستبيانات الخاصة بالضغوط وكذا الأداء الوظيفي للعاملين، وقد قسمت الاستمارة إلى ثلاثة محاور تتمثل فيما يلي:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم محور المتغيرات الضابطة للدراسة المتعلقة بالمعلومات الشخصية عن أفراد عينة الدراسة وهي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المنشأ الاجتماعي، نوع الأسرة، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد العائلة).

القسم الثاني: ويتضمن محاور الدراسة (مصادر الضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال بملبنة تيزي بمعسكر)، ويتكون من (30) سؤال تنقسم إلى بعدين:

- البعد الأول: بعد المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال ويتكون من (19) سؤال.

- البعد الثاني: بعد المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال، ويتكون من (11) سؤال.

المحور الثالث: ويتضمن استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي للعمال، ويتكون من (12) سؤال، كما يحتوي هذا المحور على بعدين:

- البعد الأول: بعد الاستراتيجيات الفردية ودورها في التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي ويتكون من (02) سؤال.

- البعد الثاني: بعد الاستراتيجيات التنظيمية ودورها في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي، ويتكون من (10) سؤال.

حيث تم توزيع (112) استمارة على الأفراد العاملين، استرجع منها (93) استمارة وبعد فحصها ألغيت منها (03) استمارات نظرا لعدم مصداقيتها، وبالتالي أصبح لدينا (90) استمارة وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما أن نسبته تساوي 50% من مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (01): توزيع الاستمارة على عينة الدراسة

الاستمارة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات القابلة للتحليل
العدد	180	90	112	93	19	90
النسبة	%100	%50	%62.22	%51.66	%10.55	%50

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الاستمارة الموزعة

8- المنهجية المعتمدة في الدراسة:

8-1 منهج الدراسة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ظل أدبيات الدراسة المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة، فالهدف الرئيسي الذي يطمح إلى بلوغه أي باحث عند دراسته أو معالجته لموضوع معين أو لمشكلة ما يتمثل في المعرفة العلمية اليقينية والتي لا يمكن لأي حال من الأحوال تحقيقها إلا بواسطة استعمال المنهج العلمي، الذي يتمثل في "مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه" (الرفاعي محمد حسين، 1998، ص:121).

ولدراسة هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الكمي وذلك بتحليل الأرقام الدالة على مختلف آراء الباحثين، كما تم استخدام المنهج الكيفي لشرح ما عجز الكم عن الإدلاء به وذلك لما يحمله من خصائص ومميزات تساعدنا على وصف الظاهرة فالمنهج الكيفي: "هو أسلوب لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم قصد الوصول إلى أغراض محددة لوضع معينة اجتماعية أو مشكلة ما فهو يمكننا من دراسة الظاهرة ووصفها وبيان خصائصها وحجمها" (بلقاسم سلاطينية، 2004، ص:318).

كما تم الاستعانة بالمنهج الوصفي "الذي يقوم بوصف ما هو كائن مع تحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة والسائدة داخل الجماعات عن طريق جمع المعلومات والبيانات كما هي على أرض الواقع وصفا دقيقا كيفيا وكميا، أي أنّ المنهج الوصفي هو المنهج الأكثر قابلية للاستخدام عند دراسة المحاور الإنسانية كما يعد الأكثر استخداما في البحوث العلمية" (محي الدين مختار، 1999، ص:7).

كما تم الاستعانة بالمنهج التفسيري وهذا بالنظر إلى طبيعة الموضوع ويقوم المنهج التفسيري على جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل البحث كما هي على أرض الواقع بشكل دقيق وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها، لأنّ الموضوع يندرج في إطار الدراسات الكيفية التي لا تهدف إلى الوصول إلى نتائج كمية دقيقة قابلة للتعميم بل تهتم بفهم الظاهرة الاجتماعية من الداخل، ونظرا لطبيعة وحساسية الموضوع، فالضغوط الاجتماعية ليس من السهل التعامل معها كميا ولهذا سوف نعمل على التفسير أيضا، والهدف من استخدام هذا المنهج هو توضيح النتائج التي تفرزها آثار الضغوط الاجتماعية على الموارد البشرية من زيادة الأداء الوظيفي أو ضعفه.

وقد استعملنا في بحثنا الطريقة الأنجلوساكسونية APA كطريقة لكتابة المعلومات البيبليوغرافية باعتبارها سهلت علينا تنظيم معطياتنا في وقت أقصر، ومن جهة أخرى تسمح للقارئ بالاطلاع على المراجع المأخوذ منها مباشرة بعد الفكرة المقتبسة.

8-2 المقاربة النظرية للدراسة:

تحتوي المؤسسة على مجموعة من الأفراد، كما تعتبر نسق اجتماعي مفتوح تعمل على تحقيق أهداف معينة، وبما أنّ المؤسسة هي مجال لتفاعل الأفراد فيما بينهم وتبادل المعلومات ضمن نسق تنظيمي معين تربطهم العلاقات الإنسانية سواء بين العمال والقائد أو العمال فيما بينهم وعليه تم اختيار نظرية العلاقات الإنسانية كمقاربة نظرية لفهم واقع الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، بحيث "تعتبر العلاقات الإنسانية ذلك النوع من علاقات العمل الذي يقوم على أساس النظر إلى المنظمة أو المصنع أو الشركة أو المنشأة أو المؤسسة الاجتماعية كمجتمع بشري له أمانيه وطموحاته ومشكلاته واحتياجاته وقيمه واتجاهاته، فالعلاقات الإنسانية في نموذج الإدارة الحديثة تستهدف تحقيق أفضل إنتاج ممكن للتنظيم، غير أنّ أسلوبها ينبني على تلبية احتياجات الأفراد النفسية والاجتماعية إلى جانب الاحتياجات المادية والوصول بهم إلى أفضل حالات التكيف والرخاء" (محمد حسنين العجمي، 2008، ص:196).

"كما تمثل نظرية العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري إلى جانب العلوم السلوكية والتي انبثقت منها عن مجموعة من الدراسات عرفت بدراسة هاوثورن خلال العشرينات والثلاثينات من القرن العشرين، فلقد نشأت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للإدارة العلمية لتaylor التي تميل للأسلوب الديكتاتوري في معاملة العمال، ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لنظرية العلاقات الإنسانية في الآتي:

1-إن المنظمة بناء اجتماعي.

- 2- للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل.
 - 3- تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية.
 - 4- للجماعة الغير رسمية في المنظمة دور في تحديد اتجاهات الأفراد العاملين وأدائهم.
 - 5- إتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين.
 - 6- رضا الفرد العامل يؤدي إلى رفع إنتاجيته.
 - 7- تطوير نظام الاتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات.
 - 8- يحتاج مدير المنظمة للمهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية". (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص:168-169).
- كما تم الاعتماد أيضا على النظرية البنائية الوظيفية كإطار نظري للدراسة، وذلك من أجل معرفة مدى تأثير الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، بحيث "تنسب إلى أعمال روبرت ميرتون وتالكوت بارسونز ودافيز وهم يسلّمون عموما بأنه لكي نستطيع تفسير وجود ظاهرة اجتماعية معينة علينا أن نبحث عن وظيفتها أي النتائج المترتبة عليها بالنسبة للنسق الاجتماعي الأكبر تمثل جزءا منه ويقول ميرتون أنّ محور اهتمام البنائية الوظيفية هو تفسير البيانات عن طريق الكشف عن نتائجها بالنسبة للبناءات الكبرى التي تضمنتها" (إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد، 2008، ص:39).



الفصل الأول

التعريف بمجتمع البحث ومكان الدراسة

الفصل الأول: التعريف بمجتمع البحث ومكان الدراسة

مقدمة الفصل

1-التعريف بمجتمع البحث والعينة

1-1 مجتمع البحث

1-2 عينة البحث

1-3 خصائص العينة

2-المجال الزماني والمكاني للدراسة

2-1 المجال الزماني

2-2 المجال المكاني

2-2-1 التطور التاريخي لوحدة إنتاج الحليب ومشتقاته تيزي

2-2-2 البطاقة التقنية لوحدة تيزي

2-2-3 الهياكل الوظيفية الرئيسية في الملبنة

- خلاصة الفصل

نسعى من خلال هذا الفصل إلى ضبط مجتمع البحث والعينة وتحديد سماتها وخصائصها، بالإضافة إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في ملبنة الأمير تيزي بمعسكر، بحيث وقع عليها الاختيار كميدان للدراسة باعتبارها من أكبر وأعرق وأهم المؤسسات بولاية معسكر، بالإضافة إلى التنوع الكبير في النشاط ولديها عدد كبير من الأفراد العاملين، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى التطور التاريخي للمؤسسة محل الدراسة ملبنة الأمير بتيزي والهياكل الوظيفية الرئيسية التي تتكون منها وكذلك مساحتها وعدد عمالها وقدرتها الإنتاجية وتطور رقم الأعمال بها خلال السنوات الماضية.

1- التعريف بمجتمع البحث والعينة:

1-1 مجتمع البحث: لإجراء الدراسة الميدانية لأي بحث ينبغي أن نحدد بدقة المجتمع الذي يستهدفه هذا الأخير ويطلق على هذا المجتمع في لغة العلوم الاجتماعية "مجتمع البحث" وهو "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي" (حسين عبد الحميد رشوان، 2004، ص:82).

ونظرا لأنّ موضوع دراستنا يتمحور حول "الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة" فإنّ مجتمع البحث شمل الأفراد العاملين بملبنة الأمير تيزي- ولاية معسكر كعينة ممثلة للمؤسسات الجزائرية، وقد تم اختيارها لعدة أسباب من أهمها:

1- تعتبر المؤسسة من أكبر وأعرق وأهم المؤسسات بولاية معسكر.

2- التنوع الكبير في النشاط (إداري، خدماتي، إنتاجي).

3- لديها عدد كبير من الأفراد العاملين.

1-2 عينة البحث: لتحديد عينة البحث أهمية كبيرة لدى الباحث لهذا يجب عليه تحديدها بعناية مع مراعاة درجة تمثيلها داخل مجتمع البحث، فالعينة جزء من مجتمع البحث، تختار بطريقة عشوائية أو قصدية محددة، نشق منها المعلومات ونستخلص الاستنتاجات التي تكون صحيحة بالنسبة للمجتمع الكلي (عياد سعيد، 2002، ص:07).

وفي دراستنا هذه كان انتقائنا للعينة العشوائية الطبقية لأنها تتناسب مع أهداف بحثنا ومضمونه، حيث أنّ مجتمع البحث مقسم إلى فئات مهنية، واعتبرنا كلّ فئة كطبقة، فأخذنا من كل فئة نسبة تقدر ب 50%، وقد بلغ عدد العينة (90) مجحوث ومبحوثة، وهذا العدد يمثل ما نسبته 50% من إجمالي العاملين في المؤسسة والذي يقدر عددهم ب (180) عامل.

وتم تقسيم عينة الدراسة إلى ثلاث فئات، الفئة الأولى ممثلة في الإطارات بالمؤسسة وعددهم (23) منهم (07) إناث و(16) ذكور، أما الفئة الثانية فهم عمال التحكم بالمؤسسة وبلغ عددهم (50) منهم (04) إناث و(46) ذكور، وشملت الفئة الثالثة عمال التنفيذ وعددهم (17) عامل منهم (02) إناث و(15) ذكور، والهدف من ذلك هو الإلمام بالموضوع من مختلف الجوانب والتعمق أكثر في البحث، وفيما يلي توضيح طريقة حساب العينة:

حساب العينة الإجمالية: $100 / (180 \times 50) = 90$ عاملا.

تحديد نسبة العينة الممثلة لكل طبقة:

- الإطارات: $180 / (100 \times 46) = 25.55\%$.

- عمال التحكم: $180 / (100 \times 100) = 55.55\%$.

- عمال التنفيذ: $180 / (100 \times 34) = 18.88\%$.

تحديد عدد العينة الممثلة لكل طبقة:

- الإطارات: $100 / (25.55 \times 90) = 23$ إطار.

- عمال التحكم: $100 / (55.55 \times 90) = 50$ عامل.

- عمال التنفيذ: $100 / (18.88 \times 90) = 17$ عامل.

ولضمان الدقة والمصداقية والسرعة في جمع البيانات قمنا نحن شخصيا بإجراء المقابلات الشخصية وتوزيع الاستمارات وجمعها مع عينة البحث والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئات المهنية.

جدول رقم (02): يبين حجم الفئات المهنية للمؤسسة وتمثيل كل منها في العينة

الفئات المهنية	عدد مجتمع البحث	عدد مفردات العينة
إطارات	46	23
عمال التحكم	100	50
عمال التنفيذ	34	17
المجموع	180	90

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إحصائيات المؤسسة

1-3 خصائص العينة: بعد تعرضنا لكيفية اختيار عينة البحث، نحاول الآن تحليل خصائصها المتمثلة

في البيانات الشخصية للمبحوثين والتي تشمل الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، المجال الحضري، نوع الأسرة، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، لما لهذه البيانات من دور في تحديد ملامح مجتمع البحث ودرجة تأثيرها على متغيرات الدراسة.

كما تتميز العينة التي أخذها الباحث بعدة خصائص مشتركة تجعلها تعبر بصدق عن صفات المجتمع المدروس والجدول التالي توضح هذه الخصائص:

1-3-1 خاصية الجنس: تحتوي ملبنة الأمير تيزي GIPLAIT على عمال من الجنسين ذكور وإناث، وهذا ما يوضح لنا أيهما يتأثر بالضغوط الاجتماعية أكثر ولديه مستوى أداء وظيفي جيد.

جدول رقم(03): يوضح ويبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

العينة	الإطارات		عمال التحكم		عمال التنفيذ		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
ذكر	16	69.56	46	92	15	88.23	77	85.55
أنثى	07	30.43	04	08	02	11.76	13	14.44
المجموع	23	100	50	100	17	100	90	100

من خلال الجدول المبين أعلاه نجد عدد الذكور في فئة الإطارات يقدر ب 16 عامل أي ما يعادل نسبة 69.56% في حين بلغ عدد الإناث في هذه الفئة 07 عاملات بنسبة 30.43%، هذا ونجد عدد الذكور في فئة عمال التحكم يقدر ب 46 بنسبة 92% في حين يقدر عدد الإناث ب 04 عاملات بنسبة 08%، كما قدر عدد الذكور في فئة عمال التنفيذ ب 15 عامل بنسبة 88.23% في حين يقدر عدد الإناث ب 02 بنسبة 11.76%.

تبين المعطيات الكمية الواردة في الجدول أنّ هناك فرقا واضحا بين جنس المبحوثين في مختلف الفئات، حيث أنّ 85.55% من المبحوثين هم من جنس الذكور، بحيث نجد نسبة 14.44% من جنس الإناث، ويعود ارتفاع نسبة الذكور على الإناث إلى طابع المؤسسة الاقتصادي الذي يعتمد على الإنتاج، بحيث نجد أغلبية الإناث يميلون للعمل في المناصب ذات الطابع الإداري، رغم أنّ المرأة اقتحمت المهن التي ارتبطت ممارستها بالرجل لكن بقي تواجد الإناث في المناصب الإدارية أكثر. وتشير الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة أنّ فئة الذكور أكثر عرضة للضغوط الاجتماعية وذلك راجع لتعدد الأدوار والمسؤوليات في الأسرة والعمل، وبهذا يعتبر متغير الجنس من العوامل المرتبطة بشكل كبير بمستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية.

1-3-2 خاصية السن: يتنوع عمال ملبنة الأمير تيزي GIPLAIT من خلال فئاتهم العمرية، وهذا يساعدنا في التعرف على أي مرحلة عمرية تتأثر بالضغوط الاجتماعية وأيهما لديه مستوى أداء وظيفي جيد.

جدول (04) يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب فئات السن

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
3.33	03	-	-	06	03	-	-	أقل من 25 سنة
24.44	22	23.52	04	36	18	-	-	35 - 26
41.11	37	76.47	10	38	19	34.78	08	45 - 36
26.66	24	17.64	03	16	08	65.21	13	55 - 46
3.33	03	-	-	04	02	4.34	01	أكثر من 56
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 3,33% من المبحوثين يبلغون من العمر أقل من 25 سنة، بينما نجد 24.44% تمثل المبحوثين الذين يتراوح سنهم بين (26-35)، أما نسبة 41,11% فكانت للعمال الذين يتراوح سنهم بين (36-45) سنة وهي نسبة عالية بالمقارنة مع باقي الفئات الأخرى، في حين نجد نسبة 26.66% تمثل المبحوثين الذين يتراوح سنهم بين (46-55)، بينما نجد نسبة 3.33% تمثل العمال الذين تزيد أعمارهم عن 56 سنة.

من خلال القراءة الإحصائية للنسب نلاحظ أنّ غالبية المبحوثين من فئة الشباب ويعود ذلك إلى السياسة المعتمدة من طرف المؤسسة والتي تقوم على بث روح الشباب في ميدان العمل نظرا إلى طابع المؤسسة الاقتصادي الذي يقوم على الإنتاج إضافة إلى الاستفادة من سياسة الدولة المتعلقة في تشغيل الشباب.

ومن خلال دراستنا نلاحظ أنّ الأفراد الذين لديهم مستوى عال في الشعور بالضغط الاجتماعية تزيد أعمارهم عن 36 سنة وذلك راجع لبعض الأسباب أبرزها الحالة الاجتماعية، فالأفراد المتزوجين يشعرون بالضغط الاجتماعية نتيجة تعدد الأدوار والمسؤوليات بين العمل وشؤون البيت المختلفة من تربية الأبناء ورعايتهم والتكفل بحاجياتهم ومتابعة سلوكياتهم خاصة الذين لديهم أبناء في سن المراهقة.

1-3-3 خاصة المستوى التعليمي: الملاحظ أنّ عمال ملبنة الأمير تيزي GIPLAIT يختلفون من

حيث المستوى التعليمي، ويعتبر هذا العامل جد مهم في معرفة درجة الوعي لدى أفراد العينة.

جدول (05): يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
5.55	05	29.41	05	-	-	-	-	ابتدائي
26.66	24	41.17	07	34	17	-	-	متوسط
31.11	28	29.41	05	46	23	-	-	ثانوي
36.66	33	-	-	20	10	100	23	جامعي
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ 5,55% من المبحوثين لديهم مستوى ابتدائي تقابلها نسبة 26.66 % من العمال الذين لديهم مستوى متوسط، ونسبة 31.11 % تمثل المبحوثين الذين لديهم مستوى ثانوي، ونجد نسبة 36.66 % لديهم مستوى جامعي، ونفسر هذه النسب سوسيولوجيا أنّ المؤسسة تعتمد في عملية التوظيف يد عاملة من مختلف المستويات التعليمية شريطة حصولها على شهادات إمّا أكاديمية أو مهنية وذلك حسب المناصب الموجودة بالمؤسسة، فبعض المناصب تحتاج إلى إطارات ذات تكوين

جامعي عالي في العديد من التخصصات مثل أخصائي مراقبة نوعية المنتج وأطباء بياطرة وأخصائي الأمن والوقاية ... وغيرها من التخصصات التي يتطلبها المصنع، في حين نجد أنّ بساطة المهام في بعض الوظائف توزع على العمال الذين لديهم مستوى علمي بسيط كالابتدائي والمتوسط باعتبار أنّ العامل يكتسب بسرعة المهارات المطلوبة لشغلها عن طريق التكرار، لكن بغض النظر عن المستوى التعليمي تسعى المؤسسة إلى تكوين العمال وتزويدهم بالمعارف والخبرات لمساعدتهم على تحقيق التكيف والاندماج وتطوير فعالية الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.

1-3-4 خاصية الأقدمية: يعد عامل الأقدمية في العمل مهم جدا في معرفة مستوى الخبرة في العمل ومدى استغلالها في التكيف مع الضغوط الاجتماعية قصد تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

جدول (06) يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية في العمل

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الأقدمية
10	09	-	-	14	07	8.69	02	أقل من 5 سنوات
28.88	26	23.52	04	30	15	30.43	07	6 - 10
37.77	34	58.82	10	34	17	30.43	07	11 - 15
21.11	19	17.64	03	22	11	21.73	05	16 - 20
2.22	02	-	-	-	-	8.69	02	أكثر من 21
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 10% من المبحوثين أقدميتهم في المؤسسة أقل من 5 سنوات، تقابلها

28,88% تمثل نسبة العمال الذين تتراوح أقدميتهم في المؤسسة من (6 - 10) ونجد نسبة 37.77%

تمثل العمال الذين تتراوح أقدميتهم في المؤسسة من (16-20)، بينما نجد نسبة 2.22 % من العمال الذين تزيد أقدميتهم عن 21 سنة.

نلاحظ من خلال هذه النسب أنّ غالبية المبحوثين يمتلكون أقدمية في العمل بالمؤسسة محل الدراسة تزيد عن 10 سنوات أقدمية وبالتالي اليد العاملة بالمؤسسة تعتبر مدركة لواقع التنظيم بالمؤسسة كما أنّها تتميز بالقدرة على التكيف مع مختلف التغيرات الحاصلة وكذلك القدرة على تحمل المسؤولية والتعامل مع مختلف المشكلات والمواقف الضاغطة التي قد تواجههم داخل المؤسسة كما تعكس لنا هذه النسب وجود استقرار نسبي للعمال بهذه المؤسسة محل الدراسة.

1-3-5 خاصة النشأة الاجتماعية: يعد أصل المنشأ الاجتماعي عامل جد مهم في معرفة ثقافة أفراد العينة وفي درجة شعورهم بالضغوط الاجتماعية ومستوى انضباطهم وأدائهم الوظيفي داخل المؤسسة.

جدول (07): يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب المنشأ الاجتماعي

العينة		الإطارات		عمال التحكم		عمال التنفيذ		المجموع	
المنشأ الاجتماعي	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
المجال الحضري	15	65.21	31	62	11	64.70	57	63.33	
المجال شبه حضري	04	17.39	12	24	02	11.76	18	20	
المجال الريفي	04	17.39	07	14	04	23.52	15	16.66	
المجموع	23	100	50	100	17	100	90	100	

يتضح لنا من خلال الجدول أن 63.33 % هم المبحوثين أصل منشأهم حضري، ثم نجد 20

% بالنسبة للمبحوثين الذين يقيمون في منشأ شبه حضري، وسجلت أضعف نسبة 16.66 % بالنسبة

للمبحوثين الذين ينحدرون من أصول ريفية، فالمنشأ الاجتماعي يؤثر على إجابات المبحوثين وكذلك على وجهة نظرهم للعمل، بالبيئة الاجتماعية تؤثر بشكل كبير على شخصية وثقافة الفرد العامل بالمؤسسة، كما تختلف سلوكيات العامل الحضري عن سلوك العامل الريفي بسبب اختلاف البيئة الاجتماعية والثقافية. ويعود ارتفاع نسبة المبحوثين من الأصل الحضري كون المؤسسة تقع في منطقة شبه حضرية تستقطب عاملين من مناطق مجاورة لها على غرار منطقة معسكر وغريس وتيزي.

1-3-6 خاصة نوع الأسرة: إن معرفة نوع ونمط الأسرة التي ينتمي إليها أفراد العينة مهم جدا في

معرفة مصادر الضغوط الاجتماعية الخارجية وتحديد طبيعة العلاقات العائلية والأسرية ومعرفة أيهما يشعر أكثر بالضغوط الاجتماعية الفرد الذي ينتمي إلى الأسرة النووية أو الأسرة الممتدة.

جدول (08): يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب نوع الأسرة

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	نوع الأسرة
55.55	50	47.05	08	58	29	56.52	13	أسرة نووية
44.44	40	52.94	09	42	21	43.47	10	أسرة ممتدة
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أنّ 55.55 % هم المبحوثين الذين ينتمون إلى أسر ممتدة وتمثل الاتجاه العام، ثم نجد نسبة 44.44 % تمثل المبحوثين الذين ينتمون إلى أسر نووية، كما نلاحظ من خلال هذه النسب تراجع نسبة الأسر الممتدة بسبب التحول من الأسرة القديمة بسبب انتقال الوظيفة الاقتصادية من الأسرة إلى المؤسسة، فالأسرة الممتدة كانت توزع الوظائف على أفرادها لخدمة الأرض الفلاحية لكن مع تطور الصناعة وظهور المؤسسات أدى إلى انتقال الأفراد إلى العمل بالمؤسسات ممّا

أدى إلى الاستقلال المادي للأفراد مما ساهم بشكل كبير في انتشار الأسر النووية ويؤثر نوع الأسرة بشكل كبير على شخصية الأفراد وسلوكياتهم ومستوى شعورهم بالضغوط الاجتماعية.

1-3-7 خاصة الحالة الاجتماعية: تلعب الحالة الاجتماعية للفرد دور كبير في ارتفاع أو انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية، فالفرد الأعزب يختلف عن الفرد المتزوج من حيث درجة الالتزامات والمسؤوليات داخل وخارج المؤسسة.

جدول (09): يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الحالة الاجتماعية
36.66	33	35.29	06	38	19	34.78	08	أعزب
61.11	55	64.70	11	58	29	65.21	15	متزوج
02.22	02	-	-	04	02	-	-	مطلق
-	-	-	-	-	-	-	-	أرمل
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه أنّ نسبة 61.11 % من أفراد عينة البحث متزوجين يمثلون 55 مبحوثاً، في حين نجد نسبة 36.66 % تمثل فئة العزاب، ثم نجد نسبة 2.22 % تمثل فئة المبحوثين المطلقين ويعود ارتفاع نسبة العمال المتزوجين إلى اعتبار أنّ الزواج يعتبر عامل من عوامل الاستقرار النفسي والاجتماعي، كما أنّ بقاء العامل المتزوج في العمل بالمؤسسة أكثر من غير المتزوجين لأنهم لديهم مسؤولية اتجاه أفراد أسرهم لتلبية مختلف احتياجاتهم خاصة مع ازدياد متطلبات الحياة، كما نجد فئة العمال المتزوجين تسعى إلى تحقيق التوازن بين المسؤولية الأسرية والمسؤولية المهنية.

1-3-8 خاصة عدد أفراد العائلة: إنَّ التعرف على عدد أفراد العائلة لأفراد عينة الدراسة يساهم بشكل

كبير في التعرف على مصادر الضغوط الاجتماعية الخارجة عن بيئة العمل من خلال العلاقات داخل

الأسرة ومعرفة أيهما الأكثر شعورا بالضغوط الاجتماعية الأفراد الذين ينتمون إلى الأسر التي عدد أفرادها

كبير أو العكس.

جدول (10): يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب عدد أفراد العائلة

العينة		الإطارات		عمال التحكم		عمال التنفيذ		المجموع	
عدد أفراد العائلة		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
5 - 2		16	69.56	35	70	09	52.94	60	66.66
10 - 6		07	30.43	11	22	06	35.29	24	26.66
15 - 11		-	-	04	08	02	11.76	06	06.66
المجموع		23	100	50	100	17	100	90	100

يبين لنا الجدول أعلاه أنّ نسبة 66.66 % من المبحوثين ينتمون إلى أسرة يتواجد بها من 2 إلى

5 أفراد، بينما 26.66 % من المبحوثين ينتمون إلى أسر تتكون بين 6 إلى 10 أفراد، أمّا نسبة 6.66

% تمثل المبحوثين الذين يتراوح عدد أسرهم بين 11 إلى 15 فرد، بحيث نلاحظ من خلال هذه

النسب أنّ حجم الأسرة يختلف حسب نمطها ونوعها إذ نجد الأسرة الممتدة لديها عدد كبير من الأفراد

مقارنة بالأسرة النووية التي يقتصر عدد أفرادها على الأب والأم والأبناء عكس الأسرة الممتدة التي تضم

الجد والجدة والخال والعم والأبناء.

فمن خلال دراستنا نلاحظ أنّ حجم الأسرة يؤثر على الفرد فقد يؤدي كثرة الأفراد في الأسرة إلى صراعات تشكل ضغوط اجتماعية سلبية أو العكس فقد يؤدي كبر حجم الأسرة إلى تقسيم الأدوار والوظائف والشعور الدعم والمساندة وهذا من شأنه أن يساهم في تخفيض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية.

2- المجال الزمني والمكاني للدراسة:

لكل دراسة علمية لها مجالات معينة وتمثل مجالات دراستنا فيما يلي:

2-1 المجال الزمني: يتمثل الحد الزمني في المجال العام لإعداد هذه الدراسة بدءاً بالزيارة الأولى

لملبنة الأمير تيزي، ثم القيام بالدراسة الاستطلاعية وصولاً إلى الدراسة الميدانية، حيث تم حصر هذا المجال العام في الفترة الممتدة من بداية شهر جانفي 2021 إلى نهاية شهر ديسمبر 2021، وقد قسمت هذه المدة إلى مرحلتين لتسهيل الاحتكاك بهذه المؤسسة وضبط الدراسة وكانت المرحلتين على النحو التالي:

أ/المرحلة الأولى من جانفي 2021 إلى غاية فبراير 2021، تم خلال هذه المدة الزمنية الاتصال بالمسؤولين الإداريين للحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية.

ب/المرحلة الثانية امتدت من شهر فبراير 2021 إلى غاية شهر ديسمبر 2021 تم خلالها إجراء الملاحظة والمقابلات المباشرة وتوزيع الاستمارات وجمعها.

2-2 المجال المكاني: نظراً لعدم إمكانية تغطية كل القطاع الاقتصادي اقتصرت الدراسة على ملبنة

الأمير تيزي بمعسكر، في هذا العنصر سوف نتطرق إلى تعريف ملبنة تيزي من خلال التعرف على البطاقة التقنية والهيكل التنظيمي والوظائف المختلفة للوحدة.

2-2-1 التطور التاريخي لوحدة إنتاج الحليب ومشتقاته orolait وتأسيس ملبنة الأمير:

بدأ نشاط هذه الوحدة في ظل الاحتلال الفرنسي عام 1948 والتي كانت مختصة في إنتاج الحليب ومشتقاته في مدينة وهران عن طريق مجموعة من منتجي الحليب، وكان عددهم 150 منتج برأسمال قدره

9.000.000 فرنك فرنسي وبقدرة إنتاجية تقدر ب 420.000 لتر يوميا وكانت تحمل إسم CLO وبعد الاستقلال تأسس الديوان الوطني لإنتاج الحليب OROLAIT وكان هذا الأخير يتكون من عدة وحدات من بينها وحدة وهران وبقيت هذه الوحدة تابعة لديوان OROLAIT حتى نهاية السبعينات وفي بداية الثمانينات تم إعادة هيكلة المؤسسات العمومية الكبرى مما أدى إلى إنشاء دواوين جهوية للحليب ومشتقاته والتي تحمل الأسماء التالية:

- ديوان الناحية الغربية OROLAIT

- ديوان الناحية الشمالية ORLAC

- ديوان الناحية الشرقية ORELAIT

كان يتكون الديوان الجهوي OROLAIT في البداية من وحدة وهران التي أنشأت سنة 1939 بعد ذلك وحدة سيدي بلعباس سنة 1986 ثم أنشأت وحدة تلمسان سنة 1979 ليأتي بعد ذلك إنشاء كل من وحدة مستغانم ووحدة معسكر ووحدة سعيدة سنة 1986 وفي سنة 1987 أنشأت وحدة تيارت ووحدة غليزان سنة 1990، وفي نهاية سنة 1997 وبالتحديد في شهر أكتوبر تم حل الدواوين الجهوية الثلاثة وإنشاء مجمع وطني للحليب ومشتقاته الذي يحمل إسم GIPLAIT ومركزه في حسين داي بالجزائر العاصمة برأسمال قدره 2.501.000.000 دج.

وفي أول من شهر جانفي سنة 1986 تم تأسيس وحدة تيزي من طرف شركة أجنبية ودخلت هذه الوحدة في عملية الإنتاج بتاريخ 13 ماي 1986 وكانت تسمى سابقا بوحدة معسكر وتابعة لديوان الغرب لإنتاج الحليب ومشتقاته ليتم إعادة هيكلتها في الفاتح من أكتوبر سنة 1997 لتأخذ التسمية الحالية ملبنة الأمير وتصبح تابعة للمجمع الصناعي لإنتاج الحليب الكائن مقره بالجزائر العاصمة برأسمال قدره 601 210 000 دج، وهي مؤسسة ذات ملكية عمومية تأسست سنة 1986 تعتبر هذه المؤسسة الأكثر تمويना بمادة الحليب ومشتقاته على مستوى الولاية تختص بإنتاج الحليب ، اللبن ، الجبن، الزبدة، الرايب.

2-2-2 البطاقة التقنية لوحدة تيزي:

- استنادا إلى البطاقة التقنية للوحدة والمعلومات التي تحصلنا عليها من مختلف الأقسام والدوائر والتي تتمثل فيما يلي:

إسم المؤسسة: ملبنة الأمير .

-العنوان :تقع المؤسسة بدائرة تيزي .

-طبيعة المنتج :الحليب ومشتقاته .

-تاريخ بدء النشاط :13 ماي 1986.

-رأس المال الإجمالي :25752000000.

-النشاط :صناعي وتجاري .

-السجل التجاري : 00B06622421-00/29 .

الشكل القانوني :SPA.

NIS : 098620030055283 .

NIF:000029066242118.

-الهاتف :045758943.

-الفاكس :045758050.

EMAIL- : mascara-tizi @yaho.fr.

-المساحة الإجمالية للوحدة: تتربع ملبنة الأمير على مساحة قدرها 30824 م² منها 20474 م² ملك

للملبنة والباقي 10350 م² لم تسوى وضعيتها بعد، بالرغم من تقديم ملف كامل لأملاك الدولة، وتبلغ

المساحة المغطاة ب 10.647,71 م² موزعة على النحو التالي:

- المخازن: 5.274,64 م².

- المكاتب الإدارية: 620,76 م2.

- غرف التبريد: 731,20 م2.

- ورشة حليب الاستهلاك: 1827,63 م2.

- ورشة الياوورت: 1653,64 م2.

- ورشة الصيانة: 300 م2.

- مخزن المازوت: 147,84 م2.

- مخزن المواد الكيماوية: 92 م2.

- قدرات الإنتاج:

تبلغ قدرة الإنتاج اليومي للحليب ومشتقاته كما يلي:

- حليب الاستهلاك: 100.000 لتر يوميا.

- مشتقات الحليب ياوورت 6000: لتر يوميا.

إضافة إلى ذلك تبلغ سعة التبريد بالنسبة للحليب ب 600 كغ /سا في حين تبلغ سعة التبريد لمشتقاته ب:

425 كغ /سا.

من ضمن المنتجات التي تنتجها الوحدة حاليا الحليب مبستر منزوع الزبدة جزئيا، حليب البقر كامل

الدهن، لبن حليب مخثر، زبدة بلدي، ياوورت عادي معطر، ياوورت بالفواكه.

- تطور إنتاج الحليب:

الجدول رقم (11) يوضح تطور إنتاج الحليب باللتر.

السنة	حليب الاستهلاك باللتر	السنة	حليب الاستهلاك باللتر
2012	484.69787	-	-
2013	823.95927	-	-
2014	159.60528	-	-
2015	30.555.583	2004	11.386.152
2016	31669.897	2005	12.574.160
2017	34.275.624	2006	24.786.916
2018	35.010.240	2007	35.839.136
2019	30.022.686	2008	32.798.634
2020	32.225.677	2009	34.330.270
2021	24.337.442	2010	612.71937

- تطور تجميع الحليب:

الجدول رقم (12) يوضح تطور تجميع الحليب باللتر.

السنة	حليب الاستهلاك باللتر	السنة	حليب الاستهلاك باللتر
2012	2.075.732	-	-
2013	5.425.726	-	-

-	-	4.930.617	2014
6.330.563	2004	6.433.917	2015
7.945.767	2005	5.371.045	2016
7.916.661	2006	6.339.184	2017
8.461.849	2007	7.633.532	2018
9.118.611	2008	3.325.554	2019
8.110.291	2009	3.994.238	2020
10986.638	2010	4.365.354	2021

- تطور رقم الأعمال بالدينار:

الجدول رقم (13) يوضح تطور رقم الأعمال بالدينار

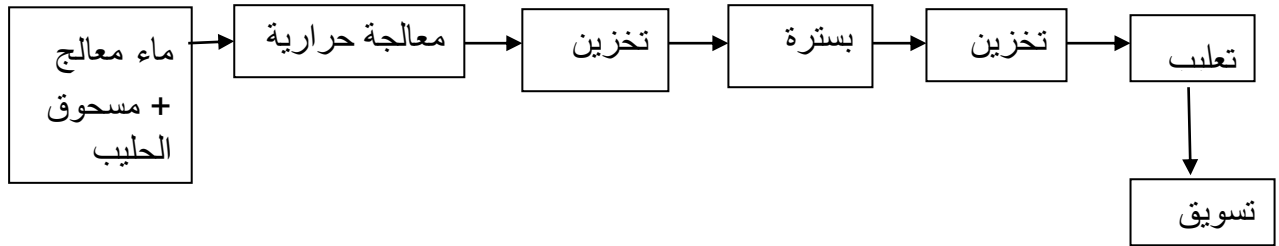
رقم الأعمال	السنة	رقم الأعمال	السنة
-	-	586.727.000,00	2012
-	-	612.644.715,00	2013
-	-	551.661.601,00	2014
749.264,00222	2004	689.960.747,00	2015
238.181,00459	2005	652.942.121,00	2016
216.357,00635	2006	867.208,00.716	2017

894.254.891,00	2007	774.069,00918	2018
224.501,00822	2008	867.208,00.716	2019
1.039.324.329,00	2009	1.038.392.289.00	2020
1.050.562.158,00	2010	1.244.584.000.00	2021

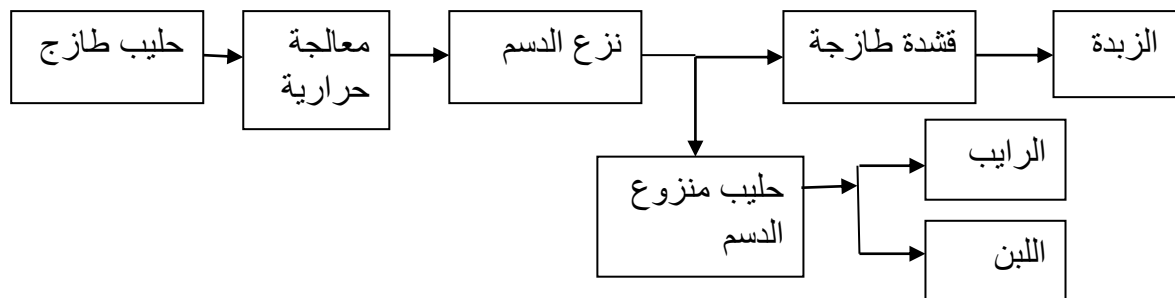
- عملية الإنتاج:

الشكل رقم (01) يوضح عملية الإنتاج

• مخطط صنع الحليب :



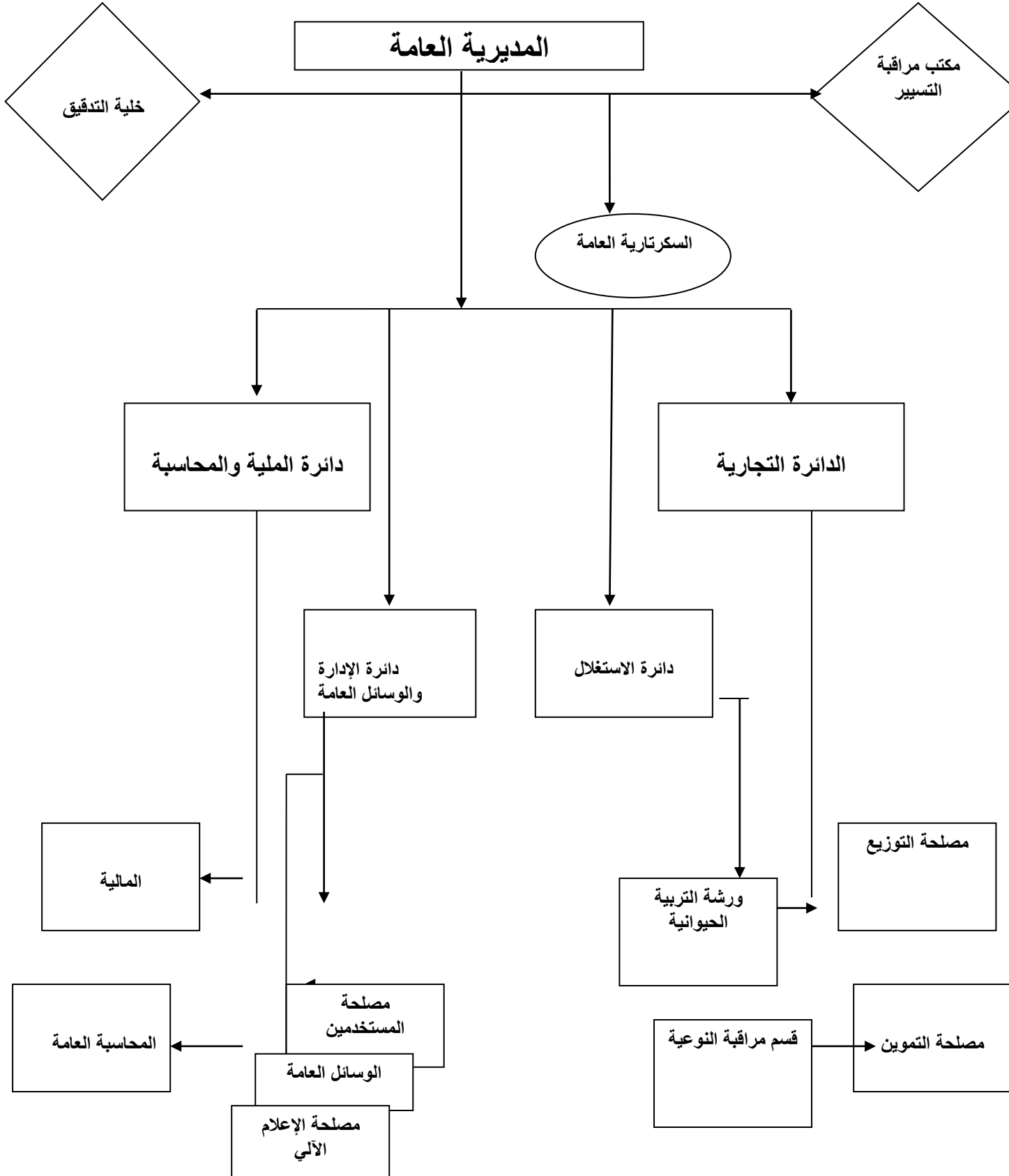
• مخطط صنع الزبدة واللبن + الرايب :



- عدد العمال: يبلغ عدد العمال على مستوى الوحدة ب 180، منهم 32 إطار 126 عامل يتوزعون على المصالح الأخرى وذلك استنادا إلى المصادر الداخلية للوحدة .
- ساعات العمل الأسبوعية: تقدر ساعات العمل الأسبوعية ب 35 ساعة من 8:00 صباحا إلى 4:00 مساء، أما بالنسبة لساعات العمل الجماعية تقدر ب6300 ساعة.
- نظام الأجور: يقوم نظام دفع الأجور على ما يلي:
- دفع الأجر على أساس الزمن: دفع الأجر حسب هذا النظام على أساس فترة العمل ووحدة الزمن المستعملة تتمثل عموما في الساعة والشهر والقاعدة العامة لحساب الأجر هنا تكتب على النحو التالي:
- ع: الأجر العام س: الأجر بالساعة ز: الزمن بالساعات
- يعتبر هذا النظام في دفع الأجر هو أكثر شيوعا في غالبية الأحيان.
- دفع الأجر على أساس الإنتاج: في ضوء هذا النظام يتوقف أجر الفرد على إنتاجه أي يتقاضى الفرد أجر عن كل قطعة منتجة بغض النظر عن الوحدات المنتجة، أي تكلفة الإنتاج المباشر لكل وحدة منتجة ثابتة، وهذه الطريقة الأكثر شيوعا بين طرق الدفع بالإنتاج.
- الفرص والتهديدات الرئيسية للمؤسسة:
- أ- الفرص:
- عدم وجود سلع متشابهة في السوق
- سياسة حكومية مشجعة
- تلبية حاجات ومتطلبات الزبائن
- زيادة الطلب على منتجات الملبنة
- حصة سوقية اكبر على مستوى الولاية
- ب- التهديدات:

- تكاليف تطبيق طرق التوزيع عالية
- شدة المنافسة
- تحكم عدد من الموردين بأسعار المواد الأولية خاصة غيرة الحليب وإمكانية الحصول عليها.
- شبكة توزيع هشة
- زيادة الحصص السوقية للشركات المنافسة
- انحراف في أذواق المستهلكين مبتعدين عن أذواق الملبنة
- الموقع غير ملائم من حيث بعده عن الأسواق.
- المنافسين الفاعلين في السوق :
- على مستوى ولاية معسكر: ملبنة سلسبيل "تيغنيف"، ملبنة طيبة "معسكر"، ملبنة غريس، ملبنة تاغية
- على مستوى الجزائر: وحدة مستغانم، وحدة بلعباس، ملبنة عريب، ملبنة الصومام...الخ.

الشكل رقم (02) يوضح الهيكل التنظيمي للملينة





1- المديرية العامة:

تقوم هذه الأخيرة بالسهر على تطبيق القوانين والتسيير الحسن والعقلاني لمختلف فروع وأقسام الوحدة، كما تسهر على تحقيق البرامج المسطرة على المدى المتوسط والطويل لتحقيق الأهداف المرجوة، كما تقوم أيضا بتقسيم العمل على مستوى المصالح والسهر على تطبيق توجيهات الشركة الأم، بالإضافة إلى وضع مخطط لتحقيق البرامج التي من خلالها يتم تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة.

2- مكتب مراقبة التسيير:

يلعب قسم مراقبة التسيير دورا هاما في الوحدة حيث يقوم بإعداد تقارير يومية عن كل الأقسام الأخرى ويقارنها بالتقارير الشهرية التي تستقبلها من مختلف الأقسام، حيث تتم مراقبة التسيير والتنسيق بين هذه الأقسام ومراقبة حالات التطابق والاختلاف بينهما وعلى سبيل المثال تتلقى من مصلحة التمويل تقارير حول حالة المشتريات.

3- خلية المراجعة الداخلية (خلية التدقيق): حيث تسهر على ما يلي:

- متابعة تطبيق القوانين والنصوص لضمان السير الحسن والعقلاني للعمليات وفقا للنصوص المعمول بها والإستراتيجية المسطرة على المدى المتوسط والطويل من طرف المديرية العامة للوحدة.
- مراقبة جميع العمليات المحاسبية والمالية بغية تصحيح الأخطاء وتسويتها والتأكد من صحة الحسابات.

- متابعة الوثائق والمستندات المحاسبية وضبطها ومتابعة سيرورتها، وكذلك متابعة العمليات الموثقة من طرف المؤسسة.

- متابعة الكميات المباعة على المستوى القسم التجاري، كل هذا ينحصر في مهمة رئيسية وهي مراعاة الدقة والشفافية في كل النشاطات، كما تنحصر مهامها أيضا في تقديم التقارير اليومية للمديرية العامة.

4-الأمانة العامة: تعتبر هذه الأخيرة حلقة ربط بين باقي الأقسام والمديرية العامة وتتمثل مهامها فيما

يلي:

-تنفيذ قرارات المسؤول الأول في المؤسسة (الرئيس المدير العام).

- الرد على المكالمات الهاتفية والمراسلات.

- الاستقبال الجيد والمعاملة الحسنة.

5- الدائرة التجارية:

تقوم بالسهر على تنشيط وتوجيه السياسة التجارية تماشيا مع أهداف المؤسسة، بالإضافة إلى وضع الإستراتيجية التسويقية الواجب إتباعها في المدى المتوسط والطويل لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال

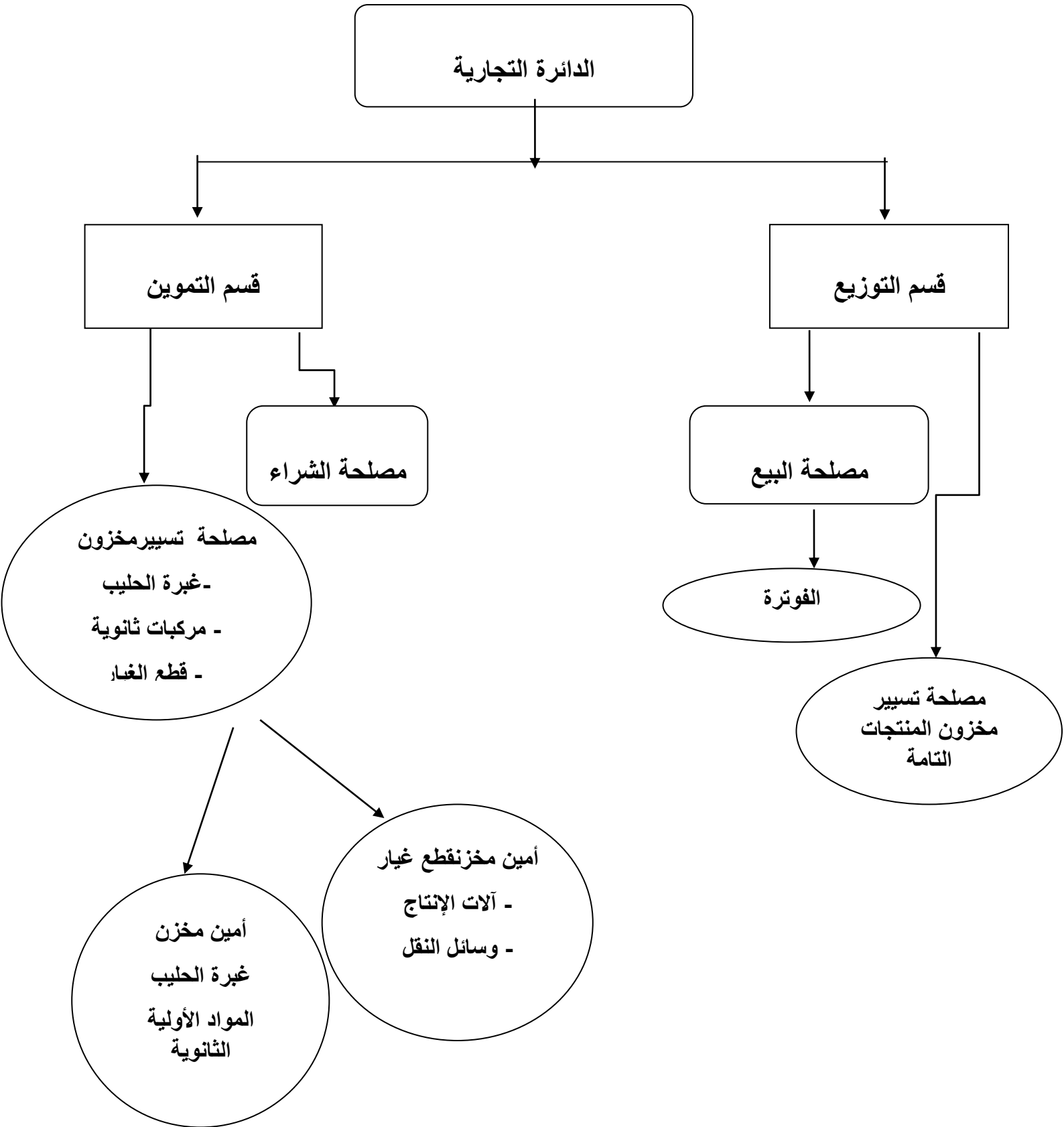
مايلي:

- تحديد سلسلة المنتجات، سياسة الأسعار، قوة البيع، الشبكة التجارية.

- القيام بأعمال مناسبة من خلال مواجهة انخفاض الطلب كالبحث عن أسواق جديدة، إبرام اتفاقيات.

- القيام بدراسات اقتصادية للسوق وتحديد السياسة الواجب إتباعها لرفع حصة المؤسسة.

الشكل رقم (02) يوضح المخطط الوظيفي للمصلحة التجارية



1-5 قسم التموين:

يعتبر قسم التموين من أهم الأقسام في المؤسسة لأنها توفر احتياجات التصنيع من مواد أولية وقطع الغيار وغيرها من الحاجيات، وبصفة عامة فهو يقوم بتزويد المؤسسة بمستلزمات الإنتاج، وهو مكلف بالمهام التالية:

- دراسة وتقدير المشتريات من المواد الأولية والمواد المصنعة.
- دراسة وتقدير المخزون من مواد أولية وقطع الغيار.
- القيام بعملية فحص المواد التي تم شرائها للتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة، بالإضافة إلى القيام بعملية جردها.
- وتتضمن وظيفة التموين ما يلي:
- وجود علاقة طيبة بين الموردين.
- القدرة على الشراء بكميات كبيرة وتعدد مصادر التوريد.
- وجود طرق تفاوضية توفر الحصول على أحسن شروط الشراء.
- القدرة على الوفاء باحتياجات التصنيع بالحد الأدنى من المخزون.
- كما تسعى هذه المصلحة إلى تخفيض ثمن وكلفة الشراء إلى أدنى سعر ممكن، ويوجد في هذا القسم مصلحتين كما هو موضح في الهيكل التنظيمي للدائرة التجارية وهما:
- أ- مصلحة الشراء: تقوم هذه المصلحة بتموين المؤسسة بالمواد الضرورية للعملية الإنتاجية من حليب البقر ومواد أخرى، من داخل الوطن (موردين) وخارجه كمادة الغبرة (poudre de lait) التي تعتبر مادة أولية داخلية في مكونات الحليب.

ب- مصلحة تسيير المخزون: نجد على مستوى هذه المصلحة رئيس مخزن قطع الغيار ورئيس مخزن المواد الأولية، وتتحدد مهمة هذه المصلحة بتموين المصالح الأخرى (الإنتاج، المخبر، التوزيع والصيانة) بالمواد الأولية والمواد الكيميائية والمنتجات التامة وقطع الغيار وتتم هذه العلاقة مع المصالح الأخرى كما يلي :

- يتلقى أمين المخزن طلب المادة الأولية من قبل المصلحة المعنية.
- يلجا إلى بطاقة التخزين لمعرفة مدى توفر المادة المطلوبة.
- في حالة توفر الكمية المطلوبة يحرر ثلاث نسخ من قسيمة خروج المادة ويحتفظ بالأصل ويسلم نسختين لمصلحة التموين وأخرى إلى مصلحة مراقبة التسيير.

5-2 قسم التوزيع:

يقوم هذا القسم بتصريف المنتجات إلى الزبائن وتوزيع الإنتاج النهائي في الحدود والأجال المناسبة، بالإضافة إلى تحرير التقارير اليومية المتعلقة بالمبيعات ويضم مصلحتين:

أ- مصلحة المبيعات: هذه المصلحة تقوم ببرمجة الطلبات حسب طبيعة كل منتج وحسب الكمية المطلوبة من طرف الزبون، كما تبرمج عملية إنتاج المواد المطلوبة من الزبائن على مستوى مصلحة الإنتاج وتتكون هذه المصلحة من مكتب الفوترة الذي تتم فيه عملية تحرير الفواتير بناء على الوثائق المبررة لعملية البيع، بالإضافة إلى تحديث سجل المبيعات اليومي.

ب- مصلحة تسيير مخزون المنتجات التامة:

نجد على مستوى هذه المصلحة أمين مخزن المنتجات التامة الذي يقوم بالمصادقة على خروج الكميات المباعة، إضافة إلى القيام بالجرد اليومي للمخزون ومسك وتحديث سجل المخزونات.

6- دائرة الاستغلال: تتكون دائرة الاستغلال من:

1-6 مصلحة الصيانة: تعمل هذه المصلحة على المحافظة على وسائل الإنتاج وضمان الصيانة والتشغيل الدائم لكل الوسائل والتجهيزات، بحيث تقوم بفحص ومعاينة التجهيزات واستبدال الأجزاء التي يتوقع تلفها من أجل تجنب العطل وتقوم أيضا بالعمل على تأمين الطاقة الكهربائية، كما تقوم بإصلاح العطب بعد وقوعه، إذن فالوظيفة الرئيسية لهذه المصلحة تهدف إلى ضمان التشغيل الدائم للمكينات والتحسين المستمر لجودة المنتوجات.

2-6 مصلحة الإنتاج: تحتوي هذه المصلحة على ورشتين، تقوم الورشة الأولى بإنتاج الحليب والورشة الثانية بإنتاج مشتقات الحليب، وتتحدد مهمة هذه المصلحة في تحويل المواد الأولية المحصل عليها من قسم التموين إلى منتجات تامة الصنع والتي تتمثل في الحليب ومشتقاته، والتي بدورها تسلمها إلى قسم التوزيع.

3-6 قسم مراقبة النوعية: تتمثل مهمة هذا القسم في مراقبة النوعية وجودة المنتجات وهذا بقيامه بعملية التحليل للمنتوج في المخبر ومعرفة مدى مطابقة المكونات للمقادير المحددة والتي يجب الالتزام بها، كما يقوم بتحديد جودة المنتوج ونسبة التلف ولهذا القسم علاقة بقسم الإنتاج وقسم مراقبة التسيير، كما يخضع هذا القسم إلى مراقبة خارجية من طرف مديرية مراقبة الأسعار ومديرية مراقبة النظافة.

4-6 ورشة التربية الحيوانية: تختص هذه الورشة بجمع الحليب من عند مربّي الأبقار، كما تقوم أيضا بالمعاينة الدورية خاصة فيما يتعلق بمراقبة النوعية وتقديم العون الطبي للفلاحين المتعاملين معها في حالة إصابة أبقارهم بالأمراض، وذلك من أجل المحافظة على نفس وتيرة الإنتاج.

7- دائرة الإدارة والوسائل العامة: يتضمن هذا القسم المصالح التالية:

1-7 مصلحة المستخدمين: تهتم هذه المصلحة بمختلف شؤون جميع المستخدمين وعدد العمال وأجورهم، ومراقبة تعيينهم في كل وظيفة، كما تتولى عملية التوظيف، بالإضافة إلى ذلك تراعي هذه

المصلحة الظروف الاجتماعية للعمال ومراقبة الأخطاء المرتكبة من طرفهم مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك كما تقوم أيضا بما يلي:

- وضع سياسة الموارد البشرية في المدى المتوسط والطويل وتنفيذها حسب أهداف المؤسسة.
- المشاركة في الحوار الاجتماعي والمفاوضات مع الممثلين الاجتماعيين (النقابة).

7-2 مصلحة الوسائل العامة: تقوم هذه المصلحة بتوفير كل الوسائل التي تحتاجها الوحدة وهذا من أجل ضمان السير العادي لها.

7-3 مصلحة الوقاية والأمن: تتجلى أهمية هذه المصلحة في كونها الراعي والحارس الأمين الذي يوفر الحماية والوقاية والنظافة ومن ضمن المهام الموكلة لها ما يلي:

- تسهر على توفير النظافة والأمن وكافة الشروط الملائمة للعمل داخل المؤسسة.
- تدرس وضعية العمال والأخطار الملحقة بهم، وتحدد مقاييس الوقاية المتعلقة بهذه الأخطار.
- تدرس وتوجه النصائح الأمنية لكل الأطراف الفاعلة في المؤسسة.
- تراقب صيانة وتجديد التركيبات ووسائل الأمن (أنابيب المياه، وصلات الكهرباء وأجهزة الأمن).
- تمثل الإدارة في كل ما هو متعلق بالنظافة والأمن أمام الجهات الخارجية.

7-4 مصلحة النقل: تقوم هذه المصلحة بضمان تسليم المنتج النهائي إلى الزبائن في الآجال المتفق عليها، وتقوم أيضا بنقل المادة الأولية من المورد إلى الوحدة وذلك لضمان السير العادي لدورة الإنتاج والتوزيع.

8- دائرة المالية والمحاسبة:

تهتم هذه الأخيرة بتسجيل العمليات المالية والمحاسبية، بحيث تعطي الصورة الواضحة عن الوضع المحاسبي والمالي للمؤسسة وتعتمد هذه الأخيرة على المحاسبة العامة والتحليلية والتحليل المالي، حيث تعمل المحاسبة العامة على متابعة العمليات التي تحدث منذ دخول المواد الأولية إلى غاية خروجها في

شكل منتجات تامة، أما المحاسبة التحليلية فتقوم بمتابعة التكاليف لتحديد نتيجة الوحدة كما يتم في هذه المصلحة مراقبة خزينة الوحدة من خلال متابعة الإيرادات والنفقات والبنك لتحديد قيمة السيولة ونتيجة الوحدة، وهذا القسم له علاقة بجميع المصالح الأخرى في الوحدة بالإضافة إلى هذه المهام هناك مهام أخرى نذكر منها ما يلي:

- توزيع التقارير المالية والمحاسبية إلى الإدارة والمتعاملين الخارجيين.
- ضمان تسيير الحسابات البنكية بالنسبة للوحدة.
- إعداد الوثائق المحاسبية الفصلية والسنوية مع احترام مبادئ المحاسبة المتعارف عليه.

بعد توفر جميع الشروط اللازمة للقيام بالدراسة سواء تعلق الأمر بإعداد دليل المقابلة والاستمارة وكذلك تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وحصول الباحث على الموافقة الإدارية، قام الباحث بإجراء المقابلات وتوزيع الاستمارات على المبحوثين، وقد أوضح الباحث لأفراد العينة الهدف من الدراسة وطريقة الإجابة عليها مع التأكيد على سرية البيانات التي سيدلون بها وأنها لأغراض البحث العلمي فقط وذلك وصولاً للموضوعية، وبعد الحصول على البيانات اللازمة قام الباحث بتجميعها وفرزها وتفرغها، وإدخال البيانات في الحاسوب وتحليلها، والتوصل إلى النتائج وفقاً لأسئلة الدراسة.



الفصل الثاني

الجانب النظري للضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

الفصل الثاني: الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

مقدمة الفصل

1- الضغوط الاجتماعية

1-1 المسار التاريخي للضغوط

2-1 تعريف الضغوط الاجتماعية

3-1 عناصر الضغوط الاجتماعية

4-1 أنواع الضغوط الاجتماعية

5-1 النظريات المفسرة للضغوط

6-1 العوامل الرئيسية المشكّلة للضغوط الاجتماعية

7-1 آثار الضغوط الاجتماعية

2- الأداء الوظيفي

1-2 تعريف الأداء الوظيفي

2-2 معايير الأداء الوظيفي

3-2 محددات الأداء الوظيفي

4-2 أنواع الأداء الوظيفي

5-2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

6-2 أساليب تقييم الأداء الوظيفي

7-2 أهمية الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

مقدمة الفصل:

يتفاعل الأفراد مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ويتأثرون بمختلف المنبهات والمثيرات الموجودة فيها خاصة في ظل التطور السريع والتغير المستمر الذي يمس جميع مجالات الحياة الأمر الذي أدى إلى حدوث تغييرات على مستوى شخصياتهم ونمط تفكيرهم وطبيعة العلاقات التي تربطهم وأفعالهم الاجتماعية والثقافية، ونتيجة لهذه التغييرات برزت الضغوط الاجتماعية التي أصبحت تؤثر سلباً على مختلف الجوانب النفسية والاجتماعية والمهنية للأفراد مما قد يؤدي إلى ضعف مستوى الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية لديهم داخل المؤسسة، من هنا وجدت مؤسسات العمل نفسها أمام حتمية اتخاذ أساليب حديثة تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي وذلك عن طريق الاهتمام بالموارد البشرية نظراً لأهميتها الفائقة وقدرتها على المساهمة إيجابياً في تحقيق أهداف المؤسسة خاصة في ظل المنافسة الداخلية والخارجية للمؤسسات، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى الجانب النظري الذي يشمل أبرز التعاريف والأنواع والعناصر والنظريات المفسرة لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

1- الضغوط الاجتماعية:

1-1 المسار التاريخي لمفهوم الضغوط:

تعتبر كلمة الضغط كلمة قديمة تعود إلى العصور البدائية وهذا ما أشار إليه برينر أنّ الإنسان البدائي كانت لديه ردود فعل عصبية متناسقة لمواجهة الحيوانات المفترسة التي تسبب له الخوف والهول والضغط على حياته (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، سنة 1999: ص14).

ففي الفلسفة اليونانية تطرق أفلاطون إلى موضوع الضغط وركز على الاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة في الحياة (هناك شويخ، سنة 2007: ص53).

وفي القرن الرابع عشر استعمل مصطلح الضغوط للدلالة على الحرمان والمشقة والضييق (طه عبد العظيم حسين، سنة 2006: ص17).

وفي القرن السابع عشر استخدمت كلمة الضغط كدلالة عن العذاب والشدة الذي يتعرض له الفرد في الحياة (Salamon Marc, 2006, p15).

وفي بداية القرن الثامن عشر وأثناء التطورات الفيزيائية عرف مفهوم الضغوط تطورا كبيرا حيث صارت الكلمة تدل على الثقل الذي يؤدي إلى توتر المادة أو تشوهها بمرور الزمن، ومن هنا يمكننا أن نستنتج أنّ الضغط الذي يسبب تشوه المعادن بإمكانه على المدى الطويل أن يسبب أمراضا جسدية له (بن زروال فتيحة، لوكيا الهاشمي، سنة 2006: ص8).

كما استعمل المهندس روبرت هوك كلمة ضغط كدلالة عن تأثير قوة خارجية على الجسم أو المادة الفيزيائية، فلقد كان هوك مهتما بتصميم الأبنية التي تتحمل حمولة ثقيلة وتقاوم قوى الطبيعة ومن ثم كتب هوك عن فكرة الحمولة أو العبء كقوة خارجية، وطبقا لوجهة نظره ينشأ الضغط من تأثير العبء أو الحمل على البناء الذي قد يسبب الانهيار (طه عبد العظيم حسين، سنة 2006: ص17).

وخلال القرن التاسع عشر عرف مفهوم "stress" انتشار واسع فخلال هذه الفترة يقول الفسيولوجي الفرنسي كلود برنار أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الجهاز العضوي ولكي يحافظ على نفسه يجب عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات (طه عبد العظيم حسين، سنة 2006: ص17).

وهنا يشير كلود برنار إلى أهمية التوازن الشخصي في مواجهة أحداث الحياة اليومية موضحاً أن في حالة عدم تحكم الفرد في ذاته يحدث اللاتوازن وهذا ما يعرضه لخطر الأمراض وحتى الموت (زين العابدين بن درويش، 1999: ص 231-230).

كما استعمل كوشي مفهوم الضغط في دراسته للأجسام الصلبة لوصف القوة الداخلية الناشئة داخل الجسم الصلب نتيجة لقوة خارجية تهدده بالتشويه (عوديه ولد يحي حورية، سنة 2006: ص73). ومع بداية القرن العشرين يعد هانز سيللي من الأوائل الذين قدموا مفهوم الضغوط ووضعوه حيز التطبيق في المجال العلمي عن طريق العديد من التجارب والأبحاث التي قام بها حول التكيف الفسيولوجي للمشقة واعتبر أن أي حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط لها علاقة بتلك الضغوط (جمعة جاجان، حازم ليث، سنة 2010: ص7).

كما استخلص "هانز سيللي" المراحل التي تمر بها عملية الاستجابة للضغط وحددها في ثلاث مراحل تتمثل في مرحلة الإنذار ومرحلة المقاومة ومرحلة الإنهاك (boudarenemahmoud, p101:2005)). وفي سنة 1960 وجّه مجموعة من الباحثين انتقادات تشكك في نظرية هانز سيللي المتعلقة بالاستجابة للضغوط، معتبرين أن الاستجابة للضغوط هي عبارة عن ظاهرة نفسية تعتمد على عناصر عديدة ومختلفة (لوري إيه، 2004، ص 43-42).

ثم توالت الأبحاث والدراسات حول موضوع الضغط وتعددت أبعادها وتنوعت النظريات التي خاضت في تفسيره كل حسب مجاله العلمي إلى يومنا هذا، بحيث أخذت مواضيع الضغوط التي ترتبط بمجال العمل اهتمام كبير من طرف العديد من دول العالم قصد التوصل إلى الطرق والاستراتيجيات الكفيلة بمواجهة هذه الضغوط والحد منها داخل منظمات العمل، إضافة إلى ذلك تنظيم الملتقيات العلمية والندوات والدورات التدريبية قصد توعية العاملين وتزويدهم بالمهارات والآليات للتعامل مع الضغوط والسيطرة عليها (محمد حسن، محمد حمادات، سنة 2008: ص 159).

1-2 تعريف الضغوط الاجتماعية:

قبل التطرق إلى مفهوم الضغوط الاجتماعية ينبغي تحديد مصطلح الضغط في حد ذاته "والذي هو تعريب للكلمة الفرنسية "Stress" والتي تعود إلى الكلمة اللاتينية "Stringer" وتعني يسحب بشدة، وبعد ذلك تم استخدامها لتعني إكراه وقسر" (أحمد بطاح، بدون سنة، ص: 150).

ومن خلال بحثنا اتضح لنا وجود العديد من التعاريف المختلفة والمتعددة حول كلمة الضغوط نظرا لتعدد استعمال هذه الكلمة في العديد من المجالات، وفي هذا السياق ينقسم الباحثين إلى اتجاهات مختلفة ومتباينة فهناك من ينظر للضغط على أنه مثير، وهناك من ينظر إليه على أنه استجابة في حين ينظر البعض الآخر إلى الضغط على أنه محصلة تفاعل بين البيئة والفرد، ويمكن توضيح ذلك أكثر على النحو الآتي:

1-2-1 تعريف الضغوط باعتبارها ردود أفعال: يرى العديد من الباحثين والمنظرين أنّ الضغوط هي

عبارة عن استجابة الفرد لمثيرات خارجية معينة، وتكون هذه الاستجابة على شكل ردود أفعال جسمية وسيكولوجية في هذا الصدد نجد الباحث سيد عبد العالي يعرف الضغوط على "أنّها مجموعة التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها الفرد كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في البيئة التي يتواجد فيها والتي لم يعد قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها، ويعرف الباحث سيد عبد العالي

استجابة الضغط خاصة داخل الوسط المهني بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسدي والنفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود عليه لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها وفقا لنمط شخصيته" (أبو قحف عبد السلام، 2001، ص:170).

1-2-2 تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات خارجية: يرى العديد من الباحثين أنّ الضغوط تتمثل في المثيرات الخارجية التي تحيط بالفرد وتؤثر عليه، في هذا السياق يرى الأحمدى "أنّ الضغوط هي تلك المثيرات الخارجية الموجودة في البيئة التي يتواجد فيها الفرد قد تكون نفسية أو مادية أو اجتماعية وقد تكون مؤقتة أو دائمة" (الأحمدى طلال بن عايد، 2001، ص:32).

1-2-3 تعريف الضغوط باعتبارها تفاعل بين الفرد والبيئة الخارجية: يرى العديد من الباحثين أنّ الضغوط هي محصلة تفاعل بين عوامل البيئة الخارجية أو ما يطلق عليها بالمثير والعوامل الذاتية للفرد والمتمثلة في الاستجابة، في هذا الاتجاه نجد "مارجوس" يركز على الضغوط داخل مؤسسات العمل ويعتبرها أنّها حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص الفرد العامل وينتج عنها خلا على المستوى الجسدي والنفسي للفرد (إبراهيمي الطاهر، ابن خورور خير الدين، 2010، ص: 38-39).

وانطلاقا من فروع العلم المختلفة يقسم الباحث كلاوش مفاهيم الضغط إلى ما يلي:

- مفاهيم للضغط ذات توجه فيزيولوجي (سيلبي 1936، ليفي 1974، سوفورونا 1975).
- مفاهيم للضغط ذات توجه طبي (الطب النفسي-البدني، الطب القشري-الحشوي، 1976، باومان 1978)
- مفاهيم للكرب ذات توجه نفسي مرتبط بالشخصية (سلوك النمط آ، الأنماط المهدة من الشخصية، شيفر / "بلومكه" 1977، نظريات القلق المختلفة).
- مفاهيم للضغط ذات توجه فيزيولوجي - سلوكي (لازاروس 1966، هاكر 1975، شونفلوغ 1980).

الفصل الثاني: الجانب النظري للضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

- مفاهيم للضغط ذات توجه سوسيولوجي (ماك غارث 1980، أبحاث الحدث الحياتي).
- مفاهيم للضغط ذات توجه بيوكيميائي (فرانكنهوير 1971، هيث 1980، آنوخينا 1981).
- (كلاوشي شويخ، 2006، ص: 14).

وانطلاقاً من مختلف التعاريف المقدمة يتبين لنا مدى الاهتمام الكبير من طرف الباحثين بمختلف تخصصاتهم ومذاهبهم لموضوع الضغوط، كما يتضح لنا أنّ كلّ باحث عند تناوله لمفهوم الضغط ركز على زاوية معينة، وفي دراستنا هذه ركزنا على الضغوط الاجتماعية من زاوية سوسيولوجية.

تشير العديد من التعريفات السوسيولوجية لمفهوم الضغوط الاجتماعية إلى وجود انهيار أو خلل داخل المجتمع ممّا يترتب عليه مشكلات اجتماعية في العلاقات الإنسانية وهذه المشكلات الاجتماعية تهدد المجتمع وتعرقل مصالح الأفراد، ويمكن القول أنّ الضغوط الاجتماعية هي عبارة عن المواقف والظروف التي يرى أعضاء المجتمع أنّها مهددة لقيمهم (منى مدحت، 2006، ص: 26-28).

ومعنى ذلك أنّ الضغوط الاجتماعية تكون نتيجة وجود مشكلات اجتماعية متعددة المصادر كالفقر، الجريمة، تدهور العلاقات الأسرية وغيرها من المشاكل الاجتماعية التي يعيشها الفرد في المجتمع سواء داخل مكان العمل أو في الأسرة أو في الحي الذي يسكن فيه وتسبب هذه المشكلات الاجتماعية ضغوط على الفرد تؤثر على صحته النفسية والعقلية والجسدية وكذلك على علاقاته الاجتماعية سواء داخل مكان العمل أو خارجه، بحيث يختلف مستوى تأثير هذه الضغوط على الأفراد من شخص إلى آخر بسبب اختلاف مستوى الاستجابة لها وقد تكون هذه الضغوط شديدة أو ضعيفة لأنّ مستوى الاستجابة لمختلف المواقف والمتغيرات الاجتماعية هي التي تحدد طبيعة الضغط الاجتماعي.

1-3 عناصر الضغوط الاجتماعية:

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط اجتماعية عديدة ومختلفة سواء في أسرته أو في مكان العمل أو في البيئة الاجتماعية ككلّ والتي يتفاعل من خلالها مع الأفراد الآخرين، وتختلف استجابة الفرد لهذه

الضغوط من شخص إلى آخر، ولفهم آلية حدود الضغط الاجتماعي نتطرق إلى أبرز العناصر المكونة لهذا الضغط، وفي هذا السياق حدد كل من "سيزلاقي" و"الاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة، التفاعل، ويمكن توضيح ذلك أكثر فيما يلي:

- **عنصر المثير:** يتمثل هذا العنصر في مختلف المواقف والمثيرات الاجتماعية التي تكون سبب لحدوث الضغط، وتنتج هذه المثيرات من عدة مصادر سواء داخل المؤسسة أو خارجها أو الفرد ذاته.
- **عنصر الاستجابة:** ويقصد بالاستجابة على أنها ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.
- **عنصر التفاعل:** ويضم هذا العنصر العنصرين السابقين عن طريق تفاعلها معا أي تفاعل المثير مع الاستجابة (أندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس، 1991، ص: 180).

1-4 أنواع الضغوط الاجتماعية:

نظرا للاهتمام الكبير الذي عرفه موضوع الضغوط بصفة عامة قام العديد من المختصين والباحثين بتصنيف الضغوط إلى عدة تصنيفات مختلفة حسب المقاييس المستعملة في عملية التصنيف، وتتمثل أبرز التصنيفات فيما يلي:

1-4-1 أنواع الضغوط وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار قام الباحثين بتصنيف الضغوط حسب

نتائجها إلى ضغوط إيجابية وضغوط سلبية.

أ- **الضغوط الإيجابية:** يعتبر هذا النوع من الضغوط بأنها مهمة ومفيدة للفرد خاصة في بيئة العمل فهي التي تدفعه إلى العمل أكثر كما أنها ترفع من مستوى الأداء الوظيفي، ويوجد هذا النوع من الضغوط لدى جميع الكائنات الحية. (علي عسكر، 2005، ص: 75).

ب- **الضغوط السلبية:** يتعرض الفرد في حياته اليومية سواء داخل الأسرة أو في مكان العمل إلى العديد من الضغوط الاجتماعية مختلفة المصادر تكون انعكاساتها سلبية على مستوى الفرد وكذلك على مستوى

المؤسسة، وتعرف الضغوط السلبية على "أنها تلك الضغوط التي تسبب للفرد القلق والإرهاق وتقلل من دافعيته للإنجاز، وتؤثر على صحته في مختلف الجوانب، كما أنها قد تؤدي إلى الانتحار والموت" (سمير شيخاني، 2003، ص:13).

فمن خلال هذا التصنيف المتعلق بمعيار الأثر يتضح لنا أنّ الأفراد في حياتهم اليومية خاصة داخل مؤسسة العمل يتعرضون إلى نوعين من الضغوط التي تصنف على أساس انعكاساتها الاجتماعية والمهنية على الفرد والمؤسسة وهي الضغوط الإيجابية التي تعمل على دفع العامل إلى بذل المجهود والعمل على تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية للمؤسسة وكذلك تساعد على الاندماج مع الحياة الاجتماعية والتعايش مع الآخرين والضغوط السلبية وهي التي تؤثر على مختلف جوانب الفرد سواء على علاقاته الاجتماعية والمهنية وكذلك على نفسيته وصحته الجسمية ويمتد هذا التأثير من الأفراد إلى الجماعات.

1-4-2 أنواع الضغوط وفق معيار الزمن: حسب معيار الزمن قام الباحثين بتصنيف الضغوط حسب المدة الزمنية التي تستغرقها وتتمثل فيما يلي:

أ- الضغوط المؤقتة: يستغرق هذا النوع من الضغوط مدة زمنية قصيرة ثم تختفي، كما يعتبر هذا النوع من الضغوط على أنها عادية وإيجابية في بعض الأحيان (سالمة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين، 2006، ص:33).

ب- الضغوط طويلة المدة: يستغرق هذا النوع من الضغوط مدة زمنية طويلة، بحيث تتميز بانعكاساتها وتأثيراتها السلبية على الفرد من الناحية النفسية والجسدية (سالمة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين، 2006، ص:34).

1-4-3 أنواع الضغوط وفق معيار الشدة: تصنف الضغوط وفق معيار الشدة إلى ضغوط بسيطة وضغوط متوسطة وضغوط شديدة، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

أ- **الضغوط البسيطة:** ترتبط الضغوط البسيطة بالمواقف والأحداث الضاغطة التي يعيشها الفرد في حياته اليومية ولها تأثيرات بسيطة، كما أنها تتميز بأنها ضغوط مؤقتة لا تستغرق مدة زمنية طويلة، فهي سرعان ما تختفي وتزول شدتها (سالمة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين، 2006، ص:34).

ب- **الضغوط المتوسطة:** يصنف هذا النوع من الضغوط على أساس مستوى شدتها فهي متوسطة الشدة، يتعرض الفرد إلى هذا النوع من الضغوط في حياته اليومية سواء داخل محيط العمل أو في الأسرة أو في المجتمع بوجه عام، ويستغرق هذا النوع من الضغوط بضعة أيام.

ج- **الضغوط الشديدة:** تعرف الضغوط الشديدة على أنها تلك الضغوط التي لها مستوى عالي من الشدة والتأثير، وتكون هذه الضغوط نتيجة المواقف والأحداث الصعبة التي يعيشها الفرد في حياته اليومية سواء داخل بيئة العمل أو خارجها وتشكل له قلق وخوف ولها انعكاسات سلبية على الجانب النفسي والاجتماعي والجسدي، وتتميز هذه الضغوط بأنها تستغرق مدة زمنية طويلة قد تستغرق أشهر أو سنوات (سالمة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين، 2006، ص:34).

1-4-4 أنواع الضغوط وفق معيار المصدر: وفق هذا المعيار يتم تصنيف الضغوط حسب الأسباب والعوامل الرئيسية التي نتجت منها، وأبرز تصنيفات الضغوط وفق هذا المعيار نجد شخصية الفرد، البيئة الاجتماعية، البيئة المادية.

أ- **شخصية الفرد:** يعتبر النظام الشخصي للفرد مصدرا للضغوط، فكل فرد لديه مكونات شخصية وراثية وتكوينية تختلف عن الآخرين.

ب- **البيئة الاجتماعية:** يعتبر المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل بيئة العمل أو خارجها مصدرا للضغوط نتيجة التفاعل الاجتماعي، فالفرد لا يمكنه أن يعيش بمعزل عن الآخرين فهو

يتفاعل يوميا مع أفراد أسرته وأصدقائه وزملائه في العمل، ونتيجة هذا التفاعل يمكن للفرد أن تواجهه مواقف أو أحداث ضاغطة.

ج- البيئة المادية: تتمثل البيئة المادية في الإضاءة، الضوضاء، نوعية الآلات، التجهيز... الخ، وتكون البيئة المادية مصدرا للضغوط عندما تكون الظروف المادية غير ملائمة للفرد (شاطر شفيق، 2010، ص:79).

1-4-5 أنواع الضغوط حسب المرحلة التي بلغتها: "يمر الضغط بعدة مراحل متتالية، في هذا الصدد يرى الباحث محسن أحمد الخضيرى من خلال دراسته لدورة حياة الضغط بهدف معرفة كيفية التعامل مع الضغوط خاصة داخل الوسط المهني وتشخيصها ومعالجتها اعتمادا على خصائص كل مرحلة ومتطلباته وتتمثل المراحل التي يمر بها الضغط فيما يلي:

أ- مرحلة نشوء الضغط: في هذه المرحلة يبدأ الضغط بظهور أعراضه في شكل غير مباشر.

ب- مرحلة نمو الضغط: في هذه المرحلة يبدأ الضغط بالنمو حتى يحكم سيطرته على مشاعر وأفكار الفرد وهنا تبدأ المواجهة والمقاومة من أجل التخلص من الضغوط.

ج- مرحلة النضج: في هذه المرحلة يصل الضغط إلى مستوى الاكتمال ويصبح الضغط أكبر من مقاومة الفرد وهنا ما عليه إلا الاستجابة لهذا الضغط.

د- مرحلة الانحسار والانكماش: في هذه المرحلة يصل الضغط إلى الانكماش ويبدأ بالزوال نتيجة مقاومة الفرد ومواجهته له.

هـ- مرحلة الاختفاء والانتهاى: بعد انحسار وانكماش الضغط في هذه المرحلة يبدأ الضغط بالاختفاء والزوال وفي بعض الأحيان يتحول إلى ضغط جديد" (إبراهيمي الطاهر، ابن خروور خير الدين، 2011، ص:47).

1-4-6 أنواع الضغوط من حيث الشمول والاتساع: حسب هذا المعيار يتم تصنيف الضغوط بناء

على حجم اتساع وانتشار الضغوط داخل بيئة العمل وعلى هذا الأساس ينقسم الضغط إلى صنفين وهما:

أ- **ضغط كلي شامل:** وهو الضغط الذي يحكم سيطرته على مختلف وحدات ومكونات المؤسسة بما فيها مشاعر واهتمامات الأفراد العاملين.

ب- **ضغط جزئي فرعي:** وهو الضغط الذي يرتبط فقط بفئة من الفئات المهنية أو مصلحة من مصالح المؤسسة، بمعنى ذلك يتوقف هذا النوع من الضغط على جزء من أجزاء المؤسسة عكس الضغط الكلي الذي يشمل جميع أجزاء المؤسسة. (إبراهيمي الطاهر، ابن خروور خير الدين، 2011، ص: 48).

1-4-7 أنواع الضغوط من حيث الموضوع: "حسب هذا المعيار تصنف الضغوط حسب الموضوع

والمجال وذلك لارتباطها بمختلف مناحي الحياة، وتتمثل أبرز الضغوط من حيث الموضوع فيما يلي:

أ- **الضغوط الأسرية والعائلية:** ينتج هذا النوع من الضغوط من كثرة الصراعات والخلافات بين أفراد الأسرة أو العائلة وكذلك كثرة المشكلات الاجتماعية والتي تتمثل في كثرة الخلافات والصراعات بين أفراد الأسرة والتي قد تصل إلى الطلاق والانفصال وغيرها من المشكلات الاجتماعية.

ب- **الضغوط المالية والاقتصادية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن ضعف القدرة الشرائية وانخفاض مستوى الدخل، بالإضافة إلى غلاء المستوى المعيشي للأفراد وكذلك ارتفاع معدل البطالة.

ج- **الضغوط الصحية والفسولوجية:** تتمثل في التغيرات الفيزيولوجية والكيميائية التي تحدث في الجسم، اختلاف النظام الغذائي، مهاجمة الجراثيم للجسم (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2004، ص: 30).

من خلال تطرقنا إلى مختلف أنواع الضغوط التي تناولها الباحثين والمهتمين، يتضح لنا بأنه توجد العديد من المعايير التي على أساسها يتم تصنيف الضغوط، كما يتضح بأنه لا يمكن أن نعتبر دائما الضغوط

الاجتماعية على أنها ظاهرة سلبية على الفرد أو الجماعة، ولكن يمكن أن تعتبر أيضا ظاهرة إيجابية تدفع الأفراد والجماعات سواء داخل بيئة العمل أو خارجها للبحث عن الآليات والاستراتيجيات لمجابهة مختلف المشكلات والمواقف الاجتماعية التي تشكل ضغطا اجتماعيا، كما تساعد الضغوط على تحقيق الاندماج في الوسط الاجتماعي سواء داخل محيط العمل أو في الأسرة أو في المجتمع ككل.

1-5 النظريات المفسرة للضغوط:

1-5-1 نظرية هنري موراي (Murray.1938): يميز موراي بين صنفين من الضغوط وهما ضغوط بيئا تمثل دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد وضغوط ألفا تمثل خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع، ويرى هنري موراي أن الضغوط ترتبط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته (أبو كويك باسم العظيم، 2012، ص: 09).

1-5-2 نظرية هانز سيللي: يرى هانز سيللي أن الضغوط هي عبارة عن استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد وتعتبر هذه المتطلبات هي السبب الرئيسي للضغط وتنتج هذه المتطلبات عن المواقف السارة وغير السارة، كما لاحظ هانز سيللي من خلال أبحاثه التي قام بها على مجموعة من الفئران العديد من الأعراض التي تكون على شكل ردود فعل أطلق عليها سيللي بالأعراض التكيفية العامة (حسن مصطفى عبد المعطي، 1994، ص: 265).

1-5-3 نظرية التوافق بين الفرد والبيئة: تعتبر هذه النظرية أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة، وينتج سوء التوافق أو حسن التوافق من جانبين أساسيين هما: مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته مع المطالب المطروحة، ومدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد، بمعنى ذلك أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة نتيجة اختلال التوازن بين الجانب العقلي والبدني، ومواجهة التغيرات الحياتية (الصباغ زهير، 1998، ص: 34).

وبناء على هذه النظرية فإن دورة الضغوط في العمل مكونة من أربع مراحل تتمثل فيما يلي:

- المرحلة الأولى: تبدأ بمجموعة من المتطلبات في البيئة الموضوعية مثل: كتابة تقارير أو اتصالات هاتفية أو اجتماعات أو زيارات للعاملين وغيرها.

- المرحلة الثانية: في هذه المرحلة يدرك الفرد هذه المتطلبات فإذا لم يشعر بأن قدراته البدنية وال نفسية تساعده على تحقيق هذه المتطلبات، فإنه يدرك أنّ هذه المتطلبات تسبب الضغط.

- المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة يستجيب الفرد للضغوط ويبدأ بالتكيف معها والتي تظهر بشكل أعراض، بحيث يقوم الفرد إما بإهمال أو تجاهل مسبب الضغط أو مقاومته.

- المرحلة الرابعة: تشمل هذه المرحلة النتائج والتأثيرات، فالفرد الذي لا يستطيع التكيف مع المواقف المسببة للضغوط فإنه يتعرض للأمراض العقلية والبدنية(الصباغ زهير، 1998، ص:34).

1-5-4 نظرية تور كوت: يحاول تور كوت من خلال هذه النظرية تبيان التفاعل وطبيعة العلاقة الموجودة بين المؤثرات والاستجابة التي تختلف من فرد لآخر وتوضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط والتي هي عبارة عن أنماط سلوكية واجتماعية ترتبط بالشخص نفسه بالإضافة إلى عوامل ثقافية و اجتماعية(راشد لطفي، 1992، ص:70).

1-6 العوامل الرئيسية المشكلة للضغوط الاجتماعية: للضغوط الاجتماعية عدة عوامل يمكن تلخيص أبرزها فيما يلي:

أ- **البيئة الاجتماعية:** للوسط الاجتماعي دور كبير في بلورة سلوك الفرد وشخصيته، فالفرد يتأثر بخصائص ومميزات البيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها.

ب- **أسباب حضارية وثقافية:** في هذا السياق تبين العديد من الدراسات أنّ الضغوط الاجتماعية تكون أكثر انتشارا في المجتمعات المتحضرة مقارنة بالمجتمعات البدائية أو الأقل تحضر، فالاتجاهات الثقافية والحضارية للمجتمع لها دور هام في صياغة سلوك الفرد وبناء شخصيته(ثامر السмирان، عبد الكريم المساعد، 2014، ص:174).

ج- **التنشئة الاجتماعية:** تعتبر التنشئة الاجتماعية عملية تعلم وتعليم فمن خلالها يكتسب الفرد السلوكيات والقيم التي تساعده على التكيف والاندماج في المجتمع، فعن طريقها ينتقل الفرد من كائن بيولوجي إلى كائن اجتماعي، وقد أثبتت الكثير من الدراسات أنّ سوء التنشئة الاجتماعية تؤدي إلى ضغوط اجتماعية ونفسية للفرد.

د- **سوء التوافق الاجتماعي:** إنّ البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد لها دور كبير في صياغة سلوكه، ففي حالة وجود بيئة اجتماعية متوازنة وسليمة ينخفض مستوى الضغط ويشعر الفرد بالأمن والاستقرار، أمّا في حالة وجود بيئة اجتماعية مضطربة تكون بذلك مصدر للإحباط والصراع وكثرة الضغوط النفسية والاجتماعية (ثامر السميران، عبد الكريم المساعيد، 2014، ص:174).

1-7 آثار الضغوط الاجتماعية:

إنّ كثرة الضغوط الاجتماعية لها آثار وانعكاسات عديدة ومختلفة سواء على مستوى الفرد داخل المؤسسة أو خارجها أو على مستوى المؤسسة ككل من حيث علاقات العمل ومستويات الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية والإنتاج والربح، وللضغوط الاجتماعية آثار إيجابية وأخرى سلبية تتمثل فيما يلي:

- الآثار الإيجابية للضغوط الاجتماعية: إنّ النظر للضغوط الاجتماعية على أنّها سلبية في جميع الأحوال أمر مبالغ فيه، بحيث لا يمكن أن نعتبر الضغوط لها آثار سلبية فقط بل لها العديد من الانعكاسات الإيجابية سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة، ومن الآثار الإيجابية للضغوط تتمثل فيما يلي:

- تساهم الضغوط في خلق دافعية لدى الفرد للعمل والإنجاز.
- تساعد الفرد على التركيز أكثر عند تأديته لمهامه داخل المؤسسة.
- تساعد الفرد على التعبير عن المشاعر والأحاسيس (العميان محمود سليمان، 2001، ص: 165-166).

الفصل الثاني: الجانب النظري للضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

- الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية: يترتب على الضغوط الاجتماعية العديد من الآثار والانعكاسات السلبية سواء على الفرد أو المؤسسة فقد تؤدي الضغوط الشديدة أو المستمرة إلى تغيرات نفسية وفسولوجية وكذلك تغيرات في التفاعلات الاجتماعية، حيث تؤثر الضغوط على علاقات الأفراد مع الآخرين. (Brendelo, et al, 2017, P: 10).

وتتمثل أبرز الآثار والانعكاسات السلبية للضغوط الاجتماعية فيما يلي:

- على مستوى الفرد:

أ- آثار سلوكية: تتمثل آثار الضغوط على سلوك الفرد في ظهور أنماط سلوكيات غير معتادة وقد تكون سيئة، ومن أهم هذه السلوكيات ما يلي:

- المعاناة من الأرق.

- الإفراط في التدخين، فكثرة الضغوط قد تحول الفرد إلى مدمن على التدخين.

- العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المتبعة في المنظمة.

ب- آثار نفسية سيكولوجية: تؤثر الضغوط الاجتماعية على الحالة النفسية للفرد فيما يلي:

- الحزن والكآبة والشعور بالقلق .

- التصرف بعصبية شديدة .

-عدم القدرة على التركيز.

- فقدان الثقة بالغير.

- النسيان المتكرر

- الحساسية للنقد من جانب الآخرين

الفصل الثاني: الجانب النظري للضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

ج- آثار جسدية: إنّ كثرة الضغوط الاجتماعية تكون لها انعكاسات سلبية على الجانب الفيزيولوجي للفرد فقد تؤثر على صحته الجسدية والبدنية ومن بين هذه الانعكاسات ظهور العديد من الأمراض أبرزها مايلي:

-الشعور بالصداع.

- قرحة المعدة.

-الإصابة بمرض السكري.

- الإصابة بأمراض القلب وضغط الدم (فاروق عبد فيله، 2005، ص:310-312).

- على مستوى المؤسسة: إنّ ارتفاع مستوى الضغوط الاجتماعية لا يؤثر على الأفراد فقط بل يتعدى ذلك إلى التأثير على المؤسسة، وتتمثل هذه الانعكاسات والآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على المؤسسة فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية والتي ترجع إلى كثرة التأخر عن العمل وأيضاً التوقف عن العمل بسبب كثرة الضغوط والوقوع في الحوادث مما يستدعي تشغيل عمال إضافيين.

- تدني مستوى الإنتاج وقلّة جودته.

- إنخفاض الروح المعنوية.

- عدم الرضا الوظيفي.

- الغيابات والتأخر عن العمل

- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.

- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتسوية المعلومات (محمد صالح الحناوي، 1999، ص:203).

2- الأداء الوظيفي:

2-1 تعريف الأداء الوظيفي: "يعرف الأداء من الناحية اللغوية في معجم الطلاب الوسيط بمعنى أدى

أداءً وتأدية دينه بمعنى قضاءه والشيء أوصله إلى أهله" (كريم سيد محمد محمود، 2006، ص: 12).

أما من الناحية الاصطلاحية فيعرف الأداء في المعجم الإداري على "أنه المستوى الذي يصل إليه العامل

في النشاط الإنمائي في العمل وفقا لمعايير معينة أو في تحقيق النتائج وفقا للأهداف المعلنة" (سمير

الشوبكي، 2006، ص: 17).

وفي تعريف آخر يرى هاتريب وجوانا أن الأداء الوظيفي هو مجموعة من الإجراءات والسلوكيات التي

تخضع لمراقبة الأفراد وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة (Harttrup, Keith, and Rock

.(Joanna.2002.p25

وفي تعريف آخر يعرف الأداء الوظيفي على "أنه مجموعة من السلوكيات الإدارية التي تدل على التزام

العامل بمختلف الإجراءات التنظيمية وقيامه بمختلف المهام بفعالية ومستوى عالي" (الحوامدة نضال

صالح، الفهداوي فهمي خليفة، 2002، ص: 170).

ويعرف الأداء أيضا "بأنه عملية تتم من خلالها إنجاز نشاط معين، ومعنى ذلك أنه قيام الفرد بسلوك ما

لتحقيق هدف محدد فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل لمشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما" (أبو النصر

مدحت، 2008، ص: 110).

وفي تعريف آخر يعرف الأداء على "أنه سلوك يقوم به الفرد كاستجابة لنشاط معين سواء فرضها عليه

الآخرون أو قام بها بذاته" (أرحاب محمد عبد الرحمان، 2015، ص: 157).

فمن خلال هذه التعاريف يتضح بأن الأداء ما هو إلا جهد يبذل من قبل العامل عند قيامه بنشاط يرتبط

بمهامه المتعلقة بالوظيفة داخل المؤسسة مع التركيز على مدة الوقت المستغرق ونوعية العمل، هذا ما

تطرق إليه التون مايو من خلال دراسته التي قام بها في مصانع الهاوثورن والذي كان يحاول وضع العمال في ظروف عمل ملائمة وحسنة من أجل تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية بأقل وقت ممكن وبأقصر جهد.

وتؤكد العديد من الأبحاث والدراسات على وجود علاقة تأثيرية بين مستوى الأداء الوظيفي للفرد والأداء الجماعي والأداء المؤسسي، كما يعتبر الأداء الوظيفي وسيلة أو أداة لتحديد مستوى الكفاءة والفاعلية سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة (مصطفى أحمد سيد، 2002، ص: 28).

كما يعتبر الأداء الجيد هو السبيل لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، وتعتبر عملية تقييم الأداء الوظيفي عملية مهمة جدا لأنها تساهم في الرفع من مستوى الدافعية للعمل، كما أنها تساهم في تزويد الإدارة بالمعلومات، وتساعد على تشخيص مواطن القصور ووضع أساليب لعلاجها.

يقسم بعض الباحثين الأداء الوظيفي إلى مخرجات قريبة ترتبط بممارسات المؤسسة كالغياب، معدلات الدوران، معدل الإنتاجية، الجودة... الخ، والمخرجات البعيدة للأداء الوظيفي تتعلق بأداء المنظمة المالي

التسويقي كالقيمة السوقية والعائد على الاستثمار وحصص السوق (جاببا يوديفيد يست، باتريك رايت، 2015، ص: 25).

ومن خلال ذلك يتضح بأن الأداء الوظيفي هو العملية التي يتم من خلالها قيام الفرد بوظيفته لتحقيق أهداف معينة، وقد عرف الأداء الوظيفي إهتماما كبيرا عبر العصور فقديمًا كان الأداء يعتبر عامل مهم وأساسي في تشكيل الركائز المادية للمجتمع والذي يساهم في تحقيق التطور الاقتصادي الذي ينعكس مباشرة على تطور الدخل القومي وتحقيق الرفاه الاجتماعي، كما يعتبر الأداء مقياس لتطور المجتمعات وتقدمها، لهذا كان الاهتمام بقياس الأداء منذ القديم محل إهتمام كبير، ويعتبر تايلور من بين الباحثين الذين يعود لهم الفضل في دراسة الأداء، بحيث كان تايلور يركز على الحركات التي يقوم بها العامل

والزمن المستغرق للقيام بها، ومن هنا يتضح لنا أنّ النظرة القديمة للأداء كانت تقتصر فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء (جاسم عبد الله عقيل، 2004، ص: 37-38).

وبعد ذلك تطورت النظرة للأداء بتطور العصر وما تبعه من تحديات جديدة أصبحت تواجه المؤسسات خاصة المنافسة العالمية التي أصبحت تفرض على المؤسسات اهتمام كبير بالأداء رغبة في الوصول لأفضل المستويات في الأداء، ومن هنا برزت فكرة المستوى العالمي للأداء (السعيد فاروق راشد، 2001، ص: 45).

كما يوجد العديد من المفاهيم والمصطلحات التي ترتبط بمفهوم الأداء وتتقارب وتتشابه في مضمونها من مصطلح الأداء، ومن بين هذه المصطلحات نجد ما يلي:

- **الكفاءة:** يعتبر مفهوم الكفاءة من المفاهيم متعددة الأوجه بحيث يصعب تحديد وحصر مفهوم شامل ومشارك له إلا أنه يمكننا القول أنّ مفهوم الكفاءة يرتبط بمجال العمل، بحيث لا يمكن التحدث عن الكفاءة في مجال آخر، وتشير أغلب التعاريف حول مفهوم الكفاءة إلى ضرورة توفر ثلاث عناصر في الكفاءة تتمثل في المعارف، المعارف العملية، المعارف السلوكية، ومن بين أبرز التعريفات نجد تعريف المجموعة المهنية الفرنسية والتي تعتبر أنّ الكفاءات هي مزيج من المعارف النظرية والمعارف العملية والخبرة الممارسة ويمكن ملاحظة هذه المعارف وتقييمها وتحسينها في مجال العمل.

(Aline Mauranges, 2000, P; 110).

- **الفعالية:** من خلال بحثنا عن مفهوم الفعالية لاحظنا وجود تعدد في التعريفات، بحيث كلّ باحث ينظر إلى الفعالية من زاوية معينة، ومن أبرز التعريفات للفعالية نجد أنّها تعني قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف ومقارنة النتائج الأصلية ثم العمل للوصول للمخرجات المتوقعة بلوغها (أبو قحف عبد السلام، 2001، ص: 91).

الفصل الثاني: الجانب النظري الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

ومعنى ذلك عن طريق الفعالية يتم تقويم النتائج ومقارنتها بالأهداف التنظيمية المسطرة.

- **الإنتاجية:** يعتبر مفهوم الإنتاجية متعدد الاستخدام هذا ما جعل حصر المفهوم أمر في غاية الصعوبة، لكن يوجد توافق في الآراء لدى أغلبية الباحثين حول مفهوم الإنتاجية باعتبارها تعني القدرة على الإنتاج أو الأهلية لصناعة السلع أو المنتجات أو المحاصيل الزراعية أو أي بضاعة معينة على نحو فعال، وفي الأنشطة الصناعية تعتبر فعالية الإنتاج مؤشرا حاسما للقدرة على المنافسة (الأمم المتحدة، 2007، ص:20).

ويتم قياس إنتاجية العامل بالنتائج الإجمالي لكل عامل في الساعة ويؤدي ارتفاع إنتاجية العامل إلى زيادة كمية السلع والخدمات، بحيث تمثل إنتاجية العامل المؤشر الأكثر شيوعا لمجمل الإنتاجية الوطنية (الأمم المتحدة، 2007، ص:20).

- **التنافسية:** يعد مفهوم التنافسية من المفاهيم التي لاتزال غير معرفة بشكل واضح ودقيق، بحيث تركز التنافسية على تلبية حاجات المستهلك من حيث النوعية والجودة هذا ما يستدعي استخدام عوامل إنتاج متطورة من آلات تكنولوجية وموارد بشرية مدربة بطريقة جيدة بغض النظر عن زيادة التكاليف لأن ذلك يؤدي إلى ضمان البقاء والاستمرارية بين الأسواق المحلية والعالمية (BothamRon Bob Downs, 2006 p6).

بعد تطرقنا للمفاهيم القريبة وذات العلاقة بمفهوم الأداء الوظيفي يتضح لنا بأن مفهوم الأداء هو مفهوم شامل يتضمن جميع هذه المفاهيم، كما أنه لا يمكن تحقيق أداء وظيفي جيد بدون وجود الكفاءة، الفعالية، الإنتاجية والتنافسية في المؤسسة، فهذه المفاهيم هي بمثابة المكونات الأساسية للأداء فمن خلالها يمكن تحقيق مستوى عال في الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية خاصة في ظل التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه المؤسسات، ويحتوي مفهوم الأداء على مجموعة من الخصائص التي تشكل صعوبة في ضبطه من قبل جميع الفاعلين داخل وخارج المنظمة، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:

أ- **خاصية الإدراك:** "إنَّ النظرة لمفهوم الأداء تختلف من فرد إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى، فبالنسبة للفرد العامل فقد يعني له الأجر الجيد أو بيئة العمل الملائمة للعمل، في حين يعتبر رب العمل الأداء على أنه الأرباح، أمَّا بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني القدرة التنافسية، بينما قد يعني مفهوم الأداء بالنسبة للزبون نوعية الخدمات وجودة المنتجات التي توفرها له المنظمة" (ياسع ياسمينة، 2011، ص: 80-81).

ب- **خاصية الشمول:** "يعتبر مفهوم الأداء شامل لجميع الجوانب المكونة للمنظمة فالجانب المالي الاقتصادي وحده غير كاف لتحقيق الأداء الجيد بل يتعدى ذلك إلى الجانب التنظيمي والاجتماعي، بحيث يساهم التنظيم الجيد في خلق مناخ عمل ملائم يسمح بتحقيق مستوى عالٍ من الأداء، كما يعتبر الجانب الاجتماعي مهم جدا في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي" (ياسع ياسمينة، 2011، ص: 80-81).

ج- **خاصية الأثر الرجعي على المنظمة:** "يعتبر قياس وتقييم مستوى الأداء له أهمية كبيرة في تحديد مواطن القوة ومواطن القصور ومعرفة ما إذا كان مستوى الأداء والنتائج المحققة على أرض الواقع متطابقة مع الأهداف المسطرة من طرف المنظمة، كما تساهم هذه العملية في وضع الآليات والاستراتيجيات التنظيمية المناسبة" (ياسع ياسمينة، 2011، ص: 80-81).

د- **خاصية التطور عبر الزمن:** "يخضع مفهوم الأداء إلى تطور وتغير مستمر وهذا راجع إلى تغير البيئة الداخلية للمنظمة بسبب التحول والتطور السريع الذي يعرفه المجتمع في جميع المجالات مما يفرض على المنظمة التماشي مع هذه التطورات بهدف مواكبتها لتحقيق الأداء المرتفع" (ياسع ياسمينة، 2011، ص: 80-81).

ويتضمن الأداء الوظيفي ثلاث عناصر رئيسية تتمثل فيما يلي:

أ. **الموظف:** ما يمتلكه الفرد العامل من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات.

- ب. **الوظيفة:** وما تحتويه من متطلبات معرفية ومهام ومسؤوليات وما تقدمه من فرص للترقية.
- ج. **الموقف:** وهو ما تحتويه بيئة العمل الداخلية في الجانب الإداري التنظيمي والجانب المادي كما توجد أيضا العديد من العناصر المهمة المكونة للأداء وهي:
- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تشمل المعرفة المرتبطة بالوظيفة وأيضا المهارات المهنية.
 - **نوعية العمل:** تشمل الدقة والإتقان والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل بدون أخطاء.
 - **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
 - **المثابرة والثوق:** تتضمن الجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في موعدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه (حسين محمد حراشنة، 2011، ص: 92).

2-2 معايير الأداء الوظيفي:

يعد معيار الأداء القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصل بها إلى أفضل مستوى أداء، إنَّ الهدف من وضع معايير الأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات

وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء وتتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

أ- **الجودة:** ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنظمة حيث تعبر عن مستوى أداء العمل ولذلك فقد عرفها " تنر " Tenner و"ودي تورا" Toro Do بأنها إستراتيجية عمل أساسية تساهم في تقديم سلع ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصحيحة. يتضمن مفهوم الجودة معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات بالموصفات والمقاييس المتعارف عليها في تقديم الخدمات أو السلعة، أمَّا المعنى الحسي فإنه يركز على مدى رضا الأفراد الذين يتلقون هذه المنتجات.

ب- **الكمية:** يركز هذا المعيار على مدى تطابق حجم العمل المنجز مع قدرات وإمكانيات الأفراد العاملين قصد تحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات" (محمد بن علي المانع، 2006، ص: 73-74).

ت- **الصلاحية:** "يجب على مقياس الأداء تقييم كل الأبعاد المرتبطة بالأداء الجيد للوظيفة وحتى يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية فإنه يجب ألا يكون فاسدا بمعنى أنه يجب أن يعكس الأداء الحقيقي.

ث- **القبول:** ومعنى ذلك قبول مقياس الأداء أو رفضه لدى الأفراد سواء المقيمين أي المسؤولين والمديرين والمشرفين على العمال أو الأفراد الذين يتم تقييمهم وعلى وجه الخصوص الأفراد العاملين لعدة أسباب من أهمها أن المقياس يستهلك وقت طويل وجهد كبير" (سامح عيد المطلب عامر، 2011، ص: 223-224).

ج- **التحديد:** تتم هذه العملية من خلال مقياس يساعد في تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله والقيام به وذلك عن طريق توجيهات تحدد ذلك، كما يساهم هذا المقياس في تشخيص نقاط الضعف والقصور في الأداء الوظيفي" (سامح عيد المطلب عامر، 2011، ص: 223-224).

وتتطلب عملية تحديد معايير الأداء وضوح الأهداف كي يكونوا العاملين على دراية بها وما هو متوقع منهم كما يجب على الرئيس التأكد من أن كافة مرؤوسيه قد فهموا بشكل واضح المعايير الخاصة بأدائهم.

ح- **قياس الإنجاز الفعلي:** تعتمد هذه العملية على المعلومات والبيانات المرتبطة بأداء الفرد العامل المتحصل عليها بواسطة التقارير أو الملاحظة المباشرة للمسؤول.

خ- **مقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير:** في هذه الخطوة يقوم الفرد المسؤول بعملية التقييم بمقارنة الإنجاز الفعلي والمعايير المحددة بهذه تشخيص الصعوبات وتحديد طبيعة المشكلات التي تؤثر في أداء الأفراد (بربر كامل، 2000، ص: 185).

د- مناقشة نتائج عملية التقييم: تتم هذه العملية من خلال مقابلة الرئيس للمرؤوس بحيث يقوم الرئيس بإعلام المرؤوس بمواطن القوة ومواطن القصور في الأداء الوظيفي وأهم العراقيل والصعوبات التي تؤثر على أدائه وطرق مواجهتها وعلاجها من أجل الرفع من مستوى الأداء (بربر كامل، 2000، ص: 185).

ذ- اتخاذ القرارات: بعد استكمال كل إجراءات التقييم وبعد ظهور كافة نتائج سواء كانت سلبية أم إيجابية يتم اتخاذ مجموعة من القرارات التي ترتبط بالمسار الوظيفي للفرد العامل وكذلك أساليب تحسين مستويات الأداء (بربر كامل، 2000، ص: 185).

2-3 محددات الأداء الوظيفي: إن تحديد محددات الأداء الوظيفي مسألة صعبة نظرا لتعدد الأبحاث والدراسات وتباين النتائج المتوصل إليها في هذا المجال، إلا أنه يمكن تقديم مجموعة من المحددات الشائعة لدى الباحثين وتتمثل فيما يلي:

أ- الجهد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب- القدرات: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه (راوية حسن، 2003، ص: 210-211).

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

د- الإدراك: يشير الإدراك إلى "العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين، لذا فإن هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى، ويبدو أنه لا يستطيع الفرد أن يعي أو أن يتعلم، وتجدر الإشارة إلى أن الإدراك يختلف بين الأفراد، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها" (زيد صالح حسن سميع، 2009، ص: 97-101).

ولتحقيق مستوى جيد من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن العمال عندما يبذلون جهودا كبيرة وتكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن العامل الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تتقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن العامل قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم المطلوب للدور الذي يقوم به ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أدائه مثل هذا العامل أيضا منخفض وبطبيعة الحال قد يكون أداء العامل جيدا أو مرتقعا فيكون من مكونات الأداء وقد يكون ضعيف في مجال من المجالات الأخرى (راوية حسن، 2001، ص: 210-211).

2-4 أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى أنماط عديدة حسب المعيار المناسب وذلك عن طريق عملية تقييم الأداء، ومن بين أبرز المعايير يوجد معيار المصدر ومعيار الشمولية.

2-4-1 معيار المصدر: "حسب هذا المعيار ينقسم الأداء الوظيفي إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء

الخارجي:

الفصل الثاني: الجانب النظري للضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

أ- الأداء الداخلي: ويسمى أيضا بأداء الوحدة، أي أنه نتاج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساس مما يلي:

- الأداء البشري: وهو الأداء الخاص بالموارد البشرية الذي يعتبر المورد الأساسي والاستراتيجي داخل المنظمة.

- الأداء التقني: يرتبط هذا النوع من الأداء بمدى قدرة المنظمة على الاستغلال الأمثل لمختلف استثماراتها.

- الأداء المالي: يتعلق هذا النوع من الأداء أساسا بقدرة المنظمة على الاستخدام والاستغلال الجيد للموارد المالية المتوفرة" (عادل عشي، 2002، ص: 05-06).

ب- الأداء الخارجي: "يرتبط هذا النمط من الأداء بالتغيرات والتحولات الموجودة في البيئة الخارجية للمنظمة، بحيث تفرض هذه التغيرات على المنظمات تقييم وتحليل نتائجها ومخرجاتها بطريقة مستمرة، لأن هذه التغيرات التي تحصل في المحيط الخارجي تؤثر على المنظمة" (عادل عشي، 2002، ص: 06-05).

2-4-2 حسب معيار الشمولية: "حسب معيار الشمولية ينقسم الأداء الوظيفي إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي:

- الأداء الكلي: يتحقق هذا النوع من الأداء بتفاعل جميع الوظائف والأنظمة الفرعية الموجودة على مستوى المنظمة.

- الأداء الجزئي: وهو عكس الأداء الكلي بحيث يرتبط الأداء الجزئي بأداء كل وظيفة أو نظام فرعي داخل المنظمة، ويتفرع إلى العديد من الأنواع من أهمها أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التكوين، أداء وظيفة الوسائل المالية، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق" (عمر محمد تومي الشبيلي، 1988، ص: 56).

الفصل الثاني: الجانب النظري الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

2-5 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

تسعى المنظمات إلى تحقيق الجودة والفعالية بهدف ضمان البقاء والاستمرارية خاصة في ظل المنافسة المحلية والعالمية، لكن في الكثير من الأحيان تصطدم المنظمات بالعديد من الصعوبات والعراقيل التي تؤثر في الأداء الوظيفي وتقف سدا منيعا أمام تحقيق الأهداف والغايات التي تسعى المنظمات إلى بلوغها، ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي توجد العوامل الداخلية والعوامل الخارجية التي تتفاعل بشكل كبير مع بعضها البعض من بينها ما يلي:

2-5-1 العوامل الداخلية: ترتبط العوامل الداخلية بالبيئة الداخلية للمنظمة والتي تتكون من العوامل المادية التقنية والعوامل البشرية.

أ- **العوامل المادية التقنية:** تتمثل في العناصر ذات الطابع المادي والتقني للمنظمة من بينها ما يلي:

- نوعية المواد المستعملة في الإنتاج، و نمط الوسائل التكنولوجية المستخدمة في ذلك.

- تصميم وتنظيم المنظمة من حيث الهياكل والوسائل.

- مستويات الأسعار.

- الموقع الجغرافي للمنظمة.

ب- **العوامل البشرية:** ترتبط بمختلف القوى المؤثرة على الفرد العامل في المنظمة وتتمثل العوامل

البشرية التي تؤثر في مستوى الأداء الوظيفي فيما يلي:

- خصائص شخصية الأفراد العاملين بالمنظمة من حيث السن والجنس والمؤهل العلمي ومستوى الذكاء

والقدرات ومستوى الخبرة.

- تناسب قدرات ومهارات الأفراد العاملين وطبيعة الوظيفة التي يشغلونها والوسائل التكنولوجية والآلات

التي يستعملونها في أداء الوظيفة.

الفصل الثاني: الجانب النظري الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي

- علاقات العمل بين العمال والمسؤولين وبين العمال مع بعضهم البعض.
 - نظام المكافآت والحوافز والترقيات (عامر الحاج، 2003، ص:41).
 - نمط الإشراف.
 - عدم الكفاية في تسهيلات العمل.
 - السياسات التنظيمية المحددة والتي تؤثر على الوظيفة كما أنّ السياسات الغير واضحة يمكن أن تتسبب في التوجيه الخاطئ للجهود.
 - النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد(حسن راوية، 2001، ص:216).
- 2-5-2 العوامل الخارجية:** تتمثل أهم العوامل والمتغيرات الخارجية المؤثرة على الأداء فيما يلي:
- أ- **التطور التكنولوجي:** ممّا يجعل المنظمات تهتم بشكل كبير بالتكنولوجيا التي تؤدي إلى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.
 - ب- **ضرورة التوجه العالمي:** ممّا يفرض على المنظمات الاهتمام بالعنصر البشري عن طريق التكوين والتدريب للوصول إلى الابتكار والإبداع.
 - ج- **الميزة التنافسية:** في ظل المنافسة المحلية والعالمية يتطلب من المنظمات بذل جهد كبير من أجل تحسين الأداء الوظيفي قصد ضمان البقاء والاستمرارية في السوق(محمد الريس العامري، بدون سنة، ص:54).
- 2-6 أساليب تقييم الأداء الوظيفي:** تتعدد طرق وأساليب التقييم من منظمة إلى أخرى وتنقسم هذه الطرق إلى طرق حديثة وطرق تقليدية في عملية التقييم ويمكن إيجازها فيما يلي:

2-6-1 الطرق التقليدية: تتضمن الطرق التقليدية في تقييم الأداء الوظيفي مجموعة من الطرق والأساليب التالية:

- طريقة التدرج البياني: تتسم طريقة التدرج البياني بالبساطة والوضوح، بحيث تقوم هذه الطريقة على تقييم أداء الأفراد العاملين بمقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع، كما يستخدم في هذه الطريقة الأرقام والنقاط، ولكن يعاب عليها:

- إمكانية عدم موضوعية المسؤول عن التقييم في تقييمه للأفراد العاملين.

- شخصية الفرد المسؤول عن عملية التقييم وما يترتب عنها من انعكاسات (شاويش مصطفى نجيب، 2005، ص: 89).

وتحدد درجات التقدير على أساس (3-3) أو (1-3) حيث يمثل 3 أقل درجة للتقييم و1 أعلى درجة، وبالرغم من سهولة هذه الطريقة ودرجة بساطتها إلا أن المعايير المستخدمة في عملية التقييم خاضعة للجدل وليست دقيقة، إضافة إلى ذلك إمكانية تحيز الفرد القائم بعملية التقييم (مؤيد سعيد السالم، 2009، ص: 244-245).

- طريقة الصفات أو السمات: يتم الاعتماد على هذه الطريقة في التقييم عندما يتعذر الاعتماد على المعايير الكمية، بحيث تركز هذه الطريقة على ملاحظة بعض صفات الأفراد العاملين خلال أدائهم للعمل، ويتطلب تطبيق هذه الطريقة في التقييم الخطوات التالية:

- تحديد الصفات التي تعتبرها إدارة المنظمة ضرورية في الأداء يمكن اعتبارها في تقييم أداء العاملين مثل: علاقة العامل بالمشرفين عليه ومع زملائه العاملين، مستوى الأداء، الالتزام بالوقت، الغياب... (خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، 2015، ص: 159).

- وضع درجة معيارية لكل صفة من الصفات التي حددتها إدارة المنظمة مثل ممتاز، جيد، مقبول، ضعيف وهكذا.
 - وضع نقاط معيارية لكل مستوى من المستويات التي تم وضعها.
 - استخدام في عملية تقييم أداء الأفراد نموذج يتم إعداده يتم وضع فيه الدرجات والنقاط.
 - يتم تدوين الملاحظات المهمة أمام كل عنصر من عناصر المقياس أسفل النموذج.
 - جمع النقاط التي حصل عليها الفرد العامل في نموذج التقييم النهائي.
 - يقوم المشرف على عملية التقييم بتوثيق العملية لاستخدامها في مواعيد أخرى وذلك بكتابة اسمه وتوقيعه وتاريخ التقييم في أسفل النموذج.
- إنّ هذه الطريقة من التقييم الأدائي ركزت على أهم الصفات التي ينبغي توافرها في الفرد العامل والتي يلاحظها مدير المؤسسة أثناء قيام العامل بمهامه، كما أنّها أعطت أهمية للعامل الإنساني وتلك العلاقات الإنتاجية ويتضمن هذا الأسلوب تحديد المعايير أو مستويات الإنتاج المراد تحقيقها ثم يتم مقارنة الأداء الفعلي المتحقق للفرد إزاء هذه المعايير لمعرفة مستوى الأداء المتحقق للفرد ولذا يجب أن تنعكس تلك المعايير مستوى الإنتاج الطبيعي للفرد العادي ومن أهم المزايا التي يتصف بها مدخل معايير العمل أو الإنتاج أنّها تعتمد العوامل الموضوعية في التقييم ولكي يكون المدخل أكثر عدلا بالتطبيق فإنّه ينبغي أن تؤخذ آراء الأفراد الذين يتأثرون باستخدام هذا النمط من تقييم الأداء.
- أما الانتقاد الموجه لهذا الأسلوب فهو نقص القدرة على استخدام هذه المعايير لقياس مختلف الوظائف أو الأعمال إذ لا يمكن استخدامه للوظائف أو الأعمال الغير متماثلة.
- بمعنى أنّ هذه الطريقة ركزت على الفعالية الإنتاجية للفرد وكذا الأخذ بعين الاعتبار العوامل الموضوعية وتجنب بطبيعة الحال كل ما هو ذاتي.

- طريقة الرتب: تعتبر هذه الطريقة من أقدم طرق تقييم الأداء وأسهلها حيث يتم استخدامها فيما يكون من الضروري القيام بمقارنة أداء فردين أو أكثر ويجب أن تكون المقارنة وفق صيغ معينة ويعد الأداء العام للموظف من أكثر الأساليب المعتمدة للمقارنة وهناك ثلاثة طرق شائعة في أسلوب الرتب وهي:

- الترتيب التبادلي: ويتم بموجبها كتابة أسماء العاملين المراد تقييم أداءهم في الجانب الأيمن من الاستمارة المعدة لهذا الغرض ثم يطلب من المقيم أن يختار أفضل فرد من الأسماء في القائمة ويجري حذفه من الجانب الأيمن في الاستمارة ويكتب اسمه في الجانب الأيسر للاستمارة (خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، 2015، ص: 160).

ثم يطلب من المقيم أن يختار أقل الأفراد تفضيلاً في القائمة ويحذف اسمه أيضاً من الجانب الأيمن ليكتب في أدنى العمود في الجانب الأيسر وتستمر هذه العملية لجميع الأفراد في الجانب الأيمن حتى يتم ترتيبهم في الجانب الأيسر من الاستمارة بشكل كامل.

- الترتيب وفق المقارنة الثنائية: يتم التقييم وفق هذه الطريقة بالمقارنة الثنائية بين الأفراد المراد تقييم أداءهم ولتأخذ المثال التالي: لو افترضنا أن هناك أعمال يراد تقييمها إذ نضع أسماء هؤلاء الأفراد في استمارة التقييم في الجانب الأيمن منها ثم يقوم المقيم بمقارنة كل فرد بالفرد الذي يليه استناداً لمعايير التقييم المعتمدة كالأداء العام للإنجاز أو الالتزام بالدوام مثلاً: فإذا كانت إنتاجية الفرد الأول أكثر من الثاني فتوضع علامة أمام الفرد الأول ثم يقارن بالفرد الثالث في القائمة فالرابع حتى الثامن وفي نفس المعيار المستخدم وهو الإنتاجية، حيث توضع علامة واضحة أمام الفرد الذي يبدو أنه أكثر إنتاجاً من غيره وهكذا تستمر المقارنة لجميع الأفراد ثم يصبح الفرد الذي حصل على أكثر العلامات أفضل الموجودين أداءً للعمل (خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، 2015، ص: 160).

طريقة التوزيع الإجباري: أو ما تسمى بطريقة التدرج وهي تلك التي تعتمد في عملية تقييم ومقارنة أداء مجموعة من الأفراد يؤدون نفس العمل أو أعمال متشابهة ومثل هذه الطريقة تتطلب من المقيم تحديد من هو صاحب أفضل أداء ومن هو صاحب الأداء الأقل جودة ومن ثم يتم ترتيب أداء بقية أفراد المجموعة وحسب تدرج نوعية الأداء فيما بين الدرجتين الأعلى والدنيا (شوقي ناجي جواد، 2010، ص:310).

طريقة الاختيار الإجباري: في هذه الطريقة يقوم الفرد المقيم بإعداد مجموعة من العبارات منها عبارتين تمثلان الصفات الأكثر انطباقا على العامل وعبارتين أقل انطباقا على العامل وبذلك وعلى القائم بالتقييم أن يختار عبارة تنطبق على العامل وعبارة لا تنطبق على العامل لكل خاصية في كل صفة ثم يرسل ذلك إلى مدير إدارة الأفراد ليضع تقرير تقييم الأداء النهائي على شكل قائمة لكل خاصية في كل صفة عبارتين فقط إحداهما تمثل الجانب الحسن للعامل وأخرى تمثل الجانب السيئ ولكل منهما درجة وعندما يقوم مدير إدارة الأفراد بجمع درجات العامل يحدد مستوى الأداء الوظيفي للعامل (أنس عبد الباسط عباس، 2011، ص 270-271).

من بين خصائص هذه الطريقة هي أنها تهتم بتحديد مواطن القوة ومواطن القصور وتحديد المشاكل والصعوبات التي تعترض العاملين عند أدائهم لمهامهم قصد تدريبهم وتكوينهم من أجل الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي.

2-6-2 الطرق الحديثة في التقييم: تتمثل الطرق الحديثة في التقييم فيما يلي:

- **طريقة الإدارة بالأهداف:** تعدد هذه الطريقة من الطرق الشائعة وكثيرة الاستخدام ويطلق عليها أيضا بإدارة الأداء وتعتمد هذه الطريقة على الإجراءات التالية:

- تحديد الأهداف بمشاركة الأفراد المراد تقييم أدائهم (طاهر محمود الكلالدة، 2017، ص:81).

تحديد الخطط لتجسيد الأهداف المحددة من طرف الأفراد المراد تقييمهم.

- متابعة مستمرة لمدى تحقيق الأهداف على أرض الواقع وتصحيح الأخطاء.
- ومن أجل التطبيق الجيد للأهداف يجب توفر مجموعة من الشروط التي تتمثل فيما يلي:
- يجب أن كون الأهداف الموضوعية قابلة للقياس الكمي.
- يجب على الأهداف المحددة أن تشكل حافزا كبيرا لتجسيدها (طاهر محمود الكلالدة، 2017، ص: 81).

- أن يتوفر في الأهداف شرط الواقعية وكذلك يجب أن تتناسب مع قدرات الأفراد العاملين.
- يجب على الأهداف المحددة أن تكون مكتوبة، ومفهومة لدى الجميع.
- تحديد عمليات تطبيق الأهداف برزنامة زمنية بمشاركة جميع الأفراد العاملين.
- أن تكون الأهداف الموضوعية قابلة للصحيح والتعديل إذا تطلب ذلك (طاهر محمود الكلالدة، 2017، ص: 81).

- **طريقة الوقائع الحرجة:** يقوم الفرد المقيم باعتماد سجل يتم تقسيمه إلى فئات حسب السلوك مثل العمل الجماعي والالتزام التنظيمي والدقة في الأداء ومدى تحمل المسؤولية ثم يقوم الفرد المقيم بملاحظة سلوكيات العامل أثناء تأديته لمهامه وأعماله ثم يتم تسجيل الملاحظات في كل فئة، وتتميز هذه الطريقة بالموضوعية في التقييم وكذلك بالتغذية العكسية للفرد العامل لكَ من عيوبها أنها تستهلك كثير من الوقت والجهد (شاويش مصطفى نجيب، 2005، ص: 99).

تعمل هذه الطريقة على تحسين مستوى الإشراف على أداء العاملين وتعطي فكرة واضحة للعامل عن طبيعة أدائه الوظيفي، بحيث يطلب من المقيم تدوين سلوكيات السوية أو الغير سوية للعاملين وكل الأحداث وفقا لحدوثها أثناء أداء العاملين في سجل، لكن من سلبياتها أنها تتطلب جهدا كبيرا وفي الكثير من الأحيان يسبب هذا الأسلوب حاجزا نفسيا بين العامل والمقيم خصوصا فإذا شعر العامل بأن المقيم أو

المدير يحتفظ، يدون ويتابع تدوين ما يتعلق به من أحداث ووقائع بصورة مستمرة (طاهر محمود الكلالدة، 2017، ص 82-83).

- **طريقة قوائم المراجعة:** تستند إلى دراسة جميع الوظائف في المنظمة بتحديد قائمة من الأسئلة تتضمن عبارات وضعية يتم من خلالها وصف الأداء السليم للعمل وتشمل قوائم المراجعة على أسئلة تتعلق بسلوك الفرد عند قيامه بأداء العمل المعين تكون هذه الأسئلة بنعم أو لا كميًا تتضمن القائمة أوزانًا نوعية تلك الأسئلة وتقوم الإدارة بالاحتفاظ بمفتاح الدرجات النوعية المعطاة لهذه الأسئلة وتتسم بالسرية التامة، كما قد تحمل الأسئلة معاني مختلفة لمقيمين مختلفين أيضا (طاهر محمود الكلالدة، 2017، ص 82-83).

- **مقياس الاختيار الإلزامي:** تهدف هذه الطريقة إلى تحقيق العدالة والموضوعية، بحيث تستخدم مجموعة من الأسئلة التي تصف كمية أداء العامل لمهام وواجبات عمله ومسؤولياتها وتعطى في العادة أوزان نوعية للعبارات التي يحتويها المقياس الإلزامي في الاختيار وعادة ما تكون تلك الأوزان غير معلومة لدى المقيم خشية التحيز في الترتيب وبعد أن يقوم المقيم بترتيب العبارات يقوم قسم الموارد البشرية بتطبيق النوعية المناسبة وحساب درجة التقييم النهائية للفرد الذي يستحقها وفق الاستمارة التي تتضمن ذلك الترتيب وتتسم هذه الطريقة بقدرتها على تحقيق العدالة والموضوعية وكذلك تدعو المقيم أن يقوم بدراسة أداء الموظف بشكل دقيق في ترتيب العبارات لتحقيق المطابقة التي تبين السلوك العام للأداء وصفات الموظف الحقيقية أثناء الأداء وما يعاب على هذه الطريقة نجد بأنها صعبة الفهم بسبب تعقيدها والحاجة للمهارة والخبرة في إعدادها كما أنه لا يمكن تحقيق ضمان تسرب الأوزان المقيمين إضافة إلى استياء بعض المقيمين من عملية إجبارهم على الاختيار بين العبارات (طاهر محمود الكلالدة، 2017، ص 82-83).

2-7 أهمية الأداء الوظيفي: للأداء الوظيفي أهمية على جميع المستويات سواء على مستوى المؤسسة

أو على مستوى العامل أو على مستوى المجتمع ككل ويمكن إيجازها فيما يلي:

أ- أهميته على مستوى المنظمة: "تتمثل أهمية الأداء على مستوى المنظمة فيما يلي:

- يساهم الأداء فيخلق مناخ ملائم للعمل.

- يساعد على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون النتائج المتوصل إليها من خلال عملية

التقييم يمكن مقارنتها مع السياسات التنظيمية المحددة.

- تطوير مستوى القدرات والمهارات لدى الأفراد العاملين.

- مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة" (مصطفى يوسف كافي، 2014، ص: 226).

- "ارتباط الأداء بدورة حياة المؤسسة في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء

والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفجر، مرحلة التميز ومرحلة الريادة) إذ أنّ قدرة المؤسسة

على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يعتمد على مستوى الأداء بها"

(بوقطف محمود، سنة 2014، ص: 63).

ب- أهميته على مستوى العامل:

- "تشخيص مواطن الضعف والقصور في الأداء لدى العاملين وبالتالي تحديد ما يحتاجونه من برامج

للتطوير والتحسين.

- تنمية إنتاجية العامل من خلال القيام بمجموعة من الإجراءات المتكاملة والتي يتم من خلالها جمع

وتحليل واستخدام المعلومات المتعلقة بأداء العمال داخل المؤسسة.

- تؤثر نتائج تقييم الأداء في اتخاذ القرارات الخاصة بشؤون العمال وذلك مما يتم توفيره من بيانات عن

أداء العمال في الماضي والحاضر والأداء المتوقع في المستقبل ويستخدم كأساس لاتخاذ قرارات إدارية

ملائمة في مجال شؤون الموارد البشرية مثل وضع سياسات التدريب للعمال" (محمد أحمد عبد النبي، سنة

2017: ص 191).

خلاصة الفصل:

تبين لنا من خلال هذا الفصل أنّ مواضيع الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي من المواضيع المهمة التي أخذت اهتماما كبيرا من طرف الباحثين من مختلف التخصصات والمجالات العلمية والمعرفية منهم علماء الاجتماع وعلماء النفس وعلماء الاقتصاد، بحيث حاولوا تفسير الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي وقدموا العديد من النظريات المختلفة التي تفسر ذلك.

ومن خلال الدراسة النظرية اتضح أنّ البيئة الاجتماعية تنتج العديد من الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلبا على الجانب النفسي للفرد وعلى علاقاته الاجتماعية بسبب ما تحدثه من عدم قدرة الفرد على تحقيق التكيف والاندماج في المجتمع الأمر الذي قد يؤدي إلى سوء التكيف والتوافق الاجتماعي والمهني داخل مؤسسة العمل ممّا قد يترتب عنه ضعف مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.



الفصل الثالث

المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على
الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

مقدمة الفصل

1- البيئة الداخلية للعمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

1-1 المناخ التنظيمي

1-2 أسلوب الإشراف والقيادة

1-3 نظام السلطة

1-4 نظام تسيير المسار المهني للعاملين

1-5 الاتصال التنظيمي

1-6 علاقات العمل

1-7 الدور الذي يلعبه الفرد في المؤسسة

1-8 نظام تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

مقدمة الفصل:

أجريت العديد من الدراسات والأبحاث التي تهتم بمفهوم الضغط داخل وخارج الوسط المهني، إذ تعتبر أغلب هذه الدراسات أنّ الوسط المهني يحتوي على أبرز مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية للعمال، وأطلق الباحثين على هذا النوع من الضغوط بمفهوم الضغوط الوظيفية أو الضغوط المهنية والتي تتشكل نتيجة العديد من العوامل منها ما يرتبط بنظام التسيير والإدارة ومنها ما يتعلق بالعامل وطبيعة العمل وهذه الضغوط قد تؤثر على الفرد والمؤسسة على حد سواء خاصة على مستوى الأداء الوظيفي، وفي هذا الفصل سنركز على معرفة أهم مصادر الضغوط الاجتماعية التي ترتبط بالبيئة الداخلية للعمل ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

1- البيئة الداخلية للعمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

1-1 المناخ التنظيمي: يعرف المناخ التنظيمي بأنه "جو العمل في المنظمة الذي يكون نتاج التفاعل بين العديد من المتغيرات داخل المنظمة وخارجها، مما يجعل المنظمة شخصية معنوية ذات خصائص وسمات تميزها عن غيرها وذات تأثير عميق في اتجاهات أعضاء المنظمة وسلوكهم الوظيفي والإداري" (بو بكر مصطفى محمود، 2005، ص:37).

نستخلص من خلال هذا التعريف أنّ المناخ التنظيمي هو عبارة عن البيئة الداخلية للمنظمة والتي تشمل عدة عناصر من بينها نظام الإدارة والتسيير، سلوكيات الأفراد العاملين بالمؤسسة من إداريين وفنيين ورؤساء ومرؤوسين... الخ، ويختلف المناخ التنظيمي من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة نشاطها وعدد عمالها والظروف الداخلية والخارجية المتواجدة فيها والتي تحكمها وتسيرها، كما يعتبر المناخ التنظيمي وسيلة تمكن المنظمة من الوصول إلى حلول للمشكلات ومواجهة التغييرات السريعة في سبيل تحسين مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الفعالية التنظيمية بشكل متكامل، كما يعتبر المناخ التنظيمي أيضا أداة ربط بين المنظمة والمحيط الخارجي، فمن خلاله يحدث التفاعل بين الأفراد وبين العوامل الخارجية (المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، بدون سنة، ص: 17- 18).

جدول رقم (14): يبين مدى شعور العمال بالتفكير المشترك بضرورة الوصول إلى أداء وظيفي جيد لنجاح المؤسسة.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
58.88	53	58.82	10	56	28	65.21	15	نعم
41.11	37	41.17	07	44	22	34.78	08	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أنّ نسبة 58.88% من أفراد العينة يشعرون بالتفكير المشترك بضرورة الوصول إلى أداء وظيفي جيد لنجاح المؤسسة، وهذا الشعور يعكس لنا طبيعة المناخ التنظيمي داخل المؤسسة الذي لديه دور كبير في دفع العمال نحو العمل على تحقيق الأهداف والشعور بالالتزام والرضا مما يساهم من جهة في انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية ومن جهة أخرى الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لدى العمال، في هذا السياق يصرح أحد المبحوثين (نكر، متزوج، 37 سنة) قائلاً "جو العمل عنده دور كبير في تقديم مستوى مليح فالأداء وتخدم مرتاح وكى تروح للدار تتقلق باه ترجع للخدمة بصح كى يكون الجو ماشي مليح وفيه صراعات ومشاكل بزاف متقدرش تخدم وتتقلق غي باه تخرج من الخدمة وما تفكر لا في مستوى أداء ولا شيء آخر"، أمّا نسبة 41.11% من أفراد العينة يصرحون بأنهم لا يشعرون بالتفكير المشترك فيما بينهم بضرورة الوصول إلى أداء وظيفي جيد لنجاح المؤسسة في هذا السياق يرى هؤلاء المبحوثين أنّ الجو السائد داخل المؤسسة بحاجة إلى تنظيم محكم وأساليب تسيير جيدة وفعالة ففي نظرهم أنّ التفكير المشترك في تحقيق أداء وظيفي جيد مشروط بتحسين الوضعية المهنية والاجتماعية للعاملين، فحسبهم أنّ شعور العامل بالضغوط الاجتماعية يمنعه من التفكير في تحسين الأداء الوظيفي ولا في تحقيق أهداف المؤسسة فما يفكر فيه هو إيجاد طرق وأساليب التي من خلالها يستطيع تجاوز هذه الضغوط وذلك بالبحث عن حلول لمختلف المشكلات المهنية والاجتماعية التي تواجههم، ومعنى ذلك أنّ المناخ التنظيمي وحده غير كاف لدفع العمال نحو تحسين وتطوير مستوى الأداء الوظيفي بدون مساعدتهم على تجاوز الضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها، فمن خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين نستنتج أنّ شعور العمال بالتفكير المشترك بضرورة الوصول إلى أداء وظيفي جيد لنجاح المؤسسة هو شعور نسبي لأنّ المناخ التنظيمي وحده غير كاف لتحقيق ذلك، فالعامل تؤثر عليه ضغوط اجتماعية داخلية وخارجية.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

مما سبق يمكن القول أنّ المناخ التنظيمي عامل مهم في نجاح المؤسسة أو فشلها، فوجود العامل في بيئة عمل جيدة يساهم بشكل كبير في تحقيق مستويات الأداء الوظيفي الجيدة، أمّا إذا كان المناخ التنظيمي مليء بالصراعات والنزاعات المستمرة والاختلالات التنظيمية الكبيرة يؤثر ذلك على الروح المعنوية للعمال ويشعر بالضغوط الاجتماعي وبالتالي تقل فعاليته وينخفض مستوى الأداء الوظيفي لديه، وعليه أصبح لزاما على القيادة الإدارية للمنظمات العمل على خلق مناخا تنظيميا فعالا ومتوازنا يساعد العاملين على حل المشكلات ومواكبة التغيرات المفاجئة داخل المؤسسة وخارجها وتحفيزهم أكثر نحو استخدام الطاقات والمهارات والكفاءات في القيام بالمهام والأعمال الموكلة إليهم ممّا يساهم ذلك في تحقيق الأهداف والغايات المسطرة من طرف المنظمة والأفراد وتجسيدها على أرض الواقع.

1-2 أسلوب الإشراف والقيادة: يعتبر الإشراف والقيادة من بين الوظائف الإدارية الرئيسية التي يقوم بها المدير أو المسؤول المباشر في العمل وتعتبر طريقة وأسلوب الإشراف في العمل مهمة جدا لما لها من دور كبير في التأثير على المرؤوسين، في هذا السياق يعرف الباحث إبراهيم عبد العزيز شيحا عملية الإشراف والقيادة على أنّها "القدرة الفائقة على التوجيه والتنسيق والرقابة على الآخرين بقصد تحقيق الهدف العام للمؤسسة وذلك عن طريق التأثير على المرؤوسين بالسلطة الرسمية"(ذكي مكي إسماعيل، 2009، ص: 223-225).

ويعتبرها العديد من الباحثين الآخرين على أنّ القيادة عملية ديناميكية تعبر عن العلاقة التفاعلية بين القائد ومرؤوسيه أو تابعيه(سهيلة عباس، 2004، ص: 12).

بناء على هذه التعاريف يتضح أنّ عملية الإشراف والقيادة عملية مهمة نظرا للدور الكبير الذي يلعبه القائد في إدارته وتسييره للأفراد التابعين له داخل المؤسسة وذلك عن طريق توجيههم ودفعهم إلى تحسين وتطوير فعالية الأداء قصد تحقيق الأهداف المطلوبة.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

"يرتبط أسلوب أو نمط الإشراف والقيادة بالمهارات الإدارية والتقنية وطبيعة الشخصية التي يتميز بها المسؤول، فالأسلوب الذي ينتهجه القيادي والسلوك الذي يمارسه في إشرافه على العاملين له تأثير كبير على مستويات الأداء الوظيفي لديهم واتجاهاتهم النفسية ورضاهم عن العمل" (صالح بوعزة، 2015، ص:314).

ومعنى ذلك أنّ القائد لديه تأثير مباشر على العامل وهذا التأثير قد يكون إيجابياً يدفعه إلى التفاني في تأدية الأعمال والوظائف بجدية وبأداء عالي وقد يكون سلبياً يؤثر على العامل من الناحية المعنوية ويسبب له ضغط اجتماعي يؤثر على طريقة عمله ومستوى أدائه الوظيفي، فشخصية المشرف وأسلوبه في العمل هي التي تحدد طبيعة التأثير إما بالإيجاب أو بالسلب على العاملين، ففي هذه الحالة يجب على المشرف والقائد التحلي بمجموعة من السلوكيات التي تساعده على الوصول إلى الأهداف التي يسعى إلى بلوغها، وتتمثل هذه السلوكيات في "القدرة على معرفة اتجاهات ومشاعر العاملين يعتبر عامل إيجابي يجعله يجتنب بأن يكون مصدراً للضغط الاجتماعي، كما أنّ تقييمه لذاته يجعله يصحح أخطائه ويحسن سلوكياته وأفعاله ويطورها نحو الأحسن وهذا أيضاً يعتبر عامل إيجابي يساهم في الحد من الضغوط الاجتماعية التي تكون نتيجة التأثير والتفاعل السيئ كما يعتبر تحلي القائد بالموضوعية عامل مهم يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الثقة في قائدهم وتجعلهم يشعرون بالعدل وتدفعهم إلى العمل بمستوى أداء وظيفي جيد" (محمد رزايق إيهاب صابحي، 2001، ص:178).

وللتعرف أكثر على واقع سلوك الإشراف والقيادة بالمؤسسة نتطرق إلى ما يلي:

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (15): يبين علاقة أسلوب الإشراف والقيادة بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
57.77	52	53	09	56	28	65.21	15	مصدر ثقة ومساندة وروح معنوية عالية
42.22	38	47	08	44	22	34.78	08	مصدر شك وضغط وقلق
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن أغلبية المبحوثين يعتبرون أن المسؤول المباشر في العمل مصدر ثقة ومساندة وروح معنوية عالية بنسبة 57.77% فهؤلاء المبحوثين من خلال تصريحاتهم نفهم أن نمط الإشراف والقيادة لا يشكل عليهم ضغط اجتماعي ولا يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي، بينما هناك من يرى المسؤول المباشر على أنه مصدر شك وضغط وقلق بنسبة 42.22% ففي نظرهم أن معاملة المسؤول لهم تشكل لهم ضغط من خلاله لا يستطيعون القيام بأعمالهم بأريحية في هذا السياق يقول أحد المبحوثين (نكر، أعزب، 46 سنة) "كي يقلقني المسؤول على الخدمة منبغيش علاخاطرش الخدمة تاع القلق ماشي مليحة والمسؤول مرة يعامل مليح ومرة ميعاملش مليح" ومعنى ذلك أن سلوك المشرف وطريقة معاملته لهم تعتبر سلوكيات ظرفية تتغير من حالة إلى أخرى تبعا لتغير الموقف أو الطرف، ونخلص من خلال تصريحات المبحوثين أن أغلبية المبحوثين بنسبة 57.77% يعتبرون المشرف مصدر ثقة ومساندة وروح معنوية عالية وهذا الشعور يساعدهم على تقديم مستوى أداء وظيفي جيد، وتعتبر رؤية العمال لمسؤولهم المباشر عن وعيهم بنمط القيادة الذي يتبعه في طريقة تسييرهم، فأغلبية العمال يدركون جيدا

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

دور المسؤول المباشر في العمل وذلك لما له من أهمية عظمى في إحداث التغيير في مستوى الفعالية التنظيمية وكذلك الأداء الوظيفي للعمال، حيث بواسطة السلوك القيادي للمسؤول المباشر تنظم وتسير المؤسسة فمن خلال دور المسؤول المباشر يتحقق التعاون والتوافق بين أهداف المؤسسة وأهداف العمال وأيضا يُرغّبهم في أداء العمل ويؤثر فيهم طبقا لأسلوب قيادته وبالتالي تتحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة وبدرجة عالية من الفعالية، أمّا إذا تميز أسلوب المسؤول المباشر في العمل بسوء المعاملة والارتجالية في اتخاذ القرارات تنعكس سلبا على العمال فيصبح هذا المسؤول المباشر مصدر ضغط اجتماعي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للعمال، وهذا ما أكده الباحث المنيف من خلال دراسته بحيث يقول "إنّ أثر القيادة أمر لا يمكن أن ينكره أحد، فالكثير من العاملين تجد أبرز مشاكله تتمثل في أسلوب القيادة المتبع داخل المؤسسة وتكون مصدر شعوره بالضغط الاجتماعي والنفسي، فعن طريق الأسلوب القيادي يمكن أن يصبح المرؤوس يائسا وبأداء منخفض، أو يصبح شخصا ناشطا ومتحمسا أكثر للعمل ويحقق مستويات جيدة في الأداء الوظيفي" (إبراهيم عبد الله المنيف، 1999، ص: 430).

ويمكن القول أنّ ارتباط الإدارة مع القيادة يساهم في تحقيق الأهداف والسياسات بكفاءة وفعالية عالية، ومن الدراسات التي توضح أثر القيادة الفعالة في تطوير الأداء للعاملين نذكر دراسة سلوى عثمان فضل سنة 2011 والتي توصلت من خلالها إلى ضرورة اهتمام الإدارة بتدريب العاملين لتنمية مهاراتهم وقدراتهم ودفعهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة وأيضا أهدافهم الشخصية على حد سواء (سلوى عثمان فضل، 2011، ص: 38).

1-3 نظام السلطة داخل المؤسسة: يعتبر نظام السلطة عامل مهم في نجاح أو فشل المؤسسة وذلك لما له من تأثير على الأفراد العاملين، فالاستخدام الصحيح والسليم للسلطة داخل المؤسسة يساهم بشكل كبير في تحسين مستويات الأداء الوظيفي، وسوء استخدام السلطة يؤدي إلى خلق مواقف وأحداث ضاغطة على الأفراد، ومن ثم تدني مستوى الأداء، في هذا السياق اعتبر ابن خلدون "أنّ أصل السلطة هي عبارة

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

عن تعبير عن مجموعة من العلاقات التنظيمية التي تحكم أفراد جماعة أو مجتمع ما ويقوم هذا على الأصل في العصبية الموجودة في المجتمع" (حسن ملحم، 1993، ص: 06).

ويعرف عالم الاجتماع ماكس فيبر "السلطة بأنها علاقة تربط بين فاعلين على الأقل وهي قدرة الفاعل "أ" على إلزام الفاعل "ب" بفعل ما لم يكن ليفعله من تلقاء نفسه" (بودون رميون وبوريكو فرنسوا، 1986، ص: 372).

فمن خلال هذا التعريف حدد ماكس فيبر أطراف السلطة وهما الحاكم والمحكوم، ويجب على المحكوم طاعة الحاكم أي صاحب السلطة (حسن ملحم، 1993، ص: 23).

وتتميز السلطة بالحق في اتخاذ القرار والحق في توجيه أعمال الآخرين والحق في إصدار الأوامر والسلطة تكون أكبر المستويات الإدارية العليا ومحدودة في المستويات الإدارية الدنيا (العتيبي ضرار، 2007، ص: 217).

جدول رقم (16): يبين مصدر الأوامر لتنفيذ الأعمال وعلاقته بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
75.55	68	82.35	14	70	35	82.60	19	أعمال واضحة ومفهومة من مسؤول واحد
24.44	22	17.64	03	30	15	17.39	04	أعمال متعددة ومتناقضة من عدة مسؤولين
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يظهر لنا جليا من خلال الجدول أنّ نسبة 75.55% من أفراد العينة يرون أنّ الأعمال التي يطلب منهم القيام بها واضحة ومفهومة وتصدر من مسؤول واحد وهو المسؤول المباشر، أمّا الأفراد الآخرين للعينة لم يكن هناك تأثير كبير في إجاباتهم بحيث لم تتجاوز النسبة 24.44%، فنظام السلطة وإصدار الأوامر له قيمة كبيرة جدا داخل المؤسسة، ومن خلال ملاحظتنا الميدانية تبين لنا أنّ عملية إصدار الأوامر تأخذ منحى هرمي من الأعلى إلى الأسفل بناء على الهيكل التنظيمي تبدأ من مدير المؤسسة إلى إدارة الموارد البشرية ثم إلى المسؤولين المباشرين بوحدات الإنتاج ثم إلى العمال، وهذه التعليمات والأوامر لها نفس المحتوى والهدف والمصدر أي أنّها ليست متناقضة ومتعددة المصدر، ومن خلال مقابلتنا لبعض المبحوثين اتضح لنا جليا بأنّ ضعف نظام السلطة له تأثير سلبي على العاملين ويشكل لهم الشعور بالضغط الاجتماعي نتيجة عدم احترام الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتدخل أشخاص لا علاقة لهم بالسلطة في عملية إصدار التعليمات والأوامر في هذا الصدد يقول أحد المبحوثين (نكر، متزوج، 42 سن) "كي تخدم في مؤسسة واللي يجي يلعبها مسؤول ويبدأ يدخل في روحه ويملي فالأوامر واللي يجي يقولك حاجة تتخاط الأمور وما تفهم والو وتحس بالضغط ومتقدرش تخدم براحتك بصح كي تكون السلطة في يد صاحبها ترجع الخدمة مرتبة وميوقعوش المشاكل" ومعنى ذلك أنّ تعدد مصدر الأوامر وتناقضها يشكل ضغط اجتماعي يؤثر بشكل كبير على تأدية المهام والأعمال بجدية أمّا إذا اتسم نظام السلطة بالموضوعية واحترام الهيكل التنظيمي والتسلسل الهرمي يساهم ذلك في التخفيف من شعور العاملين بالضغط، ونخلص في الأخير من خلال تصريحات المبحوثين أنّ نظام السلطة وعملية إصدار الأوامر لها علاقة بشعور العامل بالضغوط الاجتماعية التي تنعكس بشكل سلبي على مستوى أدائه الوظيفي.

1-4 نظام تسيير المسار المهني للعاملين: يعد المسار المهني أو الوظيفي عامل مهم وأساسي للفرد والمؤسسة ويعرف المسار المهني على "أنّه طريقة تساعد المؤسسة على إشباع حاجاتها عن طريق توجيه

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الأفراد العاملين بها وتنمية مهاراتهم وقدراتهم مما يساعدهم على تأدية أعمالهم بكفاءة عالية" (محمد حافظ، 2005، ص: 356-357).

انطلاقاً من هذا التعريف يتضح أنّ المسار المهني هو عملية تخطيط تتضمن الاهتمام بطموحات العامل وتطويره وتحفيزه وإشباع حاجاته، قصد التخفيف من شعوره بالضغوط الاجتماعية والرفع من مستوى أدائه الوظيفي، ويعتبر غموض وعدم وضوح المسار المهني للعامل مصدر للضغط النفسي والاجتماعي قد يؤثر سلباً على مستوى الأداء الوظيفي لديه وعليه وجب على إدارة المؤسسة التوفيق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة، وذلك عن طريق تهيئة مناخ تنظيمي تتوفر فيه فرص العمل المفيدة للفرد والمؤسسة مما يساهم بشكل كبير في التخفيف من مستوى الشعور بالضغوط النفسية والاجتماعية ورفع مستوى الأداء الوظيفي، "فالاتجاهات الإدارية الحديثة أصبحت تهتم بتطوير المسار الوظيفي للعامل أكثر من الاهتمام بالوظيفة نفسها كما أصبحت برامج التنمية الوظيفية تسعى إلى التوفيق بين متطلبات الفرد ومتطلبات التنظيم على حد سواء" (حلمي حسين الحكيم، 2003، ص: 21-23).

"وتتمثل أبرز أهداف تخطيط المسار المهني للعاملين فيما يلي:

- إشباع احتياجات العاملين عن طريق الاهتمام بقدراتهم وطموحاتهم للوصول إلى رضا العامل وزيادة مستوى شعوره بالانتماء والولاء الوظيفي لتحقيق الكفاءة والفعالية والأداء الجيد.

- دفع العاملين إلى الإبداع والتجديد عن طريق التكوين والتدريب المستمر خاصة في ظل المنافسة القوية بين المؤسسات.

- تحقيق أهداف المؤسسة وتطويرها" (عبد العزيز بن حامد بن عبد العزيز الفاضل، 2011، ص: 68).

وفي حالة عدم وجود ممارسات من طرف المسؤولين غير سليمة وغير موضوعية في النظم واللوائح والتوظيف والترقية والتحفيز وغيرها من الممارسات لا يتحقق التناسق والتكامل في نظام العمل في إدارة

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الموارد البشرية، وعليه يجب التطبيق الجيد لنظام تخطيط المسارات المهنية للعاملين (عبد الناصر علك حافظ، حسين ولد حسين، 2013، ص:23).

ولمعرفة واقع نظام تسيير المسارات المهنية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة سنركز على فهم وتحليل ثلاثة أنظمة مهمة تعتبر أنظمة فرعية أو جزئية من نظام تسيير المسار المهني تتمثل في نظام التكوين والتدريب، نظام الترقية، نظام الحوافز، وفيما يلي عرض مفصل لهذه الأنظمة:

1-4-1 نظام التكوين والتدريب: حيث يسعى العامل من خلاله إلى تحسين مهاراته وأدائه قصد التكيف مع منصب عمله والقيام به دون أية صعوبات، كما أنّ التطور المستمر في التكنولوجيا وطغيان العولمة يفرض زيادة واضحة ودقيقة في المهارات والمعارف عند العمال، فعملية التدريب المستمر تعد اليوم ضرورة حتمية لتأهيل وتكييف المورد البشري في العمل فضلا عن وضعه في الصورة دائما مع أحدث وآخر التطورات والأساليب العلمية والعملية على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة وقد استقرت الرؤية الحديثة للتدريب على أنّه من أفضل أنواع استثمارات المؤسسة، وأنّه استثمار له عائد كبير على المدى القريب والمدى البعيد على حد سواء يتمثل هذا العائد في زيادة فاعلية الأفراد مما يؤثر إيجابا على جودة الإنتاج، ويقصد بالتدريب على "أنّه عملية تأثير في السلوكيات الإنمائية الفردية المطبقة للحصول على مهارات محددة ومرتبطة بالعمل أو هو جهد منظم ومخطط لتزويد الأفراد المتدربين بمعارف معينة جديدة، وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي بناء" (حسن شحاته، زينب النجار، 2003، ص:95).

"ويعرف أيضا على أنّه مجموعة من نشاطات التعلم المبرمجة بهدف إكساب الفرد والجماعات المعارف و المهارات و الاتجاهات التي تساعدهم على التكيف مع المحيط الاجتماعي المهني من جهة، وتحقيق فعالية التنظيم الذي ينتمون إليه من جهة ثانية" (عبد الكريم بوحفص، 2010، ص:37)

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

فمن خلال هذه التعاريف يتضح لنا بأن عملية التدريب يتم من خلالها تطوير سلوكيات وتصرفات العامل عن طريق إكسابه مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات من أجل تحقيق التكيف مع الوسط المهني والاندماج فيه بشكل ايجابي، من هنا تتضح أهمية التدريب في مساعدة العامل على التكيف الاجتماعي فبدون التدريب لا يستطيع العامل مواكبة مختلف التحولات والتغيرات الداخلية التي ترتبط ببيئة العمل أو الخارجية التي يفرضها المجتمع بمتغيراته وعوامله المتعددة مما ينعكس سلباً على المؤسسة ككل خاصة على مستوى الإنتاج والأداء الوظيفي، فالعامل الذي لا يتلقى تدريباً وتكويناً في مجال عمله لا يستطيع تحقيق التنسيق والتكامل مع زملائه الآخرين في المناصب الأخرى، فالعمل لا يتحقق إلا عن طريق تكامل الأعمال والوظائف التي يقوم بها العمال، فالعامل عن طريق وظيفته يؤثر على بقية زملائه في الوظائف الأخرى وأي خطأ يكلف جماعة العمل أو المؤسسة خسائر مما قد يشكل ضغط اجتماعي، وعليه وجب على إدارة المؤسسة الاهتمام بنظام التدريب قصد تخفيف الضغط الاجتماعي على العاملين وأيضا الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لتحقيق نسبة عالية من الإنتاج والأرباح، ولتوضيح أكثر علاقة نظام التدريب بالشعور بالضغوط الاجتماعية وأثره على الأداء الوظيفي نشير إلى بعض المعطيات التي تحصلنا عليها من خلال دراستنا الميدانية وتتمثل فيما يلي:

جدول رقم (17): يبين علاقة برامج التدريب بالمؤسسة بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
80	72	82.35	14	76	38	87	20	تخفيف الضغط وتحسين الأداء الوظيفي
20	18	17.64	03	24	12	13	03	زيادة الضغط والملل في الوظيفة
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يبين لنا الجدول رقم (17) وجهة نظر العمال حول برامج التكوين والتدريب المتبعة في المؤسسة، بحيث يرى العمال بأنّ برامج التدريب تساهم في تخفيف الضغط وتحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يظهر لنا من خلال النتائج الموضحة في الجدول، فمن خلال 90 مبحوث من العينة محل الدراسة نجد أنّ أكثر من 72 فرد وبنسبة 80 % اعترفوا بدور برامج التدريب المتبعة في المؤسسة في تخفيف الضغط عليهم ومساعدتهم على تحسين أدائهم الوظيفي، عكس فئة أخرى من العينة الذين يرون أنّ نظام التدريب بالمؤسسة يساهم في زيادة الضغط والملل في الوظيفة بنسبة 20 %، وعليه يمكن القول أنّ عملية التدريب لها أهمية كبيرة لدى العامل والمؤسسة على حد سواء وهذا ما تؤكده العديد من الدراسات، فمن خلال عملية التدريب يستطيع العامل فهم المؤسسة واستيعابه للدور الذي يقوم به بداخلها، كما أنّ اكتساب العامل للخبرات والمعارف يساعده ذلك على استيعاب القوانين والنظم واللوائح وعلاقات العمل وبالتالي القدرة على حل المشاكل وخلق علاقات عمل جيدة داخل المؤسسة والقيام بالأعمال بدقة وفعالية جيدة واجتناب العادات السلبية كالفساد واستغلال الوظيفة لمصالح خاصة، "فضعف نظام التدريب يزيد من احتمال وقوع العامل في الانحرافات والأخطاء التي قد تعرضه إلى العقوبات ومواقف اجتماعية ضاغطة كما ترتفع مستويات الصراع والنزاع بسبب نقص الكفاءة وهذا ما يؤدي إلى زيادة الشعور بالضغط الاجتماعية داخل المؤسسة" (الكبيسي عامر خضير، 2010، ص:19).

في الأخير نستنتج أنّ نظام التدريب لديه دور كبير في زيادة أو تخفيض مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية في الوسط المهني، كما أنّ نظام التدريب لديه علاقة وطيدة بمستوى الأداء الوظيفي.

1-4-2 نظام الترقية: تعد عملية الترقية عملية مهمة خاصة بالنسبة للفرد سواء من الناحية المعنوية فهي ترفع من معنوياته النفسية أو من الناحية المادية كالزيادة في الأجر، وكلّ ذلك ينعكس على أدائه الوظيفي وفعاليتها في المؤسسة، حيث أنّ وجود نظام للترقية غير واضح وغير موضوعي يشكل ضغطا نفسيا ووظيفيا واجتماعيا على العامل يؤدي به إلى سلوكيات غير سوية داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

في هذا السياق يعرف معجم العلوم الاجتماعية الترقية على "أنها انتقال المستخدم من مركز إلى مركز آخر أعلى من المركز السابق من حيث المسؤولية وفي غالب الأحوال تصاحب الترقية الزيادة في الأجر" (أحمد زكي بدوي، 1978، ص: 332).

ويعرف عادل حسن "الترقية على أنها نقل الفرد من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى في مستوى تنظيمي أعلى من حيث المسؤوليات والأجر" (السعيد قارة، 1993، ص: 23).

بناءً على هذه التعاريف يتضح لنا بأن نظام الترقية لديه أهمية كبيرة بالنسبة للعامل وللمؤسسة فمن خلاله ينتقل العامل من منصب إلى منصب أعلى وهذا يؤثر بشكل إيجابي على روحه المعنوية ويدفعه أكثر نحو تحمل المسؤوليات والقيام بالأعمال بدقة وفعاليتها عالية، كما أن الترقية تساهم في رفع الأجر الذي يتقاضاه الموظف، فالفرد دائماً يسعى إلى تحسين الأجر من أجل تلبية مختلف الاحتياجات لاسيما تلك التي ترتبط بالقدرة الشرائية، كما أنه يسعى دائماً نحو تحسين المكانة المهنية والاجتماعية وذلك بتولي مناصب أعلى مرتبة، فالعامل عند بداية مساره الوظيفي يبدأ بتخطيط مساره قصد تحقيق النجاح المهني عن طريق الترقية، فعندما يكون نظام الترقية غير واضح وغير موضوعي يشعر الفرد بأن مستقبله الوظيفي مهدد والسبب الرئيسي هو نظام العمل في إدارة الموارد البشرية الغير مبني على أسس ومبادئ علمية وقانونية، وهذا ما يشكل ضغطاً اجتماعياً لديه انعكاسات سلبية على الفرد، فيبدأ مستوى أدائه وفعاليتها داخل المؤسسة بالتراجع والانخفاض بسبب الترقية العشوائية للأفراد، ويبدأ بترقية أشخاص غير مؤهلين للترقية، والفرد الذي لديه مؤهلات وقدرات وخبرات ومستوى أداء جيد لا يتحصل على فرص ترقية، وهذا ما يؤدي إلى خلق النزاعات بين العاملين ويزيد مستوى التفكك بينهم" (حالة عماد، 2015، ص: 62).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

ولمعرفة أثر نظام الترقية على شعور العاملين بالضغوط الاجتماعية وعلى الأداء الوظيفي يجب التطرق إلى معرفة مدى فرص الترقية التي تتيحها الوظيفة التي يشغلها أفراد العينة، ولتوضيح ذلك نشير إلى مايلي:

جدول رقم (18): يبين فرص الترقية التي تتيحها الوظيفة التي يشغلها العمال وأثر ذلك على مستويات الشعور بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى
23.33	21	29.41	05	18	09	30.43	07	نعم
76.66	69	70.58	12	82	41	69.56	16	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أنّ (69) من أفراد العينة محل الدراسة أي بنسبة 76.66 % يصرحون بعدم وجود فرص تتيحها الوظيفة التي يشغلونها للترقية، أمّا نسبة 23.33 % من أفراد العينة يرون وجود فرص للترقية لمناصب عليا لكنّها في نظرهم ضئيلة وقليلة جدا، ويمكن إرجاع ذلك إلى خصوصية المؤسسة، فهي لا تحتوي على مناصب عليا كثيرة وهذا ما يحد من فرص الترقية ما يجعل العامل يشغل وظيفته لمدة طويلة من الزمن أو حتى إلى نهاية مساره المهني وهذا لديه تأثير سلبي على نفسية العاملين بسبب عدم تحقيق النجاح المهني وذلك بالترقية إلى مناصب عليا يحقق من خلالها مكانة اجتماعية ومادية جيدة وهذا ما يجعلهم يشعرون بالقلق والضغط النفسي والاجتماعي خاصة العمال الذين لديهم أقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات، وما لمسناه من خلال دراستنا الميدانية أنّ بالرغم من الفرص الضئيلة والضيقة للترقية إلا أنّ هناك منافسة بين العاملين من أجل الحصول على هذه الفرص وهذا ما

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يزيد من مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية ولقد تجسدت هذه النتائج ميدانيا من خلال مقابلاتنا الشخصية مع العاملين فأغلبهم يؤكد أنّ المنافسة من أجل الحصول على الترقية تشكل ضغطا اجتماعيا كبيرا خاصة في ظل شبه انعدام فرص الترقية وفي نظرهم أنّ الترقية أمر صعب وشبه مستحيل.

فمن خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين نخلص إلى عدم وجود فرص للترقية للعاملين بنسبة 76.66% وهي النسبة التي تمثل أغلبية المبحوثين، في حين جاءت نسبة 23.33% تمثل الأفراد الذين يرون أنّ الوظيفة التي يشغلونها تتيح لهم فرص الترقية لكنّها ضئيلة جدا وهذه نسبة قليلة جدا وهي نتيجة تعكس لنا بأنّ نظام الترقية غير فعال نسبيا يساهم في شعور العاملين بالضغوط الاجتماعية ويؤثر سلبا على الأداء الوظيفي لديهم، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات والأبحاث التي أثبتت أنّ الترقية عملية مهمة بالنسبة للعامل وللمؤسسة خاصة على مستوى الأداء الوظيفي فمن خلالها يتحفز العاملون لتحقيق أعلى مستويات الأداء وزيادة الإنتاجية من أجل الحصول على مركز وظيفي أعلى من السابق لأنّ الترقية تعبر عن حاجات مادية ومعنوية يرغب الأفراد العاملين في إشباعها وبلوغها كرفع الروح المعنوية والزيادة في الأجور والرواتب(نادر أحمد أبو شيخة، 2000، ص: 186).

فحسب مستوى الأداء للفرد يتم ترفيته سواء في الدرجة أو في الرتبة، وكلّما كان تقييم الأداء والترقية بشكل موضوعي وصحيح، كلّما ارتفع مستوى الأداء لدى العاملين وارتفع مستوى الشعور بتثمين الجهود لدى العمال ويزيد الالتزام والانضباط داخل المؤسسة(سعيد مقدم، 2010، ص: 245).

زيادة إلى ذلك تعزيز الاستقرار الوظيفي وزيادة الرغبة لدى العاملين في مواصلة العمل بالمؤسسة، وبالتالي تجنب دوران العمل ونزوف الكفاءات ذوي الخبرة والأداء الوظيفي الجيد من المؤسسة(يوسف حجيم الطائي، 2006، ص: 496).

بالإضافة إلى الرفع من مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، بحيث تؤكد الكثير من الأبحاث والدراسات

الأكاديمية على وجود أثر للترقية على زيادة الرضا الوظيفي لدى الفرد، فكّلما توفرت فرص الترقية كلّما

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

ارتفع مستوى الرضا للعامل والعكس (بوذون نبيمة، 2007، ص: 68).

1-4-3 نظام الحوافز: يعتبر نظام الحوافز جزء مهم من نظام تسيير المسار المهني العاملين بالمؤسسة، وتعرف الحوافز على "أنها محركات خارجية للفرد تعمل على إثارة الحاجة وتقوية شدة إلتحافها، وقد تكون الحوافز مادية كالمكافآت وزيادة الراتب، أو تكون معنوية كزيادة السلطة والمسؤوليات والرتب" (كامل محمد المغربي، 2004، ص: 130).

ويتضح من خلال ذلك أن كلاً كانت الحوافز المادية أو المعنوية ذات قيمة كلما انعكست إيجاباً على سلوك الفرد وتدفعه أكثر لبذل جهد كبير في العمل للوصول إلى الحوافز وبلوغها، ويعمل نظام الحوافز على تشجيع العاملين ودفعهم لبذل أقصى جهودهم وتسخير كل إمكانياتهم وخبراتهم للوصول إلى مستويات عالية من الأداء الوظيفي، فالفرد يسعى لأداء مهامه وواجباته بفاعلية لكسب الحافز سواء كان مادياً كالزيادة في الراتب أو الأجر أو معنوي كالتشجيع والشكر والثناء من طرف المشرفين والمسؤولين، بحيث تؤكد العديد من الدراسات أنه كلما اعتمدت إدارة الأفراد نظام حوافز مبني على مبادئ وأسس علمية وموضوعية وتم تطبيقه بكل وضوح وعدل وشفافية بين العاملين، كلما ارتفع مستوى الأداء والفاعلية لدى العاملين، وعندما يتميز نظام الحوافز بالعشوائية ووفق المحاباة والمحسوبية يتم تقديم حوافز مادية كالترقية وزيادة الأجر لأشخاص غير مؤهلين لذلك يشكل ضغط اجتماعي يؤثر سلباً على مستوى الانضباط والالتزام بالأعمال وعلى مستوى الأداء والفاعلية، كما أن شعور العاملين بموضوعية نظام الحوافز وارتباطه بتقييم الأداء والجهد المبذول يعزز في نفوسهم الانضباط في مكان العمل ويدفعهم إلى الإبداع والالتزام بالأعمال الموكلة إليهم وتأديتها بدقة وفاعلية، هذا ما يمكن تأكيده من خلال معرفة واقع نظام الحوافز بالمؤسسة محل الدراسة وأثره على الشعور بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي وذلك بالتعرف على مستوى اهتمام إدارة المؤسسة بتحفيز العاملين على إنجاز العمل بكفاءة عالية، وأيضاً مدى ملائمة

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الأجر الذي يتقاضاه العامل مع الجهد المبذول ومدى تلبية احتياجاته، بحيث سيتضح ذلك

أكثر من خلال النتائج الإحصائية التالية:

جدول رقم (19): يبين مدى اهتمام إدارة المؤسسة بتحفيز العمال على إنجاز العمل بكفاءة عالية.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
55.55	50	58.82	10	52	26	60.86	14	نعم
44.44	40	41.17	07	48	24	39.13	09	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (19) مدى اهتمام إدارة المؤسسة بتحفيز العاملين، بحيث يرى الباحثون بعدم وجود حوافز مقدمة من طرف الإدارة للعاملين الذين يقدمون مستوى أداء جيد، وهذا ما يظهر لنا جليا من خلال النتائج المرسومة أمامنا، فمن خلال 90 مبحوث من العينة محل الدراسة نجد 50 مبحوث ونسبة 55.55% لم يعترفوا باهتمام الإدارة بتحفيز العاملين على إنجاز العمل بكفاءة عالية، عكس الفئة الأخرى للعينة الذين يصرحون بوجود حوافز لكنها قليلة وليست دائمة ومستمرة وذلك بنسبة 44.44%، وفي هذا السياق يرى الباحثون أن الحوافز يجب أن تكون بصفة مستمرة وتلبي احتياجات العاملين كرفع الأجور أو تقديم خدمات اجتماعية في جميع المجالات تساعد على مواجهة مختلف الأزمات والمشكلات التي يتعرضون إليها مثل مشكل السكن، النقل، الصحة... الخ، ففي نظرهم الحوافز مهمة وضرورية فهي التي تدفعهم نحو بذل الجهود والتفاني في العمل وتقديم أداء وظيفي جيد، كما أن طريقة تقديم الحوافز والمعايير المتبعة في عملية التقديم مهمة جدا، فالحوافز يجب تقديمها للأشخاص

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الذين يستحقونها والذين يتميزون بأداء وظيفي جيد، فالعشوائية في تقديمها يجعلها تذهب إلى غير مستحقيها، فالعامل الذي لا يقدم أي إضافة وليس لديه أداء جيد ليس كالشخص الذي يتميز بالانضباط والالتزام والتفاني في العمل، ومعنى ذلك أنّ الحوافز لا توجه بنفس الطريقة إلى جميع العاملين فالأشخاص الذين يبذلون قصارى جهدهم من أجل رفع مستوى الإنتاج والأداء يستحقون حوافز أكثر من الأشخاص الذين يرتكبون الأخطاء والانحرافات بصفة دائمة ومستمرة فعكس ذلك يولد الشعور بالقلق والتذمر والضغط النفسي والاجتماعي لدى العاملين الذين يتميزون بالفعالية والأداء العالين وهذا ما يؤدي إلى ترك العمل وكثرة الغيابات والتأخرات وضعف الأداء الوظيفي هذا ما لاحظناه على أرض الواقع من خلال عملية احتكاكنا بالعاملين داخل المؤسسة.

نخلص من خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين إلى أنّ نظام الحوافز داخل المؤسسة بحاجة إلى إعادة نظر ليكون نظاما ناجحا يساهم في الحد من الشعور بالضغط وفي نفس الوقت يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، ومعنى ذلك أنّ ضعف نظام الحوافز يساهم في شعور العاملين بالضغط ويؤثر سلبا على الأداء الوظيفي، ومن الحوافز التي لديها تأثير كبير على العاملين تتمثل في الحوافز المادية كالأجر والمنح والعلاوات... الخ، في هذا السياق تؤكد العديد من الدراسات على وجود علاقة من جهة بين نظام الأجور والشعور بالضغط ومن جهة أخرى بين نظام الأجور والدافعية للعمل والأداء الوظيفي، وهذا ما تم استنتاجه من خلال دراستنا الميدانية وفيما يلي عرض للنتائج الإحصائية التي تؤكد ذلك.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (20): يبين مدى ملائمة الأجر للجهد المبذول وعلاقته بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
74.44	67	76.47	13	76	38	69.56	16	نعم
25.55	23	23.52	04	24	12	30.43	07	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يظهر لنا جليا من خلال الجدول رقم (20) أنّ الأجر لا يلائم الجهد المبذول وغير كاف لتلبية مختلف احتياجات العامل، وهذا ما تجلى في النتائج التي توصلنا إليها، إذ يمكن القول أنّ نسبة 74.44 % من أفراد العينة اعتبروا أنّ الأجر الذي يتقاضونه لا يعكس مستوى الجهد والتعب المبذول في العمل، كما أنّه لا يلبي مختلف الاحتياجات خاصة مع غلاء المعيشة والارتفاع الرهيب للأسعار في مختلف المجالات خاصة بالنسبة للعاملين المتزوجين والذين لديهم أطفال ومسؤولية اتجاه أفراد أسرهم وشؤون البيت ممّا يشكل ضغط اجتماعي كبير، هذا ما تم تأكيده من خلال مقابلتنا الشخصية للعاملين بحيث يرون أنّ غلاء المعيشة وتسديد ضريبة الكهرباء والغاز والماء وحتى الكراء زيادة إلى ذلك تسديد النفقات بالنسبة للمطلقين، فضعف الأجر يسبب الكثير من الصراعات والنزاعات بين أفراد الأسرة وقد يؤدي ذلك إلى الطلاق هذا ما يجعل العامل يشعر بالضغط الاجتماعي وهذا الضغط يسيطر على تفكيره وسلوكه أثناء العمل ممّا ينعكس سلبا على أدائه الوظيفي، أمّا الأفراد الآخرين للعينة يرون أنّ الراتب يعكس الجهد المبذول وكاف لتلبية مختلف الاحتياجات وهي فئة قليلة لا تتجاوز 23 مبحوث بنسبة 25.55 وهي فئة العزاب والذين ليست لديهم مسؤولية التكفل بشؤون أسرهم.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

نلاحظ من خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ الأجر المتحصل عليه لا يطابق الجهد المبذول في العمل وغير كاف لتلبية احتياجاتهم خاصة مع ارتفاع الأسعار وغلاء المعيشة كما أنّه يعتبر أحد مصادر الضغط الاجتماعي الذي ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين وهذه نتيجة حتمية مع مقارنة نتيجة اهتمام إدارة المؤسسة بتحفيز العاملين على إنجاز العمل بكفاءة عالية، والتي تعكس لنا بأنّ نظام الحوافز ضعيف نسبياً لا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وهذا ما تم تأكيده من خلال العديد من الدراسات التي تثبت وجود علاقة من جهة بين نظام الحوافز والشعور بالضغط ومن جهة أخرى بين نظام الحوافز والأداء الوظيفي، وتبرز أهمية الحوافز لكلّ من المؤسسة والعاملين فيما يلي:

- "تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وذلك عن طريق تشمين الأداء الجيد للأفراد بواسطة نظام تقييم الأداء الذي يكون بشكل دوري ومستمر، فالأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الأداء يتم تقديم لهم الحوافز كترقيتهم إلى مراكز وظيفية أعلى من سابقتها أو مكافأتهم مادياً كالزيادة في الأجر أو الراتب، وهذا ما يشجعهم ويدفعهم إلى بذل أقصى المجهودات وتسخير كلّ الإمكانيات والقدرات للحصول على هذه الحوافز.

-تقديم نظام الحوافز بشكل جيد وموضوعي وواضح لدى العاملين يساهم في تعزيز في نفوسهم الثقة والشعور بالانتماء والرضا وهذا ما يزيد في مستويات الأداء والفعالية والإنتاجية"(علي محمد الوهاب،1982،ص:151).

1-5 الاتصال التنظيمي: "يعد الاتصال التنظيمي عاملاً مهماً وأساسياً في تحقيق التكامل والتناسق بين جميع الأطراف الفاعلة بالمؤسسة، فمن خلال الاتصال التنظيمي تتم عملية نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أطراف المؤسسة، حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها، ففعالية التنظيم والإدارة تتوقف بدرجة كبيرة على

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

سلامة نظام الاتصالات الموجودة به، فمن خلال نظام الاتصال يتم نقل المعلومات والمعارف بين العاملين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها" (لوكيا الهاشمي، 2006، ص:226).

"كما يعد الاتصال أداة اجتماعية تستخدمها المنظمة لتحقيق سبل التفاهم والتفاعل البناء لتسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها قصد تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها" (خضير كاضم محمود، 2002، ص:116). ومعنى ذلك أنّ الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات يعتبر أمر ضروري وأساسي فعن طريقه يتمكن الأفراد من تأدية أعمالهم كما يساهم في خلق التعاون والتفاهم والتنسيق في العمل، كما أنّه يؤثر على سلوك الأفراد ويساعدهم على تحقيق التكيف مع الوسط المهني والاجتماعي للمؤسسة وهذا ما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة، فالإتصال الجيد يساهم في تحفيز العاملين ودفعهم لتحسين أدائهم وزيادة نسبة الإنتاج والأرباح، ويعتبر الإتصال ظاهرة اجتماعية، فالعلاقة بين المرسل والمرسل إليه معقدة يتأثر كل واحد بالآخر ويؤثر فيه، في هذا السياق "يضع كل من "بتسون" "Bateson" ورويش "Ruesch" أبعاد الإتصال في المجال الاجتماعي، حيث تعتبر مستويات ملائمة إلى حد كبير للمدخل الإداري في المدرسة الاجتماعية للإتصال تتمثل فيما يلي:

المستوى الأول:يشمل الإتصال الذاتي الذي يجريه الفرد مع نفسه، وهو يمثل البداية لجميع مستويات الإتصال الأخرى.

المستوى الثاني: الإتصال بين الأشخاص ويعتبر من أكثر أنواع الإتصال شيوعا.

المستوى الثالث: الإتصال بين الشخص والجماعة.

المستوى الرابع: الإتصال بين مجموعة ومجموعة" (عبد الغفور يونس، 1997، ص: 205-209).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

وما يؤكد أهمية الاتصال في المنظمة مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية - التونمايو- حيث يعتبر ملاحظة الاتصال في أي دراسة اجتماعية مهمة جدا كما يؤكد على أهمية الاتصال باعتباره أبرز العوامل الرئيسية لتكوين العلاقات الإنسانية داخل المنظمة (سنان الموسوي، 2004، ص: 201).

فمن خلال عملية الاتصال يحدث التفاعل بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة سواء بين الفرد والآخرين أو بين جماعة وجماعة أخرى وأي خلل في عملية الاتصال قد يؤدي ذلك إلى وقوع نزاعات وصراعات داخل المؤسسة تؤدي إلى تشكل الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلبا على الأفراد خاصة على مستوى الأداء، ولكي تكون العلاقات الإنسانية في الصناعة مثلا علاقات منسجمة يجب أن تعمل الإدارة والعمال على أن يفهم كل فريق وجهة نظر الفريق الآخر ولتحقيق هذا التفاهم يجب أن يقوم نظام الاتصال بينهم (غريب محمد سيد أحمد، 1996، ص: 24).

وتتجلى مظاهر الاتصال الفعال في سرعة نقل الرسائل والمعلومات والقرارات ووضوحها وأيضا في اهتمام الإدارة بشكاوى ومشاكل العمال وفي التعاون والعمل الجماعي وهذا ما سنركز عليه من خلال دراستنا الميدانية بتقصي واقع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالضغوط الاجتماعية وأثره على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة الدراسة، وهنا يمكننا أن نشير إلى النتائج الإحصائية التالية:

جدول رقم (21): يبين مدى وضوح وسرعة الرسائل والتعليمات والقرارات التي تصل للعمال من طرف الإدارة للعمال.

العينة		الإطارات		عمال التحكم		عمال التنفيذ		المجموع	
الاحتمالات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
نعم	12	52.17	29	58	11	64.70	52	57.77	
لا	11	47.82	21	42	06	35.29	38	42.22	
المجموع	23	100	50	100	17	100	90	100	

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يتبين لنا من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أن نسبة 57.77% من أفراد عينة الدراسة قد أقرروا بأن المعلومات والرسائل والقرارات لا تصل في وقتها المناسب كما أنها تتميز بالغموض في الكثير من الأحيان ففي نظرهم السبب في ذلك هو احتكار المعلومات في مستوى معين، ويرى المبحوثين أن وصول المعلومات والقرارات في وقت متأخر أو عدم وصولها نهائياً يؤدي إلى خلق الصراعات والنزاعات بينهم وبين الإدارة المسؤولة على ذلك وهذه الصراعات تشكل ضغوط اجتماعية على جميع الفاعلين بالمؤسسة مما ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي، أما نسبة 42.22% من أفراد العينة يصرحون بأن الرسائل والتعليمات والقرارات التي تصل للعمال من طرف الإدارة تتميز بالوضوح والسرعة وهي نسبة قليلة مقارنة مع النسبة الأخرى.

فمن خلال النتائج المبينة أعلاه نستنتج أن الرسائل والتعليمات والقرارات تصل متأخرة مما يزيد في مستوى الضغط لدى العاملين ويؤثر سلباً على الأداء الوظيفي لديهم، فوضوح وسرعة الرسائل والتعليمات والقرارات تساهم بشكل كبير في إنجاز العمل وتأدية المهام بطريقة جيدة وفعالة، كما أنها تساعد العاملين على الإبداع وبذل الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة.

جدول رقم (22): يبين مدى اهتمام الإدارة بشكاوى ومشاكل العمال داخل المؤسسة وخارجها.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
60	54	53	09	58	29	69.56	16	نعم
40	36	47	08	42	21	30.43	07	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يبدو من خلال النسب التي تضمنها الجدول أعلاه أنّ مستوى اهتمام الإدارة بشكاوى ومشاكل العمال متوسط نسبياً وهذا ما يؤكدُه أغلبية المبحوثين بنسبة 60% أنّ هناك اهتمام من طرف الإدارة بشكاويهم ومشاكلهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها ويتجسد هذا الاهتمام بتخصيص أوقات خاصة للاستماع إلى الشكاوى المقدمة والمشاكل المطروحة من طرف العمال في شكل مقابلات فردية مباشرة تجمع الرئيس مع المرؤوس لمناقشة القضايا والمشاكل الخاصة بالعامل سواء المشاكل الداخلية التي ترتبط ببيئة العمل أو المشاكل الخارجية التي تشكل ضغط اجتماعي على العامل، وهذا ما لاحظناه من خلال تصريحات أفراد العينة، حيث صرح لنا بعض العمال أنّ اهتمام الإدارة بمشاكل العمال يساهم في التخفيف من حدة الشعور بالضغوط الاجتماعية، ويدفعهم أكثر نحو العمل بفعالية عالية وبأداء جيد.

في حين نجد نسبة 40% من أفراد العينة يرون أنّ الإدارة لا تهتم بمشاكلهم وشكاويهم والسبب في ذلك غياب الاجتماعات التنسيقية واللقاءات الفردية والجماعية مع المسؤولين لمناقشة المشاكل التي يعانون منها العمال قصد علاجها عن طريق وضع الحلول المناسبة لها، وهذا ما قد يزيد من تراكم المشاكل وارتفاع مستوى الضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة وتدني فعالية الأداء الوظيفي للعاملين، فالعامل الذي لا يجد الاهتمام والعناية به وبمشاكله سواء داخل المؤسسة أو خارجها تصبح لديه سلوكيات سلبية على المؤسسة ككثرة الغياب وترك العمل وعدم الالتزام والانضباط وعدم السعي نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

من خلال النسب والنتائج المبينة أعلاه نخلص إلى أنّ إدارة المؤسسة بحاجة إلى آليات واستراتيجيات تساعد على التقرب أكثر من جميع العمال باختلاف مناصبهم ووظائفهم لفهم مشاكلهم اليومية التي ترتبط بحياتهم المهنية والاجتماعية قصد مساعدتهم على حل المشاكل وتجاوز الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (23): يبين مدى مساعدة نظام الاتصال المعمول به على رفع الأداء الوظيفي وزيادة العملية الإنتاجية.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
53.33	48	58.82	10	48	24	60.86	14	نعم
46.66	42	41.17	07	52	26	39.13	09	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

لقد كشفت لنا الدراسة الميدانية من خلال الأرقام الواردة في الجدول أعلاه على وجود اختلاف في تصريحات المبحوثين حول مدى مساهمة نظام الاتصال المعمول به داخل المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي ورفع العملية الإنتاجية وذلك بنسب متفاوتة، إذ نجد نسبة 53.33% من أفراد العينة يعتبرون أنّ نظام الاتصال فعال ويساهم في زيادة الفعالية التنظيمية ورفع مستوى الأداء الوظيفي، وأغلب هذه التصريحات لاحظناها لدى العاملين الذين لديهم خبرة وأقدمية في العمل تزيد عن 10 سنوات وهذا إن دل على شيء إنّما يدل على دور عامل الخبرة والأقدمية في العمل في التعامل مع نظام الاتصال داخل المؤسسة، فهؤلاء العاملين يتميزون بتنوع في العلاقات مع جميع المستويات كما أنّهم يعرفون مصادر المعلومات ويتميزون بالحنكة والخبرة في نقل المعلومات واستقبالها والتعامل مع مختلف القرارات والتعليمات الصادرة من أعلى المستويات، في حين نجد نسبة 46.66% من أفراد العينة يعتبرون أنّ نظام الاتصال لا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي ففي نظرهم أنّ طرق وأساليب الاتصال المتبعة من طرف إدارة المؤسسة وحتى بين العاملين مع بعضهم البعض لا تساعد على التعاون والعمل الجماعي

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

بسبب عدم وصول المعلومات والرسائل في وقتها المناسب وفي بعض الأحيان لا تصل إطلاقاً وحسبهم هذا يعتبر عائق أمام تحقيق مستوى عال من فعالية الأداء.

فمن خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين نخلص إلى أنّ نظام الاتصال داخل المؤسسة بحاجة إلى العديد من الآليات والاستراتيجيات التنظيمية ليكون نظاماً ناجحاً يساهم في الحد من انتشار الضغوط الاجتماعية وفي نفس الوقت يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة وهي نتيجة حتمية بمقارنة وضوح وسرعة الرسائل والتعليمات والقرارات التي تصل للعمال من طرف الإدارة وكذلك مع اهتمام الإدارة بشكاوى ومشاكل العمال.

1-6 علاقات العمل: تعتبر علاقات العمل أحد أشكال العلاقات الاجتماعية التي تتكون داخل أماكن العمل، وقبل التطرق إلى مفهوم علاقات العمل يجب تحديد مفهوم العلاقات الاجتماعية في هذا السياق "يعرف ماكس فيبر العلاقات الاجتماعية على أنها علاقة تربط بين شخصان أو أكثر في سلوك معين واضعاً كلّ منهم في اعتباره سلوك الآخر" (غريب محمد سيد أحمد، 2003، ص: 232).

وللتعبير عن العلاقات داخل بيئة العمل قام الباحثين باستخدام العديد من المفاهيم والمصطلحات التي تتقارب وتتشابه فيما بينها كمفهوم العلاقات الصناعية، العلاقات الإنسانية، علاقات الإنتاج وغيرها من المفاهيم، وفي ظل هذا التقارب والتشابه نحاول من خلال دراستنا وضع حدود فاصلة بينها، "فمفهوم علاقات العمل يشير إلى شكل خاص من العلاقات الجماعية التي تتضمن العمال أو من يمثلهم، أرباب العمل، الدولة باختلاف مستوى مكان العمل ونظام الدولة" (غريب مونية، 2007، ص: 54).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

في حين يرى علي غربي "أنّ العلاقات الصناعية هي نوع من العلاقات التي تنشأ بين مصالح العمل والعمال داخل المصنع وبين المصنع كمؤسسة والبيئة الاجتماعية الخارجية التي تحيط به" (علي غربي، 1989، ص:16).

بينما "تعرف العلاقات الإنسانية داخل مكان العمل بأنها نظام إدارة الموارد البشرية التي تعمل على إشباع حاجات العمال النفسية والاجتماعية والاقتصادية عن طريق التحفيز على العمل والتعاون من أجل تحقيق الإنتاج الجيد" (بلقاسم سلاطنية، 2004، ص:24).

إن من خلال التعاريف السابقة نلاحظ وجود اختلاف بين المفاهيم رغم تقاربها لكنها جميعا تدل وتعبر عن علاقة تربط بين العامل وصاحب العمل، كما أنّها تعبر عن وجود تفاعل بين الرئيس والمرؤوس أو بين المرؤوسين مع بعضهم البعض، وتعد طبيعة التفاعل في العلاقات بين العاملين لها تأثير على مستويات الصراع والشعور بالضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة. ولفهم واقع العلاقات أكثر حاول هومانز تحليل السلوك الاجتماعي انطلاقاً من الدراسات التي أجريت على الجماعات الصغيرة مثل الدراسة التي قام بها التون مايو بمصانع هاوثورن، بحيث ركز هومانز في تحليله على ثلاثة مفاهيم تتمثل فيما يلي:

أ- التفاعل: ويقصد به طرق التواصل بين أفراد الجماعة ويمكن ملاحظتها والتعبير عنها كميًا.

ب- الأنشطة: وتتمثل في مختلف الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الأفراد والتي يمكن قياسها بطرق كمية (طلعت إبراهيم لطفي، بدون سنة: ص: 109-110).

ج- العواطف أو المشاعر: ويعبر هذا العنصر عن كلّ ما يشعر به الأفراد من حالات نفسية وانفعالية من خلال عملية الاتصال، وهذه المشاعر والأحاسيس لا يمكن إخضاعها للقياس الكمي (خضير كاضم محمود، 2002، ص: 96-97).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

ومن خلال ما تطرق إليه هومانز في تحليله لعملية تكوين الجماعة ركز أيضا على العوائد والكلفة التي تنتج عن انضمام الفرد للجماعة، فكلما كان التفاعل إيجابيا استطاع كل فرد من الجماعة إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية والمادية، أما إذا كان التفاعل سلبيا فقد تكون التكلفة ثقيلة على الفرد من قلق وتعب وإحباط والشعور بالضغط (أحمد ماهر، 2003، ص:247).

ونتيجة للتفاعل المستمر بين الأفراد داخل مؤسسات العمل تنشأ العديد من العلاقات المتنوعة والتي قد ينتج عنها تكوين الجماعات التي قد تؤثر إيجابا أو سلبا على الفرد والمؤسسة، فالباحثين والمختصين من خلال الدراسات والأبحاث المتعددة التي قاموا بها يؤكدون على وجود ما يسمى بالتنظيم الغير رسمي داخل المؤسسة والذي قد يوازي في الكثير من الأحيان التنظيم الرسمي، وللتعبير والدلالة عن هذا النوع من التنظيم استخدم الباحثين العديد من المفاهيم والمصطلحات المتقاربة والمتشابهة فيما بينها كمفهوم العلاقات الغير رسمية، الجماعات الغير رسمية، التنظيم الغير رسمي وغيرها من المفاهيم التي تصف واقع العلاقات والجماعات داخل مؤسسات العمل، ومن الاتجاهات والمداخل النظرية التي اهتمت بذلك نجد اتجاه التفاعلية الرمزية يفسر سبب ظهور التنظيم الغير رسمي نتيجة التفاعل الدائم والمستمر للأفعال والتصرفات التي تصدر عن الأفراد ومشاعرهم وأحاسيسهم المتبادلة فيما بينهم وهذا ما يساهم في تشكيل الجماعات الغير رسمية، كما يركز أنصار الاتجاه الفينومينولوجي في تفسيرهم لظاهرة العلاقات الغير رسمية أو التنظيم الغير رسمي على فهمهم لواقع المؤسسة وعلى كل ما يرتبط بالمسائل المتعلقة بالحياة اليومية للعامل وقد يكون ظهور التنظيم الغير رسمي لعدة عوامل وأسباب لعل أبرزها صرامة التنظيم الرسمي أو كثرة الضغوط الاجتماعية الناتجة عن وجود اختلالات في البناء التنظيمي للمؤسسة مما يؤدي إلى ظهور ردود أفعال على شكل

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

مقاومة لتحسين الأوضاع السائدة داخل المؤسسة، أما أنصار الاتجاه الأثنوميثولوجي نجدهم يركزون بشكل كبير في أبحاثهم على استخدام مفهوم الزمرة الاجتماعية والتي يقصدون بها الجماعات الصغيرة التي لديها القدرة على المناورة من أجل تحقيق الاحتياجات المتزايدة للجماعة (أحمد زايد، 1981، ص: 181-185).

"ويعرف التنظيم الغير رسمي بأنه تنظيم ينشأ بين الأفراد بطريقة تلقائية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين الأفراد العاملين في المنظمة، وتتمثل بوجود ما يسمى بالمجموعات الصغيرة، وتتشكل هذه المجموعات بصورة عفوية" (ماجد عبد المهدي مساعدة، 2010، ص: 215).

ومعنى ذلك أن التنظيم الغير رسمي يعبر عن الجماعات الغير رسمية التي تنشأ بموجب علاقات شخصية واجتماعية يشكلها العمال، وهذه العلاقات لا تنظمها إدارة المؤسسة. جدول رقم (24): يبين مدى شعور العمال بالدعم والمؤازرة والتعاون مع بعضهم البعض في تأدية العمل.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
68.88	62	64.70	11	72	36	65.21	15	نعم
31.11	28	35.29	06	28	14	34.78	08	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن نسبة 68.88% من أفراد العينة يصرحون بأنهم يشعرون بالدعم والتعاون فيما بينهم عند تأدية مهامهم خاصة في الوظائف والأعمال التي

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

تتطلب التعاون والتكامل لإنجازها وفي نظرهم لا يستطيعون إنجاز الأعمال بأداء جيد إلا من خلال الدعم والتعاون مع بعضهم البعض وهذا يدل على وعي هذه الفئة بضرورة العمل بروح الجماعة قصد تأدية المهام في وقتها وبجودة عالية وهذا ما تفرضه طبيعة العمل الذي يقوم على الإنتاج مما يفرض العمل وفق أسلوب السلسلة للوصول المنتوج إلى آخر مرحلة لتقديمه للزبائن وهذا ما تم ملاحظته ميدانيا، فكلّ عامل لديه مهام يقوم بها ثم يقدم المنتوج إلى عامل آخر ليتم العملية وهكذا، وفي نظر العمال أنّ العمل وفق هذا الأسلوب يخلق نوع من الحيوية والنشاط كما أنه يساهم في انخفاض الشعور بالضغط بسبب الدعم والتعاون والمؤازرة بين العاملين مع بعضهم البعض وبين العاملين والإدارة ونجد أغلب هذه التصريحات لدى فئة المبحوثين الذين لديهم أقدمية وخبرة في العمل تزيد عن 10 سنوات ومعنى ذلك أنّ عامل الأقدمية ومستوى الخبرة لديه دور في تشكيل العلاقات داخل الوسط المهني، أمّا نسبة 31.11% من أفراد العينة يقررون بعدم وجود الدعم والمؤازرة والتعاون في العمل ففي نظرهم أنّ الدعم والتعاون داخل المؤسسة ليس بصفة دائمة ومستمرة فهو يقتصر فقط عندما يكون الطلب على المنتوج مرتفع مما يفرض ذلك نوع من التعاون من أجل تلبية احتياجات الزبائن وليس في كلّ الأحوال.

فمن خلال النتائج المبينة أعلاه وما توصلنا إليه من خلال مقابلتنا مع المبحوثين نستنتج أنّ الدعم والمؤازرة والتعاون بين العمال في أداء الأعمال والوظائف يتم بشكل نسبي، ورغم طبيعة المؤسسة التي يغلب عليها الطابع الرسمي وما تفرضه طبيعة العمل من تعاون وتكامل بين العاملين وهو تعاون مفروض بحكم بعض الوظائف التي ترتبط مع بعضها البعض، إلا أنّ هذا لم يمنع من وجود دعم وتعاون بين العاملين من خلال علاقات الصداقة والزمالة حتى في عدم فرض طبيعة العمل لذلك، وما تبين لنا أيضا أنّ علاقات العمل التي تتميز بالدعم والتعاون

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

والتأزر تساهم بشكل كبير من جهة في انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية ومن جهة أخرى في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

جدول رقم (25): يبين مدى وجود صراع العمال مع الإدارة وعلاقته بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
35.55	32	29.41	05	36	18	39.13	9	نعم
64.44	58	70.58	12	64	32	60.86	14	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة 64.44% من أفراد العينة يصرحون بعدم وجود صراعات ومشاكل بينهم وبين الإدارة وهذا ما جاء في تصريحات أغلب العمال من أفراد العينة ففي نظرهم أنّ الخلافات تكون نتيجة ضعف كفاءة العامل ونقص خبرته وتجربته في العمل، فحسبهم أنّ العامل يجب عليه خلق علاقات جيدة مع جميع العمال وتجنب الوقوع في صراعات سواء بين العامل وزميله أو بين العامل والإدارة، فحسب رأيهم أنّ كثرة الصراعات والنزاعات في مكان العمل تجعل العامل يشعر بضغوط اجتماعية تعيق أدائه الوظيفي، كما اتضح لنا من خلال مقابلتنا للمبحوثين أنّ أبرز العوامل والأسباب التي تؤدي إلى ظهور الصراعات والنزاعات بين العمال تتمثل في عدم التزام الإدارة أو العمال بواجباتهم المهنية كما أنّ تكتلات العمال في شكل جماعات بطريقة غير رسمية وكلّ جماعة تريد تحقيق أهداف معينة داخل المؤسسة ممّا يخلق صراعات بين الجماعات وبين الأفراد وهذا الصراع تستعمل فيه بعض التصرفات

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

والسلوكيات كالعقوبة والنميمة والوشاية وتداول الدعايات والإشاعات الكاذبة والمغلوبة وغيرها من السلوكيات الغير سوية مما يجعل الفرد يشعر بضغط اجتماعي في مكان العمل ينعكس سلبا على فعالية أدائه الوظيفي، وهذا ما تؤكدته العديد من الدراسات التي تثبت دور الجماعات الغير رسمية في سرعة تداول الإشاعات والدعايات من خلال الاتصال الشفوي دون ضمان معين لصحتها، ونظرا لخطورة الشائعات وتتابعها على العاملين والأطراف المتعاملة مع المنظمة، "يرى بعض الباحثين أنّ على الإدارة أن تعمل على إزالة الشائعات من خلال وضع نظام اتصال فعال يساعد على تدفق المعلومات والأخبار بين جميع الأطراف داخل المنظمة من أجل محاصرة الإشاعات والأخبار الكاذبة ومحاربتها" (Weiss, W. H1988 : P 27).

في حين نجد نسبة 35.55% من أفراد العينة يصرحون بوجود خلافات وصراعات مستمرة مع الإدارة وفي نظرهم أنّ هذه الصراعات تسبب الشعور بالضغط، ويرى هؤلاء المبحوثين السبب الرئيسي لهذه الخلافات والصراعات هو غياب التفاهم والاتفاق في بعض المسائل المرتبطة بالعمل كاتخاذ القرارات وعدم الاهتمام بأراء العمال ومناقشة مشاكلهم وشكاويهم.

فمن خلال النتائج المبينة أعلاه نستنتج أنّ الخلافات والصراعات موجودة بشكل ضعيف داخل المؤسسة وهذا يدل على وجود اهتمام نسبي للإدارة بتسوية النزاعات والخلافات الموجودة في المؤسسة، كما اتضح لنا بأنّ كثرة الصراع والنزاع داخل المؤسسة يعتبر مصدر للضغوط الاجتماعية التي تؤثر بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي.

جدول رقم (26): يبين مدى تأثير تدخل الآخرين في مجال العمل على الأداء الوظيفي.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
80	72	82.35	14	80	40	78.26	18	نعم
20	18	17.64	03	20	10	21.73	05	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمدى تأثير تدخل الآخرين في مجال العمل على الأداء الوظيفي أنّ نسبة 80% من أفراد العينة يصرحون بعدم تدخل أي شخص في مجال عملهم، أمّا نسبة 20% من أفراد العينة يصرحون بتدخل بعض الأشخاص في صلاحياتهم ومهامهم قصد التحكم في جميع الأمور داخل المؤسسة ففي نظرهم الإدارة تشكل عليهم ضغط وذلك بمراقبتهم ومحاسبتهم على بعض السلوكات والتصرفات التي لا تخدم المؤسسة، وما لحظناه ميدانيا أنّ الإدارة تصدر تعليمات وملاحظات تهدف إلى تصويب وتصحيح بعض السلوكات لدى العاملين ممّا يثير استيائهم ويعتبرونه تدخل غير مسموح به في مهامهم وعندما يتم تقديم ملاحظات أو عقوبات من طرف الإدارة لأحد العمال يتضامن زملائه معه ويرفضون ذلك، في هذا السياق تثبت العديد من الدراسات دور جماعات التنظيم الغير رسمي في ظهور ما يسمى بصراع الدور، فما يقوم به أفراد هذه الجماعات من سلوكات وتصرفات قد تكون مرفوضة وغير مقبولة من طرف إدارة المؤسسة، فعلى سبيل المثال كثرة الحديث والجلسات الجانبية بين أفراد الجماعة الغير رسمية قد يؤدي إلى إضاعة الوقت وترك المهام والأعمال أو تأخيرها عن موعدها ممّا ينعكس سلبا على مستويات الأداء الوظيفي في المنظمة، ومثل هذه السلوكات والأفعال قد لا تقبلها إدارة المؤسسة لأنّها لا تتماشى مع أهدافها واهتماماتها، ولذلك "على الإدارة أن تعمل على التخطيط من أجل تحقيق تكامل وتوازن الاهتمامات المتعلقة بالأفراد والجماعات غير الرسمية والاهتمامات المتعلقة بالمنظمة ككل

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

حتى يمكن التوفيق بين الاهتمامات الرسمية والاهتمامات غير الرسمية، ممّا يحقق أهداف جميع الأطراف" (عبد الله شوقي حسين، 1988، ص: 303).

كما أنّ أي تغيير تحاول الإدارة القيام به يعتبره بعض العمال تدخل في مجال عملهم حتى وإن كان هذا التغيير يهدف إلى التحسين والتطوير فيقوم هؤلاء العمال بالرفض والاحتجاج وهذا ما تؤكد بعض الدراسات التي توضح دور التنظيم الغير رسمي داخل المؤسسة بحيث "يقوم أعضاء هذا التنظيم بمقاومة ومعارضة أي تغيير داخل المؤسسة قد لا يتماشى مع قيمها وأنماطها،" ففي هذه الحالة يجب على إدارة المؤسسة أن تتبنى استراتيجيات مدروسة ومحكمة تساعد على تجسيد التغيير من الناحية التقنية والاجتماعية الملائمة ممّا يساهم في قبول هذه التغييرات من قبل الجماعات الغير رسمية وبالتالي تبنيها والعمل بها لتفادي الوقوع في ضغوط مهنية واجتماعية لا تخدم المؤسسة" (عرفة أحمد علي، سمية إبراهيم شلبي، 1990، ص: 242).

وانطلاقاً ممّا سبق يتضح جلياً أنّ لجماعات التنظيم الغير رسمية انعكاسات وآثار سلبية متعددة على الأفراد والمؤسسة على حد سواء، ففي ظل ذلك لزم على إدارة المؤسسة التخطيط الواعي والدراسة الجيدة التي تمكن من الحد من الآثار السلبية التي قد تكون مصدراً للضغوط الاجتماعية والتي تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين وتعرقل السير الحسن للمؤسسة وتمنع من تحقيق الأهداف التنظيمية.

1-7 الدور الذي يلعبه الفرد في المؤسسة: يعد دور الفرد داخل المؤسسة عاملاً مؤثراً على الفرد ذاته وعلى المؤسسة أيضاً في هذا السياق يعرف الباحث لينتون الدور بأنّه "وضعية ومكانة ومركز الفرد في الجماعة أمّا رويتز فيعرفه بأنّه وظيفة الفرد في الجماعة أو في موقف اجتماعي معين" (لوكيا الهاشمي، جابر نصرالدين، 2003، ص: 265).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

"ويرى الباحث أحمد ماهر أنّ الأدوار تمثل التصرفات والأفعال والسلوكيات المتوقعة من الفرد في مركز وظيفي معين" (أحمد ماهر، 2003، ص:265).

وبناء على هذه التعاريف يتضح لنا بأنّ دور الفرد داخل المؤسسة يتمثل في مكانته ومركزه ومنصبه الوظيفي وما يتضمنه من واجبات ومهام ترتبط وظيفيا بأدوار الآخرين لتحقيق التكامل والتناسق بين مختلف الوظائف لتحقيق البناء التنظيمي، ويختلف الأفراد داخل المؤسسة من حيث الأدوار فلكل فرد الدور الخاص به وقد يتشابه بعض الأفراد في نفس الدور على مستوى نفس المؤسسة، كما أنّ الأفراد يختلفون من حيث المستوى في لعب الأدوار، فالدور الذي يقوم به القائد أو المدير ليس نفسه الدور الذي يقوم به العامل البسيط، فالقائد لديه مسؤوليات وواجبات أكبر حجما من واجبات العامل البسيط، ومن بين المشاكل والصعوبات التي تعرقل الفرد القيام بدوره كما ينبغي ما يلي:

1-7-1 غموض الدور: "يقصد بغموض الدور الوظيفي على أنّه نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وقد يكون ليس على دراية بالمهام والواجبات التي هو مسؤول عنها، وقد يكون ليس على دراية بالأهداف المتعلقة بمجال عمله وهذا ينجم عنه التوتر والضغط" (عليماّت خالد عيادة، 2014، ص:66). وفي تعريف آخر "يعرف غموض الدور بأنّه افتقار العامل إلى المعلومات الضرورية المرتبطة بوظيفته، ممّا يدفعه ذلك للشعور بالإحباط" (Onyemah,2008,P305).

وانطلاقا من هذه التعاريف يتضح لنا بأنّ غموض الدور الوظيفي ينتج عن نقص المعلومات والمعارف المتعلقة بالوظيفة كالمهام والواجبات والمسؤوليات، وهذا بدوره يؤدي إلى ارتكاب الفرد لأخطاء مهنية كثيرة قد تؤثر على بقية الوظائف الأخرى وكذلك على الأشخاص الآخرين، ونتيجة لذلك قد يتلقى الفرد ردود فعل تشير إلى ضعف أدائه وأخطائه ممّا قد يسبب له الشعور بالحرج والقلق والضغط النفسي والاجتماعي (عسكر سمير، 2003، ص:40).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

ومن بين أهم العوامل والأسباب التي تساهم بشكل كبير في غموض الدور الوظيفي لدى الأفراد العاملين داخل المؤسسة، نذكر ما يلي:

- مشكلة عدم فاعلية الوصف الوظيفي: إنّ غياب عملية الوصف الوظيفي أو وجودها بشكل غير واضح وصحيح يؤثر سلباً على عملية تقييم الأداء للمرؤوسين من طرف الرئيس، وبالتالي ضرورة العمل على التوفيق بين الوصف الوظيفي ومتطلبات الوظيفة كالقدرات الدراسية والمؤهلات المعرفية والمهنية للعامل حتى يستطيع تقديم أداء وظيفي جيد والرفع من معدلات الإبداع والابتكار(المصري رامي، 2012، ص:117).

- مشكلة غموض النتائج المطلوبة من العامل: في بعض الأحيان يفتقر العامل للمعلومات والمعارف والنتائج التي ينتظر منه الجميع تحقيقها والوصول إليها، فمن خلال معرفة النتائج المطلوبة يتمكن الفرد من تأدية دوره داخل جماعة العمل بشكل جيد، أمّا في حالة غموض النتائج ونقص المعلومات يمنع الفرد من المشاركة في المجموعة وهذا ما يشكل له ضغطاً اجتماعياً قد يؤثر على سلوكه التنظيمي بالمؤسسة(عبوي زيد منير، 2009، ص:35).

جدول رقم (27): يبين مدى امتلاك العامل للمعلومات حول الوظيفة التي يشغلها.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
76.66	69	70.58	12	72	36	91.30	21	نعم
23.33	21	29.41	05	28	14	8.69	02	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أنّ نسبة 76.66% من أفراد العينة يصرحون بأنهم يمتلكون المعلومات الكافية حول الوظيفة التي يشغلونها، ففي نظرهم أنّ امتلاك العامل للمعلومات والمعطيات الكافية حول الوظيفة يساهم بشكل كبير في أداء الوظائف والمهام بمستوى عالٍ من الأداء والفعالية، فغموض الدور لديه انعكاسات سلبية على مستوى الفرد والمؤسسة على حد سواء، فعلى مستوى الفرد يتولد لديه الشعور بالضغوط الاجتماعية خاصة إذا أصبح العامل يرتكب أخطاء كبيرة وبصفة مستمرة نتيجة عدم امتلاكه للمعلومات الكافية حول الوظائف والمهام المطلوبة منه داخل المؤسسة ممّا يؤثر ذلك سلباً على بقية الوظائف والمهام الأخرى وهذا قد يجعل من العاملين الآخرين يصدرون ردود أفعال سلبية اتجاه العامل الذي لديه نقص في المعلومات حول وظيفته بسبب تأثيره المستمر على وظائفهم ومهامهم، هذا ما قد يجعل الفرد في موقف اجتماعي ضاغط يؤثر على حالته النفسية والاجتماعية في هذا السياق يرى المبحوثين ضرورة احتكاك العاملين الجدد بالعاملين القدامى من أجل التكوين والتدريب على العمل، أمّا نسبة 23.33% من أفراد العينة يصرحون بعدم امتلاكهم للمعلومات الكافية حول وظائفهم وهي فئة قليلة جداً أغلبهم من العاملين الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة في مجال العمل.

نخلص في الأخير من خلال النسب والنتائج المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين إلى أنّ أغلبية العاملين بالمؤسسة يمتلكون المعلومات الضرورية والكافية لشغل وظائفهم وتأدية مهامهم وهذا يدل على أنّ مستوى غموض الدور لدى العاملين بالمؤسسة ضعيف جداً، كما يعتبر غموض الدور من بين مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، في هذا الصدد أكد الباحث ماكنيل من خلال دراسته أنّ غموض الدور الوظيفي يشكل نسبة كبيرة من مصادر الضغوط في بيئة العمل، كما أنّه يساهم بشكل كبير في زيادة التوتر والقلق، وانخفاض الرضا الوظيفي لدى الأفراد"

(Mcneil, L, 1983, p11)

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

وفي دراسة أخرى قام بها الباحث بنات سنة 2009 حول الضغوط في بيئة العمل توصل من خلالها إلى أنّ غموض الدور يعتبر أحد مصادر الضغوط التي لديها تأثيرات وانعكاسات سلبية على الفرد والمنظمة تتمثل في كثرة الغياب والتوقف عن العمل، صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث مهنية، ارتفاع معدل الشكاوى والصراعات وانخفاض مستويات الإنتاج والأداء والرضا الوظيفي(بنات عبد القادر، 2009، ص:24).

جدول رقم (28): يبين مدى وضوح أهداف المؤسسة لدى العمال والنتائج المطلوبة منهم.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
68.88	62	76.47	13	62	31	78.26	18	نعم
31.11	28	23.52	04	38	19	21.73	05	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أنّ نسبة 68.88% من أفراد العينة يصرحون بوضوح أهداف المؤسسة والنتائج المطلوبة منهم، فهم يرون أنّ وضوح الأهداف التنظيمية لدى العاملين يساعدهم على السعي على تجسيدها وبلوغها على أرض الواقع وهذا ما يساهم في تحقيق مشروع المؤسسة، أمّا نسبة 31.11% من أفراد العينة يصرحون بعدم وضوح أهداف المؤسسة والنتائج المطلوبة منهم وهي مجموعة قليلة جدا من المبحوثين، فما لاحظناه ميدانيا أنّ هذه الفئة تتميز بنقص في التكيف والاندماج مع الوظيفة والمؤسسة ككلّ بسبب غموض الدور لديهم ممّا يجعلهم غير قادرين على التكيف والاندماج مع العمل وبالتالي الشعور بالضغط في هذا السياق "تشير بعض الدراسات إلى أنّ الأفراد الجدد في المؤسسة أكثر

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

شعورا بالضغوط مقارنة بالأفراد الذين يمتلكون خبرة في العمل ويكون غموض الدور نتيجة نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عملهم" (Jill, 1994, p.207).

وبما أنّ مجتمع بحثنا يتمثل في ملبنة تيزي والتي تعتبر مؤسسة اقتصادية وبالتالي من أبرز أهدافها هي تحقيق مستويات عالية من الإنتاج تتميز بالجودة وتلبي احتياجات السوق، ويتوقف مستوى الإنتاج بناء على كمية الطلب ممّا يفرض على المؤسسة دفع العاملين على تلبية ذلك وهذا لن يتحقق إلا بمستوى أداء وظيفي جيد، لكن ماذا سيحصل لو كان الطلب كبير جدا يفوق قدرات العاملين والمؤسسة؟ هنا نتطرق إلى ضرورة تطابق الأهداف التنظيمية التي تسعى المؤسسة إلى بلوغها والأهداف الفردية التي يسعى العاملين إلى بلوغها اجتماعيا ونفسيا ومهنيا وماديا، لأنّ لو تنظر إدارة المؤسسة إلى العاملين على أنّهم آلات للإنتاج فقط وما عليهم سوى تطبيق الأوامر والتعليمات وتلبية الطلبات المقدمة من طرف الزبائن فهذا ينعكس سلبا من جهة على مستوى العامل فيصبح يعيش ضغطا مهنيا ونفسيا واجتماعيا يؤثر على أدائه الوظيفي داخل المؤسسة وبالتالي ينقص الإنتاج وتضعف الجودة، وعليه يجب على إدارة المؤسسة الأخذ في الحسبان الجانب البدني والنفسي والاجتماعي للعامل والاهتمام به وبمختلف مشاكله المهنية والاجتماعية لكي يسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة وتجسيدها واقعا لأنّ عامل وضوح الأهداف والنتائج المطلوبة من العامل وحده لا يكفي لتحقيق أهداف المؤسسة بل رغبة العامل في تحقيقها هي أساس نجاح العملية.

نستنتج من خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ وضوح أهداف المؤسسة والنتائج المطلوبة من العمال تتميز بمستوى جيد نسبيا وهي نتيجة حتمية بمقارنة امتلاك العاملين للمعلومات الضرورية والكافية حول وظائفهم، والتي تعكس أنّ مستوى غموض الدور بالمؤسسة ضعيف نسبيا وهذا يساهم بشكل إيجابي في انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية، كما أنّه يساهم أيضا في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي وتحقيق الفعالية التنظيمية.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

1-7-2 عبء الدور: "يعتبر الشعور بعبء الدور مصدر للضغط النفسي والاجتماعي، ويرجع ذلك إلى العديد من الأسباب أبرزها عدم موائمة متطلبات الوظيفة مع خبرة ومهارة العامل مما يسبب عدم القدرة على أداء العمل بطريقة جيدة" (جون بي أردن، 2005، ص:08).

بمعنى آخر يولد الشعور بعبء الدور نتيجة عدم قدرة الفرد لأداء وظيفة معينة بسبب نقص المعرفة والخبرة وأيضا لكثرة المهام والواجبات، وعليه لا يستطيع الفرد القيام بدوره على ما يرام وحسب ما أكدته العديد من الأبحاث والدراسات بوجود علاقة بين عبء العمل والشعور بالضغط، فالفرد الذي يشعر بعبء العمل لا يقدم أداء وظيفي جيد وسيكون لديه تأثير سلبي على بقية الأدوار الأخرى مما يجعله في موقف اجتماعي ضاغط يؤثر على نفسيته وعلاقاته المهنية الاجتماعية مع الآخرين.

جدول رقم (29): يبين مدى التعب والإرهاق الذي تسببه الوظيفة التي يشغلها العمال.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
71.11	64	88.23	15	62	31	78.26	18	نعم
28.88	26	11.76	02	38	19	21.73	05	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أنّ نسبة 71.11% من أفراد العينة يصرحون بأنّ الوظيفة التي يشغلونها تسبب لهم التعب والإرهاق، في هذا السياق يرى المبحوثين أنّهم بسبب ما يحدثه العمل من تعب وإرهاق يتعذر عليهم القيام بأعمال أخرى خارج المؤسسة مثل قضاء حوائج المنزل، متابعة الجانب الدراسي والسلوكي للأبناء، زيارة الأقارب، حضور الولائم والمناسبات، ففي نظرهم ذلك يسبب لهم الشعور بالضغط النفسي والاجتماعي، ومن أجل التخلص من التعب لاحظنا أنّ أغلبية العاملين يلجؤون إلى

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

التقليل من الجهد داخل المؤسسة ممّا ينعكس سلباً على مستوى الأداء الوظيفي، أمّا نسبة 28.88% من أفراد العينة يصرحون بعدم الشعور بالتعب والإرهاق بسبب العمل لكنّها فئة قليلة.

7-3 صراع الدور: إضافة إلى غموض الدور وأعبائه قد يحدث ما يعرف بصراع الدور في هذا السياق يرى الباحث هونت "أنّ صراع الأدوار عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية وقد يحدث بينها بعض الخلط والاختلاف" (حامد عبد السلام زهران، 2003، ص:171).

"ومن بين العوامل والأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى صراع الدور تتمثل في قيام الفرد بمجموعة من الأدوار المتعددة والمتنوعة" (راضي الوقفي، 2003، ص:710).

ولصراع الدور العديد من النتائج والانعكاسات التي تترتب عنه على مستوى الفرد والمؤسسة نذكر منها مايلي:

- "تؤثر سلباً على شخصية الفرد فقد تسبب العديد من المشكلات النفسية والصحية والاجتماعية، ولقد صنّفها بعض الباحثين في علم النفس من الاضطرابات السيكولوجية التي يعاني منها الأفراد" (حامد عبد السلام زهران، 2003، ص:171).

- "ارتفاع مستوى القلق والتوتر والضغط في مكان العمل.

- كثرة الغياب وترك العمل" (خليل عبد الرحمن معاينة، 2000، ص: 198).

- "انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى الإنتاجية وضعف مستوى الأداء الوظيفي.

- ضعف الثقة بين العاملين والرؤساء والمنظمة ككل" (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص: 191).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (30): يبين مدى استهلاك ساعات العمل لجهد العامل ووقته على حساب الرعاية العاطفية للزوج والأبناء .

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
75.55	68	76.47	13	82	41	60.86	14	نعم
24.44	22	23.52	04	18	09	39.13	09	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن نسبة 75.55% من أفراد العينة يصرحون بأن ساعات العمل تستهلك جهودهم ووقتهم على حساب الرعاية العاطفية للزوج والأبناء، أما نسبة 24.44% من أفراد العينة يصرحون بعدم استهلاك ساعات العمل لجهد العامل ووقته على حساب الرعاية العاطفية للزوج والأبناء وهي نسبة قليلة مقارنة بأغلبية المبحوثين الذين صرحوا بعكس ذلك.

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية أن أغلبية المبحوثين يصرحون بأن ساعات العمل تستهلك جهودهم ووقتهم على حساب الرعاية العاطفية للزوج والأبناء ففي نظرهم ذلك يسبب لهم الشعور بالضغط الاجتماعي نتيجة إهمالهم لشؤون المنزل ومتابعة النتائج المدرسية لأبنائهم وسلوكياتهم خاصة في سن المراهقة، وهنا نلاحظ أن المتزوجين يجدون صعوبة في التوفيق بين شؤون البيت وتربية الأبناء والعمل وهذا ما يؤثر سلبا على مستوى الأداء الوظيفي خاصة المرأة المتزوجة العاملة فهي تشعر بنسبة كبيرة بصراع الدور في هذا الصدد تقول إحدى المبحوثات "راني نحس بتعب وضغط كبير نخدم فالمؤسسة ونزيد فالدار عمري ومرانيش مهتمة بها" إن صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة هو الصراع الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة والمتطلبات المتباينة التي تنتظر منها تجاه قيامها لدور الزوجة وأدائها لدور الأم إلى

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جانبا ذلك كونها عاملة بالمؤسسة، ومن ثم تختلف التوقعات وتتعدد المطالب مع ما قد ينتابها من شعور بالعجز وإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب وتلبية مختلف التوقعات المنتظرة منها. واعتبارا للمكانة الحالية للزوجة العاملة الجزائرية وتواجد عدة أدوار اجتماعية تقوم بها في وقت واحد، فإن هذا يشكل مصدرا لصراعات داخلية تعيشها المرأة على مستوى شخصيتها وأخرى على مستوى العلاقات مع الأفراد، مما يؤدي إلى حدوث نوع من التعارض بين الأدوار التي تقوم بها هذا ما أكدته لنا الدراسة الميدانية من خلال مقابلتنا الشخصية للمبحوثين أفراد العينة.

نخلص في الأخير من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين إلى أن ساعات العمل تستهلك جهد العامل ووقته على حساب الرعاية العاطفية للزوج والأبناء خاصة المرأة العاملة المتزوجة بنسبة مرتفعة وهذا ما يسبب صراع الدور الذي يولد الشعور بالضغوط الاجتماعية الذي ينعكس بشكل سلبي على الأداء الوظيفي.

1-8 نظام تقييم الأداء الوظيفي: يعرف تقييم الأداء أيضا على أنه: "طريقة يتم من خلالها معرفة جهود الأفراد العاملين بأسلوب عادل ليتم مكافأتهم وفقا لجهودهم المبذولة وذلك بالاستناد إلى معدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مدى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به" (يوسف حليم الطائي، 2006، ص: 226).

يرى عبد الغفار حنفي بأن "عملية تقييم الأداء هي طريقة يستعملها المسؤولون لمعرفة ما إذا أنجز الأفراد العاملين مهامهم وأعمالهم وفقا لما ينبغي له أن يؤدي وينتج من خلال عملية التقييم وصف الفرد العامل لمستوى الكفاية والاستحقاق" (عبد الغفار حنفي، 2006، ص: 261-262).

"يعرف راندال تقييم الأداء بأنه الخطوات التي تساعد في تجميع مراجعة، مشاركة، إعطاء واستعمال المعلومات المتجمعة من حول الأفراد لغرض تحسين أدائهم في العمل" (عوني اللبدي، 2015، ص: 248).

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أنّ راندال ركز على العمليات التالية: التجميع، المشاركة، المراجعة بالإضافة إلى كيفية جمع الأفكار من العمال وتوصيفها بغية الرفع من إنتاجية العمل، "وتتم عملية تقييم الأداء الوظيفي وفق الخطوات التالية:

- تحديد مقاييس التقييم ودراستها وفهمها بطريقة جيدة.
- ملاحظة أداء الأفراد العاملين.
- مقارنة أداء العاملين بنتائج التقييم.
- تحديد مواطن الضعف والقصور لدى الأفراد العاملين.
- اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة حسب النتائج المتوصل إليها من خلال عملية التقييم" (عبد الباري إبراهيم درة، 2008، ص: 282-283).

جدول رقم (31): يبين مدى تقييم الأداء الوظيفي للعمال وفق أسس علمية ومعايير واضحة وعادلة.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
57.77	52	70.58	12	50	25	65.21	15	نعم
42.22	38	29.41	05	50	25	34.78	08	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال دراستنا الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة، وحسب البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه رقم (31) وجدنا أنّ نظام تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بحاجة إلى تحسين وتطوير حتى يكون نظاما ناجحا وذات فاعلية، فقد صرح لنا ما نسبته 57.77% من أفراد عينة الدراسة أنّ تقييم الأداء الوظيفي للعاملين لا يتم وفق أسس علمية ومعايير واضحة وعادلة، ففي نظرهم أنّ طرق التقييم المعمول بها لا

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

تساهم في تحسين الأداء كما أنها تفتقر إلى العدالة والموضوعية، في حين نجد نسبة 42.22% من أفراد العينة يصرحون بأن تقييم الأداء الوظيفي يتم وفق أسس علمية ومعايير واضحة وعادلة ففي نظرهم أنّ تقييم الأداء يكون ذاتيا ولا يحتاج إلى المسؤول أو المشرف لكي يقيم الأداء فحسب رأيهم أنّ كلّ عامل لديه القدرة على تشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف في طريقة عمله والملاحظ أنّ هذه الفئة لديها أقدمية في العمل تزيد عن 10 سنوات، فعامل الخبرة والتجربة له دور كبير في تقييم العامل لأدائه الوظيفي واحتمال وقوعه في الخطأ قليل مقارنة بالعاملين الذين لديهم مستوى خبرة أقل.

ففي دراستنا نستنتج من خلال تصريحات أغلب المبحوثين أنّ عملية تقييم الأداء لا تقوم على أساس معايير علمية وقانونية بل تقوم على التضامن والتعاطف والمحابة، فالفرد الذي يبذل جهد كبير ويؤدي مهامه وأعماله بكفاءة وفعالية ليس كالعامل الذي بمستوى أداء متدني ويرتكب الأخطاء والانحرافات بكثرة ولا يقدم أي مجهود لتحقيق أهداف المؤسسة، فغياب الأسس والمعايير العلمية والقانونية في تقييم الأداء يساهم في انخفاض الروح المعنوية للأفراد وتقل دافعيتهم للعمل ويتولد لديهم الشعور بالضغط الذي ينعكس سلبا على مستوى الأداء الوظيفي، كما أنّ عدم تقييم الأداء وفق أسس علمية وواضحة يصعب من مهمة تشخيص مواطن الضعف والقصور لدى الأفراد ذوي الأداء الضعيف من أجل وضع خطط وبرامج تهدف إلى تحسينه وتطويره، لأنّ كلّما كانت عملية تقييم الأداء صحيحة وسليمة كلّما كانت القدرة على معرفة معوقات ومشاكل العمل لأنّ من خلال عملية تقييم الأداء تستطيع إدارة المؤسسة معرفة مكان الخلل والضعف الموجودة في العمل والتي تكون مصدرا للضغوط داخل المؤسسة، فالفرد الذي يتميز بضعف الأداء قد تعجز إدارة المؤسسة عن تشخيص مواطن القصور لديه ممّا يتعذر علاجه وتحسينه هذا ما يشكل له الشعور بالإحراج أمام زملائه والمسؤولين ممّا يتولد لديه ضغط اجتماعي قد يدفعه إلى ارتكاب أخطاء وانحرافات تؤثر سلبا على المؤسسة.

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

نستنتج في الأخير من خلال النسب والنتائج المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ كلاً كان نظام تقييم الأداء الوظيفي مبني وفق أسس ومعايير موضوعية وواضحة وعادلة انخفض مستوى الشعور بالضغط وارتفع مستوى الأداء الوظيفي، فالتقييم الصحيح والسليم للأداء يحفز الأفراد على بذل الجهد وإنجاز العمل بكفاءة عالية.

جدول رقم (32): يبين مدى تدخل أشخاص لا علاقة لهم بتقييم الأداء في عملية تقييم العمال.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
34.44	31	35.29	06	32	16	39.13	09	نعم
65.55	59	64.70	11	68	34	60.86	14	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أنّ نسبة 65.55% من أفراد العينة يصرحون بعدم تدخل أي شخص غير معني بتقييم الأداء الوظيفي للعاملين عند القيام بالعملية، أمّا نسبة 34.44% من أفراد العينة يصرحون بوجود تدخل لأشخاص لا علاقة لهم بتقييم الأداء للعمال، ففي نظرهم هذا التدخل يشكل ضغط اجتماعي يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي، ومن خلال ذلك نستنتج أنّ تدخل الآخرين في عملية تقييم الأداء للعاملين يشكل ضغط اجتماعي سلبي، فعملية تقييم الأداء يجب أن يشرف عليها القائمون عليها فقط حتى تكون العملية ناجحة وذات مصداقية.

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا للمصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية نجد أنّ بيئة العمل تحتوي على العديد من المصادر التي تشكل ضغوط اجتماعية لها أثر كبير على سلوك الأفراد داخل المؤسسة، وتظهر الآثار

الفصل الثالث: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

السلبية للضغوط الاجتماعية على نفسية الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والمهنية وقد تدفع بعض الأفراد إلى اليأس والإحباط الذي ينعكس سلبا على مستوى فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، من هنا نستنتج بأن الضغوط الاجتماعية تمثل أحد العوامل المؤثرة على أداء وكفاءة وفعالية الموارد البشرية.

فمن خلال الدراسة تبين أنّ طبيعة البيئة الداخلية للمؤسسة عامل مهم في نجاح المؤسسة أو فشلها، فوجود العامل في بيئة عمل جيدة يساهم بشكل كبير في تحقيق مستويات الأداء الوظيفي الجيدة، أمّا إذا كانت بيئة العمل مليئة بالصراعات والنزاعات المستمرة والاختلالات التنظيمية الكبيرة يؤثر ذلك على الروح المعنوية للأفراد ويشعرون بالضغط الاجتماعي وبالتالي تقل فعاليتهم وينخفض مستوى أدائهم الوظيفي.



الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

- مقدمة الفصل

1- العلاقات الأسرية وأثرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة

1-1 تعريف الأسرة

1-2 أشكال الأسرة

1-3 العوامل المؤثرة على العلاقات الأسرية

2- الثقافة وأثرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة

1-2 تعرف الثقافة

2-2 المكونات الأساسية للثقافة

- خلاصة الفصل

إنّ نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها داخل المجتمع يتطلب منها مواكبة كل التحولات والتغيرات الحاصلة داخل المؤسسة وخارجها سواء تعلق الأمر بالتغير التنظيمي داخل المؤسسة من كبر حجمها وكثرة أعمالها وتنوع العلاقات الداخلية بين الأفراد العاملين بها وتعقدتها، وكذلك تأثرها بالمحيط الخارجي وما يحدث فيه من تطورات اجتماعية وثقافية واقتصادية وسياسية وتكنولوجية... الخ، باعتبار أنّ المؤسسة امتداد للمجتمع تؤثر فيه وتتأثر به، كما يعتبر العامل أيضا جزء من المجتمع هو الآخر يؤثر فيه ويتأثر بمختلف تغيراته وتحولاته المختلفة التي قد تشكل مصادر للضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلبا على حالته النفسية والاجتماعية والمهنية وقد تؤدي إلى ضعف مستوى أدائه الوظيفي وفعاليته ونشاطه داخل المؤسسة.

يؤثر المحيط الخارجي للمؤسسة على الفرد والمؤسسة على حد سواء، لذلك تجد إدارة المؤسسة وقع على عاتقها مسؤولية كبيرة في إعداد وتهيئة الموارد البشرية نفسيا واجتماعيا من أجل التكيف مع التغيرات الحاصلة في المجتمع الذي يعتبر مصدرا لأهم مدخلاتها وهو نفسه قناة لتصريف خدماتها، باعتبار أنّ المورد البشري من أثنى الموارد لدى المنظمات والمؤسسات نظرا للدور الذي يلعبه في حياتها من حيث نجاحها ورفع كفاءتها وبقائها ونموها، ولفهم أثر البيئة الخارجية للمؤسسة على كلّ من الفرد والمؤسسة سنتطرق إلى أهم مصادر الضغوط الاجتماعية خارج المؤسسة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة، وفي هذا الصدد يمكن أن نشير إلى ما يلي:

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

1- العلاقات الأسرية وأثرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة:

1-1 تعريف الأسرة: تعتبر الأسرة منطلق الحياة للأفراد فهي تشكل مكانة اجتماعية مهمة للفرد والمجتمع لما لها من أهمية اجتماعية كبيرة، "يعرفها أرسطو على أنها أول اجتماع تدعوا إليه الطبيعة، في حين عرفها أوغست كونت بأنها الخلية الأولى في المجتمع وهي النقطة التي يبدأ فيها التطور، ومعنى هذا أنّ الأسرة هي الركيزة الأساسية في بناء المجتمع فهي المسؤولة عن تربية الأفراد وتنشئتهم وإشباع حاجاتهم وبناء شخصيتهم" (وجيه حسين الفرج، 2007، ص: 30).

"كما تعرف الأسرة أيضا على أنها رابطة اجتماعية تتكون من زوج وزوجة وأطفال تضم أفراد آخرين كالأجداد والأقارب تربطهم علاقات قوية ويشتركون في معيشة واحدة" (نيرة زلوف، بدون سنة، ص: 15). انطلاقا من هذه التعاريف يتضح بأنّ الأسرة هي مؤسسة اجتماعية لديها دور أساسي في المجتمع، فمن خلالها يبني الفرد شخصيته ويكتسب القيم والعادات والتقاليد والسلوكيات التي من خلالها يحقق الاندماج والتكيف في المجتمع.

1-2 أشكال الأسرة: تأخذ الأسرة شكلين أو نمطين وهما الأسرة المركبة ويطلق عليها أيضا بالأسرة الممتدة التي تتكون من الزوج والزوجة وأبنائهم وأحفادهم وزوجاتهم ويعيشون تحت سقف واحد ويخضعون لسيطرة وسلطة الأب الأكبر، والشكل الثاني يطلق عليها بالأسرة النواة التي يعرفها عالم الاجتماع الأمريكي وليام أوجيرا بأنّها رابطة اجتماعية قوامها زوج وزوجة وأطفالهم أو بدون أطفال (أحمد سالم الأحمر، 2004، ص: 17-18).

ومن هنا يتضح أنّ العلاقات الأسرية تختلف حسب نمط أو شكل الأسرة فالعلاقات السائدة في الأسرة المركبة ليست هي نفسها العلاقات الموجودة في الأسر النووية، فالأسر الممتدة كانت تقوم على رابطة الدم أكثر من رابطة الزواج، كما نجد أنّ الشخص الأكبر هو المسؤول الأوّل على شؤونها عكس الأسرة

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

النوعية التي يتمتع أفرادها بالحريات الفردية العامة والتشارك في تسيير شؤون الأسرة وهي تقوم على أساس رابطة الزواج أكثر من رابطة الدم، ويعتبر هذا النمط من الأسر أحد مظاهر المجتمعات الحديثة.

1-3 العوامل المؤثرة في العلاقات الأسرية: إنّ الأسرة باعتبارها مؤسسة اجتماعية فهي بذلك تؤثر في المجتمع وتتأثر به خاصة في ظل التحولات والتغيرات التي تمس جميع المجالات ممّا أدى إلى إحداث تغيرات في شكل تركيبها وطبيعة العلاقات الداخلية التي تحكمها وحتى في قيمها الثقافية والاجتماعية، في هذا السياق "حدد الباحث الأمريكي كنجولي ديفز بعض التنوع والاختلاف في علاقات الزواج مثل عدد الشركاء، السلطة، قوة الرابطة الزوجية، اختيار شريك الحياة والإقامة بعد الزواج، بالإضافة إلى علاقات الوالدين بالأطفال، وعلاقات الإخوة والأخوات يشكلون معا وحدة سكنية واقتصادية واحدة" (أحمد سالم الأحمر، 2004، ص: 17-18).

"وتعتبر التغيرات الاجتماعية والثقافية أحد العوامل الرئيسية التي أدت إلى زيادة نسبة الأسر النووية ممّا أدى إلى تزايد المسؤولية الفردية عكس الأسرة الممتدة التي يتقاسم فيها الأفراد المسؤوليات وهذا ما يؤثر على دور الأب والأم على تربية الأبناء والاهتمام بمختلف شؤون الأسرة كما ينعكس ذلك سلبا على سلوكياتهم وأفعالهم الاجتماعية" (عبد الله زاهي الرشدان، 2005، ص: 139).

ونتيجة لهذه التغيرات المعقدة والظروف الاجتماعية والاقتصادية وما تفرزه من ضغوط نفسية واجتماعية أدت إلى ظهور العديد من المشاكل داخل الأسرة التي ساهمت بشكل كبير في اضطراب الحياة الزوجية والعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وبذلك أصبحت مصدرا للضغوط الاجتماعية، وأطلق عليها العديد من الباحثين بالضغوط الأسرية والتي تعرفها الباحثة إيناس ماهر بأنها شعور الفرد بالضيق في تعاملاته مع أفراد أسرته كالوالدين والزوج والإخوة أو الأقارب" (إيناس ماهر، 2013، ص: 231).

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

"وتعرفها الباحثة فلين سارة بأنها شعور الفرد بالمعاناة نتيجة ما يحدث داخل الأسرة من مواقف وأحداث تسبب انفعالات قوية يصعب التحكم فيها" (أوالد العيد غزالة، أبهى سالمى، بن الطاهر تيجاني، 2017، ص: 251).

"وفي دراسة قام بها الباحث كارول يادل توصل من خلالها بأنّ الضغوط الأسرية تؤدي إلى الاكتئاب ومن بين الأساليب العلاجية لذلك هو توفير الدعم الاجتماعي لحماية أفراد الأسرة من الانعكاسات السلبية للضغوط" (محمد شحاتة مبروك، 2011، ص: 12).

في هذا السياق تؤكد الكثير من الأبحاث على وجود العديد من العوامل والأسباب التي تؤثر على عدم استقرار الأسرة وشعور أفرادها بالضغوط الاجتماعية، وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

1-3-1 العوامل الشخصية: يختلف الأفراد في سلوكياتهم واتجاهاتهم وميولاتهم وأساليب تعاملهم مع الآخرين وتتمثل أبرز العوامل الشخصية التي تؤدي إلى الضغوط الاجتماعية وعدم الاستقرار داخل الأسرة نذكر ما يلي:

- **سيطرة أحد الأفراد على الآخر:** وتتم هذه السيطرة عن طريق محاولة محو معالم وسمات شخصية الطرف الآخر.

- **تعارض الاتجاهات:** يتمثل ذلك في التصادم والتعارض في الآراء ووجهات النظر بين أفراد الأسرة وهذا ما يؤدي إلى ظهور العديد من المشاكل وكثرة الصراعات.

- **إهمال الزوجين لمبدأ المشاركة:** ويتمثل في رفض أحد أفراد الأسرة لمشاركة الآخر في اتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات وكذلك القيام بالمهام والواجبات، وهذا ما يؤثر سلباً على الاستقرار داخل الأسرة.

- **عدم التنازل:** ويشير هذا العنصر إلى عدم تنازل أحد أفراد الأسرة عن مطالبه وحقوقه لدى الآخر باعتبار أنّ من يتنازل عن ذلك فهو شخص ضعيف (محمد إبراهيم سيف، 2003، ص: 37).

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (33): يبين مدى وجود اختلافات في القيم والاتجاهات لدى العاملين مع أفراد أسرهم.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
58.88	53	70.58	12	56	28	56.52	13	نعم
41.11	37	29.41	05	44	22	43.47	10	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يظهر لنا جليا من خلال الجدول رقم (33) أن اختلاف أفراد الأسرة في القيم والاتجاهات يعتبر مصدر للضغط الاجتماعي وهذا ما تجلى في النتائج التي توصلنا إليها إذ يمكن القول أن نسبة 58.88% من أفراد العينة يصرحون بوجود اختلافات ثقافية في القيم والاتجاهات بين أفراد الأسرة وفي نظرهم هذه الاختلافات تسبب في الكثير من الأحيان نزاعات وصراعات تشكل ضغط اجتماعي يؤثر سلبا على الحالة النفسية والاجتماعية والصحية، في حين نجد نسبة 41.11% من أفراد عينة البحث يصرحون بعدم وجود اختلافات ثقافية في القيم والاتجاهات بين أفراد أسرهم وهذا يدل على وجود تفاهم وتفاعل إيجابي بين أفراد الأسرة، فعدم وجود التعارض والتصادم في الآراء ووجهات النظر يقلل من وجود الصراعات والمشاكل داخل الأسرة وبالتالي عدم الشعور بالضغط الاجتماعي الأسري.

ومن خلال دراستنا يتضح أن الاختلافات في القيم والاتجاهات بين أفراد الأسرة تتجسد أغلبها في التعارض المستمر في الآراء ووجهات النظر بحيث كل طرف يحاول فرض وجهة نظره والسيطرة على الطرف الآخر مما يولد لدى أحد الأطراف الشعور بعدم الاحترام والإهمال والإقصاء من المشاركة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الأسرة هذا ما يؤدي إلى الشعور بالضغط الاجتماعي الذي يؤثر على حياة الفرد حتى عند تواجده في مكان العمل، في هذا السياق يرى الباحثون أن التفكير في وضع

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

حلول للمشاكل الأسرية يلزمهم حتى في مكان العمل وعند تأديتهم لمهامهم داخل المؤسسة ففي نظرهم ذلك يؤثر سلبا على مستوى الأداء الوظيفي لديهم.

نستنتج في الأخير من خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ أغلبية العاملين يعتبرون أنّ اختلاف أفراد الأسرة في القيم والاتجاهات مصدرا للضغط الاجتماعي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، فالاختلافات في القيم والاتجاهات بين أفراد الأسرة تؤدي إلى خلق صعوبات تعيق التفاهم وتؤدي إلى أنواع من الصراعات تؤثر بشكل سلبي على وحدة الأسرة وتماسكها وقد يؤدي ذلك إلى التفكك النهائي لها.

1-3-2 العوامل الاجتماعية: تتأثر الأسرة بالكثير من الأسباب الاجتماعية التي تؤثر على استقرار الأسرة ووحدها وتماسكها وتشكل ضغطا اجتماعيا على جميع أعضائها وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

- انعدام التفاهم والتفاعل.

-التباعد الفكري والثقافي والاجتماعي بين الزوجين: تنشأ الخلافات والنزاعات بين أفراد الأسرة نتيجة اختلاف المستوى الثقافي والعلمي أو لكونهما من طبقتين مختلفتين ثقافيا(توفيق سميحة كريم، 1996، ص: 132).

- تدخل أطراف من خارج الأسرة: تتأثر الأسرة بتدخل بعض الأفراد بطريقة مباشرة وغير مباشرة، وفي معظم الأحوال قد ينتج عن هذا آثار سلبية كالشعور بالضغط والتوتر وزيادة حدة الصراع الأسري.(خيرى خليل الجميلي، بدر الدين كمال عبده، 1995، ص: 30).

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (34): يبين مدى شعور العمال بالالتحام في المحيط الأسري والعائلي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
55.55	50	58.82	10	56	28	52.17	12	نعم
44.44	40	41.17	07	44	22	47.82	11	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول رقم (34) الموضح أمامنا نلاحظ تقارب النسب بين أفراد العينة الذين يعبرون عن شعورهم بالالتحام في المحيط الأسري وبين أفراد العينة الذين عبروا عكس ذلك، إذ نجد أنّ نسبة 55.55 % من المبحوثين يشعرون بالالتحام الأسري وهذا يدل على وجود علاقات أسرية تتميز بالتفاهم والتفاعل الإيجابي بين أفرادها كما أنّها تتميز بقلّة الصراعات والتصادمات والمشاكل بداخلها ممّا يجعل أفرادها لا يشعرون بالضغوط الاجتماعية بمستوى كبير، في حين نجد أنّ نسبة 44.44% من أفراد العينة يصرحون بأنّهم لا يشعرون بالالتحام الأسري بسبب كثرة الصراعات والنزاعات داخل الأسرة، ونجد هذا التصريح لدى أغلب المبحوثين الذين ينتمون إلى الأسر النووية حديثة النشأة وقد نعزي ذلك إلى قلة مستوى الخبرة في التعامل مع الحياة الزوجية ومع مختلف المشاكل الأسرية، ففي الأسر المركبة نجد أنّ أفرادها يتقاسمون الأدوار والمهام ممّا يساهم في انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية، وفي حالة وجود خلافات بين أفراد الأسرة يتدخل الأب أو الأم أو الجد والجدّة لفض هذا الخلاف وتسويته عكس الأسر النووية التي تتركز بها المسؤوليات على الزوج أو الزوجة فقط مما يساهم في زيادة مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية.

ومن الملاحظ أنّ أغلبية المبحوثين يعتبرون أنّ المشاكل الأسرية تشكل ضغط اجتماعي يؤثر بشكل سلبي

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

على مختلف الجوانب النفسية والاجتماعية والمهنية، ففي نظرهم أنّ الضغوط الأسرية هي الأكثر تأثيراً مقارنة بالضغوط المهنية.

جدول رقم (35): يبين مدى تدخل أفراد خارج الأسرة في الشؤون الداخلية للأسرة

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
52.22	47	47	08	54	27	52.17	12	نعم
47.77	43	52.94	09	46	23	47.82	11	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (35) أنّ 47 من أفراد العينة محل الدراسة أي بنسبة 52.22 % حسب وجهة نظرهم أنّ تدخل أفراد خارج الأسرة في الشؤون الداخلية للأسرة يشكل ضغط اجتماعي خاصة لدى الأفراد الذين ينتمون إلى الأسر النووية حديثة النشأة، في حين نجد أنّ 43 من أفراد العينة وبنسبة 47.77 % تصرح عكس ذلك كونهم من فئة العزاب ليست لديهم خبرة في الحياة الزوجية، كما أنّ أغلبهم ينتمون إلى الأسر الممتدة التي تجد كلّ أفرادها يتقاسمون الأدوار في مواجهة مختلف المشاكل عكس الأسرة النووية التي تتركز فيها الضغوط على الزوج والزوجة فقط، ومن خصائص الأسرة الممتدة أنّ كلّ أفرادها يعيشون في بيت واحد وتتركز مختلف السلطات في يد الرجل الأكبر سناً، بحيث نجد إمكانية تدخل أشخاص خارجيين في شؤون الأسرة المركبة ضئيل جداً مقارنة بالأسرة النووية التي تبقى دائماً في الكثير من الأحيان تحت وصاية أهل الزوج والزوجة.

ففي دراستنا نجد أنّ أغلب العاملين بالمؤسسة محل الدراسة يعتبرون أنّ تدخل أفراد خارج الأسرة في الشؤون الداخلية للأسرة ينحصر بشكل كبير في أهل الزوج أو أهل الزوجة إذ يتدخلون في مختلف الشؤون

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الزوجية والأسرية حتى في أبسط الأمور مما يثير غضب واستياء أفرادها وقد ينعكس ذلك سلبا على العلاقات الداخلية للأسرة قد تصل في نهاية المطاف إلى بروز تصادمات وصراعات تهدد استقرار الأسرة ووحدتها مما يخلق الشعور بالضغوط الاجتماعية.

فمن خلال دراستنا نجد أغلب المبحوثين يعتبرون أنّ الضغوط الاجتماعية التي تنتجها الأسرة تؤثر بشكل سلبي على الالتزام المهني، ففي نظرهم أنّ كثرة المشاكل والصراعات الأسرية تفرض في الكثير من الأحيان الغياب أو التأخر عن العمل، إذ أنّ بعض المشاكل الأسرية تتطلب الوقوف عليها لحلها ووضع حد لها، ومن خلال ملاحظتنا الميدانية اتضح لنا بأنّ العامل يفكر دائما في مشاكله الأسرية أثناء تواجده في مكان العمل وعند قيامه بمهامه ويظهر ذلك بشكل واضح من خلال كثرة الأحاديث والكلام بين العاملين عن المشاكل والصراعات الموجودة داخل أسرهم وهذا قد ينعكس سلبا على مستويات فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، ففي نظرهم أنّ التفكير في حل المشاكل الأسرية أولى من الأداء الوظيفي.

نستنتج في الأخير من خلال النتائج والنسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ أغلبية العاملين بالمؤسسة يعتبرون تدخل أفراد خارجيين في شؤون الأسرة مصدرا للضغط الاجتماعي يؤثر على مستوى الالتزام والانضباط ومنه على مستوى الأداء الوظيفي.

1-3-3 العوامل الاقتصادية: تتمثل العوامل الاقتصادية المؤثرة على استقرار الأسرة والتي تشكل ضغطا اجتماعيا كانهدام الدخل بسبب البطالة أو يتقلص بسبب المرض أو العجز مما يؤدي إلى ظهور العديد من المشاكل التي لديها تأثير مباشر على حياة كلّ فرد من الأسرة، وكثيرا ما يساهم ضعف الدخل الأسري في عدم التفاهم بين الزوجين وظهور النزاعات بينهم، كما أنّ ضعف الدخل وعدم قدرة الزوج على إشباع مختلف حاجات ونفقات الأسرة يؤدي ذلك إلى دفع المرأة للخروج إلى العمل، وحسب العديد من الباحثين يؤكدون على تأثير خروج المرأة للعمل على مهامها الأساسية التي تقوم بها داخل الأسرة كتربية الأبناء، فمن الصعب أن تستطيع المرأة التوفيق بين مهامها الأسرية والقيام بمهامها وأعمالها كعامله خارج الأسرة

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

مما يؤدي في الكثير من الحالات إلى ظهور المشاكل والصراعات والتوترات وارتفاع مستوى الضغوط الاجتماعية (غرابي المحمل، 2008، ص: 66-67).

ويعتبر الأجر من أهم الأشياء التي تشغل بال العمال داخل وخارج المؤسسة وتؤثر على مدى انضباطهم فيها باعتبار أنّ الأجر يساهم في تلبية الحاجيات الأساسية والرفع من المستوى المعيشي وتحقيق الأمان الوظيفي، بحيث أنّ درجة انضباط العامل تتوقف بشكل كبير على مدى درجة رضا العامل عن الأجر، ونظرا لأهمية المادة والمال في الحياة العصرية كوسيلة هامة وضرورية لتحقيق مختلف المطالب والحاجات المعيشية فقد أصبح للمال قيمة كبرى في عالمنا المعاصر ويعرف الأجر "بأنه ذلك المقابل الذي يدفع للمجهود الذي يبذل في إنتاج السلع والخدمات ومن ثم يعد ثمن العمل" (وجدي شفيق عبد اللطيف، 2007، ص: 213).

جدول رقم (36): يبين مدى كفاية الدخل الأسري بتلبية مختلف حاجيات أفراد الأسرة.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
30	27	29.41	05	28	14	34.78	08	نعم
70	63	70.58	12	72	36	65.21	15	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يظهر لنا جليا من خلال الجدول رقم (36) أنّ الدخل الذي يتحصل عليه الفرد له علاقة كبيرة من جهة بمستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية ومن جهة أخرى بمستوى الأداء الوظيفي، وهذا ما تجلى في النتائج التي توصلنا إليها إذ يمكن القول أنّ 70% من أفراد عينة البحث اعتبروا أنّ الدخل لديه علاقة

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

بكل من الضغط الاجتماعي والأداء الوظيفي، أمّا الأفراد الآخريين لعينة الدراسة بنسبة 30% يعتبرون أنّ الدخل كاف لتلبية الاحتياجات الفردية والأسرية وبالتالي لا يولد ضغط اجتماعي.

يعد الأجر الذي يتقاضاه العامل عامل مهم في استقرار الأسرة خاصة في ظل الازدياد السريع والمتواصل في نفقاتها المتعددة والمختلفة نتيجة الارتفاع الكبير لمستوى الاستهلاك الذي يفرضه العصر، فبسبب ضعف الدخل يعجز الفرد عن تلبية مختلف حاجياته وحاجيات أفراد أسرته ممّا قد يؤدي ذلك إلى بروز العديد من المشاكل والصراعات بين أفراد الأسرة التي تشكل ضغوط اجتماعية تؤثر سلبا على حياة الأفراد حتى عند تأديتهم لمهامهم وأعمالهم داخل المؤسسة.

فمن خلال دراستنا الميدانية لاحظنا أنّ أغلب العاملين أفراد العينة يشكون من ضعف الأجر وعدم كفايته بتلبية مختلف الحاجيات بسبب ضعف القدرة الشرائية الناجمة عن غلاء الأسعار ويظهر ذلك جليا في تبادل أطراف الحديث بين العاملين، ففي نظرهم أنّ ضعف القدرة الشرائية تؤدي إلى مشاكل أسرية تشكل ضغط اجتماعي يؤثر بشكل سلبي على الفرد وعلى أدائه الوظيفي داخل المؤسسة.

إنّ ضعف الأجر يدفع الكثير من الأفراد إلى تعلم مهارات حرفية تمكنهم من القيام بأنشطة اقتصادية أخرى غير عملهم قصد زيادة الدخل من أجل تلبية مختلف الحاجيات كتعلم حرفة الترصيص أو النجارة أو الخياطة أو الفلاحة أو تربية الحيوانات أو القيام بنشاطات تجارية ممّا قد يؤثر على درجة الالتزام والانضباط وعلى درجة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة باعتبار العامل الذي يقوم بنشاطات مهنية أخرى خارج المؤسسة قد يكون مضطرا للتغيب أو التأخر عن العمل أو شعوره بالتعب أثناء تأديته لأعماله ووظائفه ممّا ينعكس سلبا على مستوى الفعالية والأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

تؤكد العديد من الدراسات على وجود علاقة بين الأجر والأداء الوظيفي، فالأجر يشكل حافز ودافع للعمل وضعفه يؤدي بالعامل إلى انحرافات وتصرفات تنعكس سلبا على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة وهذا ما لمسناه من خلال مقابلتنا مع المبحوثين، كما يعتبر الدخل المادي الأسري أحد العوامل الرئيسية في تغيير

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

نمط الأسرة وبنيتها وطريقة تسييرها، فنتيجة للتغير الاجتماعي والضغط الكبير الذي أصبحت تشكله القدرة الشرائية والمعيشة أدى ذلك بالمرأة إلى الخروج للعمل لإشباع حاجياتها المادية وأيضاً لمساعدة الزوج أو أفراد أسرتها على تلبية مختلف الحاجيات المتعددة وأصبح ما يعرف بتقسيم العمل بين الرجل والمرأة وبين مختلف أفراد الأسرة، لكن ذلك يؤثر سلباً على بعض المهام الرئيسية التي تقوم بها المرأة داخل أسرتها كتربية الأبناء ومتابعة نتائجهم المدرسية والرعاية بالزوج وغيرها من المهام التي لديها تأثير كبير على استقرار الأسرة ووحدها وهذا ما تؤكدته العديد من الأبحاث على وجود علاقة بين خروج المرأة للعمل وزيادة معدلات التفكك الأسري.

نخلص في الأخير من خلال النتائج والنسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين إلى أنّ الدخل المادي لديه علاقة وطيدة بمستويات الشعور بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة، فالأجر يعتبر من بين مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلباً على العلاقات الأسرية وعلى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، كما يعد الدخل المادي من أبرز الحوافز التي تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي حسب العديد من الدراسات التي ركزت على دور الأجر في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين.

جدول رقم (37): يبين مدى ارتباط العمال بالسلفة لتلبية الاحتياجات.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
60	54	70.58	12	56	28	60.86	14	نعم
40	36	29.41	05	44	22	39.13	09	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

يبدو من خلال النسب التي تضمنها الجدول أعلاه رقم (37) أنّ أغلبية أفراد العينة ونسبة 60% لديهم ارتباط بالسلفة المالية، وهذه النسبة تبدو منطقية وموضوعية مقارنة بالنتائج المتحصل عليها في ضعف الدخل الفردي وعدم كفايته بتلبية مختلف الاحتياجات الفردية والأسرية نظرا لغلاء المعيشة وضعف القدرة الشرائية وارتفاع السلوك الاستهلاكي للفرد والأسرة، في حين نجد نسبة 40% من أفراد عينة البحث لا يرتبطون بالاقتراض وهذه النسبة تمثل أغلبية العاملين الغير متزوجين والذين ينتمون إلى أسر ممتدة، فالشخص الغير متزوج تقل مسؤولياته اتجاه أسرته كما تتخفف مستوى نفقاته واستهلاكه يكون محدود مقارنة بالأفراد المتزوجين والذين ينتمون إلى الأسر النووية التي تتميز بالاستقلالية في التسيير.

فمن خلال دراستنا اتضح أنّه عندما لا يجد الفرد القدرة على تلبية مختلف الحاجيات الخاصة به وبأفراد أسرته يلجأ إلى الاقتراض من الأقرباء أو الأصدقاء باعتبار القرض حل للضيق المالي الذي يعيشه الأفراد، ففي نظر المبحوثين أنّ الاقتراض يؤدي في الكثير من الأحيان إلى التصادم والصراع بين الشخص الذي قدم القرض والشخص المستلم للقرض بسبب عدم إرجاع القرض في وقته المحدد، فحسبهم في الكثير من الأحيان أنّ الشخص المستلم للقرض لا يستطيع إرجاعه لصاحبه في موعده بسبب ضعف الأجر وكثرة النفقات مما يؤدي ذلك إلى ضعف العلاقات وزعزعتها وقد تصل إلى مستوى الخلاف والصراع وهذا ما يشكل ضغط نفسي واجتماعي يؤثر بشكل سلبي على الفرد.

إنّ ارتفاع مستوى النفقات والسلوك الاستهلاكي على الأبناء وتسديد مختلف فواتير الكهرباء والماء والأنترنيت بالإضافة إلى نفقات العلاج في حالة وجود شخص لديه مرض مزمن بالأسرة وغيرها من النفقات الأخرى التي تضع الفرد أمام حتمية الاقتراض من أشخاص آخرين قصد تلبية مختلف الاحتياجات مما يصبح الفرد في موقف اجتماعي ضاغط هذا ما لاحظناه من خلال تصريحات المبحوثين، أمّا الأفراد الذين ينتمون إلى أسر ممتدة فتجدهم غير مرتبطين بالاقتراض بصفة دائمة بسبب قلة مسؤولياتهم، كما أنّ أفراد الأسرة الممتدة تجدهم يتقاسمون المسؤوليات والنفقات إذ تجد شخص مكلف بدفع فاتورة الكهرباء وآخر مكلف بتسديد فاتورة الماء وآخر مكلف بمصاريف الأكل عكس الأفراد في

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الأسر الممتدة تجدهم يتحملون كلّ المسؤوليات والنفقات بمفردهم وهذه الفئة تجدهم يشعرون بالضغوط الاجتماعية أكثر من الأفراد الذين ينتمون إلى أسر ممتدة أو الغير المتزوجين وهذا ما أكدته لنا الدراسة الميدانية.

يمكن القول في الأخير من خلال النسب والنتائج المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ لجوء الفرد إلى الاقتراض يكون بناء على وضعيته الاجتماعية فارتباط الأفراد يختلف من شخص إلى آخر، كما يعتبر ضعف الأجر السبب الرئيسي في عملية الاقتراض، كما يعد الاقتراض من بين مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلبا على العلاقات داخل الأسرة وخارجها وحتى في مكان العمل.

1-3-4 العوامل الصحية: توجد العديد من العوامل الصحية المؤثرة على الاستقرار الأسري والمسببة للضغوط الاجتماعية نذكر منها إصابة أحد أفراد الأسرة بمرض مزمن أو عدم القدرة على الإنجاب وهذا ما يدفع الطرف الغير العقيم إلى طلب الطلاق، وتبين بعض الدراسات الأمريكية أنّ سبب الخلافات بين الزوجين يتمثل في عدم التفاهم على توقيت إنجاب الأطفال أو عدم الاتفاق على عدد الأطفال المرغوب إنجابهم أو على عدم التفاهم بين الأفراد على عدم إنجاب الأطفال بسبب مشكلة العقم (السيد عبد العاطي، 2006، ص: 61).

جدول رقم (38): يبين مدى ارتباط العمال بأفراد أسرهم الذين لديهم أمراض مزمنة.

العينة		الإطارات		عمال التحكم		عمال التنفيذ		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	12	52.17	27	54	09	53	48	53.33	
لا	11	47.82	23	46	08	47	42	46.66	
المجموع	23	100	50	100	17	100	90	100	

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

من خلال الشواهد الكمية المبينة في الجدول رقم (38) يرى أغلب أفراد عينة الدراسة وعددهم 48 مبحوث بنسبة 53.33 % أنّ وجود شخص في الأسرة لديه مرض مزمن أو خطير يشكل ضغط اجتماعي يؤثر على نفسيته داخل المؤسسة ممّا ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي في العمل، في حين نجد نسبة 46.66 % من أفراد العينة يعتبرون أنّ ارتباطهم بأفراد أسرهم وعائلاتهم الذين يعانون من أمراض خطيرة ومزمنة لا يشكل عليهم ضغط اجتماعي كبير وأغلب هذه التصريحات نجدها لدى الأفراد الذين ينتمون إلى الأسر المركبة والتي يتقاسم فيها الأفراد الأدوار كما يتقاسمون الشعور بالضغط، بحيث نجد في الأسرة المركبة رعاية كبيرة للشخص المريض بسبب تواجد عدد كبير من الأفراد عكس الأسرة النووية التي يجد الأفراد صعوبة في الاهتمام والاعتناء بالشخص المريض بسبب قلة عددهم وارتباطهم بالعمل ممّا يستدعي ذلك التغيب عن العمل أو التأخر عنه ممّا ينعكس بشكل سلبي على مستوى الالتزام والانضباط داخل المؤسسة ممّا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء الوظيفي، في هذا السياق نجد أحد المبحوثين يعبر عن حجم الضغوط التي يشعر بها بسبب ارتباطه بزوجته التي تعاني من مرض خطير ومزمن ففي نظره ذلك أفقده متعة الحياة كما أنّ تفكيره دائماً متعلق بحالتها الصحية حتى عند تواجده داخل مكان العمل وفي نظره ذلك لا يجعله يقدم مستوى جيد في الأداء داخل المؤسسة.

نستنتج في الأخير من خلال النسب والنتائج المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين أنّ وجود شخص في الأسرة لديه أمراض خطيرة ومزمنة يشكل ضغط اجتماعي يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة.

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (39): يبين علاقة عدم إنجاب الأطفال بالضغوط الاجتماعية.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
57.77	52	64.70	11	56	28	56.52	13	نعم
42.22	38	35.29	06	44	22	43.47	10	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الشواهد الكمية المبينة في الجدول أعلاه، يرى أغلب أفراد عينة الدراسة وعددهم 52 مبحوث بنسبة 57.77 % أنّ عدم إنجاب الأطفال لديه علاقة بالشعور بالضغوط الاجتماعي، في حين نجد نسبة 42.22 % من أفراد العينة وعددهم 38 مبحوث يرون بأنّ مشكلة عدم الإنجاب لا تشكل ضغط اجتماعي.

فمن خلال دراستنا يرى أغلب المبحوثين أنّ مشكلة عقم أحد الزوجين يؤدي إلى حدوث توترات وصراعات في العلاقة الزوجية بين الطرفين قد تؤدي في نهاية المطاف إلى الطلاق والتفكك النهائي للأسرة فحسبهم أنّ الكثير من حالات الطلاق تكون بسبب مشكلة العقم وعدم الإنجاب، ففي نظرهم أنّ الشخص المصاب بالعقم يشعر بالذنب كما أنّه يعاني من النظرة الدونية للمجتمع خاصة من أهل الزوج أو الزوجة إلى الطرف العقيم ممّا يؤدي إلى زيادة مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعي.

من جهة أخرى يرى بعض المبحوثين بأنّ عملية الإنجاب هي مسألة قضاء و قدر ففي نظرهم أنّ الأشخاص الذين يطلبون الطلاق بسبب عدم القدرة على إنجاب الأطفال لديهم ضعف في الوازع الديني ولا يؤمنون بقضاء الله وقدره، فهم يرون ضرورة التزام أفراد الأسرة بالمعايير الدينية والتمسك بالأخلاق الفاضلة والمودة والمعايشة الطيبة والالتزام بتكاليف الشرع الإسلامي وبتقاليد المجتمع القويمة باعتبار

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الدين عامل مهم في بناء الأسرة واستقرارها كما أنّ مستوى الإيمان لديه دور كبير في التخفيف من الشعور بالضغوط النفسية والاجتماعية.

فمن خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين نخلص إلى أنّ وجهات النظر حول وجود علاقة أو عدمها بين مشكلة عدم القدرة على الإنجاب والشعور بالضغوط الاجتماعية يختلف من شخص إلى آخر حسب المستوى التعليمي ومستوى الوازع الديني للأفراد، لكن تبقى مشكلة عدم القدرة على الإنجاب أحد الأسباب الرئيسية للطلاق وبالتالي تعتبر مصدرا للضغوط الاجتماعية لما لإنجاب الأطفال علاقة بالإحساس الغريزي بالرغبة في أن يكونا كلا الزوجين أم وأب للأطفال، كما يدفع إنجاب الأطفال كلا الزوجين إلى الشعور بالمسؤولية اتجاه الأسرة.

جدول رقم (40): يبين مدى انشغال الأفراد بالتفكير في مشاكلهم الأسرية داخل المؤسسة.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
63.33	57	70.58	12	60	30	65.21	15	نعم
36.66	33	29.41	05	40	20	34.78	08	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول رقم (40) نلاحظ أنّ نسبة 63.33% من أفراد العينة يصرحون بأنهم دائماً منشغلين بالتفكير في مشاكلهم الأسرية خلال تأديتهم لمهامهم ووظائفهم داخل المؤسسة في حين نجد نسبة 36.66% من المبحوثين يصرحون بأنهم لا ينشغلون بالتفكير في المشاكل الخارجية عن العمل خاصة المشاكل الأسرية عند تواجدهم في مكان العمل ونجد أغلب هذه التصريحات لدى الأفراد الغير متزوجين والذين ينتمون إلى الأسر المركبة ممّا يساعدهم ذلك في عدم الشعور بالضغوط بمستوى عال

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

بسبب قلة مسؤولياتهم داخل الأسرة، لكن من خلال مقابلتنا لهم التمسنا في تصريحاتهم بأنهم يفكرون في مشاكلهم الأسرية بطريقة أو بأخرى داخل المؤسسة خلال تأديتهم للعمل.

فمن خلال دراستنا الميدانية يرى أغلب المبحوثين الضغوط الاجتماعية التي تنتجها المشاكل الأسرية تؤثر على الفرد أينما وجد خاصة داخل المؤسسة، والملاحظ أنّ الأفراد المتزوجين هم الأكثر تفكيراً بمشاكلهم الأسرية خاصة الأفراد حديثي الزواج أو الذين لديهم أبناء صغار يتركونهم في الروضة أو لدى امرأة مربية أو الذين لديهم أبناء يعانون من صعوبات في التعلم تؤثر في نتائجهم الدراسية أو تمردهم عن الدراسة أو لديهم انحرافات سلوكية خاصة في سن المراهقة فتجدهم دائماً مرتبطين بالتفكير فيهم والاتصال المستمر بهم عن طريق الهاتف.

إنّ التفكير المستمر في المشاكل الأسرية يجعل الفرد يتحدث باستمرار عن مختلف مشاكله والضغوطات التي يعاني منها في حياته، بحيث لاحظنا أغلب أفراد العينة يتبادلون الكلام والحديث عن مشاكلهم الأسرية وما تسببه من ضغوط نفسية واجتماعية وقد يستغرق الحديث مدة أطول خلال وقت العمل ممّا قد يؤثر بشكل سلبي على القيام بالأعمال والوظائف بدقة وفعالية وفي وقتها المحدد، فكثرة الكلام والأحاديث الجانبية بين العمال خلال تأديتهم لمهامهم هي سلوكيات ترفضها إدارة المؤسسة لأنّها تساهم بشكل كبير في انخفاض الإنتاج وقله جودته، لكن يعتبر المبحوثين الأحاديث والكلام عن المشاكل الأسرية وسيلة للتفيس والبحث عن الحلول من خلال تبادل التجارب الاجتماعية التي يواجهها كلّ فرد داخل أسرته لكن بالنسبة لإدارة المؤسسة هي سلوكيات غير مقبولة تؤثر على الإنتاج والأداء، إذ تقوم إدارة المؤسسة بتوجيه ملاحظات باستمرار تمنع العمال من تضييع وقت العمل في الكلام والأحاديث الجانبية ممّا يثير استياء بعض الأفراد ويصدرون ردود أفعال سلبية اتجاه الإدارة وقد يخلق ذلك توترات وصراعات داخل المؤسسة ممّا يساهم في الرفع من مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية وهذا ما جاء في تصريحات بعض المبحوثين.

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

ومن هنا نستنتج أنّ المشاكل الأسرية تشكل ضغط اجتماعي كبير يجعل الأفراد منشغلين في التفكير بها لإيجاد حلول ومخارج لها حتى عند تواجدهم في مكان العمل أثناء قيامهم بأعمالهم ومهامهم المهنية ممّا يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي ونسبة الإنتاج.

2- الثقافة وأثرها على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة:

2-1 تعريف الثقافة: تعتبر الثقافة عامل مهم في تحديد سلوك الأفراد سواء داخل المؤسسة أو خارجها، فمن خلال المستوى الثقافي الذي يتميز به الفرد تتحدد طبيعة سلوكياته ومعاملاته وعلاقته مع الآخرين، فالثقافة المجتمعية تؤثر في الفرد والمؤسسة على حد سواء باعتبار الفرد هو جزء من المجتمع يتأثر بالثقافة الموجودة فيه وفي نفس الوقت هو حامل لها وبإمكانه نقلها أينما وجد حتى داخل مؤسسة العمل وفي بعض الحالات قد تخدم هذه الثقافة أهداف المؤسسة وفي حالات أخرى قد تعرقل مهمة تجسيد أهدافها ممّا تدفع إدارة المؤسسة إلى رفضها وعدم قبولها كما أنّ اختلاف الأفراد داخل المؤسسة في القيم والاتجاهات والعادات والتقاليد قد يؤدي إلى بروز تصادم وتعارض فيما بينهم وقد يصل ذلك إلى مستوى الصراع داخل المؤسسة ممّا يؤدي إلى تشكل ضغوط اجتماعية تنعكس سلباً على الفعالية التنظيمية والأداء الوظيفي للأفراد.

يتمتع المجتمع الجزائري بثقافة جد ثرية يمكن أن تدفع الأفراد إلى تحسين سلوكياتهم وأفعالهم الاجتماعية داخل وخارج المؤسسة باعتبار أنّ المجتمع الجزائري يستمد ثقافته بشكل كبير من الدين الإسلامي الحنيف الذي يدعو إلى الالتزام والتخلي بالقيم والسلوكيات ذات الأثر الإيجابي، كما يدعو إلى العمل والتفاني فيه بحيث ربط الدين الإسلامي العمل بالعبادة لكن مع التحولات الاجتماعية والتغيرات الثقافية الناتجة عن تطور المجتمعات وتغير بنيتها وتنوع الثقافات وتعددتها أدى إلى بروز بعض القيم والعادات والتقاليد السلبية التي أصبح لها تأثير سلبي على الأفراد والمؤسسات وأصبحت تمثل مصدر للضغط النفسي والاجتماعي والمهني، وقبل التطرق إلى توضيح علاقة الثقافة بالضغوط الاجتماعية

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

والأداء الوظيفي يمكننا أن نشير إلى بعض التعاريف الواردة حول مفهوم الثقافة، في هذا السياق يعرف العديد من الباحثين والمفكرين الثقافة على "أنها عبارة عن مركب من أساليب الشعور والفكر والسلوك الذي يميز مجموعة من الناس ويتوارثونه جيلا بعد جيل، وترتبط تلك العناصر ببعضها البعض بعلاقات تفاعل وتأثير متبادل، ويؤدي كلّ عنصر منها وظيفته الخاصة في إطار الثقافة الكلية للمجتمع" (محمد محمود الجوهري، 2010، ص: 83).

ويعرفها تايلور "بأنها ذلك الكلّ المركب المعقد الذي يشتمل على المعرفة والمعتقدات والفن والأخلاق والقانون والعادات أو أي قدرات أخرى أو عادات يكتسبها الإنسان بصفته عضوا في المجتمع" (بوفلجة غياث، 2015، ص: 14).

وبتمعن في هذه التعاريف يظهر جليا أنّ الثقافة هي شيء يكتسبه الفرد من بيئته الاجتماعية التي يعيش فيها من أجل تحقيق التكيف الاجتماعي وكما يعتبرها السوسيولوجيين على أنها تمثل كلّ ما يبدو في المجتمعات من عادات وأفكار وغيرها وعلى أنها مجمل المظاهر الفكرية للحياة الاجتماعية فهي تتضمن كلّ أساليب السلوك التي لها علاقة بمجالات النشاط البشري (فاتن محمد شريف، 2008، ص: 22).

2-2 المكونات الأساسية للثقافة: تتكون الثقافة من العناصر التالية:

- **القيم:** تعد القيم إحدى المكونات الأساسية لشخصية الأفراد فهي تؤثر في سلوكياتهم وأفعالهم الاجتماعية وعلاقاتهم داخل المؤسسة وخارجها، ونظرا لدورها ومستوى تأثيرها على سلوكيات الأفراد والجماعات بدأ الكثير من الباحثين والمهتمين بالضغوط المهنية والاجتماعية بدراسة القيم باعتبارها عامل مؤثر في مختلف سلوكيات الأفراد، وأيضا بالتركيز على دراسة موضوع القيم وعلاقته بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة، وتعرف القيم على أنها مستوى أو معيار للانتقاء من بين بدائل أو إمكانات اجتماعية متاحة أمام الشخص في الموقف الاجتماعي (عبد اللطيف محمد خليفة، 1992، ص: 39).

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

ويعرفها "بارسونز بأنها العنصر الأول الذي يحقق الصلة بين الأنساق الاجتماعية والثقافية" (Parsons, 1966, p 8).

وانطلاقاً من هذه التعريفات يتضح جلياً أنّ القيم هي مجموعة من الاهتمامات والتفضيلات والرغبات التي يحملها الأفراد عن الأشخاص والأشياء والمعاني، فبواسطة القيم يستطيع الفرد أن يصدر أحكاماً اتجاه الأشياء إذا كانت مقبولة أو مرفوضة، جيدة أو ضعيفة، صحيحة أو خاطئة، كما يرى علماء الاجتماع أنّ عملية التقييم وإصدار الأحكام يجب أن تكون مشروطة بالظروف المجتمعية المتاحة حتى يستطيع الفرد تحقيق رغباته وتفضيلاته المختلفة.

- **الاتجاهات:** تعتبر الاتجاهات من أبرز محددات سلوك الفرد في تفاعله الاجتماعي خلال مختلف المواقف الاجتماعية، وتعرف الاتجاهات بأنها المواقف التي يتخذها الأفراد في مواجهة القضايا والمسائل والأمور المحيطة بهم، وتتكون الاتجاهات من ثلاثة مكونات أساسية تتمثل في المكون المعرفي والذي يتمثل في المعلومات الموجودة لدى الفرد حول هذه القضايا والمكون الثاني يتعلق بالأفعال التي يقوم بها الفرد خلال اتصاله مع هذه القضايا ويتعلق المكون الثالث بعملية التقييم التي يقوم بها الفرد اتجاه هذه القضايا (عبد الفتاح دويدار، 1992، ص: 58).

- **العادات:** تعرف العادات على أنها ظاهرة اجتماعية، كما يعتبرها العديد من الباحثين على أنها قاعدة للسلوك الفردي والجماعي، فالعادة تعبر عن الأفعال والسلوكيات التي اكتسبها الأفراد والجماعات عن طريق التكرار المستمر (فتحي محمد أبو عيانة، 2001، ص: 155).

يرى سمير أنّ العادات هي عبارة عن أفعال وسلوكيات ينتجها الأفراد وتعبّر عن حاجاتهم داخل المجتمع، فالأفراد والجماعات يقومون بأفعال أو طرق بصفة متكررة ومستمرة، وعن طريق هذا التكرار يكتشفون الأفعال والطرق المفيدة فيتمسكون بها فتصبح عادة اجتماعية ويتعارف الأفراد عليها ويعملون على ترسيخها في الأجيال القادمة ومعنى ذلك أنّ هذه العادات تنتقل إلى الجيل الجديد دون أن يعرفوا تكوينها

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

وأصلها بل هم مجبرون فقط على الامتثال لها، وهنا تكمن أهمية العادات في كونها تشكل سلوكيات متكررة تفرضها الجماعة على الفرد وبيئته المجتمع هذه العادات كوسيلة لإشباع حاجات أفراد المعيشية (عبد الله رشدان، 2004، ص:139).

- **التقاليد:** "يعرف الباحثين التقاليد بأنها مجموعة من قواعد السلوك المقتبسة بطريقة رأسية أي من الماضي إلى الحاضر ثم من الحاضر إلى المستقبل، فهي تنقل وتورث من جيل لآخر ومن السلف إلى الخلف على مر الزمن" (فوزية زياب، 1980، ص:164).

فالعادات تعبر عن ما يقدمه الجيل القديم إلى الجيل الجديد من قيم واتجاهات وعادات وأعراف قصد حمايتها والمحافظة عليها من الزوال والاندثار للحفاظ على ثقافة المجتمع، ومعنى ذلك أن التقاليد تقوم على عملية التوريث من الجيل السلف لجيل الخلف، وهنا يكمن دورها في التأثير على سلوكيات الأفراد وأفعالهم الاجتماعية.

فمن خلال تحليلنا وتفسيرنا لمكونات الثقافة يتضح لنا الدور الكبير الذي تلعبه الثقافة في التأثير على الأفراد والجماعات فهي التي تحدد نمط شخصياتهم وطبيعة العلاقات والمعاملات ومختلف النشاطات بينهم، فالتفاعل القائم بين ما هو اجتماعي وثقافي هو الذي يشكل شخصية الفرد، بحيث تشير العديد من الدراسات والأبحاث من أن النمو الذي يتم على مستوى العقل الفردي يصاحب النمو في البناء الاجتماعي، والاتصال الوثيق بين بناء الأنا الفردية وبين بناء الجماعات التي ينتمي إليها الفرد (عثمان مريم، 2017، ص:47).

فالثقافة تكسب أفراد الجماعة قيم واتجاهات وعادات وتقاليد تؤثر بشكل كبير في شخصياتهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها وهذا ما يجعل في الكثير من الأحيان الفرد يشعر بضغوط اجتماعية بسبب عدم التزامه بهذه الثقافة أو مخالفته لها بسبب ردود أفعال الجماعة التي ترفض الخروج عن قيمها وعاداتها وتقاليدها باعتبارها إلزامية ولا يمكن الخروج عنها ومخالفتها، فالفرد الذي لديه ثقافة تختلف عن ثقافة

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

الجماعة يجد صعوبة في التكيف والاندماج مع أفرادها، فالكثير من السلوكات والأفعال الاجتماعية والطرق والأساليب تعتبر مقبولة وصحيحة في مجتمع معين ومرفوضة وخاطئة في مجتمع آخر، وقد يؤدي ذلك إلى عدم التفاهم والتفاعل الجيد مما قد يسبب توترات وصراعات تشكل ضغوط اجتماعية على الفرد أو الجماعة، فكل مجتمع أو جماعة ثقافتها الخاصة التي يتعلمها أفرادها ويقومون بسلوكات تختلف عن سلوكات ينتمون إلى مجتمعات أو جماعات أخرى بسبب اختلاف ثقافتها، وفي بعض الأحيان تتعارض الثقافة التنظيمية الداخلية للمؤسسة مع الثقافة الخارجية للبيئة المحيطة بها مما يشكل ضغط على المؤسسة ويعيق عملية تحقيق أهدافها.

ونظرا لأهمية الثقافة في ضبط سلوكات وأفعال الأفراد والجماعات وجب على المنظمات والمؤسسات تعزيز ثقافة تنظيمية بداخلها وتعمل على ترسيخها في أوساط العمال وإقناعهم بدورها وأهميتها في التخفيف من الضغوط الاجتماعية وتحقيق أهداف المؤسسة والرفع من مستوى الفعالية والأداء الوظيفي خاصة في ظل الانتشار السريع لثقافة الاستهلاك والمنافسة على الإنتاج وجودته لدى أفراد المجتمع مما يجعلها أمام حتمية نشر قيم وعادات وتقاليد داخل المؤسسة تساهم في زيادة شعور العمال بالانتماء والعضوية لجماعة العمل وللمؤسسة ككل ليكونوا كيانا واحدا لمواجهة مختلف التحديات التي تعرفها المجتمعات المعاصرة وما تفرزه من ضغوط اجتماعية تؤثر سلبا على الفرد والمؤسسة.

جدول رقم (41): يبين مدى توافق قيم واتجاهات العامل مع قيم واتجاهات جماعة العمل.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
68.88	62	82.35	14	64	32	69.56	16	نعم
31.11	28	17.64	03	36	18	30.43	07	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (41) نلاحظ أنّ نسبة 68.88% من أفراد العينة يصرحون بتوافق قيمهم واتجاهاتهم مع قيم واتجاهات زملائهم في العمل، في حين نجد نسبة 31.11 % من أفراد العينة يصرحون بعدم توافق قيمهم واتجاهاتهم مع قيم واتجاهات أغلب الزملاء داخل المؤسسة ونجد أغلب هذه التصريحات لدى الأفراد الجدد بالمؤسسة بحيث يتميزون بمستوى قليل من الخبرة والأقدمية في العمل، وقد يأخذ تكيفهم واندماجهم مع البيئة الاجتماعية وقتاً طويلاً، فأغلبية الأفراد الجدد في العمل يشعرون بالضغط النفسي والاجتماعي مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي لديهم، ويبدأ بالتحسن والتطور بعد مدة طويلة من الزمن حتى يتحقق التكيف والاندماج في جماعة العمل، وهذا ما أكدته المقابلة والملاحظة الميدانية في أغلب تصريحات المبحوثين.

فمن خلال دراستنا يدل توافق قيم واتجاهات الفرد مع قيم واتجاهات جماعة العمل على أنّ جميع الأفراد يشتركون في ثقافة واحدة وهذا مؤشر على سرعة تأقلم الأفراد وتكيفهم مما يساهم في التخفيف من مستوى الضغوط الاجتماعية لديهم ذلك أنّ وجود اختلافات في القيم والاتجاهات بين الفرد وجماعة العمل يشكل صعوبة في اندماج الفرد مع الجماعة وقد يصل ذلك إلى الرفض والعزل وممارسة التهميش، في هذا السياق يصرح بعض المبحوثين بأنّ اختلاف ثقافة الفرد عن ثقافة الجماعة يؤدي إلى صعوبة في التكيف كما يشكل ضغوط اجتماعية قد تؤدي في نهاية المطاف إلى ترك العمل أو تغيير المؤسسة باعتبار أنّ الثقافة لها قدرة التأثير على أفراد الجماعة ويساهم الأفراد في هذا التأثير لأنها تعمل على السيطرة على شخصيات الأفراد الذين يقعون تحت تأثيرها، حيث أكد دوركايم على أولوية المجتمع أو الجماعة على الفرد وأكد على أنّه داخل كلّ مجتمع أو جماعة يوجد وعي جمعي والذي يتشكل من التمثلات والمثل والقيم والمشاعر المشتركة بين الأفراد وهذا الوعي هو خارجي ومتعال لأنّ الوعي الجمعي أعلى من الوعي الفردي، لذلك الفرد خاضع للمجتمع أو الجماعة وثقافتها مما يجعله تحت تأثيرها الإيجابي أو السلبي وهذا ما يشكل لديه الشعور بالضغوط الاجتماعية.

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول رقم (42): يبين مدى توافق قيم واتجاهات العامل مع قيم واتجاهات المؤسسة.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
54.44	49	58.82	10	58	29	43.47	10	نعم
45.55	41	41.17	07	42	21	56.52	13	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه يتبين لنا أنّ نسبة 54.44 % من أفراد العينة يصرحون بوجود اختلاف بين قيمهم واتجاهاتهم مع قيم واتجاهات المؤسسة، فحسب بعضهم أنّ ثقافة المؤسسة تركز على الإنتاج أكثر من الاهتمام بالعامل، وهذا ما أكده لنا بعض العمال بقولهم أنّ الإدارة لا تعطي الأهمية للعامل بل همها الوحيد هو الإنتاج، بينما يصرح أفراد العينة الآخرين بنسبة 45.55 % بتوافق قيمهم واتجاهاتهم مع قيم واتجاهات المؤسسة ونجد أغلب هذه التصريحات لدى المبحوثين الذين يتميزون بالأقدمية في العمل وبمستوى عال من الخبرة، وهذا مؤشر على أنّ الخبرة والأقدمية في العمل لديها دور كبير في تأقلم العامل وتكيفه مع الثقافة التنظيمية للمؤسسة.

يدل التوافق بين ثقافة الفرد وثقافة المؤسسة على وجود تفاهم وتناسق بين الإدارة والعاملين في الطرق والأساليب المتبعة في العمل وهذا ما يساهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، فشعور العامل بأنّ طرق التسيير المتبعة من قبل الإدارة تتطابق مع طبيعته تفكيره واهتماماته وقيمه واتجاهاته يولد لديه القناعة بكلّ ما يصدر من أوامر وتعليمات وبالتالي الالتزام بها والتفاني في أدائها بدقة وفعالية عالية، كما يساهم أيضاً في الشعور بالرضا والانتماء ممّا يساهم في انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية فيدفعه ذلك إلى العمل أكثر وتطوير الأداء الوظيفي والسعي إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

وخلاصة القول أنه مهما كانت النسب متفاوتة في تصريحات المبحوثين حول مدى توافق قيمهم واتجاهاتهم مع قيم واتجاهات المؤسسة وتأثير ذلك على مستوى الشعور بالضغط الاجتماعي والأداء الوظيفي يبقى للثقافة التنظيمية دور كبير من جهة في التقليل من مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية ومن جهة أخرى الدفع أكثر للرفع من مستوى الأداء الوظيفي، وتعتبر الثقافة التنظيمية وسيلة للضبط الاجتماعي داخل المؤسسة، فدور القيم والاتجاهات والعادات والتقاليد في الضبط والتنظيم لا يقل شأنًا عن دور القوانين والنصوص التنظيمية الوضعية.

الفصل الرابع: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل:

كحصيلة لما سبق ذكره من خلال هذا الفصل يتضح جليا بأن مصادر الضغوط الاجتماعية لا تقتصر على بيئة العمل الداخلية فقط بل توجد العديد من مصادر الضغوط الخارجية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة، وبالتالي لا يمكن للمنظمات والمؤسسات أن تحقق أهدافها في ظل الاهتمام بعوامل البيئة الداخلية فقط وإنما يتوقف نجاحها على مدى مساعدة الأفراد العاملين بها على التكيف والتأقلم مع مختلف مصادر الضغوط الاجتماعية التي ينتجها المحيط الخارجي، الأمر الذي يتطلب منها معرفة ما يجري حولها من متغيرات ايجابية وسلبية، لذا فان اهتمام المؤسسة بظروف العامل الخارجية كمشاكله الأسرية والتزاماته الشخصية وترسيخ قيم واتجاهات وعادات إيجابية لدى الأفراد يساهم في التخفيف من مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي، ويمكن تلخيص أبرز المصادر الخارجية التي تشكل ضغوط اجتماعية تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المنظمات فيما يلي:

- نقص الثقة بين أفراد الأسرة وكثرة الخلافات الزوجية والعائلية وما ينجم عنها من تفكك أسري وعائلي.
- تمرد الأبناء عن الدراسة والانحراف السلوكي خاصة في سن المراهقة.
- عدم تناسب الأجر الشهري مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة مما ينتج عنه عدم القدرة على تلبية مختلف حاجيات أفراد الأسرة خاصة السكن وضريبة الماء والكهرباء.
- كثرة الديون بسبب السلفة المالية المتكررة.
- معاناة أحد أفراد الأسرة بمرض مزمن.
- اختلاف ثقافة الأفراد مع الثقافة التنظيمية للمؤسسة، أو اختلاف ثقافة الفرد مع ثقافة جماعة العمل.



الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية ورفع الأداء الوظيفي

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية ورفع الأداء

الوظيفي

مقدمة الفصل

1- ماهية التكيف الاجتماعي

1-1 الإستراتيجية، التكيف الاجتماعي (مقاربة مفاهيمية)

1-2 خصائص التكيف الاجتماعي

1-3 عوامل التكيف الاجتماعي

1-4 المظاهر التي تدل على التكيف الاجتماعي السليم

1-5 عوائق التكيف الاجتماعي

2- استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية ورفع الأداء الوظيفي

2-1 الاستراتيجيات الفردية

2-2 الاستراتيجيات التنظيمية

خلاصة الفصل

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية ورفع الأداء الوظيفي

مقدمة الفصل:

عرفت المجتمعات المعاصرة تحولات سريعة وتغيرات كبيرة ومتلاحقة ساهمت في تعقيد الحياة وظهرت العديد من الضغوط، بحيث أصبح الفرد يعيش الضغوط بكل أنواعها خاصة الضغوط الاجتماعية التي تعيق الفرد من الاندماج والتكيف مع البيئة الاجتماعية، وفي ظل هذه الظروف وجدت المؤسسات الإنتاجية نفسها في بيئة اجتماعية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالاهتمام بالموارد البشرية التي تمتلكها نظرا لأهميتها الفائقة وقدرتها على المساهمة إيجابيا أو سلبيا في تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك عن طريق وضع الاستراتيجيات التي تهدف إلى الوصول بالعامل إلى التكيف الإيجابي خاصة مع محيط العمل والوسط العلائقي ومختلف المثيرات الاجتماعية، فالمؤسسة التي تطمح إلى تحقيق فعالية الأداء والكفاءة تعمل جاهدة على تحقيق رضا عمالها والتخفيف من الضغوطات التي يعانون منها لأنّ تأثر العامل بالضغوط الاجتماعية قد يؤدي ذلك إلى ضعف أدائه الوظيفي ونقص فعاليته داخل المؤسسة الإنتاجية.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

1- ماهية التكيف الاجتماعي:

1-1 الإستراتيجية، التكيف الاجتماعي (مقاربة مفاهيمية):

- تعريف الإستراتيجية: "يرى الباحثون أنّ أصل كلمة إستراتيجية تعود إلى الكلمة اليونانية " Strategos والتي تعني فن القيادة وإدارة المعارك، وهذا يدل على أنّ أول ظهور لكلمة الإستراتيجية ظهر في المجال العسكري كدليل على استغلال كلّ الإمكانيات المتاحة لتحقيق النصر على الأعداء" (Durand Rodolph, 2003:p127).

وبعد ذلك تطور مفهوم الإستراتيجية واختلفت وجهات النظر في تعريفه نظرا لتعدد واختلاف المجالات التي استخدمت فيه الكلمة كالمجال السياسي والمجال الاجتماعي والمجال الاقتصادي، بحيث يرى الكثير من الباحثين أنّ كلمة إستراتيجية ترتبط بشكل كبير بالقرارات التي تتخذ لتحقيق أهداف مسطرة (محمد محمود مصطفى، 2003، ص:12).

- تعريف التكيف: يشير الباحثين والمختصين أنّ أصل مفهوم التكيف ظهر في علم الأحياء ليدل على العمليات التي تقوم بها الكائنات الحية من أجل البقاء والاستمرار، ليتم بعد ذلك استخدامه في العلوم الإنسانية للدلالة على التغييرات المستمرة في أنماط السلوك وذلك بواسطة التقييم الذاتي لنشاطاته الخاصة ودوافعه لمواجهة وضعية ضاغطة والتحكم فيها قصد تحقيق التوافق (شريت أشرف، صبحي محمد، 2006، ص:123).

- تعريف التكيف الاجتماعي: "يعرف التكيف الاجتماعي على أنّه انسجام الفرد مع محيطه، ويعد عملية ديناميكية مستمرة بين الفرد والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، يهدف فيها الفرد إلى تعديل سلوكه بما يتوافق مع بيئته الاجتماعية، ممّا يمكن من إقامة علاقات جيدة مع الآخرين ليوافق بين نفسه والعالم المحيط به" (شهاب محمد ذياب حمادنه، 2015، ص: 113).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

وتتجسد عملية التكيف في السعي الدائم للفرد لتحقيق التوافق بين مطالبه وظروف البيئة المحيطة به، فالفرد كثيرا ما يجد نفسه في ظروف أو بيئة لا تشبع مطالبه وحاجاته النفسية والاجتماعية، وفي ظل هذه الأوضاع يبذل الفرد جهود مستمرة لمواجهة هذه الصعوبات للوصول إلى التوافق والتكيف (محمد السيد الهابط، 1985، ص: 23-25).

"فالتكيف الاجتماعي يعني قدرة الفرد على إتباع السلوك الذي يتوافق مع ما هو سائد في المجتمع بشكل يحقق له الرضا عن نفسه ورضا الجماعة عنه، لأنّ عملية التكيف تتم داخل إطار العلاقات الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد ويتفاعل معها سواء كانت هذه العلاقات في مجتمع الأسرة أو المدرسة أو الرفاق أو المجتمع الكبير بصفة عامة" (فهيم مصطفى، 1979، ص: 25).

وانطلاقاً من كلّ هذه التعاريف يتضح لنا بأنّ استراتيجيات التكيف الاجتماعي هي عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب المتبعة لتحقيق التوافق مع البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها الفرد سواء داخل مكان العمل أو خارجه، ومن بين العوامل والأسباب التي تؤدي بالفرد إلى عدم التكيف تتمثل في عدم الاستقرار النفسي والاجتماعي الذي يرجع إلى اختلاف في القيم والاتجاهات بين الفرد والجماعة، كثرة التوترات والصراعات، عدم الاستقرار الأسري ... الخ، ممّا يجعل الفرد يشعر بالضغوط الاجتماعية التي قد تؤدي به إلى العزلة والانطواء، عدم التحكم في الانفعالات، عدم القدرة على تحمل المسؤولية وغيرها من المشكلات النفسية والاجتماعية التي تساهم بشكل كبير في ضعف فعاليته وأدائه الوظيفي داخل المؤسسة، هذا ما يستدعي إتباع العديد من الطرق والأساليب التي تساعد الفرد على تحقيق التكيف والتوافق الاجتماعي.

1-2 خصائص التكيف الاجتماعي: تتميز عملية التكيف الاجتماعي بمجموعة من الخصائص والسمات

تتمثل أبرزها فيما يلي:

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- **الدينامية:** يعتبر التكيف الاجتماعي عملية مستمرة ديناميكية بسبب التغير المستمر للبيئة الطبيعية والاجتماعية، فبمجرد أن يتكيف الفرد مع ظروف بيئته حتى تتغير هذه البيئة مما يتطلب إعادة تكيفه معها من جديد في هذا السياق يرى الباحث جودستين أنّ التكيف بأنه عملية دينامية مستمرة خاصة في العصر الحديث الذي يتميز بالتعقيد، فكلاً أشبع الفرد حاجة من حاجاته ظهرت له حاجات جديدة يسعى إلى إشباعها (الصالح مصلح، 1996، ص: 52).

- **المعيارية:** يتميز مفهوم التكيف الاجتماعي بالمعيارية، بحيث اختلف الباحثين في مجال التكيف الاجتماعي في تحديد معيار ثابت للتكيف أو سوء التكيف في هذا السياق يرى بعض الباحثين منهم دافيد ورسلر أنّ درجة تكيف الأفراد تقاس من خلال الالتزام بمعايير المجتمع وهناك من ربط التكيف الاجتماعي بالسعادة أي أنّ الفرد المتكيف اجتماعياً هو الشخص السعيد (الصالح مصلح، 1996، ص: 58).

- **النسبية:** وتظهر مسألة النسبية في التكيف بصفة خاصة في المجتمع الحديث حيث أصبح الفرد ينتمي إلى جماعات متعددة تختلف معاييرها الثقافية وهنا تختلف درجة ومستوى التكيف الاجتماعي لدى الفرد من جماعة إلى أخرى حسب العوامل المتعلقة بظروف المواقف الاجتماعية المختلفة التي يتفاعل فيها الفرد (الصالح مصلح، 1996، ص: 59).

- **الوظيفة:** تتمثل وظيفة التكيف في تحقيق التوازن والتوافق مع البيئة الاجتماعية (محمد السيد الهابط، 1985، ص: 59).

1-3 عوامل التكيف الاجتماعي: تعتبر عملية التكيف عملية مستمرة ودائمة، فمطالب الفرد وأهدافه متواصلة إلى حين تحقيقها، لكن يجد الفرد صعوبة بسبب بعض المؤثرات المرتبطة بذاته أو المؤثرات الخارجية في البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها، "وأهم العوامل التي تساعد على التكيف الاجتماعي تتمثل فيما يلي:

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- أن يكون الشخص قادرا على توجيه حياته توجيها ناجحا بحيث يشبع حاجاته المختلفة.
- أن يشبع الشخص حاجاته بطريقة لا تفرق إشباع الحاجات المشروعة للآخرين.
- أن يتوفر لدى الفرد العادات والمهارات التي تيسر له إشباع الحاجات الملحة، وهذه العادات تكون في المراحل المبكرة في حياة الفرد، ولذلك فالتكيف هو في الواقع محصلة لما جربه الفرد من خبرات وتجارب جعلته يتعلم طرق وأساليب متعددة ومختلفة يلبي بها حاجاته" (سعد جلال ومحمد علاوي، 1992، ص: 47).

1-4 المظاهر التي تدل على التكيف الاجتماعي السليم: يحاول الفرد تغيير وتعديل سلوكه باستمرار قصد تحقيق التوازن والتوافق مع البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها، وتتمثل مظاهر التكيف الاجتماعي فيما يلي:

- الامتثال بقواعد الضبط الاجتماعي: يتميز المجتمع بمجموعة من القواعد والنظم التي تمثل نموده الثقافي المادي واللامادي، والتي تؤدي إلى تنظيم علاقات الأفراد بعضهم ببعض، فالفرد يتشبع بالقيم والأخلاق حتى تصبح جزءا من تكوينه الاجتماعي وهي التي تحدد أنماط سلوكه داخل الجماعة وخارجها وتؤدي به إلى عملية الضبط الاجتماعي فهي الموجه له في نبذ ورفض الأنماط السلوكية التي تغاير وتناقض قواعد ونظم ومعايير المجتمع، وعندما يلتزم الفرد بأخلاق وثقافة الجماعة أو المجتمع فهذا دليل ومؤشر على وجود حالة من التوافق والتأقلم الاجتماعي بين الفرد والجماعة (أديب محمد الخالدي، 2009، ص: 102).

- **الأداء الوظيفي في العمل:** "يعتبر الأداء الوظيفي الجيد دليل ومؤشر على تكيف العامل مع بيئة العمل، بحيث تعتبر قدرة الفرد على العمل والإنتاج والإنجاز والابتكار والنجاح دليلا على تكيفه اجتماعيا مع محيط العمل" (أديب محمد الخالدي، 2009، ص: 103).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- المسؤولية الاجتماعية: "تعتبر المسؤولية الاجتماعية مظهر من مظاهر التكيف الاجتماعي السليم، فالفرد الذي يهتم بالآخرين ويدافع عنهم ويسعى إلى تحقيق أهدافهم وحماية ممتلكاتهم ومنجزاتهم فهذا مؤشر يدل على أنّ الفرد لديه تكيف اجتماعي إيجابي مع بيئته الاجتماعية" (صالح أحمد زكي، 1972، ص:59).

1-5 عوائق التكيف الاجتماعي: تتسم عملية التكيف الاجتماعي بالعديد من الصعوبات والعراقيل التي

تعيق الفرد من تحقيق التوازن والتوافق مع بيئته الاجتماعية، وقد تكون هذه العوائق مرتبطة بشخصية الفرد أو بالبيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها، وتتلخص أبرز عوائق التكيف الاجتماعي فيما يلي:

- **عوائق مرتبطة بالفرد:** تتمثل العوائق والعقبات التي ترتبط بالفرد في وجود أمراض عضوية أو إعاقة ذهنية أو وجود ضعف في حواسه مما يعيق الاتصال مع العالم الخارجي، أو وجود اضطرابات نفسية كالقلق المرضي وعدم القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين وشعوره بعدم الرضا عن نفسه كلّها عقبات تمنع من تحقيق التكيف الاجتماعي الصحيح والسليم" (سيد خير الله، 1981، ص:75).

- **عوائق مرتبطة بالبيئة الاجتماعية:** "تعتبر البيئة الاجتماعية عامل رئيسي في نجاح عملية التكيف الاجتماعي أو فشلها، فالبيئة الاجتماعية التي تتسم بثقافة سلبية كانتشار العادات والقيم والمعتقدات السلبية التي يراها الفرد لا تتماشى مع قيمه واتجاهاته تجعل الفرد يجد صعوبة في التكيف معها" (سيد خير الله، 1981، ص:75).

2- استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي:

إنّ الشعور بالضغوط الاجتماعية من طرف الأفراد داخل محيط العمل وخارجه له تأثير كبير على الأداء الفردي والمؤسستي وهذا ما يدعو إلى البحث عن استراتيجيات وأساليب للتكيف مع هذه الضغوط والتعامل معها سواء من طرف المؤسسة بهدف الرفع من مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الفعالية التنظيمية وزيادة الإنتاج والربح، أو من طرف الأفراد من أجل مواجهة المواقف الصعبة والتكيف معها

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

والاندماج مع المحيط الاجتماعي والمهني بشكل جيد، فحسب الباحث سيوارد تعرف استراتيجيات التكيف مع الضغوط والتعامل معها "بأنها مجموعة الطرق والأساليب التي يستخدمها الفرد بهدف التعايش والتكيف مع الضغط الذي يتعرض له وبعض هذه الطرق تكون كرد فعل تلقائي عندما يكون العامل الضاغط بسيطاً، لكن عندما يكون الموقف الضاغط شديداً فإن التكيف الروتيني يصبح غير كافي فيبدأ بالعمل على تطوير وتعديل سلوكه حتى تتكون لديه أساليب جديدة للتكيف، لكن هذه الأساليب قد تكون صحيحة فتعطي نتائج إيجابية كما قد تكون سلبية فتزيد من الضغط بسبب عدم ملائمتها للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد" (غربي صبرينة، 2012، ص:81).

"ويعرف داننتشاف أساليب التعامل مع الضغوط بأنها مجموعة من الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة في الحياة" (Dantchev,1989 :p24)

"ويعرف لطفي الباسط إستراتيجية المواجهة على أنها مجموعة من النشاطات السلوكية أو المعرفية التي يقوم بها الفرد لحل مشكلة أو تخطي موقف ضاغط" (حسين عبد المعطي، 2009، ص:396).

بناء على هذه التعاريف نستنتج أنّ أساليب واستراتيجيات التكيف مع الضغوط هي عبارة عن مجهودات يقوم بها الفرد أو المنظمة من أجل تخطي المواقف الصعبة والأزمات التي تشكل ضغطاً اجتماعياً بهدف المحافظة على التوازن وتحقيق التكيف والاندماج الاجتماعي، كما تتعدد وتتنوع أساليب واستراتيجيات التكيف مع الضغوط بتعدد المصادر والوضعية التي ينتج عنها الضغط، وهذا ما دفع العديد من المختصين والباحثين أمثال سكولر ولازاروس وفولكمان إلى البحث في الأنماط المتعددة لاستراتيجيات التكيف مع الضغوط، بحيث أشارت نتائج أبحاثهم إلى وجود شكلين في التعامل مع الضغوط، وهما التعامل المركز على المشكل والتعامل المركز على الانفعال

. (Paulhan dans Bruchon et al, 1994:p112)

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

وتقوم أساليب التعامل مع الضغوط المركزة حول المشكل على فهم المشكل والبحث عن أساليب وطرق لمواجهة، فهو موجه لتحديد المشكل وإيجاد حلول بديلة مع دراستها وتحديد فعاليتها.

(Paulhan, 1994:p169، نقلا عن غربي صبرينة، 2014).

أما أساليب التعامل المركزة حول الانفعال فهي تهدف إلى التخفيف من الموقف الضاغط مثل التجنب، التهرب وغيرها من السلوكيات وحسب " لازاروس هذا النوع من الاستراتيجيات يستخدم فقط في المواقف الضاغطة الحادة، والهدف منها هو التخفيف من التوتر والخطر(Dantchev,1989:p25).

"ويرى الباحث جرانزفورت إلى أنّ عملية المواجهة والتكيف ذات طبيعة معقدة ولا بد أن تفهم من خلال نموذج متعدد الأبعاد يرتكز على الدعائم التالية:

هوية الفرد: تشمل الخصائص الشخصية للأفراد، وتعد هوية الفرد متغيرا مستقلا يؤثر في عملية المواجهة أو التكيف مع الضغوط، كما يعاد تشكيلها على نحو متواصل في تفاعل مستمر مع المواجهة، والسياق الاجتماعي.

المواجهة: يتم تحديد استراتيجيات المواجهة من خلال القيم الثقافية والمعتقدات، كما تتأثر المواجهة بالسياق الاجتماعي.

السياق الاجتماعي: يتغير السياق الاجتماعي بتغير الظروف الأسرية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية. **القيم الثقافية والمعتقدات:** تتأثر المواجهة بالوسط الاجتماعي، فقد يختار الفرد طريقة معينة لمواجهة الضغط لكن هذه الطريقة قد تتعارض مع السياق الاجتماعي الذي يعيش فيه" (عودة محمد، 2010، ص:36).

وتتمثل استراتيجيات التكيف في استراتيجيات فردية واستراتيجيات تنظيمية.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

2-1 الاستراتيجيات الفردية:

إنَّ الشعور بالضغوط الاجتماعية يدفع الأفراد إلى البحث عن استراتيجيات تساعد على التخفيف من آثارها وانعكاساتها وذلك عن طريق التكيف مع مختلف المواقف الصعبة التي يتعرضون إليها في حياتهم اليومية سواء داخل مؤسسة العمل أو خارجها.

إنَّ الأفراد غير مجبرين للخضوع للإجراءات الرسمية التي تملئها عليهم إدارة المؤسسة بهدف التكيف مع البيئة الاجتماعية، بل أنَّهم قادرين على إيجاد استراتيجيات فردية فعالة تساعد على تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية والتخفيف من آثارها السلبية سواء داخل محيط العمل أو خارجه، بحيث تعتبر رغبة الفرد في مواجهة الضغط واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شرط أساسي لنجاحة الإستراتيجية، ومن بين الأكثر الاستراتيجيات التي يتخذها أفراد العينة في مواجهتهم للضغوط والتعامل معها تلك "الاستراتيجيات التي تتضمن مجموعة من العمليات السلوكية المعرفية المختلطة تتمثل فيما يلي:

- إستراتيجية حل المشكلات: "ترتكز عملية حل المشكلات على مجموعة من المراحل التي تصل بالفرد في الأخير إلى حلول أو بدائل لتلك المواقف أو المشكلات التي تواجهه، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

1- إدراك المشكلة والبحث عن المعلومات المتعلقة بها.

2- البحث عن الحلول للمشكلة.

3- تحديد الحلول والبدائل.

4- البحث عن الطريقة التي يتم من خلالها تجسيد الحلول والبدائل.

5- تقييم فاعلية الحلول والبدائل" (جامعة القدس المفتوحة، 2000، ص: 168-169).

وتعتمد هذه الإستراتيجية بشكل كبير على عامل التركيز الذي يساعد على التخفيف والتقليل من حدة المشكل المسبب للضغوط، حيث أنَّ التركيز يؤدي بالفرد إلى القيام بسلوكيات وأفعال تساهم بشكل كبير

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

في إيجاد الحلول التي تساهم في الحد أو التخفيف من شدة الضغوط (أحمد ماهر، 2002، ص: 416-417).

- إستراتيجية مهاجمة الموقف المسبب للضغط: في هذه الطريقة يركز الفرد على العوامل والأسباب التي ينتج عنها الضغط وذلك بتجنبه والهروب عنه ويظهر ذلك كثيرا في الغياب عن العمل أو تغيير الوظيفة أو تغيير مكان العمل أو تركه نهائيا (محمد قسام القريطين، 2009، ص: 303-304).

جدول رقم (43) يبين الاستراتيجيات التي يتبعها العمال في مواجهتهم للمشاكل المهنية.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
67.77	61	70.58	12	60	30	73.91	17	التركيز في حل المشكلة
13.33	12	17.64	03	14	07	17.39	04	الغياب عن العمل
18.88	17	11.76	02	26	13	8.69	02	تغيير الوظيفة
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

لقد كشفت لنا الدراسة الميدانية من خلال الأرقام الواردة في الجدول الخاص بالاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد في مواجهتهم للمشاكل المهنية ودورها في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية، نلاحظ أنّ نسبة 67.77% من أفراد العينة يركزون على حل المشكل المسبب للضغط وليس التهرب منه ففي نظرهم أنّ الهروب من المشكلات يزيد من مستوى الشعور بالضغط الاجتماعي، فحسبهم أنّ مواجهة المشكل والتفكير في حله هي الطريقة الصحيحة وليس الهروب منه، في حين نجد نسبة 13.33% من

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

أفراد العينة يمارسون الغياب عن العمل كحل للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة، فحسب هؤلاء المبحوثين أنّ كثرة الصراعات والمشاكل في العمل تسبب الشعور بالإرهاق والقلق والضغط ممّا يلزم على الفرد اللجوء إلى العطل المرضية كوسيلة للتخفيف من مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية وذلك بأخذ فترة من الراحة في البيت والابتعاد عن الرتابة والنمطية التي تتميز بها بيئة العمل، بينما تمثل نسبة 18.88% من المبحوثين الذين يفكرون في تغيير الوظيفة باعتبارها مصدر الشعور بالضغط ففي نظرهم أنّ كثرة المشاكل والتوترات والصراعات في مكان العمل وما تسببه من ضغوط نفسية واجتماعية وانعكاساتها السلبية على الفرد تستحق الاستقالة من الوظيفة والبحث عن وظيفة أخرى حفاظاً على الصحة النفسية والجسمية.

نخلص في الأخير من خلال النسب المتحصل عليها من خلال تصريحات المبحوثين إلى أنّ استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية المتبعة من طرف الأفراد داخل المؤسسة تختلف من شخص إلى آخر حسب مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية، كما يتضح أنّ بعض الاستراتيجيات الفردية لا تتماشى مع أهداف المؤسسة، فالغياب أو ترك العمل يؤثر سلباً على الفعالية التنظيمية والأداء الوظيفي كما يساهم بشكل كبير في انخفاض نسبة الإنتاج.

- **إستراتيجية ضبط العلاقات:** يلجأ غالبية العاملين إلى إستراتيجية ضبط العلاقات داخل بيئة العمل وخارجها ففي نظرهم أنّ كثرة العلاقات الاجتماعية بطريقة عشوائية وغير منظمة تساهم بشكل كبير في ارتفاع مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية، ومعنى ذلك كلما كانت العلاقات في نظرهم قليلة ومحدودة ومبنية على الاحترام والتقدير كلما انخفض مستوى الشعور بالضغط، في هذا السياق نجد المبحوث (نكر، متزوج، 27 سنة) يقول "الحل في مواجهة الضغوط يتوقف على قلة العلاقات، فالارتباط العشوائي مع الآخرين يزيد من المشاكل والضغطات".

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- إستراتيجية ضبط السلوك ذاتيا: من خلال هذه الإستراتيجية يستطيع الفرد تملك نفسه والسيطرة على سلوكياته وأفعاله النفسية والاجتماعية وكذلك تعديل العادات والسلوكيات السلبية الغير المرغوبة لتقادي الوقوع في مشكلات ومواقف صعبة تشكل الضغط(خضير كاظم، حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، إنعام الشهاي، 2009، ص: 304).

- إستراتيجية الترويح والتنفيس: تتمثل في ممارسة بعض الهوايات كالرياضة، الموسيقى، المسرح، تربية الحيوانات الأليفة كالطيور والأسماك، الطبخ، صناعة الحلويات وغيرها من الهوايات كاستراتيجيات لمواجهة الضغوط والتكيف معها، "وتعتبر ممارسة الرياضة من أهم النشاطات الفردية للتخلص من الضغوط حيث تبين من خلال الدراسات المقامة من طرف الباحثين أنّ ممارسة النشاطات البدنية يؤدي إلى خفض نسبة السكر ونسبة الكوليسترول في الدم إضافة إلى تجنب ارتفاع ضغط الدم، خاصة ممارسة الاسترخاء الذي يؤدي إلى الهدوء والاستقرار النفسي والشعور الصريح بالقدرة على التحكم وتخفيض القلق والتوتر" (أحمد ماهر، 2002، ص: 422).

فالتمارين الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز وصرف العقل عن المتاعب والتوترات، كما أنّها تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فالفرد الذي يمارس الرياضة لا يشعر بالإرهاق مثل الفرد الذي لا يقوم بأية تمارين رياضية.

كما يعتبر الاسترخاء مهم جدا في التحكم في التوتر والقلق فهو طريقة فعالة لمواجهة مختلف الضغوط، وتتم عملية الاسترخاء عن طريق الجلوس على كرسي مريح أو الاستلقاء على السرير في مكان هادئ ومريح (خضير كاظم، حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، إنعام الشهاي، 2009، ص: 304-305).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

جدول رقم (44) يبين الاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد في مواجهتهم للمشاكل الاجتماعية.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
43.33	39	58.82	10	34	17	52.17	12	ضبط العلاقات
22.22	20	11.76	02	26	13	21.73	05	ضبط السلوك ذاتيا (تملك النفس والسيطرة عليها)
34.44	31	29.41	05	40	20	26	06	الترويح والتنفيس
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أنّ نسبة 43.33 % من أفراد العينة يرون أنّ ضبط العلاقات الاجتماعية لديها دور كبير في تحقيق التكيف الاجتماعي مع البيئة الاجتماعية وفي كيفية التعامل والتعايش مع مختلف الضغوط الاجتماعية سواء داخل المؤسسة أو خارجها في حين نجد نسبة 22.22 % من المبحوثين يرون أنّ ضبط النفس والسيطرة على السلوك ومختلف الأفعال النفسية والاجتماعية إستراتيجية فعالة لتجنب الوقوع في المشكلات والصراعات التي تشكل الضغط الاجتماعي، بينما نجد نسبة 34.44 % من أفراد العينة يفضلون ممارسة الرياضة وبعض الهوايات الأخرى كالطبخ والخياطة وغيرها للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية، ففي نظرهم أنّ التمارين الرياضية والهوايات الأخرى تعتبر وسيلة لصرف العقل عن مختلف المتاعب والتوترات.

فمن خلال دراستنا يرى أغلب المبحوثين أنّ كثرة العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى كثرة المشاكل والصراعات، ففي نظرهم أنّه كلّما كانت العلاقات محدودة ومبنية على الاحترام والتقدير كلّما انخفض

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

مستوى الشعور بالضغوط، فمن خلال العلاقات الجيدة قد تتيح للفرد إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية كالمودة والاحترام والشعور بالانتماء وغيرها، ومن جهة أخرى تعتبر التعارضات والصراعات وسوء العلاقات عائق لتحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي وتساهم بشكل كبير في شعور الأفراد بالضغوط الاجتماعية.

نخلص في الأخير أنّ أنماط السلوك لدى الفرد لديها دور كبير في نجاح عملية التكيف الاجتماعي أو فشلها سواء داخل بيئة العمل أو خارجها، كما يعتبر سوء العلاقات بين الأفراد من أبرز مصادر الضغوط الاجتماعية التي تعيق عملية تحقيق التكيف الاجتماعي خاصة إذا تميزت بكثرة الصراعات والنزاعات داخل المؤسسة أو في المحيط الأسري.

2-2 الاستراتيجيات التنظيمية:

تعتبر الضغوط الاجتماعية من ظواهر الحياة اليومية التي يتعرض إليها الأفراد داخل المؤسسة وخارجها فهي لا تؤثر على الفرد فقط وإنما يتعدى ذلك إلى التأثير على المؤسسة ككل، من هذا المنطلق تجد المؤسسة نفسها أمام حتمية تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات التنظيمية لمساعدة الأفراد العاملين بها على التكيف مع مختلف الضغوط الاجتماعية قصد تحسين وتطوير الأداء الوظيفي داخل المؤسسة وذلك عن طريق تطبيق مبادئ ومفاهيم الإدارة الحديثة، وتطوير أساليب العمل وتوعية العمال وتحسيسهم بضرورة العناية بالصحة النفسية والجسمية والتعامل بعقلانية مع مختلف المواقف الاجتماعية سواء داخل محيط العمل أو خارجه وأيضا التفاعل بإيجابية لأنّ الشعور بالضغوط بنسبة عالية لديه تأثير كبير جدا على مستويات الأداء الوظيفي للأفراد وكذلك على الفعالية التنظيمية للمؤسسة لذلك تمارس منظمات العمل سياسيات واستراتيجيات مختلفة، وكل منظمة تتبع استراتيجيات معينة حسب خصوصياتها وظروفها وحجم الضغوط الموجودة فيها، وتتمثل أبرز الاستراتيجيات التنظيمية الواجب توفرها بمؤسسات العمل فيما يلي:

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- إستراتيجية التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: "إنّ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة يساهم بشكل كبير في تحقيق الانضباط والالتزام التنظيمي والتقليل من الممارسات والسلوكيات الخاطئة التي يقع فيها الكثير من المسؤولين نتيجة عدم إتباعهم للمبادئ التي تقوم عليها المنظمة والتي تسبب الكثير من الضغوط على العاملين" (أحمد ماهر، 2002، ص: 421).
- وفي هذا السياق حدد فايول أربعة عشر مبدءا للإدارة الرشيدة تتمثل فيما يلي:
- تقسيم العمل: ينتج عنه زيادة التخصص وتقليل الأعباء ويساعد العاملين والمسؤولين على الضبط والدقة والكفاءة.
- السلطة والمسؤولية: ترتبط السلطة بالمسؤولية، والمقصود بالسلطة الرسمية التي تعطي الرئيس الحق في إصدار الأوامر والحث على الالتزام بها.
- النظام: المحافظة على التنظيم واحترامه خاصة الأوامر والاتفاقيات.
- وحدة مصدر الأوامر: مصدر إعطاء الأوامر لا يكون متعدد وكذلك لا تكون الأوامر متعارضة ومتناقضة فيما بينها.
- وحدة التوجيه: يجب أن تكون جميع الأنشطة تصب في نفس الهدف.
- الخضوع: ومعنى ذلك يجب تغليب المصلحة العامة للمؤسسة على المصلحة الشخصية للعاملين.
- مكافآت الموظفين: تعويض العاملين وفق مبدأ العدالة سواء في الأجور أو في تعويضات أخرى.
- المركزية: عملية إصدار القرارات والأوامر لا تكون من مصادر متعددة بل يجب أن تكون السلطة لدى شخص معين.
- تدرج السلطة: أي تسلسلها من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى.
- الترتيب: يجب أن يكون كل شيء وكل فرد له مكانه الخاص به في المؤسسة.
- العدالة والمساواة: التحلي بالعدل واجتنب الظلم والتمييز بين العاملين.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- الاستقرار في العمل: تشجيع العاملين على البقاء في العمل بالمؤسسة لتجنب دوران العمل.
- المبادرة والابتكار: تحفيز العاملين على الإبداع والابتكار وذلك بإعطاء حرية للعاملين للتعبير عن أفكارهم واقتراحاتهم.
- إضفاء روح التعاون: تشجيع العمل الجماعي بما يخدم الأهداف العامة (عبد الله محمد، 1999، ص: 88).

من خلال هذه المبادئ يتضح أنّ تطبيق مبادئ الإدارة يعد أحد الاستراتيجيات الإدارية التنظيمية الفعالة التي تساهم في تعزيز روح فريق العمل وتسخير كلّ الجهود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وهذا من شأنه أن يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية التي تؤدي إلى الحدّ أو التقليل من الضغوط الاجتماعية لدى الأفراد داخل المؤسسة، ومن خلال الدور والأهمية التي تعنى بها مبادئ الإدارة الحديثة حاولنا إجراء مقابلات مع أفراد العينة والذين بدورهم كانت لهم وجهة نظر متشابهة تبين المستوى المتوسط في تطبيق هذه المبادئ بالمؤسسة محل الدراسة، بحيث كانت تصريحات المبحوثين تدل على حاجة العمال إلى نظام حوافز يساعدهم على تلبية مختلف حاجياتهم ونظام اتصال فعال يساهم في إيصال المعلومات في وقتها، بالإضافة إلى تشجيع العاملين على التعبير بحرية عن مقترحاتهم وآرائهم واحترام الأوامر بالإضافة إلى تحقيق العدالة والمساواة بين جميع العاملين، وهذا ما يفسر بأنّ استخدام مبادئ الإدارة العلمية يعتبر ذات أهمية عالية بالنسبة للفرد والمؤسسة على حد سواء، فهذه المبادئ تعطي رضا مهني للعاملين وتساهم في التقليل من مستوى الضغوط داخل المؤسسة.

- إستراتيجية مطابقة الهيكل التنظيمي مع طبيعة المؤسسة: "ويعبر عن الهيكل التنظيمي بما يسمى بالخارطة التنظيمية التي تحدد الوظائف والعلاقات بينها ومهام ومسؤوليات كلّ موظف والسلطة ونطاق الإشراف وكيفية تنظيم العاملين في مصالح وأقسام وكيفية تصميم الوحدات التنظيمية المختلفة بشكل يتضمن الاتصال والتنسيق" (علي حسون الجنابي، أكرم سالم، 2013، ص: 41).

فمن خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن النظام الإداري بملبنة تيزي نظاما مغايرا عن أنظمة المؤسسات الخدمائية الأخرى نظرا لطبيعة المؤسسة التي تعتبر من المؤسسات الاقتصادية التي لديها العديد من الخصوصيات أبرزها خاصية الإنتاج فهي مطالبة بتلبية احتياجات السوق وإرضاء الزبائن عن طريق السعر والجودة لتحقيق الميزة التنافسية مما يدعو إلى اختيار نمط إداري وهيكلي تنظيمي يتماشى مع طبيعة المؤسسة وأهدافها، وكذلك إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق كلما دعت الضرورة إلى ذلك من أجل مواجهة الاختلالات التنظيمية التي قد ينتج عنها مشاكل متعددة تشكل ضغطا اجتماعيا على العمال، وتأخذ عملية إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة أشكال من بينها إضافة وظائف جديدة أو دمج البعض منها أو تغيير نظام الإشراف وغيرها من العمليات، وتتطلب عملية تصميم وظائف جديدة بالشكل الذي يجعلها ذات أهمية وقيمة بالمؤسسة ويتحقق ذلك من خلال تعدد الأنشطة والمهام للوظيفة وإعطاء صاحبها الحرية في الإشراف عليها وجعلها ذات حيوية وإبعادها عن الرتابة والنمطية حتى لا يصبح العمل روتيني ويزيد من مستوى الشعور بالضغط والملل ويفقد الموظف أية متعة في أداء العمل مما تنعكس سلبا على أدائه الوظيفي وفعاليتة داخل المؤسسة.

- إستراتيجية المتابعة الدورية والتقييم: يتطلب التقييم ضرورة إعطاء الفرد مردودا عن أدائه وعن جوانب القوة والضعف في هذا الأداء وما هي المهارات التي تحتاج إلى تطويره وتحسينه، وما هي المهارات التي تم اكتسابها وينبغي تجنب المردود السلبي الذي يركز على النقائص ومواطن الضعف لأن ذلك من شأنه أن يزيد من مستوى الإحساس بالإحباط وقد يؤدي ذلك إلى زعزعة الثقة بالنفس وبالتالي الشعور بالضغط النفسي والاجتماعي" (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 139-141).

كما تؤكد العديد من الدراسات على دور عملية المتابعة والتقييم في الرفع من مستوى مهارات العاملين، وذلك عن طريق معرفة نقاط الضعف ونقط القوة لدى العامل والعمل على تحسينها وتطويرها بواسطة

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

تنظيم دورات تدريبية حول طبيعة منصبه ومهامه لاكتساب العاملين مهارات تمكنهم من التكيف مع الضغوط وتحسين أدائهم وتطويره (أحمد ماهر، 2002، ص:67).

الجدول رقم (45) يبين دور المتابعة الدورية والتقييم للأداء في التخفيف من الضغوط الاجتماعية ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
70	63	76.47	13	68	34	69.56	16	نعم
30	27	23.52	04	32	16	30.43	07	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه يتبين لنا أنّ إدارة المؤسسة تقوم بالمتابعة الدورية والتقييم لأداء الأفراد، وهذا ما أكدته نسبة 70 % من أفراد عينة البحث الذين أجابوا بنعم، في حين نجد نسبة 30 % من أفراد العينة يصرحون بأنّ الإدارة لا تقوم بالمتابعة الدورية للأداء وتقييمه إلاّ في بعض الأحيان عندما يتعلق الأمر بالعمال الجدد في المؤسسة.

فمن خلال دراستنا يرى أغلب أفراد العينة أنّ عملية تقييم الأداء لديها دور كبير في مساعدة العمال على تحقيق التكيف مع مختلف الضغوط داخل المؤسسة خاصة تلك الضغوط التي ترتبط بطبيعة المنصب خاصة إذا كان العامل جديد بالمنصب ولا يمتلك المعلومات والمعارف والمهارات التي تمكنه من أداء مهامه ووظائفه بفعالية ودقة عالية، فضعف الأداء الوظيفي لدى العامل يؤثر سلباً على أداء الزملاء والمؤسسة ككل ممّا قد يواجهه ردود أفعال سلبية من طرف الإدارة وجماعة العمل ممّا يسبب له الشعور

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

بالضغط الاجتماعي، فإستراتيجية المتابعة والتقييم تمكن العامل من معرفة مواطن الضعف والقصور وتساعد على تحسينها وتطويرها ومن ثم تحقيق التكيف والاندماج في الوسط الاجتماعي المهني والرفع من مستوى الفعالية والأداء الوظيفي.

- إستراتيجية الإشراف: يعتبر الإشراف عملية اجتماعية وطبيعية وحقيقية في حياة أي كائن اجتماعي لهذا تحرس المؤسسة الاقتصادية على هذه العملية لتحقيق الأداء الفعال الذي من خلاله يتم الوصول إلى مستوى عال من الكفاءة الإنتاجية، وعليه أكدت معظم الدراسات على وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا العمال، حيث أجرى ليكرت وزملائه دراسات معمقة توصلت إلى أنّ المشرف الذي يهتم بمروسيه وبكل قضاياهم ومشاكلهم ويعمل على توطيد العلاقة بينه وبينهم وتوسيعها ويحاول تفهم سلوكياتهم مع السعي لتقادي الأخطاء يكسب ولائهم ويحقق درجة عالية من رضاهم، أمّا المشرف الذي ينظر للعمل من زاوية ضيقة ولا يهتم إلاّ بالإنتاج وينظر للعمال كأدوات أو وسائل لتحقيق الإنتاج لا يحقق سوى الاستياء والتذمر من العمل وزيادة الضغوط النفسية والاجتماعية، فلا بد من الاهتمام بنمط الإشراف والاعتناء بحاجات ومشاعر العمال أثناء التعامل معهم (جمال بن خالد، 2016، ص:192).

جدول رقم (46) يبين دور الإشراف في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
74.44	67	70.58	12	74	37	78.26	18	نعم
25.55	23	29.41	05	26	13	21.73	05	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

إنّ نمط الإشراف لديه دور كبير في التخفيف من الضغوط الاجتماعية والرفع من مستوى فعالية الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة، والجدول أعلاه يوضح لنا بأنّ نسبة 74.44 % من الأفراد عينة الدراسة يرون بأنّ أسلوب الإشراف أحد العوامل الأساسية التي تساهم إمّا بشكل إيجابي أو سلبي في نجاح أو فشل تكيف العاملين مع الضغوط الاجتماعية والمهنية، في حين نجد نسبة 25.55 % من أفراد العينة يصرحون بأنّ نمط الإشراف لا يساعد العمال على تحقيق التكيف مع الضغوط داخل المؤسسة ففي نظرهم أنّ عملية التكيف تتركز على قوة شخصية الفرد وليس على طبيعة الإشراف.

فمن الملاحظ في دراستنا أنّ الأفراد الذين لديهم أقدمية وخبرة في العمل تزيد عن 10 سنوات يعتمدون بشكل كبير على أنفسهم في العمل، وهذا مؤشر على دور الأقدمية والخبرة في العمل في قيام الفرد بأعماله ووظائفه وتكيفه مع مختلف الضغوط داخل بيئة العمل دون اللجوء إلى المسؤول، عكس الأفراد الجدد الذين لديهم خبرة أقل يجدون صعوبة في التكيف مع الوسط الاجتماعي المهني، بحيث تجدهم يعتمدون على المشرف في كلّ كبيرة وصغيرة خوفا من الوقوع في الخطأ.

كما تبين لنا من خلال دراستنا أنّ طريقة الإشراف مهمة جدا في دفع فريق العمل نحو تحقيق الفعالية داخل المؤسسة في هذا السياق يقول أحد المبحوثين (ذكر، 36 سنة) "كي تكون طريقة ومعاملة المسؤول جيدة تخدم بأريحية وتزيد تخدم أكثر من مهامك بصح كي يكون المسؤول ميعرفش يعامل ويحقر وما يعدلش بين العمال وما يصحش أخطاء العمال تحس بالضغط والقلق ومتقدرش تخدم" ومعنى ذلك أنّه كلّما كانت طريقة الإشراف تقوم على حسن التواصل والقدرة على التوجيه والتكوين كلّما استطاع العامل تأدية أعماله ووظائفه بدقة وفعالية والتكيف مع مختلف الضغوط في وقت وجيز، أمّا إذا تميز أسلوب الإشراف باحتكار المعلومات والمعارف وغياب التواصل والعدالة بين العاملين فذلك يزيد من مستوى الضغوط وانخفاض مستوى الفعالية والأداء وهذا ما جاء على لسان أغلبية المبحوثين بقولهم أنّ المشرف إمّا يخفف من الضغوط أو يزيدّها حدة، وهذا ما خلص إليه الباحث مورش من خلال دراسته أنّ أعضاء

الجماعات ذات الروح المعنوية العالية كانوا أكثر فعالية، حيث وصفوا مشرفهم بأنه يهتم بهم شخصياً وكانوا أكثر رضا على الطريقة التي تعالج بها الشكاوى والاقتراحات التي يتقدم بها العمال وهذا ما يساهم في الرفع من مستوى إنتاجيتهم (محمد طلعت عيسى، عادل سليمان، 1963، ص:182).

ومن هنا نستنتج أنّ مهمة تحسين الفعالية التنظيمية والرفع من مستوى أداء الأفراد العاملين بالمؤسسة قصد تحقيق الأهداف المرجوة بصورة متكاملة وتنفيذ برامج المؤسسة لخدمة كافة شرائح المجتمع تتوقف بشكل كبير على إستراتيجية الإشراف التي يجب أن تتضمن قيادة إدارية متميزة وواعية تعمل على إعداد الكفاءات وفهم احتياجاتها وتلبيتها بالشكل الذي يرضي توقعاتهم والتخفيف من الضغوط التي تؤثر عليهم نفسياً واجتماعياً ومهنياً، وهذا من أجل الوصول إلى مستوى إيجابي في الأداء الوظيفي.

- إستراتيجية الإدارة بالمشاركة: يعد أسلوب الإدارة بالمشاركة أحد الأسباب التي تساهم في تطوير المؤسسة، وذلك لما لها من انعكاسات إيجابية على تحقيق الأهداف التنظيمية، لكن لن يتحقق ذلك إلا بالاستخدام الصحيح لهذا الأسلوب، فالمنظمة التي لا تحسن استعمال هذا النمط من التسيير يؤدي بها في نهاية المطاف إلى الفشل، في هذا السياق يعرف الباحث (سوكيو) الإدارة بالمشاركة على أنّها: " طريقة إدارية تقوم على تقاسم المعلومات والمعارف والمسؤوليات والتشارك في عملية اتخاذ القرارات بين الإدارة والعاملين" (طباخي سناء، 2011، ص:61).

كما يؤكد أمين عبد العزيز حسن " أنّ الإدارة بالمشاركة تبنى من خلال التكامل والتعاون بين إدارة المنظمة والعاملين بها وذلك عن طريق إتاحة لهم الحرية في العمل الجماعي ومناقشة مشكلاتهم وهذا ما يساهم إيجاباً في بلوغ الأهداف الفردية والتنظيمية (طباخي سناء، 2011، ص:63).

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح أنّ الإدارة بالمشاركة هي مجموعة الطرق والأساليب والنشاطات التي تقوم بها الإدارة والعاملين من أجل تحقيق الأهداف الشخصية للأفراد والأهداف

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

التنظيمية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها وتجسيدها على الميدان، فإستراتيجية الإدارة بالمشاركة تساهم وتشجع العاملين على تطوير قدراتهم الفكرية ومؤهلاتهم الفنية ومساعدتهم على تشخيص مشكلاتهم وإيجاد حلول لها مما يحفزهم ويدفعهم أكثر لإنجاز أعمالهم والقيام بمهامهم على أكمل وجه وبذلك يتحقق المستوى العالي والجيد للأداء الوظيفي.

جدول رقم (47) يبين دور الإدارة بالمشاركة في التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
76.66	69	58.82	10	82	41	78.26	18	نعم
23.33	21	41.17	07	18	09	21.73	05	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يتبين لنا من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (47) أن أغلبية المبحوثين أي ما يعادل نسبة 76.66% من أفراد العينة يصرحون بأن الإدارة بالمشاركة تساعد العاملين في التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي لديهم، في حين نجد نسبة 23.33% من أفراد عينة البحث يصرحون بأن مشاركة الإدارة العمال في عملية التسيير داخل المؤسسة لا تساهم في التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

فمن خلال دراستنا الميدانية لاحظنا أنّ عملية المشاركة في اتخاذ القرارات لا تشمل جميع الأفراد بل تقتصر فقط على الأفراد ذوي الأقدمية والخبرة في العمل والذين تربطهم علاقات جيدة مع الإدارة.

ومن خلال تواجدها بمؤسسة الدراسة لاحظنا أنّ بعض العمال يتفاجؤون ببعض القرارات المتخذة من طرف الإدارة ممّا يدفعهم ذلك إلى القيام بردود أفعال سلبية تتمثل في تقديم شكاوى والاحتجاج بطرق فردية وجماعية والضغط على الإدارة بهدف سحبها أو تغييرها بقرارات أخرى، وفي بعض الأحيان تتمسك الإدارة بقراراتها رغم رفضها من طرف العمال وهذا ما يؤدي إلى ظهور صراعات وتصادمات تشكل ضغوط اجتماعية على العاملين من جهة وعلى إدارة المؤسسة من جهة أخرى.

ومن خلال بحثنا في أدبيات الدراسة وجدنا العديد من الدراسات التي تتبث دور إستراتيجية الإدارة بالمشاركة في التكيف مع الضغوط والرفع من مستوى الأداء الوظيفي، فالمؤسسة التي تتبع الديمقراطية في التسيير تجدها تتميز بنجاح نظامها الاتصالي والانسجام والعمل بروح الجماعة والأداء الوظيفي الجيد، فالإدارة بالمشاركة تساهم في التوصل إلى التفاهم والاتفاق حول القرارات التي يتم اتخاذها خاصة فيما يتعلق بعمليات تسيير شؤون العاملين وكذلك في عملية وضع البرامج والسياسات ممّا يجعلها واضحة ومفهومة لدى الجميع، فعدم إشراك العاملين في عمليات التسيير والإدارة يزيد من مستوى الغموض لديهم حول ما يطلب منهم تنفيذها، وقد تكون القرارات المتخذة من طرف الإدارة وحدها عبئاً ثقيلاً على نفسية العاملين ممّا يؤدي إلى ظهور الكثير من المشاكل والصعوبات (الرفاعي محمد حسين، 2009، ص: 99-100).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

"كما تساهم عملية إشراك الأفراد في اتخاذ القرارات في الرفع من روحهم المعنوية والنفسية، فأسلوب الإدارة بالمشاركة يجعل الأفراد العاملين يشعرون بقيمتهم وأهميتهم داخل المؤسسة مما يدفعهم أكثر نحو تحمل المسؤوليات وإنجاز المهام بدقة وفعالية" (إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد، 2008، ص:23).

كما يؤكد الباحثة طباحي سناء على دور مشاركة العاملين في المنظمة في تعزيز عنصر الثقة بين المسؤولين والعاملين وكذلك تؤدي إلى تطوير المهارات وصقل المعارف، كما تشجعهم على الإبداع والابتكار وتقوية الاتصال بين مختلف أطراف المنظمة مما يسهل عملية نقل المعلومات وتعرف كل طرف على مشاكل الطرف الآخر وهذا من خلال الاستماع المتبادل لبعضهم البعض وهذا كله يؤدي إلى الشعور بروح الفريق وبالانتماء للمؤسسة (طباحي سناء، 2011، ص:77).

كما تؤكد الباحثة نسرین عبد الحميد من خلال دراستها على دور أسلوب الإدارة بالمشاركة في بناء منظمة دائمة التعلم وذات مستوى أداء عالي، وتكسب المنظمة مرونة عالية تمكنها من التكيف السريع لمواكبة التغيرات الحاصلة في البيئة المحيطة بها وجعلها قادرة على مواجهة المنافسة وتلبية طلبات الزبائن والحفاظ على ميزتها التنافسية (نسرین عبد الحميد نبيه، 2008، ص:242).

- إستراتيجية التنشئة التنظيمية: تمتلك المؤسسة وسائل وآليات عدة لتكوين تنشئة تنظيمية لمرؤوسيهها بهدف مساعدتهم على التكيف مع الأوضاع الجديدة خاصة بالنسبة للموظف الجديد الذي يعيش في بداية مساره المهني بالمؤسسة حالات من القلق وعدم الارتياح، لأن المؤسسة أو الوسط المهني هو جديد بالنسبة له سواء من حيث العمال والرؤساء أو من حيث نظام العمل والواجبات والمسؤوليات وغيرها من الأمور المليئة بالالتباسات ومناطق العتمة وعدم

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

الوضوح، وهذا يتطلب منه القدرة والرغبة على التكيف والاندماج في بيئة العمل، كما يجب أيضا على الإدارة أن تساعد في ذلك عن طريق ما يسمى بالتنشئة التنظيمية له بسبب ما يمتلكه من إمكانيات ووسائل في التأثير على الموارد البشرية في استعداداتهم وإدراكاتهم واتجاهاتهم من أجل تجنب حالات المغادرة والتي تكلف المنظمة خسائر مادية وبشرية كبيرة، وفي هذا الصدد يعرف ميرتون التنشئة التنظيمية على "أنها العملية التي يكتسب الأفراد من خلالها القيم والاتجاهات والمعايير والمعرفة والمهارات الضرورية لمجتمع معين" (ياسر فتحي الهنداوي، 2009، ص:12).

ويعرفها حيكس وبريت بأنها "عملية انتقال الفرد من عضو خارج المنظمة إلى عضو داخل المنظمة" (ياسر فتحي الهنداوي، 2009، ص:12).

وانطلاقا من هذه التعاريف يتضح لنا بأن الهدف الرئيسي من عملية التنشئة التنظيمية هي التوصل إلى فهم العامل لبيئة العمل والتكيف معها والاندماج فيها من أجل الحفاظ على الاستقرار النفسي والاجتماعي والوظيفي، فمن خلال التنشئة التنظيمية يتم إكساب الأفراد ثقافة تنظيمية تتلائم وتتماشى مع الأوضاع المتغيرة والمتجددة، فالثقافة هي المحرك الأساسي لجميع السلوكيات وعملية التنشئة التنظيمية تتحقق عن طريق عملية الإشباع الثقافي التي يتحصل عليها العامل من خلال إدارة الموارد البشرية، وفي هذا السياق نضطر إلى التطرق إلى الثقافة التنظيمية باعتبارها عامل مهم وجزء رئيسي في فهم وتفسير أكثر لعملية التنشئة التنظيمية، في هذا الصدد أورد محمد القاسم القريوتي تعريف للثقافة التنظيمية في كتابه السلوك التنظيمي على "أنها مجموعة من الافتراضات والقيم التي تطورها جماعة معينة من أجل التكيف والتعامل مع المؤثرات الخارجية والداخلية والتي يتم الاتفاق عليها وعلى ضرورة تعميمها على العاملين

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

الجدد والقدامى بالمؤسسة قصد تحقيق الأهداف المسطرة" (محمد قاسم القريوتي، 2000، ص:151).

فالمصالح الإدارية للمؤسسة وتوزيعها ضمن الهيكل التنظيمي هي الكفيلة بنشر ثقافة المؤسسة وكذا تعزيزها وتطويرها وفق ما تتطلبه عملية التغيير وكذا المستجدات الخارجية والداخلية التي تطرأ على بيئة المؤسسة.

"وثقافة المؤسسة هي التي يصل أفرادها إلى تفكير موحد وإدراك مشترك، بحيث تتحكم في شعور وأحاسيس المجموعة وقيمهم واتجاهاتهم وسلوكاتهم، ويمكن تعريف الثقافة التنظيمية على أنها مجموعة قيم ومعاني مشتركة ومفاهيم سائدة داخل التنظيم التي تحدد بدرجة كبيرة سلوكيات الأفراد" (طارق طه، 2007، ص: 24).

وتتميز الثقافة التنظيمية بالعديد من الوظائف التي تقوم بها داخل المؤسسة، في هذا السياق يرى حسين حريم أن للثقافة التنظيمية جملة من الوظائف تتمثل أبرزها فيما يلي:

1- مساهمة العاملين في خلق حيوية داخل التنظيم وذلك عن طريق الشعور المشترك من خلال مشاركة العاملين نفس المعايير والقيم داخل المؤسسة.

2- تعزيز الالتزام الجماعي والتنظيمي وذلك عن طريق الثقافة العامة المسيطرة مما يشعرهم أن اهتمامات المنظمة أكبر من اهتماماتهم الشخصية.

3- تعزيز الاستقرار التنظيمي بفعل الالتزام الجماعي والشعور المشترك والموحد بين جميع أعضاء المنظمة.

4- تشكيل السلوك، فنمط الثقافة التنظيمية السائدة هي التي تحدد السلوك المطلوب من الأفراد (ماجدة العطية، 2003، ص:330).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

انطلاقاً من هذه الوظائف تتضح قوة الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الفرد والمنظمة، فهي تؤثر على العاملين وعلى المنظمة إيجاباً أو سلباً بشكل ظاهري أو خفي، فالثقافة التنظيمية يكون لها تأثير سلبي عندما تتعارض مكوناتها من قيم ومعايير واهتمامات مع قيم واتجاهات ومعايير الأفراد داخل المؤسسة وهذا التعارض ينتج عنه شعور العمال بالضغوط الاجتماعية وهذا ما يؤثر على سلوكياتهم ومستويات الأداء الوظيفي لديهم، أما إذا كانت الثقافة التنظيمية واضحة وتتوافق مع ثقافة الأفراد يؤثر ذلك بشكل إيجابي على التزام العمال بأهداف المنظمة ويزيد رضاهم الوظيفي وانخفاض دوران العمل بالمنظمة ويرتفع مستوى الأداء الوظيفي لديهم (جيرالد جدينبرج، روبرت بارون، 2004، ص: 643).

"يوضح محمد سعيد سلطان مراحل التنشئة التنظيمية والاجتماعية بالمنظمة كالآتي:

- أ- **مرحلة الدخول إلى المنظمة:** في هذه المرحلة يبني الفرد مجموعة من التوقعات حول المنظمة وطريقة العمل بها وبطبيعة أفرادها من قيادة ومرؤوسين انطلاقاً من بعض المعلومات التي يحصل عليها من مصادر مختلفة كالأصدقاء، والمجلات، أو المنظمة نفسها.
- ب- **مرحلة التأقلم والتكيف:** في هذه المرحلة يتعلم الفرد إجراءات العمل ويكتسب الثقافة والقيم ويكوّن علاقات جديدة.
- ج- **مرحلة الاستقرار:** تأتي هذه المرحلة بمجرد حصول الفرد على شهادة التثبيت بالمنظمة" (محمد سعيد سلطان، 2002، ص: 248-249).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

الجدول رقم (48) يبين دور التنشئة التنظيمية في التكيف مع الضغوط الاجتماعية ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
66.66	60	64.70	11	66	33	69.56	16	نعم
33.33	30	35.29	06	34	17	30.43	07	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (48) دور التنشئة التنظيمية في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي، بحيث يرى أفراد العينة بأنّ عملية اكتساب الثقافة التنظيمية من قيم وسلوكيات مهمة جداً، وهذا ما يظهر لنا من خلال النتائج الموضحة أمامنا، فمن خلال 90 فرد من العينة محل الدراسة نجد أنّ 60 فرداً وبنسبة 66.6% يرون أنّ عملية إكساب العامل لثقافة المؤسسة دور كبير في مساعدته على التكيف مع الضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة، في حين نجد نسبة 33.3 من أفراد العينة يرون عكس الفئة الأخرى للعينة، فحسبهم أنّ عملية التنشئة التنظيمية المعمول بها من طرف الإدارة ليست بمستوى عالٍ وليست بالشكل المطلوب.

فمن خلال دراستنا اتضح بأنّ إستراتيجية تنشئة العاملين وإشباعهم بثقافة مؤسسية لديه دور كبير في مساعدتهم على تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية كما تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق الأهداف

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين

الأداء الوظيفي

المسطرة من طرف المؤسسة باعتبار الثقافة هي المحرك لجميع السلوكيات والأفعال التي تصدر من الأفراد ضرورة التطبيع التنظيمي لا تتم إلا بإشباع ثقافي يتحصل عليه العامل من خلال عملية التنشئة التنظيمية بالمؤسسة، فالكثير من الأفراد الذين تختلف قيمهم واتجاهاتهم ومعتقداتهم عن قيم واتجاهات ومعتقدات المؤسسة أو جماعة العمل يجدون صعوبة في التكيف والاندماج وفي الكثير من الأحيان يؤدي ذلك إلى ظهور صراعات وتوترات بين الأفراد نتيجة اختلاف ثقافتهم مما يشكل ضغوط اجتماعية تؤثر سلباً على السلوك التنظيمي للعامل خاصة على مستوى فعاليته وأدائه الوظيفي.

- إستراتيجية العدالة التنظيمية: "تعد العدالة التنظيمية من بين أهم الاستراتيجيات التنظيمية التي تساهم بشكل كبير في خلق مناخ تنظيمي محفز على العمل باجتهد وفعالية أكبر، فتحقيق العدالة بين جميع العاملين يرفع من مستوى الرضا الوظيفي ويساهم في تحسين الأداء الوظيفي ويولد الانضباط والالتزام والمواظبة داخل المؤسسة والرغبة في الاستمرار بالعمل مما يضمن للمنظمة الحفاظ على اليد العاملة المؤهلة وتحقيق أهدافها التنظيمية" (محمد ناصر راشد أبو سمعان، 2015، ص:28).

الجدول رقم (49) يبين دور العدالة التنظيمية في تحقيق تكيف العمال مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
84.44	76	88.23	15	84	42	82.60	19	نعم
15.55	14	11.76	02	16	08	17.40	04	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

يظهر لنا جليا من خلال الجدول أنّ العدالة التنظيمية لها معنى كبير وحقيقي وهذا ما تجلى في النتائج التي توصلنا إليها إذ يمكن القول أنّ نسبة 84.44 % من أفراد العينة يعتبرون أنّ هذه الإستراتيجية أمر لا بد منه نظرا لدورها الكبير في تعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين وهذا من شأنه أن يساهم في التخفيف من الصراعات والتصادمات والضغوط، أمّا الأفراد الآخرين للعينة بنسبة 15.55 % فهم يعتبرون أنّ العدالة التنظيمية لا يمكن تحقيقها بالشكل المرغوب في ظل وجود الصراعات والمحاباة والتضامن عن طريق صلة الدم والقرباة، ومن خلال مقابلتنا الشخصية لهم التمسنا اعترافهم بدور العدالة التنظيمية في تعزيز العلاقات والتكيف مختلف الضغوط الاجتماعية من جهة ورفع مستوى الأداء الوظيفي من جهة أخرى.

ومن خلال بحثنا في أدبيات الدراسة وجدنا العديد من الأبحاث تؤكد على دور العدالة التنظيمية في شعور الأفراد بالرضا الوظيفي والرضا بمختلف القرارات الصادرة عن الإدارة، كما أنّها تبرز منظومة القيم الأخلاقية والاجتماعية والدينية عند الأفراد وتحدد طرق التفاعل والنضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة في المنظمة، كما تؤثر العدالة التنظيمية على روح فريق العمل والجماعة وهذا من شأنه أن يؤثر على دوافع الفرد العامل للرفع من أدائه الوظيفي، حيث أن عدالة الإجراءات والتعليمات تعد أداة تعزيز مبدأ العمل بروح الجماعة لأنّ المعاملة العادلة توجه رسالة للفرد على أنّ المؤسسة تقدر كل فرد فيها (محمد ناصر راشد أبو سمعان، 2015: ص28).

- إستراتيجية المساندة الاجتماعية: تتمثل المساندة الاجتماعية في توفير علاقات اجتماعية إيجابية داعمة، بحيث يشعر الفرد بأنّ زملائه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنّه مقبول منهم" (حسين سحراء أنور، سنة 2013: ص215).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

"كما تقوم هذه الإستراتيجية على تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق روابط الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له" (خضير كاظم، حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، إنعام الشهاي، 2009، ص: 305).

الجدول رقم (50) يبين دور المساندة الاجتماعية في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
85.55	77	88.23	15	86	43	82.60	19	نعم
14.44	13	11.76	02	14	07	17.39	04	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

من خلال الجدول الموضح أمامنا تبرز وبشكل واضح اختلاف المبحوثين في تصريحاتهم حول دور المساندة الاجتماعية، وهذا ما اتضح لنا من خلال النسب المتحصل عليها، بحيث نلمس من مجموع 90 فرد أنّ 77 أي ما يعادل نسبة 85.55 % من أفراد عينة الدراسة يصرحون بدور المساندة الاجتماعية في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي، في حين نجد 13 فرد بنسبة 14.44 % من المبحوثين يصرحون عكس ذلك لكنّها فئة قليلة إذا ما قارناها مع سابقتها، بحيث نجد أغلب أفراد هذه الفئة هم العمال الجدد بحيث تجدهم الأكثر عزلة داخل المؤسسة ممّا ينعكس سلباً على اندماجهم وتكيفهم اجتماعياً ووظيفياً ويقلل من مستوى المساندة الاجتماعية اتجاههم عكس الأفراد الذين يمتلكون أقدمية وخبرة في العمل داخل المؤسسة تجدهم يتميزون بكثرة العلاقات والتواصل مع مختلف

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

الأشخاص داخل بيئة العمل هذا ما يجعل الأفراد يساندونهم اجتماعيا ويقدمون لهم الدعم النفسي والمادي إذا واجهتهم مشكلات أو مواقف ضاغطة.

فمن خلال دراستنا اتضح بأن أغلب المبحوثين يدركون قيمة المساندة الاجتماعية داخل المؤسسة وأهميتها ودورها في تقوية العلاقات والشعور بالاندماج والانتماء الذي يساهم بشكل كبير في التقليل من مستوى الشعور بالضغوط وزيادة مستوى الفعالية والأداء، في هذا السياق تشير بعض الأبحاث بأن "الناس الذين يمتلكون نظاما اجتماعيا داعما وفعال هم أقل اكتئابا وقلقا ولديهم القدرة على مقاومة الشعور بالوحدة وأكثر نجاحا في المحافظة على تقدير الذات والأكثر تفاؤلا حول حياتهم من أولئك الذين لديهم مساندة اجتماعية ضعيفة وغير فعالة" (الحافظ النوري، 2002، ص: 114).

- **إستراتيجية الإرشاد:** تهدف إستراتيجية الإرشاد إلى تحسين صحة وسلامة العامل، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه واتجاه الآخرين، ويتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين، بحيث لا يقتصر الإرشاد على مشكلات العامل داخل محيط العمل فقط بل يشمل المشكلات المتعلقة بشؤونه الخاصة" (حريم، 2004، ص: 295).

ويأخذ الإرشاد الأنماط التالية:

- **الإرشاد الموجه:** بموجب هذا النمط من الإرشاد يقوم المرشد بالاستماع للفرد العامل (المسترشد) الذي يبدي له بالمشكل الذي يعاني منه ليساعده المرشد بتقديم حلول وبدائل قد تكون فعالة لمواجهة مختلف الصعوبات والمشكلات والمواقف الضاغطة وهذا النمط من الإرشاد يركز على المرشد كناصر وموجه للمقابلة الإرشادية.

- **الإرشاد الغير موجه:** من خلال هذا النمط من الإرشاد يتم الإصغاء للعامل وفسح المجال للتعبير عن مشاكله بكل حرية عكس النمط الأول الذي يقيد المرشد المسترشد في مجال معين، فهذا النوع من الإرشاد يكون مفتوحا للمرشد بالتحدث والكلام في كل المشاكل والصعوبات التي تواجهه.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- الإرشاد التعاوني: يعتبر هذا الشكل من الإرشاد بأنه علاقة متبادلة تقوم على التفاهم والتعاون بين المرشد والمسترشد، ومن خلال هذه العلاقة يتم تبادل الأفكار ووجهات النظر للوصول إلى حل للمشكلة (محمد حسن محمد حمادات، 2008، ص:195).

الجدول رقم (51) يبين دور الإرشاد في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
73.33	66	64.70	11	74	37	78.26	18	نعم
26.66	24	35.29	06	26	13	21.73	05	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

لقد كشفت لنا الدراسة الميدانية من خلال الأرقام الواردة في الجدول أعلاه رقم (51) الخاص بدور الإرشاد في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية، نلاحظ أنّ نسبة 73.33% من أفراد العينة يعترفون بدور الإرشاد في مساعدة الأفراد على التكيف مع الضغوط الاجتماعية، في حين نجد نسبة 26.66% من أفراد العينة يصرحون عكس ذلك.

فمن خلال ملاحظتنا نجد أغلب المبحوثين يعترفون بأهمية ودور عملية الإرشاد في مساعدة العاملين في تحقيق التكيف الاجتماعي سواء داخل بيئة العمل أو في البيئة الخارجية للمؤسسة، وتتم عملية الإرشاد بوجود أفراد مختصين في المجال النفسي والاجتماعي يقومون بمرافقة العاملين ومتابعتهم نفسياً واجتماعياً وتقديم لهم النصائح والإرشادات اللازمة التي تساعدهم على مواجهة مختلف المواقف الضاغطة وتحقيق التكيف مع الوسط الاجتماعي والمهني.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- إستراتيجية الخدمات الاجتماعية: تعتبر الخدمات الاجتماعية للعمال أحد الاستراتيجيات الهامة والضرورية التي من شأنها أن تساهم في التكيف مع الضغوط الاجتماعية التي يعاني منها الأفراد كما تدفعهم وتحفزهم أكثر نحو إنجاز الأعمال والوظائف بدقة وفعالية عالية، وذلك لما تقدمه من مساعدات اجتماعية ونفسية ومادية للعامل باعتباره مورد بشري مهم في العملية الإنتاجية.

وقد زاد الاهتمام بالخدمة الاجتماعية العمالية خاصة بعد تطور الفكر الاجتماعي وأصبحت حقا من حقوق العامل، كما أنها أصبحت تقوم على أسس ومبادئ علمية وتعرف الخدمة الاجتماعية العمالية على أنها تقديم المساعدة لذوي الحاجة من الفئات العمالية (فاروق زكي يونس، 1968، ص:32).

وتتمثل أبرز الأهداف التي تسعى إدارة المؤسسات إلى تحقيقها من وراء الخدمات الاجتماعية فيما يلي:

- مساعدة العامل على التكيف مع بيئة العمل.

- مساعدة العمال على الاستفادة من الرعاية الاجتماعية قصد إشباع حاجاته.

- مساعدة العامل على تحسين علاقاته الاجتماعية وزيادة أدائه الاجتماعي (إبراهيم بيومي مرعي، ملاك أحمد الرشيد، 1984، ص:34).

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.

- تحسين ظروف العمل (محمد سيد فهمي، 2008، ص:173).

وتقوم الخدمات الاجتماعية العمالية على مجموعة من المبادئ التي بواسطتها يمكن تحقيق أهدافها، وتعتبر هذه المبادئ متكاملة ومتداخلة مع بعضها البعض، فالأخذ ببعض هذه المبادئ وإهمال البعض الآخر يحدث خلل في تقديم الخدمة الاجتماعية وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

1- مبدأ الاستفادة: تعتبر الخدمات الاجتماعية حق من حقوق العاملين ولا بد من الاستفادة العامل من الخدمات الاجتماعية.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

2- مبدأ العدالة في التوزيع: يتمثل هذا المبدأ في ضرورة التوزيع العادل للخدمات الاجتماعية في جميع

المجالات على العاملين مع الأخذ بعين الاعتبار الأولوية في الاحتياج.

3- مبدأ استشارة العمال: ضرورة استشارة العمال في عملية وضع برامج الخدمات الاجتماعية للتعرف

على احتياجاتهم ورغباتهم في ذلك.

4- مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية: يتمثل هذا المبدأ في توحيد الخدمات الاجتماعية التي يتم تقديمها

للعامل، فلا يمكن تقديم خدمات معينة لعامل دون الآخر وهذا لتجنب التمييز والتفرقة بين الأفراد داخل

المؤسسة.

5- مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات والشؤون الاجتماعية والثقافية: حسب هذا المبدأ يتم اختيار أو

تعيين لجنة تتولى شؤون إدارة الخدمات الاجتماعية ومختلف المسائل المتعلقة بالأوضاع الاجتماعية

والثقافية.

تعتبر هذه المبادئ متكاملة ومتداخلة مع بعضها البعض، بحيث لا يمكن إهمالها أو التخلي عن بعضها

عند تقديم الخدمات الاجتماعية للعاملين في مختلف المجالات الاجتماعية، النفسية، الصحية، الثقافية

... الخ (بن خالد جمال، 2007، ص: 89-90).

وتتمثل مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية فيما يلي:

1 - المجال الاجتماعي:

1-2 خدمات النقل والمواصلات: تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدمها

المؤسسة للعاملين، فالكثير من العاملين يعانون من مشكلة توفر وسائل النقل خاصة العمال الذين يقطنون

في أماكن بعيدة عن مقر المؤسسة مما يتسبب لهم في الكثير من الأحيان في التأخر أو الغياب عن

العمل، فتوفير وسائل النقل للعمل لتقلهم من مقر سكنهم إلى مكان العمل سواء بواسطة وسائل نقل

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

فردية أو جماعية تنقص من نفقات النقل وتساهم بشكل كبير في الحفاظ على جهد العاملين ووقتهم كما أنّها تساعد كثيرا على تقادي الغيابات والتأخر عن العمل (محمد سيد فهمي، 2008، ص: 160)

1-3 خدمات إسكان العاملين: يعد السكن أبرز الاحتياجات التي يسعى العمال إلى بلوغها، فالحاجة إلى السكن تشكل ضغطا نفسيا واجتماعيا كبيرا، فالكثير من العمال يفضلون السكن في المدن بسبب تركز مؤسسات العمل فيها، فأغلبهم يلجؤون إلى بناء البيوت القصدية التي لا تتوفر على الشروط الصحية كحل لمشكل السكن، وهذا لديه تأثيرا وانعكاسات سلبية على العمال، خاصة بالنسبة للعاملين الذين يقطنون في أماكن بعيدة عن مقر عملهم، إذ يكون العامل مجبرا على التأخر عن العمل (محمد سيد فهمي، 2008، ص 177-178).

2- المجال الصحي: تعتبر الصحة أساس الحياة لدى العامل ومصدر نشاطه وطاقته ونجاحه، لذلك أصبح من الضروري توفير الرعاية الصحية للعامل سواء داخل مؤسسة العمل أو خارجها وكذلك توفيرها لأفراد أسرته، وذلك من أجل حماية صحة العامل، وعملية الرعاية الصحية للعمال تحتاج إلى وضع برامج تتماشى مع خصوصيات المؤسسات الصناعية (محمد ماهر عليش، بدون سنة، ص: 247).

3- المجال التعليمي والتثقيفي: تقتصر الخدمات الاجتماعية المقدمة في هذا المجال على تزويد العمال بالمعارف الأساسية والمعلومات المرتبطة بما يدور في مجال العمل أو في المجتمع ككل، ومن بين أبرز وسائل التعليم والتثقيف التي يمكن للمؤسسات إتباعها تتمثل فيما يلي:

- المحاضرات والندوات لتزويد العاملين بالمعارف والحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج والمشاكل التي تصادفهم وكيفية التغلب عليها.

- المكتبة والإذاعة المحلية للمصنع والتي تساهم بشكل كبير في تزويد العمال بالمعارف والمهارات وتوسيع دائرة المعارف لديهم.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

- تشجيع العمال على مواصلة الدراسة للرفع من المستوى التعليمي لديهم (محمد نجيب توفيق حسن، 1986، ص: 203-204).

5- **التأمين الاجتماعي:** يتمثل ذلك في توفير خدمات التأمين الاجتماعي والصحي التي يتم تمويل نفقاتها من طرف صاحب العمل والعمال، وتتمثل التأمينات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة لعمالها ما يلي:

أ- **التأمين على المرض:** ويقصد بها التكفل بمصاريف العلاج الطبي وتعويض أيام العطل المرضية أثناء التوقف عن العمل مثل: العلاج، الجراحة، الأدوية، الإقامة بالمستشفى، الفحوص البيولوجية... الخ (غميض فوزية، 2007، ص: 93-97).

ب- **التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية:** يقتصر هذا النوع من التأمينات على الحوادث أو الأمراض التي تتسبب فيها بيئة العمل.

ج- **التأمين على العجز:** للعامل الحق في التأمين على العجز سواء كان ناشئاً عن الإصابة بحدوث أو ناتجا عن مرض مهني، حيث يستفيد من خلال ذلك على التعويض أو الاستفادة من المعاش حسب درجة العجز .

د- **التأمين على التقاعد:** إن التأمين على التقاعد حق من حقوق العامل ، فبمجرد أن يصل إلى سن التقاعد يخول له معاشا تقاعديا يسمى بمنحة التقاعد، ويكون مصدر هذه المنحة هو خصم مبلغ مالي من الراتب الشهري خلال حياته المهنية، ويتكفل صندوق الضمان الاجتماعي بجمعه ثم تنظيمه في شكل راتب شهري يسمى بمنحة التقاعد (غميض فوزية، 2007، ص: 93-97).

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

الجدول رقم 52: يبين دور الخدمات الاجتماعية العمالية في مساعدة العمال على التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي.

المجموع		عمال التنفيذ		عمال التحكم		الإطارات		العينة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الاحتمالات
94.44	85	94.11	16	94	47	95.65	22	نعم
5.55	05	5.88	01	06	03	4.34	01	لا
100	90	100	17	100	50	100	23	المجموع

لقد كشفت لنا الدراسة الميدانية من خلال الأرقام الواردة في الجدول الخاص بدور الخدمات الاجتماعية في تكيف الأفراد مع الضغوط الاجتماعية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي لديهم، نلاحظ أنّ أغلبية أفراد العينة بنسبة 94.44% يدركون قيمة الخدمات الاجتماعية ودورها في التخفيف من مستوى الضغوط الاجتماعية وأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي، في حين نجد نسبة 5.55% من أفراد العينة يرون عكس ذلك وهي فئة قليلة جدا من المبحوثين.

ففي دراستنا يلاحظ أنّ برامج الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة بحاجة إلى تعديل وتطوير بما يتماشى مع التحولات والتطورات الراهنة التي زادت من احتياجات الأفراد، وبما أنّ العامل هو العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية فإنّ نجاح المؤسسة وتحقيقها للميزة التنافسية يتوقف بشكل أساسي على مدى توفير المؤسسة للخدمات اللازمة للعامل قصد اندماجه مع الوسط الاجتماعي والمهني وتكيفه مع مختلف الضغوط الاجتماعية التي قد يتعرض إليها سواء داخل بيئة المؤسسة أو خارجها، كما أنّها تساهم أيضا في تحفيز العاملين على إنجاز أعمالهم بدقة وفعالية ومستوى عال من الأداء الوظيفي.

الفصل الخامس: استراتيجيات التكيف الاجتماعي مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي

فمن خلال مقابلتنا لبعض المبحوثين اتضح وجود وعي عمالي كبير بضرورة المؤسسة تقديم مساعدات مادية واجتماعية ونفسية وصحية وتكوينية وتأمينية، كون العامل هو الأساس في العملية الإنتاجية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نجد أنّ التخلص من الضغوط الاجتماعية بصفة نهائية مهمة صعبة خاصة في ظل التحولات والتغيرات والتطورات السريعة الحاصلة في المجتمع في جميع المجالات، وبما أنّنا في عصر التطور والمنافسة فالمؤسسات الإنتاجية هي مطالبة أكثر من أي وقت آخر بتطوير أدائها وتجويد منتوجاتها وذلك بوضع استراتيجيات لمساعدة العمال على التكيف مع مختلف الضغوط والحد من انتشارها، علماً أنّ معظم الدراسات أكدت على وجود علاقة بين مختلف أنماط الضغوط والأداء الوظيفي، كما أنّ لكلّ مصدر ضغط إستراتيجية خاصة لمواجهته والتعامل والتكيف معه، كما أنّ إختيار الاستراتيجيات يختلف من فرد إلى آخر حسب مكونات الشخصية والفروقات الفردية وكذلك يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب خصوصيتها وطبيعة نشاطها.



الاستنتاج العام

حاولنا من خلال بحثنا هذا فهم الضغوط الاجتماعية من الناحية السوسولوجية ومعالجة مصادرها التنظيمية والاجتماعية والثقافية التي انطلقت منها والربط بينها وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاقتصادية من خلال دراسة حالة ملبنة الأمير تيزي، ولإعطاء هذا التصور صبغة علمية تم بناء نموذج الدراسة يتكون من فرضيتين، وفي ضوء هذه الفرضيات وبعد القيام بالدراسة الميدانية في ملبنة الأمير تيزي بولاية معسكر، وبعد فرز وترتيب البيانات التي تم جمعها من الميدان وتفرغها في جداول إحصائية ثم تحليلها وتأويلها انطلاقاً من الواقع والمعارف النظرية لنخلص في الأخير إلى مجموعة من الاستنتاجات والتي لا يمكن اعتبارها نهائية أو مطلقة لأنها مقيدة بطبيعة ميدان البحث من جهة والجوانب المعرفية لموضوع البحث من جهة أخرى، وفي هذا السياق سوف نقوم بذكر أهم استنتاجات الدراسة الميدانية والتي تتمثل فيما يلي:

- إن ما تم جمعه من بيانات حول واقع الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة أظهر أنّ البيئة الداخلية للمؤسسة تحتوي على العديد من مصادر الضغوط الاجتماعية والتي لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للعمال، فغياب العدالة في توزيع المهام وضعف نظام الأجور وغياب الحوافز والترقيات لا يساهم في تحقيق الأداء بل يشكل ضغط سلبي يؤثر على الروح المعنوية للعمال داخل المؤسسة.

- إنّ مصادر الضغوط الاجتماعية لا تقتصر على بيئة العمل الداخلية فقط بل توجد العديد من مصادر الضغوط الخارجية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة، وبالتالي لا يمكن للمنظمات والمؤسسات أن تحقق أهدافها في ظل الاهتمام بعوامل البيئة الداخلية فقط وإنما يتوقف نجاحها على مدى مساعدة الأفراد العاملين بها على التكيف والتأقلم مع مختلف مصادر الضغوط الاجتماعية التي يفرزها المحيط الخارجي.

- يمكن القول أنّ المناخ التنظيمي عامل مهم في نجاح المؤسسة أو فشلها، فوجود العامل في بيئة عمل جيدة يساهم بشكل كبير في تحقيق مستويات الأداء الوظيفي الجيدة، أمّا إذا كان المناخ التنظيمي مليء بالصراعات والنزاعات المستمرة والاختلالات التنظيمية الكبيرة يؤثر ذلك على الروح المعنوية للعمال ويشعر بالضغط الاجتماعي وبالتالي تقل فعاليته وينخفض مستوى أدائه الوظيفي.

- إنّ التفكير المشترك في تحقيق أداء وظيفي جيد مشروط بتحسين الوضعية المهنية والاجتماعية للعاملين، فالشعور بالضغوط الاجتماعية يمنع العامل من التفكير في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي، ومعنى ذلك أنّ المناخ التنظيمي وحده غير كافي لدفع العاملين نحو رفع مستوى الأداء الوظيفي بدون مساعدة العمال على تجاوز الضغوط الاجتماعية الداخلية والخارجية.

- يدرك أغلبية العمال دور المسؤول المباشر في العمل وذلك لما له من أهمية عظمى في إحداث التغيير في مستوى الفعالية التنظيمية وكذلك الأداء الوظيفي للعمال فهو الذي يرغبهم في أداء العمل ويؤثر فيهم طبقاً لأسلوب قيادته وبالتالي تتحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة وبدرجة عالية من الفعالية، أمّا إذا تميز أسلوب المسؤول المباشر في العمل بسوء المعاملة والارتجالية في اتخاذ القرارات تنعكس سلباً على العمال فيصبح هذا المسؤول المباشر مصدر ضغط اجتماعي يؤثر سلباً على فعالية الأداء الوظيفي للعمال.

- إنّ ضعف نظام السلطة له تأثير سلبي على العاملين ويشكل الضغط الاجتماعي نتيجة عدم احترام الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتدخل أشخاص لا علاقة لهم بالسلطة في عملية إصدار التعليمات والأوامر، ومعنى ذلك أنّ تعدد مصدر الأوامر وتناقضها يشكل ضغط اجتماعي يؤثر بشكل كبير على تأدية المهام والأعمال بدقة وبجدية عالية، أمّا إذا اتسم نظام السلطة بالموضوعية واحترام الهيكل التنظيمي والتسلسل الهرمي يساهم ذلك من جهة في التخفيف من شعور العاملين بالضغط ومن جهة أخرى في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لديهم.

- إنَّ عملية التدريب لها أهمية كبيرة لدى العامل والمؤسسة على حد سواء وهذا ما تؤكدته العديد من الدراسات، فمن خلال عملية التدريب يستطيع العامل فهم البيئة الداخلية للمؤسسة واستيعابه للدور الذي يقود به بداخلها، كما أنَّ اكتساب العامل للخبرات والمعارف يساعده على استيعاب القوانين والنظم واللوائح وبالتالي القدرة على حل المشاكل وخلق علاقات عمل جيدة داخل المؤسسة والقيام بالأعمال بدقة وفعالية واجتناب العادات السلبية كالفساد واستغلال الوظيفة لمصالح خاصة، فضعف نظام التدريب يزيد من احتمال وقوع العامل في الانحرافات والأخطاء التي قد تعرضه إلى العقوبات ومواقف اجتماعية ضاغطة تؤثر سلباً على أدائه الوظيفي.

- يؤدي ضعف نظام الترقية إلى زيادة مستوى الشعور بالضغط الاجتماعي بسبب المنافسة بين عدد كبير من العمال على عدد ضئيل ومحدود لمناصب الترقية، فالترقية عملية مهمة بالنسبة للعامل وللمؤسسة فمن خلالها يتحفز العاملون لتحقيق أعلى مستويات الأداء وزيادة الإنتاجية من أجل الحصول على مركز وظيفي أعلى من السابق.

- إنَّ نظام الحوافز داخل المؤسسة محل الدراسة بحاجة إلى إعادة نظر ليكون نظاماً ناجحاً، فالحوافز يجب أن تكون بصفة مستمرة وتلبي احتياجاتهم كرفع الأجور أو تقديم خدمات اجتماعية في جميع المجالات تساعدهم على مواجهة مختلف الأزمات والمشكلات التي يتعرضون إليها مثل مشكل السكن، النقل، الصحة... الخ، فضعف نظام الحوافز يساهم في زيادة مستوى الشعور بالضغط لدى العمال، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات التي تقر بوجود علاقة من جهة بين نظام الأجور والشعور بالضغط ومن جهة أخرى بين نظام الأجور والدافعية للعمل والأداء الوظيفي.

- يؤثر ضعف الأجر إلى حد بعيد على وحدة وتماسك الأسرة، ففي الكثير من الأحيان يؤدي إلى بروز تصادمات وصراعات بين أفراد الأسرة قد تسبب عدم الاستقرار والطلاق مما يجعل العامل يشعر بضغط اجتماعي يسيطر على تفكيره وسلوكه حتى عند تواجده بمكان العمل وتأديته لوظائفه ومهامه.

تحليل النتائج

- إنَّ نظام الاتصال داخل المؤسسة بحاجة إلى العديد من الآليات والاستراتيجيات التنظيمية ليكون نظاما ناجحا يساهم في الحد من انتشار الضغوط الاجتماعية وفي نفس الوقت يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعمال، فوصول الرسائل والتعليمات والقرارات في وقت متأخر يزيد في مستوى الشعور بالضغط لدى العمال ويؤثر سلبا على الأداء الوظيفي لديهم، فوضوح وسرعة الرسائل والتعليمات والقرارات تساهم بشكل كبير في إنجاز العمل وتأدية المهام بطريقة جيدة وفعالة.

- بالرغم مما تفرضه طبيعة العمل من تعاون وتكامل بين العاملين وهو تعاون مفروض بحكم بعض الوظائف التي ترتبط مع بعضها البعض، إلا أنَّ هذا لم يمنع من وجود دعم وتعاون بين العاملين من خلال علاقات الصداقة والزمالة حتى في عدم فرض طبيعة العمل لذلك، وما تبين لنا أيضا أنَّ علاقات العمل التي تتميز بالدعم والتعاون والتآزر تساهم من جهة في انخفاض مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية ومن جهة أخرى في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

- تتمثل أبرز العوامل والأسباب التي تؤدي إلى ظهور الصراعات والنزاعات داخل المؤسسة في عدم التزام الإدارة أو العمال بواجباتهم المهنية كما أنَّ تكتلات العمال في شكل جماعات بطريقة غير رسمية وكلّ جماعة تريد تحقيق أهداف معينة داخل المؤسسة يخلق ذلك صراع بين الجماعات وبين الأفراد وهذا الصراع تستعمل فيه بعض التصرفات والسلوكات السلبية كالغيبية والنميمة والوشاية وتداول الدعايات والإشاعات الكاذبة والمغلوطة هذا ما يجعل الفرد يشعر بضغط اجتماعي ينعكس سلبا على فعالية أدائه الوظيفي.

- إنَّ أغلبية العمال بالمؤسسة يمتلكون المعلومات الضرورية والكافية لشغل وظائفهم وتأدية مهامهم، وقد يتعرض العامل في بعض الأحيان إلى العديد من المشاكل والصعوبات التي تعرقله عن القيام بدوره كما ينبغي وتتمثل في غموض الدور الوظيفي الذي يؤدي إلى ارتكاب الفرد لأخطاء مهنية قد تؤثر على بقية

تحليل النتائج

الوظائف الأخرى، ونتيجة لذلك قد يتلقى الفرد ردود فعل تشير إلى ضعف أدائه وأخطائه مما قد يسبب له الشعور بالحرج والضغط الاجتماعي.

- يشكل صراع الأدوار لدى المرأة العاملة الشعور بالضغط الاجتماعي بسبب قيامها بدورها كزوجة وأدائها لدورها كأم إلى جانب ذلك كونها عاملة بالمؤسسة وهذا يؤثر بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي لديها داخل المؤسسة.

- إن غياب الأسس والمعايير العلمية والقانونية في تقييم الأداء يساهم في انخفاض الروح المعنوية للأفراد وتقل دافعيتهم للعمل ويتولد لديهم الشعور بالضغط مما يؤثر سلباً على مستوى الأداء الوظيفي، كما أن عدم تقييم الأداء وفق أسس علمية وواضحة يصعب من مهمة تشخيص مواطن الضعف والقصور لدى الأفراد ذوي الأداء الضعيف من أجل وضع خطط وبرامج تهدف إلى تحسينه وتطويره، فكلما كانت عملية تقييم الأداء صحيحة وسليمة كلما كانت القدرة على معرفة معوقات ومشاكل العمل وبالتالي ينخفض مستوى الشعور بالضغط وارتفع مستوى الأداء الوظيفي، فالتقييم الصحيح والسليم للأداء يحفز الأفراد على بذل الجهد وإنجاز العمل بكفاءة عالية.

- إن وجود اختلافات ثقافية في القيم والاتجاهات بين أفراد الأسرة يؤدي في الكثير من الأحيان إلى نزاعات وصراعات تشكل ضغط اجتماعي يؤثر سلباً على الحالة النفسية والاجتماعية للفرد وعلى أدائه الوظيفي داخل المؤسسة.

- أدت التحولات والتغيرات الحاصلة في المجتمع إلى إحداث تغيرات في شكل الأسرة وتركيباتها وطبيعة العلاقات الداخلية التي تحكمها وحتى في قيمها الثقافية والاجتماعية والمادية، أدت إلى ظهور العديد من المشاكل داخل الأسرة التي ساهمت بشكل كبير في اضطراب العلاقات الزوجية والعائلية وبذلك أصبحت مصدراً للضغوط الاجتماعية.

- إن تدخل أفراد خارجيين في الشؤون الداخلية للأسرة يشكل ضغط اجتماعي خاصة لدى الأفراد الذين ينتمون إلى الأسر النووية حديثة النشأة، إذ أنّ هذا التدخل ينعكس سلباً على العلاقة الزوجية والعائلية قد يؤدي في الكثير من الأحيان إلى بروز صراعات تهدد استقرار الأسرة وتماسكها ممّا يجعل أفرادها يشعرون بضغوط اجتماعية تؤثر سلباً حتى على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة، فكثرة المشاكل والصراعات الأسرية تفرض في الكثير من الأحيان الغياب أو التأخر عن العمل، إذ أنّ بعض المشاكل الأسرية تتطلب الوقوف عليها لحلها ووضع حد لها وهذا ما يؤثر سلباً على الالتزام المهني وحتى وجود العامل داخل المؤسسة تجده يفكر دائماً في مشاكله الأسرية.

- إنّ طبيعة المسكن لديها علاقة وطيدة بمستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية لما له من دور كبير في التأثير على العلاقات بين أفراد الأسرة إمّا إيجاباً أو سلباً، وعليه يعتبر السكن من الحاجيات الضرورية التي يحبها العامل لأنّه يوفر الاستقرار النفسي والاجتماعي والمهني، ومؤشر عن الضغوط الاجتماعية والأداء داخل المؤسسة.

- يعتبر الأجر من أهم الأشياء التي تشغل بال العمال داخل وخارج المؤسسة وتؤثر على انضباطهم فيها، باعتبار أنّ الأجر يساهم في تلبية الحاجيات الأساسية والرفع من المستوى المعيشي، فالدخل الذي يتحصل عليه الفرد لديه علاقة كبيرة بمستويات الشعور بالضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي، فبسبب ضعف الدخل يعجز الفرد عن تلبية مختلف حاجياته وحاجيات أفراد أسرته خاصة في ظل الازدياد السريع والمتواصل في نفقاتها المتعددة والمختلفة نتيجة الارتفاع الكبير لمستوى الاستهلاك الذي يفرضه العصر ممّا يؤدي ذلك في أغلب الحالات إلى بروز العديد من المشاكل والصراعات بين أفراد الأسرة.

- يؤدي ضعف الأجر الكثير من الأفراد إلى تعلم مهارات حرفية تمكنهم من القيام بأنشطة اقتصادية أخرى غير عملهم تساهم في زيادة الدخل كتعلم حرفة الترميم أو النجارة أو الخياطة أو الفلاحة وتربية الحيوانات ممّا قد يؤثر على التزامه وانضباطه وأدائه داخل المؤسسة، باعتبار أنّ العامل الذي يقوم

بنشاطات أخرى قد يكون مضطرا للتغيب أو التأخر عن العمل أو شعوره بالتعب أثناء تأديته لأعماله ووظائفه مما ينعكس سلبا على مستوى فعالية أدائه الوظيفي داخل المؤسسة.

- يلجأ الأفراد إلى سلفة المال من الأقرباء أو الأصدقاء باعتبار السلفة حل للضيق المالي الذي يعيشه الأفراد، وتؤدي السلفة في الكثير من الأحيان إلى التصادم والصراع بين الشخص الذي قدم السلفة والشخص المستلم لها بسبب عدم إرجاعها في الوقت المحدد بسبب ضعف الأجر وكثرة النفقات مما يؤدي ذلك إلى الشعور بضغط اجتماعي سلبي.

- يعتبر وجود شخص لديه مرض مزمن أو خطير في الأسرة مصدر للشعور بالضغط الاجتماعي يؤثر على التزام الأفراد بالعمل، ففي الكثير من الأحيان يضطر العامل إلى الغياب أو التأخر بسبب رعايته للشخص المريض كما يؤثر ذلك على نفسيته وتفكيره داخل المؤسسة مما ينعكس سلبا على أدائه الوظيفي.

بأنهم دائما منشغلين بالتفكير في مشاكلهم الأسرية خلال تأديتهم لمهامهم ووظائفهم داخل المؤسسة ففي نظرهم - تؤثر الضغوط الاجتماعية التي تسببها المشاكل الأسرية على الفرد أينما وجد حتى داخل مكان العمل مما ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي، إذ نجد الأفراد المتزوجين هم الأكثر تفكيراً بمشاكلهم الأسرية خاصة حديثي الزواج أو الذين لديهم أبناء صغار يتكونهم في الروضة أو لدى امرأة مربية أو الذين لديهم أبناء يعانون من صعوبات في التعلم تؤثر في نتائجهم الدراسية أو تمردهم عن الدراسة والانحراف السلوكي خاصة في سن المراهقة فتجدهم دائما مرتبطين بهم عن طريق التفكير فيهم والاتصال المستمر بهم بواسطة الهاتف.

- تؤثر الثقافة على الأفراد والجماعات فهي التي تحدد نمط شخصياتهم وطبيعة العلاقات والمعاملات ومختلف النشاطات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وتعتبر مصدر للضغوط الاجتماعية نتيجة عدم التزام الفرد بثقافة الجماعة أو المؤسسة أو مخالفته لها مما قد يكلفه ردود أفعال الجماعة التي ترفض

الخروج عن قيمها وعاداتها وتقاليدها باعتبارها إلزامية ولا يمكن الخروج عنها ومخالفتها، فالفرد الذي لديه ثقافة تختلف عن ثقافة الجماعة يجد صعوبة في التكيف والاندماج مع أفرادها وقد يصل ذلك إلى الرفض والعزل وممارسة التهميش.

- قد تتعارض الثقافة التنظيمية الداخلية للمؤسسة مع الثقافة الخارجية للبيئة المحيطة بها مما يشكل ضغط على المؤسسة يعيق عملية تحقيق أهدافها.

- إنَّ المستوى التعليمي والأقدمية في العمل يساعدان العامل على التأقلم والتكيف مع الثقافة التنظيمية للمؤسسة، ويساهم التوافق بين ثقافة الفرد وثقافة المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، فشعور العامل بأنَّ طرق التسيير المتبعة من قبل الإدارة تتماشى وتتطابق مع تفكيره واهتماماته وقيمه واتجاهاته يولد لديه الفعالية بكلِّ ما يصدر من أوامر وتعليمات وبالتالي الالتزام بها والتفاني في أداءها، كما يساهم ذلك في الشعور بالرضا والانتماء مما يساهم في انخفاض مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية فيدفعه ذلك إلى العمل أكثر وإلى تحسين وتطوير أدائه الوظيفي والسعي إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

- يعتبر التخلص من الضغوط الاجتماعية بصفة نهائية مهمة صعبة خاصة في ظل التحولات والتغيرات والتطورات السريعة الحاصلة في المجتمع في جميع المجالات.

- تتعدد وتتوزع أساليب واستراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية بتعدد المصادر والوضعية التي ينتج عنها الضغط، كما أنَّ لكلِّ مصدر ضغط إستراتيجية خاصة لمواجهة التكيف معه، كما أنَّ اختيار الاستراتيجيات للتكيف مع مختلف المواقف الضاغطة يختلف من فرد إلى آخر حسب مكونات الشخصية والفروقات الفردية وكذلك يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب خصوصيتها وطبيعة نشاطها.

- إنَّ اختيار نوع استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء لا يكون بطريقة اعتباطية وعشوائية وإنما يتطلب ذلك دراسة علمية منظمة من طرف المختصين لمعرفة مصادر هذه الضغوط

تحليل النتائج

والاستراتيجيات المناسبة لها حتى يتحقق للأفراد الرضا المهني والتكيف مع الوسط الاجتماعي والاندماج بشكل إيجابي قصد تحقيق مستوى عالي من الفعالية التنظيمية والأداء الوظيفي.

- إنَّ الشعور بالضغط الاجتماعي يدفع الأفراد إلى البحث عن استراتيجيات تساعدهم على التخفيف من آثارها وانعكاساتها قصد التكيف مع المواقف الصعبة التي يتعرضون إليها في حياتهم اليومية سواء داخل مؤسسة العمل أو خارجها، وتتعارض بعض الاستراتيجيات مع أهداف المؤسسة، فالاحتجاجات والإضرابات المستمرة والغياب عن العمل أو تركه نهائيا يؤثر سلبا على الفعالية التنظيمية، كما يساهم بشكل كبير في انخفاض نسبة الإنتاج وقلّة جودته.

- إنَّ أنماط السلوك لدى الفرد لديها دور كبير في نجاح عملية التكيف الاجتماعي أو فشلها سواء داخل بيئة العمل أو خارجها، كما يعتبر سوء العلاقات بين الأفراد من أبرز مصادر الضغوط الاجتماعية التي تعيق عملية تحقيق التكيف الاجتماعي خاصة إذا تميزت بكثرة الصراعات والنزاعات داخل المؤسسة أو على مستوى الأسرة أو في المحيط الاجتماعي ككل.

- يساهم عامل الأقدمية والمستوى التعليمي بشكل كبير في تكيف الفرد مع الضغوط داخل بيئة العمل عكس الأفراد الجدد الذين لديهم خبرة أقل يجدون صعوبة في التكيف بسرعة مع الوسط الاجتماعي المهني وما يحتويه من مشاكل وصراعات وضغوط مختلفة.

- يؤدي عدم الاستقرار النفسي والاجتماعي، كثرة التوترات والصراعات، عدم الاستقرار الأسري ... الخ، لدى العامل إلى الشعور بالضغط الاجتماعي التي تسبب العزلة والانطواء، عدم التحكم في الانفعالات، عدم القدرة على تحمل المسؤولية وغيرها من المشكلات النفسية والاجتماعية التي تساهم بشكل كبير في ضعف الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

تحليل النتائج

- يعتبر تطبيق مبادئ الإدارة أحد الاستراتيجيات الإدارية التنظيمية الفعالة التي تساهم في تعزيز روح فريق العمل وتسخير كل الجهود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وهذا من شأنه أن يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية التي تؤدي إلى الحدّ أو التقليل من الضغوط الاجتماعية لدى الأفراد داخل المؤسسة.
- إنّ المؤسسة التي تتبع الديمقراطية في التسيير تجدها تتميز بنجاح نظامها الاتصالي والانسجام والعمل بروح الجماعة والأداء الوظيفي الجيد، فالإدارة بالمشاركة تساهم في التوصل إلى التفاهم والاتفاق حول القرارات التي يتم اتخاذها في عمليات تسيير شؤون العاملين والمؤسسة ممّا يؤدي إلى التقليل من المشاكل والصعوبات وهذا بدوره يساهم في انخفاض مستوى الشعور بالضغوط الاجتماعية.
- إنّ إستراتيجية تنشئة العاملين وإشباعهم بثقافة مؤسساتية لديه دور كبير في مساعدتهم على تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية كما تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.
- تساهم العدالة التنظيمية في شعور الأفراد بالرضا الوظيفي، كما أنّها تؤثر على روح فريق العمل والجماعة وهذا من شأنه أن يؤثر على دوافع الفرد العامل للرفع من أدائه الوظيفي، حيث أن عدالة الإجراءات والتعليمات تعد أداة تعزيز مبدأ العمل بروح الجماعة لأنّ المعاملة العادلة توجه رسالة للفرد على أنّ المؤسسة تقدر كل فرد فيها.
- تؤدي المساندة الاجتماعية داخل المؤسسة إلى التقليل من الصراعات وتساهم في تقوية العلاقات والشعور بالاندماج والانتماء ممّا يؤدي ذلك إلى التقليل من الضغوط والتكيف مع البيئة الاجتماعية بشكل إيجابي.
- انطلاقاً ممّا سبق من نتائج نصل في الأخير إلى ما يلي:
- تحقق الفرضية العامة وهو ما يعني وجود علاقة إرتباطية بين الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي للعمال.

تحليل النتائج

- تؤكد الشواهد الواقعية والبيانات الإحصائية أنّ الفرضية الأولى تحققت كلياً وهو ما يعني أنّ مصادر الضغوط الاجتماعية تتمثل في مصادر داخلية ترتبط ببيئة العمل ومصادر خارجية تشمل العلاقات الأسرية للعامل والثقافة السائدة في المجتمع، وهذه المصادر لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

- تؤكد النتائج المتوصل إليها أنّ الفرضية الثانية تحققت كلياً وهو ما يعني أنّكّل من المؤسسة والأفراد يسعون إلى إتباع مجموعة من الاستراتيجيات قصد التكيف مع بيئة العمل الداخلية ومختلف الظروف الاجتماعية والثقافية الخارجية، وهذه الاستراتيجيات تساهم بشكل إيجابي في تحقيق التكيف مع الضغوط الاجتماعية من جهة وتحسين الأداء الوظيفي من جهة أخرى وبالتالي تعتبر استراتيجيات التكيف الاجتماعي ضرورية للفرد والمؤسسة فهي تساعد على تحقيق التوازن والموائمة بين الفرد وبيئته الاجتماعية تجنباً للضغوط الاجتماعية وانعكاساتها السلبية على الصحة النفسية وعلى مستوى العلاقات الاجتماعية والمهنية، فالاستراتيجيات الفردية والتنظيمية للتكيف مع الضغوط الاجتماعية لديها دور كبير جداً في إكساب الفرد القدرة على تعديل سلوكه لإحداث علاقة تكيف بينه وبين البيئة الاجتماعية سواء داخل المؤسسة أو خارجها والاندماج معها بشكل إيجابي والالتزام بمعاييرها وقوانينها مما ينعكس إيجاباً على الفعالية التنظيمية والأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة.



إنّ تناولنا لموضوع الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي جاء نتيجة مبررات موضوعية وذاتية فرضتها التحولات والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية التي تعيشها الجزائر، وذلك من أجل تشخيص واقع الضغوط الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، بحيث تبين لنا من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري والتطبيقي أنّ الضغوط الاجتماعية لها مصادر داخلية ترتبط ببيئة العمل ومصادر خارجية تتعلق بالظروف الاجتماعية والأسرية والاقتصادية والثقافية التي تحيط بالأفراد والمؤسسات، بحيث لا يمكن أن نفصل البيئة الخارجية بكلّ ما تحتويه من تحولات وتغيرات عن البيئة الداخلية للعمل باعتبار أنّ المؤسسة نسق اجتماعي مفتوح يؤثر ويتأثر بالمجتمع، فالضغوط الاجتماعية التي تواجه الفرد خارج المؤسسة بإمكانها أن تؤثر على أدائه الوظيفي داخل المؤسسة، وعليه ركزنا على فهم وتفسير واقع الضغوط الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها ومدى تأثير هذه الضغوط على الأداء الوظيفي للأفراد، وبعدها قمنا بالبحث عن الطرق والاستراتيجيات التي تساعد الأفراد والمؤسسات على تحقيق التكيف الاجتماعي مع مختلف الضغوط الاجتماعية والرفع من مستويات الأداء الوظيفي.

يعتبر المورد البشري من أبرز عناصر العملية الإنتاجية وبالتالي ضرورة الاهتمام به وتنميته على العطاء والأداء الجيد، بحيث لا يمكن زيادة مستويات الإنتاج عن طريق زيادة الآلات أو الرفع من عدد الموظفين بل يمكن تحقيق مستوى جيد في الإنتاجية عن طريق تحسين الأداء الوظيفي بواسطة توفير بيئة عمل ملائمة خالية من الضغوط، وعليه فإنّ وجود استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية في أماكن العمل لها أهمية كبيرة سواء الإستراتيجيات الفردية التي يختارها العمال بأنفسهم أو الإستراتيجيات التنظيمية التي تعمل إدارة المؤسسة على تقديمها والسهر على تطبيقها قصد تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الفعالية التنظيمية لأنّ الضغوط الاجتماعية لا تؤثر على الفرد فقط بل يتعدى تأثيرها على المؤسسة ككلّ، من هذا المنطلق تجد المؤسسة نفسها أمام حتمية تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات

التنظيمية للتقليل من نسبة زيادة الضغوط الاجتماعية والحدّ منها بواسطة تطبيق مبادئ ومفاهيم الإدارة الحديثة وتطوير أساليب العمل وتوعية العمال وتحسيسهم بضرورة العناية بالصحة النفسية والجسمية والتعامل بعقلانية مع مختلف المواقف الاجتماعية سواء داخل محيط العمل أو خارجه والتفاعل بإيجابية، فالشعور بالضغوط بنسبة عالية لديه تأثير كبير جدا على مستويات الأداء الوظيفي للأفراد وكذلك على الفعالية التنظيمية للمؤسسة لذا فإنّ الوسيلة الكفيلة للتقليل والتخفيف من آثار الضغوط الاجتماعية وتجنب الوقوع فيها تتمثل في تطبيق بعض الطرق والأساليب والسياسات من قبل المؤسسة للوقاية من مسبباتها، وكلّ مؤسسة تتبع استراتيجيات معينة حسب خصوصياتها وظروفها وحجم الضغوط الموجودة فيها بهدف مساعدة العمال على الاندماج وتعزيز انتمائهم للمؤسسة ممّا يخلق لديهم الشعور بالولاء والأمان والإخلاص وهذا كلّه ينعكس إيجابا على الأداء الوظيفي ومنه تحقيق أهداف المؤسسة.

ونشير في خاتمة بحثنا إلى بعض الصعوبات والعوائق سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو التطبيقي للموضوع تخطينا بعضها بسهولة في حين تركت لدينا أخرى علامات استفهام تستحق الدراسة، ونوجز هذه الصعوبات فيما يلي:

- نقص الكم المعرفي للمؤلفات والمراجع والمصادر والدراسات التي تناولت الضغوط الاجتماعية خاصة أنّه موضوع جديد.

- يتميز ميدان العلوم الاجتماعية بالصعوبة والتعقيد خاصة في جوانبه المنهجية والإبستمولوجية وهذا ما لمسناه في الخلط الموجود في المعلومات المتعلقة بمنهجية البحث بالرغم من اطلاقنا على عدد لا بأس به من المراجع وعدم وجود منهجية موحدة بين جميع الباحثين.

- الخلط وصعوبة التفرقة بين المصطلحات والمفاهيم في المراجع المعتمدة سواء باللغة العربية أو الأجنبية.

- صعوبة وضع خطة بحث معينة ومحددة لكون موضوع الدراسة المتعلقة ب"الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي" من المواضيع التي تندرج ضمن ميدان تسيير الموارد البشرية فهي من المواضيع الشاملة التي تحتمل استيعاب أكثر من متغير.
- صعوبة استرجاع الاستثمارات الموزعة.
- عدم جدية بعض المبحوثين في الإجابة عن الأسئلة.
- صعوبة إجراء المقابلة مع المبحوثين لعدم وجود وقت للراحة أثناء العمل.
- الظروف التي الصحية التي عرفها العالم والجزائر على حد سواء بسبب انتشار وباء كورونا (covid 19) وما تبعها من إجراءات الحجر الصحي مما شكل صعوبات في التنقل لإجراء البحث.
- في الأخير نرجو أن تكون النتائج المتوصل إليها تخدم المؤسسة محل الدراسة وجميع المؤسسات الجزائرية عامة وتساهم كذلك في إثراء البحوث العلمية، كما نطمح أن تعمل الهيئات الوصية بالمؤسسة على تفعيل كل الاستراتيجيات للتقليل من الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي وتطويره.

على ضوء ما توصل إليه البحث من استنتاجات نطرح بعضا من التوصيات للأخذ بها بعين الاعتبار

من طرف الباحثين والمسؤولين:

- إجراء بحوث ودراسات من هذا النوع على مستوى أوسع وعينة أكبر من التي تعاملنا معها حتى تكون

الدراسة أشمل وأوضح.

- ضرورة الاهتمام بالعمل على تخفيض مستوى شعور العمال بالضغوط الاجتماعية وذلك بتوفير بيئة

عمل بأسلوب علمي وموضوعي تساهم في خلق أجواء مناسبة من الناحية النفسية والاجتماعية والثقافية

والاقتصادية تساعد على تطوير مستوى الأداء.

- الاهتمام بالمرافقة النفسية والاجتماعية للعمال وإعداد الدورات التدريبية لهم لتزويدهم بالكفاءات المهنية

التي تتوافق مع الظروف الاجتماعية والثقافية والإقتصادية وغيرها.

- تشجيع العمال على التواصل عن طريق إبداء آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرار وتجنب سياسة عدم

الحوار.

- ضرورة إيجاد آليات واستراتيجيات تساعد الإدارة على التقرب أكثر من جميع العمال باختلاف مناصبهم

وظائفهم لفهم مشاكلهم اليومية التي ترتبط بحياتهم المهنية والاجتماعية قصد مساعدتهم على حل

المشاكل من أجل تجاوز الضغوط الاجتماعية التي تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة.

- على إدارة المؤسسة أن تعمل على إزالة الشائعات من خلال وضع نظام اتصال فعال يساعد على تدفق

المعلومات والأخبار بين جميع الأطراف داخل المنظمة من أجل محاصرة الإشاعات والأخبار الكاذبة

ومحاربتها.

- ضرورة تثمين الأداء الجيد للأفراد بواسطة نظام تقييم الأداء الذي يكون بشكل دوري ومستمر، فالأفراد

الذين لديهم مستويات عالية من الأداء يتم تقديم لهم الحوافز كترقيتهم إلى مراكز وظيفية أعلى من سابقتها

توصيات الدراسة

أو مكافأتهم ماديا كالزيادة في الأجر أو الراتب، وهذه الحوافز لا توجه بنفس الطريقة إلى جميع العاملين، فالأشخاص الذين يبذلون قصارى جهدهم من أجل رفع مستوى الإنتاج والأداء يستحقون حوافز أكثر من الأشخاص الذين يرتكبون الأخطاء والانحرافات بصفة دائمة ومستمرة هذا ما يشجعهم ويدفعهم إلى بذل أقصى الجهودات وتسخير كلّ الإمكانيات والقدرات للحصول على هذه الحوافز كما يعزز ذلك في نفوسهم الثقة والشعور بالانتماء والرضا وهذا ما يزيد في مستويات الأداء والفعالية والإنتاجية.

- العمل على تعزيز ثقافة تنظيمية بداخل المؤسسة والسهر على ترسيخها في أوساط العمال وإقناعهم بدورها وأهميتها في التخفيف من الضغوط الاجتماعية وتحقيق أهداف المؤسسة والرفع من مستوى الفعالية والأداء الوظيفي، وذلك بنشر قيم وعادات وتقاليد داخل المؤسسة تساهم في زيادة شعور العمال بالانتماء والعضوية لجماعة العمل وللمؤسسة ككل ليكونوا كيانا واحدا لمواجهة مختلف التحديات التي تعرفها المجتمعات المعاصرة وما تفرزه من ضغوط اجتماعية تؤثر سلبا على الفرد والمؤسسة.

- ضرورة تفعيل إستراتيجية الإشراف التي يجب أن تتضمن قيادة إدارية متميزة وواعية تعمل على إعداد الكفاءات وفهم احتياجاتها وتلبيتها بالشكل الذي يرضي توقعاتهم والتخفيف من الضغوط التي تؤثر عليهم نفسيا واجتماعيا ومهنيا، بهدف الوصول إلى مستوى إيجابي في الأداء الوظيفي.

- اختيار نمط إداري وهيكل تنظيمي يتماشى مع طبيعة المؤسسة وأهدافها، وكذلك إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق كلما دعت الضرورة إلى ذلك من أجل مواجهة الاختلالات التنظيمية التي قد ينتج عنها مشاكل متعددة تشكل ضغطا اجتماعيا على العمال.

- وجب على إدارة المؤسسة توفير مختصين في مجال الأمن الصناعي للتخطيط للعمل وتنفيذه والإشراف عليه، فالأمن الصناعي يعتبر من بين الخدمات العمالية التي تقدمها المؤسسة للعمال فهي تهدف إلى منع أو التقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية، وتقديم وسائل الوقاية والعلاج مع توفير ظروف مناسبة للعمل.

توصيات الدراسة

- ضرورة وضع برامج للخدمات الاجتماعية بناء على دراسة الأوضاع الاجتماعية والصحية والمادية للعمال وتفعيل دورها وتطبيقها بشكل عقلاني حتى يستفيد منها جميع العمال كل حسب احتياجاته.
- توظيف أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين لدراسة الحالات والظواهر الاجتماعية والنفسية للعمال والقضاء عليها.
- العمل على تنظيم لقاءات دورية بين العمال والمسؤولين لخلق جو من التفاهم بين الأطراف الفاعلة بالمؤسسة.
- ضرورة تطابق الأهداف التنظيمية للمؤسسة مع الأهداف الفردية للعمال إجتماعيا ونفسيا ومهنيا وماديا، لأنّ لو تنظر إدارة المؤسسة إلى العمال على أنّهم آلات للإنتاج فقط فهذا ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي، وعليه يجب على إدارة المؤسسة الأخذ في الحسبان الجانب البدني والنفسي والاجتماعي للعامل والاهتمام به وبمختلف مشاكله المهنية والاجتماعية لكي يسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة وتجسيدها واقعا.
- اهتمام المؤسسة بظروف العامل الخارجية كمشاكله الأسرية والتزاماته الشخصية وترسيخ قيم واتجاهات وعادات إيجابية لدى الأفراد يساهم ذلك في التخفيف من مستوى الشعور بالضغط الاجتماعية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي.
- العمل على تفعيل إستراتيجية التنشئة التنظيمية للعمال مهما كانت مكانتهم في الهيكل التنظيمي والتي من خلالها يتم إكسابهم قيم وسلوكيات تتلائم مع الأوضاع التنظيمية والاجتماعية والمادية داخل المؤسسة، وبالتالي اندماجهم ضمن البيئة التنظيمية للمؤسسة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

(1) كتب:

- 1- إبراهيم بيومي مرعي، ملاك أحمد الرشدي (1984)، الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، بدون طبعة.
- 2- أبو قحف عبد السلام، (2001)، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
- 3- أحمد الشنتاوي، (1967)، القيادة الإدارية الحديثة، دار المعرفة، بدون بلد النشر، الطبعة الأولى.
- 4- أحمد زايد، (1981)، علم الاجتماع بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دار المعارف، القاهرة، بدون طبعة.
- 5- أحمد ماهر، (2002)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
- 6- أحمد ماهر، (2003)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة.
- 7- أديب محمد الخالدي، (2009)، المرجع في الصحة النفسية نظرية جديدة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، بدون طبعة.
- 8- أسامة أمين العطار، (1967)، التغذية ومخاطر الصناعة، دار المعارف، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 9- أمين محمود عز الدين، (1971)، اجتماعيات العمل، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 10- اندرودي سيزلاقي، مارك جي والاس ترجمة جعفر أبو القاسم، (1991)، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، الطبعة الأولى.
- 11- أنس عبد الباسط عباس، (2011)، تخطيط وتنمية القوى العاملة، ط1، عمان، دار المسيرة.
- 12- أبو قحف عبد السلام، (2001)، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 13- أحمد بطاح، (2006)، قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى.
- 14- أحمد سالم الأحمر، (2004)، علم اجتماع الأسرة، دار الكتاب الجديدة المتحدة، لبنان، الطبعة الأولى.
- 15- بربر كامل، إدارة الموارد البشرية وكفاء الأداء التنظيمي، بيروت، المؤسسة الجامعية للنشر والدراسات، 2000.
- 16- بوبكر مصطفى محمود، (2005)، الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 17- توفيق سميحة كريم، (1996)، مدخل إلى العلاقات الأسرية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، بدون طبعة.
- 18- الجميلي خيرى خليل، عبده بدر الدين كمال، (1995)، المدخل إلى الممارسة المهنية في مجال الأسرة والطفولة، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 19- جاب بايوديغيد يست، باتريك رايت، (2015)، إدارة الموارد البشرية والأداء التحديات والإنجازات، ترجمة: عبد الحكيم أحمد الخزامي دار الفجر، القاهرة، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 20- جاسم عبد الله عقيل، (2004)، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، الرياض، السعودية، بدون طبعة.
- 21- جمعة سيد يوسف، (2004)، إدارة ضغوط العمل، إيتراك للنشر، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 22- جون بي أردن، (2006)، التعايش مع ضغوط العمل، مكتبة جرير، السعودية، بدون طبعة.
- 23- جيرالد جدينبرج، روبرت بارون، (2004)، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: محمد رفاعي وإسماعيل علنبسوني، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى.
- 24- حامد عبد السلام زهران، (2003)، دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، عالم المكتبة، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى.
- 25- حسن راوية، (2001)، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 26- حسن ملح، (1993)، التحليل الاجتماعي للسلطة، منشورات حلب، سوريا، بدون طبعة.
- 27- حسين محمد حراشنة، (2011)، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 28- حسين مصطفى عبد المعطي، (2009)، المقاييس النفسية المقننة، زهراء الشرق، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى.
- 29- حسين عبد الحميد رشوان، (2004)، الإدارة والمجتمع دراسة في علم الاجتماع الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.
- 30- حلمي حسين الحكيم، (2003)، التدريب والمسار الوظيفي للعاملين في المؤسسات العربية، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 31- الحافظ النوري، (بدون سنة نشر)، التكيف وانعكاساته الإيجابية، المؤسسة للدراسات والنشر، دمشق، سوريا، الطبعة الثامنة.
- 32- الخطيب أحمد، (2001)، الإدارة الجامعية: دراسات حديثة، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية، إربد، الأردن، الطبعة الأولى.
- 33- خضير كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، (2015)، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان، الأردن، الطبعة السادسة.
- 34- خضير كاظم، حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، إنعام الشهاي، (2009)، السلوك التنظيمي- مفاهيم معاصرة-، دار إثراء للنشر، الطبعة الأولى.
- 35- خليل عبد الرحمن المعاينة، (2000)، علم النفس الاجتماعي، دار الفكر، عمان، الطبعة الأولى.
- 36- خضير كاظم محمود، (2002)، السلوك التنظيمي، دار صفا للنشر، عمان، الطبعة الأولى.
- 37- راشد لطفي، (1992)، تفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها: الإدارة العامة، بدون بلد النشر، بدون طبعة.
- 38- نكي مكي إسماعيل، (2009)، أصول الإدارة والتنظيم، شركة مطابع السودان للعملة، الخرطوم، الطبعة السابعة.
- 39- راضي الوقفي، (2003)، مقدمة في علم النفس، دار الشروق، عمان، بدون طبعة.
- 40- رواية حسن، (2003)، إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 41- زين العابدين بن درويش، (1999)، علم النفس الاجتماعي، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 42- السعيد فاروق راشد، (2001)، السلوك التنظيمي للأداء، دار الميسرة، عمان، الطبعة الأولى.
- 43- السيد عبد العاطي، (2006)، الأسرة والمجتمع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة.
- 44- سامح عيد المطلب عامر، (بدون سنة نشر)، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 45- سامر جميل رضوان، (2002)، الصحة النفسية، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى.
- 46- سعد عبد الرحمن، (1966)، أسس القياس النفسي الاجتماعي، مكتبة القاهرة الحديثة، بدون طبعة.
- 47- سعيد مقدم، (2010)، الوظيفة العمومية والتطور من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة.
- 48- سمير شيخاني، (2003)، الضغط النفسي طبيعته وأسبابه والمساعدة الذاتية، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.
- 49- سنان الموسوي، (2004)، الإدارة المعاصرة: الأصول والتطبيقات، دار مجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 50- سهيلة عباس، (2004)، القيادة الابتكارية والأداء المتميز، دار وائل، عمان، الطبعة الأولى.
- 51- سيد خير الله، (1981)، بحوث نفسية وتربوية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 52- سيف محمد إبراهيم، (2003)، المدخل إلى دراسة المجتمع السعودي، دار الخريج للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، الطبعة الأولى.

قائمة المراجع

- 53- شاذلي عبدا الحميد محمد، (2001)، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، بدون طبعة.
- 54- شاويش مصطفى نجيب، (2005)، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، بدون طبعة.
- 55- شاويش مصطفى نجيب، (2007)، إدارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، بدون طبعة.
- 56- شوقي ناجي جواد، (2009)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر، الأردن، بدون طبعة.
- 57- الصالح مصلح، (1996)، التكيف الاجتماعي والتحصيل الدراسي، دار الفيصل الثقافي، السعودية، الطبعة الثانية.
- 58 - الصيرفي محمد، (2009)، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي: التحليل على مستوى المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 59- صالح أحمد زكي، (1972)، علم النفس التربوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 60- طارق طه، (2007)، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنيت، دار الجامعة الجديد، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 61- طاهر محمود الكلاله، (2017)، إدارة الموارد البشرية الحديثة، دار المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 62- طه عبد العظيم حسين، (2006)، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، الأردن، الطبعة الأولى.
- 63- طلعت ابراهيم لطفي، (بدون سنة نشر)، علم الاجتماع، دار غروب للطباعة، بدون بلد نشر، بدون طبعة.
- 64- العتيبي ضرار، (2007)، العملية الإدارية مبادئ وأصول علم وفن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، بدون طبعة.
- 65- العديلي وناصر محمد (1993)، إدارة السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، بدون طبعة.
- 66- عبد الباري إبراهيم درة، (2008)، إدارة القوى البشرية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 67- عبد الباقي وصلاح الدين محمد، (2001)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعة، مصر، بدون سنة نشر.
- 68- عبد الغفار حنفي، (2006)، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 69- عبد الغفور يونس، (1997)، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 70- عبد الرحمان بني أحمد محمد هيجان، (1998)، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 71- عبد الفتاح ديودار، (1992)، سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات، دار الفكر العربي، دمشق، سوريا، بدون طبعة.
- 72- عبد الكريم بوحفص، (2010)، التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة.
- 73- عبد اللطيف محمد خليفة، (1992)، ارتقاء القيم (دراسة نفسية)، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، بدون سنة نشر.
- 74- عبد الله رشدان، علم اجتماع التربية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، بدون طبعة.
- 75- عبد الله شوقي حسين، (1988)، أصول الإدارة، مطبعة جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 76- عبد الله محمد عبد الرحمان، (1999)، علم اجتماع الصناعي: النشأة والتطورات الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، بدون طبعة.
- 77- عبد الوهاب الكيالي، (1979)، موسوعة السياسية، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، الجزء الثاني.
- 78- عبوي زيد منير، (2009)، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الخليج للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 79- عرفة أحمد علي، سمية إبراهيم شلبي، (1990)، فعاليات التنظيم وتوجيه السلوك الإنساني، دار المعارف، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 80- علي حسون الجنابي وأكرم سالم (2013)، قراءات في الفكر الإداري والتنظيمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 81- علي عسكر، (2005)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، دمشق، سوريا، بدون طبعة.
- 82- علي غربي، (2007)، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، الطبعة الأولى.
- 83- علي محمد الوهاب، (1982)، استراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز، دار التوزيع والنشر الإسلامية، بدون بلد نشر، بدون طبعة.
- 84- عليما خالد عيادة، (2003)، أثر غموض الدور الوظيفي على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية.
- 85- عمار بوحوش، الذنبيات محمد محمود، (2008)، منهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 86- عمر محمد تومي الشبيلي، (1988)، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، طرابلس، بدون طبعة.
- 87- عمر وصفي عقيلي، (2005)، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 88- عياد أمطير، (2002)، مناهج البحث العلمي، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 89- عبد الله زاهي الرشدان، (2005)، التربية والتنشئة الاجتماعية، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى.
- 90- عياد سعيد، 2002، أسس البحث العلمي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
- 91- غريب محمد سيد أحمد، (2003)، علم الاجتماع ودراسة المجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 92- فاتن محمد شريف، (2008)، الثقافة والفلكلور، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، مصر.
- 93- فاروق زكي يونس، (1968)، تنمية المجتمع في الدول النامية، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 94- فاروق زكي يونس، (1986)، تنمية المجتمع في الدول النامية، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، مصر، بدون سنة نشر.
- 95- فتحي محمد أبو عيانة، (2001)، دراسات في الجغرافيا البشرية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الطبعة الثانية.
- 96- فهمي مصطفى، (1979)، التوافق الشخصي والاجتماعي، مكتبة الخانجي، القاهرة، الطبعة الأولى.
- 97- فوزية ذياب، (1980)، القيم والعادات الاجتماعية مع بحث ميداني لبعض العادات، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، بدون طبعة.
- 98- كامل محمد المغربي، (بدون سنة نشر)، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 99- كلاوشي شويخ، غيرت شراينكة ترجمة إلياس حجوج، (2006)، الكرب أو الشدة النفسية، دار علاء الدين، دمشق، سوريا، الطبعة الأولى.
- 100- الكبيسي عامر خضير، (2004)، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 101- لوري داية، ليدن روبيسناين، (2004)، دليل إدارة الضغوط، مكتبة جرير، الرياض، السعودية، الطبعة الأولى.

قائمة المراجع

- 102- لوکيا الهاشمي، (2006)، السلوك التنظيمي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، الجزء الثاني.
- 103- لوکيا الهاشمي، جابر نصر الدين، (2003)، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة، الجزائر، بدون طبعة.
- 104- ماجد عبد المهدي مساعدة، (2010)، مبادئ علم الإدارة، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى.
- 105- ماجدة العطية، (2003)، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى.
- 106- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، (2004)، الضغط النفسي ومشكلاته وآثاره على الصحة النفسية، دار الصفاء، عمان. الطبعة الثامنة.
- 107- محمد أحمد عبد النبي، (2017)، إدارة الموارد البشرية، دار زمزم، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 108- محمد الرئيس العامري، بدون سنة نشر، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 109- محمد السيد الهابط، (1985)، التكيف والصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 110- محمد حافظ، (2005)، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء بالقاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 111- محمد حسن محمد حمادات، (2008)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 112- محمد حسنين العجمي، (2008)، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، الإسكندرية، الطبعة الأولى.

قائمة المراجع

- 113- محمد حسين، محمد حمدات، (2008)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية للمؤسسات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 114- محمد رزايق إيهاب صابحي، (بدون سنة نشر)، الإدارة الأسس والوظائف، دار الكتب العلمية، مصر، الجزء الثاني.
- 115- محمد سعيد أنور السلطان، (2003)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 116- محمد سعيد أنور سلطان، (2003)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 117- محمد سعيد سلطان، (2002)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 118- محمد شحاتة ربيع، 2010، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان، بدون طبعة.
- 119- محمد صالح الحناوي، (1999)، أساسيات السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 120- محمد طلعت عيسى وعادل سليمان، (1963)، الخدمة الاجتماعية العمالية، دار النشر الحديثة، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 121- محمد عبد الفتاح ياغي، (2011)، مبادئ الإدارة، دار وائل للنشر، بدون بلد النشر، بدون طبعة.
- 122- محمد قاسم القريوتي، (2000)، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق، الأردن، الطبعة الأولى.

قائمة المراجع

- 124- محمد قسام القريطين، (2009)، السلوك التنظيمي دراسة سلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة.
- 125- محمد ماهر عليش، بدون سن نشر، العلاقات الإنسانية في الصناعة، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 126- محمد محمود أبو حمزة، بدون سنة نشر، الاتصال الإداري والاعلامي، دار النشر والتوزيع، مصر، بدون طبعة.
- 127- محمد محمود الجوهري، (2010)، علم اجتماع التنمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 128- محمد نجيب توفيق حسن، (1986)، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 129- محمود سلمان العميان، (2002)، السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، دار وائل، الطبعة الأولى.
- 130- محي الدين مختار، (1999)، الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، دار المنشورات الجامعية، باتنة، الطبعة الأولى.
- 131- مدحت محمد أبو النصر، (بدون سنة نشر)، الإدارة بالحوافز: أساليب التحفيز الوظيفي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، بدون بلد نشر، بدون طبعة.
- 132- مرسي محمد جمال الدين، (2006)، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، دار النهضة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
- 133- المغربي كامل محمد، (بدون سنة نشر)، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 134- محمد سيد فهمي، (2008)، الخدمة الاجتماعية العمالية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
- 135- مصطفى أحمد سيد، (2002)، المدير وتحديات العولمة: إدارة جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 136- مصطفى محمود أبو بكر، (2004)، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة.
- 137- مصطفى يوسف كافي، (2014)، إدارة الموارد البشرية من منظور إداري-تنموي-تكنولوجي-عولمي، دار الرواد للنشر، عمان، الأردن، بدون طبعة.
- 138- مني مدحت، (2006)، الضغوط، دار النشر للطبع والتوزيع، بدون بلد نشر، بدون طبعة.
- 139- موريس أنجريس ترجمة بوريد صحراوي وكمال بوشرف، (2004)، البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عامة)، دار القصة للنشر، الجزائر، الطبعة الأولى.
- 140- مؤيد سعيد السالم، (2009)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، دار ثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى.
- 141- نادر أحمد أبو شيخة، (2000)، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون طبعة.
- 142- نسرين عبد الحميد نبيهة، (2008)، مبدأ المواطنة بين الجدل والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، بدون طبعة.
- 143- نيرة زلوف، بدون سنة نشر، أثر العنف الأسري على التحصيل الدراسي، دار هومة للنشر، الجزائر، بدون طبعة.

قائمة المراجع

- 144- الهابط محمد، (1985)، التكيف والصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، بدون طبعة.
- 145- وجدي شفيق عبد اللطيف، (2007)، علم الاجتماع الحضري والصناعي، دار السراء للطبع والنشر والتوزيع، مصر، بدون طبعة.
- 146- وجيه حسين الفرج، (2007)، التنشئة الاجتماعية للطفل ما قبل المدرسة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، بدون طبعة.
- 147- يوسف حجيم الطائي ومؤيد عبد الحسين الفضل، (2006)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، عمان، الأردن الطبعة الأولى.
- 148- يوسف حجيم الطائي، (2006)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، بدون طبعة.
- (2) القواميس والمعاجم:
- 149- أحمد زكي بدوي، (1978)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، بدون طبعة.
- 150- بودون رميونو وبوريكو فرنسوا، (1986)، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ترجمة: سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة.
- 151- حسن شحاته، زينب النجار، (2003)، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، مراجعة: حامد عمار، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 152- سمير الشوبكي، (2006)، المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.

قائمة المراجع

153- كريم سيد محمد محمود، (2006)، معجم الطلاب الوسيط، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.

154- محمد عاطف غيث، (2006)، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الفنية للطباعة والنشر، مصر، بدون طبعة.

(3) المجلات:

155- الأحمدى طلال بن عايد، الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، المجلد الرابع والعشرون، العدد 1.

156- أولاد العيد غزالة، أبهى سالمى، بن الطاهر تيجاني، (2017)، علاقة الضغوط الأسرية بمستوى الطموح لدى عينة من طالبات السنة الأولى بجامعة غرداية، مخبر الصحة النفسية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، الجزائر، العدد 22.

157- إيناس ماهر بدير، (2013)، الدعم الأسري وعلاقته بأساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة للشباب الجامعي، مجلة علوم وفنون، دراسات وبحوث، مصر، المجلد الخامس والعشرون، العدد 1.

158- بلقاسم سلاطينية، (2004)، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 5.

159- جمعة جاجان، حازم ليث، (2010)، مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة في العراق، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، المجلد العاشر، العدد 3.

قائمة المراجع

- 160- حسين سحراء أنور، (2013)، تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 6.
- 161- الحوامدة نضال، صالح الفهداوي، فهمي خليفة، (2002)، أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني.
- 162- شحاته محمد، شحاته مبروك، ممارسة نموذج الحياة في خدمة الفرد لتخفيف الضغوط الأسرية المصاحبة لحالات الاكتئاب، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، العدد 31.
- 163- شهاب محمد نياح حمادنه، (2015)، التكيف الأكاديمي لدى طالب المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة في ضوء بعض المتغيرات، المجلة الدولية التربوية، المجلد الرابع، العدد 4.
- 164- صالح بوعزة، (2007)، السلوك القيادي لمفتشي التعليم المتوسط في الجزائر من وجهة نظر المفتشين وأعضاء هيئة التدريس: دراسة ميدانية بولاية سطيف، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 21.
- 165- الصباغ زهير، (1998)، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد الأول، العدد 5.
- 166- عبد المعطي حسن مصطفى، (1994)، ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية وبعض متغيرات الشخصية، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.
- 167- عبد الناصر علك حافظ، حسين ولد حسين، ابتهاج طالب، (2013)، مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ودورها في تخطيط المسار الوظيفي، العدد 23.

قائمة المراجع

168- عسكر سمير، (2003)، متغيرات ضغط العمل: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف بدولة

الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد 2.

169- مرعي توفيق ياغي، محمد عبد الفتاح، قياس الأداء للمديرين السعوديين في قطاع الخدمة

المدنية، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، العدد 3.

170- ياسر فتحي الهنداوي، (2009)، تطوير عملية التنشئة التنظيمية لمعاوني أعضاء هيئة

التدريس الجدد بجامعة عين الشمس في ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية، مجلة التربية،

الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة العلمية، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، العدد 25.

(4) الرسائل الجامعية:

171- إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد، (2008)، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع

القرار وعلاقته بمستوى أداءهم: دراسة مسحية على الموظفين في مجلس الشورى السعودي، رسالة

ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الجد للدراسات العليا.

172- ابن خرور خير الدين، إبراهيم الطاهر، (2011)، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية: دراسة ميدانية بمدارس بلدية العيونات لولاية تبسة،

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة

محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

173- أسعد أحمد محمد عكاشة، يوسف عطية، (2008)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء

الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات بالتل في فلسطين، رسالة ماجستير،

فلسطين.

قائمة المراجع

- 174- بن خالد جمال، (2007)، الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت 2 -حمام الضلعة-المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير
في علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- 175- بن خالد جمال، (2016)، الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير
التنظيمي للمؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة تيندال
بالمسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر.
- 176- بنات عبد القادر، (2009)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات
الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 177- بوزون نبيهة، (2007)، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري، مذكرة تدخل ضمن
متطلبات نيل شهادة الماجستير، علم النفس التنظيمي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 178- بوقطف محمود، (2014)، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين
بالمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة خنشلة، جامعة محمد خيضر بسكرة، علم اجتماع
التنظيم والعمل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، بسكرة.
- 179- الجزار عمر لطفي، (2011)، فقه التمكين وأثره في تطبيق الأحكام الشرعية، مذكرة لنيل
شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 180- الرفاعي محمد حسين، (2009)، الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة: دراسة
عملية على إحدى شركات القطاع الخاص والتي تعمل في مجال الاتصالات، أطروحة دكتوراه غير
منشورة، جامعة سانت كليمانتس، كلية الأدب.

قائمة المراجع

- 181- السعيد قارة، (1993)، نظام الترقية في المؤسسات والإدارات العمومية: دراسة مقارنة، مذكرة ماجستير في الحقوق والعلوم الإدارية، معهد الحقوق والعلوم الإدارية، قسم القانون العام، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 182- حلاوة عماد، (2015)، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة.
- 183- ريموش عبد الحكيم، بولعراوي صلاح الدين، (2016)، أثر النمط القيادي على السلوك الإبداعي للمرؤوسين: دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج، جامعة تبسة، الجزائر.
- 184- زيد صالح حسن سميع، (2009)، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة حلوان، اليمن.
- 185- سلوى عثمان فضل، (2011)، أثر القيادة الفعالة في تطوير الأداء الإداري للعاملين، الخطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 186- شاطر شفيق، (2010)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- 187- شامي صليحة، (2010)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- 188- صالح بن ناصر شغروود القحطاني، (2007)، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الحوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

قائمة المراجع

- 189- طباحي سناء، (2011)، دور الإدارة بالمشاركة في تنمية معرفة العاملين دراسة حالة مستشفى الشهيد محمد بناني أرس الوادي بـبرج بوعريـريـج، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 190- عادل عشي، (2002)، الأداء المالي للمؤسسة: قياس وتقييم، رسالة ماجستير، معهد اقتصاد، جامعة بسكرة.
- 191- عامر الحاج، (2003)، دور تحليل الإنتاج وبحوث العمليات في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، علوم اقتصادية-جامعة باتنة.
- 192- عبد العزيز بن حامد بن عبد العزيز الفاضل، (2011)، تخطيط وتنمية المسار الوظيفي وانعكاساته على الأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة التربية والتعليم، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية.
- 193- عبد العـظيم وأبو كويك باسم، (2112)، ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث، الجودة في التعليم الفلسطيني الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 194- عثمان مريم، (2010)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز: دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 195- عزت عبد الحميد، (1996)، المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منهما برضا المعلم عن عمله، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.
- 196- علي غربي، (1989)، العلاقات الصناعية في مجتمع المصنع، رسالة دكتوراه، معهد علم الاجتماع، القاهرة، مصر.

قائمة المراجع

- 197- عودة محمد، (2010)، الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة غزة، فلسطين.
- 198- عودية ولد يحي حورية، علاقة الضغط النفسي باستراتيجيات المقاومة والاكتئاب عند المصابين بمرض الربو، رسالة ماجستير غير منشورة قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 199- عيسى إبراهيم المعشر، (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- 200- غربي صبرينة، (2012)، مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 201- غريب مونية، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية، دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 202- غميص فوزية، الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تیندال - بالمسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- 203- محمد بن علي المانع، (2006)، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية.

قائمة المراجع

- 204- مزبود أحمد، (2009)، أثر التعليم التحضيري على التحصيل الدراسي في مادة الرياضيات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بوزريعة.
- 205- مليكة شارف خوجة، (2018)، مصادر الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين، كلية العلوم الاجتماعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس المدرسي، 2018، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر.
- 206- المحمل غرابي، (2008)، الزواج القرابي وعلاقته بالاستقرار الأسري، رسالة ماجستير، جامعة باتنة، الجزائر.
- 207- المصري رامي، (2010)، غموض الدور الوظيفي وأثره على تفويض الصلاحيات: دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 208- هاجر بن دوحه، (2020)، التغطية الإعلامية للقنوات التلفزيونية الجزائرية الخاصة لقضية الحراك الشعبي في الجزائري: دراسة وصفية تحليلية لبرنامج البلاد اليوم لقناة البلاد TV، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة لونيبي علي-البليدة2، الجزائر .
- 209- ياسع ياسمينه، (2011)، دراسة اقتصادية قياسية أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة: دراسة حالة شركة القطن الممتص SOCOTHYD، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.

1) Les ouvrages

210- Aanes, Mette M, (2005), Chronic Social Stress and Depressive Symptoms in Adolescents, Research Centre for Health Promotion Report Number 5, Bergen, Norway.

211- A.Balanchet,A.Cotman, (1992),l'enquete et ses methodes : l'entretien, nathan, paris, France.

212- Botham, R, and Bob, D, Industrial clusters :scotland's Route to Economic Success.

213- Brendelo, Elizabeth, et al (2017), Stress and health disparities, American psychological association, Washington D.C.

214- Bruno.f.c, (2008),Leadership and performance beyond expectations. leaderBangkok. <http://www.g-casa.com/F-leader-Thailand-program.htm>.

215- jill, janv, (1994), the inventive organization hope.daring at work, ,california, jossey bass.

216- Lawrence,R.J.and Allan p.j, (1974), organizatinal climate a Review of theory and research-psychological bulletin texasuniversityvol .

217- Laplantine.f, (1996), la description ethnographique, armandcolin.

218-Parsons, (1966), societies, new jarsy.

- 219- PAUL HAN , I , Baurgecrs , M (1998) : Stress et Coping , les strategie, D'aJustement a l'adversite , édition p u F , France .
- 220- Mahmoud, B, (2005), le strsse entre bien être et souffrance, éd berti.
- 221- Marc, S (2006), vivre avec son strsse ,éd pasteur, Paris, France.
- 222- Mcneil, L. (1983) Devinsive teaching and classroom control in ideology and practicing school (Unpublished Master Thesis), Temple University pres, Philadelphia, USA.
- 223- Mojinyinola, J. K. (2008) , Effects of Job Stress on Health, Personal and Work Behavior of Nurses in Public Hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria.
- 224- Tomas, j, (1988), Strategic Management, New York, Happen and Row Publisher.
- 225- Weiss, W. H (1988), Perspective on Rummor, in kols, DA et al 'eds organizational psychology, managing, work Team effectiveness, John Woley publishing, new York.
- 2) Les Revues**
- 226- Collins S. and Jones, P. (2000). Street: The Perceptions of Social Work Lectures in Britain, British Journal of Social Work, Volume 30, Number 6,PP.769-794.

227- DANTCHEV , N (1989) : Strategie de Coping et patern , Revue de Medecinepsychosomatrice , 17/18 , p22.

228- Harttrup, K, and Rock, J,(2002) A comparison of Predictor-Based Criterion-Based Methods for Weighing Predictors to reduce Adverse Impact, Applied H.R.m Research, Volume 7, N.1.

229- Onyemah, A., & Vincent, K. (2008) Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship," Journal of Personal Selling and Sales Management, 28(3).



الملحق (3): دليل المقابلة

تضمن دليل المقابلة مجموعة من الأسئلة المفتوحة حول متغيري موضوع الدراسة في مقابلة مع بعض

أفراد العينة بملبنة الأمير تيزي-معسكر-وكانت الأسئلة كالاتي:

المحور الأول: المعطيات السوسيو مهنية للمبحوثين:

- 1- الجنس:
- 2- السن:
- 3- الحالة الاجتماعية:
- 4- الوظيفة:
- 5- الأقدمية في العمل:

المحور الثاني: مصادر الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعمال

- 6- فيما تتمثل المصادر الداخلية والخارجية للضغوط الاجتماعية؟
- 7- هل تؤثر الضغوط الاجتماعية على مستوى الأداء الوظيفي؟
- 8- حسب رأيك ماهي الضغوط الاجتماعية الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي الداخلية أو الخارجية؟

المحور الثالث: استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي

- 9- هل تسعى إلى اتباع استراتيجيات فردية بهدف التكيف مع الضغوط الاجتماعية؟
- 10- ما هي الاستراتيجيات التي تعمل المؤسسة على تطبيقها بهدف مساعدة العاملين على التكيف اجتماعيا ومهنيا وتحسين الأداء الوظيفي؟
- 10- في نظرك هل الاستراتيجيات المتبعة من طرف المؤسسة ساعدت العاملين على تحقيق التكيف مع الضغوط وساهمت في تطوير مستوى الأداء الوظيفي؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة معسكر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة البحث

في إطار إعداد أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص عمل وتنظيم حول موضوع الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي.

تحية طيبة وبعد

الأخت والأخ الفاضل العامل بملبنة الأمير بتيزي، نضع بين يديك هذه الاستمارة راجين منكم التعاون والتضحية بجزء قليل من وقتك الثمين بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة عن عبارات وتساؤلات هذه الاستمارة بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو كل سؤال أو عبارة، كما نرجو منك تحري الصدق والأمانة العلمية أثناء الإجابة على الأسئلة من أجل نجاح بحثنا هذا، كما أفيدكم علماً بأن ما تدلون به من إجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سريتها التامة.

لكم منا جزيل الشكر .

إشراف: د/ لغرس سوهيلة

إعداد الطالب: بورقيبات مختار

السنة الدراسية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر - أنثى
- 2- السن: - أقل من 25 سنة- من 26 سنة إلى 35 سنة - من 36 سنة إلى 45 سنة
- من 46 سنة إلى 55 سنة - من 56 سنة فأكثر
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي - - متوسط - ثانوي جامعي
- 4- الأقدمية في العمل :- أقل من 5 سنوات
- من 6 - 10 سنوات
- من 11 - 15 سنوات
- من 16 - 20 سنة
- 21 سنة فأكثر
- 5- المنشأ الاجتماعي:
- المجال الريفي -المجال شبه حضري -المجال الحضري
6- نوع الأسرة التي تنتمي إليها: - أسرة ممتدة - أسرة نووية
7 - الحالة الاجتماعية: - أعزب - متزوج - مطلق - أرمل
8 - عدد أفراد العائلة: - من 22 إلى 5 - من 6 إلى 10 - 11 فرد فأكثر

المحور الثاني: مصادر الضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي.

أولاً: المصادر الداخلية للضغوط الاجتماعية.

- 9-هل تشعر بالتفكير المشترك بينك وبين جميع العاملين بالمؤسسة بضرورة الوصول إلى أداء وظيفي جيد لنجاح المؤسسة؟ نعم لا
- 10- هل ترى مسؤولك المباشر على أنه:
-مصدر شك وضغط وقلق:
- مصدر ثقة ومساندة وروح معنوية عالية:
- 11-هل الأعمال والمهام المطلوبة منك تنفيذها هي:
- أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء
- أعمال واضحة ومفهومة من مسؤول واحد

12- في نظرك هل تساهم برامج التدريب بالمؤسسة في:

- تخفيف الضغط وتحسين الأداء الوظيفي:

- زيادة الضغط والملل في الوظيفة:

13- هل تتيح وظيفتك الحالية عدة اختيارات من أجل الترقية؟ نعم لا

14- هل تقدم إدارة المؤسسة مكافآت تحفز العاملين على إنجاز العمل بكفاءة عالية؟ نعم لا

15- هل ترى أن راتبك يعكس فعليا حقيقة جهدك وأدائك وكاف لتلبية مختلف احتياجاتك ويحفزك على العمل وإنجاز

مهامك بدقة وتركيز؟ نعم لا

16- هل ترى أن الرسائل والتعليمات والقرارات التي تصلك من طرف القيادة الإدارية تخص مجال عملك مفهومة من

حيث المعنى وفي محلها وفي وقتها المناسب؟ نعم لا

17- هل يتم تخصيص أوقات خاصة للاستماع إلى شكاويكم ومشاكلكم داخل المؤسسة وخارجها؟

نعم لا

18- في نظرك هل نظام الاتصال المعمول به داخل المؤسسة أدى إلى زيادة في الأداء الوظيفي ورفع العملية الإنتاجية؟

نعم لا

19- هل تشعر بالدعم والموازة والتعاون بينك وبين زملائك في تأدية العمل؟ نعم لا

20- هل يوجد خلاف مستمر مع الإدارة نتيجة عدم القيام بإجراءات تتناسب مع ميولها وقناعاتها؟

نعم لا

21- هل يتدخل الآخريين في مجال عملك مما يؤدي إلى أدائه بأسلوب غير سليم؟ نعم لا

22- هل لديك المعلومات الكافية حول الوظيفة التي تشغلها؟ نعم لا

23- هل أهداف المؤسسة والنتائج المطلوبة منك واضحة لديك؟ نعم لا

24- هل تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منك من واجبات ومهام؟ نعم لا

25- هل تستهلك ساعات العمل جهداً ووقتاً على حساب الرعاية العاطفية لزوجك وأبنائك والاهتمام بنفسك؟

نعم لا

26- هل يتم تقييم الأداء بناء على أسس علمية ومعايير واضحة ويمنحك المشرف ما تستحق؟

نعم لا

27- هل يتدخل أشخاص لا علاقة لهم بتقييم الأداء عند تقييمك؟ نعم لا

ثانياً: المصادر الخارجية للضغوط الاجتماعية.

28- هل تختلف مع أفراد أسرتك في القيم والاتجاهات والعادات والتقاليد؟ نعم لا

29- هل تشعر بالالتحام في المحيط الأسري والعائلي؟ نعم لا

30- هل يتدخل أفراد خارج الأسرة في الشؤون الداخلية لأسرتك؟ نعم لا

31- هل الدخل الخاص بك كفيل بتلبية حاجياتك وحاجيات أفراد أسرتك؟ نعم لا

32- هل لديك سلفة أو قرض من الآخرين؟ نعم لا

33- هل لديك ارتباط بأحد أفراد أسرتك لديه مرض مزمن؟ نعم لا

34- هل تعاني من مشكلة في إنجاب الأطفال؟ نعم لا

35- هل تفكر في مشكلاتك الأسرية والعائلية خلال أدائك لمهامك؟ نعم لا

36- هل تتوافق قيمك واتجاهاتك مع قيم واتجاهات جماعة العمل؟ نعم لا

37- هل تتوافق قيمك واتجاهاتك مع قيم واتجاهات المؤسسة؟ نعم لا

38- هل تشعر بالضغوط الاجتماعية بسبب الحراك الشعبي الحاصل في المجتمع؟ نعم لا

المحور الثالث: استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي.

أولاً: الاستراتيجيات الفردية:

39- ما هي الطرق والأساليب التي تلجأ إليها للتخلص من الضغوط داخل بيئة العمل؟

- التركيز في حل المشكل

- الغياب عن العمل

- تغيير الوظيفة

40- عندما تواجهك مشكلات اجتماعية خارج المؤسسة هل تلجأ إلى:

- ضبط العلاقات - ضبط السلوك (تملك النفس والسيطرة عليها) - الترويح والتنفيس
ثانيا: الاستراتيجيات التنظيمية:

41- ما هو تقييمك لتطبيق مبادئ الإدارة؟ جيد متوسط ضعيف

42- هل يسهل الهيكل التنظيمي المتبع في المؤسسة سرعة انجاز الأعمال ورفع مستوى الأداء؟

نعم لا

43- هل تساهم المتابعة الدورية والتقييم المستمر للأداء من طرف الإدارة في تحسين أدائك الوظيفي؟

نعم لا

44- هل طريقة وأسلوب المشرف في تعامله معك يساعدك على التكيف مع الضغوط الإجتماعية وعلى تحسين أداءك

الوظيفي؟ نعم لا

45- هل مشاركة المسؤولين العمال في عملية التسيير والتخطيط واتخاذ القرارات تساهم في التكيف مع الضغوط وترفع

من مستوى الأداء؟ نعم لا

46- عند بداية مسارك المهني بالمؤسسة، هل قامت إدارة المؤسسة بتزويدك بمعلومات عن المؤسسة وقيم وسلوكيات

تساعدك على التكيف والاندماج مع بيئة العمل؟ نعم لا

47- هل تشعر بالعدالة التنظيمية داخل المؤسسة؟ نعم لا

48- هل تقدم المؤسسة الدعم والمساندة الاجتماعيين للعمال من أجل التكيف مع الضغوط الاجتماعية؟

نعم لا

49- هل تعمل المؤسسة على توفير مختصين للإصغاء لمشاكلكم النفسية والاجتماعية؟ نعم لا

50- في نظرك هل تساهم الخدمات الاجتماعية في التخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية؟ نعم لا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم
الرقم: / ق ع ا ج / ك ع ا ا ج م / 2021

معسكر في: 2021 / 04 / 18

إلى السيدات (ة): مديرة لكونسنة

مديرة تيزي مسكر

الموضوع: طلب الموافقة على انجاز بحث ميداني.

يكلف طلبة علم الاجتماع في إطار تكوينهم بالقيام ببحوث ميدانية، ولهذا يشرفنا أن نطلب من سيادتكم
السماح للطالب (ة):

اللقب و الاسم: بورخيات مختار

المستوى: سنة ثالثة دكتوراه

التخصص: علم الاجتماع العام والتطبيقات

باجراء بحث ميداني بمؤسستكم/مصلحتكم، لإنجاز بحثه (ا) العلمي المعنون بـ:

المنقول الاجتماعي والاداء الوظيفي / دراسة ميدانية

بمديرة تيزي

الإمضاء:

تحت إشراف الأستاذ(ة): لفرس سوسنة

تقبلوا سيدي أسامي عبارات الشكر والاحترام

رئيس القسم

رئيس قسم علم الاجتماع



Handwritten signature

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على علاقة الضغوط الاجتماعية بالأداء الوظيفي وكذلك التعرف على أبرز الاستراتيجيات التي تهدف إلى الوصول بالعامل إلى التكيف مع مختلف الضغوط الاجتماعية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي لديه بالمؤسسات الإنتاجية وذلك من خلال دراسة حالة ملبنة تيزي بمعسكر، وهذا من أجل تحقيق نجاح العملية الإنتاجية والكفاءة اللازمة للعامل حتى يتمكن من تحقيق التوافق الاجتماعي والتكيف مع ما هو جديد وحاصل من تحولات وتغيرات هائلة تفرض علينا مسايرتها. وإلتزام هذه الدراسة قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بالمقابلة والملاحظة والاستمارة كوسائل أساسية في جمع البيانات حول موضوع الدراسة، بحيث شملت العينة التمثيلية لمجتمع البحث 90 عاملا بملبنة تيزي - معسكر. في الأخير توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات كان من أهمها أنّ البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة تتميز بالعديد من مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي للعمال، وتتمثل استراتيجيات التكيف مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في استراتيجيات فردية وأخرى تنظيمية تتمثل أبرزها في التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة الحديثة. الكلمات المفتاحية: الضغوط الاجتماعية - الأداء الوظيفي - استراتيجيات التكيف - العمال - المؤسسة.

Summary of the study:

The study aims to shed light on the relationship of social pressures on work performances as well as on the identification of the most important strategies that aim to bring the workers to adapt to various social pressures and to raise their level of performance at work through a case study of the "Tizi dairy company, Mascara" in order to achieve a successful production process and an efficiency necessary for the workers so that they can achieve social compatibility and adapt to new and emerging transformations and the enormous changes that require us to accompany them.

In order to carry out this study we followed the method of descriptive analysis and used the interview, the observation and the form as basic means for the collection of data on the subject of the study. The representative sample of the research informants included 90 workers from the "tizi dairy company, Mascara".

Ultimately, the study reached a number of conclusions, the most important of which was the external and internal environment of the Company, characterized by many sources of social pressures that negatively affect the level of performance. Improving job performance in an individual and organizational strategy the most prominent of them is the new application of workers professionalism for the sake of modern management.

Keywords : Social pressures – work performance – coping strategies – workers – Institution.