

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



قسم: علم الاجتماع

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

عنوان المذكرة:

ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا

دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

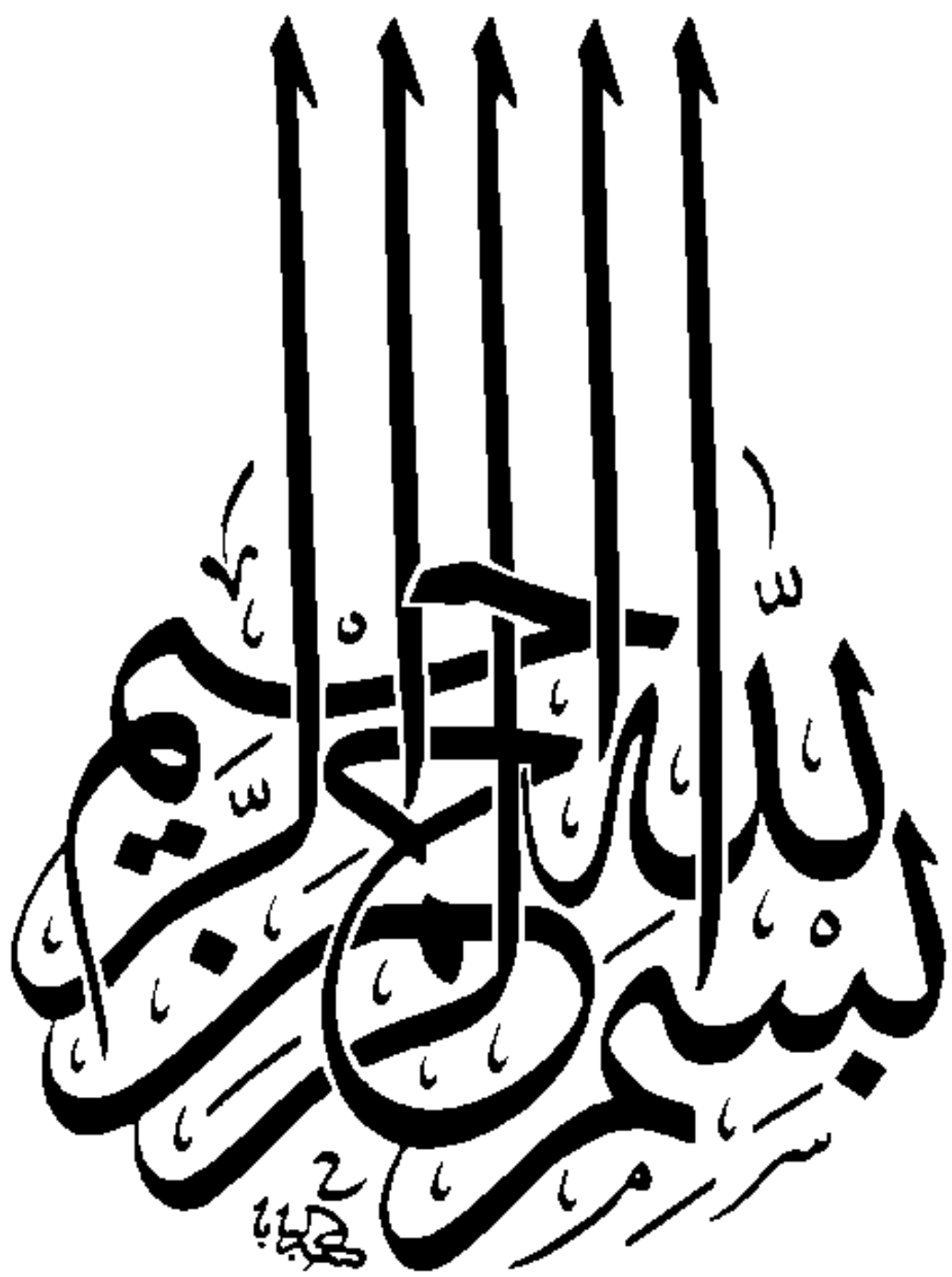
- سميرة بن يحيى

إعداد الطالبتين:

- راشدة عتيق

- مريم عريوة

السنة الجامعية: 2022/2021



شكر و تقدير

بسم الله الذي بفضلہ تتم صالحات الأعمال
والحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه الذي دلنا لطريق العلم ووقفنا لإنجاز
هذا العمل المتواضع
بدعونا واجب الوفاء بالجميل أن نوجه آيات الشكر إلى أستاذتنا

"سميرة بن يحيى"

المشرفة على هذا العمل، والتي منحنتنا من وقتها وكانت لرحابة صدرها
وسمو خلقها وأسلوبها المميز الأثر في المساعدة على اتمام هذا العمل،
ونسأل الله العلي التقدير يجازيها خير الجزاء وأن يكتب صنيعها في موازين
حسناتها.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذة الذين قاموا مشكورين بتحكيم
أدوات البحث على كل ما أبدوه من ملاحظات وتوجيهات إضافية فلهم منا
خالص الشكر والتقدير.

كما نتقدم بوافر الشكر والعرفان إلى كل من بذل جهدا وقدم النصيحة وتعاون
ولو بكلمة طيبة

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين
وصل الله وسلم وبارك على خير المرسلين وإمام المتقين محمد بن عبد الله
وعلى آله وصحبه أجمعين إلى يوم الدين





فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الشكر والإهداء
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
14	تمهيد
15	أولاً: إشكالية الدراسة
16	ثانياً: فرضيات الدراسة
17	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.
18	رابعاً: أهمية الدراسة.
18	خامساً: أهداف الدراسة.
19	سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة.
28	سابعاً: الدراسات السابقة.
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة	
45	تمهيد
46	أولاً: النظريات الكلاسيكية.
46	1. نظرية الإدارة العلمية
47	2. نظرية البيروقراطية
49	3. نظرية التكوين الإداري.
50	ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية.
50	1. نظرية العلاقات الإنسانية
51	2. نظرية الحاجات.
52	ثالثاً: النظريات الحديثة.

فهرس المحتويات

53	1. نظرية التوقع.
53	2. النظرية اليابانية.
55	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: ضغوط العمل في ظل انتشار فيروس كورونا	
57	تمهيد
58	أولاً: ماهية ضغوط العمل.
58	1. خصائص ضغوط العمل.
58	2. عناصر ضغوط العمل.
59	3. أنواع ضغوط العمل.
61	4. مراحل ضغوط العمل.
64	ثانياً: أسباب وأثار واستراتيجية ضغوط العمل.
64	1. أسباب ضغوط العمل.
67	2. أثار ضغوط العمل.
72	3. استراتيجية ضغوط العمل.
75	ثالثاً: النماذج المفسرة لضغوط العمل.
75	1. نموذج Gibson.
76	2. نموذج Kimick & Kreitner.
77	3. نموذج سيلاي.
78	4. نموذج ميتشغن.
79	رابعاً: مدخل لجائحة فيروس كورونا.
79	1. تطورات فيروس كورونا.
80	2. ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا وتأثير الأداء.
81	3. إجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة فيروس كورونا.
83	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الأداء : ماهيته، تقييمه وعلاقته بضغوط العمل	
85	تمهيد
86	أولاً: ماهية الأداء

فهرس المحتويات

86	1. أهمية الأداء
86	2. محددات الأداء
87	3. عناصر الأداء
88	4. أبعاد الأداء
89	5. مكونات الأداء
90	ثانيا: الأسباب والعوامل المؤثرة في الأداء
94	ثالثا: تقييم الأداء
94	1. ماهية تقييم الأداء
97	2. خطوات تقييم الأداء
99	3. معايير تقييم الأداء
100	4. جوانب تقييم الأداء وطرقه
104	رابعا: علاقة ضغوط العمل بالأداء
107	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
109	تمهيد
110	أولا: مجالات الدراسة
110	1. المجال المكاني
112	2. المجال الزمني
113	3. المجال البشري
113	ثانيا: تحديد مجتمع الدراسة
121	ثالثا: نوع ومنهج الدراسة.
122	رابعا: أدوات جمع البيانات والمعلومات.
122	1. الملاحظة.
123	2. المقابلة.
124	3. الاستمارة.
126	4. الوثائق والسجلات.

فهرس المحتويات

126	خامسا: أساليب تحليل البيانات.
128	خلاصة الفصل.
الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج	
130	تمهيد
131	أولا: عرض وتحليل بيانات الدراسة.
158	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة.
158	1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
163	2. مناقشة النتائج في ضوء المقاربات النظرية.
164	3. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.
166	ثالثا: النتائج العامة للدراسة.
166	رابعا: الاقتراحات والتوصيات.
168	خلاصة الفصل.
170	الخاتمة
172	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	ملخص الدراسة



قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	الفرق بين الضغوط الإيجابية والضعف السلبية	61
(2)	عدد الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	114
(3)	توزيع المبحوثين حسب الجنس	115
(4)	توزيع المبحوثين حسب السن	116
(5)	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	117
(6)	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	118
(7)	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	119
(8)	توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل	120
(9)	توزيع المبحوثين حسب محل الإقامة	120
(10)	عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة	125
(11)	توزيع المبحوثين حسب رأيهم حول تناسب المساحة المخصصة مع عدد الموظفين	131
(12)	توزيع المبحوثين حسب إذا ما كانوا يرتدون الكمامة أثناء القيام بوظيفتهم	132
(13)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تم توفير وسائل الحماية	133
(14)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تم تعقيم الكلية بعد نهاية كل دوام	134
(15)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تقيدوا بإجراءات التباعد	135
(16)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان التدريس قد شكلا ضغط إضافيا	135
(17)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان يوجد التزام من الموظفين بإجراءات التباعد	136
(18)	توزيع المبحوثين حسب رأيهم حول الإجراءات المتخذة للوقاية	137
(19)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا سببت الإجراءات المتخذة ضغطا عليهم	137
(20)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تدخلت الإدارة للتقليل من حدة الضغوط خلال جائحة كورونا	138
(21)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تراجع مستوى أدائهم بسبب الضغوط خلال جائحة كورونا	139
(22)	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان مستاء من جو العمل في ظل الظروف الجديدة	140
(23)	توزيع المبحوثين حسب إصابتهم بالإرهاق من العمل خلال جائحة كورونا	141

قائمة الجداول

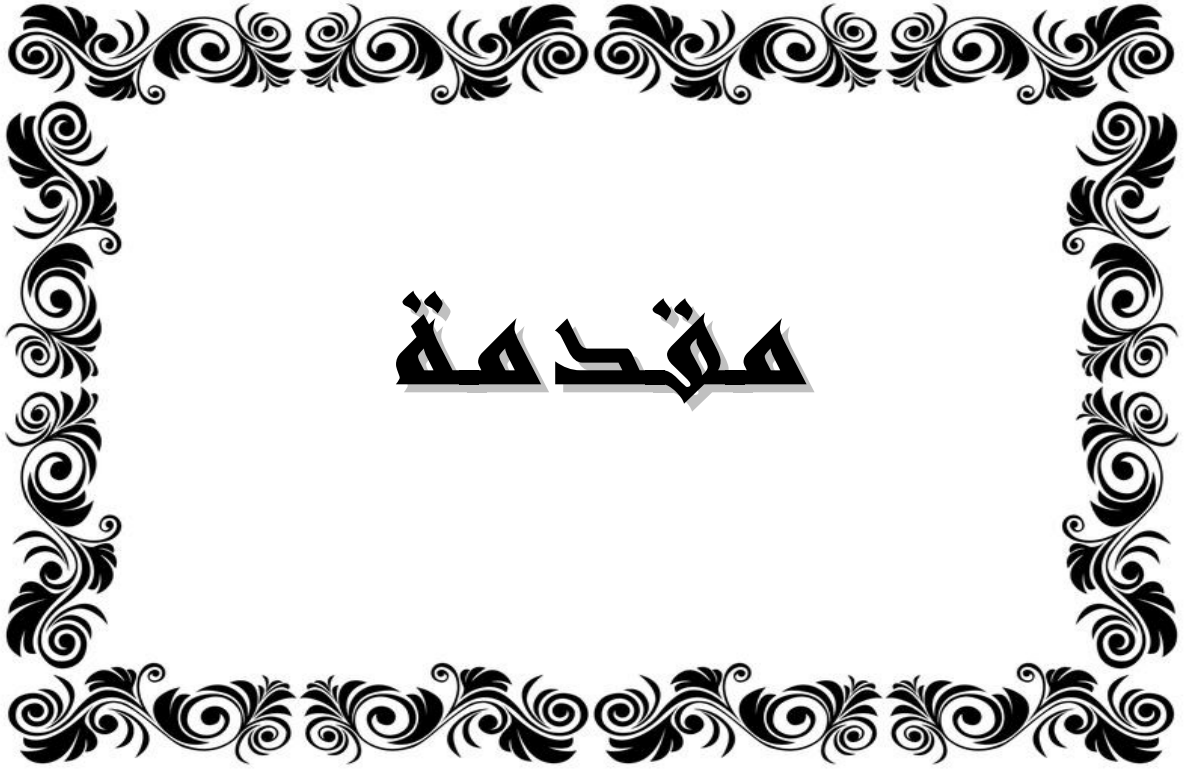
142	توزيع المبحوثين حسب تعقد أعمالهم خلال جائحة كورونا	(24)
143	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان العمل روتيني وممل خلال جائحة كورونا	(25)
144	توزيع المبحوثين حسب تأثير كوفيد_19_ على معنوياتهم في العمل	(26)
145	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان تناسب الوقت المخصص للعمل مع مهامهم في ظل جائحة كورونا	(27)
146	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك ساعات إضافية في العمل خلال الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا	(28)
147	توزيع المبحوثين حسب تأثير التوقيت في ظل الجائحة على أدائهم لعملهم	(29)
148	توزيع المبحوثين حسب مناسبة الأجر مع الجهد	(30)
148	توزيع المبحوثين حسب تلقيهم أوامر متعارضة من المسؤولين	(31)
149	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تعارضت طبيعة المهام مع اهتماماتهم خلال جائحة كورونا	(32)
150	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بعد نهاية عملهم	(33)
151	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالراحة في مكان عملهم في ظل الظروف الصحية الجديدة	(34)
152	توزيع المبحوثين حسب مناسبة الأجهزة المستخدمة للعمل في إطار الظروف الصحية الجديدة	(35)
152	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك اختلال في بيئة العمل وتسببها في الضغط	(36)
154	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك نقص في الإمكانيات المادية	(37)
154	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت هناك تهوية في مكان العمل	(38)
155	توزيع المبحوثين حسب ما إذا أدى فيروس كورونا إلى غياب في التواصل مع زملاء العمل	(39)
156	توزيع المبحوثين حسب ما إذا ما أحدث فيروس كورونا خلال في علاقات مجتمع الكلية	(40)
157	توزيع المبحوثين حسب ما إذا تم أخذ اقتراحاتهم من طرف الكلية للحد من انتشار فيروس كورونا	(41)
158	توزيع المبحوثين حسب اقتراحاتهم لتحسين الأداء في المؤسسة	(42)



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
52	سلم الحاجات لماسلو	(1)
59	عناصر ضغوط العمل	(2)
63	مراحل ضغوط العمل	(3)
67	أسباب ضغوط العمل	(4)
69	الآثار الإيجابية لضغوط العمل	(5)
71	الآثار السلبية لضغوط العمل	(6)
75	استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	(7)
76	نموذج جيبسون وزملائه لضغوط العمل	(8)
77	نموذج كينيكي كراتنيز لضغوط العمل	(9)
78	نموذج سيلاي لضغوط العمل	(10)
79	نموذج ميتشغن لضغوط العمل	(11)
88	عناصر الأداء	(12)
90	مكونات الأداء	(13)
99	خطوات تقييم الأداء	(14)
106	العلاقة بين الأداء وضغوط العمل	(15)
115	توزيع المبحوثين حسب الجنس	(16)
116	توزيع المبحوثين حسب السن	(17)
117	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	(18)
118	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	(19)
119	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	(20)
120	توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل	(21)
120	توزيع المبحوثين حسب محل الإقامة	(22)



مقدمة:

تتميز بيئة العمل في المنظمات المعاصرة وبشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن ينافس للبقاء في الوظيفة خاصة مع التغيرات السريعة والمستمرة التي طرأت على مختلف مناحي الحياة، وأيضاً مع الظروف الاستثنائية التي عاشها العالم إثر انتشار جائحة كورونا والذي أثر بشكل مباشر على جماعات العمل والعلاقات التي تربطهم.

وباعتبار أن العامل يمضي جل وقته في وظيفته في مؤسسات مختلفة قد تكون المصنع أو المستشفى أو المصرف أو الجامعة، فإنه يتعرض للعديد من الضغوطات التي تفرضها بيئة العمل، إذ تعد ظاهرة ضغوط العمل أحد أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين والدارسين خاصة في مجال السلوك التنظيمي وعلم الاجتماع التنظيم، وذلك بسبب التأثيرات المباشرة وغير المباشرة التي تتركها على الأفراد العاملين، ففي الماضي كان ينظر إلى ضغوط العمل على أنها ظاهرة ترتبط بالصحة العامة للفرد، أما اليوم فإنها تعتبر من الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، حيث أصبح العمل اليوم يحمل في طياته العديد من الضغوطات الناتجة عن الأعباء المهنية ومتطلباتها من جهة وظروف العمل الغير مناسبة الأداء من جهة أخرى، فبدلاً أن يكون العمل السبيل لتحقيق أهداف المؤسسات والأفراد أصبح مصدر لضغط سواء كان هذا الضغط ذو تأثير إيجابي أو تأثير سلبي.

ومما لاشك فيه إن جائحة كورونا التي نعيشها اليوم تعتبر هي محور اهتمام المجتمع ككل، والحدث الأبرز وعلى أثر استمرارها سارعت العديد من الدول إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير من أجل الحد من انتشاره على رأسها إجراءات الحجر الصحي وفرض التباعد الاجتماعي، ما شكل ضغطاً على العامل وجعله يعيش حالة من التوتر والقلق ما انعكس سلباً على مهامه الوظيفية وعلى تفاعلاته الاجتماعية مع الآخرين ويبقى انعكاس أثر ضغوط العمل على أداء العاملين أمر بالغ الأهمية خاصة مع الإجراءات التنظيمية الجديدة التي منحت الموضوع مسرى جديد وجب البحث فيه.

وانطلاقاً من هنا وبغية التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل انتشار فيروس كورونا في المؤسسة الجزائرية، وذلك باستعراض مختلف التداعيات التي فرضتها الازمة الحالية على نشاط هذه المؤسسات والخوض في مختلف الإجراءات المتبعة لمساعدتها في مزاولتها نشاطها. حيث قسمت هذه الدراسة إلى جانبين رئيسيين الأول يتمثل في الإطار النظري أما الثاني فيتمثل في الجانب الميداني حيث تم تقسيم الإطار النظري إلى أربعة فصول تمثلت في:

الفصل الأول: موضوع الدراسة وتناولنا فيه الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، عرض لمفاهيم الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة وتناولنا فيها النظريات الكلاسيكية، النيوكلاسيكية والحديثة.

الفصل الثالث: تطرقنا إلى المتغير الأول وهو ضغوط العمل في ظل انتشار فيروس كورونا، وتم التطرق فيه إلى ماهية ضغوط العمل التي تضمنت خصائص ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل مراحل ضغوط العمل، ثم ثانيا أسباب آثار واستراتيجيات ضغوط العمل، ثم النماذج المفسرة لضغوط العمل وأخيرا مدخل لجائحة فيروس كورونا.

الفصل الرابع: تطرقنا فيه إلى المتغير الثاني لدراسة وهو الأداء وقد تناولنا فيه أولا: ماهية الأداء احتوت على أهمية الأداء، محددات الأداء، عناصر الأداء، أبعاد الأداء، مكونات الأداء، ثانيا: الأسباب والعوامل المؤثرة في الأداء، ثالثا: تقييم الأداء، وأخيرا علاقة الأداء بضغوط العمل.

أما الجانب الميداني احتوى على فصلين هما:

الفصل الخامس: تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة، نوع ومنهج الدراسة، أدوات جمع البيانات والمعلومات، وأخيرا أساليب تحليل البيانات.

الفصل السادس: وفيه تطرقنا إلى عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء كل من الفرضيات الدراسات السابقة، المقاربات النظرية المعتمد عليها في هذه الدراسة، كما تناولنا فيه النتائج العامة للدراسة وكذا التوصيات الاقتراحات.

الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد هذا الفصل أحد الركائز الأساسية لأي بحث علمي، حيث لابد على كل باحث يقوم بدراسة خاصة في مجال العلوم الاجتماعية أن يضع اطار منهجي يستند عليه، فمن خلاله استطعنا أن نتطرق الي إشكالية الدراسة وصياغة مجموعة من التساؤلات التي من خلالها قمنا بوضع فروض، والتي تعتبر إجابة مؤقتة لهذه التساؤلات بالإضافة إلى تطرقنا أيضا إلى أهمية الدراسة وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع، والتي تمثلت في الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية كما تم توضيح مجموعة من المفاهيم الأساسية وكذا المفاهيم ذات الصلة بموضوع دراستنا وأخيرا قمنا بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع أو جانب من جوانبه من أجل الاستفادة منها ومقارنة نتائجها.

أولاً: الإشكالية:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تغيرات من نواحي عديدة ومختلفة في معظم المجالات، حيث ساهم التقدم العلمي والتكنولوجي في مواكبة كل المستجدات الحضارية وزيادة التغيرات والتطورات حاضرا ومستقبلا، الأمر الذي يتطلب من الفرد التكيف والتفاعل بإيجابية مع الظروف المحيطة به. ومن أهم هذه التغيرات صعوبة في التاريخ المعاصر هو ظهور وانتشار فيروس كورونا المستجد (Covid 19)، إذ من الخطأ الجسيم وصف هذه المرحلة بالأزمة الصحية فقط فهو أزمة إنسانية أدت إلى بؤس ومعاناة البشرية جمعاء أفراد ومجتمعات وحكومات ومؤسسات كما أنه أثر و بشكل كبير على علاقات العمل والتفاعلات الاجتماعية داخل التنظيمات، والتي اعتبرها ماسلو في نظرية سلم الحاجات أحد أهم العناصر المساهمة في إشباع حاجات الفرد الاجتماعية وذلك من خلال انخراطه في جماعات وتكوين صداقات، وهو الأمر الذي تسبب الفيروس بعرقلته من خلال إتباع حكومات الدول سياسات التباعد الاجتماعي والحجر الصحي المنزلي، حيث أثر هذا الأخير على أداء العاملين الذي يعتبر أساس نجاح أي مؤسسة الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعته.

حيث يعتبر أداء العاملين هو العملية التي تربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها كما أنه النشاط الذي يبده الفرد سواء كان عضليا أو ذهنيا ويعبر عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، فالأداء هو تنفيذ العامل لعمله ومسؤولياته التي تكلفه به المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها يعني النتائج التي يحققها الفرد بالمؤسسة، ونظرا لأهميته الكبيرة أشارت العديد من النظريات السوسولوجية الخاصة بالتنظيم إليه فمثلا نجد نظرية الإدارة العلمية أو التaylorية التي توصي باعتماد أساليب علمية في عملية التوجيه والتكوين كذلك نجد النظرية البيروقراطية التي حاولت وضع أسس خاصة من أجل تحسين الأداء في المؤسسة. ونظرا لاختلاف الضغوط التي يتعرض لها العامل عند أدائه لعمله وما تسببه من قلق وتوتر ينعكس على الصحة النفسية والجسدية للفرد أصبحت هذه الضغوط تعتبر أخطر ما يبدهد طاقات الإنسان حتى سمي عصرنا بعصر القلق والضغط، ويشير مفهوم ضغوط العمل إلى تلك التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور حالة وجدانية سيئة مثل القلق، التوتر الإحباط أو هي مجموعة من التجارب التي تؤثر على سلوك الفرد سواء كانت بيئية أو شخصية، والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أداءه لوظيفته.

ومع الانتشار العالمي لفيروس كورونا المستجد الذي أثر بشكل واسع على أداء العاملين وما أحدثه من ضغوط جديدة في عالم الشغل، اتخذت العديد من المؤسسات باختلاف قطاعاتها العديد من الإجراءات والتدابير الوقائية لاحتواء انتشار الوباء والحد من الخسائر، ونجد بأن المؤسسة الجامعية كغيرها من المؤسسات التي مستها جائحة كورونا والتي أحدثت فيها ضغط كبير ما انعكس سلبا على العمل وأدى الى انخفاض معدل الأداء.

ومن خلال هذا سنحاول استقصاء هذا الموضوع والمتمثل في ضغوط العمل وتأثيره على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا، في جامعة محمد الصديق بن يحيى -تاسوست- بولاية جيجل وقد ارتأينا إن نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا؟

وقد اندرجت تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

- هل تؤثر الاجراءات التنظيمية على أداء في ظل تفشي فيروس كورونا؟

- هل يؤثر عبء العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا؟

- هل تؤثر بيئة العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

إن صياغة فرضيات الدراسة تنبثق دائما من مشكلة الدراسة أو بالاعتماد عليها فهي تعتبر من اهم الخطوات المنهجية التي يقوم بها الباحث في بحثه، إذ إنها توجهه وترشده إلى الخطوات التي يجب أن يتبعها في بحثه ودراسته ويمكن الإشارة إلى مفهوم الفرضية بأنها: "توقعات أو تخمينات ذكية يقدمها الباحث ويعتقد أنها تمثل حلول للمشكلة أو يصوغها الباحث من مخض خياله، إنما في ضوء خبراته وقرءاته واطلاعه على الدراسات السابقة".¹

ويمكن تعريفها أيضا بأنها "إجابة مقترحة لسؤال البحث يمكن تعريفها حسب خصائصها الثلاثة

الاتية: التصريح، التنبؤ، وسيلة للتحقق الامبريقي".²

¹ سعد سلمان المستهداني: منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2019، ص98.

² موريس إنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصب للنشر، الجزائر، 2006، ص 158.

الفرضية الرئيسية

- تؤثر ضغوط العمل سلبيا على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا.

الفرضيات الفرعية

- تعرقل الاجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين.
- يساهم عبء العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في قصور أداء العاملين.
- تساهم بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في انخفاض أداء العاملين.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار الباحث لأي موضوع من اجل الدراسة لا يكون بطريقة عشوائية أو من دون تفكير بل يكون مرتكز على العديد من المبررات والأسباب، اذ نجد عدة أسباب تدفعه نحو هذا الموضوع ومن أهم الأسباب التي دفعتنا الي اختيار ودراسة الموضوع أسباب ذاتية لها علاقة بشخصية الباحث العلمية، وأسباب موضوعية لها علاقة بطبيعة الموضوع وجديته ونذكر منها ما يلي:

أسباب ذاتية:

- ميولنا الشخصي نحو الموضوع ومحاولة توسيع معرفتنا به.
- موضوع حيوي جديد في ميدان التخصص ومجسد على ارض الواقع.
- الرغبة في معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين خلال جائحة كورونا.
- لفت الانتباه لمثل هذه المواضيع لما لها من أهمية بالغة.

أسباب موضوعية:

- الإشارة الى موضوع ضغوط العمل وتأثره بفيروس كورونا، اذ يعتبر احدى اهم المواضيع المعاصرة المجسدة على ارض الواقع.
- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.
- قلة الدراسات التي تطرقت إلى هذا الموضوع في جامعتنا خاصة فيما يتعلق بجائحة كورونا.
- يعتبر من المواضيع التي تشكل عائق في المؤسسات نظرا لانتشاره بكثرة.

رابعاً: أهمية الدراسة

تعاني العديد من المؤسسات في وقتنا الحالي وخاصة في مجال الإدارة من انتشار رهيب لظاهرة ضغوطات العمل نتيجة تأثرها بانتشار فيروس كورونا، والتي إن استمرت على هذا النحو تترك آثار سلبية على أداء العاملين.

ومن هنا نبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

أهمية علمية:

- القيمة العلمية والاجتماعية التي يحتويها موضوع ضغوط العمل والأداء.
- تعتبر دراسة الموضوع نقطة انطلاق دراسات أخرى مستقبلاً.
- تحقيق إضافة أكاديمية جديدة تسهم في إثراء المعرفة العلمية للباحثين.
- الوصول الى نتائج مأخوذة من الواقع بطرق علمية.

أهمية عملية:

- الكشف عن الحالة النفسية التي يعيشها العامل جراء ضغوطات العمل خلال جائحة كورونا.
- زيادة المعارف والمعلومات حول موضوع الدراسة وما مدى تراجع أداء العمال.
- الكشف عن العوامل الحقيقية المؤدية لتراجع أداء العاملين في فترة تفشي فيروس كورونا.
- استفادة الجامعة من النتائج المتوصل إليها من أجل التخفيف من آثار الفيروس وانتشاره.

خامساً: أهداف الدراسة:

نسعى في دراستنا للوصول إلى جملة من الأهداف والتي يمكن اجازها فيما يلي:

أهداف علمية:

- إبراز بيئة العمل كأحد العوامل المؤدية إلى انخفاض أداء العاملين في المؤسسة.
- تحديد ماهية الإجراءات التنظيمية التي تعرقل أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا
- معرفة العلاقة بين عبء العمل وقصور أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا.
- البرهنة على الفروض التي تمت صياغتها ومدى صحتها.
- التوصل إلى نتائج تفيد في تحديد العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل وانخفاض أداء العاملين في ظل انتشار فيروس كورونا.

أهداف عملية:

- اثراء البحث العلمي بدراسة جديدة ومعلومات أوسع عن واقع ضغوط العمل في المؤسسة الجزائرية في ظل نقشي فيروس كورونا.
- إزالة الغموض المتعلق بالموضوع من خلال توضيح الأسباب.
- التعرف على مدى تطبيق جامعة محمد الصديق بن يحيى الإجراءات التنظيمية للحماية من فيروس كورونا.
- الوصول الى النتائج المتسببة في تراجع أداء العمال.

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة.

لكل بحث علمي نجد مجموعة من المفاهيم ترافقه من بدايته إلى نهايته، وهذا ما يتطلب تحديدها بدقة ووضوح وبما إن دراستنا الراهنة ضغوط العمل وتأثيره على أداء العاملين في ظل نقشي فيروس كورونا يحتوي على مجموعة من المفاهيم الرئيسية ومفاهيم ذات صلة بمتغيرات الدراسة، ينبغي تحديدها حتى نتمكن من الالمام الجيد بموضوع دراستنا وكذلك منح الفرصة للمطلعين عليها للاستفادة.

المفاهيم الرئيسية:

1. مفهوم الضغط:

لغة:

- في معجم لسان العرب معناه "عصر أضيق على الشخص أي شد عليه".¹
- "ضغط علي يضغط، ضغطا فهو ضاغط والمفعول مضغوط".²
- "من الضغط، يضغط بمعناه اعتصره حتى تضائل حجمه وعليه فالضغط هو العصر وضغط عليه بمعنى شد".³

اصطلاحا:

- يعرف ريس (1976) "الضغط بأنه أي مثيرات تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية يكون على درجة من الشدة والحدة والدوام بحيث يثقل القدرة التكيفية للكائن الحي إلى حده الأقصى والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال disorganzation، السلوك أو عدم التوافق، أو الاختلال

¹ ابن منظور: معجم لسان العرب-عربي-عربي-، دار البرهان، القاهرة، 2007، ص237.

² أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2008، ص1363.

³ جوزيف إلياس، المجاني المصور: دار المجاني، ط2، 2002، ص534.

الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض وبقدر استمرار الضغط بقدر ما يتبعها من اضطراب جسمي ونفسي.¹

- كما يعرفه سمير شيخاني أن "الضغط هو بالفعل رد فعل الجسم، والاستجابة التلقائية له لمختلف التأثيرات والأحداث وبعبارة بيولوجية عندما يواجه الخطر".²
- أما موراي يعرف الضغط بأنه "صفة لموضوع بيئي أو شخصي، تسير أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين".³

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن كل هذه التعاريف تشترك في تعريف الضغط أنه رد فعل يكون نتيجة البيئة المعاش فيها أو ظروف معينة هذا ما يخلف اضطراب الأفراد سواء كان هذا الأثر الذي يخلفه الضغط جسمي أو نفسي.

التعريف الاجرائي:

من خلال ما سبق من التعاريف يمكن تعريف الضغط إجرائيا بأنه عبارة عن سلوكيات أو ردود أفعال تتبع من علاقات الشخص مع الآخرين أو تنتج من تأثره بالبيئة الاجتماعية له بشكل عام وتكون هذه الردود اما إيجابية أو ردود سلبية تختلف باختلاف مستوى هذا الضغط وباختلاف الأفراد الممارس عليهم.

2. مفهوم العمل

لغة:

- "المهنة والفعل والجمع أعمال عمل عملا وأعماله غيره واستعمله واعتمل الرجل عمل بنفسه".⁴
- العمل هو "المهنة والفعل، الجمع أعمال وأعمال المركز ونحوى حرفي التقسيم الإداري ما يكون حكمه (في الاقتصاد) مجهود يبذله الإنسان لتحصيل منفعة".⁵
- والعمل محركة: "المهنة والفعل، جمعه: أعمال، عمل، اعمله واستعمله غيره واعتمل، عمل بنفسه، واعمل رأيه وألته".⁶

¹ حسن مصطفى عبد المعطي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، ط1، القاهرة، 2001، ص20.

² سمير شيخاني: الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، 2003، ص11.

³ فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2001، ص100.

⁴ ابن المنظور: لسان العرب: دار المعارف، القاهرة، د س، ص3158.

⁵ المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، القاهرة، د س، ص627.

⁶ مجد الدين الفيروز أبادي: القاموس المحيط، دار الحديث، مجلد 01، القاهرة، ص 1143.

اصطلاحاً:

- العمل "مجهود ارادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد."¹
- كما عرفه هشام مصطفى العمل بأنه "العمل البشري وهو يشمل جميع المجهودات البدنية والذهنية التي يبذلها الإنسان بصدد تحقيق المنافع أو زيادتها وهو في هذا يشمل كل عمل انساني سواء كان في مجال إنتاج السلع أو الخدمات أو غيرها."²
- اما بلال خلف السكارنة فيعرفه بأنه "مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات يلزم للقيام بها توافر اشتراطات معينة في شأغها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف من إيجادها."³
- من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنه على الرغم من تعدد الباحثين واختلاف وجهات النظر لهم إلا إنهم اتفقوا جميعاً أن العمل عبارة عن كل المجهودات الذهنية والبدنية والواجبات والمسؤوليات التي يسعى الفرد من خلالها إلى الوصول إلى هدف معين.

التعريف الاجرائي:

يمكن تعريف العمل بأنه عبارة عن كل نشاط يقوم به الإنسان سواء كان نشاط جسدي أو عقلي ويكون الهدف من هذا النشاط هو إشباع حاجته، وهو أيضاً مجموع الواجبات والمسؤوليات التي يكلف بها الفرد ويتقاضى عند القيام بها أجر معين.

3. ضغوط العمل:

- تعددت التعاريف لضغوط العمل حيث لم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد وذلك يعود إلى اختلاف وجهة نظر كل باحث ولذلك حاولنا في دراستنا أن نجمع أهم التعاريف الخاصة به.
- عرفها greenberg barom بأنها "تمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فيسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية."⁴

¹ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، د س، ص 236.

² هشام مصطفى الجمل: دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 20.

³ بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، ط2، 2011، ص 26.

⁴ إياد ظاهر وياسر سعد عبد الأمير: إنكاسات بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية، مجلة الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 36، 2015، ص 179.

- يعرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه " هو مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد، أو ردود فعل أثناء مواجهة للمواقف المحيطة التي تمثل تهديد له." ¹
 - يعرفها محمد فتحي بأنها "تجربة ذاتية لدى الفرد لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها في تلك المنظمة ويترتب عليها حدوث آثار ونتائج مما يستلزم معالجتها وإدارتها بطريقة سليمة." ²
 - عرفها kono paske.lvancevich بأنها "الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي الجسمي داخل الفرد." ³
 - أما هيجان فقد عرف ضغوط العمل في كتابه "ضغوط العمل " بأنها "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة." ⁴
 - وتعرف أيضا بأنها "شعور الفرد (عامل أو موظف) بالإحباط والقلق لدى ارتباط الفرد بوظيفة معينة أو مواقف تتعلق بالمنظمة." ⁵
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن هناك اختلاف حول تعريف مفهوم ضغوط العمل حيث نجد أن البعض يعرفها على أنها ذلك الشعور السلبي أو حالة القلق والإحباط التي تمس الفرد داخل مكان عمله، بينما البعض يشير إليها على أنها إحدى المثيرات التي توجد داخل بيئة العمل والتي تؤثر على الفرد.

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق من التعاريف يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها تلك التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد والتي تؤدي إلى ظهور حالة من القلق والتوتر لدى العامل، وهي الحالة التي يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين وفي العلاقات الاجتماعية وبالتالي تؤثر على سلوك العاملين وأدائهم.

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص8.

² فتحي محمد أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية (النظريات والمهارات)، دار المسيرة، ط1، عمان، 2008، ص113.

³ سحراء انور حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد36، 2013، ص213.

⁴ ميسون سليم السقا: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات-دراسة ميدانية على المصاريف التجارية في قطاع غزة-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص10.

⁵ طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والإنترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص67.

4. الأداء :

لغة:

- إن مصطلح الأداء " يقابل الكلمة اللاتينية performare التي تعنى إعطاء كلية الشكل لشيء ما والتي اشتقت منها الكلمة الإنجليزية performare التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي تبلغ بها المؤسسة أهدافها.¹

- هو عبارة عن إتيان عين الواجب في الوقت قال السيد: "هو تسليم العين الثابت في الذمة بالسبب الموجب كالوقت للصلاة والشهر للصوم الى من يستحق ذلك الواجب."²

- الأداء هو "الطريقة التي يتم بها الفعل أو المهنة (مقدرة الشخص العامة التي تؤثر في مجموعة من المراقبين (الملاحظين) المتواجدين بصورة مستمرة في مناسبة معينة."³

اصطلاحاً:

- عرفه علي عربي وآخرون أنه "المجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر عن المستوى الذي يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب، أو الوقت المحدد للقيام به."⁴

- يقصد بمفهوم الأداء "المخرجات والاهداف التي تسعى المنظمة الي تحقيقها عن طريق العاملين فيها ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها."⁵

- كما يعرف الأداء على أنه " يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام المكونة لوظيفة الفرد."⁶

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن معظم الباحثين اتفقوا على تعريف الأداء على أنه قدرة العاملين لإنجاز مجموعة من المهام الموكلة إليهم التي من خلالها يصل إلى غايات وأهداف محددة.

¹ عبد المليك مزهود: الأداء بين الكفاءة والفعالية (مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 1، 2001، ص 86.

² محمد عميم الاحسان المجدي البركتي: التعريفات الفقهية (معجم بشرح الألفاظ المصطلح عليها)، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت، 2003، ص20.

³ مصلح الصالح: الشامل (قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية إنجليزي-عربي)، دار عالم الكتب، ط1، الرياض، 1999، ص 392.

⁴ على عربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الوفاء، ط1، القاهرة، 2007، ص130.

⁵ محمد الكردي: إدارة الأداء الفعال بمنظمات الاعمال، ص8.

⁶ محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص219.

التعريف الاجرائي:

الأداء هو درجة تحقيق واتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال تحسين الجودة والنوعية بواسطة التدريب المستمر للعاملين.

5. فيروس كورونا:

- فيروس كورونا (كوفيد-19) هو "فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس في أنه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى الآن".¹

- ويمكن تعريفه كذلك هو "مرض مرتبط بفيروس بيتا كورونا الجديد المسمى متلازمة الجهاز التنفسي الحادة وهو فيروس يحتوي على الحمض النووي الريبي RNA فقط، وهو شديد العدوى".²

- فيروسات كورونا هي "عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراضا تتراوح ما بين الامراض الطفيفة مثل نزلات البرد الشائعة، الى امراض أكثر شدة، مثل المتلازمة التنفسية MERS ولأن فيروس كورونا المستجد يرتبط بفيروس كورونا المسبب لمرض سارس SARS-COV، فقط أطلق عليه اسم فيروس كورونا 2، المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة SARS-COV-2، ولم يتأكد المتخصصون بعد من مصدر فيروس كورونا 2 المرتبطة بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة بالضبط الذي يسبب كوفيد-19، ولكن من المحتمل أنه انتقل الى البشر من الخفافيش".³

- مرض كوفيد-19، أو مرض فيروس كورونا 2019، هو "مرض يسببه نوع جديد (أو مستجد) من فيروسات كورونا اكتشف لأول مرة عندما حدث تفشي للمرض في ديسمبر 2019.

ويمكن للفيروس أن ينتقل من شخص لأخر، من خلال قطرات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عند السعال أو العطس وعندما يستنشق شخص آخر هذا الرذاذ أو يلمس سطحاً استقر عليه هذا الرذاذ ثم يلمس عينيه أو أنفه أو فمه فإنه قد يصاب بمرض كوفيد-19 تتراوح أعراض كوفيد-19 ما بين بسيطة إلى شديدة وقد تظهر خلال يومين الي 14 يوماً بعد التعرض للفيروس وقد يصيب هذا المرض الأطفال والبالغين على حد سواء.

¹ الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) للعاملين في مجال التوعوي في المجتمع، منظمة الصحة العالمية
يونيسيف منظمة الطفولة، المركز الوطني للتتقيف والاعلام الصحي والسكاني، ص 7.

² Dr.david mauri. europaean cancer patient coalition _university hospital of loannina, greece, page1.

³ ميرري جينيفير مارخام، مقال في الولايات المتحدة، نشر في 3مارس، آخر تحديث 28 يونيو 2020، ص 1.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن فيروس كورونا عبارة عن فيروس مستحدث يصيب الجهاز التنفسي ويكون سريع الانتشار والعدوى.

التعريف الاجرائي:

يعتبر فيروس كورونا من المخاطر التي تهدد البشرية جمعاء على رغم من إنه أزمة صحة الا إنه في الواقع وقعا أكبر من ذلك فهو كارثة انسانية واجتماعية تسفر عن تغيرات وتحولات تشل القلب النابض للمجتمع فقد تسبب في خسائر صحية واجتماعية واقتصادية جسيمة بدأت بالفعل تترتب عنها عواقب تاريخية مهولة.

6. عبء العمل:

- يشير monod et kapitaniak إلى عبئ العمل على أنه " مجموعة ردود أفعال واستجابات الفرد في مركز عمله الناتجة عن إرغامات العمل التي يتعرض لها، مع الأخذ بعين الاعتبار المحيط الذي يحيط به."¹
 - ويعرف دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل بأنه " المهام الكمية والنوعية التي تنقل الموظف فالكمية تتمثل في تكليفه بأداء أعمال وأدوار كثيرة في وقت غير كاف وأما النوعية فتتعلق بتكليفه بمهام لا تتناسب مع خبرته ومهاراته."²
 - كما تعرفه سهيلة محمد عباس بأنه " يشير إلى معدلات إنتاجية العامل أي حجم النشاط الذي يقوم به العامل كأن يكون نشاطا بيعا أو إنتاجيا أو خدميا.
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن عبء العمل ينتج عن الزيادة في مقدار الأعمال التي يكلف بها العامل في فترة زمنية محددة أو ينتج عن تكليفه بمهام لا تتناسب قدراته وخبراته.

التعريف الإجرائي:

عبء العمل هو عبارة عن الحجم الفعلي للمهام الملقاة على عاتق الأفراد، أي حجم النشاط الذي يقوم به العامل في فترة زمنية معينة ويكون إما نوعيا من حيث نوع العمل أو كميا من حيث كمية العمل الملقاة.

¹ سعودي ملحة: **عبئ العمل وصحة العامل**، مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة مولود معمري، المجلد6، العدد1، 2021، ص90.

² ناصر قاسمي: **دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 2011، ص85.

7. بيئة العمل:

- يمكن تعريف بيئة العمل على أنها "كافة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص".¹
 - تعرف بيئة العمل بأنها "كافة الظروف الموجودة داخل المنظمة التي يجرى فيها العمل في إطارها تؤثر تأثيراً إيجابياً أو سلبياً على سلوك العاملين، واتجاهاتهم نحو العمل".²
 - يعرفها الشنواني بأنها "كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والتي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه".³
 - عرفها هنري سافال "على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهمية وطبيعة".⁴
- يتضح من التعريفات السابقة أن بيئة العمل عبارة عن تلك الظروف التي تسود داخل المؤسسة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك الأفراد العاملين بها سواء كان هذا التأثير إيجابياً أو سلبياً.

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق يمكن تعريف بيئة العمل بأنها جميع الظروف المادية أو النفسية المحيطة بالعامل والتي تؤثر في سلوكه سواء بطريقة إيجابية أو سلبية.

8. القلق:

- يعرف المعجم الوسيط القلق على النحو التالي "قلق الشيء، حركه وغيره وأزعجه والمقلق الذي لم يستقر في مكان واحد ولم يستقر على حال، وقلق اضطراب وانزعج فهو قلق، والقلق حالة انفعالية تتميز بالخوف مما قد يحدث والمقلق: الشديد الخوف يقال رجل مقلق".⁵

¹ عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 569.

² أمال مصطفى الحماسي: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، القاهرة، العدد 350، 1993، ص 24.

³ صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، ط1، الإسكندرية، 2004، ص 20.

⁴ على موسى حنان: مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص 3.

⁵ حامد بن أحمد ضيف الله الغامدي: فاعلية العلاج المعرفي السلوكي في معالجة بعض اضطرابات القلق، دار الوفاء لنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2013، ص 35.

- ويعرف هو "حالة انفعالية معقدة -نسبيا- تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية والانفعالية والفيزيولوجية والسلوكية." ¹
- يعرفه عبد الستار إبراهيم بأنه "انفعال يتسم بالخوف والتوجس من أشياء مرتقبة تنطوي على تهديد حقيقي أو مجهول، ويكون من المقبول أحيانا أن نقلق للتحفز والنشط ومواجهة الخطر، ولكن كثير من المواقف المثيرة للقلق لا يكون فيها الخطر حقيقيا بل متوهما ومجهول المصدر." ²
- القلق في معظم الأحيان هو "أحد الانفعالات الطبيعية التي يمكن إن يشعر بها أي إنسان إذا تعرض لموقف ما يستدعي هذا الانفعال، وهو استجابة طبيعية فيها إعداد وتهيئة للإنسان لمواجهة الأخطار، وتجربة القلق هنا هي شعور وانفعال طبيعي تماما إذا كانت تتناسب مع المواقف أو الشيء الذي تسبب في هذا القلق." ³
- من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن القلق الناتج عن ضغوط العمل ما هو إلا حالة لإرادية تصيب العامل تعتبر هذه الحالة في معظم الأحيان ندير خطر، إذ أنه يؤثر على حالة الفرد النفسية مما ينعكس سلبا على أداءه في العمل.

التعريف الاجرائي:

يمكن تعريف القلق إجرائيا بأنه حالة نفسية تصيب الإنسان تهدد أمنه وسلامته، إذ تؤدي إلى شعوره بعدم الراحة والتوتر والخوف والذي يؤثر سلبا على مجريات حياته.

9. الاجهاد:

- يعرف كل من huber and nillian (1986) الإجهاد بأنه "رد فعل نفسي وجسدي للعوامل الداخلية والخارجية لحالة، بحيث تكيف الفرد فيها يمكن أن يكون أكثر من اللازم." ⁴
- يعرف الإجهاد بأنه "تأثير على السلوك ينتج عن التعب وهو تأثير مؤقت يزول بعد قسط من الراحة ويطلق على نفس القدرة على الإنتاج وذلك بعد استنزاف طاقة العامل في العمل المستمر وقد يكون

¹ منصورى مصطفى: مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني (دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الإكمالي)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران، العدد 10، مارس 2013، ص 286.

² عبد الستار إبراهيم: القلق قيود من الوهم، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2002، ص 9.

³ لطفي عبد العزيز الشربيني: كيف تتغلب على القلق المشكلة... والحل، دار النهضة العربية لطباعة والنشر، بيروت، د س، ص 15.

⁴ عبد الرزاق بن على وهدي شهيد: مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة "السارة للإسمنت"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، بشار، المجلد 22، العدد 02، 2019، ص 404.

الإجهاد عقليا أو نفسيا أو بدنيا.¹

- ويعرف أيضا بأنه "تأثير المجتمع للضغوط والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة".²

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق من التعريفات يمكن الإشارة إلى الإجهاد بأنه عبارة عن حالة من الإرهاق الجسدي والنفسي يكون استجابة لمواقف صعبة وعوامل توتر مختلفة يمكن أن تؤدي هذه المواقف إلى آثار جسدية طويلة الأمد، تؤثر سلبا في صحة الفرد.

سابعا: الدراسات السابقة:

إن نمو المعرفة وتشعبها يفرض على الباحث عندما يفكر في أي بحث علمي لابد له من الاطلاع على الدراسات السابقة أو المشابهة لموضوع دراسته فهي الأبحاث السابقة التي يرجع إليها الباحث من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث ليتمكن الباحث من اعداد دراسته وتكمن أهمية الدراسات السابقة بأنها تبين الحاجة العلمية أو المجتمعية أو كلاهما لدراسة الراهنة مقارنة بما سبق تناوله من قبل الباحثين اخرين.

وسنعرض فيما يلي بعض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا حيث اعتمدنا على التصنيف الجغرافي بتناول مجموعة من الدراسات والأبحاث الأجنبية ثم العربية ثم المحلية.

1. الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى:

دراسة (لينز Laines) بعنوان مدير والمدارس المحلية في اليونان: دورهم والمسببات الرئيسية لضغوط العمل ليهم

Local directors of school education in greece :their role and main source of job stress.

هدفت الدراسة إلى مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها مديرو المدارس الابتدائية والثانوية، والتعرف إلى مسببات ضغوط العمل، ودراسة أنواع الضغوط التي يتعرض لها المديرون، واستخدام الباحث المنهج

¹ طارق شريف يونس، مرجع سابق، ص115.

² جيرالد جرينبرج وروبرت بارون تعريب ومراجعة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني: إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض، 2004، ص 257.

الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مديري المدارس في المرحلتين الابتدائية والثانوية والتي شملت (370) مدير أو مديرة.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يتعرض مدير والمدارس لمستوى متوسط من الضغوط المهنية.
- المصادر المسببة للضغوط ناتجة عن أسباب مختلفة منها: نقص الموارد المادية، والنقص في الطاقة البشرية ذات الكفاءة العالية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المرحلة لصالح المرحلة الثانوية¹.

التعقيب:

تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير ضغوط العمل، حيث تختلف عن دراستنا في كون هذه الأخيرة على شكل مقارنة بين تأثير ضغوط العمل على مدرء المدارس الابتدائية من جهة وتأثيره على مدرء المدارس الثانوية من جهة أخرى اما دراستنا جاءت لتعالج تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا، وقد تم الاستفادة منها من حيث أدوات جمع البيانات ومن حيث اختيار المنهج المناسب لدراسة وكذلك ساعدتنا في تحديد نوع الإجراءات الإحصائية المناسبة لدراسة.

الدراسة الثانية:

دراسة كل من سيجلر وويلسون (sigler et wilson) 1988 "بعنوان ضغوط العمل دراسة مقارنة بين المدرسين ورجال الشرطة."

هدفت الى المقارنة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها المدرسون وتلك التي يتعرض لها رجال الشرطة، وانطلقت من الافتراض القائل بأن رجال الشرطة يعيشون مستويات عالية من ضغوط العمل أكثر من غيرهم في المهن الأخرى، وطبقت الدراسة على (25) ضابط من ضباط الشرطة و(21) معلما وذلك باستخدام استبانة لضغوط، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

¹ أية وليد فايز حسين علي: ضغوط العمل الإداري لدى مدري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقتها بانتمائهم المهني، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص 63.

- إن الضغوط المدركة في العمل بالنسبة لضباط الشرطة ارتبطت بضغوط العمل وبعدم الرضا عن العمل، اما الضغوط خارج الوظيفة فقد ارتبطت بعدم الرضا عن العمل فقط.
- إن المعلمين أدركوا أن الضغوط الواقعة خارج الوظيفة لا ترتبط بالضغوط المقارنة.
- إن ضباط الشرطة يعايشون مستويات من ضغوط العمل اعلى من ضغوط العمل لدى المعلمين.¹

التعقيب:

لقد تناول الباحث في هذه الدراسة موضوع ضغوط العمل دراسة مقارنة بين رجال الشرطة والمدرسين وهذا ما يتقاطع مع موضوع هذه الدراسة بالنسبة لمتغير ضغوط العمل، كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في كون هذه الأخيرة تبحث عن ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا اما الدراسة السابقة وهي عبارة عن مقارنة ضغوط العمل بين المدرسين ورجال الشرطة ورغم هذا الاختلاف الا أننا استطعنا الاستفادة منها شكل كبير في تحديد الإجراءات المنهجية.

الدراسة الثالثة:

" دراسة (2001) loisele jean: Royer Nicole et al بعنوان الشعور بالضغط المهني لدى المدرسين الكيبكيين وأساليب الدعم المقدم إليهم من قبل المدرسة.

- **الهدف من الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغط المهني لدى مدرسي الكيبك تبعاً للمتغيرات التالية: الخبرة المهنية، الجنس والمرحلة التعليمية وأساليب الدعم المقدم إليهم من قبل المدرسة.

- **عينة الدراسة:** اشتملت عينة الدراسة (1158) مدرسا من بينهم (790) مدرسة، و(334) مدرس، و(34) مدرس مستجوب من جنس مجهول، واختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية من أساتذة التعليم الابتدائي وأساتذة التعليم المتوسط، الذين يتعاملون مع التلاميذ الذين تتراوح أعمارهم ما بين (5-18) سنة.

- **أدوات الدراسة:** استخدم الباحثين في هذه الدراسة مقياس أعدته مجموعة من الباحثين لدراسة مشابهة وهم: Boyle :Falzon et Baglioni Borg والذي يقيس مستوى الضغط بالنسبة لخمس مصادر وهي: عبء العمل، والإمكانيات المادية، والوقت اللازم، والعلاقات بين الزملاء والأولياء، والحاجة إلى

¹ سعد بن عميقان سعد الدوسري: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص ص 119، 120.

الاعتراف المهني ويتكون المقياس من (18) عبارة أو بند وكل بند يقابله خمس بدائل أو اختيارات، تنقط (0-14)، ويطلب من المجيب تقدير درجة الضغط من خلال اختيار أحد البدائل الخمسة، حيث يشير الرقم (غياب الضغط=0)، (القليل من الضغط=1)، (ضغط متوسط=2)، (ضغط عالي=3) (ضغط عالي جدا=4). وبلغ معامل الاتساق الداخلي للمقياس (0.86) وبلغ معامل الاستقرار الزمني (0.78). واعتمدت الدراسة أيضا على مقياس مصادر الدعم قصد الإجابة على أهدافها.

- **نتائج الدراسة:** أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الضغط لدى المدرسين بشكل عام يتراوح ما بين المتوسط والعالي، كما بينت الدراسة إن المدرسات سجلت لديهن أعلى مستويات الضغوط مقارنة بالمدرسين، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فقد أشارت نتائج الدراسة أن المدرسين ذوي الخبرة المهنية الطويلة أكثر من (16) سنة هم الفئة التي سجلت عندهم أعلى مستويات الضغط على جميع محاور المقياس بالمقارنة مع المدرسين الذين تتراوح خبراتهم المهنية عن (06) سنوات والمدرسين الذين تتراوح خبراتهم المهنية ما بين (6-14) سنة.¹

التعقيب:

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في متغير ضغوط العمل، وبما أن الميدان هو ميدان متقارب بصفة كبيرة، وقد أفادتنا في تحديد جوانب وأبعاد ضغوط العمل وكذلك أفادتنا في وضع الفرضيات والإجراءات المنهجية.

2. الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

" أنجز الباحث محمد حسن أبو رحمة دراسة بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي (لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة)، رسالة لنيل شهادة الماجستير سنة 2012. "هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، وقد انطلق الباحث من تساؤل رئيسي مفاده ما علاقة ضغوط العمل، لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة برضاهم الوظيفي؟ وتفرقت منه خمسة أسئلة فرعية:

¹ مليكة شارف خوجة: مصادر الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس المدرسي، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2017-2018، ص ص26، 25.

- ما درجت تقدير المشرفين التربويين بمحافظة غزة لمستويات ضغط العمل التي تواجههم؟
 - هل تختلف درجة التقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغيرات الدراسة (النوع، المؤهل العلمي، عدد المدارس التي يشرف عليها، عدد سنوات الخدمة، نوع التعليم، المنطقة التعليمية)؟

- ما درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظة غزة؟
 - هل تختلف درجة التقدير عينة الدراسة لدرجة الرضا الوظيفي تبعا لاختلاف متغيرات الدراسة (النوع، المؤهل العلمي، عدد المدارس التي يشرف عليها، عدد سنوات الخدمة، نوع التعليم، المنطقة التعليمية)؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين درجة ضغوط العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة؟

وقد تضمنت الدراسة مجموعة من الفرضيات نجد:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغير النوع (ذكر، أنثى).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير فاعل).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها (5-10، 11-15، أكثر من 15).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغير عدد سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغير نوع التعليم (حكومة أو وكالة).

اما عينة الدراسة فكانت عينة عشوائية تكونت من (189) مشرفا ومشرفة تربوية أي ما نسبته (92%) وقد استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للدارسات الاجتماعية (SPSS)، لتحليل

استجابات افراد عينة الدراسة، حيث استخدم الباحث المتوسطات والتكرارات واختبار "ث" واختبار "ف"، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة اشتملت علي قسمين ضغوط العمل (تسعة مجالات) والرضا الوظيفي (ستة مجالات) وكان مجموع فقراتها (125) فقرة. وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- درجة ضغوط العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين متوسطة.
- الأعلى نسبة من ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين هي ضغوط ناتجة عن النمو المهني والارتقاء الوظيفي، ويليهما الضغوط الناتجة عن تقييم الأداء.
- الضغوطات الناتجة عن "كمية وطبيعة العمل" قد احتلت المرتبة الثالثة في اعلى المجالات احداثا لضغوط العمل.
- المجال الخاص بالأمن والاستقرار الوظيفي قد حصل على المرتبة قبل الأخيرة كأقل المجالات رضا لدى المشرفيين.¹

التعليق:

يوجد تشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية ولكن الدراسة السابقة تسعى الى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، في حين الدراسة الحالية تحاول الكشف عن تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين، وقد ساعدتنا هذه الدراسة في صياغة نص الإشكالية وكانت مرجعا لنا لمعرفة الخطوات المتبعة فيه للقيام بهذه الدراسة.

الدراسة الثانية:

"انجزت الباحثة لبنى زياد خالد الساكت دراسة بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية) رسالة لنيل شهادة الماجستير سنة 2004.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية، والتعرف على مصادر هذه الضغوط ومحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضا تقديم التوصيات التي تساهم في التخفيف من هذه الضغوط، وقد انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي:

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، غزة، 2012.

- هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي بعناصرها (الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي وإنجاز المهام والانضباط الوظيفي) في مجموعة الاتصالات الأردنية؟
تفرعت منه أربعة أسئلة فرعية:
 - هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الالتزام الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؟
 - هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على إنجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية؟
 - هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الانضباط الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؟
 - هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؟
وأيضاً وضعت الباحثة مجموعة من الفرضيات بداية من الفرضية الرئيسة:
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي وإنجاز المهام والانضباط الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.
وينبثق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على إنجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الالتزام في مجموعة الاتصالات الأردنية.
- وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة الاتصالات الأردنية تم أخذ عينة عشوائية من العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولغاية جمع البيانات اللازمة

لهذه الدراسة تم توزيع (351) استبانة على أفراد عينة الدراسة واسترد منها (340) استبانة صالحة لتحليل الإحصائي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الالتزام الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.¹

التعقيب:

تطرقت الباحثة في الدراسة الى موضوع أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وقامت بصياغة مجموعة من الفرضيات انتهت الى تحقيق النتائج الموجودة في هذه الدراسة، وبما أن هذه الدراسة مشابهة بشكل كبير إلى دراستنا من حيث كلا المتغيرين قد ساعدتنا على معرفة مختلف جوانب المتعلقة بدراستنا وذلك من خلال الاطلاع على مختلف العناصر والمراجع.

الدراسة الثالثة:

انجز الباحث عيسى إبراهيم المعشر دراسة بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم 2009 الأردن.

هدفت هذه الدراسة في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين في القطاع الفندقي الأردني على أدائهم الوظيفي، بالإضافة الى تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم، وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل، وكذلك التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، وقد انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟

¹ لبنى زياد خالد الساكت: أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي -دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية-، رسالة ماجستير في الإدارة، قسم الإدارة، كلية الاعمال، جامعة عمان، 2014.

وقد تفرعت منه أربعة أسئلة فرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين عبء العمل وأداء العاملين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين بيئة العمل وأداء العاملين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين؟

كما تضمنت الدراسة مجموعة من الفرضيات وهي:

الفرضية العامة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت) وأداء العاملين.

تفرعت منها أربع فرضيات الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين عبء العمل وأداء العاملين.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين بيئة العمل وأداء العاملين.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كالاتي:

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين من جهة أخرى وبناء على هذا يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة.

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المتغيرين المستقلين الأجرور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى ما يعنى رفض الفرضية العديمة الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.¹

التعقيب:

تناولت هذه الدراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وهذا ما جعلها تتقاطع مع دراستنا الحالية حيث تتشارك كلا الدراستين في متغيرا ضغوط العمل والأداء الوظيفي، هذا ما جعلها تمس جانبا كبيرا من دراستنا حيث سمحت لنا من خلال الاطلاع عليه ببلورة مجموعة من الأفكار والمعلومات المتعلقة بضغوط العمل وأداء العمال كذلك سمحت لنا بتكوين فكرة أساسية حول كيفية صياغة أسئلة الاستمارة الخاصة بنا.

3- الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى:

انجز الباحث بوناب محمد دراسة بعنوان أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية (دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) جامعة قالمة. تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مختلف مصادر ضغوط العمل التنظيمية، ومدى توفرها بالكلية محل الدراسة، وكذلك تهدف إلى تحديد مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة العاملين بالكلية محل الدراسة، بالإضافة إلى تحديد أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للأساتذة الكلية وذلك من خلال صياغة نموذج رياضي يسمح بتوضيح وتحليل طبيعة هذا التأثير، وقد انطلق الباحث من التساؤل التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قالمة؟
وقد تفرعت منه ثلاثة أسئلة فرعية:

- ماهي مصادر ضغوط العمل التنظيمية التي يتعرض لها أساتذة الكلية؟
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة الكلية؟

¹ عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2009.

- هل توجد علاقة تأثير وارتباط بين الأداء الوظيفي للأساتذة ومصادر الضغوط التنظيمية المحيطة بهم في الكلية؟
- كما تضمنت الدراسة مجموعة من الفرضيات وهي:
- الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية وأداء الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة عند مستوى معنوي 0.05.
- ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية نذكر منها ما يلي:
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط زيادة أو انخفاض عبء العمل ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط غموض الدور ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط غياب بيئة عمل مناسبة ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05.
- وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب العينة العشوائية، حيث تكون مجتمع الدراسة من إجمالي الأساتذة الدائمين بالكلية، واستخدم الباحث فيها المنهج الوصفي التحليلي، وقد كانت أداة الدراسة عبارة عن استمارة تم توزيع (80) استمارة على كافة أقسام الكلية وتم استرجاع (48) استمارة قابلة للتحليل، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:
- ضغوط العمل أصبحت سمة من سمات العصر الحالي لا تكاد تخلو منها أية منظمة مهما كان نوعها أو مستوى تعقيد العمل فيها، وأصبح التعامل معها وإدارتها بفعالية أحد المحددات الرئيسية لكفاءة الإدارة في المنظمة.
- تتباين العوامل والمسببات التي تؤدي الى ضغوط العمل، حيث يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد، وتختلف هذه المصادر حسب طبيعة العمل وظروف المحيطة وخصائص الأفراد أنفسهم.¹

¹ بوناب محمد: أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، المجلد 6، العدد 4، جوان 2017.

التعقيب:

إن العلاقة بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية هي دراستها لكلا المتغيرين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، غير أن دراستنا اختصت بأداء العاملين في فترة زمنية محددة وهي فترة انتشار جائحة كورونا ولقد استفدنا منها من خلال الاطلاع على الإجراءات المنهجية حيث اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستمارة والتي سنعتمد عليها في دراستنا.

الدراسة الثانية:

انجزت الباحثة فريدة بوغازي دراسة بعنوان تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية المؤسسة المينائية -سكيكدة)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة والآثار الناجمة عنها، بالإضافة إلى تحديد مدى الاختلاف في رؤية أفراد العينة لمصادر ضغوط العمل باختلاف خصائصهم الشخصية، والوصول إلى مجموع النتائج وتقديم بعض التوصيات التي تساهم في التخفيف من الضغوط ومصادرها، وقد انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي:

- ماهي مصادر ضغوط العمل؟ وما هي اثارها في المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

وقد ضمت هذه الدراسة مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية من مصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة -سكيكدة-.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية من مصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات افراد المبحثن نحو مصادر ضغوط العمل تعزي

للمتغيرات الديموغرافية.

كانت عينة الدراسة عينة عشوائية كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولغاية جمع البيانات تم تصميم استمارة موجهة الى موظفي المؤسسات محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300) استمارة استردت منها (267) استمارة، وتم تحليل البيانات ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد تأثير لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط

اجمالي.

- يوجد أثر معنوي دال احصائيا لمتغيرات ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة.
- أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزي لخصائصهم الديموغرافية.¹

التعقيب:

هناك اختلاف بين هذه الدراسة والدراسة الحالية، حيث الأولى تركز على تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية بينما الدراسة الحالية تركز على ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا، في حين تتشابه في متغير ضغوط العمل وقد استفدنا من هذه الدراسة في اثراء التراث النظري المتعلق بضغط العمل وكذلك المنهج المتبع الا وهو المنهج التحليلي الوصفي.

الدراسة الثالثة:

"انجزت الباحثة لبصير هند دراسة بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمل بالمنظمة (دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميلية - جيجل)، رسالة لنيل شهادة الماجستير سنة 2009/2008. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بالمنظمة وكذا التعرف على مستويات الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمة كما هدفت كذلك إلى تحديد مصادر هذه الضغوط وانماط تأثيرها على الأداء الوظيفي ونتائجها عليه، بالإضافة الى الكشف عن وجود استراتيجيات التعامل مع نتائج ضغوط العمل لتحسين الأداء الوظيفي. وقد انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة؟
- وقد تفرعت منه أربعة أسئلة:
- ما هو مستوى ضغوط العمل الذي يتعرض له العمال؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الخصائص الشخصية للعامل وضغوط العمل التي يتعرض لها؟
- كيف تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالشركة؟

¹ فريدة بوغازي: تحليل أثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 11، 2015، ص ص 321،345.

- كيف تؤثر الاستراتيجيات المتبعة في التعامل مع ضغوط العمل في مستوى كل من ضغوط العمل والأداء الوظيفي؟
- وقد تم على أساس هذه الأسئلة صياغة الباحثة لمجموعة من الفرضيات وهي:
- يتعرض العمال لمستوى ضغوط عمل مرتفعة.
- هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين الخصائص الشخصية للعمال وضغوط العمل التي يتعرض لها.
- ارتفاع مستوى ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في الأداء الوظيفي للعمال.
- الاستراتيجيات المتبعة في التعامل مع ضغوط العمل تؤدي الى تخفيض مستوى الضغوط ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

وتكون مجتمع الدراسة من عمال الإنتاج بشركة الخزف الصحي بالميلية، باعتبارهم العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية التي تقوم بها الشركة حيث بلغ حجم مجتمع البحث 225 عاملاً موزعين على الورشات، تم استخدام أسلوب العينة الطبقية في اختيار عينة البحث حيث تم اختيار الأفراد عن طريق السحب العشوائي المنتظم، واستخدمت الباحثة منهجين للإلمام بهذه الدراسة وهما المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي، ولغاية جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة تم استعمال مجموعة من الأدوات وهي الملاحظة المقابلات، واستمارة الاستبيان التي تضمنت أربعة محاور يشمل المحور الأول على أسئلة حول الخصائص الشخصية للعامل أما المحور الثاني تضمن اثنا عشر (12) عبارة مجمعة ضمن مؤشرات المساعدة على قياس مستوى الأداء الوظيفي للعمال، أما المحور الرابع فتضمن عشر (10) عبارات مقسمة الي مؤشرين.

وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج يمكن ذكرها فيما يلي:

- إن الضغوط التي يشعر بها الفرد قد تكون ناتجة عن مواقف إيجابية أو سلبية.
- تفاعل العوامل الذاتية مع البيئة تحدد طبيعة إدراك ضغوط العمل كفرص قيود.
- ليست كل الضغوط ضارة أو سلبية وإنما هناك قدر منها ضروري لحث الأفراد واستشارتهم نحو الأداء الفعال.
- تختلف مصادر ضغوط العمل وتختلف نماذج تصنيفها باختلاف نظر الباحثين لها.

- يمكن للفرد من خلال التدريب الذاتي أو من خلال توجيه الآخرين له أن يتكيف مع ضغوط العمل.¹ " **التعقيب:**

على الرغم من أن ميدان هذه الدراسة مختلف عن ميدان دراستنا، فقد كان ميدان دراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشركة الخزف الصحي أي في ميدان صناعي، بينما نحن نحاول دراسة ضغوط العمل في المؤسسة الجامعية، لكننا وعلى الرغم من ذلك استطعنا الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد الإشكالية وكذلك الإجراءات المنهجية وصياغة أسئلة الاستمارة.

¹ لبصير هند: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، 2008-2009.

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري بداية بإشكالية الدراسة والفرضيات التي تمحورت حولها الدراسة تم وضعنا مجموعة الأسباب التي دفعتنا إلى دراسة هذا الموضوع وكذلك أهمية الموضوع وأهداف التي نأمل الوصول إليها، كما حددنا مجموعة من المفاهيم الأساسية للدراسة وكذلك مجموعة من الدراسات المحلية والأجنبية والعربية.

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة

تمهيد.

أولاً: النظريات الكلاسيكية.

1. نظرية الإدارة العلمية.
2. نظرية البيروقراطية.
3. نظرية التكوين الإداري.

ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية.

1. نظرية العلاقات الإنسانية.
2. نظرية الحاجات.

ثالثاً: النظريات الحديثة.

1. نظرية التوقع.
2. النظرية اليابانية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لدراسة أي موضوع أو ظاهرة اجتماعية ما دراسة علمية منهجية يجب على الباحث أن يحدد مسار بحثه في إطار نظري منظم باعتبار أن النظرية تعتبر بمثابة نقطة انطلاق للباحث لفهم الواقع وتشخيصه وهذا لما تحتويه من كم هائل من المفاهيم والتصورات النظرية لموضوعه وفي هذا الصدد سوف نستعرض اهم النظريات المقاربة لموضوع دراستنا ضغوط العمل وتأثيره على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا من خلال التطرق لنظريات الكلاسيكية والنظريات النيوكلاسيكية وصولا لنظريات الحديثة.

أولاً: النظريات الكلاسيكية

ويقصد بها مجموع النظريات القديمة والتي تطرقت إلى السلوك الإنساني، وقد حاولنا في دراستنا الإشارة إلى أهم هذه النظريات والتطرق إلى مجموعة الأفكار والمبادئ والمسلمات الخاصة بها وذلك من أجل تدعيم الأفكار الخاصة بنا ومن بين هذه النظريات الكلاسيكية نذكر:

1. نظرية الإدارة العلمية

تعتبر أحد أهم النظريات الكلاسيكية في التنظيم الذي يعتبر "فريدريك تايلور Frederik Taylor (1869-1917) أحد أبرز رواد هذه الحركة والمنظر الأساسي لها وذلك من خلال مجموعة التجارب التي قام بها داخل الشركات التي كان يعمل بها حيث بلور الأفكار الناتجة عن هذه التجارب في كتابه (مبادئ الإدارة العلمية)، ركز في دراسته على "رفع الكفاءة الإنتاجية من خلال تصميم طرق عمل تعتمد على حقائق وثوابت وليس على التخمين والحدس ومشابه وأوجدت لذلك بعض المفاهيم والتقنيات التي تسهل عمل الإدارة وتزيد من كفاءتها الإنتاجية".¹

من خلال هذه العبارة نلاحظ أن هذه النظرية كان هدفها الأساسي رفع الإنتاجية من خلال تسهيل عمل الإدارة وبالتالي ضمان قدر كبير من الازدهار للعمل والإنتاجية بشكل عام، أي أنه ركز على إيجاد حلول من أجل مساعدة الإدارة على زيادة الإنتاجية مع تجاهل الفرد العامل وأدميته.

قامت نظرية تايلور على "أساس كمية الاختبار العلمي للعامل ودراسته الزمن والحركة ويهدف الوصول إلى كيفية تحقيق أقصى إنتاجية بأقل قدر من الحركات في أقصى فترة زمنية"²، من خلال تجربة الحركة والزمن والتي كان الهدف منها الوصول إلى الطرق التي تمكن العامل من إنجاز عمله في أقل فترة ممكنة من الزمن حاول تايلور إثبات أن العامل شبيهه بألة يمكن برمجته وضبطه وإعداده للقيام بمجموعة من الخطوات مع إهماله للجانب الإنساني والنفسي له.

ومن أهم المبادئ الأساسية التي تقوم عليها هذه النظرية نذكر ما يلي:

- تقسيم العمل بين الإدارة والعامل بحيث يكون العبء الأكبر على المدير.
- تكوين روح التعاون بين العامل والإدارة.

¹ موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ-الوظائف-الممارسية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005، ص ص 24،25.

² سعيد سي عامر عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، مصر، 1998، ص18.

- تزويد العمال بحافز مادي يدفع العامل لأداء العمل بالطريقة المحددة وبأقصى سرعة ممكنة وذلك من خلال الأجر.
- استخدام خبراء ومتخصصين للإشراف على الظروف المختلفة والمحيطه بالعامل مثل وسائل العمل وسرعة الألة وطريقة الأداء.
- فصل مهام التخطيط عن مهام التنفيذ فالمدير هو من يفكر ويخطط ويسير وينضم العمل ويحل مشكلات الإدارة وما على العمال إلا التنفيذ".¹

من خلال ما سبق يمكن القول أن نظرية الإدارة العلمية سعت إلى زيادة الإنتاجية ورفع أداء العمال وذلك من خلال القيام بمجموعة من الحوافز حتى أصبحت "توصف بنظرية الألة إذ أنها أغفلت أدمية الفرد أو العامل الإنساني داخل التنظيم".²

بالرغم من الإسهامات التي قدمتها هذه النظرية في مجال الإدارة والتنظيم إلا أنها لم تسلم من مجموعة من انتقادات منها أنها "نظرية جزئية جعلت جل اهتمامها الفرد العامل واتخذته عنصرا رئيسيا في تحليلها للعملية الإدارية المرتكزة على زيادة الإنتاج ورفع الكفاءة وكذلك اقتصر في نقاشها على ما يجري في البيئة الاجتماعية من تأثير علي سلوك الأفراد العاملين".³

من خلال هذه العبارة نستطيع القول أن العامل يتعرض لمجموعة من الضغوط قد تكون نتيجة لما يجري في البيئة وهذا ما فشلت نظرية الإدارة العلمية في إبرازه حيث لم تستطع التوصل إلى التفسير الصحيح لسلوك العامل داخل المنظمة.

2. نظرية البيروقراطية

اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من النظريات من بينها النظرية البيروقراطية والتي يعود الفضل في بروزها إلى أفكار العالم الألماني "ماكس فيبر" Max Veber (1864-1920) حيث حاول من خلالها أن يقدم نموذج شامل للمؤسسات وذلك من خلال الاعتماد على القواعد والإجراءات في العمل وكذلك التخصص وتقسيم العمل، وميز بين ثلاث أنواع من السلطة وهي السلطة الكاريزمية، السلطة التقليدية، والسلطة العقلانية الرشيدة.

¹ يوسف سعداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، ط2، الجزائر، 2014، ص161.

² حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص ص58، 59.

³ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، لأردن، 2005، ص ص39، 40.

"ويعتبر النموذج البيروقراطي الذي قدمه ماكس فيبر آل نموذج شامل للمؤسسات كما إنه يمثل البداية النظرية لنظرية التنظيم العلمية".¹

ويمكن الإشارة إلى البيروقراطية بأنها ذلك النظام المعقد أو الصارم الذي يميزه وجود الكثير من العمليات والإجراءات التي تضمن منح السلطة لجهة معينة، أو هي "نوع من تصميم المنظمات يستند إلى التخصص وتقسيم العمل وتسلسل محدد لسلطة، وقواعد وإجراءات واضحة ومعايير صارمة في اختيار الأفراد وترقياتهم".²

وقد اعتمد ماكس فيبر في نظريته على مجموعة من المبادئ وهي:

- "التخصص وتقسيم العمل هو أساس الأداء الناجح للأعمال والوظائف.
- التسلسل الرئاسي ضروري لتحديد العلاقات بين المديرين ومرؤوسيه.
- نظام القواعد مطلوب لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة.
- نظام الإجراءات ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة.
- نظام العلاقات غير الشخصية مطلوب لشيوع الموضوعية للحيد في التعامل.
- نظام اختيار وترقية العاملين يعتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل".³

من خلال الاطلاع على مجموعته المبادئ التي جاءت بيها نظرية البيروقراطية يتضح لنا أن ماكس فيبر قد ركز بشكل كبير على القواعد والإجراءات الصارمة لضبط العمال كذلك أشار إلى نضام من العلاقات غير الشخصية فيه نوع من الحيد في التعامل وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة التي تحتلها هذه النظرية في تنظيم العمل، وما جاءت به من إضافات إلا إنها لا تخلو من الانتقادات، من بينها أنها ركزت على الرقابة والإشراف حيث أهملت الجانب الإنساني والنفسي للفرد العامل، واعتبرته آلة بدون شعور لا يتفاعل مع وسطه الاجتماعي إذ تعزل الموظف في عمله عن حياته الخاصة، وهذا ما يزيد من الأعباء الروتينية للعامل، كذلك ركزت هذه النظرية على السلطة في يد فئة قليلة معينة في المستويات العليا وهي المسؤولة على الإشراف ما يؤدي إلى القضاء على روح المبادرة وروح الابتكار والإبداع والنمو الشخصي.

¹ كامل بربر: الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2006، ص27.

² حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة)، دار الحامد، ط1، عمان، 2006، ص58.

³ زاهد محمد ديري: السلوك التنظيمي Organizational، دار المسيرة، ط1، عمان، 2011، ص36.

3. نظرية التكوين الإداري:

تعتبر نظرية التكوين الإداري أو ما يطلق عليها البعض اسم نظرية التقسيم الإداري من أهم النظريات التي سعت للوصول إلى مبادئ إدارية نظرية، تكون قاعدة أساسية لعمليات التنظيم والتصميم ويعتبر "هنري فايول" Henri Fayol (1841-1925) من أشهر رواد هذه النظرية حيث قدم خبراته الطويلة من خلال عمله كمهندس، وملاحظاته المهمة التي أسهمت في تحديد أسس الإدارة.

وجاءت نظرية التكوين الإداري "لتقول أنه يمكن السيطرة على السلوك الإنساني من خلال العملية الإدارية والقواعد والأمر من خلال تصميم محكم للعمليات الإدارية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وأيضاً من خلال وضع ضوابط محددة للأداء يسيطر على السلوك الإنساني".¹ كما "ينظر نموذج التكوين الإداري إلى القسم الإدارة".² باعتبارها مجموعة من الأنشطة ينبغي إعادة توزيعها على الأفراد العاملين بالقسم الإدارة هذا ما دفع فايول إلى تقسيم العمليات الإدارية إلى ستة مجموعات رئيسة من الأنشطة وهي: النشاطات الفنية، النشاطات التجارية، النشاطات التمويلية، النشاطات الأمنية، النشاطات المحاسبية، النشاطات الإدارية وبناء على هذه الأنشطة استطاع إن يضع أربعة عشر مبدأ وهي:

- "تقسيم العمل والتخصص، السلطة والمسؤولية، الضبط والربط، وحدة الأمر، وحدة الهدف، أولوية المصالح العامة على المصالح الشخصية، عوائد العاملين، المركزية، التسلسل الهرمي، النظام، العدالة، استقرار العمالة، المبادرة، تنمية روح الجماعة".³

من خلال الاطلاع على هذه المبادئ التي وضعها فايول نستطيع القول أنه من الواضح والجلي أنه أهتم ببيئة العمل وضرورة الاهتمام وتطبيق هذه المبادئ في المؤسسة والتي من شأنها أن تسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها المرجوة، لكنه أهمل تأثير صرامة القوانين التي وضعها على نفسية العامل وما تشكله من ضغط عليه.

من خلال ما سبق يمكن القول أن هذه النظرية وعلى الرغم من الإسهامات التي قدمتها إلا أنها لا تخلو من مجموعة من الانتقادات حالها كحال باقي النظريات منها أنها ركزت على المستوى الإداري كثير وأهملت المستويات الأخرى كما تجاهلت أهمية التنظيم غير الرسمي، في علاقة العمال مع رؤسائهم وكذلك في علاقة العمال مع بعضهم البعض كما لاحظنا أنه قام بتكرار مجموعة من المبادئ كمبدأ وحدة

¹ عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، د س، ص34.

² حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة الشباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص63.

³ زاهد محمد ديري، مرجع سابق، ص ص35، 36.

الأمر ومبدأ السلطة ومبدأ المركزية أي أنه ركز على المستويات العليا في تنفيذ الأوامر وكباقي النظريات الكلاسيكية أهمل العامل البسيط.

تانيا: النظريات النيوكلاسيكية

جاءت هذه النظريات كرد فعل على النقائص التي خلفتها المدارس الكلاسيكية التي تهتم بها بشكل جدي في تطرقها إلى العنصر البشري داخل المؤسسات ولذلك استعانا بمجموعة من النظريات النيوكلاسيكية لمعالجة هذا النقص ومن بين هذه النظريات التي تطرقنا إليها في دراستنا نجد:

1. مدرسة العلاقات الإنسانية.

تعد نظرية العلاقات إنسانية نظرية جاءت كرد فعل للنظريات الكلاسيكية الثلاث وهي: نظرية الإدارة العلمية ونظرية التقسيم الإداري ونظرية البيروقراطية والذي يعد الباحث إلتون مايو Elton Mayo (1880-1948) مؤسسها، حيث جاء بأفكاره ليريد على كل من فايول وتايلور لإهمالهم النواحي النفسية والاجتماعية عند العمال من خلال التجارب التي أشرف عليها في شريكة "ويسترالكثريك" بالولايات المتحدة الأمريكية في مصانع "هوتون" Honthorne بشيكاغو في العشرينات حيث حاول الاهتمام بالإنسان كإنسان من خلال اتصاله وتفاعله مع الجماعة.

افتترضت هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي يسعى إلى علاقات أفضل مع الآخرين أي أنه من سمات الإنسانية هي التعاون وليس التنافس، وقد تضمنت هذه النظرية مجموعة من المبادئ هي كالاتي:

- "يتأثر الناس في سلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية.
- يشعر الناس بأهميتهم من خلال العلاقات الاجتماعية بالآخرين.
- إن التخصص وتقسيم العمل والاتجاه إلى الآلية والروتينية في العمل يفقد هذا العمل جوانبه الاجتماعية وتجعله غير مرض للعاملين به.
- يتأثر الناس بعلاقاتهم الاجتماعية وزملائهم أكثر من تأثرهم بنظم الرقابة الإدارية والحوافز المادية".¹
- "الفرد يصاب بالملل والسأم نتيجة أداءه لعمله حتى لو كان بسيطاً منظماً لساعات طويلة".²

لقد كانت إسهامات نظرية العلاقات الإنسانية فيما يتعلق بالعامل واضحة، حيث كان لها هدفان واضحا هم فهم السلوك الإنساني وتحسينه، وكذا معرفة العلاقة الموجودة بين ظروف العمل المادية

¹ زاهد محمد ديري، مرجع سابق، ص 37، 38.

² ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر الغربي، القاهرة، 1979، ص 179.

وإنتاجية العمال، كما أشارت هذه النظرية إلى أهمية الجماعات غير الرسمية في زيادة الإنتاج وتحسين الأداء، وكذا إثبات أن العامل ليس مجرد أداة قابلة لتحريك والتحكم من طرف المرؤوسين عكس النظريات الكلاسيكية، وعلى الرغم من إسهامات هذه النظرية في كافة المجالات الإدارية إلا أنها وجهت إليها مجموعة من الانتقادات يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- أهملت التنظيم الرسمي، ولم توضح أثره على سلوك العاملين.
- لم تقدم نظرة شاملة وكاملة لتفسير ظاهرة التنظيم إذ حاولت إكمال فقط ما أهملته باقي النظريات.
- عدم استخدامها لطريقة العلمية للوصول إلى النتائج.
- التحيز المسبق للعلاقات الإنسانية.

2. نظرية الحاجات

اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحاجات "أبرهام ماسلو" Abraham Maslo (1908-1970)، والذي حاول فيها فهم دوافع الأشخاص حيث كان يرى بأن أي فرد بداخله نظام من الدوافع والمحفزات. "تقوم نظرية إبرهام ماسلو على افتراضات نظرية Y فهو يرى أن الإنسان كائن مميز يسعى لتحقيق أهداف مهمة أهمها تحقيق الذات ترى هذه النظرية أن للعامل حاجات متعددة، فهو إنسان يطلب المزيد، إذ أنه ما إن يرضى حجة واحدة حتى يطالب بغيرها".¹

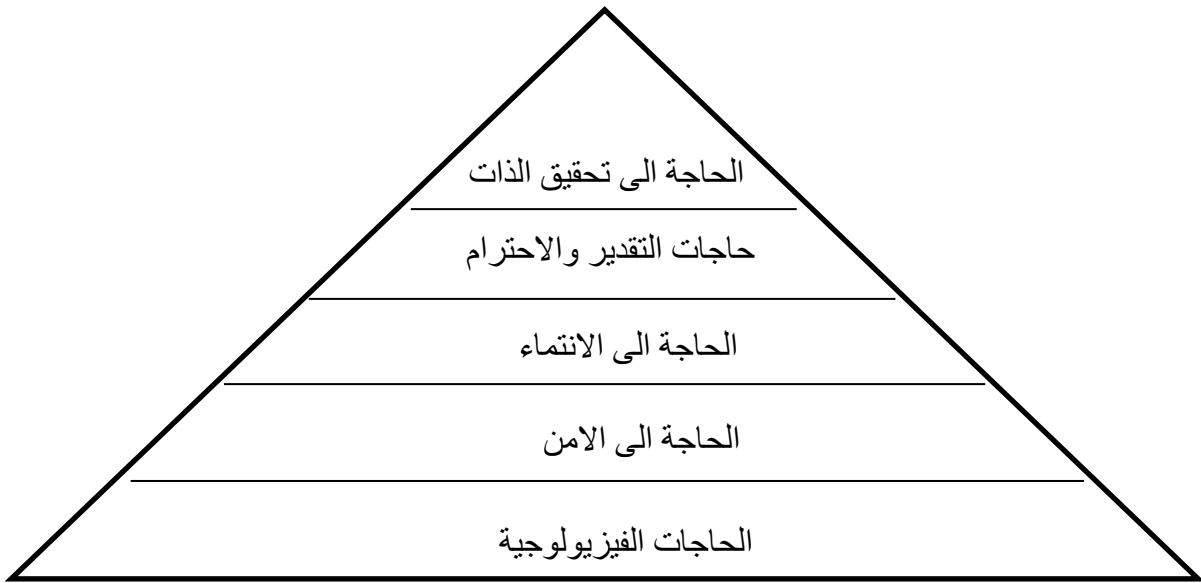
"كما أن هذه النظرية تركز على خمس حاجات أساسية يعمل الفرد العامل على إشباعها وقد وضعها ماسلو في شكل سلم هرم للحاجات مع ضرورة خضوع هذه الحاجات للترتيب من الأسفل للأعلى".²

هذا ما حولنا توضيحه في الشكل الموالي:

¹ محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل، ط3، عمان، 2006، ص56.

² صادق سميح القروط: الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، ص ص22_24.

الشكل (1): سلم الحاجات لماسلو



المصدر: راوية حسين، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 116.

من خلال الشكل السابق يمكن القول أن الإنسان حسب ماسلو يعمل من أجل تحقيق خمس حاجات رئيسة لديه وأنه يتم إشباع هذه الحاجات عبر مراحل كلما فرغ الفرد من مرحلة انتقل إلى مرحلة أخرى تليها "وتقوم هذه النظرية حسب ماسلو على مبدئين أساسيين هما:

- إن حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحسب ألويتها للفرد.
 - إن الحاجات غير المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد، وبالتالي ينتهي دورها في عملية التحفيز.¹
- تعد نظرية ماسلو في تدرج الحاجات من أفضل النظريات التي حاولت التطرق إلى الحاجات الإنسانية والتي قد يكون أهمها البعض أو لم يركز عليها ولكن تعرضت إلى مجموعة من الانتقادات من بينها أنها تقوم على التدرج في الحاجات وهذا ما لا يتوافق مع الواقع المعاش، حيث يرتبط مع رغبات الفرد وطبيعته وقناعته، كما أنه ليس شرط أن الفرد كلما حقق إشباع حاجة ما من حاجاته ينتقل إلى حاجة أخرى، كذلك اتسمت هذه النظرية بالطابع النظري البعيد عن الواقع، كما أن ترتب ماسلو لحاجات علي أن الحاجات الموجودة في القاعدة هي الحاجات الأهم والأعلى مستوى ليس دائماً.

ثالثاً: النظريات الحديثة

جاءت كرد فعل على النظرية الكلاسيكية والنيوكلاسيكية وقد ركزت في مجملها على العنصر البشري في محيط عمله وقد تطرقنا في دراستنا إلى مجموعة من النظريات الحديثة.

¹ صادق سميح القروط، مرجع سابق، ص، 22.

1. نظرية التوقع

تعتبر نظرية التوقع من النظريات المهمة في تفسير الحفز عند الأفراد والتي حاولت تفسير سبب اختيار الأفراد ويعتبر فروم (VROROM) (1932-1964) أول من جاء بهذه النظرية والتي تقوم على "افتراض أن سلوك الفرد مبني على عملية إدراك وتحليل ومفاضلة بين البدائل المتاحة، والموازنة بين الكلفة والفائدة المتوقعة لكل من تلك البدائل، ويسلك بعد تلك العملية العقلانية، وقد قام فروم بتحديد 3 أنواع من العلاقات هي:

- العلاقة بين الجهد المبذول والأداء.

- العلاقة بين الأداء والمكافأة.

- العلاقة بين المكافأة والأهداف.¹

هذه العلاقات تعني أن يبذل الفرد جهود إضافية لتحسن من الأداء، وبالتالي الوصول لمستوى أداء عالي وأحسن ومنه الحصول على المكافأة وهذه الأخيرة توصله لتحقيق أهدافه، "الفكرة الأساسية في هذه النظرية أن الأفراد يبذلون الجهد لإنجاز تلك الاعمال التي تؤدي إلى النتائج والعوائد التي يرغبون فيها فهي مدخل عقلائي إلى التحفيز ونجد حسب هذه النظرية نوعان من التوقع وهما:

- التوقع الأول: يرجع إلى قناعة الشخص واعتقاده.

- التوقع الثاني: هو حسب النتائج المتوقعة لذلك السلوك.²

من خلال ما سبق يمكن القول أن هذه النظرية تقوم على أن الفرد غالبا ما يتجه الأداء عمل معين عندما يتوقع النتيجة، والعائد الذي ينتج من هذا العمل وأن هناك علاقة بين الأداء الوظيفي للعمل وإمكانية حصولهم على الحوافز المادية والمعنوية ومنه نجاح المؤسسة يتوقف على درجة التوقع.

2. النظرية اليابانية

ظهرت هذه النظرية في بداية ثمانينات القرن العشرين، ويعود سبب الاهتمام بهذه النظرية هو النجاحات الهائلة التي حققتها منظمات الأعمال اليابانية في مجال الإدارة، ويعتبر وليام أتشي (1943) مؤسس هذه النظرية حيث قام بإجراء دراسة ميدانية في بيئة العمل الأمريكية وتوصل في النهاية إلى هذه النظرية حيث أطلق عليها اسم (Z).

¹ محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق، ص، ص65،64.

² صادق سميح صادق القروط، مرجع سابق، ص ص 27،28.

"وفق هذه النظرية تتم الرقابة على الموظفين من خلال عملية التنشئة الاجتماعية socialization يتم من خلالها تلقين وغرس القيم الإنسانية للتنظيم في نفوس العاملين، وتتم عملية الرقابة بشكل غير رسمي وتعطي أهمية كبيرة لقدرة ورغبات الموظف في التعاون مع الزملاء، أما عملية تقييم الأداء فعملية معقدة تتألف من عدة عناصر ولا يشكل معيار الإنتاجية إلا عنصراً واحداً منها"¹.

"حددت معالم هذه النظرية بثلاث مرتكزات أساسية تضمنت "الثقة" "المهارة" "المودة"، وقد اكدت هذه النظرية على الجوانب الإنسانية، وتعميق مفاهيمها في ميادين العمل أم أهم ما تميز به المنظمة اليابانية هو توظيف الأفراد العاملين لديهم مدى الحياة"²، وهذه الميزة تمنح العامل الشعور بالرحمة والطمأنينة، وكذا العمل على زيادة أدائه داخل هذه المؤسسة باعتباره عامل دائم فيها أي نجاح المؤسسة يعني نجاحه وترى هذه النظرية إن لتنظيمات مجموعة من الخصائص حددتها فيما يلي:

- يتم التوظيف لمدة طويلة.
- تتحدد المسارات الوظيفية وفقاً لدرجة متوسطة من التخصص.
- يتم اتخاذ القرارات بالأجماع.
- يتم تحمل المسؤولية بشكل فردي.
- تتم عمليات التقييم وفق مقاييس رسمية واضحة وأخرى رسمية ضمنية.
- تتم الترقيات بشكل بطيء.

بناء على ما سبق توضح لنا إن نظرية (Z) ركزة على أهمية الجوانب الإنسانية للعامل، مع التركيز على تطوير روح الجماعة والعمل كفريق واحد وكذا تعزيز مشاعر الاحترام في الوسط المؤسسي وزيادة الثقة بين العمال مع إبراز روح المبادرة في تحفيز العمال وتوفير ظروف عمل ومناخ تنظيمي ملائم هذا ما يجعل العامل راض عن عمله، وما يساهم في توفير جو ملائم خالي من كافة الضغوط المهنية التي تؤثر على أداء العاملين.

¹ محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص ص 27، 28.

² خليل محمد حسن الشماخ وخير كاظم حمود: نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط4، 2009، عمان، ص ص 106، 107.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم النظريات التي تناولت موضوع دراستنا ألا وهو ضغوط العمل وتأثيره على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا حيث تعددت هذه النظريات كل حسب وجهة نظره وطريقة قيامه بدراسته، فمنها من قام بالتركيز على الجوانب المادية من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية وذلك على حساب نفسية العامل، ومنها من جعلت تلبية حاجات العامل والاهتمام بعلاقته داخل مكان عمله النقطة الأساسية لها، والملاحظة من خلال تطرقنا إلى هذه النظريات أنه كلما تطور المجتمع كلما زادت قيمة العامل واهتمام بنفسيته ومحاولة التخلص من جميع الضغوط والعراقيل التي توجهه من أجل الوصول إلى أداء أمثل له.

الفصل الثالث: ضغوط العمل في ظل انتشار فيروس كورونا

تمهيد:

أولاً: ماهية ضغوط العمل.

1. خصائص ضغوط العمل.
2. عناصر ضغوط العمل.
3. أنواع ضغوط العمل.
4. مراحل ضغوط العمل.

ثانياً: أسباب وأثار واستراتيجية ضغوط العمل.

1. أسباب ضغوط العمل.
2. أثار ضغوط العمل.
3. استراتيجية ضغوط العمل.

ثالثاً: النماذج المفسرة لضغوط العمل.

1. نموذج Gibson.
2. نموذج Kimick & Kreitner.
3. نموذج سيلاي.
4. نموذج ميتشغن.

رابعاً: مدخل لجائحة فيروس كورونا.

1. تطورات فيروس كورونا.
2. ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا وتأثيرها الأداء.
3. إجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة فيروس كورونا.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعد ظاهرة ضغوط العمل من المواضيع الهامة التي تناولتها العديد من الدراسات والبحوث في شتى المجالات، إذ أن الفرد اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والدائم في كافة مجالات الحياة خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا الذي خلق دوامة من الصراع في حياة المجتمعات والمنظمات، هذا ما جعل العمال يعيشون حالة من الضغط في العمل، ومن خلال هذا يمكن الإشارة إلى مفهوم ضغوط العمل على إنها حالة غير طبيعية تصيب الفرد بسبب عدة عوامل مما يجعله غير مرتاح ويخلق فيه نوع من الشعور بالقلق والتوتر والملل، مما يؤدي إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه.

ونظرا لأهمية المنظمات في حياة الأمم وتأكيد للحقيقة القائلة إن المنظمات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط حيث كل وظيفة أو مهنة تخلق طلبات فريدة لأعضائها وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء المهنة الواحدة.

وانطلاقاً من أهمية دراسة الضغوط سوف نتناول في هذا الفصل المعنى الدقيق للضغوط حيث سيتم التطرق الأهم النقاط التالية، خصائص ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل من خلال الإشارة إلى ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي عنصر المثير وعنصر الاستجابة وعنصر التفاعل، بالإضافة إلى ذكر أنواع الضغوط بشقيها الإيجابية والسلبية، والمراحل التي يمر بها الفرد خلال تعرضه لضغوط، وأسباب الضغوط سواء المتعلقة بالفرد نفسه أو المتعلقة بجماعات العمل أو بالمنظمة، وأثار واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، بإضافة إلى نماذج ضغوط العمل، ثم تطرقنا إلى مدخل لجائحة فيروس كورونا يضم ثلاث عناصر تطورات فيروس كورونا وضغوط العمل في ظل جائحة هذا الفيروس وإجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة فيروس كورونا.

أولاً: ماهية ضغوط العمل

1. خصائص ضغوط العمل:

- تمتاز الضغوط بعدد من الخصائص الهامة ونوضح بعضها فيما يلي:
- "إن ضغوط العمل منتشرة دائماً وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر وذلك لعدة أسباب سواء زيادة المسؤولية أو كثرة الواجبات وغيرها كذلك يسبب للفرد ضغط كبير .
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد قد تكون مصدراً للإلهام والإبداع وقد تكون مصدر لأضرار كثيرة.
- إن الضغوط ليست مرادفة للقلق فالقلق مصدر للضغط ويتكون من ردود أفعال مختلفة ناتجة عن إجهاد.
- ليست الضغوط كلها نسبية قد تدفع بالفرد نحو تحقيق درجة من الإنجاز لكن يجب أن تكون بدرجة مقبولة."¹

من خلال ما سبق نلاحظ أن ضغوط العمل كثيرة ومنتشرة في كل مكان سواء داخل بيئة عمل الفرد أو خارجها وتتفاوت وتختلف من حيث طبيعتها أو درجة تأثيرها على الفرد وقد تكون هذه الضغوط مصدر للابتكار وتطوير الفرد من نفسه وقد تكون ذات أضرار كثيرة على الفرد سواء على المستوى الشخصي أو التنظيمي، كما يختلف الفرد في استجابته لها وبالتالي يختلف رد فعله اتجاهها.

2. عناصر ضغوط العمل:

"يرى Szilaagi et wallace إنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:"²

- 1.2 عنصر المثير: " ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تقضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو من منظمة العمل أو الفرد ذاته مثال ذلك: تعطل الآلة الرئيسة في وقت حرج يمثل عاملاً مثيراً أو موقفاً ضاعطاً لمراقبة الإنتاج."³

2.2 عنصر الاستجابة: "يتكون من ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل: الإحباط

والقلق."⁴

¹ سعد بن عميان الدوسري: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص20.

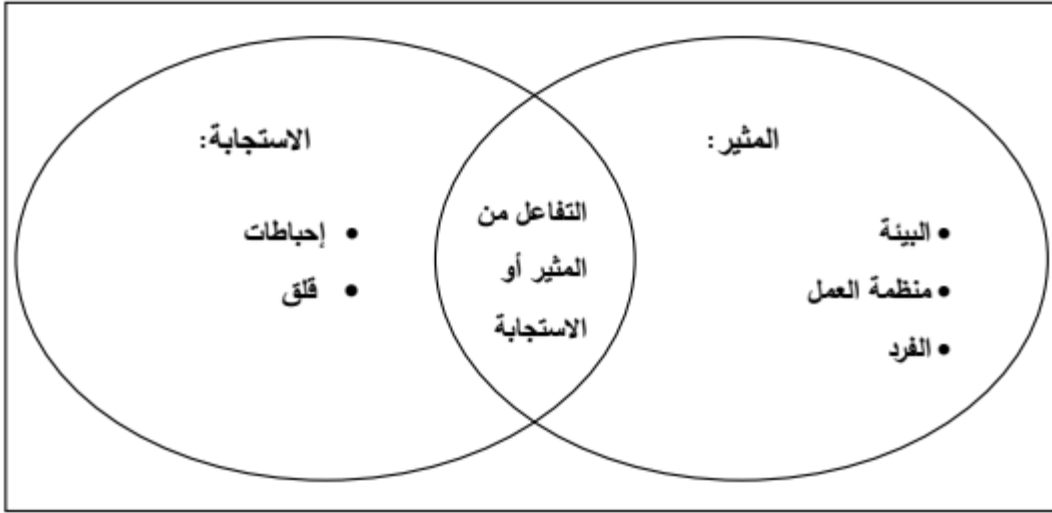
² محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، ط3، عمان، 2001، ص161.

³ محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص86.

⁴ صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2001، ص285.

3.2. عنصر التفاعل: "وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من العوامل البيئية والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات".¹

الشكل رقم (2): عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 286.

من خلال ما سبق نلاحظ أن لضغوط ثلاثة عناصر تكمن في عنصر المثير هذا الأخير يتمثل في الضغط النفسي الذي يأتي من البيئة أو الفرد وعنصر الاستجابة والذي يتمثل في رد الأفعال الفيزيولوجية، النفسية والسلوكية للضغوط، وأخيرا عنصر التفاعل والذي يمثل التفاعل الكامل، وبالتالي فالفرد داخل بيئة العمل أو خارجها يتعرض لضغوط ومؤثرات يعطي ردودا مختلفة حولها تسبب هذه الأخيرة حالة نفسية وجسمانية للفرد بشكل سلبي.

3. أنواع ضغوط العمل

حاول الباحثون في ضغوط العمل تقسيمها إلى أنواع وذلك حسب الآثار المترتبة عليها أو درجة تأثيرها وهي:

¹ صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2004، ص 337.

1.3. الضغوط الإيجابية:

"وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للتقدم أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيده المحددة.

وقد وضع Forbers المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.

- زيادة الدوافع.

- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.

- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.

- زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.

- التفاؤل نحو المستقبل.¹

وتعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد على توقع دافع لحل المواقف المستعصية كم يمكن للمدير استخدام هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة للعاملين معه.

2.3 الضغوط السلبية:

" وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب عبارة عن قليل أو كثير من الاستشارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد، وتفرز الضغوط السلبية آثار ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشريين والسكتة) أو من الناحية النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسيب والسأم) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها)."²

وتعتبر هذه الضغوط السلبية ضرر للأفراد كما يستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على الضغوط التي يتعرض لها العاملون ودرجتها ويساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط ومحاولة علاجها أو التخفيف منها.

¹ محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، 2007، ص32

² محمد الصيرفي، مرجع نفسه، ص221.

من خلال ما سبق نلاحظ أنه يوجد نوعين من الضغوط ضغوط سلبية وأخرى إيجابية، يتعرض لها الفرد في بيئة عمله وتؤثر عليه، كما أنه تختلف الضغوط من حيث تأثيرها وشدتها ونوعها، فهناك ضغوط مادية تقتصر في الأجور والمكافأة وهناك ضغوط معنوية تتمثل في البيئة والمناخ النفسي والعاطفي للفرد، وأيضا توجد ضغوط سلبية تتمثل في القيود التي توضع على الفرد ويخضع لها، كل هذه الضغوط يتعرض لها الفرد في بيئة عمله، ويتأثر بها سلبيا أو إيجابيا وهذا ما حولنا ايضاحه جيدا في الشكل الموالي: جدول للمقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية

الجدول رقم (1): الفرق بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
انخفاض الأداء	زيادة الدوافع
انخفاض الروح المعنوية	التفاؤل نحو المستقبل
زيادة معدلات الغياب	زيادة القدرة على التركيز والاسترجاع
التشاؤم نحو المستقبل	القدرة على إدراك وتحليل المشاكل
الفترور واللامبالاة والتسيب	

المصدر: من اعداد الطالبتين.

4 . مراحل ضغوط العمل:

يمكن التمييز بين المراحل الاتية والتي تمر بيها عملية التعرض والإصابة بالضغوط:

- المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط

"ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.
- الأرق.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.

- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد".¹

- المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط).

"تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد اتجاهين إما المواجهة Fight أو الهروب Flight وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

- المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فإذا نجح مع ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية".²

- المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

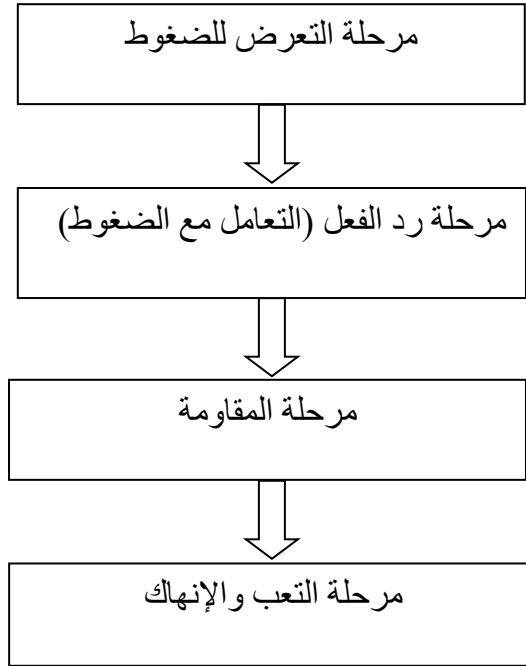
- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية اللامبالاة والاكتئاب".³

¹ عبد السلام أبوقجعة: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص ص172، 173.

² محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 45.

³ محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص ص45_56.

الشكل (3): مرحل ضغوط العمل



المصدر: اعداد الطالبتين.

وعليه نلاحظ أن تعرض العامل لضغوط العمل يمر بأربعة مراحل الأولى مرحلة التعرض لضغوط العمل، وذلك من خلال تلقيه لمجموعة من المظاهر تفسر تعرضه لضغوط مثل زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الحساسية للنقد، وهذا يؤدي بالعامل لمحاولة التخلص من هذه الضغوط وهي مرحلة رد الفعل وإذا لم ينجح الفرد ينتقل لمرحلة المقاومة ومحاولة التكيف، وفيها يحاول مقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية في حالة فشله ينتقل لمرحلة التعب والإنهاك وهي الأخيرة حيث يصاب بالإجهاد وبالتالي فكل هذه المراحل قد توصل العامل لتترك العمل.

ثانيا: أسباب وآثار واستراتيجية ضغوط العمل

1. أسباب ضغوط العمل:

"تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى إنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق، وأن أهم هذه الأسباب موجودة في العمل أو البيئة و نجد منها ¹:

1.1. مسببات تتعلق بعمل الفرد

من بين أهم مسببات الضغوط الناشئة عن عمل الفرد ما يلي:

- عبء العمل، الزائد كثيرا أو القليل جدا.
- ضغوط زمنية، وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.
- تلقي إشراف غير فعال.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات ووضع معايير الجودة.
- مناخ عمل غير آمن.
- عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد.
- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.
- غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد، عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منه، أو قيام الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة. ²

2.1. مسببات الضغوط الناشئة عن جماعات العمل:

"غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد وليس مستغرب أن نجد الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها ومن أهمها:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنازل والصراع بين أفراد الجماعة.

¹ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، دار الجامعية، ط8، الإسكندرية، 2002، ص 404.

² حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد، ط3، عمان، 2009، ص336.

ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال:

- عدم توفر الدعم والمؤازرة للفرد.
- عدم إظهار اهتمام للفرد.
- ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
- التركيز على السلبيات في نفس الوقت اغفال الأداء الجيد.¹

3.1. الضغوط التي تسببها المنظمة:

إذا كان العمل يسبب ضغوطا للشخص الذي يقوم بيه فقط، والجماعة مصدر ضغط لأفرادها، فإن المنظمة يمكن أن تسبب ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين، ومن بين المسببات المنظمة للضغوط نجد:

❖ عوامل تتعلق بسياسات المنظمة وتتضمن:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
- تعليمات وقواعد غير مرنة.
- تدوير نوبات (ورديات) العمل.
- إجراءات غير واضحة.

❖ الهيكل التنظيمي: ويتضمن العوامل والجوانب التالية:

- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- فرص محدودة في الترقية والتقدم.
- درجة عالية من الرسمية.
- درجة عالية من التخصص الوظيفي.
- الاعتمادية والترابط بين الأدوار.

❖ ظروف العمل: وتشمل على:

¹ محمد حسين حامدات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، 2009، ص168.

- الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين.
- الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة.
- تواجد مواد كيميائية سامة ومواد اشعاعية.
- تلوث الهواء.
- مخاطر على امن وسلامة الفرد.

❖ العمليات وتتضمن:

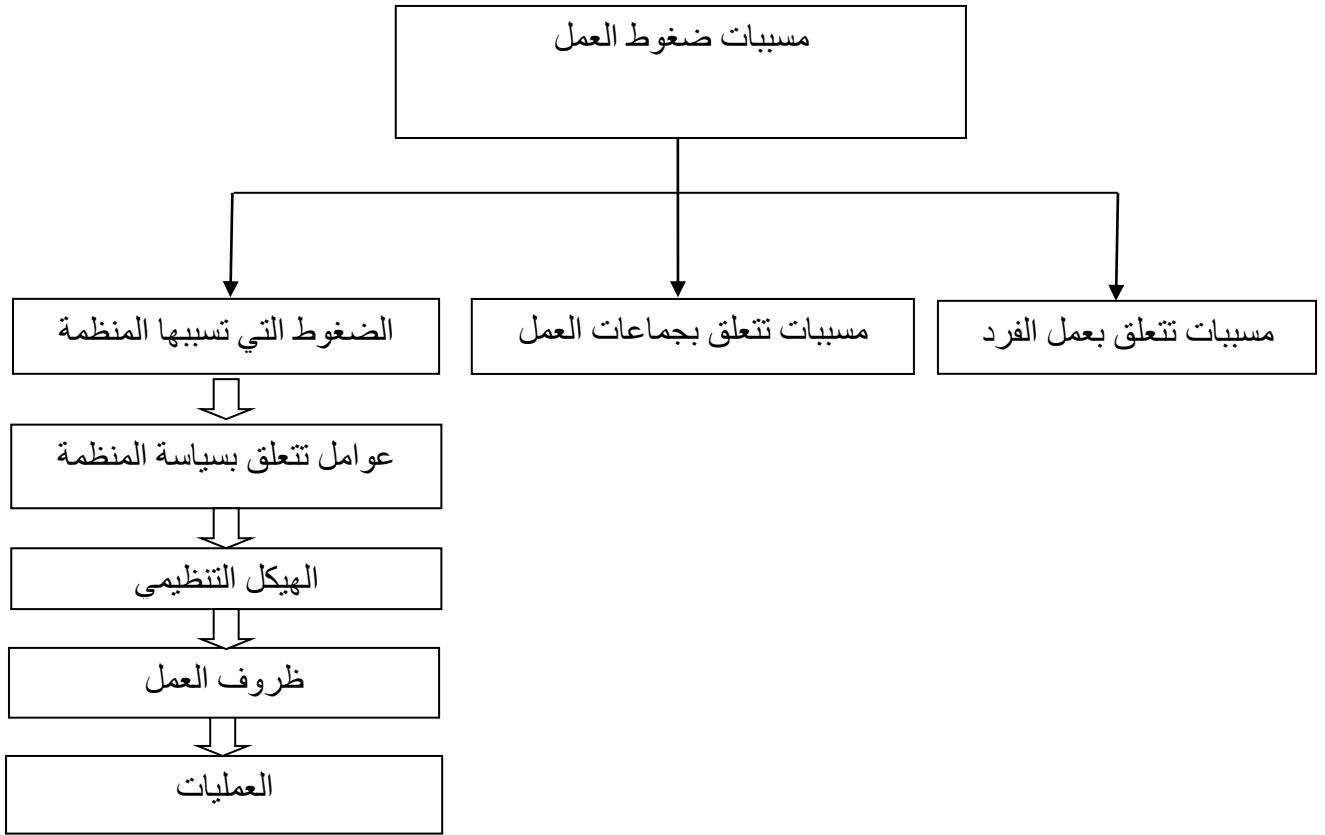
- اتصالات ضعيفة.
- تغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الأداء.
- أهداف متضاربة أو غامضة.
- نظم رقابة غير عادلة.
- معلومات غير مناسبة.

4.1. مسببات الضغوط من خارج المنظمة:

يواجه الإنسان ضغوطا كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف ليست لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها، وليست جميع الضغوط التي يتعرض لها الناس مصدرها أعمالهم والمنظمات التي يعملون فيها. فقد تكون الضغوط ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة، وما يتعرض له من أحداث شخصية، وتعقيدات الحياة العصرية الحاضرة، والتغيرات الاجتماعية والتقنية، والانتقال المستمر من وظيفة ومن بلد لآخر والذي كثيرا ما يؤدي إلى مشكلات عائلية بسبب عدم رغبة الزوجة في الانتقال.¹

¹ حسين حريم، مرجع سابق، ص ص 337-339.

الشكل رقم (4): أسباب ضغوط العمل



المصدر: اعداد الطالبتين.

من خلال ما سبق نجد أن أسباب ضغوط العمل كثيرة ومتعددة وتتشأ عن الفرد ذاته أو جماعات العمل أو المنظمة نفسها، ومنه نجد أن الأسباب الناتجة عن عمل الفرد هي من خلال تلقي إشراف غير فعال أو فقدان سيطرة الفرد على عمله أو عدم توافق قيم الشخص مع قيم المنظمة كما أنه قد يسبب الافتقار إلى تماسك الجماعة والصراع بين أفرادها، وضعف الروح الجماعية، كما يمكن أن تكون المنظمة نفسها سببا في الضغط كل هذه المسببات تؤثر على الفرد وأدائه وتكون سببا في ضعف أو تحسن أدائه، والذي يعود بالمنفعة على المنظمة.

2. أثار ضغوط العمل:

يتعرض العامل في المنظمة لعدد من أنواع الضغوط أثناء عمله، ومع اختلاف هذه الضغوط تتعدد الآثار الناتجة عنها وهي ليست دائما ضغوط سلبية فقد يتعرض العامل إلى ضغوط تعود عليه بالإيجاب، ومن خلال ذلك يمكن تقسيم أثرها إلى نوعين:

1.2. الآثار الإيجابية:

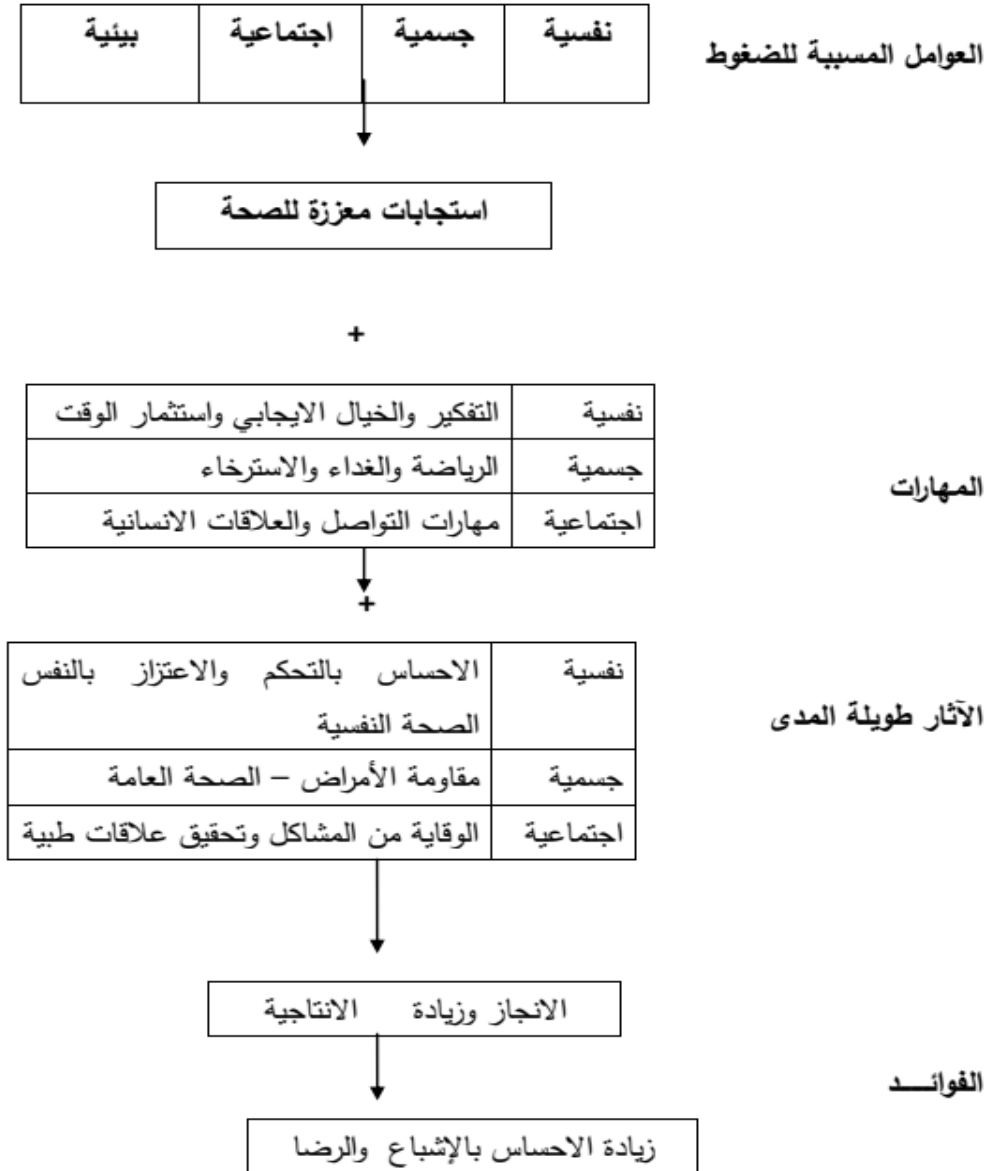
- "تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.¹
- التعاون والتضامن في الجهود من أجل ايجاد حلول المشكلات.
- "رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا، وهو ما ينعكس على الاستقرار في الحياة العملية في المنظمة وتحقيق الأداء المتميز."²
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة ومن خلال تلك التحديات تتضح قدرة الأفراد وكفاءتهم ومستوياتهم المهنية والعملية.³

¹ محمود سلمان العميان: مرجع سابق، ص 165.

² توفيق عبد الرحمان: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مراكز الخبرات المهنية للإدارة، ط1، مصر، 1994، ص24.

³ سعد بن عميقان الدوسري: مرجع سابق، ص 11.

الشكل رقم(5): الأثار الإيجابية للضغوط



المصدر: محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، ط1، مصر، 2007، ص52.

2.2 أثار سلبية:

كما صنفها فوزي شعبان نذكر منها سيكولوجية، سلوكية، فيزيولوجية ومعرفية بالإضافة إلى أثار تنظيمية:

❖ "سيكولوجية: وتتمثل فيما يلي:

- القلق والوحدة.
 - الاكتئاب والإرهاق والإحباط.
 - فقدان المزاج والأعصاب.
- ❖ سلوكية: هناك آثار سلوكية للضغوط نذكر منها:

- الميل للحوادث.
- الإدمان على الخمر.
- استخدام المخدرات والمسكنات¹.

❖ معرفية:

- عدم القدرة على اتخاذ القرارات.
- ضعف التركيز.
- انتباه قصير المدى.
- حواجز ذهنية.

❖ فيزيولوجية:

- تزايد نسبة جلوكوز الدم.
- زيادة في ضربات القلب.
- زيادة في ضغط الدم.
- جفاف الفم والعرق.

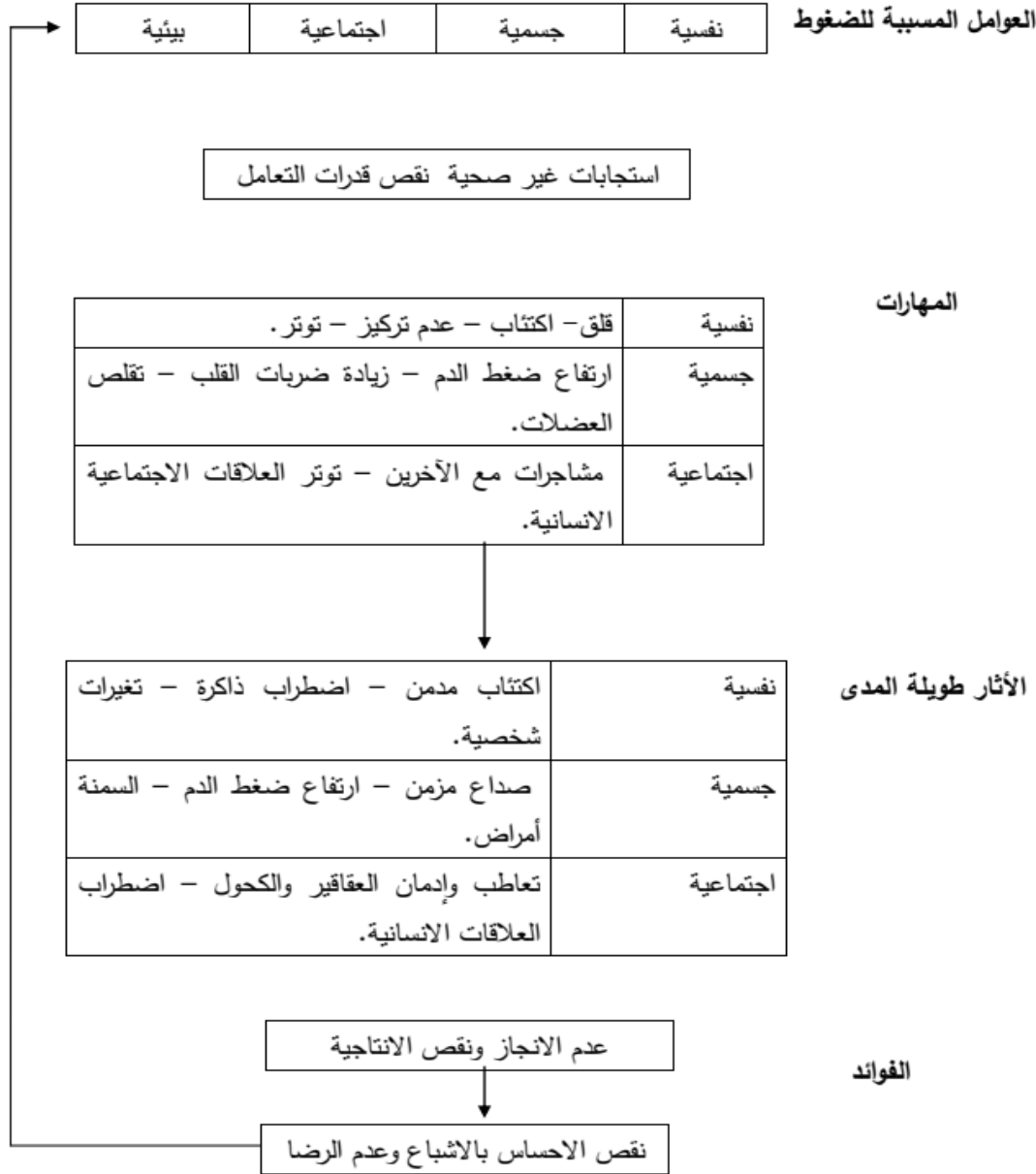
❖ تنظيمية:

- الغياب المتكرر.
- الدوران الوظيفي.
- انخفاض الإنتاجية.
- العزلة عن الزملاء.

¹ فوزي شعبان مذكور: ندوة ضغوط العمل والصراعات وورشنة عمل التعامل مع ضغوط العمل، كلية التجارة، جامعة القاهرة جمهورية مصر العربية، 2006، ص15.

- عدم الرضا الوظيفي".¹

الشكل رقم (6): الآثار السلبية لضغوط العمل



المصدر: محمد الصرفي، مرجع سابق، ص55.

من خلال هذا العنصر نستخلص ونلاحظ بأن لضغوط العمل جانبيين أحدهما سلبي وآخر ايجابي، سواء كان هذا التأثير على الفرد أو المنظمة ويختلف هذا الأثر في مستواه من فرد إلى آخر،

¹ ضغوط العمل وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص15.

ومن منظمة إلى أخرى، حيث نجد أن التأثير الإيجابي يحفز على العمل ويجعل الفرد يفكر ويركز في عمله كما يرفع من الروح المعنوية بين العاملين وبالتالي هذا يؤدي الى رفع وتحسين أداء الفرد، والثاني عبارة عن آثار سلبية تتمثل في آثار سيكولوجية، وسلوكية، معرفية، فيزيولوجية، تنظيمية، وتختلف من شخص لآخر، فالضغوط اذا ازدادت عن حدها أصبحت عائقا امام الفرد وسببا في عدم نجاح المنظمة وبهذا برزت حاجة الإدارة لإيجاد حلول لتقليل من تأثيراتها السلبية، وجعلها إيجابية لتحسين أداء العامل.

3. استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية.

3.1. استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

"ظهرت العديد من طرق علاج العمل على المستوى الفردي، ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حاله وإقناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة، ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل ومن هذه الطرق:

❖ التأمل:

وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حاله من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

❖ الاسترخاء:

إن جلوس الفرد مستريحا وهادئا في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم.

❖ التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز.

❖ التمرينات الرياضية:

يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل، وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة.

❖ معرفة شخصية الأفراد والوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين.

❖ أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وأن تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث".¹

2.3. استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستويات المنظمة:

من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

❖ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

❖ تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها.

❖ يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف، يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص ص168، 169.

❖ تطوير نظم الاختيار والتعيين:

وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (مثل: اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح، وبرامج الشكاوى) والأخذ بأسلوب الإدارة الديموقراطية في المنظمة.

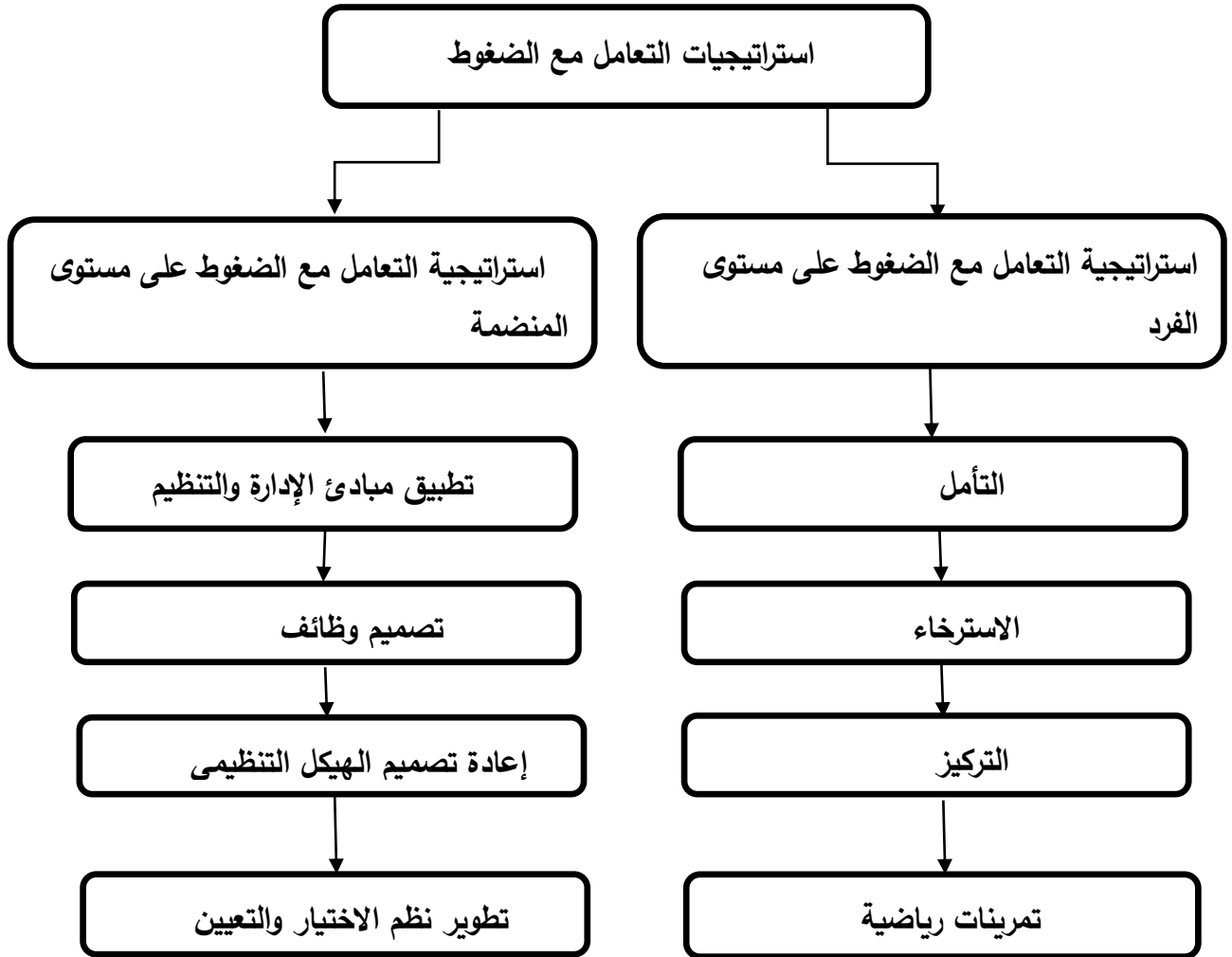
❖ التحديد الدقيق لمتطلبات الدور:

بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى في المنظمة مع توفير كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بتلك المتطلبات".¹

من خلال ما سبق نلاحظ أن ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث إنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية ام مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة وبالتالي وجب وضع استراتيجيات للتعامل مع هذه الضغوط أو الحد منها سواء على مستوى الفرد كالتمارين الرياضية، الاسترخاء، التأمل، التركيز أو على مستوى المنظمة كتحليل أدوار الأفراد توضيحها، قنوات الاتصال والمؤازرة، وهذا ما حولنا أن نوضحه في الشكل الموالي:

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص ص169، 170.

الشكل رقم (7): استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين.

ثالثا: النماذج المفسرة لضغوط العمل:

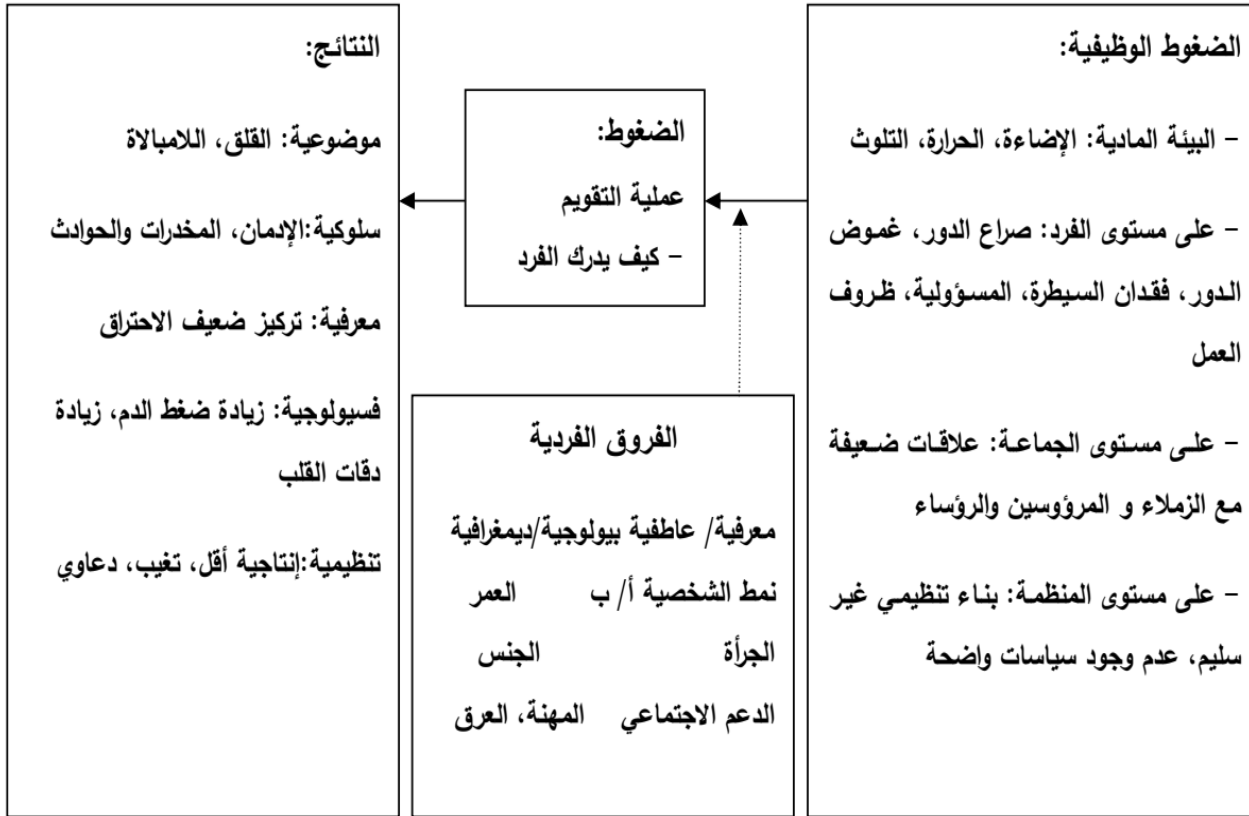
اختلفت وتعددت الدراسات للباحثين حول تفسير عملية ضغوط العمل، ولا يزال هذا الموضوع لما له من تأثير على الفرد أو المنظمة التي يعمل بها محض اهتمام الباحثين من مختلف المجالات والتخصصات، الامر الذي ادى الى ظهور العديد من النماذج، سنعرضها فيما يلي:

1. نموذج Gibson، Ivancevich and donnelly :

يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي يؤثر على نتائج وأثار الضغط، ويشير النموذج إلى دور الفروق

الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية وديموغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يوجهها يوضح الشكل الاتي عناصر النموذج والعلاقات فيما بينها:

الشكل رقم (8): نموذج جيبسون وزملائه لدراسة ضغوط العمل



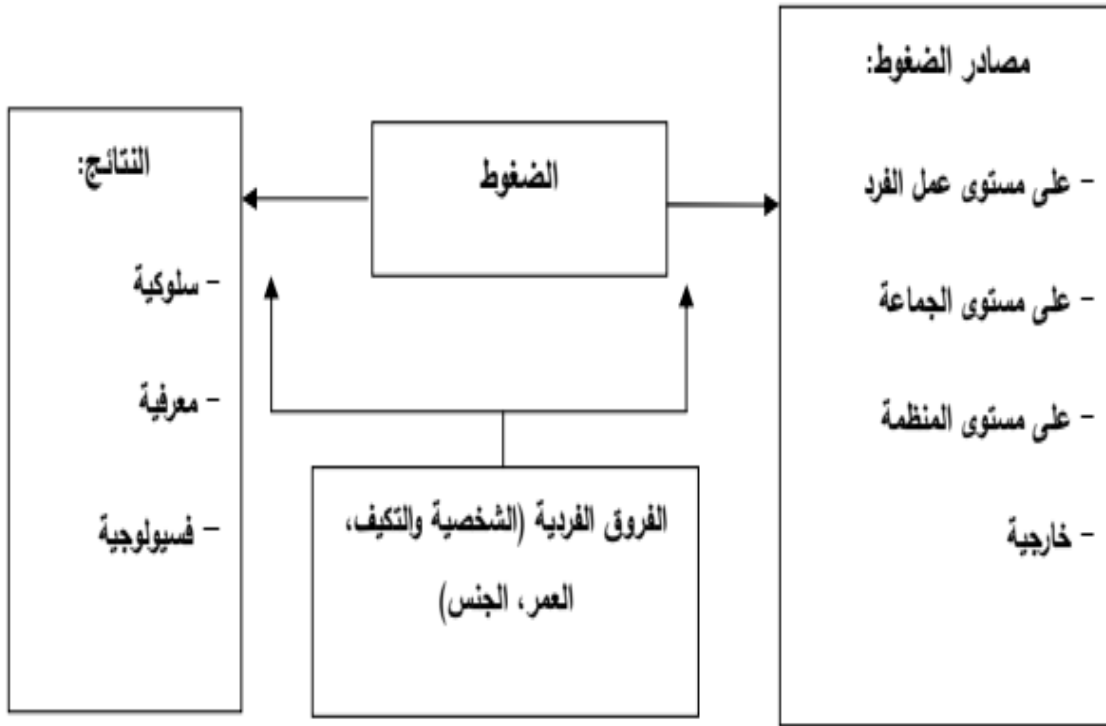
المصدر: حسين حريم، مرجع سابق، ص 286.

2. نموذج Kimick & Kreitner:

وقد اعتمد في تطوير نموذجها على النموذج الذي طوره Ivancecich، Joha Maiteson في عام 1979 ونموذج كرايتز وكينيكى لا يختلف كثير عن نموذج جيبسون و زملائه، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، والجماعة والمنظمة) والخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.¹

¹ حسين حريم: مرجع سابق، ص ص286، 287.

لشكل رقم (9): نموذج كوايتز وكينيكي لدراسة ضغوط العمل.



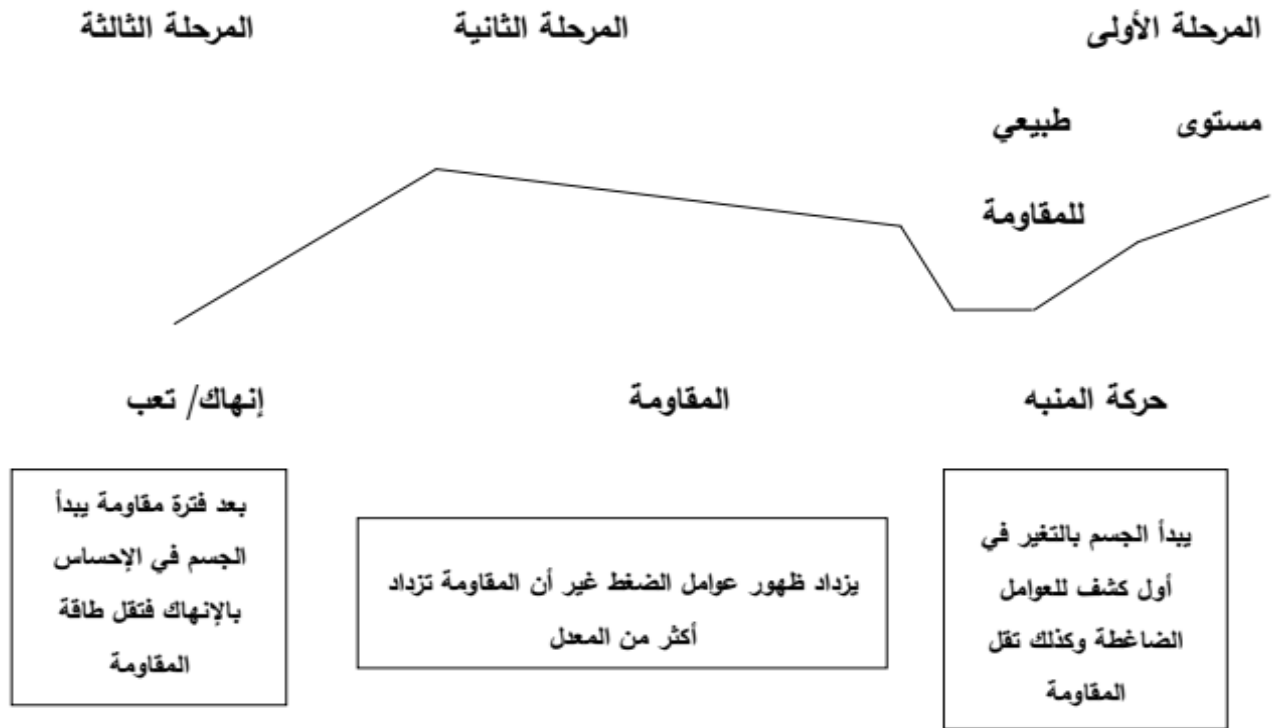
المصدر: حسين حريم، مرجع سابق، ص، ص 286، 287.

3. نموذج سيلاي Seleye

"ويوضح هانز سيلاي في نموذجه هذا ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية، حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاثة مراحل:"¹

¹ خديجة عاشور: ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة خيضر، بسكرة، العدد 26، 2012، ص 20.

الشكل رقم (10): نموذج سيلاي



المصدر: خديجة عاشور، مرجع سابق، ص199.

من خلال نموذج سيلاي نلاحظ أن الضغوط تمر بثلاث مراحل وهي مرحلة التنبيه وفيها يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة، أما المرحلة الثانية المقاومة وفيها يبدأ الجسم بمواجهة هذا الضغط أو التكيف معها، أما المرحلة الأخيرة وهي مرحلة الإنهاك وفيها يبدأ الجسم في الإحساس باستنزاف الطاقة، كل هذه ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية.

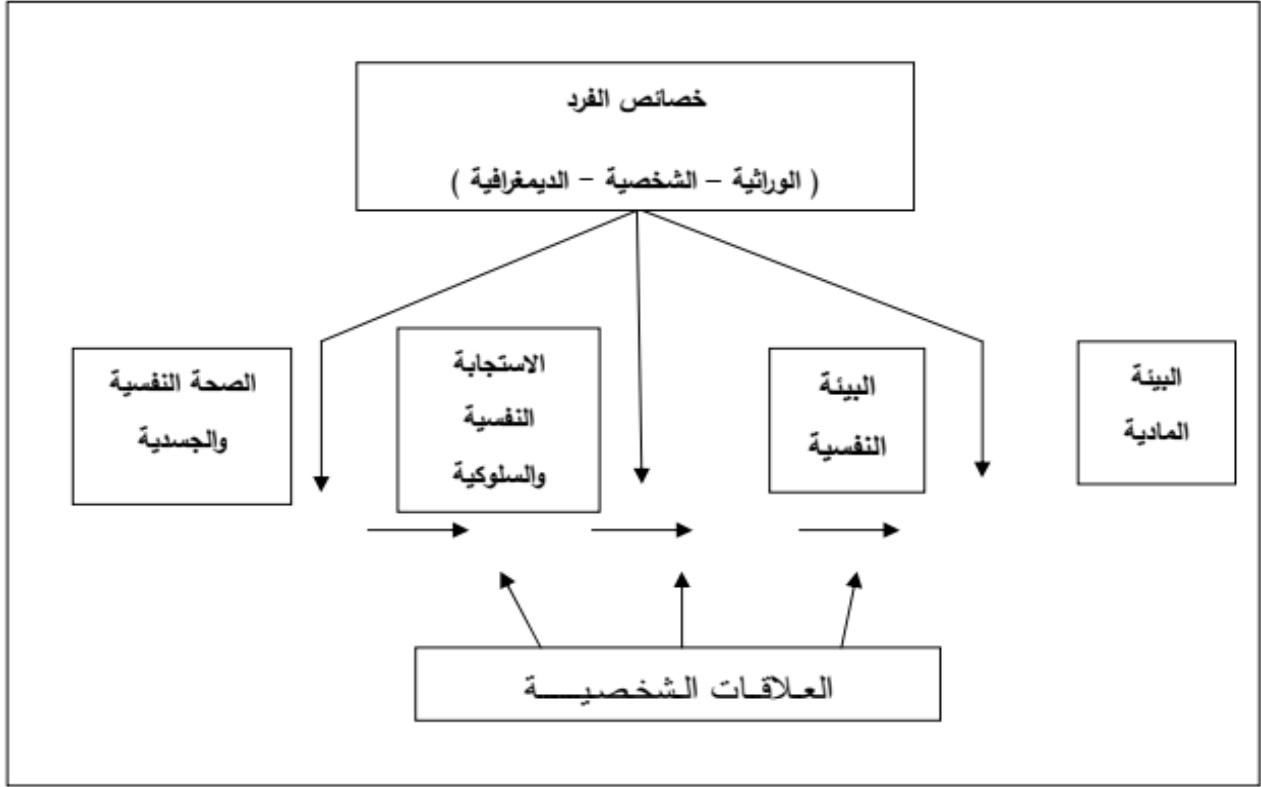
4. نموذج ميتشغن (توافق الفرد مع البيئة)

يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته، وبشكل عام تركز هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته وبيئته.

ويوضح الشكل (10) تأثير البيئة على الفرد، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته.¹

¹ خديجة عاشور، مرجع سابق، ص20.

الشكل رقم (11): نموذج ميتشغن



المصدر: خديجة عاشور، مرجع سابق، ص200.

رابعاً: مدخل لجائحة فيروس كورونا

1. تطورات فيروس كورونا

يشهد العالم منذ نهاية شهر ديسمبر من سنة 2019 حالة من الذعر والارتباك على جميع الأصعدة بسبب تفشي جائحة كورونا حيث أعلنت العديد من الدول من سنة 2020 حالة الطوارئ القصوى، وخروج الأوضاع عن السيطرة.

"تم تحديد فيروس كورونا المستجد، أو يعرف بكوفيد 19، للمرة الأولى في يناير 2020 بعد أن تسبب بوقوع مرضى في مدينة ووهان الصينية، منذ تلك اللحظة تفشى بسرعة في أرجاء العالم، مسببا حالة من الهلع وعدم اليقين، بعد مرور ما يقارب ثلاثة أشهر على ظهور هذا الفيروس وحتى تكون أكثر دقة لغاية 3 افريل 2020، انتشر الفيروس الى 207 دولة متسببا في إصابة أكثر من مليون شخص".¹

¹ بن زكورة العوينة: تداعيات أزمة كورونا في قطاعات الاقتصاد العالمي، الجزائر، العدد3، 2020، ص181.

إن السبب الرئيسي وكما يرجعه الكثير في "اتساع رقعة الوباء والانتشار الكبير للمرض في معظم أنحاء العالم يعود بدرجة أولى إلى حركة تنقل الأشخاص بين البلدان، إذ يمكن أن يلتقط الأشخاص عدوى المرض من أشخاص آخرين مصابين بالفيروس، وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص إلى آخر عن طريق القطرات الصغيرة التي يفرزها الشخص المصاب من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم".¹

وفي 30 جانفي 2020 وبناء على توصية من لجنة الطوارئ العالمية أعلنت منظمة الصحة العالمية من خلال مديرتها العام أن فيروس كورونا كوفيد 19 قد أحدث حالة طوارئ دولية.² وسجل على المستوى العالمي ارتفاع رهيب في عدد الإصابات والوفيات بالفيروس، ولا سيما في الفترة من نهاية شهر مارس إلى نهاية شهر أوت من سنة 2020 أين ارتفع عدد المصابين من 6,009 مصاب 23,017,521 مصاب خلال أقل من 8 أشهر كما أن معدل الوفيات العالمي بالنسبة للإصابات قد وصل إلى ما يفوق 300 يوم 21 أوت 2020، وهذه النسبة تعبر عن مدى خطورة الفيروس على صحة البشر.³

2. ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا وتأثيره على الأداء:

عرف العالم منذ نهاية سنة 2019 وضعا صحيا استثنائيا بسبب انتشار فيروس كورونا، الذي انتشر بسرعة واجتاح جميع الدول في فترة زمنية وجيزة حيث أعلنت معظم الدول اكتشاف حالات الإصابة به. وفي ظل الظروف الصحية التي مست العالم، جراء وباء كورونا فقد ازدادت ضغوط العمل في بعض الوظائف وفي قطاع التعليم بصفة خاصة الأمر الذي يستدعي ضرورة الوقوف على أهم مصادرها للتخفيف من حدتها،⁴ حيث ازدادت استحداث إجراءات وظيفية جديدة وتعقيدها بالإضافة إلى مخاوف العمال من تداعيات هذا المرض ومن أثاره على صحتهم وصحة ذويهم، الأمر الذي أدى إلى زيادة حدة الضغوط والقلق وبالتالي أثر على اداهم لواجباتهم الوظيفية.

¹ غيولي أحمد، تويتية الطاهر: دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة الأهم أثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، المجلد 20، سبتمبر 2020، ص 132.

² سفيان خلوفي، كمال شريط: أثار جائحة فيروس كورونا على أسعار المواد الغذائية غير المدعمة في الجزائر خلال النصف الأول من سنة 2020، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الجزائر، العدد 02، 2021، ص ص 91، 92.

³ المرجع نفسه، ص ص 91، 92.

⁴ بالخضر مسعودة: أثار ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الجزائر، العدد 3، نوفمبر 2021، ص 612.

كما أنه أظهرت العديد من الدراسات أن العمال في المؤسسات الخاصة منها والعامّة يعانون من الإجهاد النفسي ويتعرضون الى قدر كبير من الضغوط في إنجاز الأعمال ولهذا يجب الاهتمام بهم لتحسين أداء الأفراد العاملين.

لئن كان بوسع بعض العمال الحد من تعرضهم لخطر العدوى عبر العمل من المنزل، أو الاستقادة من التدابير الوقائية، فإن الكثيرين يعجزون عن ذلك أمثال الأساتذة والإداريين وعمال النظافة وغيرهم من العمال.

ويحسب تقرير من منظمة العمل الدولية، فإن العالم شهد تقليصا في الوظائف لنحو 200 مليون من الموظفين بدوام كامل خلال الفترة الحرجة، خاصة بعد فرض إجراءات الإغلاق الكامل أو الجزئي في العديد من الدول، مما أثر على القوى العاملة في العالم و بالرغم من أن جميع المناطق في العالم تعاني من الأزمة التي تسبب بها الفيروس، شهدت الدول العربية واروبا أسوأ تأثير في مجال التوظيف.

كما أفادت تقارير منظمة العمل الدولية بأنه بصرف النظر عن مكان الإقامة في العالم وأي قطاع التوظيف، فإن الأزمة تلقي بآثار دراماتيكية على القوى العاملة.

3. إجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة فيروس كورونا:

نظرا لتفاقم جائحة كورونا والآثار السلبية التي خلفتها على مختلف الأصعدة يجب الأخذ بتدابير الوقاية من طرف كل الدول وذلك من خلال تبني إجراءات الحجر الصحي للأشخاص المشتبه في إصابتهم، والعزل للأشخاص المصابين.

والحجر الصحي يعني أن تبقى منفصلا عن الآخرين لأنك تعرضت للفيروس وقد تكون مصابا به ويمكن أن يكون الحجر في مرفق، معين أو في المنزل.

والعزل هو أن تبقى منفصلا عن الآخرين، يفضل أن يكون ذلك مرفق طبي أو يمكن أن يكون العزل في المنزل.

"ومنه فالحجر الصحي هو إبعاد المواطنين الذين كانوا على اتصال مباشر بالمصابين بالأمراض، بمعنى فصل الأشخاص الذين لا يظهر عليهم أي أعراض لفيروس كورونا لكنهم خالطو المصابين".¹

¹ سهابلية سماح: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الإنسانية، العدد3، المجلد5، الجزائر، 2020، ص30.

"غير أنه يمكن الحد من احتمالات الإصابة بعدوى فيروس كوفيد 19 على مستوى الأشخاص وانتشارها باتخاذ بعض الاحتياطات:

- المواظبة على تنظيف اليدين جيدا بمطهر كحولي أو بغسلهما بالماء والصابون لقتل الفيروسات.
- المحافظة على مسافة التباعد بين الأشخاص وعند المقدرة بـ متر واحد على الأقل.
- تجنب الأماكن المزدحمة أين ترتفع احتمالات مخالطة الأشخاص المصابين بالمرض ويصعب الحفاظ على مسافة التباعد.¹
- الامتناع عن التجمعات والزيارات العائلية.
- فتح نوافذ المكان الذي تتواجد فيه.
- الحفاظ على النشاط البدني مع إتباع نظام غذائي صحي.²
- تجنب لمس عينيك وأنفك وفمك، وذلك لان اليدين تلمس العديد من الأسطح التي يمكنها أن تلتقط الفيروسات.
- احرص على تنظيف الأسطح التي تلامسها عادة وعقمها يوميا.
- الزم المنزل واعزل نفسك حتى لو كنت مصابا بأعراض خفيفة مثل السعال والصداع والحمى الخفيفة الى أن تتعافى.
- تابع أحدث المعلومات من المصادر الموثوق فيها، مثل منظمة الصحة العالمية أو السلطات الصحية المحلية.

¹ غيولي أحمد وتوابتية الطاهر : مرجع سابق، ص133.

² منظمة الصحة العالمية، الوقاية من كوفيد-19، وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، الجزائر .

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل يتضح لنا إن ضغوط العمل هي عبارة مثيرات عن مثيرات تتواجد في بيئة العمل نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وبالحياة الشخصية والعملية للأفراد، كل هذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مم أثر على مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى صحته وجسده، ولهذا تلجأ المنظمات الى وضع استراتيجيات وأساليب للحد منها.

الفصل الرابع: الأداء : ماهيته، تقييمه وعلاقته بضغط العمل

تمهيد

أولاً: ماهية الأداء

1. أهمية الأداء
2. محددات الأداء
3. عناصر الأداء
4. أبعاد الأداء
5. مكونات الأداء

ثانياً: الأسباب والعوامل المؤثرة في الأداء

ثالثاً: تقييم الأداء

1. ماهية تقييم الأداء
- 1.1 مفهوم تقييم الأداء

2.1 عناصر تقييم الأداء

3.1 أهداف تقييم الأداء

4.1 أهمية تقييم الأداء

2. خطوات تقييم الأداء

3. معايير تقييم الأداء

4. جوانب تقييم الأداء وطرقه

رابعاً: علاقة ضغط العمل بالأداء

خلاصة الفصل

تمهيد

تختلف المؤسسات باختلاف أنواعها وإمكانياتها فهي تسعى لتحقيق الهدف الأساسي لوجودها وهو الحفاظ على بقائها واستمرارها وتحقيق النجاح الذي يكون مرهون بمدى فاعلية وكفاءة أفرادها في العمل. إذ يعتبر الأداء المحور الأساسي والعمود الفقري داخل أي مؤسسة نظرا لأهمية التي يحتلها فهو وسيلة تستطيع من خلالها المؤسسة الوصول إلى مجموعة من الأهداف لأن الأداء هو الذي يحدد ما إذا يجب أن تكون للمؤسسة مكانة وسمعة حسنة أو لا.

كما أنه محصلة جميع الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة فهو يرتبط بجملة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل التي من شأنها أن تؤثر وتتحكم فيه.

سنتطرق في هذا الفصل أولا إلى عموميات حول الأداء من خلال أهمية الأداء، محددات الأداء والتي تحددت إنطلاقا من ثلاث عوامل تتمثل في الدافع الفردي على العمل، مناخ العمل، القدرة على العمل. بالإضافة إلى عناصر الأداء وأبعاد الأداء بشقيه البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي، مكونات الأداء وأهمية الأداء، أما ثانيا فقد خصصناه للأسباب والعوامل المؤثرة في الأداء، أما ثالثا سنخصصه إلى تقييم الأداء والذي تتمثل عناصره في مفهوم تقييم الأداء، عناصر واهداف تقييم الأداء، أهمية تقييم الأداء، خطوات تقييم الأداء، معايير تقييم الأداء، جوانب تقييم الأداء وطرقه، وأخيرا سنحاول إبراز العلاقة الحقيقية بين ضغوط العمل والأداء.

أولاً: ماهية الأداء

1. أهمية الأداء:

يعتبر الأداء مؤشر قياس قديم والاهتمام به كان منذ الحضارة الإنسانية فهو يوجه أعمال المنظمة من خلال تبرير كل ما حدث داخلها والتعرف على مواطن القوة والضعف وتوفير تقييم ذاتي للمنظمة ومناخها:

"فالأداء يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود المنظمات ويتضح من خلاله إدارياً، فمن الناحية النظرية: يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية ومن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية للأداء لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها. أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء".¹

مما سبق نرى أن المنظمة الناجحة ينعكس نجاحها في صورة أدائها في كافة مجالاتها ومستوياتها مع كل الأطراف المرتبطة بها لذلك يجب عليها بلورة منطلقاتها للوصول إلى إطار عمل متكامل، يعكس مستوى الأداء فيها.

2. محددات الأداء

لكي يتم تحديد مستوى أداء العاملين لابد من معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى "وحددها" سليمان من خلال ثلاثة عوامل هي:

الأول: الدافع الفردي على العمل.

الثاني: مناخ العمل.

الثالث: القدرة على العمل.

- الدافع على العمل: إن الدافع يقصد به مجموع القوى الداخلية التي تنبع من ذاتية الفرد، والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين.

- بيئة العمل (مناخ العمل): إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة لبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسيات وقيادات وأنظمة

¹ فاطمة بوحديش: دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2014، ص 64.

وغيرها، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات، وهي البيئة العالمية، والبيئة الإقليمية، والبيئة المحلية، وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة.

- **القدرة على أداء العمل:** على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

وذكر "عاشور" بأن هناك محاولات أيضا من بعض العلماء لإعداد نموذج لمحددات الأداء يعتمد على ثلاثة عوامل:

- الجهد المبذول يبين درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء، في حين أن دافعيته تتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء أداء عمله.¹

مما سبق نستنتج أن العلماء لم يتفقوا على محددات الأداء وهذا راجع لصعوبته علميا لأنه لا يمكن تعميم نتائج الدراسات لاختلاف أداء الأفراد بين بعضهم البعض أي أنه ليس بضرورة محددات أداء فئة معينة من العاملين نفسها هي محددات أداء فئة أخرى من العاملين، كما أنه تختلف من منظمة لأخرى وتتدخل عوامل البيئة الخارجية التي تتكون من ثلاث بيئات مختلفة في تحديدها وهذا يشكل صعوبة في تعميم نتائج الدراسات.

3. عناصر الأداء

هناك أربعة عناصر للأداء تتمثل فيما يلي:

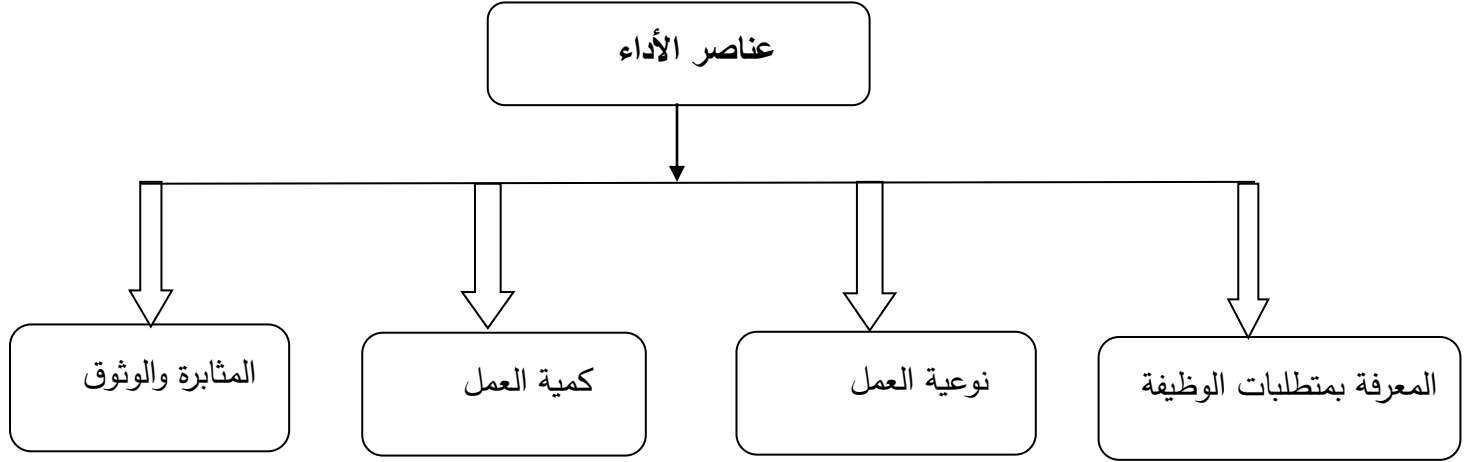
- **"المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة لمتطلبات الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان، البراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

- **كمية العمل:** وتشمل العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

¹ ريم بنت عمر منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2013، ص55.

- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التقاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.¹
- الشكل(12): عناصر الأداء.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

4. أبعاد الأداء:

يتضمن مفهوم الأداء العديد من الأبعاد وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل وتمثل الأبعاد فيما يلي:

1.4. البعد التنظيمي:

يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن النتائج المتعلقة بالفعالية التنظيمية التي تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الآلية قبل أن يتم إدارتها من خلال أثرها الاقتصادي.

¹ عذراء سعود الهاجري: أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص 35.

2.4. البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم، خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لإهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط على حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك على المدى البعيد سلبيا على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار الأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لابد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ماله علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات.....إلخ.

5. مكونات الأداء

يمكن تمييز ثلاثة مكونات للأداء وهي:

1.5. كمية الجهد: وتشير إلى مقدار الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال

فترة زمنية معينة وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2.5. نوعية الجهد: تعني مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة

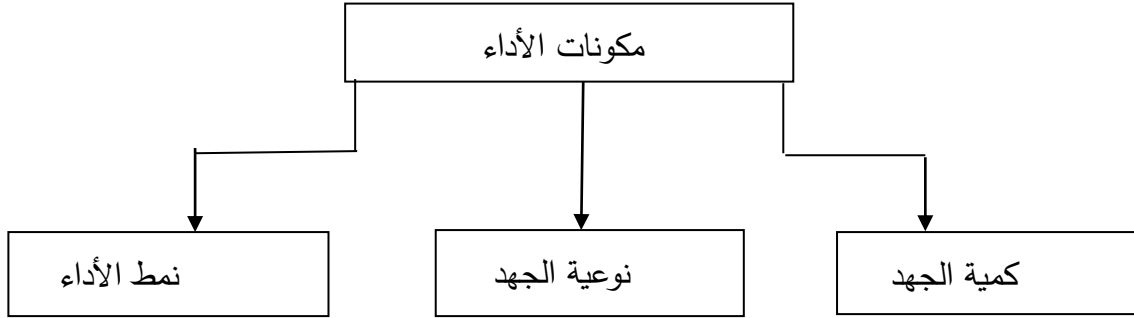
ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثير سرعة الأداء أو كمية بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء .

3.5. نمط الأداء: تعني الأسلوب أو الطريقة التي تبدل بيه الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها

أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات والأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة إذا كان العمل ذهني ويتبع هذا الأسلوب في إجراءه أو دراسته كتابة تقرير.¹

¹ محمد مبارك محمد الرشدي: أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، منكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص 37.

الشكل (13): مكونات الأداء



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: الأسباب والعوامل المؤثرة في الأداء

1. أسباب مشكلة الأداء:

تنقسم أسباب مشكلة الأداء إلى أسباب ترجع إلى خصائص ذاتية للفرد (أسباب داخلية) وأسباب ترجع إلى خصائص البيئة المحيطة (أسباب خارجية) وهي كالآتي:

1.1. أسباب داخلية: وتتمثل في:

- "عدم كفاية القدرات العقلية، والافتقار إلى القدرة على الفهم والتعلم، أو على التعبير عن النفس بصورة جيدة.
- الحالات الانفعالية التي تعوق-أو تعطل-أداء الوظيفة مثل القلق الحاد أو الإحباط.
- تحديد الفرد لمستوى نجاحه.
- انخفاض دافع الأداء، مع إعطاء الاهتمام لأداء الوظيفة والافتقار إلى بدل الجهد في العمل.
- عدم كفاية طاقة الفرد، أو عدم التناسق في حركاته، أو ضعف بصره، أو غير ذلك مما يلزم لأداء وظيفة معينة.
- تعارض القيم الشخصية مع متطلبات العمل، مثل انخفاض قيمة العمل لدى الفرد أو عدم احترامه لقيمة الوقت.

2.1. الأسباب الخارجية: وتتمثل في:

- عدم كفاية المعرفة المرتبطة بالوظيفة، الافتقار إلى المعلومات الملائمة عن واجبات الوظيفة أو متطلباتها، أو الافتقار إلى الخبرة لنوع معين من الوظائف، مثل عدم معرفة سياسة الإدارة التي يعمل بها الفرد.
 - التأثيرات السلبية لجماعة العمل، مثل معايير جماعة العمل التي تهدف إلى تقييد العمل، ونقص الإنتاج، أو نبذ الفرد للجماعة.
 - عدم ملائمة محيط العمل المادي، مما يؤدي إلى التأثير على الإنتاج، مثل الضوضاء، والبرودة، والحرارة الشديدة.
 - عدم ملائمة الاتصالات المرتبطة بأداء العامل أو فشل المدير في توصيل المعلومات الخاصة بالأداء المتوقع من العامل، أو عدم توفير المعلومات المرتدة، التي توضح أوجه القصور التي تحتاج إلى التصحيح في أداء الفرد.
 - الأزمات العائلية، حيث أن المواقف العائلية غير العادية تتداخل، لتمنع الأداء الملائم للوظيفة (المرض، الطلاق، وفاة أحد أفراد العائلة)
 - الاهتمام بمطلب الأسرة على حساب متطلبات العمل، وذلك حتى في الأوقات التي تخلو من الأزمات العائلية.¹
- يتأثر مستوى أداء الفرد بعدة أسباب قد تكون أسباب داخلية أي بمعنى ناتجة عن الفرد نفسه سواء قدراته أو حالاته الانفعالية التي تختلف من فرد إلى آخر وتختلف في الفرد نفسه وقد تكون أسباب خارجية أي تكون من تأثير البيئة المحيطة خارج عن إرادة الفرد كالتأثر بجماعة العمل أو عدم التكيف في محيط العمل، وبالتالي أداء الفرد يكون دائما معرضا إلى أسباب قد تكون ايجابية التأثير أو سلبية التأثير.

2. العوامل المؤثرة على الأداء

1.2. غياب الأهداف المحددة:

"إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال، ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي

¹ فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، ط1، عمان، 2005، ص ص 278، 279.

ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفصيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير للأداء أو مؤشرات للإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون أداءه محدودا أو معدوما، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعيينها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء.

2.2. عدم المشاركة في الإدارة:

إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا. وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب لإنجازها أو تحليل المشكلات أثناء أداء الأعمال وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

3.2. اختلاف مستويات الأداء

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أدائهم والمردود المعنوي والمالي الذي يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثرة وهذا يتطلب نظاما لتقييم أداء الموظفين.

4.2. مشكلات الرضا الوظيفي

إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء ويمكن القول أنه من العوامل الأساسية التي قد تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية والاقتصادية.

5.2. التسبب الإداري:

يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين، فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسئول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة بيه.

وينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والإشراف، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماء وحماس للعمل فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها.

6.2. مشكلات التطور التنظيمي:

تعتبر المشكلات الناتجة عن التطور التنظيمي من الظواهر التي لها أثر على انخفاض معدلات الأداء للعاملين إذ أن الهدف الأسمى للتطوير التنظيمي هو تحسين آليات حل المشكلات التنظيمية المعقدة ومعالجة الأمراض الفنية والتي تعاني منها المنظمات بهدف جلب بيئة مناسبة للابتكار والإبداع بين العاملين وإشاعة الثقافة والحضارة وتطبيق تقنيات التدخل والتجريب بهدف تحسين الأداء.

7.2. مشكلات البيئة المادية:

تهتم الكثير من المنظمات بمختلف أنواعها ببيئة العمل المادية المناسبة من ناحية الإضاءة أو العمل على إقلال الضوضاء وتوفير الهدوء للعاملين والتهوية والتدفئة والاهتمام بالنظافة بهدف تحسين ظروف العمل، إن عجز المنظمة عن توفير بيئة مادية مناسبة للعاملين يؤدي إلى ترك أثار سيئة في نفوس العاملين وانخفاض روحهم المعنوية وبالتالي إلى قلة إنتاجهم وضعف في مستوى أدائهم.

8.2. ضعف نطاق الإشراف:

نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية التي يشهدها المجتمع فإن عبئ المسؤولية التي تتحملها المنظمات تزيد، نظرا لكبر حجم المنظمات وتعقد العلاقات بين المنظمة والعاملين والرؤساء فإن لنطاق الإشراف دورا في التأثير على الأداء.

فيتربت على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض في الروح المعنوية للعاملين وإنتاجهم.

9.2. ضعف نظم الحوافز:

لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل، وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم

الموقف، إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها معنوياتهم وعلى رغبتهم في تنمية قدراتهم ومعارفهم وعدم التوصل إلى أفكار جديدة ومنجزات عالية، والتزامهم وبالتالي على أدائهم.¹

ثالثاً: تقييم الأداء

1. ماهية تقييم الأداء:

1.1 مفهوم تقييم الأداء:

لمفهوم تقييم الأداء العديد من التعارف حاولنا هنا جمع أهم التعارف منها:

- يعرفه حسن: "بأنه إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة، وتقييم الأداء performance appraisal هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكامن القوى ومكامن الضعف، والمساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها، إذ عرف فيشر ورفاقه تقييم الأداء على أنه العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة."²
- يمكن تعريفه كذلك بأنه: مجموع الخطوات العقلانية التي تتبعها إدارة التنظيم بعد كل فترة محددة من العمل لقياس نتائج الأداء وملاحظة مدى تحقيق الأهداف.
- أو هو العملية التي يتم من خلالها مقارنة النتائج المحققة بالإمكانات والمعايير المعتمدة لاستنتاج عناصر القوة والضعف في التسيير وفي الأفراد من أجل التحسين والتطوير والتغيير."³
- "أيضا هو تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتلقي مناصب أعلى مستقبلا، ويقول هود جيست أن تقييم الأداء يشمل على عملية منتظمة لتقييم السلوك المتصل بالعمل، ويعرف آخرون تقييم الأداء بأنها عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه بيه وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل، فمن شأن تقييم الأداء ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه مستقبلا، ويقول باحثون آخرون أن تقييم الأداء يعني تقدير كفاءة العاملين efficiency rating لعملهم ومسلكهم

¹ محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 52_55.

² حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية (من منظور استراتيجي)، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2002، ص 360.

³ ناصر قاسيمي، مرجع سابق، ص 44.

فيه، وأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها، خلال فترات زمنية محددة ومعروفة.¹

2.1. عناصر تقييم الأداء:

باعتبار عملية تقييم الأداء نظام فهو يتكون من عناصر تعبر عنه وتفسره وتتمثل هذه العناصر في الخطوات الممارسة التطبيقية السليمة لهذه العملية وهي:

- "تقديم معلومات للعاملين أنفسهم على جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم وذلك للمعرفة، ولتحسين الأداء نحو الأفضل.

- تحديد مستوى الأجر والكفاءات والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وذلك مقابل الأداء.

- تحديد الوظيفة الحالية المناسبة، والوظيفة المستقبلية التي يمكن أن ينتقل لها العامل، أو الاستغناء عن العامل وهذا في حالة ما لم يكن على المستوى المطلوب والوظيفة الحالية.²

- " التعرف على الأعمال والمهام التي من الممكن أن تسند إلى الموظف وهذا في حالة الحاجة إلى هذه المهام.

- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد واحتياجه إلى التطوير والتنمية وذلك من خلال جهود التدريب.

- إجبار المديرين أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمتها النهائية.³

3.1. أهداف تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء تستهدف ثلاثة غايات تقع على ثلاثة مستويات هي كالآتي:

❖ على مستوى المنظمة:

- "إعطاء الفرصة الكاملة للموظفين لمناقشة الأداء ومعايير الأداء مع المشرفين.

- تعطي المشرفين الفرصة في تحديد نقاط الضعف والقوة الناتجة عن تقييم أداء الموظفين.

- إعطاء الفرصة للمشرفين في صياغة البرامج التي تساعد العاملين على تحسين أدائهم باستمرار.

¹ حنا نصر الله: إدارة الموارد البشرية، دار زهران، ط1، 2013، ص 169.

² السعيد مبروك إبراهيم: إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، ط1، الاسكندرية، 2014، ص 113.

³ حمزة عبد الرزاق العلوان وآخرون: إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، دار الإعصار العلمي، ط1، الأردن، 2016، ص196.

– تحديد عملية تقييم الأداء الأساس الذي يتم من خلاله تقديم التوصيات الخاصة بالمرتبات والأجور والمكافآت والنقل والترقية وغيرها.¹

❖ على مستوى المديرين:

- "تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم والتعرف على مشكلاتهم والصعوبات التي تواجههم في العمل.
- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية حيث يمكنهم التوصل إلى تقويم سليم موضوعي الأداء تابعهم.

❖ على مستوى العامل:

- دفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.
- شعور العاملين بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تأخذ بعين الاعتبار.²

4.1. أهمية تقييم أداء العاملين:

"تعتبر عملية أداء العاملين عملية ضرورية لا غنى عنها لأية منظمة تسعى للتطور والتميز في الأداء. ويترتب على تقييم الأداء قرارات كثيرة في مجال إدارة الموارد البشرية مثل تثبيت العاملين في العمل، واستحقاقهم للترقية، أو تنزيل درجاتهم أو رواتبهم، أو حتى الاستغناء عنهم. فالعاملون عناصر إنتاجية ووسائل لتحقيق غايات تنظيمية لا بد لتنظيم من التثبيت من قدرتهم على القيام بالمهام المطلوبة منهم، وتعتبر عملية تحليل العمل الأساس الذي تنطلق منه عملية تقييم الأداء.³

ويمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء فيما يلي:

- "تحديد مواطن القوة والضعف في أداء العاملين مما يسهل من تحديد أساليب علاجها.
- تحديد مستوى أداء العاملين ومدى توافقهم مع وظائفهم الحالية.
- تحديد الاحتياجات التدريب للعاملين طبقاً لمستوى أدائهم.
- تحديد مجالات تطوير أداء العاملين وأساليب التطوير.

¹ سيد محمد جاد الرب: استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء، (الأطر المنهجية والتطبيقات العملية)، كلية التجارة بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، مصر، 2009، ص 53.

² محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2006، ص 209.

³ محمد قاسم القريوتي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل، ط1، الأردن، 2010، ص 187.

- تحديد نظم الحوافز والمكافآت المرتبطة مباشرة بمستوى الأداء.
 - تحديد الأفراد المتميزين الذين يمكن ترقيتهم لمناصب أعلى.
- ويلاحظ أن العناصر السابقة والتي تمثل أهمية تقييم الأداء قد تستخدم كأغراض لنظام تقييم الأداء والتخطيط لبناء أنظمة الموارد البشرية الأخرى.¹

2. خطوات تقييم الأداء:

تمر عملية تقييم الأداء بخطوات وهي كالآتي:

الخطوة 01: تحديد أسس المساءلة عن العمل وأهدافه:

هي بيانات مسجلة للعمل الواجب إنجازه من قبل الموظفين وكيفية تقييم هذا العمل، وفي بعض الحالات تكون المعايير أو أسس المساءلة عن العمل هي مسئوليات العمل المحددة الواردة في توصيف الوظيفة، وفي حالات أخرى يتم اشتقاق هذه الأسس من خلال أساليب تخطيط العمل والتي يتم فيها تفصيل المسئوليات الرئيسية للوظيفة وأهدافها وفي بعض الأحيان تكون أسس المساءلة عن العمل متضمنة في طبيعة الوظيفة ذاتها.

والغرض من هذه الخطوة المزدوجة: فهي تزود الموظف بفهم واضح للعمل الذي من المتوقع أن تقوم أو يقوم بإنجازه. كما أنها ثانياً تمكن من وضع أسس مساءلة وأهداف واضحة خارج دائرة دورة التقييم. بما يوجد إطار عمل مشترك من أجل تقييم لاحق لمدى الجودة التي تمر بها لتحقيق أسس المساءلة المحددة.

الخطوة 02: التقييم المستمر:

أثناء فترة التقييم يجب على المدير أن يكون على دراية بأداء كل موظف وذلك من خلال الملاحظة الشخصية، كلما أمكن ذلك، وبحساب الناتج من الآخرين الذين يتعاملون مع الموظف بصورة متكررة كما يجب على المدير أن تراقب التقدم اتجاه تحقيق الأهداف السابق ووضعها ويوفر التغذية المرتدة حتى يمكن توضيح أو تطوير وتعديل الأهداف وأسس المساءلة وتصحيح الأداء غير المقبول قبل فوات الأوان، مع مكافأة الأداء المتميز بالمديح والتقدير.

إن الإشراف أو الرقابة المستمرة للأداء وتوفير التغذية المرتدة للمنظمة بينما يعمل الموظف لتأدية مهمة رئيسية مسندة إليه أو بعد إنجاز المهمة مباشرة يساعد على تطوير أداء الفرد باستمرار.

¹ أحمد ماهر: الاختيارات (واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد)، الدار الجامعية، 2003، ص 271.

الخطوة 03: استكمال استمارة تقييم الأداء:

يجب على الإدارة أن تضمن أو تؤكد أن نفس معايير القياس تطبق على كل الموظفين الذين يؤدون نفس العمل، وقبل القيام باستكمال استمارة تقييم الأداء، يجب على المدير مراجعة ملخص الملاحظات بالنسبة لكل موظف حتى ينعش ذاكرتها ويتأكد أن كل المسائل ذات الصلة قد تم تسجيلها، وعندئذ يجب على المدير أن يسلم كل موظف نسخة من استمارة التقييم الكاملة، مع دعوة الموظف إلى إضافة أية معلومات ذات فائدة بالنسبة للتقييم الدقيق للأداء، ويجب أن تطلب من الموظف إعادة هذه النسخة في الموعد المحدد حتى يمكن للمديرة أن يأخذ هذه المعلومات في اعتباره قبل المناقشة الرسمية لتقييم الأداء.¹

الخطوة 04: مناقشة نتائج التقييم مع الموظف:

لازال الكثير من المديرين في وطننا العربي يتردد في مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين وهذا شيء يجب ألا يحدث إذ من حق الموظف أن يعرف نتائج التقييم وأن يعرف جوانب القوة والضعف في أدائه وأن يناقشها مع رئيسه بحرية تامة من أجل مدى تقدمه في العمل مع ما هو متوقع منه من قبل الإدارة، فعند غياب مثل هذه المناقشة سيبحث الموظف عن طرق أخرى لإشباع رغبته في هذا المجال، وقد يتوصل إلى نتائج غير دقيقة الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه بشكل مباشر.²

الخطوة 05: الإجراءات التصحيحية:

إن الإجراءات التصحيحية من الممكن أن تكون على نوعين: الأول مباشر وسريع، إذ لا يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور الانحرافات في الأداء، وإنما فقط محاولة تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار، ولذلك فإن هذا النوع من التصحيح هو وقت.

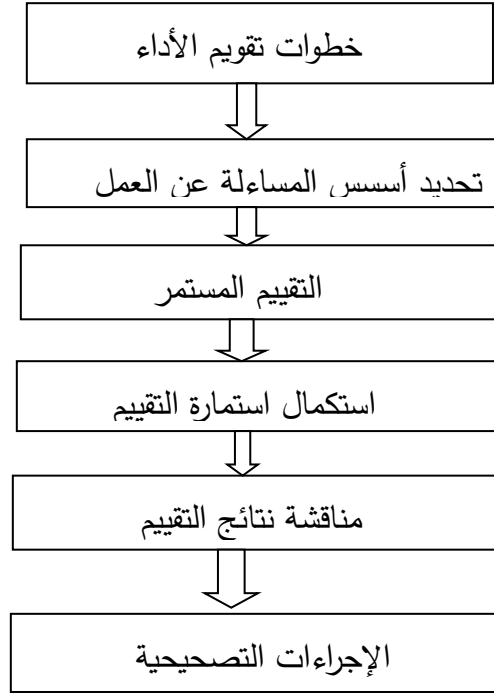
أما النوع الثاني من التصحيح والإجراءات التصحيحية الأداء ليتطابق مع المعيار المحدد فهو الإجراء التصحيحي الأساسي، حيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات، أي تحليل الانحرافات

¹ صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي: التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2013، ص ص 166، 169.

² عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، ط2، الأردن، 2006، ص

بكافة أبعادها للوصول إلى السبب الرئيسي وراء ذلك، وهذه العملية أكثر عمقا وعقلانية من الأسلوب الأول، كما وأنها تعود على المنظمة لفوائد كثيرة على المدى الطويل.¹

الشكل(14): خطوات تقييم الأداء



المصدر: من إعداد الطالبتين.

3. معايير تقييم الأداء:

"يقصد بمعايير الأداء performance standards الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن بيه للحكم عليه أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا، وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء. ولا بد من أن تصاغ هذه المعايير بمشاركة العاملين مما يساعد على رفع درجة أدائهم للعمل وإخلاصهم للمنظمة.

وقد اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي ومنهم من قدم مجموعة معايير يمكن تطبيقها على جميع الوظائف أو الأعمال الإدارية، ومن

¹ عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة، ط1، الأردن، 2012، ص 35.

أمثلة تلك المعايير العمل، القيادة، الإبداع الأداء، حجم العمل، القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على حل المشاكل، وتفويض السلطات.

ويشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير على الأداء المراد قياسه، ويكون العيار هكذا إذا تميز بالخصائص الآتية:

1.3 صدق المقياس validity

أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان، وهناك حالتان يكون فيها المقياس غير صادقاً:

- في حالة عدم احتواء المقياس على عوامل أساسية في الأداء وهذا النوع من الخطأ يعرف بقصور المقياس.

- في حالة احتوائه على مؤثرات خارجية عن إرادة الفرد وهذا النوع من الخطأ يعرف بتلوث المقياس.

2.3 ثبات المقياس reliability

يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتاً، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه، وأن ذلك ليس عيباً فيه وإنما حالة طبيعية.

3.3 التمييز discrimination

ونعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.

4.3 سهولة استخدام المقياس easiness

ونعني بيه وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل.¹

4. جوانب تقييم الأداء وطرقه:

1.4. جوانب تقييم الأداء:

يتكون تفسير الأداء الوظيفي من جانبين أساسيين هما:

"أولاً: مدى تحقيق الأهداف المحددة للموظف، والتي يتم وضعها من قبل الموظف والرئيسي المباشر
انبثاقاً من الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

¹ خالد عبد الرحيم الهيتي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل، ط2، الأردن، 2009، ص ص202، 204.

ثانياً: السلوك والصفات الوظيفية يتم منح كل جانب من جوانب التقييم نسبة من علامة التقييم، حسب المستويات الوظيفية على النحو التالي:

التقييم	مستوى الوظائف	الأهداف	السلوك والصفات الوظيفية
01	وظائف الإدارة العليا	%90	%10
02	وظائف الإدارة الوسطى	%70	%25
03	الوظائف التخصصية	%60	%35
04	الوظائف المساعدة	%50	%50
05	الوظائف	%0	%100

يتم تقييم الأداء في فترة زمنية سابقة، كما يتم تحديد أهداف الموظف المستقبلية، عن الفترة الزمنية القادمة، بالاتفاق ما بين الموظف والرئيس المباشر في بداية الفترة التقييمية يقوم المسؤول المباشر وبناء على الأهداف المستقبلية بتحديد الاحتياجات التدريسية للموظف.¹

2.4. طرق تقييم الأداء :

تعد طرق تقييم الأداء من أهم مراحل تقييم الأداء وتتعدد هذه الطرق بتعدد أداء العاملين وقد تطرقنا هنا إلى مجموعة من الطرق وهي كما يلي:

❖ قائمة المراجعة:

"وهي عبارة عن قائمة تضم مجموعة من الفقرات أو العبارات ذات العلاقة بأداء الموظف، يقوم المسؤول عن التقييم بتأثير تلك الفقرات والعبارات التي تنطبق على الخصائص والصفات الموجودة في الموظف، ومن البديهي أن تنثير كل فقرة من فقرات هذه القائمة إلى صفة أو سمة من السمات الإيجابية أو السلبية كل التي يمكن أن يتسم بها أداء الموظف بعد انتهاء المقوم من تأثير هذه القائمة، تجمع التأثيرات الإيجابية لصالح الموظف، والسلبية عكس ذلك، ثم يقارن عدد النقاط الإيجابية والسلبية فإن كان رصيد النقاط الإيجابية أكثر، فإن ذلك يدل على أداء ايجابي، والعكس صحيح.

¹ صالح سليم الحموري ورولا نايف لمعاينة: إدارة الموارد البشرية (human resources management)، دار كفور المعرفة العلمية، ط1، 2013، ص ص 117، 118.

❖ طريقة التدرج البياني:

هذه الطريقة تختلف عن سابقتها (قائمة المراجع) بإعطاء قيمة أو (وزن) لكل فترة أو عبارة من العبارات التي تصف سلوك أو أداء الموظف تحت التقييم في هذه القائمة، وذلك بهدف تحقيق درجة معقولة من الموضوعية والدقة في أداء الموظف، إذ أن الفقرات أو العبارات المعبرة عن سلوك الموظف غير متساوية من حيث الأهمية والقيمة بالنسبة للمنظمة. وإنجاز الأعمال الموكلة إليه بشكل عام، وعليه فإن هذه القائمة تحتوي نفس الفقرات أو العبارات الموجودة في قائمة المراجعة، مع وضع وزن أن درجة نوعية لكل عبارة بحسب أهميتها وقيمتها من وجهة نظر الإدارة.¹

❖ طريقة الوقائع الحرجة:

"يقوم المقوم بموجب هذه الطريقة بتدوين وقائع تصف السلوك الممتاز جدا أو السيء جدا المتعلق بالعمل (nerthes & Davis. 1985.292) ويركز المقوم على الحدث في ذاته وإنما على سلوك الفرد فيه، وكيفية تصرفه لمواجهته، فمثلا يعد حدثا جوهريا اشتداد ضغط العمل وإلقاء عبئ أكبر من المعتاد على الفرد، ولكن المهم هو كيف يقابل الفرد هذا العبء الإضافي وهل ينجزه بسرعة وإتقان (وهذا دليل على نجاحه وحسن أدائه وارتفاع كفاءته) ويقوم المشرف بموجب هذه الطريقة بتسجيل الأحداث المهمة التي تظهر كفاءة الفرد من عدمها وسلوك العامل تجاه هذه الأحداث ويجري تسجيل هذه المعلومات في قوائم خاصة وتقسم عادة كل الأحداث، ويجري تسجيل هذه المعلومات في قوائم خاصة وتقسم عادة كل قائمة إلى قسمين:

- القسم الأول: للأحداث التي تشير إلى كفاءة العامل.
- القسم الثاني: للأحداث التي تدل على عدم كفاءته.²

❖ طريقة التدرج البياني السلوكي:

الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على مشاكل طريقة التدرج البياني التي تناولناها في البداية، وذلك بإدخال الجوانب السلوكية في التغير والوقائع الحرجة للموظف الراد تقييم أدائه، وعليه فإن هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل مثلا (مدى

¹ لحر عبد الله العزاوي وعباس حسين جواد: الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2013، ص 371، 372.

² وليد حميد رشيد الأميري: تقييم وتطوير نظام (التقويم أداء العاملين)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص 96.

معرفة الموظف لطبيعة واجبات الوظيفة، طريقة تعامله مع الزبائن، مدى اهتمامه بالجديد في نطاق عمله... ويتم التقدير بشكل متدرج من (1) كأقل قيمة في التقدير إلى (5) أو (7) أو (10) كحد أقصى. وتتمثل الإجراءات المطلوبة لإجراء هذا التقييم فيما يلي:

تقوم مجموعة من الخبراء ممن يعرفون الوظيفة باتخاذ قرارات من جانبين هما:

- تحديد أعمار الوظيفة المختلفة bars مثل (تحديد الأهداف وإنجازها، تطوير قدرات المرؤوسين)
- توضيح وتحديد نماذج السلوك الفعال وغير الفعال لكل بعد من الأبعاد والمسؤوليات السابقة.
- تقوم مجموعة ثانية من الخبراء بتغيير نتائج المجموعة السابقة من زاويتين هما:
- ربط نماذج السلوك المختلفة بأبعاد ومسؤوليات الوظيفة المراد تقييمه (كل مسؤولية على حدي).
- إعطاء درجة تقدير لكل نموذج من نماذج السلوك المحددة من منظور فعاليته أو عدم فعاليته في إنجاز المسؤولية المقررة.

تقوم مجموعة ثالثة من الخبراء واستنادا إلى أعمال المجموعة السابقة بتحليل نماذج السلوك المختلفة وتقدير ما إذا كانت مرتبطة فعلا بمسؤوليات الوظيفة لموضوع الدراسة.¹

❖ طريقة الاختيار الإجباري:

تقوم هذه الطريقة على جمع عدد كبير من العبارات التي تصنف أداء الفرد ويتم توزيع تلك العبارات في الثنائيات كل منها يعبر عن ناحيتين من النواحي الغير مرغوب فيها مثال ذلك:

- هذا التخصص سريع الملاحظة والفهم.
- إنه شخص حاضر البديهة.
- هذا الشخص يميل إلى التأجيل في اتخاذ القرارات الهامة.
- من صفاته التردد في أوقات الأزمات (نواحي غير مرغوب فيها) ويتم إعداد شفرة خاصة تحدد بها العبارات التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثانية وتلك الشفرة لا يعرف عنها المقيم عادة ويتم طبع تلك العبارات في قوائم خاصة كل منها يحتوي على أربعة عبارات: اثنتين منها تعبر عن النواحي الطيبة في الشخص واثنتين النواحي غير المرغوب فيها.

من مميزات هذه الطريقة كونها لا تسمح بالتحيز حيث لا يعلم المقيم بالعبارات الحقيقية الواردة في الشفرة ولكنها رغم ذلك صعبة الإدراك إلى جانب صعوبة الاحتفاظ بسرية الشفرة.

¹ مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي تكاملي)، دار إثراء، ط1، الأردن، 2009، ص ص 247، 248.

❖ طريقة الترغيب:

تعد هذه الطريقة من طرائق تقييم الأداء الشخصية، إذ يقوم المباشر المسئول عن تقييم مرؤوسيه بوضعهم في قائمة بحسب مستوى كفاءتهم، إذ يحتل أكثرهم كفاءة أعلى القائمة، ويوقع أغلبهم كفاءة في نهاية القائمة وبهذا الشكل يصبح لدى الرئيس المباشر قائمة بأسماء مرؤوسه مرتبة بحسب كفاءتهم من الأعلى إلى الأقل، وهناك أسلوب آخر لتنفيذ هذه الطريقة وهي بأن يقوم الرئيس المباشر بإعداد قائمتين إحداهما تضم أسماء الموظفين الكفؤين مرتبين بحسب مستوى كفاءتهم في حين تضم القائمة الثانية الموظفين الغير كفؤين.¹

رابعاً: علاقة ضغوط العمل بالأداء :

يعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط. وإذا قلنا أن مقدار مناسباً من ضغوط العمل هو مساعد على أداء العمل وارتفاع مستواه، فإننا يمكن أن نقول أن كلا من ارتفاع مستوى ضغوط العمل عن هذا القدر المناسب أو انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل. حيث تعددت وتتوعدت الآراء حول طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء. سواء إن كانت لا توجد علاقة أو توجد علاقة إيجابية أو علاقة سلبية أو علاقة شرطية.

1. لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء :

يشق فرض عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء من نظرية العقد أو الاتصال النفسي بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، حيث تركز هذه النظرية على psychological contact إن هناك عقوداً نفسية تنشأ بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها، وتفترض هذه العقود أن الفرد شخص رشيد عقلائي، يقدم مساهماته للمنظمة في مقابل عوائد يحصل عليها، وتفترض صفة الرشيد (العقلانية) على الفرد أن يتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول إلى أفضل أداء، وبأنه سيسيطر على العقبات الموجودة بالعمل ويحيد أثرها وعليه فإن الأداء لن يتأثر بضغط العمل.

ولقد لقيت هذه الفرضية تأييداً بسيطاً من البحوث، فتشير أحد الدراسات إلى أن بعض العاملين وخصوصاً العمال الصناعيين - يرون وظائفهم على اعتبار أنها وسيلة لشيء آخر أهم خارج العمل وأن العمل هامش

¹ نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2014، ص ص349، 350.

وليس لب أو جوهر اهتمامهم في الحياة، وعليه فإن أي صعوبات أو ضغوط في العمل. ستكون ذات تأثير منعدم أو محدود وذلك قياسا بالعناصر الموجودة خارج نطاق وظائفهم.¹

2. توجد علاقة إيجابية بين الضغوط والأداء :

وتقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل job stress تعادل التحدي challenge والحماس في العمل (challenge1977) حيث تعتبر الضغوط والمشاكل والصعوبات والتحديات بمثابة ظروف مناسبة لظهور السلوك الإبداعي والتفوق والقدرات الكامنة والأداء الأفضل، فالمستوى المنخفض من ضغوط العمل. لن يثير أي تحد لدى الفرد، وبالتالي يكون أدائه متوسطا. أما المستوى المرتفع من ضغوط العمل سيشير إلى مستوى عاليا من التحدي وبالتالي يرتفع ويتحسن أدائه في العمل، ولقد لقي هذا النموذج تأييدا محدودا من جانب الباحثين في الدراسات التطبيقية.²

3. توجد علاقة سلبية بين الضغوط والأداء :

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل. بمثابة معوقات وعقبات تعيق الأفراد عن أداء العمل بشكل مناسب وضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد حيث يترتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة في بيئة العمل. فالفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ وقته وجهده في محاولة للتكيف والسيطرة على هذه الضغوط، وكذلك يترتب عليها قيام الفرد باتباع أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب وقد لاقت هذه الفرضية تأييدا كبيرا من جانب الباحثين.

4. توجد علاقة شرطية بين الضغوط والأداء :

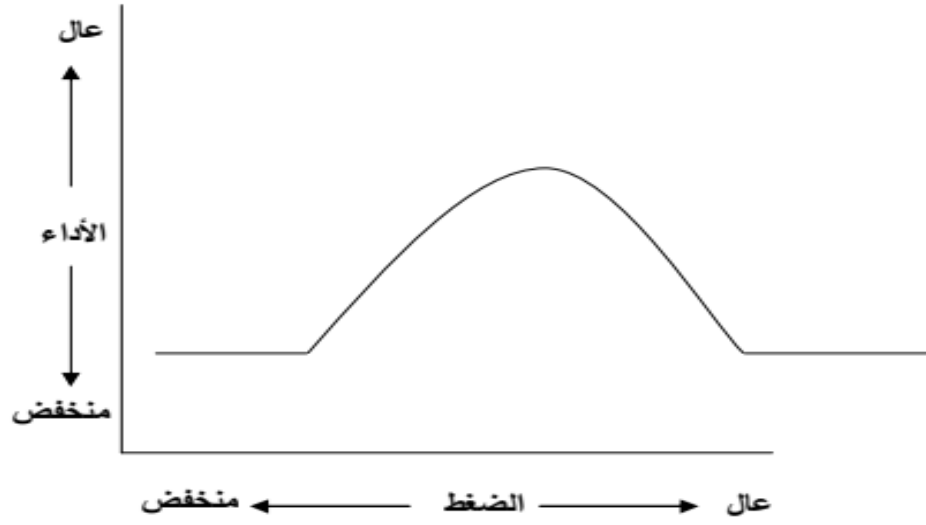
ولقد ظهرت هذه العلاقة منذ زمن بعيد في نموذج بوكس و دوسون والذي يقوم على أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء تأخذ شكل حرف V وهذه العلاقة يتفق عليها كثير من الباحثين في مجال ضغوط العمل والشكل التالي يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.³

¹ محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص ص 71، 72.

² عبد السلام أبو قجف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص ص 205، 206.

³ محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 72.

الشكل (15): العلاقة بين الأداء و ضغط العمل



المصدر: ماجد العطية: سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، ص 378.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق ذكره والتطرق إليه يمكن القول أن أداء العاملين يعد من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها وترغب في تحديد معايير ما يمكن الاعتماد عليها في تقييم الأداء حيث يكتسي نوعاً من الموضوعية لعملية التقييم المرتبطة بأداء الأفراد فعملية تقييم الأداء في المؤسسة تعطي نوعاً من الموضوعية لهذه العملية من أجل الحكم على أداء الفرد بفعالية التي تؤثر وتتحكم بيئة العمل فيها وبعض الإجراءات اللازمة اتخاذها من أجل تحسين الأداء.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني.
2. المجال الزمني.
3. المجال البشري.

ثانياً: تحديد مجتمع الدراسة.

ثالثاً: نوع ومنهج الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات.

1. الملاحظة.
2. المقابلة.
3. الاستمارة.
4. الوثائق والسجلات.

خامساً: أساليب تحليل البيانات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد عرضنا للجانب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في كل من ضغوط العمل وأداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا، يأتي الجانب الميداني الذي سوف نحاول من خلاله وصل الدراسة النظرية بالواقع الميداني، من خلال مجموعة من الأساليب والطرق والأدوات العلمية المتبعة في دراسة مشكلة علمية معينة.

ولقد استهللنا هذا الفصل بتحديد مجالات الدراسة الثلاث (المجال المكاني، المجال البشري، والمجال الزمني) إضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة مع تحديد نوعها والمنهج المستخدم بها، إضافة إلى التطرق إلى مختلف أدوات جمع البيانات والمعلومات وأساليب التحليل المستخدمة.

أولاً: مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة أحد أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية، حيث نجد أن معظم الباحثين في مناهج البحث الاجتماعي يتفقون على أنها ثلاثة مجالات أساسية هي: المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري.

1. المجال المكاني:

ويقصد به المنطقة التي يستخدمها الباحث في أخذ عينة الدراسة أي الحيز أو النطاق الجغرافي للدراسة الميدانية، وقد تم تحديده في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل.

1.1 التعريف بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل:

بدأ التعليم العالي في ولاية جيجل سنة 1986 ضمن ملحقة لجامعة قسنطينة بناء على قرار رقم 75 المؤرخ في 21 مارس 1986 الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وخلال الموسم الجامعي 1988/1989 تم إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للعلوم الأساسية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62/88 المؤرخ في 22 مارس 1986، وتزامن ذلك مع تسخير مركز التكوين الإداري بجيجل لصالح المدرسة العليا للأساتذة، حيث تم فتح فروع الليسانس في الفيزياء، الكيمياء والرياضيات، وأمام العدد المتزايد من الطلبة المتوافدين على المدرسة العليا تم ضم معهد التقنيين السامين في الأشغال العمومية إلى المدرسة العليا وكان ذلك سنة 1993.

وعلى إثر فتح شعب وفروع جديدة، بالإضافة إلى توسع الدوائر البيداغوجية واستلام موافق جديدة وكذلك اقتناء تجهيزات علمية، تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 221/98 المؤرخ في 27 جويلية 1998 مكون من أربعة معاهد:

- معهد العلوم الدقيقة.
- معهد التكنولوجيا.
- معهد علوم الطبيعة.
- معهد الإعلام الآلي.

وعليه فإن النشاط البيداغوجي لم يقتصر على التكوين في مرحلة التدرج بل تعدى ذلك وأصبح يشمل مرحلة ما بعد التدرج، إضافة إلى نشاطات عديدة في مختلف مجالات البحث العلمي، حيث أصبح يشمل

الجانب من أكبر اهتمامات المركز الجامعي بجيجل، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22 جويلية 2003، تم ترقية المركز إلى جامعة مكونة من أربعة كليات:

- كلية العلوم.
- كلية الهندسة.
- كلية الحقوق.
- كلية علوم التسيير.

ونظرا للتزايد المستمر في عدد الطلبة المسجلين خاصة بكلية الحقوق وبالأخص قسمي اللغة والأدب العربي والعلوم القانونية والإدارية، والعراقيل التي واجهت عمل الهيئات البيداغوجية والعلمية في تسيير هذه الكلية فقد تقرر إنشاء كليتين جديدتين، وذلك بفصل شعب الحقوق والعلوم السياسية عن شعب اللغات والعلوم الاجتماعية. فطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92/09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 المعدل والمتمم للمرسوم السالف الذكر والمتضمن إنشاء جامعة جيجل، تم تغيير عدد الكليات التي تتكون منها جامعة جيجل واختصاصها كما يلي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعية والحياة.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية.

وبالفعل استقادت جامعة محمد الصديق بن يحي من تنفيذ مشروع إعادة تنظيم الكليات وذلك بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 258-03 المؤرخ في 22 يوليو 2003 والمتضمن إنشاء جامعة الصديق بن يحي، إذ تم تغيير عدد الكليات المكونة لها واختصاصها كما يلي:

- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الالي.
- كلية علوم الطبيعة والحياة.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

1.2 التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-362 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433، الموافق ل 08 أكتوبر سنة 2012، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 22 جمادى أول سنة 1424 الموافق ل 22 يوليو 2003 والمتضمن إنشاء جامعة جيجل وبناء على القرار الوزاري رقم 215 المؤرخ في 12 جمادى الأول 1434 الموافق ل 24 مارس 2013 والمتمم بالقرار رقم 919 مؤرخ في 26 نوفمبر 2013 تم إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية وتتضمن:

- قسم التعليم الأساسي للعلوم الاجتماعية.
- قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية.
- قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا.
- قسم الاعلام والاتصال.
- قسم علم الاجتماع.
- قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

2. المجال الزمني للدراسة

يقصد بالمجال الزمني المدة أو الفترة التي يحتاجها الباحث في جمع المعلومات والبيانات الميدانية للدراسة، حيث أنه مهم وضروري من أجل وضع القارئ في الصورة الكاملة للبحث وهناك اتفاق بين الباحثين على تقسيم المجال الزمني على قسمين:

1.2 المرحلة الأولى: وتتعلق بالجانب النظري للدراسة امتدت من ديسمبر 2021 إلى غاية أواخر أفريل 2022 وفيها تم:

- تم اختيار موضوع الدراسة وضبطه مع الأستاذة المشرفة.
- القراءات وفيها تم جمع المعلومات حول موضوع الدراسة في مختلف الجوانب المتعلقة به.
- العمل على تحميل الكتب والمقالات من الإنترنت المتعلقة بموضوع الدراسة.
- بعد الحصول على الموافقة من الإدارة بدأت الباحثين في إعداد الفصول النظرية للدراسة وذلك بداية من أواخر شهر جانفي 2022 إلى غاية نهاية أفريل 2022.

2.2 المرحلة الثانية:

- وتتمثل في الجانب الميداني لدراسة وقد انطلقنا فيه من أواخر شهر أفريل إلى غاية 8 ماي 2022 وفيها قامت الباحثتين ب:
 - دراسة استطلاعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والتعرف على مختلف أقسام الكلية.
 - الحصول على الوثائق المتعلقة بتعريف الجامعة والكلية وكذا الهيكل التنظيمي من مصلحة الإحصائيات والتوجيه والإعلام.
 - الحصول على تعداد الموظفين الأخير من مصلحة المستخدمين بالكلية.
 - إجراء المقابلة مع بعض الموظفين في الإدارة.
 - بناء الاستمارة التجريبية وعرضها على المشرفة ثم تجربتها.
 - عرض الاستمارة على المحكمين.
 - إعداد الاستمارة النهائية.

3. المجال البشري

تتطلب أي دراسة تحديد المجال البشري لها تحديدا دقيقا وواضحا يمكن الباحث من الوصول إلى نتائج ذات موضوعية وواقعية فالمجال البشري هو عبارة عن عدد أفراد المؤسسة التي أجرينا فيها الدراسة الميدانية، ويتمثل المجال البشري لهذه الدراسة في موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل الدائمين على اعتبار أن موضوع الدراسة يمكن تطبيقه على أفراد هذا المجتمع وكذا إمكانية وسهولة جمع المعطيات لاسيما مع ضيق الوقت المتاح لإنجاز هذه المذكرة.

ثانيا: تحديد مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هي عبارة عن الأشخاص التي ينوي الباحث تعميم نتائج دراستهم عليهم، ومن أجل أن تكون الدراسة مقبولة وقابلة للإنجاز لابد من تحديده ويعرف مجتمع الدراسة على أنه " جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فمجتمع الدراسة هو جميع الأفراد والأشياء الذين يكونون موضوع الدراسة".¹

¹ عبيدات ذوقان وآخرون: البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه، دار أسامة للنشر، السعودية، ط1، ص131.

ويتمثل مجتمع الدراسة في موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تحتوي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خلال السنة الدراسية 2022/2021 على (88) موظف ويتوزع أفراد المجتمع البحث على النحو التالي:

الجدول رقم(2): عدد الموظفين الإداريين وأعاون المصالح بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

العدد	الرتبة
03	متصرف رئيسي
03	متصرف محلل
19	متصرف
02	منشط جامعي من المستوى الأول
02	مساعد متصرف
01	مهندس رئيسي في الإعلام الآلي
03	مساعد مهندس المستوى 1 في الآلي
02	تقني سامي في الإعلام الآلي
02	تقني في الإعلام الآلي
01	محاسب إداري رئيسي
03	ملحق رئيسي للإدارة
01	ملحق إدارة
01	عون إدارة رئيسي
07	كاتب مديرية رئيسي
02	كاتبة مديرية
04	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني
03	مساعد بالمكتبات الجامعية
01	عون تقني للمكتبات الجامعية
02	كاتب
01	عون مكتب

08	موظف متعاقد
16	موظفو الأمن الداخلي
01	عامل مهني خارج الصنف
88	المجموع

المصدر: مصلحة المستخدمين، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- خصائص مجتمع الدراسة:

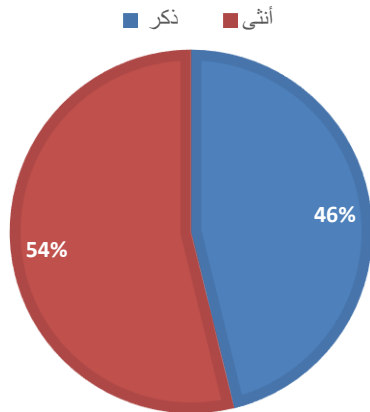
حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا من وجهة نظر موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال اعتماد المسح الشامل، وبعد توزيع الاستمارة يدويا تم الحصول على 65 ردا فقط وعليه تم تحديد خصائص مجتمع الدراسة كالتالي:

جدول رقم (3): توزيع المبحوثين حسب الجنس

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نكر	30	46.16%
انثى	35	53.84%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (16): توزيع المبحوثين حسب الجنس



توضح البيانات الواردة في الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الموظفين من جنس إناث تمثل الأغلبية بنسبة تقدر 53.84% من مجموع أفراد العينة، في حين تمثل نسبة الموظفين الذكور 46.16% من المجموع الإجمالي للمبحوثين، وتفسيرنا لارتفاع نسبة الموظفين الإناث على فئة الموظفين الذكور لعينة الدراسة راجع في الأساس الى:

- طبيعة المتطلبات الوظيفية للجامعة الإدارية تكون مناسبة لفئة الإناث حيث لا يستلزم في هذه الوظيفة التحرك كثيرا خارج الجامعة.

- الفكرة الشائعة بين فئة الذكور أن الشهادة لا فائدة لها فيفضلون التوقف عن العمل ويزولون مهن أخرى.

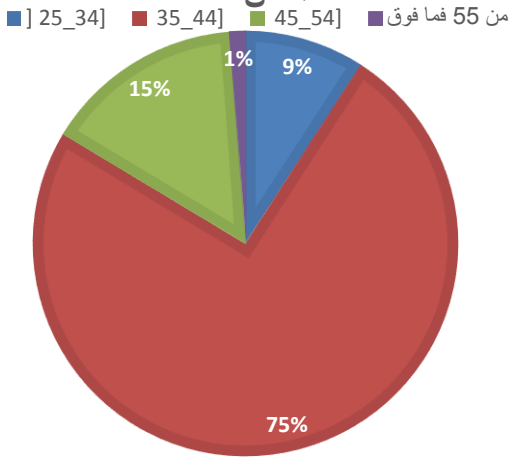
- فئة الإناث يكتفين بالمشاركة في مسابقات التوظيف المحلية فقط.

ونلاحظ من خلال هذه النتائج أنه من الضروري وجود مزج بين فئة الإناث وفئة الذكور في عملية التوظيف وهذا للوصول إلى تطبيق الجودة وتحقيقها باعتبار أن كل من الطرفين يكملها بعضهما البعض.

الجدول رقم(4): توزيع المبحوثين حسب السن

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
1]35_25]	6	9.24%
1]45_35]	49	75.38%
1]55_45]	10	15.38%
من 55 فما فوق	0	0%
المجموع	65	100%

الشكل رقم(17): توزيع المبحوثين حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين.

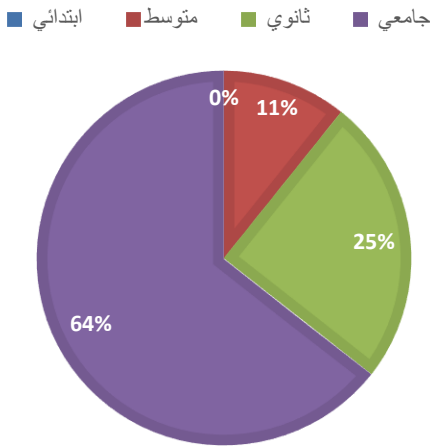
من خلال البيانات الموجودة في الجدول والشكل الموضح أعلاه نجد أن أغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم [45_35] ما نسبته 75.38% وهي تعتبر أكبر نسبة مقارنة بباقي الأعمار الأخرى بغض النظر عن اختلاف الجنس انثى أو ذكر ويعود السبب في ذلك إلى الجامعة الجزائرية وحرصها على توظيف كفاءات بشرية مؤهلة ذات مستوى وبالتالي تكون الأولوية لأشخاص ذات أعمار متوسطة، تم تليها الفئة ذات الأعمار [55_45] بنسبة 15.38% فهم الأشخاص ذات الخبرة بعد سنوات من العمل وهذا راجع إلى القانون الذي مفاده أن التوظيف يتم على أساس الخبرة وطول سنوات العمل.

كما نجد أن نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين [25_34] تقدر 9.24% وهي أصغر نسبة وهذا راجع لطرق التوظيف الإدارة الجزائرية التي تعود الى المحسوبية وفرض على الأشخاص حصولهم على الخبرة رغم صغر سنهم.

الجدول رقم (5): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	0	0%
متوسط	7	10.77%
ثانوي	16	24.62%
جامعي	42	64.61%
مجموع	65	100%

الشكل رقم (18): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي



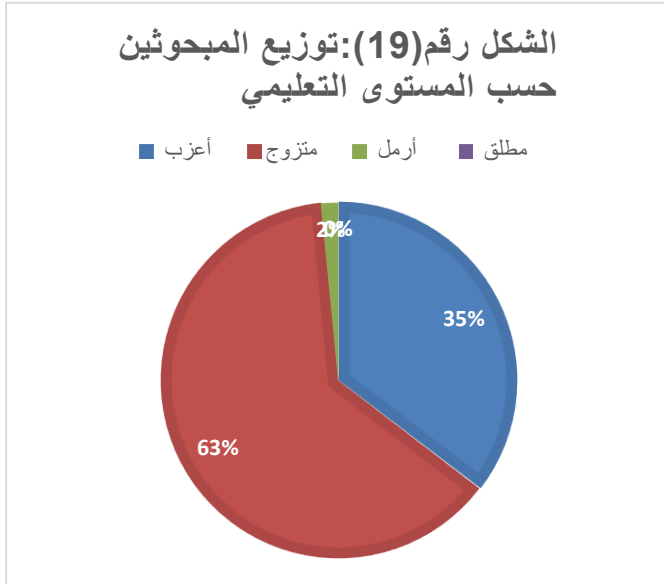
المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين البيانات الإحصائية الواردة في الجدول والشكل أعلاه المتعلق ب المستوى التعليمي للموظفين والملاحظ من خلال البيانات أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة عددهم ب 42 موظف ما نسبته 64.61% يمتلكون مستوى جامعي وهذا راجع لمتطلبات إدارة الجامعة ونوعية المناصب التي تتطلب مستوي عالي من أجل مزاولة الوظيفة المناسبة وأيضا لمواكبة التطور الحاصل في الإدارة والاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت التي أصبحت ضرورية في كل المجالات المهنية.

في المقابل نجد أن الموظفين ذوي المستوى التعليمي الثانوي يبلغ عددهم 16 موظف ما نسبته 24.6% وربما هذا راجع الى أن مزاولة بعض هذه الوظائف لا يتطلب مستوي عالي من التعليم حيث يكفي حصول الموظف على شهادة البكالوريا مثل السكريتاريا، في حين نجد أن الموظفين ذوي مستوى التعليمي متوسط يبلغ عددهم 7 أفراد وتقدر نسبتهم ب 10.77%، وهذا يعود الى أن بعض المبحوثين

من رجال الأمن، حيث أن وظيفتهم تستدعي استخدام الجهد العضلي أكثر من استخدام الجهد الفكري اذ لا تتطلب مستوى تعليمي كبير.

الجدول رقم (6): توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية



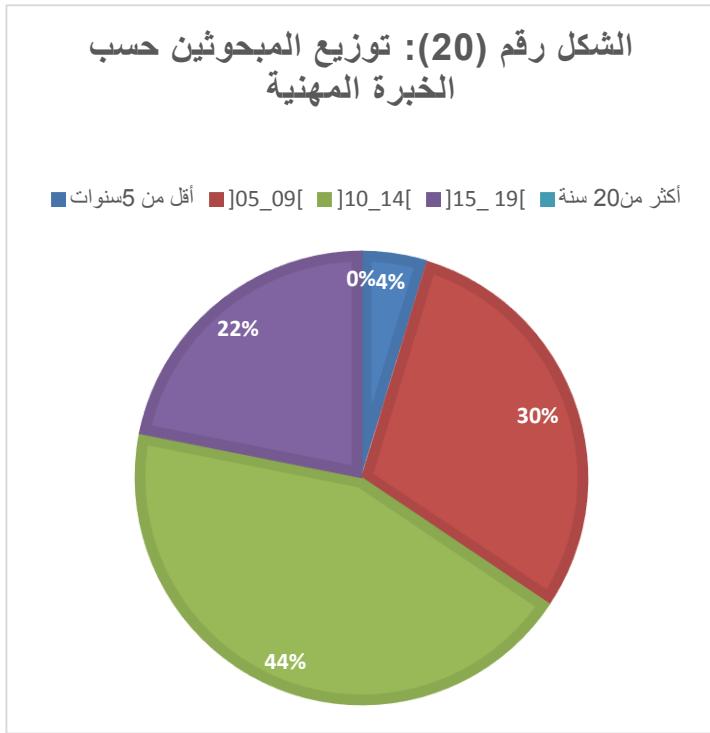
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	23	35.39%
متزوج	41	63.08%
أرمل	1	1.53%
مطلق	0	0%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية للجدول والشكل أعلاه إن عدد الموظفين المتزوجين هو 41 موظف والذي تقدر نسبته ب 63.08% و هي أعلى نسبة، في حين عدد الموظفين العزاب هو 23 والذي تقدر نسبتهم ب 35.39% من الموظفين أما بالنسبة للأرامل فعددهم أرملة وحدة بنسبة 1.53%، وتفسيرنا لهذا أن أعلى نسبة هم المتزوجين من كلا الجنسين سواء ذكر أو انثى راجع الى الاحتياجات والمتطلبات اللازمة أي كبر المسؤولية فالفرد المتزوج ليس كالأعزب من حيث الاحتياجات المادية التي فرضت على كل من الجنسين التوجه إلى التوظيف خاصة بالنسبة للمرأة.

في حين يقل عدد الموظفين العزاب بسبب نقص المسؤوليات والالتزامات في حياتهم، أما بالنسبة للأرامل نجد أنهم بنسبة ضئيلة وهي من جنس انثى والتي صرحت أن زيادة المتطلبات اليومية هو الذي فرض عليها التوجه إلى العمل من أجل تلبية حاجيات الحياة.

الجدول رقم (7): توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية



الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	4.62%
09_05	19	29.24%
14_10	28	43.07%
19_15	14	21.54%
أكثر من 20 سنة	1	1.53%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين لنا البيانات الإحصائية الواردة في الجدول والشكل أعلاه والمتعلقة بالخبرة المهنية لموظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على أن الغالبية النسبية من أفراد العينة والمقدر عددهم بـ 28 موظف أي ما يعادل نسبته 43.07% يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات ويعود إلى أن هؤلاء الموظفين لديهم خبرات سابقة استفادوا منها خلال مسيرتهم المهنية في هذه الكلية أو في وظائف أخرى وجاءوا لتسخيرها كتدعيم للكلية، في المقابل نجد نسبة 29.24% لأصحاب الخبرة [09_05] ما يعادل 19 موظف وهذا أمر منطقي ويعود إلى أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حديثة النشأة وبالتالي الموظفين تكون خبرتهم متوسطة، أما بالنسبة للموظفين ذوي الخبرة [14_10] تتراوح نسبتهم حوالي 21.54% أما الموظفين الذين تتراوح خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات تمثلت نسبتهم 4.62%، في حين بلغت نسبة المبحوثين الذين كانت خبرتهم أكثر من 20 سنة ما نسبتهم 1.53% فقط ما يعادل فرد واحد من إجمالي عدد المبحوثين وهذا يرجع إلى نظام التقاعد الموجود في الجزائر.

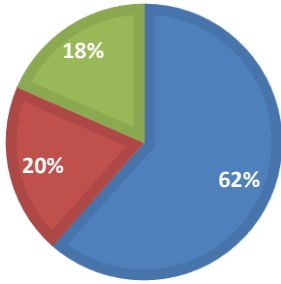
الجدول رقم (8): توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
اداري	40	61.54%
تقني	13	20%
سلك مشترك	12	18.46%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (21): توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل

سلك مشترك تقني اداري



نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن 61.54% من الموظفين إداريين، وتليها نسبة 20% التي تمثل تقني، أما الموظفين المنخرطين في خانة سلك مشترك فقد بلغت نسبتهم 18.46% من إجمالي المبحوثين ويعود ارتفاع نسبة الموظفين إداريين داخل الكلية إلى طبيعة العينة المختارة من طرفنا بإضافة الى طبيعة نشاط الكلية الذي يتطلب عدد كبير من الإداريين ومعنى ذلك أن طبيعة العمل في المؤسسة هي التي تحدد عدد العمال في كل من المؤسسات.

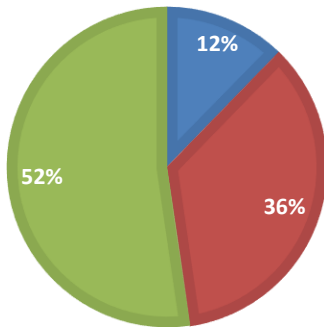
الجدول رقم (9): توزيع المبحوثين حسب محل الإقامة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ريف	8	12.30%
شبه حضاري	23	35.39%
حضاري	34	52.31%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (22): توزيع المبحوثين حسب محل الإقامة

حضاري شبه حضاري ريف



من خلال الجدول والشكل أعلاه والمتعلق بمحل الإقامة، نجد أن أغلب المبحوثين الذين شملتهم العينة تنحدر أصول إقامتهم من المناطق الحضرية بنسبة تقدر ب 52.31% تليها فئة المبحوثين الذين تنحدر أصول إقامتهم من المناطق شبه حضرية بنسبة تقدر ب 35.39% أما فيما يخص نسبة المبحوثين المنحدرين من الريف فقد قدرة بحوالي 12.30% وهي أقل نسبة. ويمكن إرجاع ارتفاع نسبة المبحوثين المنحدرين من المناطق الحضرية إلى مجموعة من الأسباب منها الموقع الجغرافي للجامعة، بالإضافة إلى السياسات المتبعة في عملية التوظيف والتي مكنت سكان المدن من السيطرة على أغلب الوظائف، كذلك نجد أن أغلب المتواجدين في المدينة يزاولون دراسات وتخصصات إدارية عكس سكان الريف الذين يتوجهون في أغلب الأحيان إلى الدراسات التي تتوافق مع البيئة المعاش فيها.

ثالثاً: نوع ومنهج الدراسة

1. نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي لا تقتصر على مجرد جمع للبيانات، بل تمتد إلى تصنيف البيانات التي تم جمعها ثم تفسيرها وتحليلها ثم استخلاص النتائج.

2. منهج الدراسة:

من أجل أن تكون الدراسة علمية ودقيقة لا بد على الباحث أن يعتمد على منهج علمي محدد يتناسب مع مجال دراسته وأهدافها.

ويقصد بالمنهج هو " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة"¹، ويمكن تعريفه كذلك بأنه "طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتسبة وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها."²

وتختلف المناهج المستخدمة تبعاً لاختلاف طبيعة الدراسة وكذا أهدافها ويعتبر المنهج الوصفي هو المنهج الأنسب لهذه الدراسة إذ أنه يعتمد على دراسة الظواهر كما هي في أرض الواقع دون إدخال المتغيرات أو دراسة عوامل التغير التي تحدث، فهو يركز على الماهية ولا يتطرق إلى الكيفية، حيث يعرف المنهج الوصفي على أنه " مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على

¹ عبد الرحمان بدوي: مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، 1977، ص5.

² احسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، ط1، عمان، 2005، ص11.

جمع الحقائق والسياسات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليل كافيًا ودقيقًا الاستخلاص دلالتها أو الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث.¹

رابعاً: أدوات جمع البيانات

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات الكافية اللازمة أي بحث علمي، اعتمدنا على مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي ساعدتنا على إجراء هذه الدراسة وضبطها وتشمل هذه الأدوات كل من: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، الوثائق والسجلات، إضافة إلى بعض الأساليب الحسابية والإحصائية لتحليل هذه البيانات، حيث حاولنا من خلال هذه الأدوات الوصول إلى أدق النتائج وأعمق الحقائق الخاصة بموضوع دراستنا.

1. الملاحظة

تعتبر الملاحظة أحد التقنيات المباشرة التي يعتمد عليها الباحث بهدف أخذ معلومات كافية من أجل فهم المواقف و السلوكيات، وتعرف الملاحظة على أنها " عملية تبين مدى سعة تفكير الباحث، وإدراكه ووعيه لما يحدث معه ومن حوله، مما يمكنه من فهم سلوك الفرد أو الجماعة وظروفهم المحيطة مع استقرار ما يحدث من ردود أفعال وذلك من خلال الربط بين المشاهد والمسموع والمحسوس والمدرک.² كما تعرف كذلك على أنها "عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، أحدهما الباحث والآخر المستجيب أو المبحوث، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث"³، وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة المباشرة والتي يقصد بها مراقبة الباحث لمجتمع الدراسة بنفسه وهو في حالته الطبيعية، ويقوم بتسجيل جميع المعلومات والبيانات التي تهتمه، وبما إننا طلبة ونتعايش يوميا مع عينة البحث حاولنا قدر الإمكان تسجيل كافة الملاحظات والسلوكيات التي شاهدها و لو كانت بسيطة بغية الاستفادة منها في دراستنا، ويمكن إجمال هذه الملاحظات فيما يلي:

- لا حضنا رفض بعض الموظفين التواصل مع الطلبة بشكل مباشر.
- تذمر بعض الموظفين من الإجراءات الوقائية حتى إنهم اعتبروها قيد.
- قيام بعض الموظفين بمبادرات فردية في تعقيم مكاتبهم.

¹ شحاته سليمان محمد سليمان: مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مراكز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، ط1، 2005، ص377.

² عقيل حسين عقيل: خطوات البحث العلمي (من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة)، دار ابن كثير، د س، ص217.

³ ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي (أسسه، مناهجه، وأساليبه، إجراءاته)، بيت الأفكار الدولية، عمان، د س، ص115.

- تدمر بعض الموظفين من العزلة المهنية التي تسبب فيها اجراء التباعد، في حين استحسنه البعض.
- لا حضنا عدم انضباط فئة من الموظفين بالإجراءات الوقائية المتخذة للحد من انتشار فيروس كورونا.

2. المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات المهمة التي يلجأ إليها الباحث أثناء إعداد دراسته، وترجع أهميتها إلى مرونتها خاصة إذا كانت مفتوحة بحيث تمنح المبحوث حرية التعبير عن رأيه دون قيود، وتعرف المقابلة على أنها "محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة."

كما يمكن الإشارة إليها على أنها ذلك "الحوار الهادف بين شخصين أو أكثر حول موضوع معين في مكان معين، وهي علاقة دينامية، وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر" وقد استعملنا أداة المقابلة على وجهين الوجه الأول قمنا باستخدامها من أجل الحصول على المعلومات المتنوعة الخاصة بميدان الدراسة منها المجال البشري للمؤسسة، المجال المكاني، وكذا مجموعة من الوثائق والسجلات. أم الوجه الثاني تمثلت في مقابلة مع بعض الموظفين وذلك بطرح مجموعة من أسئلة المقابلة حول المحاور الثلاثة والتي كانت مرتبطة بفرضيات الدراسة، حيث حاولنا طرح الأسئلة عشوائياً، ومن خلال النتائج المتوصل إليها من المقابلات يمكننا التأكد من صحة وصدق الإجابات الخاصة بأسئلة استمارة البحث. في هذه الدراسة تم إنجاز مقابلة مع بعض الموظفين وكان الهدف من هذه المقابلة هو:

- التعرف على الضغوطات المسببة من طرف فيروس كورونا.
 - معرفة مدى التزام الموظفين بالإجراءات الوقائية.
 - معرفة مدى تواصل الموظفين مع بعضهم خلال الجائحة.
 - معرفة مدى تناسب المساحة مع عدد العمال.
 - تعامل الموظفين وتأقلمهم مع الظروف الجديدة للفيروس.
- ومن خلال تصريحات الموظفين توصلت الباحثين إلى:
- الموظفين يجذون صعوبة في العمل ويعتبرون العمل خلال فترة فيروس كورونا عبئاً.
 - يعتبرون الفيروس معرقل للعمل من حيث الإجراءات التنظيمية.
 - تسبب العمل خلال فترة انتشار فيروس كورونا بضغوطات نفسية أكثر من جسدية.

- نقص التفاعل بين الموظفين خوفاً من انتقال العدوى.
- تخوف العديد من الموظفين من الإجابة على بعض الأسئلة مع تضارب في تصريحاتهم.

3. الاستمارة

تعد الاستمارة أحد الأدوات الملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، حيث تتضمن الاستمارة عدداً من الفقرات أو الأسئلة مفتوحة أو مغلقة يطلب من المبحوث الإجابة عنها وتعرف الاستمارة على أنها " تصميم فني لمجموعة من الأسئلة أو البنود حول موضوع معين تغطي جميع جوانب هذا الموضوع لتمكن الباحث من الحصول على البيانات اللازمة للبحث من خلال إجابة المفحوصين على الأسئلة أو البنود التي يتضمنها هذا التصميم." ¹

وقد اعتمدنا على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة وقد تم بناؤها وفق المراحل التالية:

1.3. المرحلة الأولى:

- صدق الأداة:

للوصول إلى نتائج علمية تتميز بالدقة والموضوعية يمكن اعتمادها من الضروري التأكد من صحة الاداة البحثية التي تم بناءها ومدى صلاحيتها لتطبيق وبالنسبة لأداة دراستنا فقد تم اختبار صدقها. ويعد صدق الاستمارة أهم شروط الاختبار الجيد وهو يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه كما يقصد الصدق " إلى أي حد تقيس الأداة ما يفترض أن تقيسه، بمعنى آخر أن الباحث يسأل، هل بالفعل يقيس مقاييس الخصائص التي يريد استخدامها في القياس." ²

بعد تصميم الاستمارة قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين الأساتذة وهم (05) (أنظر في الملاحق) حيث قام الأساتذة بتقديم آراءهم حول مدى ملائمة الأسئلة أو العبارات لقياس ما وضعت من أجله، إضافة إلى مدى وضوحها وكيفية صياغتها مع تقديمهم بعض التصحيحات اللغوية واقتراحات لتحسين هذه العبارات وكذلك مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، مع اقتراح إلغاء بعض الأسئلة أو استبدالها بأخرى تكون أكثر دقة ونفع لموضوع دراستنا، حتى لا يجد المبحوثين أي صعوبة في الإجابة

¹ محسن علي عيطة، مرجع سابق، ص222.

² منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007، ص193.

عليها وكانت التعديلات كالتالي: إلغاء السؤال رقم (30) و(34) و(39) وتعديل العبارات (8) و(14) و(17) و(26).

ولحساب قيمة معامل الصدق قمنا باستخدام معادلة لوشيه لتقدير قيمة معامل الصدق والذي بلغت قيمته 0.92 وهذا يدل على صدق هذه الأداة البحثية.

- الثبات:

لمعرفة ثبات هذه الأداة توجهت الباحثين إلى ميدان الدراسة وقامت بتوزيع 10 استمارة من أجل التأكد من الاتساق الداخلي لبنود الاستمارة وبعد استرجاعها تم حساب "ألفا كرونباخ" حيث بلغت قيمة معامل الثبات 0.63 أي 63% وهو ما يدل على ثبات.

2. المرحلة الثانية:

تم تصميم الاستمارة استناد على فرضياتها التي تتناسب مع موضوعنا وتغطي الاستمارة أربعة محاور أساسية:

- المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بوصف مجتمع البحث والتي من خلالها تم تحديد هوية المبحوثين، وقد تضمنت (7) أسئلة.

- المحور الثاني: يحتوي على البيانات التي تتعلق بالفرضية الأولى التي مفادها تعرقل الاجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين ويضم (11) سؤال من (8) إلى (18).

- المحور الثالث: يحتوي على البيانات التي تتعلق بالفرضية الثانية والتي مفادها يساهم عبئ العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في قصور أداء العاملين ويضم (12) سؤال من (19) إلى (30).

- المحور الرابع: يحتوي على البيانات التي تتعلق بالفرضية الثالثة التي مفادها تساهم بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في انخفاض أداء العاملين ويضم (09) أسئلة من (31) إلى (39).

قمنا بتوزيع الاستمارات على المبحوثين والبالغ عددهم 70 موظف.

الجدول 10: عدد الاستمارات الموزعة والمستردة

عدد الاستمارات	التوزيع	العائد	الفاقد
المجموع	70	65	05

المصدر: من إعداد الطالبتين.

4. الوثائق والسجلات

بالإضافة إلى الملاحظة والاستمارة والمقابلة اعتمدنا أيضا على الوثائق والسجلات والتي تعتبر من أحد الوسائل الهامة في جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة نظرا لرسميتها ومصداقيتها، وتعرف على أنها "وثائق جمع البيانات، بحيث الوثيقة هي مادة توفر معلومات أو إرشادات وهي الوعاء المادي للمعرفة وتوجد أنواع كثيرة من الوثائق ولا بد لخبير المعلومات أن يجد معرفة خواصها وتحديد نوعها حتى تجرى عليها المعالجة المناسبة ويستعملها الاستعمال المناسب"¹

وبعد التوجه إلى ميدان الدراسة تم الحصول على مجموعة من الوثائق والملفات التي ساعدتنا في دراستنا، وتمثلت هذه الوثائق في:

- الحصول على الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- الحصول على وثيقة تضم جدول يوضح المجال البشري لكلية وكيفية توزيعهم حسب الرتب والأقسام.
- الحصول على ملف كامل حول بطاقة تعريفية لجامعة محمد الصديق لجامعة بن يحي -جيجل-، تتضمن نبذة تاريخية عن جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الأقسام المكونة لكليات جامعة محمد الصديق بن يحي.

رابعاً: أساليب تحليل البيانات

1. الأساليب الكمية:

وهو عبارة عن تحليل للبيانات وتفسيرها وذلك عن طريق عرض النتائج وتفسير المعطيات الكمية المتحصل عليها أو الناتجة عن استمارة البحث لتحقيق أهداف الدراسة وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والمتمثلة في:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معادلة لوشيه لإيجاد الصدق الظاهري للاستمارة (صدق المحكمين):

$$\text{معامل الصدق} = \frac{n1 - n2}{n}$$

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار الصفاء، ط4، عمان، 2010، ص194.

- معادلة ألفا كرونباخ لإيجاد ثبات الأداة.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s^2_{item}}{s^2_{total}}\right)$$

حيث:

s^2_{item} : مجموع تباين الأسئلة.

s^2_{total} : تباين أجوبة كل المبحوثين.

2. الأساليب الكيفية:

يعتبر هذا الأسلوب مكملًا للأسلوب الكمي، إذ لا يمكن تخطي المعالجة الكيفية في الدراسة إذ تأتي بعد المعالجة الإحصائية للبيانات فهو يقوم بتحليل وتفسير المعطيات الكمية التي تم جمعها من ميدان البحث من خلال ربطها بالنظريات والدارسات السابقة وتوظيف ما تم جمعه عن طريق الملاحظة والمقابلة، كما أن التحليل الكيفي يمكننا من التأكد من صدق الفرضيات والوصول إلى استنتاجات علمية يمكن أن تكون انطلاقة لنظرية جديدة.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل تحديد الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في دراسة موضوع "ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا" بحيث تم اختيار كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كمجال لإجراء هذه الدراسة، وتم هذا الاختيار بناء على عدة اعتبارات أهمها قيمة المعرفة والمعلومات الموجودة داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ما يتناسب مع الدراسة الحالية.

وقد قمنا بتحديد عينة الدراسة والتي شملت 70 موظف من الكلية، حيث قمنا بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة الكلي، بإضافة إلى اعتماد منهجية محددة والتي فرضتها نوعية الدراسة، وكذا أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل، والتي شكلت في مجملها سندا ساعدنا في تسير ومعالجة الموضوع ميدانيا والحصول على معلومات هامة ومتنوعة، حيث كانت هذه المرحلة عبارة عن الجسر الذي مكنا من العبور إلى المرحلة الأخيرة من البحث الميداني والمتمثلة في مرحلة عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة.

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
2. مناقشة النتائج في ضوء المقاربات النظرية.
3. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة.

رابعاً: اقتراحات والتوصيات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

سوف نقوم في هذا الفصل بعرض وتحليل البيانات والمعطيات المستخلصة من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها سابقا، حيث تمثل مرحلة عرض وتحليل البيانات المرحلة الأخيرة والنهائية من مراحل البحث الاجتماعي، وبعد أن تم تجميع البيانات التي حصلنا عليها من الميدان قمنا بتحليلها وتفسيرها ثم التحقق من صدق الفرضيات التي تم بنائها في الفصل الأول، بإضافة إلى دراسة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة ثم سنقوم أيضا بمناقشة نتائج هذه الدراسة في ضوء المقاربات النظرية، وفي الأخير سنقوم باستعراض النتائج العامة لدراسة إضافة إلى التوصيات ومجموعة من الاقتراحات.

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

الجدول رقم (11): توزيع المبحوثين حسب رأيهم حول تناسب المساحة المخصصة مع عدد الموظفين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	49	75.38%
لا	16	24.62%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم(1) إجابات المبحوثين ويتضح أن 75.38% من المبحوثين صرحوا بأن المساحة المخصصة للعمل تتناسب مع عدد الموظفين، وهذا راجع إلى المساحة الكبيرة للكلية أو إلى عدد الموظفين القليل نسبياً مقارنة بالمساحة الموجودة، وهذا ما سهل حسب تصريحات بعض الموظفين العمل في ظل جائحة كورونا وتتناسب مع تطبيق الإجراءات الوقائية وكذا خفف نوع ما من نسبة الضغوط. في حين أقر 24.62% من المبحوثين بأن المساحة المخصصة للعمل لا تتناسب مع عدد الموظفين، وذلك راجع إلى طبيعة العمل الذي يزوله المبحوث حيث أن مساحة المكاتب تختلف من مكتب الآخر، وهذا ما أثر حسب مجموعة من المبحوثين على أدائهم خاصة في ظل الظروف التي فرضتها جائحة فيروس كورونا.

الجدول(12): توزيع المبحوثين حسب إذا ما كانوا يرتدون الكمامة أثناء القيام بوظيفتهم.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
56.25%	18	الضيق	دائما
34.37%	11	القلق	
6.25%	02	نقص التركيز	
3.12%	01	الدوار	
44.23%	23	الضيق	أحيانا
34.61%	18	القلق	
15.38%	08	نقص التركيز	
5.76%	03	الدوار	
4.61%	03	أبدا	
100%	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين. ملاحظة: استعملنا عدد إجابات كل فرد.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 80% من أفراد عينة البحث صرحوا إنهم في بعض الأحيان يرتدون الكمامة اثناء العمل كما أنهم في بعض الأحيان لا يرتدونها لأنه عند ارتداء الكمامة تسبب لهم حسب ما صرح به 44.23% الضيق في حين 34.61% صرحوا بأنه تسبب لهم القلق أما المبحوثين بنسبة 15.38% تسبب لهم نقص التركيز في حين صرحوا 5.76% من نسبة المبحوثين بأنها تسبب الدوار.

أما مجموعة من أفراد عينة الدراسة بنسبة 49.23% صرحوا أنهم دائما يرتدون الكمامة بالرغم من أن ارتداءها يسبب لهم ضغوط حيث صرح 56.25% من المبحوثين أنها تسبب لهم الضيق في حين 34.37% تسبب لهم القلق أما 6.25% تسبب لهم نقص التركيز أما 3.12% تسبب لهم الدوار في حين أنه صرح مجموعة من أفراد عينة الدراسة بنسبة 4.61% أنهم لم يرتدوا الكمامة أبدا.

ويمكن إرجاع ارتداء الموظفين الكمامة في بعض الأحيان ربما إلى الخوف من المرض أما في بعض الأحيان لا يرتدونها بسبب اصابتهم بأمراض مزمنة فقد صرحوا بأن ارتدائهم الكمامة يسبب لهم مشاكل

عديدة كالضيق، القلق، نقص التركيز والدوار. في حين أن الذين يرتدون الكمامة بصفة دائمة راجع هذا ربما للخوف الزائد من المرض أو معرفة خطورة الوضع، أو إلى طبيعة العمل التي تتطلب ارتدائها بسبب التواصل والتفاعل المباشر مع الزملاء، أما عدد قليل من المبحوثين الذين لا يرتدون الكمامة ربما يرجع ذلك للوظيفة التي يشغلونها حيث لا تتطلب ارتدائها لأنهم لا يتواصلون بطريقة مباشرة أو عدم التخوف من المرض والجهل بخطورته.

الجدول رقم(13): توزيع المبحوثين حسب ما إذا تم توفير وسائل الحماية

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات	
51.93%	27	كافية	نعم
48.07%	25	غير كافية	
20%	13	لا	
100%	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين. ملاحظة: استعملنا عدد إجابات كل فرد.

من خلال معطيات الجدول(3) نجد أن أكبر عدد من المبحوثين والذي يقدر ب52 موظف والذي تقدر نسبتهم ب80% صرحوا أن الكلية وفرت وسائل الحماية حيث انقسموا إلى مجموعتين 27 موظف بنسبة 51.93% قالوا أن وسائل الحماية الموفرة من طرف الكلية كانت كافية في حين 25 منهم بنسبة 48.07% قالو أن هذه الوسائل غير كافية، أما عدد آخر من الموظفين يبلغ عددهم 13 موظف وتقدر نسبتهم ب 20% صرحوا بأنه لم يتم توفير وسائل الحماية وتفسيرنا لهذا أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الكلية وفرت وسائل الحماية وأنها كانت كافية هذا راجع ربما إلى الخوف من الإدارة أو أن الكلية حقا وفرت الوسائل بشكل كافي.

أما نسبة المبحوثين الذين قالوا أن الكلية لم توفر وسائل الحماية هذا ربما راجع الى أن الكلية وفرت لكن اقتصرت هذه الوسائل على فئة معينة، أو خوف المبحوثين من الفيروس حيث يوجد بعض الأفراد لديهم فوبيا كبيرة من الفيروس إذ أنه مهما وفرت الكلية يشعرون بأنها غير كافية وهذا التخوف لا حضناه عند بعض الموظفين الذين رفضوا القيام بالمقابلة معنا أو حتى الإجابة على أسئلة الاستمارة.

الجدول رقم (14): توزيع إجابات المبحوثين حسب ما إذا تم تعقيم الكلية بعد نهاية كل دوام.

النسبة المئوية %	التكرارات	الاحتمالات
18.46 %	12	دائما
63.08 %	41	أحيانا
66.67 %	8	الاحتجاج
0 %	0	التغيب
0 %	0	التهديد بالمقاطعة
33.33 %	4	لاشيء
0 %	0	أخرى
100 %	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين. ملاحظة: استعملنا عدد إجابات كل فرد.

من خلال معطيات الجدول (11) نجد أن 41 موظف والذي تبلغ نسبتها 63.08 % هي أعلى نسبة للموظفين الذين صرحوا أن الكلية حرصت على تعقيم مرافقها عقب نهاية الدوام بصفة دورية في حين انقسموا مجموعة منهم صرحوا بأنهم دائما ما كانت الكلية تعقم عقب نهاية كل دوام بنسبة 18.46 % و 12 موظف صرحوا بأنه أبدا لم تقوم الكلية بالتعقيم عقب نهاية كل دوام بنسبة 18.46 % وهذه الأخيرة، انقسموا بدورهم إلى 8 من الموظفين قدموا احتجاجات وشكوى قدرة بنسبة 66.67 % في حين آخرين اكتفوا بقول أنهم لم يحتجوا بلغ عددهم 4 موظفين وكانت نسبتهم 33.33 %.

من خلال هذا نرى أن إجابات المبحوثين تختلف ربما هذا راجع إلى نسبة الخوف من الفيروس فهي تختلف من فرد إلى آخر وأيضا إلى نوعية الوظيفة فهناك موظفين لا يرون عملية التعقيم عقب نهاية كل دوام عكس بعض الموظفين الذين يمكنهم رؤية التعقيم كوظيفة رجال الأمن. وأيضا يمكن أن يرجع هذا إلى الأسباب الشخصية فهناك موظفين قد أصابتهم الجائحة أو أصابت أفراد مقربين منهم مما سبب رهاب لديهم وبالتالي يرون أنه مهما تعقم الكلية يبقى التخوف والتمسك بفكرة أنهم لم يعقموا حتى أن البعض قدموا شكوى واحتياجات.

الجدول رقم (15): توزيع المبحوثين حسب ما إذا تقيّدوا بإجراءات التباعد

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
دائما	40	61.54 %
أحيانا	24	36.93 %
أبد	1	1.53 %
المجموع	65	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول (12) إجابة المبحوثين ويتضح أن (40) مبحوث ما نسبته 61.54 % قد صرحوا بأنهم قد تقيّدوا دائما بإجراءات التباعد عند ممارستهم لعملهم، وهذا راجع إلى الوضعية الوبائية المخيفة التي كانت عليها البلاد، فحسب رأي بعض المبحوثين حُرصة الكلية دائما على توفير الوسائل الوقائية وكذا التعقيم بصفة دورية من أجل تجنب الإصابة بالعدوى.

بينما صرح (24) مبحوث ما نسبته 36.93 % بأنهم يتقيّدون أحيانا بإجراءات التباعد عند ممارستهم لوظائفهم، وهذا راجع إلى استهزاء البعض بالخطورة الكبيرة التي يشكلها فيروس كورونا على صحتهم، وكذا إلى غياب الرقابة الدائمة عليهم والتي تفرض عليهم التقيد بهذه الإجراءات بصفة دائمة، في حين أقر مبحوث واحد ما نسبته 1.53 % بأنه لا يتقيد بإجراءات التباعد نهائيا عند ممارسته لوظيفته، وهذا حسب وجهة نظره لا يمكن تطبيقه داخل هذه المساحة، وكذلك صرح أن الفرد يمكن أن يرتدي الكمامة ويتجنب الملامسة المباشرة كافي لحمايته من الإصابة بالمرض.

الجدول رقم (16): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان التدريس عن بعد قد شكلا ضغطا إضافيا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	34	52.31 %
لا	31	47.69 %
المجموع	65	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن 52.31 % من المبحوثين صرحوا بأن التدريس عن بعد قد شكلا ضغطا إضافيا على العمال وذلك راجع إلى طبيعة العمل داخل الكلية والذي يتطلب في أغلب الأحيان التواصل المباشر بين العاملين، كذلك خلق نوع جديد من الأعمال الذي يتطلب مجهود أكبر في

العمل وهو ما يزيد من نسبة الضغوط التي يتعرض إليها الموظف وفي المقابل توجد نسبة 47.69 % من الموظفين صرحوا بأن التدريس عن بعد لم يشكل ضغطا إضافيا عليهم، وهذا راجع إلى أن الأعمال المطلوبة منهم لم تتغير أي لم يتأثروا بنظام التدريس عن بعد وهذا راجع إلى طبيعة العمل أي أنه لم يزيد من نسبة الضغوط بشكل عام وهذا راجع أيضا إلى أن الموظفين قد تعود على التكيف مع الضغوط المستحدثة والتعايش معها مهم كانت.

الجدول رقم (17): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان يوجد التزام من الموظفين بإجراءات الوقاية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	35	53.85%
لا	30	46.15%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول رقم (14) المبين أعلاه نجد أن 35 من المبحوثين الذين تقدر نسبتهم 53.85% اجابوا بأنه يوجد التزام للموظفين بتطبيق الإجراءات الوقائية من فيروس كورونا في الكلية وهي أعلى نسبة، في حين نجد أن 30 موظف بنسبة 46.15% اجابوا أن الموظفين لم يلتزموا بالإجراءات الوقائية من الفيروس ويرجع التزام الموظفين بتطبيق الإجراءات الوقائية من خلال مقابلتنا معهم نتيجة الخوف والرهاب من الفيروس أو الوعي بخطورة هذا الفيروس الفتاك أو اصابتهم بالمرض، واصابة أقاربهم، مما يجعلهم يأخذون بالتدابير التكميلية للوقاية من الفيروس، وأيضا يرجع لمراقبتهم وفرض تنبهات وعقوبات على الموظفين من قبل المسؤولين عليهم في حين لم تنتقد مجموعة أخرى من الموظفين وذلك راجع إلى معانات بعض الموظفين من أمراض حيث تسبب لهم الكمامة الضيق أو عدم القدرة على التنفس أو نقص السمع وأيضا نقص ثقافة الأفراد حول خطورة المرض وهذا علي العموم يعود إلى المستوى التعليمي للموظفين، وهناك من لم ينتقد ببعض الإجراءات كالكمامة والمعقم لكنه ينتقد ببعض الإجراءات وعدم الاحتكاك معهم مما يقلل نسبة احتمال الإصابة بالفيروس وانتقال العدوى، واستهتار بعضهم نتيجة خضوعهم لعلاج مسبق أي التلقيح، وأيضا توفير مساحة كافية للفرد تجعلهم مطمئنا كالعامل في مكتب منفرد، كما أنه يمكن أن ترجع إلى الأخبار المغلطة والكاذبة التي جعلت فئة من الموظفين يتعاملون باستهتار وكان الأمر لا يعنيهم.

الجدول رقم (18): توزيع المبحوثين حسب رأيهم حول الإجراءات المتخذة للوقاية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
جيدة	9	13.85%
جيدة جدا	2	3.8%
عادية	47	72.30%
سيئة	3	4.62%
سيئة جدا	4	6.15%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 72.30% من أفراد العينة صرحوا بأن الإجراءات المتخذة للوقاية كانت عادية وهذه أعلى نسبة، بينما 13.85% من المبحوثين صرحوا بأن الإجراءات المتخذة للوقاية كانت جيدة، في حين أن 6.15% من المبحوثين يقرون بأن الإجراءات المتخذة للوقاية كانت سيئة جدا، أما 3.8% من المبحوثين وهي أصغر نسبة فقد أفروا بأن الإجراءات الوقائية قد كانت جيدة جدا، ومنه يتضح أن الإجراءات الوقائية المتخذة من طرف الكلية قد كانت عادية ويرجع ذلك إلى ثقافة المبحوث حول هذه الإجراءات وكيفية قياسه ما إذا كانت جيدة أعادية فهذا دائما يرجع إلى طبيعة المبحوث وثقافته وكذا إلى مستواه الدراسي وإلى التزامه بهذه الإجراءات الوقائية.

الجدول رقم (19): توزيع المبحوثين حسب ما إذا سببت الإجراءات المتخذة ضغط عليهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	40	61.54%
لا	25	38.46%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب المبحوثين ما نسبته 61.54% أكدوا على أن الإجراءات المتخذة للحد من فيروس كورونا قد شكلت ضغطا عليهم، ويعود ذلك إلى قلة خبرتهم أو صعوبة تكيفهم مع المتغيرات الحادثة في مكان العمل، ولسبب آخر وهو طبيعة العمل فيختلف الضغط

المشكل من موظف إلى آخر، بإضافة إلى مخاوف الموظفين من تداعيات هذا المرض ومن أثاره على صحتهم وصحة ذويهم، ما ضاعف من الضغوط وحدتها.

أما 38.46% أقرّو بأن الإجراءات المتخذة للحد من فيروس كورونا لم تشكل ضغطاً إضافياً عليهم، لأن أغلبهم ذو خبرة معتبر في العمل وأصبحوا يتكيفون مع مختلف المتغيرات والضغوط الجديدة داخل العمل، إضافة إلى أن الوظائف الإدارية بحد ذاتها تعد مسؤولية حساسة تتطلب الصبر والجهد من أجل التسيير الفعال، كما أن جائحة كورونا هي جائحة عالمية تتطلب الأخذ بهذه الإجراءات وفرض الالتزام والتقيد بها في المجتمع ككل في مختلف شؤون الحياة العامة سواء في البيت وحتى المراكز التجارية والشوارع.

الجدول رقم (20): توزيع المبحوثين حسب ما إذا تدخلت الإدارة لتقليل من حدة الضغوط خلال جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	47	72.30%
لا	18	27.69%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

توضح البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين صرحوا بأن الإدارة تدخلت لتقليل من حدة هاته الضغوط التي تسبب فيها الفيروس بلغ عددهم 47 موظف بنسبة 72.30% من المبحوثين في المقابل نجد أن الموظفين الذين صرحوا أن الإدارة لم تتدخل لتقليل من حدة الضغوط التي تسبب فيها الفيروس بلغ عددهم ب 18 موظف بنسبة 27.69% من عدد المبحوثين.

اختلفت آراء المبحوثين حول تدخل الإدارة حيث اتجه عدد منهم إلى أن الإدارة تدخلت في التقليل من الضغوط وهذا راجع إلى نوع التدخل من قبل الإدارة أو التزام الموظف بالتعقيم الشخصي أو المواظبة على تنظيف اليدين والمحافظة على مسافة التباعد بين الزملاء وأيضا من خلال تجنب الأماكن المزدحمة، أو متابعة آخر المستجدات من مصادر موثوقة حول الفيروس مما يجعلهم مطمئنين ورؤية أن توفير الإجراءات من قبل الإدارة جيدة في كل الحالات. بالإضافة أن الإدارة حسب تصريح مجموعة من

الموظفين لاحظت خطورة الوضع فعملت على أخذ احتياطات لتجنب تأثير هذه الضغوط الناتجة عن هذا الوباء على أداء الموظفين.

في حين أكد مجموعة من المبحوثين أنها لم تتدخل ويرجع ذلك نتيجة عدم التأقلم مع المرض والإحساس بالرهاب والخوف الشديد لذلك يرون أن الإدارة لم تتدخل بشكل كافي، أو أن الإدارة في الحقيقة لم تتدخل إطلاقاً من أجل التقليل من هذه الضغوط.

الجدول رقم(21): توزيع المبحوثين حسب ما إذا تراجع مستوى أدائهم بسبب الضغوط خلال جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	39	60 %
لا	26	40 %
المجموع	65	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين من عينة الدراسة صرحوا بأنه هناك تراجع في مستوى أدائهم لعملهم بنسبة 60 % بسبب هذه الضغوط التي فرضها الفيروس، تليها نسبة 40 % صرحوا بأنه لم يتراجع مستوى أدائهم لعملهم.

ويرجع ذلك إلى أن المجموعة الغالبة من المبحوثين صرحوا أنه تأثر أدائهم في فترة الفيروس راجع إلى سن المبحوثين فكبار السن يتأثرون أكثر من الصغار، وأيضا يمكن أن تكون نقص الخبرة وبالتالي عدم التأقلم مع الوضع الجديد، في حين صرح مجموعة أخرى بأنه لم يتراجع مستوى أدائهم لعملهم وهذا راجع ربما إلى أنهم من فئة الشباب أي يمتلكون القوة والجهد ويتميزون بالنشاط والقدرة على أداء الأعمال بشكل أفضل حتى في ظروف محددة، كما أن مناصب أفراد العينة مختلفة كل حسب طبيعة العمل، وبالتالي يكون تأثير الفيروس على المبحوثين مختلف كذلك خبرة العمال الإداريين داخل الكلية أدى إلى تأقلمهم مع الوضع الجديد وتفهمهم للأعمال الموكلة إليهم.

الجدول(22): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان مستاء من جو العمل في ظل الظروف الجديدة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	48	73,84%
لا	17	26.16%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 73,84 % من أفراد العينة أكدوا على استيائهم من جو العمل في ظل جائحة كورونا وهذا راجع إلى تداخل المهام الوظيفية مما يؤثر على فئة الموظفين الجدد بالإضافة إلى تفكك جماعات العمل بسبب إجراءات التباعد مما يخلق جو من الاغتراب لدى الفرد خاصة وأن نسبة كبيرة من المبحوثين يشغلون وظائف تتطلب التواصل المباشر وهذا ما يتفق مع ما جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية التي تؤكد على أهمية الاتصال المباشر في تحقيق أداء أحسن، وكذا غياب روح الفريق وعلاقات التعاون والانسجام فيما بينهم، وهو ما يتحقق عن طريق التفاعل المتبادل بين العاملين وهو ما تؤكد عليه نظرية الحاجات.

أما 26.16% من المبحوثين وهي نسبة قليلة فقد أكدوا على أنهم غير مستائين من جو العمل في ظل جائحة كورونا، ويرجع ذلك إلى رغبة المبحوثين في العمل بشكل منعزل عن الآخرين أي بشكل فردي فجماعة العمل يمكن أن تكون مصدر لراحة الموظف أو مصدر لتوتر والقلق هذا يختلف من موظف إلى آخر الذي يرجع في الأساس إلى الاختلاف في التفكير وكذلك عدم التفاهم خاصة مع الضغط النفسي الذي أضافه فيروس كورونا.

الجدول رقم (23): توزيع المبحوثين حسب إصابتهم بالإرهاق من العمل خلال جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%	
دائما	إرهاق جسدي	02	28.57%
	إرهاق نفسي	0	0%
	الاثنين معا	5	71.44%
أحيانا	إرهاق جسدي	12	25.53%
	إرهاق نفسي	09	19.14%
	الاثنين معا	26	55.32%
أبدا	11	16.92%	
المجموع	65	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين. ملاحظة: استعملنا عدد إجابات كل فرد.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين بنسبة 72,03% صرحوا أن العمل الذي يؤدونه أحيانا يصيبهم بالإرهاق، وهذا راجع إلى طبيعة المهام الموكلة إليهم ومدى صعوبتها لأن طبيعة العمل في الكلية ليست بالأمر الهين خاصة في ظل الظروف التي فرضها فيروس كورونا حيث 55.32% من هؤلاء صرحوا أنهم يصيبهم كلا النوعين من الإرهاق الجسدي والنفسي معا في حين يرى 25.53% أنهم يصيبهم إرهاق نفسي فقط، بينما يرى 19,14% أنهم يشعرون بإرهاق جسدي عند القيام بأعمالهم، هذا التباين في وجهات النظر حول نوع الإرهاق الذي يصيب الموظفين يرجع إلى كمية الجهد التي يبذلونها في العمل من أجل إتمام المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد كذلك يعود إلى خبرتهم الطويلة في المجال الذي يشغلونه والذي يجعلهم أكبر تقبلا للأعمال التي يكلفون بها خاصة في ظل التغيرات التي فرضها فيروس كورونا، من حيث كمية العمل ونوعه بالإضافة إلى قدرة الموظفين على عمل أعمال مختلفة باختلافهم. في حين يرى 16.92% من المبحوثين أنهم لا يصيبهم أبدا أي إرهاق أي كان نوعه وهذا يعود إلى اعتماد الكلية على مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب، وهذا ما يتفق مع النظرية البيروقراطية التي ترى أن التخصص وتقسيم العمل هو أساس الأداء الناجح للأعمال والوظائف من خلال قوانين العمل في مواقعهم المناسبة بحيث لا يتعرضون إلى أي نوع من الإرهاق على الرغم من

التغيرات الحاصلة في كافة المجالات المهنية في ظل الظروف الصحية وهذا يدل على قدرتهم على التكيف مع كافة المتغيرات الحادثة في مكان العمل.

الجدول(24): توزيع المبحوثين حسب تعقد أعمالهم خلال جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
دائما	0	%0
أحيانا	29	%44.62
أبدا	36	%55.38
المجموع	65	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين.

توضح بيانات الجدول رقم (21) أن 55.38% من المبحوثين وهي أعلى نسبة صرحوا أن الأعمال المطلوبة منهم في ظل جائحة كورونا ليست معقدة وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال الإدارية التي يؤديها أغلب المبحوثين والتي تتميز بالسهولة وهذا ما أفاد به بعض الموظفين خلال المقابلة حيث كانت إجابة الموظفين بأن الأعمال الموكلة إليه خلال جائحة فيروس كورونا بسيطة وليست صعبة كما أنها تتناسب مع طاقتهم وقدراتهم، بالإضافة إلى إدراك الموظف لدوره، كما أن مؤهله العلمي ساعده في القيام بهذه الأعمال بسهولة أي معظم المبحوثين متحصلين على مستوى جامعي في دراستهم مما يجعل أعمالهم غير معقدة، كذلك حسب رأيهم أن الخبرة المهنية التي تحصلوا عليها من خلال عملهم لسنوات ومعرفتهم بالأعمال التي يقومون بها جعلهم متكيفون مع كافة المتغيرات التي فرضتها جائحة كورونا.

في حين أقر 44.62% من المبحوثين أن الأعمال المطلوبة منهم في ظل جائحة كورونا أحيانا تكون معقدة وهذا راجع حسب رأي المبحوثين إلى طبيعة العمل الذي يؤديه الذي لا يتناسب مع طاقتهم وقدراتهم، بالإضافة إلى صعوبة فهم أساليب العمل وعدم قدرتهم على التحكم فيها، مع ظهور مسؤوليات جديدة في جائحة كورونا أصبحت تؤدي بهم إلى وقوع في بعض الأخطاء التي يعاقب عليها الفرد مما يزيد تخوفه من عمله.

الجدول(25): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان العمل روتيني وممل خلال جائحة كورونا.

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات	
10%	01	تكرار المهام	دائما
10%	01	طبيعة العمل	
70%	07	الإجراءات الوقائية	
10%	01	لا يوجد سبب	
16.28%	07	تكرار المهام	أحيانا
6.97%	03	طبيعة العمل	
39.54%	17	الإجراءات الوقائية	
37,21%	16	لا يوجد سبب	
18.46%	12	أبدا	
100%	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين. ملاحظة: استعملنا عدد إجابات كل فرد.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 66.16% وهي أعلى نسبة من المبحوثين صرحوا أنهم يشعرون أحيانا بأن العمل روتيني وممل خلال جائحة كورونا حيث أكد 37,21% بأنه لا يوجد سبب يجعلهم يشعرون بهذه الطريقة، فيما صرح 39,54% بأن الإجراءات الوقائية كانت السبب وراء شعورهم بأن العمل روتيني وممل وذلك راجع إلى عدم تغير أعمالهم التي أصبحت محددة ومقيدة ضمن نمط معين وذلك بسبب التباعد الحاصل أو التعقيد الذي فرضته الإجراءات الوقائية، في حين أوضح 16.28% بأن طبيعة العمل هي السبب وراء شعورهم بالملل وروتينية في العمل وهذا ما يتفق مع نظرية العلاقات الإنسانية التي ترى من خلال مبادئها أن التخصص وتقسيم العمل يؤدي إلى الاتجاه نحو الآلية والروتينية في العمل وبالتالي يفقد هذا العمل جوانبه الاجتماعية حيث أصبحوا مطالبين بإنجاز مهامهم الروتينية مع إتباع العديد من الإجراءات المعقدة.

في حين أقر 15.38% بأنهم دائماً يشعرون بأن العمل روتيني وممل خلال جائحة كورونا في حين أكد 10 منهم أن طبيعة العمل هي السبب وراء روتينية العمل. كما أكد 70% منهم أن الإجراءات الوقائية وراء شعورهم بالروتينية والملل في العمل فحسب رأيهم أن أعمالهم تقيدهم جراء فرض هذه الإجراءات أي أن الوظيفة لا تتغير في مضمونها حيث أصبحت توكل إليهم نفس المهام خلال نفس الوقت مع غياب كافة وسائل الإثراء الوظيفي وكذا غياب التفاعل بينهم بسبب هذه الإجراءات التي كانت حسب رأيهم يضيف نوع من المتعة والتجديد في العمل كما أشار 10% من المبحوثين أن تكرار المهام بصفة مستقرة طوال أيام الأسبوع بالإضافة إلى عدم استفادتهم من أوقات الراحة عدا ما يتعلق بعطل نهاية الأسبوع وهذا ما يسبب إرهاق نفسي إلى جانب إرهاق جسدي.

الجدول(26): توزيع المبحوثين حسب تأثير كوفيد_19 على معنوياتهم في العمل.

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات	
95.13%	39	سلبي	نعم
4.87%	02	ايجابي	
36.93%	24	لا	
100%	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 63.07% من المبحوثين صرحوا بأن كوفيد_19 قد أثر على معنوياتهم في العمل وأكد 95.13% منهم أنه أثر بشكل سلبي، ويرجع ذلك حسب رأيهم إلى التغير المفاجئ في أساليب العمل التي كانوا يستخدمونها بالإضافة إلى القيود التي سببتها الإجراءات الوقائية لفيروس كورونا والتي خلقت جو يسوده الروتين في الأعمال، في حين أن 4.83% من المبحوثين صرحوا أنه أثر بشكل إيجابي عليهم، ويرجع هذا حسب رأيهم إلى حبهم للعمل بشكل منعزل على الآخرين أي لا يحبون العمل في جماعات وهذا ما وفره إجراء التباعد لهم. في حين أقر 36.93% من المبحوثين أن كوفيد_19 لم يؤثر نهائياً على معنوياتهم، وهذا راجع حسب رأيهم إلى طبيعة عملهم وكذا إلى خبرتهم المهنية التي اكتسبوها من خلال العمل لسنوات طويلة، بالإضافة إلى أنهم صرحوا بأنهم يحبون هذا العمل ولا يهمهم أي تغير يحدث فيه.

الجدول(27): توزيع المبحوثين حسب ما إذا تناسب الوقت المخصص للعمل مع مهامهم في ظل جائحة كورونا.

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات
21.54%	14	دائما
61.54%	40	أحيانا
16.92%	11	أبدا
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول نلاحظ أن 61.54% من أفراد العينة يرون أن الوقت المخصص للعمل في ظل جائحة كورونا أحيانا يتناسب مع المهام الموكلة إليهم وأحيانا لا يتناسب ومن خلال المقابلة مع المبحوثين كثرة يرون أن الوقت غالبا لا يتناسب مع المهام، في حين يرى 21.54% من المبحوثين يرون أن الوقت المخصص للعمل في ظل جائحة كورونا متناسب مع المهام الموكلة إليهم، أما 16.92% من المبحوثين صرحوا أن الوقت المخصص للعمل خلال جائحة كورونا غير متناسب مع المهام الموكلة إليهم أبدا.

حسب الرأي الأول لأفراد العينة يمكننا أن نفسر ذلك بأنهم يقومون بأداء مهامهم بدون بذل مجهود كبير وهذا ما يجعلهم لا يشعرون بالقلق والتوتر الكبير من أجل إنهاء مهامهم أما الفئة التي يكفيها الوقت دائما راجع إلى أن لديهم خبرة كبيرة وبالتالي يكون أدائهم سليم ونسبة ارتكاب الأخطاء قليلة، أما الفئة التي لا يكفيها الوقت المخصص لأداء المهام خلال جائحة كورونا قد يرجع لإصابتهم بالتعب والإرهاق من خلال اجابتهن عن السؤال السابق.

الجدول(28): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك ساعات إضافية في العمل خلال الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	12	18.46%
لا	53	81.54%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول (25) إن غالبية المبحوثين من عينة الدراسة صرحوا إنهم لم يجبروا على العمل لساعات إضافية في الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا وكان عددهم 53 مبحوث بلغت نسبتهم 81.54% في حين صرحوا 12 مبحوث بنسبة 18.46% أنهم أُجبروا على العمل لساعات إضافية في الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا.

معظم المبحوثين لم يجبروا على العمل لساعات إضافية في الظروف الصحية الجديد لأنه لم يتغير عدد الطلبة في هذه الفترة وبالتالي رغم التخوف من فيروس كورونا إلا أن مهام الموظفين في الإدارة لم تزد بقيت كما هيا أو ربما يرجع إلى حب الموظف لعمله كما صرح أحد الموظفين في المقابلة في حين صرح البعض أنهم عملوا لساعات إضافية وراجع هذا إلى اختلاف مناصب العمل من موظف إلى آخر وصرحوا بأن العمل الإضافي يولد ضغط ويؤثر على أداء الموظف للقيام بواجباته وأعماله.

الجدول(29): توزيع المبحوثين حسب تأثير التوقيت في ظل الجائحة على أداء عملهم.

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات	
6.66%	01	بشكل ايجابي	نعم
93.34%	14	بشكل سلبي	
76.93%	50	لا	
100%	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (26) نلاحظ أن 76.93% من المبحوثين صرحوا أنهم لم يتأثروا بالتوقيت في ظل الجائحة على أدائهم لعملهم وهذا راجع حسب رأيهم إلى وضوح المهام بطريقة تسهل للموظف القيام بعمله، وهذا ما يتفق مع نظرية التكوين الإداري لهنري فايول الذي أكد على ضرورة التخصص في العمل أي كلما كان العامل يقوم بعمله الخاص به بأفضل طريقة لا يحتاج منه ذلك وقت كبير وكذلك إدراك دوره كما أكدوا على أن كل شخص في الكلية حسب رأيهم مدرك لعمله وبالتالي على الرغم من التغيير الذي حدث في أوقات العمل إلا أن العمل كان يسير بشكل طبيعي.

في حين أقر 23,07% من المبحوثين أن التوقيت في ظل الجائحة أثر على أدائهم حيث أكدوا 93,34% منهم أنه أثر بشكل سلبي فيما أشار 6.66% أنه أثر بشكل إيجابي، ويرجع ذلك حسب المقابلة التي أجريت مع المبحوثين إلى طبيعة العمل في الكلية خاصة على مستوى الإدارة، بالإضافة إلى قلة خبرة بعض الإداريين وعدم تأقلمهم مع الوضع الذي فرضته جائحة كورونا وعدم تفهمهم الأعمال الموكلة لهم، وكذلك صرح البعض منهم أن عدم كفاية الوقت في بعض الأحيان يؤثر عليهم سلبا فوجدنا بعض منهم يصيبهم التوتر نتيجة زيادة جهدهم من أجل إتمام المهام الموكلة إليه في ظل جائحة كورونا، وعليه فإن عامل الوقت يؤثر بشكل كبير على أداء العمال وعلى صحتهم.

الجدول(30): توزيع المبحوثين حسب مناسبة الأجر مع الجهد.

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات
32,30%	21	نعم
67.70%	44	لا
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين من الجدول رقم(27) أن أكبر نسبة من نصيب 44 موظف من مجموع العينة أي ما يعادل نسبة 67.70% صرحوا بأن الأجر الذي يتقاضوه لا يتناسب مع الجهد المبذول في حين أن 21 موظف من أفراد العينة صرحوا العكس كانت النسبة تقدر 32,30% الموظفين المستجيبين غير راضين على الأجر الذي يتقاضوه لأنهم يعتبرون أن المهام التي تؤدي أكبر بكثير مما يكافئون به، وبالتالي هذا يؤثر على أدائهم خاصة في فترة انتشار فيروس كورونا والهلع والخوف الذي نشره المرض وبالتالي يصبح الموظف يتأثر نفسياً وجسدياً فالأجر القليل يدفع إلى الرغبة في ترك العمل ويعود السبب إلى عدم توافقه مع متطلبات الحياة، فتدهور القدرة الشرائية وازدياد الأعباء الاقتصادية والاجتماعية للمتزوجين من جهة والذين يعينون أسرهم من جهة أخرى، لا يسمح لهم بإنجاز الجزء المهم لتحقيق استقرارهم. أي كلما زاد الأجر زاد الدافع للعمل وهذا ما أكدت عليه نظرية ماسلوا للحاجات وذلك بضرورة تلبية الحاجات الفيزيولوجية، كما أكدت نظرية التوقع لفكتور فروم على أنه كلما زاد العائد لدى الفرد كلما زادت الدافعية للعمل.

الجدول(31): توزيع المبحوثين حسب تلقيهم أوامر متعارضة من المسؤولين

النسبة المئوية%	التكرارات	الاحتمالات
27,70%	18	نعم
72,30%	47	لا
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن غالبية الباحثين من عينة الدراسة صرحوا أنهم لم يتلقوا أوامر متعارضة من المسؤولين وبلغ عددهم 47 موظف بنسبة 72,30% في حين صرحوا 18 موظف بنسبة 27,70% أنهم تلقوا أوامر متعارضة من المسؤولين، يرجع عدم تلقي الموظفين أوامر متعارضة إلى طبيعة المنصب ونوع عمل كل فرد كما أنه يتدخل المسؤولون إذا لاحظوا أخطاء لتوجيه الموظفين فقط. كما أنه يرجع إلى وضوح الإجراءات والقوانين وعدم تجاوز الموظفين لصلاحيات الوظيفية واحترام التسلسل الهرمي للسلطة هذا ما أشارت إليه النظرية البيروقراطية لماكس فيبر أن التسلسل الرئاسي ضروري لتحديد العلاقات في حين أن الذين قالوا نعم سببها اللامبالاة أو عدم الخبرة أو يرجع ذلك إلى الأقدمية ولم يحققوا رغباتهم وبالتالي لم يتحققوا أهدافهم داخل الكلية. وعليه فإن نظرية التكوين الإداري لهنري فايول أشارت إلى هذه النقطة من خلال مبدأ وحدة الأمر والتي تعني بذلك أن الفرد يجب أن يحصل على أوامره من طرف شخص واحد.

الجدول (32): توزيع الباحثين حسب ما إذا تعارضت طبيعة المهام مع اهتماماتهم خلال جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	22	33.85%
لا	43	66.15%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أن غالبية الباحثين من عينة الدراسة صرحوا أن طبيعة مهامهم لا تتعارض مع اهتماماتهم في ظل جائحة كورونا، قدر عددهم 43 موظف بنسبة تقدر ب 66.15% في حين صرح مجموعة بلغ عددها 22 موظف بنسبة تقدر ب 33.85% أنهم لم تتعارض طبيعة مهامهم مع اهتماماتهم خلال فترة انتشار كورونا.

الفئة الذين صرحوا أنهم تتعارض طبيعة مهامهم مع اهتماماتهم ربما تكون هذه الفئة عاملة في مواقع المسؤولية ولها التزامات عمل كثيرة وبالتالي مع الفترة الحساسة يسبب لهم العمل ضغط وإرهاق فيؤثر على اهتماماتهم وحياتهم كما أنه في بعض الأحيان تكون المهام الموكلة إليهم صعبة وتزيد من شدة الضغوط عليهم وتؤثر عليهم حيث أوضح تايلور في نظريته أهمية إلحاق كل عامل بأعمال تتوفر لديهم

القدرة والرغبة للعمل فيها، أما الفئة الذين صرحوا أنهم لم تتعارض طبيعة مهامهم مع اهتماماتهم ربما تكون هذه الفئة عاملة في مواقع بسيطة لذلك لا يطغى العمل على الحياة الخاصة.

الجدول(33): توزيع المبحوثين حسب شعورهم بعد نهاية عملهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
التعب	35	53.84%
القلق	09	13.84%
التوتر	6	9.24%
الإحباط	03	4.62%
الملل	12	18.46%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

يظهر من خلال الجدول (30) المبين أعلاه أن 53.84% من المبحوثين صرحوا إلى أنهم يشعرون بالتعب خلال نهاية عملهم وهي النسبة الأكبر، أما 18.46% منهم أكدوا على شعورهم بالملل خلال نهاية عملهم خاصة خلال جائحة كورونا، في حين مثلت نسبة 13.84% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يشعرون بالقلق، بينما 9.24% أقروا بأنهم يشعرون بالتوتر وفي المقابل ذلك صرح 4.62% من المبحوثين بشعورهم بالإحباط عند نهاية عملهم، وهذا الاختلاف في الشعور راجع إلى كمية العمل الملقاة على عاتق العمال الذي يفوق طاقتهم مع عدم تناسب الأجر مع كثرة المهام، فالعامل كائن حي يشعر بالقلق والتعب والتوتر والإحباط والملل وهذا ما يؤثر على روحه المعنوية وبالتالي يؤثر على أدائه بشكل سلبي خاصة في ظل الظروف الصحية التي تفرضها البلاد.

بالإضافة إلى البقاء داخل الوظيفة وتكرار نفس المهام يشعر الموظف بالتعب والقلق بعد نهاية عمله فهو يحتاج من أجل القيام بأداء جيد إلى جو مناسب، كذلك صرح مجموعة من المبحوثين يقطنون في أماكن بعيدة جدا عن عملهم اضطروا خلال جائحة كورونا على القدوم يوميا لتسجيل حضورهم

والعودة رغم الظروف الصحية الخطيرة هذا ما جعلهم يشعرون بأن الإدارة لم تقم بمساعدتهم والذي خلق نوع من الإحباط والاعتراب خلال نهاية كل دوام.

الجدول(34): توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالراحة في مكان عملهم في ظل الظروف الصحية الجديدة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
دائما	11	16.92 %
أحيانا	43	66.16 %
أبدا	11	16.92 %
المجموع	65	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن 66.16% من المبحوثين صرحوا بأن مكان عملهم يشعروهم بالراحة أحيانا في ظل الظروف الصحية الجديدة، وهذا راجع إلى طبيعة بعض المهام والوظائف التي توفر للعامل شعور بالراحة عند القيام بها بالإضافة إلى البيئة التي يعمل بها سواء من حيث توفر المعدات أو غيابها أو من حيث علاقات العمل على الرغم من التباعد الذي فرضته جائحة كورونا في حين أكد 16.92 % من المبحوثين أن مكان عملهم دائما ما يشعروهم بالراحة في ظل الظروف الصحية الجديدة وهذا راجع حسب رأي المبحوثين إلى مكان العمل، بالإضافة إلى السلطة الممنوحة إليهم التي تشعروهم بأهميتهم وقيمتهم داخل الكلية خاصة في أخذ مقترحاتهم حول جائحة كورونا وكيفية تسيير العمل.

بينما أكد 16.92 % من المبحوثين أن مكان عملهم لا يشعروهم بالراحة أبدا في ظل الظروف الصحية الجديدة، وهذا يعود حسب بعض افراد العينة من خلال المقابلة إلى ضيق المكاتب الإدارية التي لا تشعروهم بالراحة خاصة في ظل جائحة كورونا الذي فرض التباعد وعدم قدرة الموظفين على تطبيقه بسبب هذا المشكل، بالإضافة إلى سوء تصميم مكان العمل ونقص التجهيزات هذا ما سبب عدم الارتياح وشعورهم بالقلق والتوتر، في حين أشار البعض إلى المعاملة السيئة من المسؤول إضافة إلى سيادة العلاقات الرسمية الذي خلق جماعات عمل غير متماسكة وبالتالي يؤثر على أدائه بشكل سلبي ويحط من معنوياته في العمل.

الجدول(35): توزيع المبحوثين حسب مناسبة الأجهزة المستخدمة للعمل في إطار الظروف الصحية الجديدة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	36	55.38%
لا	29	44.62%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 55.38% من المبحوثين وهي أعلى نسبة قد صرحوا بأن الأجهزة المستخدمة في العمل مناسبة في إطار الظروف الصحية الجديدة، وذلك يرجع من خلال ملاحظتنا الميدانية على وجود الكثير من التجهيزات داخل المكاتب الإدارية خاصة من جانب أجهزة إعلام ألي وحسب تصريح بعض المبحوثين فقد كانت تعقيم الأجهزة التي يستعملونها في العمل سهلة جدا باعتبار المكاتب منفصلة وغير مشتركة حيث يملك تقريبا كل موظف مكتبه الخاص وجهازه الخاص بينما أكد 44.62% بأن الأجهزة المستخدمة في العمل ليست مناسبة في إطار الظروف الصحية الجديدة، وهذا يعود حسب تصريح بعض المبحوثين عند القيام بالمقابلة خاصة رجال الأمن لصعوبة المحافظة على تعقيم هذه الأجهزة بسبب أنها في مكان يستطيع أي شخص الوصول إليها وهذا راجع كذلك إلى مكان عملهم والذي يتطلب العمل المباشر مع الطلبة رغم الظروف الصحية.

الجدول(36): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك اختلال في بيئة العمل وتسببها في الضغط.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	04	9.53%
	13	30.95%
	16	38.09%
	09	21.43%
لا	23	35.38%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن 64.62% وهي أعلا نسبة من المبحوثين الذين صرحوا أن هناك اختلال في بيئة العمل يسبب لهم ضغط، ويعود هذا حسب رأيهم إلى إهمال الإدارة وعدم مبالاتها وهذا ما ينعكس على عمل الموظف لأنها مرتبطة بصحة الفرد وسلامته البدنية وتشكل مصدر لضغط لاسيما في ظل الظروف الصحية الجديدة التي تتطلب القيام بإجراءات وقائية محددة تمس بيئة العمل ككل، إذ صرح 38,09% أن هناك نقص في عمليات النظافة والتعقيم وهذا ما جعل الموظف في حالة قلق دائم على الوضع غير المسيطر عليه، في حين صرح 30.95% منهم أن درجة حرارة مكان العمل تسبب ضغطا عليهم سواء من حيث ارتفاعها أو انخفاضها وهذا راجع إلى مكان العمل، وهذا ما أكده احد المبحوثين بأن درجة الحرارة المنخفضة تؤثر على حالتهم الجسدية في العمل وكذا على تركيزهم، كما أشار إلى غياب مكيفات التبريد أو عطلها خاصة مع إجبارية ارتداء الكمامة والتي ترفع من درجة الحرارة ما يسبب انزعاج للموظفين، في حين أكد 21,43% على أن التهوية هي أكبر خلل يسبب لهم ضغطا في العمل، حيث صرح بعض المبحوثين أنهم مصابون بأمراض كضيق التنفس وهذا ما يعرقل قدرتهم الجسمية في بعض الأحيان يؤدي إلى شعورهم بالنعاس داخل مكان عملهم خاصة بعد اضطرارهم لارتداء الكمامة بصفة دائمة، في حين 9.53% منهم أن الإضاءة المتعبة هي السبب الرئيسي لضغط في مكان العمل حيث أن نسبة من العمال يرون بأن الإضاءة غير مناسبة لكن بنسب متفاوتة هذا حسب مكان عمل الموظف كما أنه حسب الملاحظة الميدانية انتبهنا أن معظم المكاتب تحتوي على إضاءة جيدة لكن بعض المكاتب تصميمها يمنع إضاءة الطبيعة وأشعة الشمس من الدخول إلى المكتب وهذا الخلل حسب المبحوثين يؤدي إلى ضعف الرؤية والتي ينتج عنها فقدان التركيز ويتفق ذلك مع جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية حيث قام التون مايو في دراسته بتحديد تأثير مجموعة من المتغيرات كالحرارة، الإضاءة وظروف العمل.....، على أداء العاملين أثناء العمل بينما أكد 35.38% من المبحوثين على أنه لا يوجد أي خلل في بيئة العمل يسبب لهم ضغطا أي ملائمة ظروف بيئة العمل لهم، ويرجع ذلك ربما إلى تخوفهم من التصريح بأنه يوجد خلل أو يعود إلى أن طبيعة عملهم لا تتطلب توفر هذه الشروط .

الجدول(37): توزيع المبحوثين حسب ما إذ كان هناك نقص في الإمكانيات المادية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	54	83,07%
لا	11	16,93%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

توضح البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه بأن 54 موظف أي ما يعادل نسبة 83,07% من مجتمع الدراسة صرحوا بأن نقص الإمكانيات المادية يشعروهم بالضغط في حين صرحوا فئة من الموظفين أي 11 موظف ما يعادل نسبة 16,93% بأن نقص الإمكانيات المادية لا يشعروهم بالضغط. يرجع إحساس الموظفين بالضغط نتيجة نقص الإمكانيات المادية إلى الالتزامات والمسؤوليات التي على عاتقهم وبالرجوع إلى إجابة المبحوثين على سؤال الأجر فنجد أن أغلبية المبحوثين غير راضيين على الأجر وبالتالي هذا يحدث ضغط خاصة في الفترة الحساسة لانتشار الفيروس ازدادت المصاريف خاصة مع الإجراءات الوقائية التي يتخذها أي فرد من أجل التعقيم الشخصي. وهذا ما يتفق أيضا مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة لينز التي أكدت على أن المصادر المسببة لضغوط ناتجة عن أسباب مختلفة منها نقص الموارد المادية، والنقص في الطاقات البشرية ذات الكفاءة العالية. أما بالنسبة للمبحوثين الذين صرحوا أن نقص الإمكانيات المادية لا يشعروهم بالضغط ذلك نتيجة القناعة.

الجدول(38): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت هناك تهوية في مكان العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	44	67,69%
لا	21	32,30%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من الجدول رقم (35) أن أكبر نسبة من نصيب 44 موظف من مجموع العينة أي ما يعادل نسبة 67.69% صرحوا بأن مكان عملهم يتوفر على التهوية الجيدة في حين أن 21 موظف من أفراد العينة صرحوا بالعكس وكانت النسبة تقدر ب 32.30% تعتبر التهوية المناسبة في بيئة العمل من العوامل المهمة التي يجب توفرها خاصة في فترة انتشار فيروس كورونا. لأنها أصبحت لها تأثير على صحة الموظف وأداءه لعمله. ويمكن إرجاع الفئة الذين صرحوا بوجود التهوية إلى طول مدة العمل في المؤسسة الأمر الذي جعلهم يتعودون عليها حتى وأن كانت غير كافية. أو يرجع ذلك إلى المنصب الذي يشغله الموظف إذا كان مسؤولاً فبالتالي يكون لديه مساحة خاصة للعمل أي توفر التهوية. وأيضا يمكن أن ترجع إلى أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حديثة النشأة أي دو بناء عصري يحتوي على تهوية جيدة في حين أن فئة قليلة صرحوا أن لا وجود لتهوية في العمل وقد يرجع ذلك إلى المنصب الذي يشغله وبالتالي يكون هناك نقص التهوية في مكان عمله.

الجدول (39): توزيع المبحوثين حسب ما إذا أدى فيروس كورونا إلى غياب في التواصل مع زملاء العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	41	63.07%
لا	24	36.93%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يشير الجدول أعلاه أن 41 من العينة أي نسبة 63.07% تمثل فئة المبحوثين صرحوا أن فيروس كورونا أدى إلى غياب التواصل مع زملائك في العمل في حين 24 موظف بنسبة 36.93% صرحوا أن فيروس كورونا لم يؤدي إلى غياب التواصل مع زملائهم في العمل.

يرجع غياب التواصل بين الموظفين إلى اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة للوقاية من فيروس كورونا والتباعد الذي ينقل العدوى أصبح الموظفين يهابوا من أن يقتربوا من بعضهم وبالتالي يحدث التباعد وأيضا تغيير الوقت أدى إلى عدم التقاء الموظفين مع بعضهم البعض وبالتالي نقص التفاعل فيما

بينهم حتى وضع الكمامة كما صرح بعض المبحوثين يجعلهم يحسون بالاعتراب. وهذا ما يتفق مع مبادئ مدرسة العلاقات الإنسانية ونظرية الحاجات حول مدى أهمية الاتصال المباشر في تحقيق أداء أحسن، وأيضا كون الفرد يسعى لإشباع حاجاته النفسية عن طريق الاتصال والتفاعل المباشر مع الزملاء. أما بالنسبة للمجموعة التي صرحت بأن الفيروس لم يؤدي إلى غياب التواصل ربما هذا راجع إلى طبيعة عمله لا تتطلب التواصل مع الآخرين أو الأشخاص الذين يفضلون العزلة والعمل لوحده دون الإنظام إلى الجماعة.

الجدول(40): توزيع المبحوثين حسب إذا ما أحدث فيروس كورونا خلل في علاقات مجتمع الكلية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	46	70.76%
لا	19	29.24%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول (37) أن غالبية المبحوثين من عينة الدراسة صرحوا أن فيروس كورونا أحدث خلل في العلاقات بين مجتمع الكلية قدر عددهم ب 46 موظف بنسبة 70.76% في حين صرحوا مجموعة بلغ عددهم 19 موظف بنسبة تقدر ب 29.24% أنه لم يحدث اختلال في العلاقات بين مجتمع الكلية.

أحدث الفيروس خلل في العلاقات والبيئة التنظيمية ككل فقد أصبح الموظفين لا يتعاملون بطريقة مباشرة مع بعضهم البعض خوفا من الإصابة وانتقال العدوى الأمر الذي أدى إلى ابتعاد الموظفين عن بعضهم البعض، أيضا التقيد بالإجراءات الوقائية كالكمامة تشعر الموظف بالاعتراب حيث هناك بعض الموظفين يحب العمل جماعة أي بالمشاركة حسب ما صرحوا به في المقابلة في حين أن انتشار المرض أحدث عزلة تغيير في وقت العمل أدى هذا التغيير لهذا الخلل في العلاقات وابتعاد الموظفين حيث أصبحوا أغلبهم لا يلتقون في حين الفئة الذين صرحوا بأنه لم يحدث خلل في العلاقات بين مجتمع الكلية على الأغلب هم أشخاص يحب العزلة والعمل بطريقة فردية وبالتالي لم يؤثر عليهم البرتوكول الجديد.

الجدول(41): توزيع المبحوثين حسب ما إذا تم أخذ اقتراحاتهم من طرف الكلية للحد من انتشار جائحة كورونا.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	47	72.30%
لا	18	27.70%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الملاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المبحوثين صرحوا أنه تم اخذ اقتراحاتهم حول الحد من انتشار جائحة كورونا من قبل الكلية وكانت نسبة هؤلاء المبحوثين 72.30% تليها نسبة 27.70% صرحوا أنه لم يتم اخذ اقتراحاتهم حول الحد من انتشار جائحة كورونا. المبحوثين الذين صرحوا بأنه تم اخذ اقتراحاتهم حول الحد من انتشار جائحة كورونا يمكن أن يرجع السبب إلى المنصب الوظيفي الذي يشغله الموظف وأيضا يمكن تأخذ الكلية بعين الاعتبار الموظفين ذات خبرة مهنية كبيرة. في حين المبحوثين الذين صرحوا بأنه لم تأخذ اقتراحاتهم لعل السبب يعود إلى مركزية القرارات التي تصدر من الجامعة إلى إدارة الكلية ثم فرضها من طرف هذه الأخيرة على الموظفين دون مناقشتها والاختذ برأيهم وهذا يدل على أن نسبة صغيرة من الموظفين لم يشاركوا في عملية اتخاذ القرارات رغم أنه من الضروري أن تمنح لهم الفرصة لتقديم أفكارهم ومقترحاتهم في مجال عملهم. كما أنه من الضروري أن يكون مبدأ المشاركة لاستثمار آراء الموظفين بشكل يسمح بالتأقلم مع الأوضاع الجديدة وبالتالي المحافظة على أداء جيد في ظل الظروف الراهنة.

الجدول(42): توزيع المبحوثين حسب اقتراحاتهم لتحسين الأداء في المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
المساواة بين الموظفين	36	31.57%
إحلال الثقة	31	27.19%
الإشراف الجيد	12	10.53%
الجدية والتفاني	32	28.07%
لا شيء	03	2.64%
المجموع	114	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن 31.57% من المبحوثين أكدوا على أن الاقتراح الأنسب لتحسين الأداء في المؤسسة هو المساواة بين الموظفين فهو يخلق جو من العدل الوظيفي الذي من خلاله يشعر الفرد بحالة من الاستقرار والأمان داخل مكان عمله في حين أن 28.07% من المبحوثين صرحوا أن الجدية والتفاني هي النقطة الأساسية التي من خلالها يتحسن أداء المؤسسة، ويرجع ذلك إلى قيام الفرد بعمله بالطريقة المناسبة وشعورهم بالمسؤولية تجاه عملهم، كذلك حب العامل لعمله والرغبة فيه والتفاني وإتقانه يزيد من أداء الفرد ويخفف في حدة ضغوط العمل عليه بينما أكد 27.19% من المبحوثين أن إحلال الثقة هو السبيل الأنسب لتحسين الأداء، في حين أكد 10.53% بأن الإشراف الجيد هو ما يحسن أدائهم داخل مكان عمله وهذا يتحقق حسبهم عن طريق الأخذ باقتراحاتهم حول طريقة العمل وخلق جماعات عمل متماسكة من خلال القيام بأعمال مشتركة.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

انطلاقاً من أهداف الدراسة التي تسعى لتوصل إلى نتائج تفيد في تحديد الأثر الذي تخلفه ضغوط العمل على انخفاض أداء العاملين في ظل انتشار فيروس كورونا، تم صياغة ثلاث فرضيات لهذه الدراسة، حاولنا من خلالها معرفة كيف تعرقل الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين، وما إذا كان يساهم عبء العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في قصور أداء العاملين، وبإضافة إلى معرفة كيف تساهم بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في انخفاض أداء العاملين.

الفرضية الأولى: تعرقل الاجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين.

مؤشراتها: إجراء التباعد، الإجراءات الوقائية، ارتداء الكمامة، وسائل الحماية، المساحة المخصصة للعمل، تعقيم المرافق، التدريس عن بعد.

ومن خلال مناقشة نتائج هذه الفرضية توصلنا إلى ما يلي:

- 75.38% أكدوا بأن المساحة المخصصة للعمل تتناسب مع عدد الموظفين في الكلية وهذا راجع إلى المساحة الكبيرة للكلية، بإضافة إلى العدد القليل للموظفين نسبيا مقارنة بهذه المساحة في ظل تفشي فيروس كورونا.

- صرح 80% من المبحوثين على أنه تم توفير وسائل الحماية من طرف الكلية، لكن أشار 51.53% من هذه النسبة بأنها لم تكن كافية بنسبة لهم، وهذا راجع إلى تخوف المبحوثين من الإجابة ويسبب لهم هذا مشاكل مع الإدارة، حيث لا حضنا تضارب في الأقوال لدى نفس الموظفين إذ من خلال المقابلة وعند سؤال المبحوثين بشكل غير مباشر أبدى جميع المبحوثين تدمرهم من عدم توفر وسائل الحماية وأكدوا على أن الوسائل التي تتوفر تذهب إلى جهة معينة ولا تصلهم بتاتا ما دفعهم إلى اقتنائها بشكل شخصي وهذا ما سبب لهم نوع من الضغط.

- 63.08% أكدوا على أن الكلية قد حرصت على تعقيم مرافقها نهاية الدوام، وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة التي يشغلها المبحوث حيث أن بعض الوظائف توقيتها الزماني لا يسمح لموظفيها على مشاهدة ما إذا تم التعقيم حقا أو لا.

- صرح 61.54% من المبحوثين أنهم تقيدوا دائما بإجراءات التباعد خلال جائحة فيروس كورونا، كما أكد 36.93% على أنهم أحيانا يتقيدون بإجراءات التباعد وأحيانا لا، وهذا راجع إلى الوضعية الوبائية التي أحدثت حالة هلع وسط الموظفين ما جعلهم يتفادون التواصل المباشر مع بعضهم البعض.

- أكد 52.31% على أن التدريس عن بعد قد شكل ضغطا إضافيا، وهذا راجع إلى نوع المهام الجديدة الموكلة إليهم والتي تتطلب مجهودا أكبر في العمل ويعبر كذلك عنصر دخيل على نظام التدريس ما شكل عبء على الموظفين.

وقد تم التأكد من خلال إجابات المبحوثين على أن هؤلاء قد طبقوا الإجراءات التنظيمية الجديدة التي فرضها فيروس كورونا، فهذه الإجراءات قد أصبحت بسبب فيروس كورونا من الأشياء الروتينية في حياة

الموظفين سواء في مكان العمل أو المنزل، لكن من خلال النتائج تبين لنا أن هذا التقيد الدائم بإجراءات التنظيمية قد خلق حالة من القلق والملل داخل العمل وهذا ما أثر على أداء العاملين بشكل سلبي.

- أقر 72.30% من المبحوثين أنه حسب رأيهم الإجراءات المتخذة للوقاية كانت بشكل عادي، وهذا راجع إلى ثقافة المبحوث حول هذه الإجراءات بشكل عام.

- أقر 61.54% من المبحوثين على أن الإجراءات المتخذة للوقاية قد شكله ضغطاً، وهذا راجع إلى قلة خبرة الموظفين مع التعامل مع هذه الإجراءات باعتبارها سابقة لوم تحدث من قبل.

- أكد 72.30% أن الإدارة قد تدخلت من أجل التقليل من حدة الضغوط وهذا راجع إلى ملاحظة الإدارة خطورة الوضع وتأزمه داخل مكان العمل وكيف يؤثر هذا بشكل سلبي على أداء الموظفين.

- أقر 60% أنه حدث تراجع في مستوى أدائهم بسبب ضغوط العمل خلال جائحة كورونا راجع إلى صعوبة تأقلمهم وتكيفهم مع الوضع الجديد.

ومما سبق توصلنا إلى أن المبحوثين قد أكدوا على أنهم في أغلب الأحيان قد تقيّدوا بكافة الإجراءات الوقائية من حيث إجراءات التباعد أو التعقيم أو ارتداء الكمامة حتي أنهم يرون أن الإدارة قد وفرت وسائل الحماية، بل ويجدون أن الإدارة قد تدخلت عن طريق اتخاذ مجموعة من الخطوات من أجل التخفيف من حدة هذه الضغوط، ولكن أقر المبحوثين أن هذه الإجراءات وعلي الرغم من محاولة تكيفهم معها والتزامهم المستمر بها إلا أنها قد شكلت ضغطاً إضافياً عليهم وذلك بسبب التغيرات المهنية التي سببتها وهذا ما أدى إلى حدوث تراجع في أدائهم وبالتالي فإن الإجراءات التنظيمية المطبقة في المؤسسة قد عرقلت أداء العاملين وخلقت نوع من الضغوط الجديدة، أي فرضية الدراسة الأولى محققة.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

من خلال عرض وتحليل العبارات المتعلقة بال محور الثالث الخاص بالفرضية الثانية والتي مفادها:

الفرضية الثانية: يؤثر عبء العمل في ظل تفشي فيروس كورونا على أداء العاملين.

مؤشراتها: جو العمل، الأعمال المعقدة، روتينية العمل، الوقت المخصص للعمل، طبيعة المهام.

جاءت النتائج كالتالي:

-73.84% أكدوا استيائهم من جو العمل في ظل جائحة كورونا، وهذا راجع إلى تفكك جماعات العمل

بسبب إجراءات التباعد، التي سببت جواً من الاغتراب لدى الموظفين.

- 72.92% من المبحوثين أكدوا بأنه في بعض الأحيان يصيبهم الإرهاق من العمل، راجع لنوع المهام الموكلة إليهم.

- 55.38% من المبحوثين أكدوا أن الأعمال المطلوبة منهم في ظل جائحة كورونا ليست معقدة وهذا راجع إلى أن طبيعة العمل في الإدارة لم تتغير خلال الجائحة.

- 66.16% من المبحوثين أكدوا أنه في بعض الأحيان يتميز العمل بالروتين والملل خلال جائحة كورونا، وهذا راجع إلى الإجراءات الوقائية من الفيروس.

- 63.07% من المبحوثين أكدوا أنه فيروس كوفيد_19_ أثر على معنوياتهم وهذا رجع إلى التغيير المفاجئ للجوفي للعمل بسبب انتشار الفيروس.

من خلال النسب سالفة الذكر نستنتج أن خلال انتشار فيروس كورونا، الذي أحدث ضجة وهلع وخوف أثر ذلك بشكل سلبي على الإدارة أصبح الموظفين مستائين من جو العمل بسبب التقيد بالإجراءات الوقائية نتج عن هذه الأخيرة شعور الموظفين بالاغتراب كذلك كثرة الأعباء في ظل هذه الجائحة سببت إرهاق للموظفين ومع التخوف المتزايد من التعامل مع هذا الوباء زاد إحساس الموظفين بالإرهاق نتيجة تأزمهم نفسياً، لكن الأعمال لم تتعد في هذه الفترة كون أنها لم تتغير والمناصب أيضاً بقيت على حالها أي أن كل موظف يعمل على حالها أي أن كل موظف يعمل نفس العمل الذي كان يعمل قبل فترة انتشار هذا الوباء. وإنما سبب روتينية وملل في العمل بسبب تقيد الموظفين بالإجراءات الوقائية والتخوف والتباعد الحاصل بسبب هذا الفيروس أصبح كل موظف يعمل بشكل منعزل عن البقية وبالتالي أدى هذا إلى أحداث تكرار في المهام، تأثرت معنويات الموظفين بسبب الفوضى العارمة التي أحدثها الفيروس سواء بسبب التخوف من تأثيره على أدائهم أو الخوف من الإصابة به ونقل العدوى للعائلة.

- 61.54% من المبحوثين أكدوا أن الوقت لم يتناسب مع المهام الموكلة إليهم في ظل جائحة كورونا وهذا في بعض الأحيان راجع إلى تغيير الوقت بسبب الحجر المفروض.

- 81.54% من المبحوثين أكدوا أنهم لم يجبروا على العمل لساعات إضافية في الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا لأنه تقلص الوقت في هذه الفترة والمهام لم تزيد.

- 76.93% من المبحوثين لم يؤثر التوقيت في ظل الجائحة على أدائهم لمهامهم وهذا راجع لوضوح المهام، فالمناصب لم تتغير.

- 67.70% من المبحوثين صرحوا بأن الأجر الذي يتقاضوه لا يتناسب مع الجهد المبذول، وهذا راجع إلى الضغط الكبير الذي يحس به الموظف خاصة في فترة انتشار فيروس كورونا.
- 72.30% من المبحوثين أكدوا أنهم لم يتلقوا أوامر متعارضة من المسؤولين، وهذا راجع لعدم تغير المسؤولية وعدم تغيير المهام لكل موظف.
- 66.15% من المبحوثين أكدوا أن طبيعة المهام لا تتعارض مع اهتماماتهم في ظل جائحة كورونا، وهذا راجع لموقع العمل أو المنصب للموظف أي ليس لديه مسؤوليات كبيرة تسبب تعارض للمهام مع الاهتمامات.

- 53.84% من المبحوثين أكدوا أنهم يشعرون بالتعب خلال نهاية عملهم، وهذا راجع لكمية العمل لدى الموظف وأيضا الشعور بالخوف من فيروس كورونا.

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن الموظفين لم يعملوا لساعات إضافية خلال فترة انتشار فيروس كورونا لأنه في هذه الفترة تقلص الوقت نتيجة الحجر الذي فرضه المرض بسبب التخوف من انتشاره وعدم تغير مهام الموظفين وظائفهم كما أن الوقت في هذه الفترة لم يؤثر على أدائهم وتناسب مع المهام الموكلة إليهم. ورغم أن الوقت لم يؤثر على الأداء إلا أن المرض سبب لهم ضغوطات وأعباء كبيرة من الجانب النفسي أكثر من الجانب الجسدي وأحدث لهم تعب كبير بعد نهاية العمل. ومما سبق يمكن القول بأن الفرضية الموسومة بعبء العمل وأداء العاملين خلال جائحة كورونا محققة.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

من خلال عرض وتحليل العبارات المتعلقة بالمحور الرابع الخاص بالفرضية الثالثة والتي مفادها: الفرضية الثالثة: تؤثر بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا على أداء العاملين.

مؤشراتها: اختلال بيئة العمل، التهوية، أجهزة العمل، جو العمل، علاقات مجتمع العمل. وجاءت النتائج كالتالي:

- 66.16% أكدوا أنه في ظل الظروف الصحية الجديدة يشعرون بالراحة في مكان العمل أحيانا وهذا راجع إلى طبيعة العمل للموظف أو البيئة التي يعمل بها.
- 55.38% من المبحوثين أكدوا أن الأجهزة المستخدمة في العمل مناسبة في إطار الظروف الصحية الجديدة وهذا راجع إلى التجهيزات داخل المكاتب والكلية ككل وسهولة العمل عليها في ظل الظروف الصحية.

- 83.07% من المبحوثين أكدوا أن نقص الإمكانيات المادية يسبب لهم ضغط وهذا راجع إلى أن نقص الحافز المادي يلعب دور في تحسين أداء الفرد ورفع معنوياته.
 - 64.62% من المبحوثين أكدوا أن هناك اختلال في بيئة العمل أحدث لهم ضغطا وهذا راجع إلى التخوف من الظروف الصحية الجديدة التي تتطلب القيام بالإجراءات اللازمة للوقاية من الفيروس.
 - 67.69% من المبحوثين أكدوا أن هناك تهوية في مكان العمل وهذا راجع إلى المنصب الذي يشغله الموظف.
 - 63.07% من المبحوثين أكدوا أن فيروس كورونا أدى إلى غياب التواصل مع زملاء العمل وهذا راجع إلى التقيد بإجراءات الوقاية خوفا من انتقال العدوى.
 - 70.76% من المبحوثين أكدوا أن فيروس كورونا أحدث خلل في علاقات مجتمع الكلية وهذا راجع إلى التخوف من انتقال عدوى الفيروس أدى إلى ابتعاد الموظفين عن بعضهم.
 - 72.30% من المبحوثين أكدوا أن الكلية أخذت اقتراحاتهم حول الحد من انتشار فيروس كورونا وهذا راجع لخبرة الموظفين المهنية والمنصب الذي يشغله.
 - 31.57% من المبحوثين أكدوا أن من خلال المساواة بين الموظفين يتحسن الاداء في المؤسسة.
- بناء على ما تقدم نستنتج أن فيروس كورونا تسبب في تكهرب جو العمل فأصبح الموظفين لا يشعرون بالراحة خلال أداءهم لعملهم كم أنه نقص الإمكانيات المادية اذى إلى ضغط كبير وأيضا خلل في بيئة العمل بسبب المرض كما أن الفيروس أدى إلى غياب التواصل الذي بذوره أحدث خلل في العلاقات بين مجتمع الكلية كما أنه في ظل الظروف الراهنة للمرض المساواة بين الموظفين تساعد في تحسين الأداء وهذا لأن اختلاف المناصب والمستوى للموظفين عرضهم لضغط حتى خلال الجائحة سواء من خلال أخذ الاقتراحات أو توفر الوسائل الوقائية.

2. مناقشة النتائج في ضوء المقاربات النظرية:

من خلال محاولتنا في الفصل الثاني تسليط الضوء على مضمون كل مقارنة نظرية حول موضوع ضغوط العمل نجد أن نتائج الدراسة تتوقف بشكل سلبي مع مبدأ كل نظرية، فيما يتعلق الأمر بتراجع مستوى الأداء للموظفين بسبب الضغوط التي جاءت نتيجة جائحة كورونا سيتم فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات.

- تقوم النظريات الكلاسيكية على أن الإنسان آلة وتكتفي باعتبار الأجر المحفز الوحيد للفرد والمحدد الأساسي لتحسن الأداء، والتقيد بالإجراءات والقوانين في ظروف العمل المختلفة وعليه فإن نتائج الفرضية الأولى الموسومة بعلاقة الإجراءات التنظيمية بأداء العمال خلال جائحة كورونا تتفق مع أساسيات النظريات الكلاسيكية حيث جاءت النتائج تؤكد أهمية التقيد بالقوانين والإجراءات أما نتائج الفرضية الثانية فقد اتفقت في بعض عباراتها مع مبادئ النظريات الكلاسيكية منها الأجر المحفز للفرد لتحسين الأداء في نتائج الفرضية الثالثة فقد اتفقت مع النظريات الكلاسيكية من خلال روح التعاون بين أعمال الإدارة ككل العدالة والمساواة بين الموظفين تساعد في تحسين الأداء.
- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها وتم عرضها وتحليلها وتفسيرها سابقا يتضح أنها اتفقت نسبيا مع مبادئ مدرسة العلاقات الإنسانية ونظرية الحاجات حيث أكد المبحوثين عن افتقارهم للعلاقات بين الزملاء وشعورهم بالوحدة والاعترا ب رغم تواصلهم لضرورة القصوى وهذا يدل على مدى أهمية الاتصال المباشر في تحقيق أداء أفضل وأن الفرد بحاجة إلى إشباع الحاجات النفسية عن طريق التواصل والتفاعل المباشر.
- كما تتفق نتائج الدراسة إلى حد ما مع النظرية اليابانية على تطوير روح الجماعة والعمل كفريق واحد حيث توصلت الدراسة إلى شعور الأفراد بالعزلة والوحدة لعدم القدرة على العمل كفريق واحد.

3. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

- لقد تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة في الجانب النظري التي تطرقت بشكل مشابه إلى موضوع " ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا لدى سنحاول مقارنة نتائج الدراسات السابقة مع نتائج دراستنا الحالية:
- دراسة (لينز 2010، Iainas)، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن المصادر المسببة للضغوط ناتجة عن أسباب مختلفة منها: نقص الموارد المادية والنقص في الطاقة البشرية ذات الكفاءات العالية، وهي تتفق مع الدراسة الحالية حيث أكد 83.07% من المبحوثين على أنه نقص الإمكانيات المادية داخل مكان العمل يشعرهم بالضغط أي ما يزيد من نسبة تعرضهم لضغط أكبر.
 - دراسة كل من سيجلر وويلسون (sigler et wilson) 1988، حيث توصلت إلى أن ضباط الشرطة يعيشون مستويات من ضغوط العمل اعلى من ضغوط العمل لدى المعلمين، وتتفق مع الدراسة الراهنة حيث أكد 63.07% من الموظفين على أن كوفيد 19 قد أثر على معنوياتهم بشكل سلبي، وأكد

61.54% على أن طبيعة عملهم إداري وهذا ما يفسر بأن الضغوط تختلف حسب طبيعة العمل داخل المؤسسة وهذا ما تأكده النسبة الباقية من الذين قالو أن كوفيد 19 لم يآثر على معنوياتهم أي أن طبيعة العمل والمنصب الذي يشغله المبحوث يتحكم في مستوى تعرضهم لضغط.

- دراسة (loiselle jean: Royer Nicole et al(2001)، حيث توصلت إلى أن المدرسات سجلت لديهن أعلى مستويات الضغوط مقارنة بالمدرسين، وتتفق مع نتائج الدراسة الحالية حيث أكد 53.84% من المبحوثين على أنهم من جنس انثى، وأن 61.54% أكدوا على أن الإجراءات المتخذة للحد من فيروس كورونا قد شكله ضغطا إضافيا أي بما أن النسبة الغالبة هي من جنس انثى هذا ما يوضح زيادة مستوى الضغوط لديهم وتأثرهم بإجراءات الوقاية.

- دراسة لبنى زياد خالد الساكت، حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي، تتفق مع الدراسة الحالية في عامل عبء العمل حيث أكدوا 61.47% على أن الوقت أحيانا لا يتناسب مع المهام الموكلة إليهم، وأن 60% يؤكدون على أن هناك تراجع في مستوى أدائهم لعملهم بسبب الضغوط وهذا ما يؤكد على وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

- دراسة عيسى إبراهيم المعشر، حيث توصلت إلى أن الأعمال الموكلة إلى الأفراد لا تشكل عبء بمعني أنها لا تشكل ضغطا، حيث أكد 55.38% من المبحوثين أن الأعمال المطلوبة منهم في ظل تفشي فيروس كورونا معقدة، لكن تختلف مع هذه الدارسة في جانب الأجور حيث ترى بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وبين العمل من جهة والأداء من جهة أخرى، حيث أكد 67.70% من المبحوثين أن الأجر المقدم لهم لا يتناسب مع الجهد المبذول وبالتالي أصبح عبارة عن عبء يؤثر في أدائهم بشكل سلبي.

- دراسة بوناب محمد، توصلت إلى أن العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل تتباين، حي يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد، وتختلف هذه المصادر حسب طبيعة العمل والظروف المحيطة وخصائص الأفراد انفسهم، وهذه النتيجة تتفق مع الدراسة الراهنة حيث أن 64.62% يؤكدون على أن هناك خلل في بيئة العمل يسبب ضغطا، وأكد 70.76% علي أن فيروس كورونا قد أحدث اختلال في العلاقات بين

مجتمع الكلية ما شكل ضغطا عليهم وهذا ما يؤكد أن هناك عوامل ومصادر مختلف لتأثر على الموظف سواء البيئة الاجتماعية أو البيئة المادية له.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها حول موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال في ظل انتشار فيروس كورونا، وبعد عرض وتحليل المعطيات الميدانية والشواهد المتحصل عليها في الدراسة من أجل التحقق من الفرضيات تم التوصل إلى ما يلي:

- تعرقل الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين.
- يساهم عبء العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في قصور أداء العاملين.
- تساهم بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في انخفاض أداء العاملين.
- التوصل إلى أن الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا سببت ضغوط للموظفين.
- تراجع أداء الموظفين نتيجة الإجراءات التنظيمية خلال جائحة كورونا.
- تميزت الأعمال في ظل تفشي فيروس كورونا بالروتينية والملل.
- تأثير كوفيد_19 بشكل سلبي على معنويات الموظفين.
- يوجد اختلال في بيئة العمل خلال تفشي فيروس كورونا راجع إلى نقص النظافة.
- غياب التواصل خلال جائحة كورونا أدى إلى خلل في العلاقات بين مجتمع الكلية.

رابعا: الاقتراحات والتوصيات

انطلاقا من نتائج التي استخلصناها عن البحث الميداني فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن الأخذ بها وهي كالتالي:

- توفير وسائل الحماية من فيروس كورونا
- ضرورة التعرف على أهم أسباب ضغوط العمل من أجل التقليل من الآثار الناجمة عنها خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا والذي خلق نوع جديد من الضغوط.
- الأخذ بمقترحات الموظفين حول كيفية تحسين جو العمل في ظل جائحة كورونا لأنهم الفئة المعاشية لهذا الوضع وتعرف ما تحتاجه من أمور من أجل التقليل من حدتها.
- العمل على تخفيف أعباء العمل من خلال تقليل ساعات العمل وتخصيص أوقات راحة للموظفين.

- القيام بدورات تكوينية وندوات تحسيسية هادفة يقدمها مختصون من أجل تعريف الموظفين كيفية التعامل مع المتغيرات الحاصل داخل مكان العمل جراء فيروس كورونا.
- الاهتمام بالجانب النفسي والسلوكي للعمال لأن هذا الاهتمام هو الذي يزيد من دافعيتهم نحو العمل ويشعرهم بالحماس والرغبة فيه.
- تشجيع الموظفين ماديا ومعنويا، وتقديم علاوات لمن يبذل جهدا في العمل من أجل تحفيزهم على الأداء الجيد.

خلاصة الفصل:

عرضنا في هذا الفصل الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة المنهجية لهذا البحث والتي تعتبر الركيزة الأساسية لكل بحث علمي، ومن خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل وبعد تحليل ثم تكميم البيانات التي تم التوصل إليها في ضوء الفرضيات، الدراسات السابقة والنظريات وصولاً إلى النتائج العامة والتي أكدت أن ضغوط العمل أثرت على أداء العمال خلال فترة انتشار فيروس كورونا.



الخاتمة:

تعتبر ضغوط العمل من أبرز الظواهر التي تستدعي البحث والدراسة لاسيما في الأونة الأخيرة، مع تواصل موجات متتالية من فيروس كورونا واستمرار العمل بالبرتوكول الصحي الذي تم تطبيقه على جميع جامعات الوطن والذي يفرض مجموعة من الإجراءات.

وتكمن أهمية دراسة إثر ضغوط العمل على أداء العاملين فيظل انتشار فيروس كورونا في ابراز مصادره وتوضيح الاثار النفسية والجسمية والسلوكية له، وكذا إعطاء بعض الحلول من أجل التخفيف من حدتها باعتبار أن كلاهما يعبران عن سلوك الفرد داخل التنظيم، إذن فتعرض الفرد للضغوط والأعباء المتزايدة هو ما سيؤثر على أداءه في عمله وكذا دافعيته في القيام بالأعمال وهو ما يوضح التأثير السلبي الذي تلعبه ضغوط العمل على أداء العاملين خلال جائحة كورونا.

لذلك وجب معرفة العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المؤسسة من خلال التراث النظري سواء من خلال الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع أمن خلال اسقاط مجموعة من النظريات، ثم كان اللجوء الى الميدان كضرورة حتمية وذلك من اجل تقصي مجموعة من النتائج وفق خطة منهجية منظمة من خلال الاعتماد على التحليل الكمي والكيفي لمؤشرات الفرضيات التي تم صياغتها في شكل استمارة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعرقل الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين.
 - يساهم عبء العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في قصور أداء العاملين.
 - تساهم بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في انخفاض أداء العاملين.
 - التوصل إلى أن الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا سببت ضغوط للموظفين.
 - تراجع أداء الموظفين نتيجة الإجراءات التنظيمية خلال جائحة كورونا.
 - تميزت الأعمال في ظل تفشي فيروس كورونا بالروتينية والملل.
 - تأثير كوفيد_19 بشكل سلبي على معنويات الموظفين.
 - يوجد اختلال في بيئة العمل خلال تفشي فيروس كورونا راجع إلى نقص النظافة.
 - غياب التواصل خلال جائحة كورونا أدى إلى خلل في العلاقات بين مجتمع الكلية.
- وتعتقد الباحثين أن الجزائر كبلد ينتمي للعالم الثالث مازال بعيدا عن التأقلم مع الأوضاع المختلفة أي أن، افراده غير قادرين على التكيف مع بيئة أخرى غير البيئة التقليدية لاسيما في ظل الأوضاع التي تسبب بها فيروس كورونا، وعدم قابليتهم لمجارات التطور الهائل الذي حدث، وقد حاولنا من خلال دراستنا إضافة قيمة للحقل المعرفي، كما تفتح المجال أمام الباحثين لدراسة الموضوع من زوايا أخرى مختلفة.



قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

1. المعاجم والقواميس:

- 1- ابن منظور: لسان العرب: دار المعارف، القاهرة، د س.
- 2- ابن منظور: معجم لسان العرب-عربي-عربي-، دار البرهان، القاهرة، 2007.
- 3- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، د س.
- 4- أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2008.
- 5- جوزيف إلياس، المجاني المصور: دار المجاني، ط2، 2002.
- 6- طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والإنترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 7- مجد الدين الفيروز أبادي: القاموس المحيط، دار الحديث، مجلد1، القاهرة، 2008، 1143.
- 8- محمد عميم الإحسان المجدي البركتي: التعريفات الفقهية (معجم يشرح الألفاظ المصطلح عليها)، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت، 2003.
- 9- مصلح الصالح: الشامل (قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي-عربي)، دار عالم الكتب، ط1، الرياض، 1999.
- 10- المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، القاهرة، د س.

2. الكتب:

- 1- إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
- 2- احسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، ط1، عمان، 2005.
- 3- أحمد ماهر: الاختبارات (واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد)، الدار الجامعية، 2003.
- 4- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية، ط8، الإسكندرية، 2002.
- 5- بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، ط2، 2011.
- 6- بن زكورة العويبة: تداعيات أزمة كورونا في قطاعات الاقتصاد العالمي، الجزائر، العدد3، 2020.

- 7- توفيق عبد الرحمان: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مراكز الخبرات المهنية للإدارة، ط1، مصر، 1994.
- 8- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون تعريب ومراجعة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني: إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض، 2004.
- 9- حامد بن أحمد ضيف الله الغامدي: فاعلية العلاج المعرفي السلوكي في معالجة بعض اضطرابات القلق، دار الوفاء لنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2013.
- 10- حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية (من منظور استراتيجي)، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2002، ص 360.
- 11- حسن مصطفى عبد المعطي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، ط1، القاهرة، 2001.
- 12- حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد، ط3، عمان، 2009.
- 13- حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة)، دار الحامد، ط1، عمان، 2006.
- 14- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة الشباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
- 15- حمزة عبد الرزاق العلوان وآخرون: إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، دار الإعمار العلمي، ط1، الأردن، 2016.
- 16- حنا نصر الله: إدارة الموارد البشرية، دار زهران، ط1، 2013.
- 17- خالد عبد الرحيم الهيبي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل، ط2، الأردن، 2009.
- 18- خليل محمد حسن الشماع وخير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط4، عمان، 2009.
- 19- ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي (أسسه، مناهجه، وأساليبه، إجراءاته)، بيت الأفكار الدولية، عمان، د.س.
- 20- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار الصفاء، ط4، عمان، 2010.
- 21- زاهد محمد ديري: السلوك التنظيمي Organizational، دار المسيرة، ط1، عمان، 2011.

قائمة المراجع:

- 22- سعد سلمان المستهداني: منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2019.
- 23- سعيد سي عامر عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، مصر، 1998.
- 24- السعيد مبروك إبراهيم: إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، ط1، الاسكندرية، 2014.
- 25- سمير شيخاني: الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، 2003.
- 26- سيد محمد جاد الرب: استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء، (الأطر المنهجية والتطبيقات العملية)، كلية التجارة بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، مصر، 2009.
- 27- شحاته سليمان محمد سليمان: مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مراكز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، ط1، 2005.
- 28- صالح سليم الحموري و رولا نايف لمعاينة: إدارة الموارد البشرية human pesources (mangenent)، دار كفور المعرفة العلمية، ط1، 2013.
- 29- صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي: التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2013.
- 30- صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2001.
- 31- صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الاسكندرية، 2004.
- 32- صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، ط1، الإسكندرية، 2004.
- 33- ضغوط العمل وصراعات العمل: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006.
- 34- عادل حرحوش صالح و مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، ط2، الأردن، 2006.
- 35- عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، د س.
- 36- عبد الرحمان بدوي: مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، 1977.
- 37- عبد الستار إبراهيم: القلق قيود من الوهم، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2002.

- 38- عبد السلام أبو قجف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 39- عبيدات ذوقان وآخرون: البحث العلمي-مفهومه وأدواته وأساليبه، دار أسامة للنشر، ط1، السعودية، د س.
- 40- عقيل حسين عقيل: خطوات البحث العلمي (من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة)، دار ابن كثير، د س.
- 41- على غربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الوفاء، ط1، القاهرة، 2007.
- 42- عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة، ط1، الأردن، 2012.
- 43- عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 44- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2001.
- 45- فاروق عبده فليبه والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، ط1، عمان، 2005.
- 46- فتحي محمد أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية (النظريات والمهارات)، دار المسيرة، ط1، عمان، 2008.
- 47- فوزي شعبان مذكور: ندوة ضغوط العمل والصرعات وورشنة عمل التعامل مع ضغوط العمل، كلية التجارة، جامعة القاهرة جمهورية مصر العربية، 2006.
- 48- كامل بربر: الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2006.
- 49- لحر عبد الله العزاوي وعباس حسين جواد: الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2013.
- 50- لطفي عبد العزيز الشربيني: كيف تتغلب على القلق المشكلة... والحل، دار النهضة العربية لطباعة والنشر، بيروت، د س.
- 51- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- 52- محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، 2007.
- 53- محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2006.

- 54- محمد الكردي: إدارة الأداء الفعال بمنظمات الاعمال.
- 55- محمد حسين حامدات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، 2009.
- 56- محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2002.
- 75- محمد قاسم القريوتي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل، ط1، الأردن، 2010.
- 58- محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة النظرية والعمليات والوظائف، دار وائل، ط3، عمان، 2006.
- 59- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، الأردن، 2005.
- 60- محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
- 61- منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007.
- 62- موريس انجريس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.
- 63- موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ-الوظائف-الممارسة، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005.
- 64- مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي تكاملي)، دار إثراء، ط1، الأردن، 2009.
- 65- ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر الغربي، القاهرة، 1979.
- 66- ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 2011.
- 67- نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2014.
- 68- هشام مصطفى الجمل: دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

- 69- وليد حميد رشيد الأميري: تقييم وتطوير نظام (التقويم أداء العاملين)، دار الياروي العلمية، عمان، 2009.
- 70- يوسف سداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، ط2، الجزائر، 2014.
3. المجالات والملتقيات:
- 1- بوناب محمد: أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، المجلد 6، العدد 4، جوان 2017.
- 2- فريدة بوغازي: تحليل أثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوث 1955، سكيكدة، العدد 11، 2015.
- 3- خديجة عاشور: ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة خيضر، بسكرة، العدد 26، 2012.
- 4- غيولي أحمد، تويتية الطاهر: دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة الاهم أثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، المجلد 20، سبتمبر 2020.
- 5- سفيان خلوفي، كمال شريط: أثر جائحة فيروس كورونا على أسعار المواد الغذائية غير المدعمة في الجزائر خلال النصف الأول من سنة 2020، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الجزائر، العدد 02، 2021.
- 6- بالخضر مسعودة: أثر ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الجزائر، العدد 3، نوفمبر 2021.
- 7- سهاليلية سماح: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 3، المجلد 5، الجزائر، 2020.
- 8- منظمة الصحة العالمية، الوقاية من كوفيد-19، وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، الجزائر.
- 9- إياد ظاهر وياسر سعد عبد الأمير: انعكاسات بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية، مجلة الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 36، 2015.
- 10- سحراء أنور حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013.

- 11- عبد الملوك مزهود: الأداء بين الكفاءة والفعالية (مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 1، 2001.
- 12- الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) للعاملين في مجال التوعوي في المجتمع، منظمة الصحة العالمية يونيسيف منظمة الطفولة، المركز الوطني للتتقيف والاعلام الصحي والسكاني.
- 13- ميري جينيفير مارخام: مقال في الولايات المتحدة، نشر في 3 مارس، آخر تحديث 28 يونيو 2020.
- 14- سعودي ملحة: عبي العمل وصحة العامل، مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة مولود معمري، المجلد 6، العدد 1، 2021.
- 15- أمال مصطفى الحماسي: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، القاهرة، العدد 350، 1993.
- 16- منصور مصطفى: مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني (دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الإكمالي)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران، العدد 10، مارس 2013.
- 17- عبد الرزاق بن علي وهدي شهيد: مسيبات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة "الساورة للإسمنت"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، بشار، المجلد 22، العدد 2، 2019.
4. الرسائل والمنكرات:
- 1- أية وليد فايز حسين علي: ضغوط العمل الإداري لدى مدري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقتها بانتمائهم المهني، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.
- 2- ريم بنت عمر منصور الشريف: دو إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2013.
- 3- سعد بن عميان الدوسري: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.
- 4- سعد بن عميقان سعد الدوسري: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.

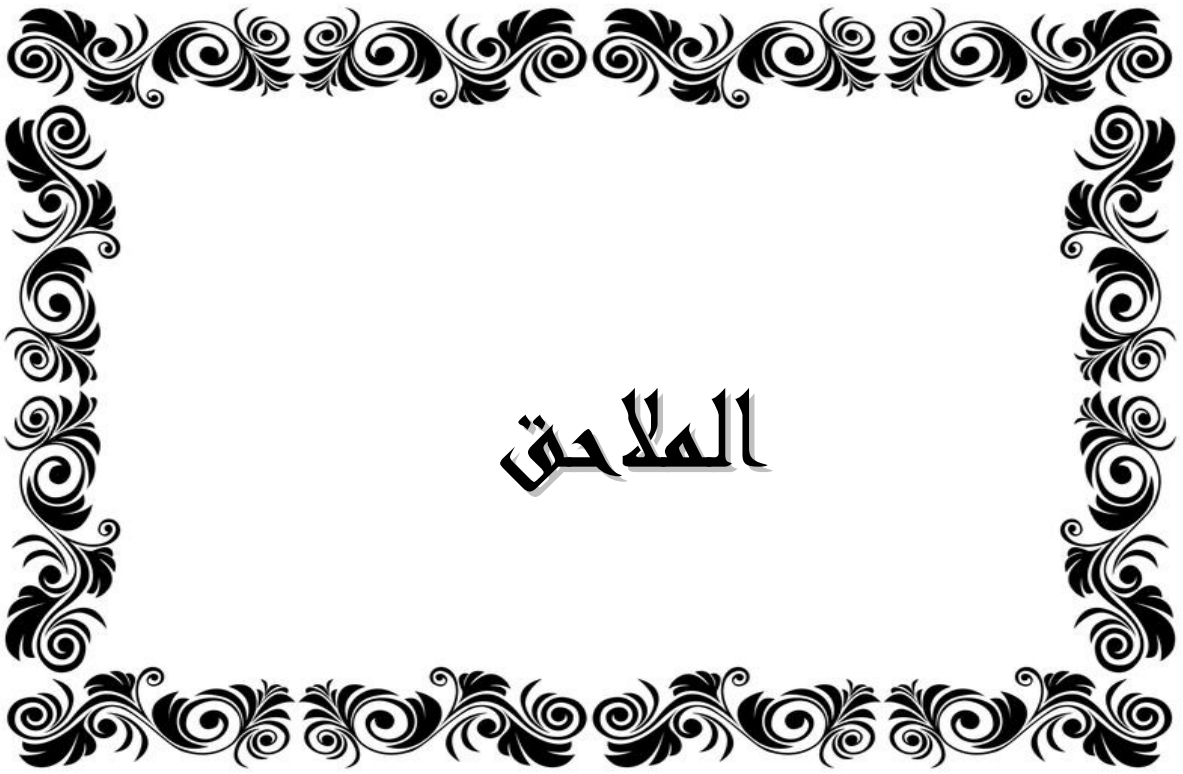
- 5- صادق سميح القروط: الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين.
- 6- عذراء سعود الهاجري: أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
- 7- على موسى حنان: مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، تسير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
- 8- عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2009.
- 9- فاطمة بوحديش: دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2014.
- 10- لبصير هند: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، 2008-2009.
- 11- لبنى زياد خالد الساكت: أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي -دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية-، رسالة ماجستير في الإدارة، قسم الإدارة، كلية الاعمال، جامعة عمان، عمان، 2014.
- 12- محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 13- محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، غزة، 2012.
- 14- محمد مبارك محمد الرشيد: أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014.
- 15- محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

16- مليكة شارف خوجة: مصادر الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس المدرسي، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2017-2018.

17- ميسون سليم السقا: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات-دراسة ميدانية على المصاريف التجارية في قطاع غزة-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية:

1- Dr.david mauri، europaean cancer patient coalition _university hospital of loannina، greece.



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الصديق بن يحيى-جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بعنوان

ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل انتشار فيروس
كورونا
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

- بن يحيى سميرة

إعداد الطالبتين:

- عتيق راشدة

- عريوة مريم

ملاحظة: في إطار إنجاز مذكرة ماستر نطلب من سيادتكم المحترمة أن تمنحونا تعاونكم بالإجابة عن الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة بوضع علامة (x) في الخيار الذي تراه مناسباً، ونحيطكم علماً بأن كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض علمية.

الملاحق:

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس:

ذكر أنثى

(2) السن:

[34_25] [44_35] [54_45] من 55 فما فوق

(3) المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

(4) الحالة العائلية:

أعزب(ة) متزوج(ة) أرمل(ة) مطلق(ة)

(5) الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات [09_05] [14_ 10] [19 _15] أكثر من 20 سنة

(6) طبيعة العمل:

اداري تقني سلك مشترك

(7) محل الإقامة:

ريف شبه حضاري حضاري

المحور الثاني: الإجراءات التنظيمية وأداء العمال خلال جائحة كورونا.

(8) هل تتناسب المساحة المخصصة للعمال مع عدد الموظفين؟

نعم لا

(9) هل ترتدي الكمامة اثناء القيام بوظيفتك؟

دائما أحيانا أبدا

- اذ كانت اجابتك دائما أو أحيانا هل تشعر ب:

الضيق القلق نقص التركيز الدوار

- شعور اخر حدده:

(10) هل تم توفير وسائل الحماية من طرف الجامعة؟

الملاحق:

نعم لا

- اذ كانت إجابتك بنعم هل ترى أنها كافية؟

.....

11 هل حرصت الجامعة على تعقيم مرافقها عقب نهاية الدوام بصفة دورية؟

دائماً أحياناً أبداً

- اذ كانت إجابتك بأبداً، ماذا كان موقفك من ذلك:

الاحتجاج وتقديم شكوة التغيب عن العمل
التهديد بمقاطعة العمل الى حين تحسين ظروف العمل لا شيء أخرى

12 هل تنقيد بإجراءات التباعد عند ممارستك لوظيفتك؟

دائماً أحياناً أبداً

13 هل تعتقد ان التدريس عن بعد شكل ضغط إضافيا على العمال؟

نعم لا

14 هل يوجد التزام من طرف كل الموظفين بتطبيق الإجراءات الوقائية من فيروس كورونا في الجامعة؟

نعم لا

15 ما هو رأيك في الإجراءات المتخذة للوقاية؟

جيدة جيدة جداً عادية سيئة سيئة جداً

16 هل سببت لك هذه الإجراءات ضغوط في العمل؟

نعم لا

17 هل تدخلت الإدارة في التقليل من حدة هاته الضغوط؟

نعم لا

18 هل ترى ان هنالك تراجع في مستوى أداءك لعملك بسبب هذه الضغوط؟

نعم لا

المحور الثالث: عبء العمل وأداء العاملين خلال جائحة كورونا.

19 هل انت مستاء من جو العمل في ضل جائحة كورونا؟

نعم لا

20 هل العمل الذي تؤديه يصيبك بالإرهاق؟

دائماً أحياناً أبداً

- اذا كانت إجابتك بدائماً أو بأحياناً يتمثل هذا الإرهاق:

إرهاق نفسي إرهاق جسدي الإثنين معا

21 هل تعتبر الاعمال المطلوبة منك في ظل جائحة فيروس كورونا معقدة؟

دائماً أحياناً أبداً

22 هل أصبحت تشعر بان العمل روتيني وممل خلال جائحة فيروس كورونا؟

دائماً أحياناً أبداً

- إذا كانت إجابتك بدائماً أو بأحياناً ما السبب في ذلك:

.....

23 هل أثر كوفيد -19 على معنوياتك في العمل؟

نعم لا

- في حالة اجابتك ب نعم كيف كان هذا التأثير:

سلبي اجابي

24 هل تتناسب الوقت المخصص للعمل في ظل جائحة فيروس كورونا مع المهام الموكلة اليك؟

دائماً أحياناً أبداً

25 هل أجبرت على العمل لساعات إضافية في الظروف الصحية التي فرضتها جائحة كورونا؟

نعم لا

26 هل أثر التوقيت في ظل الجائحة على أدائك لعملك؟

نعم لا

- اذ كانت اجابتك بنعم كيف كان ذلك:

بشكل إجابي بشكل سلبي

27 هل يتناسب الاجر الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبدله؟

- نعم لا
- (28) في ظل جائحة كورونا هل تتلقى أوامر متعارضة من المسؤولين؟
- نعم لا
- (29) هل تتعارض طبيعة مهامك في ظل جائحة فيروس كورونا مع اهتماماتك؟
- نعم لا
- (30) كيف تشعر بعد نهاية عملك؟
- التعب القلق التوتر الإحباط الملل
- المحور الرابع: بيئة العمل وأداء العاملين خلال جائحة فيروس كورونا.**
- (31) هل مكان عملك يشعرك بالراحة في العمل في ظل الظروف الصحية الجديدة؟
- دائما أحيانا أبدا
- (32) هل الأجهزة المستخدمة في العمل مناسبة في إطار الظروف الصحية الجديدة؟
- نعم لا
- (33) هل اختلال بيئة العمل يسبب لك ضغط؟
- نعم لا
- اذ كانت اجابتك ب نعم اذكر نوع الخلل الموجود:
- الإضاءة الحرارة النظافة التهوية
- (34) هل نقص الإمكانيات المادية يشعرك بالضغط؟
- نعم لا
- (35) هل يتوفر مكان عملك على التهوية الجيدة؟
- نعم لا
- (36) هل أدى فيروس كورونا غياب التواصل مع زملائك في العمل؟
- نعم لا
- (37) هل تعتقد ان فيروس كورونا أحدث اختلال في العلاقات بين مجتمع الكلية؟
- نعم لا
- (38) هل قامت المؤسسة الجامعية بأخذ اقتراحات حول الحد من انتشار جائحة فيروس كورونا؟
- نعم لا

الملاحق:

(39) من بين هذه الاقتراحات حسب رأيك ما هو الاقتراح الأنسب لتحسين الأداء في المؤسسة؟

- المساواة بين الموظفين الإشراف الجيد
 إحلال الثقة الجدية والتفاني في العمل
 لاشئ

الملحق (2): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	لقب واسم الأستاذ	الرتبة
01	حديان صبرينة	أستاذة محاضرة أ
02	غراز الطاهر	أستاذ محاضر أ
03	شربال مصطفى	أستاذ محاضر أ
04	بن يحيي سهام	أستاذة محاضرة ب
05	بوخدوني توفيق	أستاذ محاضر ب

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا لدى موظفي جامعة محمد الصديق بن يحي-تاسوست-، فخلال انتشار فيروس كورونا تم الاعتماد على اليات جديدة من اجل التأقلم مع الأوضاع الاستثنائية التي عاشتها الجامعة الجزائرية، حيث تمحورت إشكالية البحث حول مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا وذلك انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي:

- ما تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا؟
وقد انبثق عن السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تؤثر الاجراءات التنظيمية على أداء في ظل تفشي فيروس كورونا؟

- هل يؤثر عبء العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا؟

- هل تؤثر بيئة العمل على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا؟

وللإجابة على هذه التساؤلات تم صياغة الفرضية الرئيسية والمتمثلة في:

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذه الدراسة، بحيث تم توزيعها على أفراد العينة المكونة من 70موظف يدرسون بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.

وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- تعرقل الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا أداء العاملين.
- يساهم عبء العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في قصور أداء العاملين.
- تساهم بيئة العمل في ظل تفشي فيروس كورونا في انخفاض أداء العاملين.
- التوصل إلى أن الإجراءات التنظيمية في ظل تفشي فيروس كورونا سببت ضغوط للموظفين.
- تراجع أداء الموظفين نتيجة الإجراءات التنظيمية خلال جائحة كورونا.
- تميزت الأعمال في ظل تفشي فيروس كورونا بالروتينية والملل.
- تأثير كوفيد_19 بشكل سلبي على معنويات الموظفين.
- يوجد اختلال في بيئة العمل خلال تفشي فيروس كورونا راجع إلى نقص النظافة.

Abstract :

This study aims to learn about the impact of workers in the light of the coronavirus outbreak the staff of Mohammed al –siddiq university bin yahya-tasououst- during the spread of the coronavirus

New mechanisms have been adapted to cope with the exceptional conditions of the university of Algeria, the issue of research has centered on the extent to which work pressures affect workers' performance in the wake of the coronavirus outbreak, based on the main question:

-what impact will work pressures have on workers performance in the wake of the coronavirus outbreak?

The following sub- questions emerged from the main question:

- Are regulatory measures affected by the worst workers in the coronavirus pandemic?

- The work load affects workers performance in the wake of the coronavirus outbreak

- has the working environment been affected by the performance of workers in the light of the coronavirus outbreak?

To answer these questions and then conduct a field study at the faculty of humanities and social sciences mohamed al- saddiq bin yahya university – jijel- have accredited the comprehensive survey and we have received 65 responses to the form study out of 70 researchers.

In order to verify the research hypotheses, the current study relied on the descriptive approach as used in data collection, scientific research tools, observation, interview from, documents and records, in order to analyse and interpret and results in addition to adopting the quantitative and qualitative analysis method, the following results analysis measures are hampering workers outbreak contributes to the under performance of workers.

- The working environment in the light of the coronavirus pandemic is contributing to the lower performance of works.

_ finding that regulatory measures in light of the coronavirus outbreak caused stress for employees.

_ staff performance has declined as a result of organizational measures during the coronavirus.

_ business in the coronavirus outbreak has been characterized by routine and boredom.

- _ the negative impact of covid- 19 on employees morale
- _ there is an imbalance in the working environment during the coronavirus outbreak due to lack of hygiene
- _ the absence of communication during the coronavirus pandemic has led to an imbalance in relationship between the college community.