

## ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بشركة سوميفوس – بئرالعائر

### Work pressures and their implications for job performance in Algerian economic institutions, a field study in Somiphos - Bir El Ater

نصرالدين شرقي، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله<sup>1</sup>.

عتيقة حرايرية، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله<sup>2</sup>

تاريخ النشر: 2023/07/11

تاريخ القبول: 2023/11/18

تاريخ الاستلام: 2202/09/27

ملخص: يرتبط نجاح المؤسسات بمختلف نشاطاتها وأنواعها بالإستغلال أو التسيير الأمثل لمختلف مواردها خاصة الموارد البشرية منها، وهذه الأخيرة التي تعتبر المحرك أو المحور الأساسي لنشاط هذه المؤسسات، ولذلك سنتطرق لأحد المواضيع المرتبطة بإدارة الموارد البشرية وذلك تحت عنوان ضغوط العمل و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس -بئرالعائر، بحيث ستكون هذه الدراسة في ظل المنهج الوصفي و اعتمادا على تقنية المقابلة للتأكد من دقة و موضوعية البيانات و المعلومات المتحصّل عليها من خلال العينة العشوائية البسيطة والتي تتمثل في مجموعة من العاملين بالمؤسسة سألقة الذكر، أين سيتم من خلال هذه الورقة البحثية محاولة التوصل لعلاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي بشركة سوميفوس-بئرالعائر.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، التنظيم، الأداء الوظيفي، العلاقات الإنسانية، الحوافز.

**Abstract:** The success of institutions with their various activities and types is linked to the optimal utilization or management of their various resources, especially human resources, and this last one, which is the main engine or axis of the activity of these institutions, that's why, we will discuss one of the topics related to human resource management, under the title of work stress and its implications for job performance in Algerian economic institutions,

<sup>1</sup>نصرالدين شوقي: nacereddine.chergui@univ-alger2.dz

- حرايرية عتيقة: <sup>2</sup> dr.atikaherairia@gmail.com

a field study at Somifos Company - Bir El Ater, a retiré un message and this study will be through the descriptive method and based on the interview technique to ensure the accuracy and objectivity of the data and information obtained through a simple random sample, which is represented by a group of workers in the previous institution, through this research, an attempt will be made to reach a relation between work stress and job performance for employees of Somiphos Company - Bir El Ater.

**Keywords:** work stress, organization, job performance, human relations, motivation.

#### مقدمة:

تسعى كافة المنظمات من أجل تحقيق أهدافها و ذلك من خلال تحقيق الأداء الذي يضمن نجاحها و النهوض بقطاعها سواء داخليا أو خارجيا، كما أنها تتوفر على بناء إجتماعي تنظيمي محدد يحكمه و يضبطه نظام معين يتم من خلال ممارسة كافة الأنشطة، و من بين المواضيع التي لفتت انتباهنا و التي نرى أن لها أهمية جد بالغة من خلال انعكاسها على الأداء الوظيفي للعاملين و ذلك سواء ايجابا أو سلبا و هذا ما سنحاول التطرق له و التعرف عليه من خلال عنوان موضوعنا "ضغوط العمل و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئرالعاتر"، بحيث تخضع هذه الدراسة للمنهج الوصفي، و هذا الأخير الذي يركز على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية (عبيدات و آخرون، 1999، صفحة 46)، و ذلك من خلال أداة المقابلة و التي تعتبر استبياننا شفويا يقوم من خلاله الباحث بجمع معلومات وبيانات شفوية من المفحوص (عبيدات و آخرون، 1984، صفحة 135)، و ذلك إنطلاقا من العينة العشوائية بحيث أن هذا النوع من العينات يعطي الباحث فرصة متساوية لكل فرد من أفراد المجتمع بأن يكون ضمن العينة المختارة، و يكون هذا النوع من العينات مفيد و مؤثر عندما يكون هنالك تجانس و صفات مشتركة بين جميع أفراد المجتمع الأصلي المعني بالدراسة، من حيث الخصائص المطلوب دراستها في البحث (أبوزايدة، الطبعة الثانية سنة 2018، صفحة 181)، والتي تتمثل في مجموعة من العاملين بشركة سوميفوس، و تبعا لما ذكر يندرج السؤال الرئيسي: ما هي علاقة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة سوميفوس- بئرالعاتر؟

## ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئرالعاتر

و منه تندرج الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع ضغوط العمل التي تواجه العاملين بشركة سوميفوس- بئرالعاتر؟.

- ما هي انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة سوميفوس- بئرالعاتر؟.

#### 01/ المفاهيم الأساسية:

01/01- ضغوط العمل: هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى ، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، و من أمثلة الضغوط المهنية ما يسود المنظمات من ضغوط تنظيمية ناجمة عن البيروقراطية، أو عدم المشاركة في صنع القرارات، و تعدد المستويات التنظيمية و غموض المستقبل الوظيفي، و منها الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموضه، ومنها أيضا الضغوط المترتبة على ظروف العمل المادية ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد (عبد فليح وعبدالمجيد، صفحة 305).

كما يعرفها لوتانز ( *Luth: ns* ) الضغوط بانها " تلك الإستجابة التي يقوم بها الأفراد للتكيف مع موقف خارجي و التي ينشا عنها إنحرفات جسدية و نفسية و سلوكية لأعضاء التنظيم، فعند محاولة الفرد التكيف و التعايش مع قوى البيئة المحية به فإنه يستجيب المطالبها - ببذل مجهودات بدنية وذهنية ونفسية - بشكل قد ينتج عنه آثار بدنية و ذهنية و إنفعالية متباينة مثل التوتر و القلق و الخوف... الخ (ثابت، صفحة 64).

02/01- التنظيم *Organization* : يعرف التنظيم بأنه: « تنسيق مخطط للأنشطة التي يقوم بها عدد من الأفراد لإنجاز بعض الأهداف العامة الواضحة والمحددة وذلك من خلال تقسيم العمل والوظيفة بينهم من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمسؤولية »، ويعرفه شستر برنرد بأنه: "نسق من الوعي يقوم على النشاطات المنسقة أو قوى اثنين أو أكثر من الأشخاص"، كما عرفه فيبر الجماعات المتضامنة بأنه: «نسق غرض مستمر النشاط السوك» كما عرفه أيضا: "اكتساب نمط معين من السلوك الذي يحقق بناء

السلطة" (سلاطينية و آخرون، 2013، صفحة 14)، كما يعرفه "أميتاي إترينيوني": وحدة إجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين"، و يرى "إترينيوني" أن التنظيم عندما ينشأ تكون له أهداف واحتياجات تتعارض أحيانا مع أهداف و احتياجات أعضاء هذا التنظيم (ابراهيم لطفي، 2007، صفحة 23).

03/01- تعريف العلاقات الإنسانية: كما هو الحال في مجال العلوم الإنسانية لا يوجد تعريف شامل جامع لموضوع العلاقات الإنسانية، و يرجع ذلك إلى نظرة الباحثين و المشتغلين في هذا الموضوع فمنهم من يركز على أسس العلاقات الإنسانية و منهم من يركز على طبيعة نشاط العلاقات الإنسانية داخل المنشآت، و عرفها "كيث ديفر" الذي يشير إلى أن العلاقات الإنسانية مجموعة من الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المنشآت وجميع الجهود والمواهب البشرية وخلق نوع من التكامل في جو يحفز على العمل التعاوني والذي يشعر فيه العاملون بالراحة والرضا الوظيفي والاقتصادي والاجتماعي (عبد فلييه و عبدالمجيد، صفحة 104).

04/01- الأداء الوظيفي: يعرف بأنه القيمة التنظيمية لسلوكيات الموظفين في مناسبات و أوقات العمل المختلفة، و بالنسبة للقيمة التنظيمية يمكن تقديرها بالخدمات و الأنشطة التي يقوم بها الموظفين بأدائها مثل مهام العمل أو وجود علاقات عمل جيدة مع الموظفين الآخرين (علي البساطي، 2021، صفحة 59).

و يعرفه أيضا "بدوي مصطفى" بأنه: عبارة عن نتائج جهد معين ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين (قبقوب، 2008).

و من المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الإنتاجية الذي يشير إلى ما يتضمنه كلا من الفاعلية و الكفاءة (عبدالرحمن الفروخ، 2010، صفحة 43).

يمثل الأداء الوظيفي تعبيراً عن الإنجاز الذي يحققه الفرد من جراء ممارسة نشاطه في موقع العمل، ويتحدد مستوى هذا الأداء بتفاعل صفات الفرد مع خصائصه الوظيفية مع خصائص المنظمة (عبداللطيف عيشوش، 1996، صفحة 21).

## ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### دراسة ميدانية بشركة سوميفوس – بئرالعائر

05/01- الحوافز: هي مجموعة من المتغيرات الخارجية في بيئة العمل أو المجتمع و التي تستخدم من قبل المنظمة لتحريك قدرات الموظفين الإنسانية بما يزيد من كفاءة أدائهم لأعمالهم على نحو أكبر و أفضل وذلك بالشكل الذي يحقق حاجاتهم و أهدافهم و ما يحقق أهداف المنظمة أيضا.

وفي رؤية أخرى تعرف الحوافز بأنها مثير خارجي يعمل على خلق أو تحريك الدافع (مثير داخلي) ويوجه الفرد إيجابا نحو الحصول على الحافز بما يؤدي لإشباع الفرد لسلوك معين يتفق مع الأداء المطلوب (البارودي، 2015، صفحة 56).

### 02/ مصادر ضغوط العمل:

تتمثل أهم المصادر التي تعرض الفرد لضغوط العمل في ما يلي:

01/02- غموض الدور: يقصد بغموض الدور النقص أو الإفتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل إنجاز عمله في المنظمة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها أو حدود سلطته و إشرافه.

02/02- صراع الدور: قد يحدث صراع الدور عندما يكون الفرد تحت إشراف أكثر من رئيس و يطلبون منه (الرؤساء) القيام بعدة وظائف و التي تكون متعارضة في ما بينها.

03/02- ظروف العمل المادية: قد تؤدي ظروف وخصائص بيئة العمل إلى الشعور بضغوط العمل، فكلما كان العامل معرض بدرجة مرتفعة لحوادث العمل أو أمراض صحية نتيجة لطبيعة وظيفته.

04/02- ساعات العمل: يتمثل ذلك في عدم تنظيم ساعات العمل و الذي يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد و التوتر.

05/02- صعوبات في تكوين علاقات ايجابية مع الأفراد في مجال العمل: سوء العلاقات في مجال العمل بين الرؤساء أو المرؤوسين أو بين الزملاء في العمل.

## 06/02- الضغوط الناتجة من المسار المهني ( التطور المهني):

تعتبر معوقات التطور المهني أو المستقبل الوظيفي من أهم مصادر ضغوط العمل، و من هذه المعوقات نذكر: الإفتقار إلى فرص الترقية في المستقبل، أو إعتماها فرص الترقية على معايير غير موضوعية (أونيس، صفحة 49).

### 03/ مراحل تطور ضغوط العمل:

يمكن توضيح المراحل الثلاثة للضغط كالتالي:

01/03- مرحلة الإنذار او التنبيه: تمثل هذه المرحلة رد فعل أول تجاه ضغوط العمل.

02/03- مرحلة المقاومة: في هذه المرحلة ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى الأعضاء الحيوية التي تكون قادرة للتصدي أو الموجهة للمثير الذي أحدث الضغط، كما أن الفرد العامل يحاول التكيف مع المواقف المسببة للضغوط سواء بزيادة جهده أو بإيجاد بدائل لسلوكياته في العمل.

03/03- مرحلة، الإرهاق: في هذه المرحلة تصبح ضغوط العمل أقوى من قدرات تحمل الفرد النفسية والجسدية، مما يترتب على ذلك ظهور نتائجها السلبية المدمرة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة (أونيس، صفحة 62).

### 04/ انعكاسات الضغوط المهنية على الأداء:

أشارت معظم الدراسات إلى وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء، علما بأن بعضها كشف عن وجود علاقة موجبة بين الضغط والأداء ، كما أن تأثير الضغوط المهنية على الأداء يتوقف على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط و الاتجاه الذي يرى وجود علاقة موجبة بين الضغوط المهنية والأداء يستند إلى أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدارا من التحدي القدرات العاملين ، مما يزيد من رغبتهم في الإنجاز، و يفسر ذلك بان وجود مقدار من الضغوط المهنية بشعر الموظفين بالتجديد والمتعة والتحدي الذي يثير قدراتهم على ابتكار حلول مناسبة للمشكلات التي يواجهونها، و يعتقد أنصار

## ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية

### دراسة ميدانية بشركة سوميفوس – بئرالعائر

هذا الاتجاه أن العاملين يتسمون بنوع من الموضوعية و الرشد، الأمر الذي يكفل لهم عدم التأثر بالضغوط المهنية الملقاة على عاتقهم ، و يفترضون مبدأ الفصل التام بين شخصيات الأفراد واعمالهم أما الاتجاه الآخر فيرى وجود علاقة سالبة بين ضغوط العمل والأداء ويستند إلى أن الموظفين يبذلون جهدا كبيرا في محاولة السيطرة على الضغوط التي يتعرضون لها ، وهذا يستقطع بدوره جزءا من وقت العمل ، وكلما ارتفع مستوى ضغوط العمل إنخفض مستوى الأداء، وتتضح تلك الآثار في المستوى المنخفض من الضغوط يعاني الفرد من عدم وجود محفزات تحفزه على للأداء الجيد حيث تتسم حياته بالركود والملل، ومن ثم تكون النتيجة سلبية على أدائه (أونيس، صفحة 312).

#### 05/ الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم، وإعادة تصميم هيكل التنظيم.
- تشجيع الأفراد بالمشاركة في اتخاذ القرارات وخاصة فيما يرتبط بوظائفهم.
- تحقيق العدالة في توزيع المكافآت و العوائد بين الأفراد
- تحسين ظروف بيئة العمل المادية، إذ أنه قد يؤدي إلى تقليل الضغوط على الأفراد (محمد درّة، 2008، صفحة 119).

#### 06/ الأبعاد المتداخلة للأداء الوظيفي:

- يرى (عبد الوهاب & خطاب، 1993) أن الأداء يشتمل على مجموعة من الأبعاد المتداخلة هي:
- العمل الذي يؤديه الفرد، ومدى فهمه لدوره واختصاصاته، وفهمه للتوقعات المطلوبة منه.
- الإنجازات التي يحققها الفرد، ومدى مقابقتها للمعايير الموضوعية الكمية و النوعية والزمنية.
- سلوك العامل في وظيفته، ومدى محافظته على الأدوات والخامات والمعدات والآلات التي يستعملها.
- سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه، ومدى تعاونه مع الزملاء ومساهمته في إنجاز أعمال الجماعة.

- الحالة النفسية والمزاجية التي يوجد عليها العامل، وذلك من حيث الحماس للعمل والرغبة في أدائه.

- طرق التحسين و التطوير التي يمكن للعامل أن يسلكها في عمله ليزيد من كفاءة الأداء ويتوقف الأداء على عنصرين متداخلين هما القدرة والرغبة (محمد درة، 2008، صفحة 129).

#### 07/ الجانب التطبيقي:

#### 01/07- مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة في كل من المجال المكاني و الذي أشرنا له سابقا و المتمثل في احدى الشركات الإقتصادية الجزائرية ألا و هي شركة سوميفوس -بئرالعائر بولاية تبسة، أما بخصوص المجال البشري فتمثل في مجموعة من العاملين بالشركة و الذي بلغ عددهم عشرين فرد من مختلف الفئات بالشركة، أما بخصوص المجال الزمني للدراسة فقد استغرق حوالي شهر و ذلك من أجل استغلال الوقت الكافي في استجواب المبحوثين من أجل الحصول على البيانات اللازمة و التي تثرى بحثنا علميًا.

#### 02/07- بيانات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في ضل الإجراءات العلمية تحصلنا من خلالها على البيانات المبينة من خلال الجدول التالي:

#### الجدول رقم (01): بيانات متحصل عليها من استجواب المبحوثين

| الرقم | البيانات   | الإجابة |    |
|-------|--|---------|----|
|       |  | نعم     | لا |
|       | واقع ضغوط العمل التي تواجه العاملين بشركة سوميفوس. |         |    |
| 01    | ماذا يقصد بضغط العمل حسب وجهة نظرك؟.....           |         |    |
| 02    | ما هي أنواع ضغوط العمل المتوفرة بشركة سوميفوس -    |         |    |

ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بشركة سوميفوس – بئرالعائر

|    |    |  |  |
|----|----|--|--|
|    |    | بئرالعائر؟. .... ..  |  |
|    |    | 03 ما هي مصادر ضغوط العمل بشركة سوميفوس - بئرالعائر؟ .....                           |  |
| 11 | 09 | 04 هل تناقش مشاكل العمل مع رئيسك؟.<br>إذا كانت إجابتك بلا لماذا؟.                    |  |
| 08 | 12 | 05 هل المهام المنسوبة إليك تتوافق مع قدراتك؟.  |  |
| 07 | 13 | 06 هل راتبك يتناسب مع مجهوداتك بالشركة؟.   |  |
|    |    | انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة سوميفوس                        |  |
|    |    | 07 ما هي أهم تأثيرات ضغوط العمل على الفرد؟ ..... ..                                  |  |
| 08 | 12 | 08 هل تؤثر ضغوط العمل على أدائك؟.  |  |
| 07 | 13 | 09 هل تؤثر ضغوط العمل على علاقتك بأفراد المؤسسة؟.<br>إذا كانت إجابتك بنعم، كيف ذلك؟. |  |
| 08 | 12 | 10 هل ترى أنه يجب ممارسة ضغوط العمل من طرف الرئيس؟.<br>إذا كانت إجابتك بنعم، لماذا؟. |  |
| 09 | 11 | 11 هل تؤثر ضغوط العمل على حياتك الشخصية؟.  |  |
| 06 | 14 | 12 هل ترى ان ضغوط العمل تزيد من انضباط العاملين؟.                                    |  |

|  |  |                               |  |
|--|--|-------------------------------|--|
|  |  | إذا كانت إجابتك بنعم، لماذا؟. |  |
|--|--|-------------------------------|--|

المصدر: نصرالدين شرقي / عتيقة حر ايريه

03/07- تحليل البيانات:

01- يقصد بضغط العمل حسب إجابات أفرد عينة البحث بشركة سوميفوس -بئالعاتر:

- هو كل ما يمكنه أن يؤثر في مجهودات العاملين و ذلك ما يتبين من خلال أداءاتهم، كما يمكن أن يؤثر على الرغبة في العمل بالشركة، و من جهة أخرى هو كل ما يمكنه أن يحفز العاملين على رفع أداءهم.
- هو كل ما ينتج من خلال أداء المهام المنسوبة للعاملين بشركة سوميفوس -بئالعاتر في ظل عوامل وضوابط محدّدة.

02- من خلال اجابات المبحوثين تمثّلت أنواع ضغوط العمل المتوفرة بشركة سوميفوس -بئالعاتر في:

- ضغوط مادية و معنوية (فردية، جماعية)، و ضغوط جسدية (فردية، جماعية).

- ضغوط إيجابية (مشجعة على رفع الأداء)، و أخرى سلبية (تنعكس سلبا على أداء العاملين).

03- مصادر ضغوط العمل بشركة سوميفوس -بئالعاتر، و ذلك من خلال ما تحصلنا عليه من استجواب المبحوثين:

- بيئة العمل و التي تتميز بضجيج مرتفع جدًا.

- توتر العلاقات الإنسانية بين العديد من العاملين (ضغوط عمل سلبية)، في حين صرح آخرون على حسن العلاقات الإنسانية بين العاملين(ضغوط عمل إيجابية).

- المتابعة القانونية لبعض المحتجين بالشركة.

- الحوافز المادية و التي تعتبر من النوع الإيجابي لضغوط العمل.

## ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئرالعائر

04- صرح تسعة (09) مبحوثين من مجموع العينة المدروسة أنهم يناقشون مشاكل عملهم مع رؤسائهم، في حين صرح عكس ذلك بقية أفراد العينة و الذين لم يتجاوز عددهم إحدى عشرة (11) مبحوث.

بالنسبة إلى الذين أجابوا بلا تمثل تعليلهم في:

- لا نناقش مشاكلنا مع الرؤساء بل نتوجه إلى ممثلي العمال و هم النقابة، و هذه الأخيرة التي توصل أصواتنا لرؤساء العمل.

- بعض رؤساء العمال يعلمون بكل المشاكل بالشركة و لهذا لا فائدة من إعادة التواصل معهم.

- كما صرح آخرون أن علاقتهم متوترة مع بعض الرؤساء و لا يرغبون التواصل معهم أصلا إلا للضرورة.

05- من خلال بيانات الجدول تبين أن اثنتي عشرة (12) مبحوث أجابوا أن المهام المنسوبة إليهم تتوافق مع قدراتهم، بينما أجاب ثمانية (08) مبحوثين أن المهام المنسوبة إليهم لا تتوافق مع قدراتهم.

06- أجاب ثلاثة عشر (13) مبحوث من أصل مجموع عينة الدراسة أن رواتبهم تتناسب مع مجهوداتهم بالشركة، في حين صرح عكس ذلك سبعة (07) أفراد من عينة الدراسة.

07- تتمثل أهم تأثيرات ضغوط العمل على الفرد بشركة سوميفوس-بئرالعائر و ذلك حسب إجابة المبحوثين في ما يلي:

- الضغط النفسي و الجسدي للفرد.

- تحسين أداء العاملين.

- إعادة مراجعة بعض الضوابط التنظيمية سواء من الفرد أو الشركة.

08- اثنتي عشرة (12) مبحوث من مجموع عينة الدراسة يصرحون أن ضغوط العمل تؤثر على أدائهم، بينما صرح عكس ذلك ثمانية (08) مبحوثين على أن ضغوط العمل لا تؤثر على أدائهم.

09- تبين من خلال إجابات المبحوثين أن ثلاثة عشر (13) منهم أجابوا أن ضغوط العمل تؤثر على علاقة العاملين بالشركة، بينما تمثلت إجابة بقية أفراد العينة المدروسة و الذي بلغ عددهم سبعة (07) مبحوثين أجابوا أن ضغوط العمل تؤثر على علاقتك العاملين بالشركة.

بالنسبة إلى الذين أجابوا ب نعم أشاروا أن ضغوط العمل تؤثر على العلاقة الإنسانية بين الأفراد و ذلك سواء سلبيا أو إيجابيا حسب طبيعة و نوع و هدف الضغط.

10- أجاب إثنتي عشرة (12) مبحوث من مجموع عينة الدراسة أنه يجب ممارسة ضغوط العمل من طرف الرئيس، بينما صرح عكس ذلك ثمانية (08) مبحوثين من عينة الدراسة.

بالنسبة إلى الذين أجابوا ب نعم، كان تحليلهم:

- يجب على الرئيس التحلي بالصرامة في الحفاظ على النظام الداخلي للشركة.

- شهدن الشركة مسبقا تسهيلات في التسيير لكنها لم تكن النتيجة مثل ما نحن عليه الان من ارتفاع للأداء بعدما تم الالتزام بالصرامة في تطبيق القانون الداخلي للمنظمة.

- كلما كان التحفيز أكبر كلما زادت فعالية أداء العاملين بالشركة.

11- من خلال بيانات الجدول تبين أن إحدى عشرة مبحوث(11) صرّحوا أن ضغوط العمل تؤثر على حياتهم الشخصية، في حين أن (09) مبحوثين أجابوا أن ضغوط العمل لا تؤثر على حياتهم الشخصية.

12- ضغوط العمل تزيد من انضباط العاملين و ذلك حسب إجابات أربعة عشر (14) مبحوث من عينة الدراسة، في حين أن ستة (06) مبحوثين صرّحوا أن ضغوط العمل تزيد من انضباط العاملين.

بالنسبة إلى الذين أجابوا ب نعم، كان تحليلهم:

- ضغوط العمل لا تتوقف على الجانب السلبي فقط، بل لها جوانب إيجابية من خلال الضبط و الحفاظ على النظام الداخلي للشركة.

## ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئرالعائر

- هناك جانب إيجابي لضغوط العمل و الذي ينطلق من خلال التحفيز التي يتحصل عليها العمال مثل التحفيز المادي السنوي و الذي يبلغ حتى عدة أضعاف لرواتبهم.

- الشركة مؤسسة قانونية و لذلك وجب الإلتزام بكل مادة قانونية ضمن قانونها الداخلي الذي ينطلق أساسا من مختلف القواعد القانونية للدولة.

#### 08- إستخلاص نتائج الدراسة:

- تعتبر ضغوط العمل في كل ما يمكنه أن يؤثر أو ينعكس على أداء العاملين بالمؤسسة.

- تتمثل أنواع ضغوط العمل في كل ما يتعلق بالعاملين سواء فرد أو جماعة و ذلك من خلال ضغوط نفسية، جسدية، مادية، معنوية... الخ.

- تتجسد مصادر ضغوط العمل بشركة سوميفوس في مختلف العلاقات الإنسانية و التي يمكن أن تكون سلبية أو إيجابية على أداء العاملين.

- تعتبر الحوافز بالشركة من بين ضغوط العمل الإيجابية التي تعمل على رفع أداء العاملين.

- تعتبر النزاعات الداخلية بالشركة من بين ضغوط العمل التي يشهدها العاملين.

- تجسدت ضغوط العمل أيضا لدى بعض العاملين من خلال الصرامة في تطبيق القانون الداخلي للشركة و الذي يمنع في الكثير من الأحيان التأخر و الغياب و كذلك الخروج من العمل قبل الوقت المحدد.

- العديد من العاملين يرفض مناقشة مشاكل عملهم مع رؤسائهم، بينما يكون ذلك مع النقابة العمالية، في حين أنه برر البعض منهم عدم المناقشة نهائيا و ذلك لتوتر علاقاتهم مع رؤسائهم.

- أغلبية العاملين بالشركة يمارسون مهامهم بما يتناسب مع قدراتهم و كفاءاتهم.

- تتناسب رواتب العاملين (بشركة سوميفوس-بئرالعائر) مع مهامهم.

- تتمثل تأثيرات و انعكاسات ضغوط العمل و ذلك حسب طريقة و هدف ممارستها و هو ما ينعكس بطريقة أو أخرى على أداء العاملين.

- ضغوط العمل تؤثر على العلاقات الإنسانية بشركة سوميفوس-بئرالعاتر.

- ضرورة اعتماد رئيس العمل الضغوط المناسب و التي في الوقت نفسه تمنح العمل كرامته، و ذلك من أجل ضمان تحقيق أهداف كل من الشركة و العاملين في الوقت نفسه و في ظل الإجراءات التنظيمية.

- يمكن لضغوط العمل أن تؤثر على الحياة الشخصية للعاملين.

خاتمة:

من خلال ما تطرقنا إليه من دراستنا التي كانت تحت عنوان ضغوط العمل و انعكاساتها على أداء العاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئرالعاتر، تبين لنا أن للمورد البشري أهمية جد بالغة في ضمان تحقيق أهداف المؤسسة، في حين أن ضغوط العمل لها تأثير و انعكاس بطريقة أو أخرى على أداء العاملين بالشركة، بحيث تمثلت أهم أنواع ضغوط العمل بالشركة في الضغوط النفسية، الجسدية و المادية و غير ذلك ما يكون له تأثير على أداء العاملين، و كل هذا انطلاقا من عدة عوامل و مصادر تمثلت أهمها في بيئة العمل التي تتميز بالضجيج المرتفع بالشركة خاصة بمقر المنجم الذي يستخرج منه مادة الفوسفاط، كما لا ننسى العلاقات الإنسانية التي لها دور بالغ في ضغوط العمل و التي يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية و ذلك ما تبين من خلال توتر العلاقات بين العاملين في ما بينهم أو بينهم و بين رؤسائهم، و من جهة أخرى يمكن أن تؤدي العلاقات الإنسانية إلى نتائج جدّ إيجابية و التي تتمثل في رفع أداء العاملين، و بالرغم من كل هذه النتائج إلا أنه مهما كانت لضغوط العمل نتائج سلبية حتما تقابلها من جوانب أخرى نتائج إيجابية، و كل هذا كما ذكرنا سابقا يتعلق بعوامل و طريقة و أهداف ممارسة ضغوط العمل بالشركة، و بالرغم من كل ما توصلنا إليه من نتائج علمية من خلال هذه الدراسة إلا أننا نوصي بالإهتمام بدراسة هذا الموضوع على عدّة مؤسسات جزائرية بإعتباره موضوع جدّ مهم يوضح نقاط ضعف و قوة تسيير كل مؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع:

- بلقاسم سلاطينية، و آخرون. (2013). الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي. 14. بسكرة، جامعة محمد خيضر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- حاتم أبوزايدة. (الطبعة الثانية سنة 2018). البحث العلمي مفهومه و أدواته و أساليبه. 181.
- ذوقان عبيدات، و آخرون. (1984). البحث العلمي مفهومه و أدواته و أساليبه. 135. دار الفكر للنشر و التوزيع.
- زهير ثابت. (بلا تاريخ). إدارة الوقت و مواجهة ضغوط العمل. 64. مركز الخيرات الإدارية و المحاسبية.
- طلعت ابراهيم لطفي. (2007). علم إجتماع التنظيم. 23. القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع.
- عبدالمجيد أونيس. (بلا تاريخ). المرجع السابق. 312.
- عمر محمد درة. (2008). العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الإنجازات الإدارية المعاصرة. 129. كلية التجارة جامعة شمس، جمهورية مصر العربية: دار الرضوان للنشر و التوزيع.
- عيسى قبقيب. (2008). المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء في العمل دراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل بسكرة قسنطينة. 87. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية جامعة منتوري قسنطينة.
- فاروق عبد فلييه، و السيد محمد عبدالمجيد. (بلا تاريخ). المرجع السابق. 104.
- فايز عبدالرحمن الفروخ. (2010). التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي. 43. دار جليس الزمان للنشر و التوزيع.

- محمد أيمن عبداللطيف عيشوش. (1996). الإنتماء التنظيمي و عاقته بالرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة. 21. المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة.
- محمد عبيدات، و آخرون. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات. 46. عمان، كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية الجامعية الأردنية، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- مصطفى على علي البساطي. (2021). أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببور سعيد المنصورة. 59. رسالة ماجستير، كلية التجارة جامعة المنصورة، مصر.
- منال البارودي. (2015). الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين. 56. القاهرة، مصر: دار الكتب المصرية.