

الفصل الرابع

تأثير متوتر العمل على أداء العاملين في مؤسسة البناء الجاهز

- 1- التعريف بميدان البحث
- 2- حدود الدراسة
- 3- خصائص العينة المدروسة
- 4- تأثير كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين
- 5- تأثير كل من ظروف العمل المادية وقلة فرص النمو والترقي الوظيفي على أداء العاملين

1- التعريف بميدان البحث:**• لمحة تاريخية عن المؤسسة :**

أنشئت مؤسسة البناء الجاهز سنة 1934 من قبل الإخوة نافرو ذو الجنسية الفرنسية، وكانت لهذه الشركة أهداف تتمثل في:

- بناء جاهز من الخشب ذات هيكل حديدي من النارة العامة .
- وفي سنة 1972 تم تأميم هذه المؤسسة من طرف الدولة، وظلت محافظة على نشاطها الرئيسي المتمثل في إنتاج وتركيب البناءات الجاهزة مثلما كانت في الأصل .
- ومن أجل ترقية وتطوير الاقتصاد الوطني تم إنشاء عدة وحدات عبر كامل التراب الوطني والتي بلغت حوالي 20 وحدة شملت عدة قطاعات حيوية منها :

1-قطاع الفلاحة.

2-قطاع الزراعة.

3-قطاع البناء.

وللعلم فإن الشركة الوطنية للخشب والفلين بعد إعادة هيكلتها تصدعت وانقسمت إلى :

- المؤسسة الوطنية للبناء الجاهز والنجارة العامة (EMGP).
- المؤسسة الوطنية للتأثيث وتحويل الخشب (ENATB).
- المؤسسة الوطنية للأواني المنزلية والحدادة (ENQS).

• تعريف المؤسسة:

في سنة 1988 أطلق على المؤسسة ذات الأسهم اسم مؤسسة البناء الجاهزة الأبيار (PEB) بعد أن كانت تسمى وحدة النجارة والبناء الجاهز .

ويتمثل نشاطها في البناء الجاهز الذي يمثل مدرج أو سلسلة المنشأة النموذجية التي تعرف تطورا عبر العام لأنها تستجيب لضرورة البناء الجاهز، وتقوم بإنتاج البنايات الجاهزة ذات الهيكل الحديدي للسكنات والمحلات المدرسية، المحلات الإدارية.....الخ.

كان لهذه المؤسسة فروع في كامل التراب الوطني:

- في الشرق : ميلة ، خنشلة.
- في الوسط : بوفارك ، حسين داي.
- في الغرب : وهران.

وكانت لها مديرية عامة مقرها في أم البواقي لكن بعد سنوات انقسمت وأصبحت لكل مؤسسة مديرية خاصة بها.

• موقعها:

أقيمت هذه المؤسسة في الأبيار وسط "فوجرو" وتقع في منطقة سكنية.

• وصف المؤسسة:

تقدر مساحتها الإجمالية ب 11.983م على شكل مستطيل ولها مدخل رئيسي واحد وسور مسيج ارتفاعه حوالي 2.5م.

• الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

1-المديرية العامة : رئيس الإدارة العامة دوره هو تعريف وتحديد سياسات الإنتاج والبيع وكذا التموين بالآليات الضرورية للمؤسسة ومراقبة النشاط العام.

1-1- مكتب السكرتارية : تتمثل مهامها في :

- كتابة مختلفة المراسلات.
- تسطير المواعيد للمدير العام .
- حفظ الوثائق.

1-2- مكتب الأمن الاحتياطي: وتتمثل مهامه في :

- السهر على تقديم الخدمات الضرورية لكل عامل والتدخل عند وقوع الحوادث.
- تعيين نظام الأمن في كل الميادين وحسب توجيهات الحماية وطبقا للتعليمات الموضوعة أوالمقدرة من قبل الهيئة الوطنية.
- إعداد تقارير شهرية وسنوية.

1-3- خلية المراقبة والتسيير : تتمثل مهمتها في :

- إعلام مدير الإدارة العامة عن كل تغيير يطرأ على برنامج العمل وإبلاغه بنسب التسيير وتقييم كل الوسائل لذلك يقوم بتقرير شهري عن النشاط .
- الاتصال بمديريات المؤسسة لجمع المعلومات لصياغة التقارير.

• مصلحة الموارد البشرية:

تتمثل مهام هذه المصلحة في تسيير وإدارة العمال وتسهر على الحفاظ ووضع خطط التوظيف والتكوين أيضا ومراقبة الأقسام التالية:

1-1- قسم تسيير الموظفين والتوظيف : يتمثل دوره في :

- تأمين مهنة لكل عامل في المؤسسة.
- وضع مخططات التكوين والتوظيف.
- وضع القرارات الخاصة بكل عامل.
- تخطيط احتياجات العمال.
- تسيير الملفات الإدارية.

1-2- قسم تسيير الأجور: ومهامه

- حساب أجور العمال الشهرية.
- تقييم العلاوات والتحفيزات للعمال وتتم باحتساب الأقدمية.

1-3- قسم التسيير الاجتماعي: مهمته

- استقبال الملفات اليومية للعمال.
- التصريح عن كل حادث يقع للعمال خلال 24 ساعة.

1-4- مصلحة موارد العتاد وتتمثل في :

- تأمين المشاريع ووسائل النقل على تسيير ومراقبة الأقسام التالية:
- . الوسائل العامة متكلفة بالمهام خارج المؤسسة.

. حفظ أرشيف المؤسسة.

. الأثاث والعمارات في المؤسسة.

• اقتصاد المؤسسة:

- سياسة عمل المؤسسة:

- التوزيع:

تتميز مؤسسة البناء الجاهز بتنوع منتجاتها من أثاث ومتطلبات جاهزة كالكراسي،

النوافذ، الأبواب والمنازل الجاهزة.

وللمؤسسة زبائن دائمين، وتكون لهم الأسبقية وهذا كونهم يتعاملون مع المؤسسة ومخلصين لها

مما يجعل المؤسسة تحسن معاملتهم.

- **الاستغلال:** تقوم إدارة الانجازات الخارجية باستغلال معظم منتجات المؤسسة في انجاز البناء الجاهز والتركيب، مثلا : المشاريع الموجودة في الجنوب الجزائري أين يكثر الطلب على منتجات المؤسسة .
- **التسويق والتموين:** تقوم المؤسسة بتسويق بعض مواردها من الخشب لبعض المؤسسات الصغيرة للنجارة، كما تسوق منتجاتها على مختلف زبائنهم وذلك حسب طلباتهم.
- **كيفية الإنتاج:**

- يتم عمل المؤسسة في تحويل المواد الأولية إلى منتجات جاهزة الاستعمال والبيع ويتم الإنتاج في ورشات مختلفة وهذا حسب صيرورة منظمة.
- **التقطيع:** يتم في هذه المرحلة تحديد الشكل المراد تصنيعه، وهذا من طرف مكتب الدراسات، ويقوم المكلف بالقياسات بتدوين الشكل والمقاسات في شكل تعليمات يقدمها لرئيس المركز، لتطبق أخيرا من طرف العامل.
 - **التركيب:** يتم في هذه الورشة تركيب مختلف القطع المصنعة، وتشكل الهياكل الكبيرة التي تتم في مصلحة التسقيف.
 - **الحدادة:** تيم فيها تقطيع أعمدة الحديد المستعملة في البناء الجاهز حسب المتطلبات، وكذلك هياكل الكراسي، الأبواب، النوافذ.

• موارد المؤسسة :

أ- الموارد المادية :

تقدر مساحة المؤسسة ب: 11.983م.

توجد في المؤسسة عدة بنايات نجد منها: المكاتب الإدارية، الورشات والمخازن.

الموارد المالية : يقدر رأسمال المؤسسة ب: 110.000.000دج.

ب- كيفية تسيير الموارد المالية :

تتمثل في تسيير القيمة المنقولة، وتأمين مختلف المشاريع ووسائل النقل.

تعمل مصلحة الموارد المالية على مراقبة وتسيير المصالح التالية:

- إدارة الوسائل العامة: تسيير الأثاث والوسائل والأجهزة الموجودة في المؤسسة.
- قسم موقف السيارات: تسيير وتمويل وسائل النقل التابعة للمؤسسة وعمالها وضمان حسن سير واستغلال وسائل النقل.
- مصلحة التمويل: توضع سياسة التمويل التي يجب أن تكون مدروسة من حيث النوعية، أي نوعية وكيفية الدفع والمحافظة على المخزون الأدنى.

ج- الموارد البشرية:

عدد العمال والإطارات 499 عامل موزعين على مختلف مصالح المؤسسة من إداريين وعمال الورشات والسائقين والحراس، وهم كالاتي: 258 عمال تنفيذ، 187 عمال تحكم، 54 إطارا.

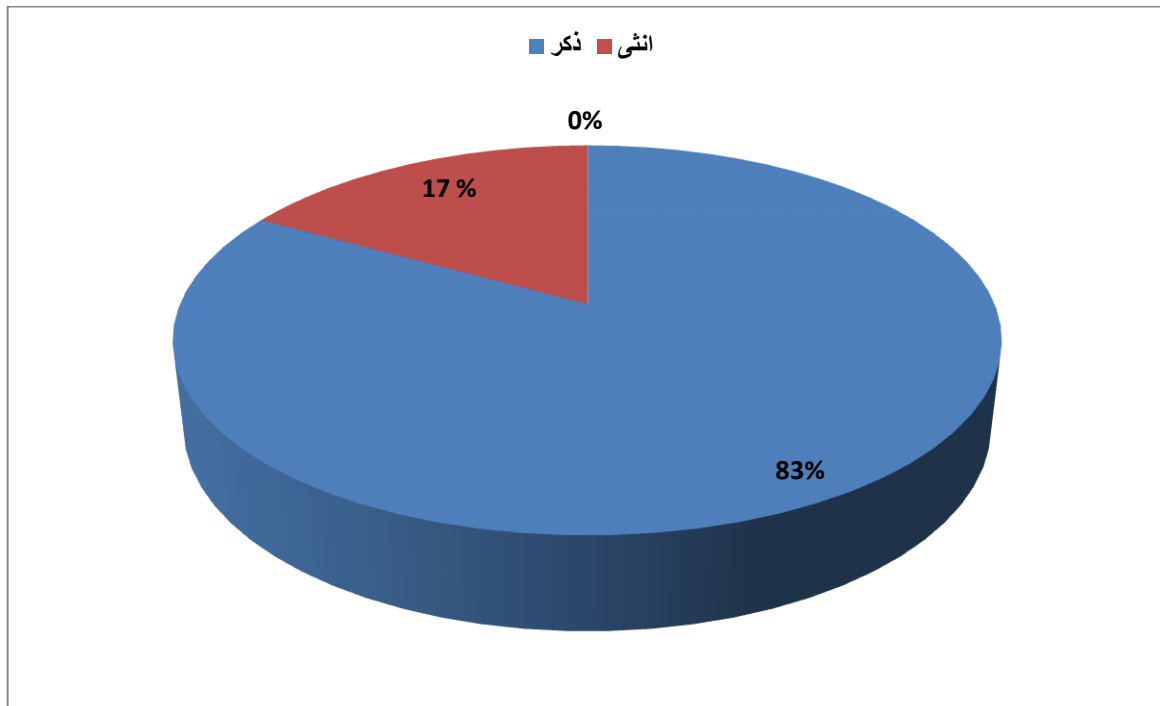
2- حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: الأفراد العاملون في جميع المستويات الإدارية (عمال تنفيذ، عمال تحكم، إطارات) في مؤسسة البناء الجاهز بالأبيار.
- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على مؤسسة البناء الجاهز بالأبيار. الجزائر العاصمة.
- الحدود الزمانية: تم انجاز هذا البحث خلال فترة 2014-2015.
- الحدود العلمية: اعتمدنا في بحثنا على متغيرات ضغوط العمل وهي (غموض الدور عبء العمل، ظروف العمل المادية، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي) وعلاقتها بأداء العاملين بالمؤسسة.

3- خصائص العينة المدروسة :

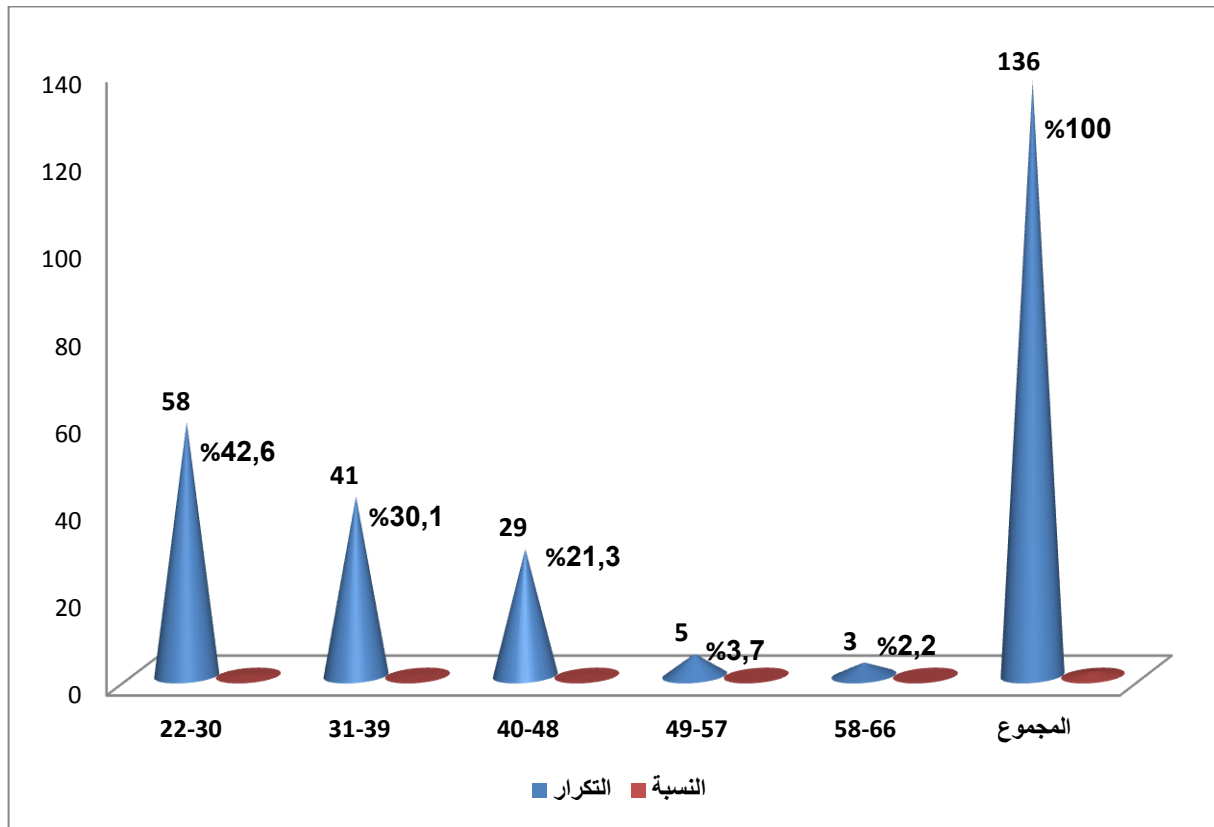
الآن سنحاول التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين، للاعتماد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، وهذا حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها، وقد اعتمدنا على تحليل بعض البيانات انطلاقاً من المتغيرات والبيانات الشخصية للمبحوثين، كالجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الفئة السوسيو مهنية، الأقدمية في المؤسسة، الأقدمية في المنصب، بحيث سنبين في الرسومات البيانية التالية كل هذه المتغيرات والتي أخذناها بعين الاعتبار في الدراسة وهي على النحو التالي:

شكل رقم (6): دائرة نسبية تمثل جنس أفراد العينة



نلاحظ أن أول خاصية للفئة المدروسة في كونها تشتمل أغلبها على الذكور بنسبة 83,1% في حين نجد نسبة الإناث 16,9%، هذا راجع إلى أن أغلبية العمال في هذه المؤسسة هم من فئة عمال التنفيذ، وأن هذه الفئة بأكملها من جنس الذكور المتواجدين أكثر في الورشات هذا من جهة، ومن جهة أخرى ذلك راجع إلى طبيعة النشاط الذي تقوم به مؤسسة البناء الجاهز بالأبيار (النجارة والحدادة)، مما جعل الجنس الذكري يطغى بنسبة كبيرة في مجتمع بحثنا ومن ثم في عينتنا.

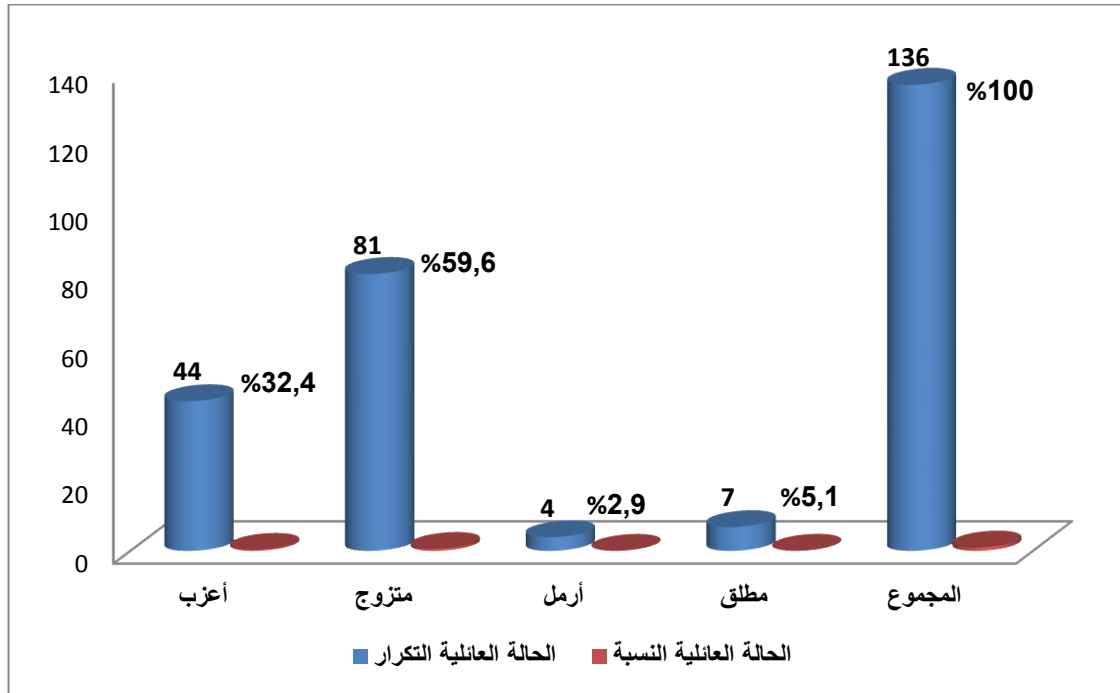
شكل رقم (7): يمثل فئات السن لأفراد العينة



نلاحظ أن أفراد العينة ينتمون إلى فئة السن الإجمالية التي تتراوح بين 22 إلى 60 سنة حيث نجد أن الذين أعمارهم ما بين 22 إلى 30 سنة يمثلون نسبة 42,6% ، ثم تليها فئة الأعمار بين 31 إلى 39 سنة بنسبة 30,1% ثم فئة من 40 إلى 48 سنة بنسبة 21,3 ، وبعدها الفئة من 49 إلى 57 سنة بنسبة 3,7% وأخير نجد 3 عمال فاق سنهم 58 سنة بنسبة 2,2%.

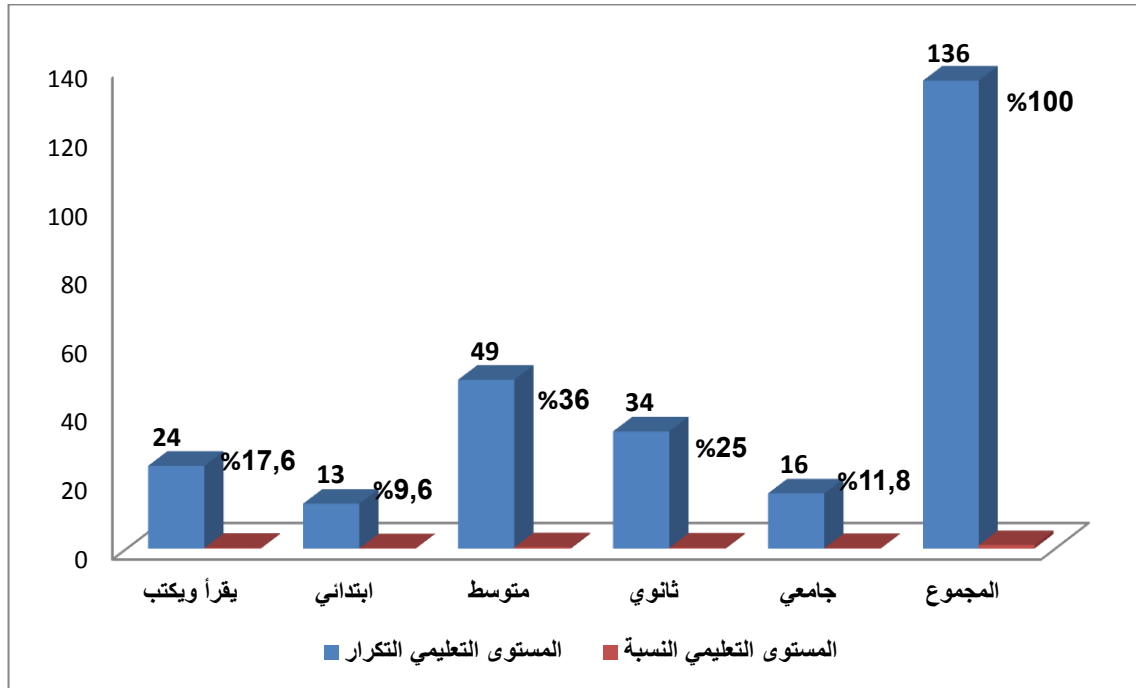
بعد هذه القراءة الإحصائية يتبين أن أغلبية المجتمع المدروس هو مجتمع شبابي حيث لا تتجاوز أعمارهم 39 سنة وذلك بنسبة 72,7% ، وهو ما يدل على أن المؤسسة وفقت نوعا ما في سياسة التوظيف.

شكل رقم (8): يمثل الحالة المدنية لعينة الدراسة



يعكس الشكل أعلاه الحالة المدنية لأفراد العينة نجد فئة المتزوجين تحتل الصدارة، أي تمثل أكبر فئة في العينة المدروسة بنسبة 59,6% من مجموع المبحوثين، ثم تليها نسبة العزاب بـ 32,4% من مجموع أفراد العينة، ثم نجد نسبة كل من الأرامل والمطلقين بنسبة 8%، نلاحظ أن أغلب العمال متزوجين، حيث تؤمن الحياة الزوجية للأفراد جانب من الاستقرار العائلي والاجتماعي الذي يمكن أن ينعكس على أدائه لعمله، وقد تشكل ظروف الحياة الأسرية غير المستقرة لأي سبب من الأسباب من عوامل الضغط النفسي التي تزيد من حدة الضغوط المهنية في أماكن العمل كما تشير إلى ذلك العديد من الدراسات والبحوث.

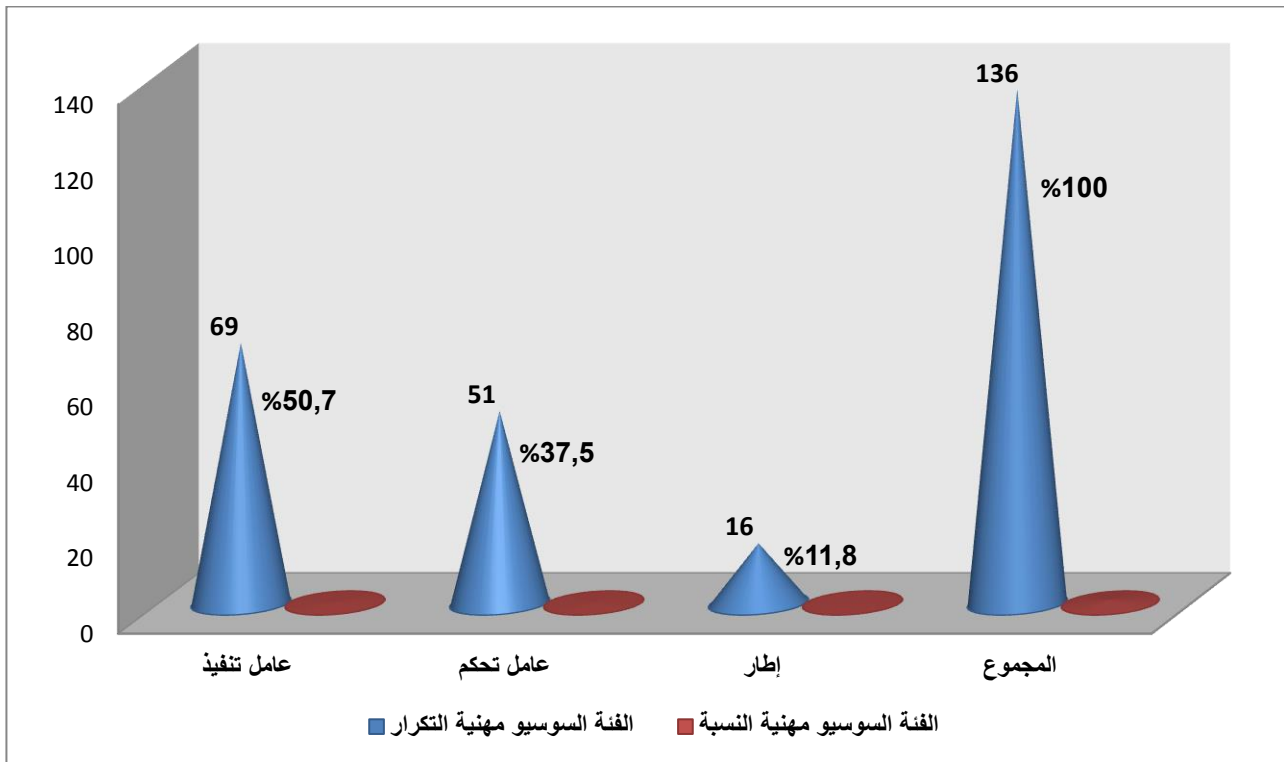
شكل رقم (9): يمثل المستوى التعليمي للعينة المدروسة



نلاحظ من خلال هذا الشكل أن هناك نوع من التقارب في النسب لأفراد عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي، إلا أن هذا لا يمنع من ظهور أكبر نسبة هذا الشكل، فقد سجلت أعلى نسبة في المستوى المتوسط بـ 36% ثم تليها نسبة الثانوي بـ 25% ثم تأتي في المرتبة الثالثة نسبة الذين لديهم مستوى يقرأ ويكتب بـ 17,6% ثم الذين لديهم مستوى جامعي وهو أعلى مستوى في مجتمع البحث بنسبة 11,8% وأخيرا تأتي نسبة الذين لديهم مستوى ابتدائي بـ 9,6% .

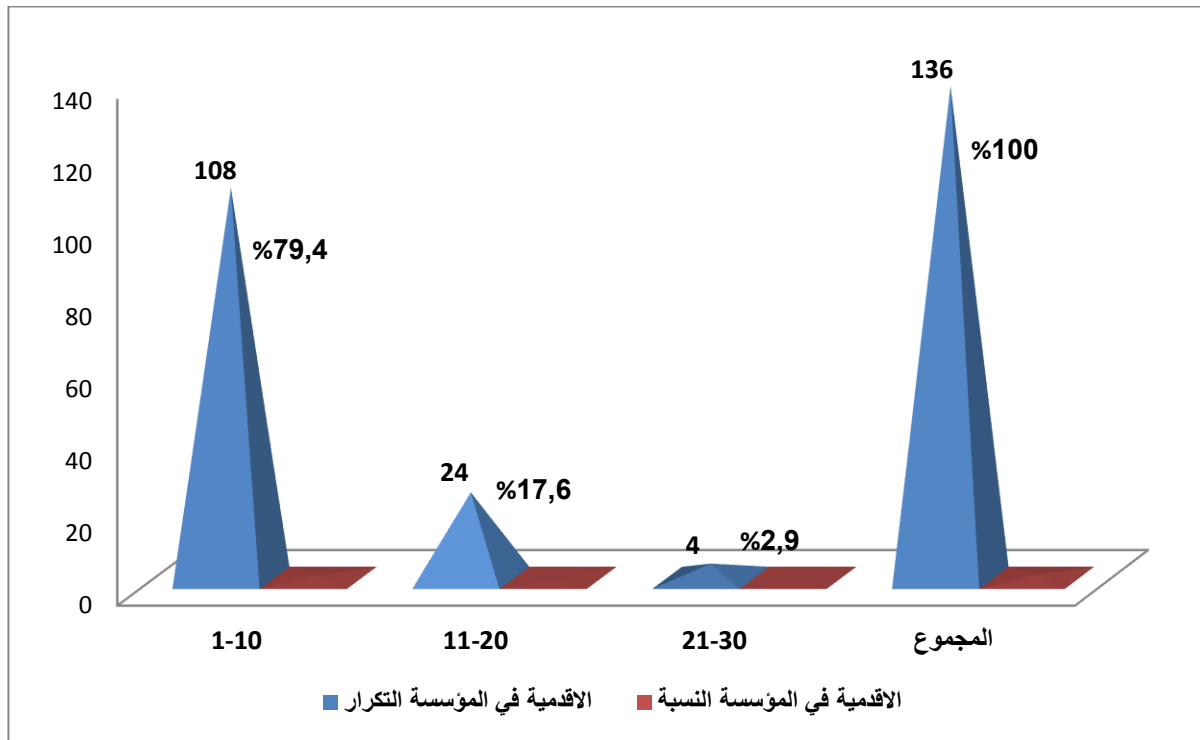
إن ما يفسر اختلاف المستويات التعليمية للمستجوبين هو أن الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط يشكلون حلقة وسط بين مستويين إداريين ألا وهما عمال التنفيذ وعمال التحكم، وهذا ما يعكس تصدرهم لعينتنا، وبالنسبة للتقارب في المستويات التعليمية هذا يدل على أن المؤسسة أعطت أهمية كبيرة للمستوى التعليمي في سياستها للتوظيف، حيث وفقت بين طبيعة عملها والمستويات التعليمية لعمالها.

شكل رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية



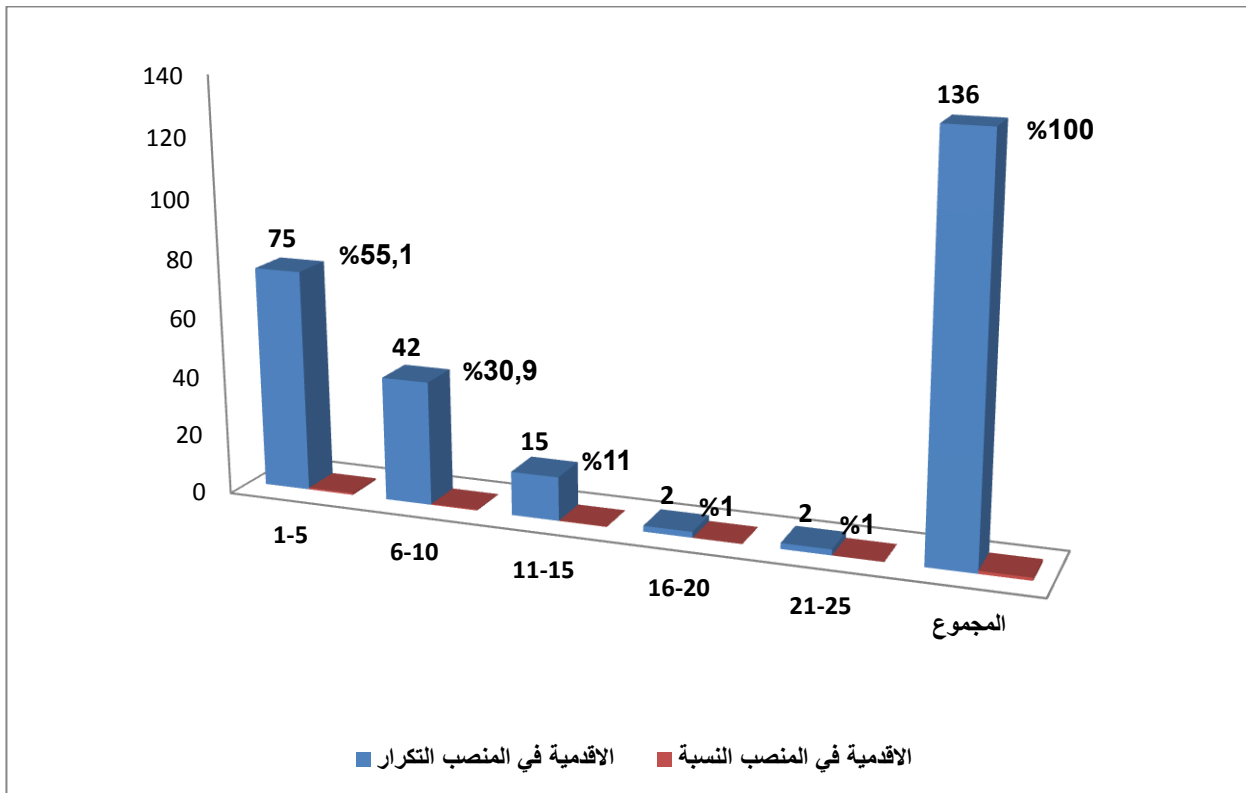
نلاحظ من خلال هذا الشكل أن الفئة الغالبة هي فئة أعوان التنفيذ، وتمثل أكبر فئة من العينة المدروسة إذ قدرت بـ 50,7% من مجموع المبحوثين، تليها فئة أعوان التحكم وذلك بنسبة 37,5% من مجموع المستجوبين، وأخيرا نجد فئة الإطارات وذلك بنسبة 11,8% من مجموع أفراد العينة. نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على أكثر على أعوان التنفيذ وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة حيث يسود على الطابع والإنتاجي والتجاري والذي لا يشترط وجود مستوى تأهيلي عالي.

شكل رقم (11): يمثل أقدمية العمال في المؤسسة



نلاحظ أن متغير الأقدمية في المؤسسة لديه أهمية في دراستنا لذا تطرقنا إليه، حيث يتميز أغلب المستجوبين بأقدمية تتراوح ما بين سنة إلى 10 سنوات حيث يمثلون نسبة 79,4% من مجموع أفراد العينة، تليها نسبة 17,6% من المبحوثين ممن لديهم ما بين 11 إلى 20 سنة أقدمية، وأخيرا نسبة 2,9% من المستجوبين ممن لديهم ما بين 21 إلى 30 سنة أقدمية في المؤسسة. هذا ما يفسر لنا أن أغلبية المستجوبين لم يصلوا إلى مرحلة التقاعد المبكر، هذا ما يمنح المؤسسة انطبعا إيجابيا حيث يجنبها تهديد التقاعد المبكر لمعاملها.

شكل رقم (12): يمثل أقدمية العمال في المنصب



نلاحظ أن سنين الأقدمية في المنصب لدى عينتنا تتراوح ما بين سنة إلى 25 سنة، بحيث نجد أن الأغلبية تقدر بنسبة 55,1% ممن لديهم من سنة إلى 5 سنوات أقدمية في منصبهم الحالي، تليها نسبة 30,9% ممن لديهم ما بين 6 إلى 10 سنوات أقدمية في المنصب، ثم نسبة 11% ممن لديهم ما بين 11 إلى 15 سنة أقدمية في منصبهم الحالي، وأخيرا نجد نسبة 1,5% لكل من فئة من 16 إلى 20 سنة و فئة من 21 إلى 25 سنة أقدمية في المنصب.

هذا ما يفسر لنا أن أفراد العينة يميزها التنوع من حيث الأقدمية في المنصب، وهذا ما يمكننا من جمع آراء مختلفة من حيث أنواع الضغوط التي تواجههم في مناصبهم الحالية، كما يمكن القول أن الذين لهم أقل من 5 سنوات خبرة في منصبهم هم عمال جدد في المنصب المتواجدين فيه وبالتالي تكون الكفاءة محدودة وهذا يتحكم في أداء العامل، وأكثر عرضة للضغوط.

4- تأثير كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين:

جدول رقم (2): يمثل علاقة الجنس بمدى معرفة العمال لمسؤولياتهم

المستوى التعليمي	مدى معرفة العمال لمسؤولياتهم			المجموع
	نعم	لا	بدون إجابة	
يقرأ ويكتب	13 %54,2	7 %29,2	4 %16,7	24 %100
ابتدائي	9 %69,2	4 %30,8	-	13 %100
متوسط	27 %55,1	18 %36,7	4 %8,2	49 %100
ثانوي	20 58,8%	13 %38,2	1 %2,9	34 %100
جامعي	16 %100	-	-	16 %100
المجموع	85 %62,5	42 %30,9	9 %6,6	136 %100

نلاحظ في هذا الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو الجواب بـ "نعم اعرف مسؤولياتي بالتحديد" بنسبة 62,5 % من مجموع المبحوثين، تدعمها إجابات المبحوثين من فئة المستوى التعليمي "جامعي" بنسبة 100 % من مجموع المستجوبين، في حين نجد نسبة تقدر بـ 30,9% من مجموع المبحوثين في موقف "لا اعرف مسؤولياتي بالتحديد" مدعمة بفئة المستوى التعليمي "الثانوي"، ثم يليها موقف "بدون إجابة" بنسبة تقدر بـ 6,6 % من مجموع المبحوثين تدعمها في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم مستوى تعليمي "يقرأ ويكتب" بنسبة 16,7% من مجموع أفراد العينة.

من خلال هذه القراءة الإحصائية يتضح لنا أن معظم عمال مؤسسة البناء الجاهز هم على دراية بمسؤولياتهم داخل المؤسسة وهذا يؤكد أيضاً الجدول رقم (1) في الملحق رقم (3)، مما يدفع

العمال إلى أداء عملهم بالشكل المنتظر منهم، واللافت للانتباه هو العمال الذين لديهم مستوى جامعي كلهم يعرفون المسؤوليات الملقاة على عاتقهم بنسبة 100 % وهذا ما يفسر الدور الذي يلعبه المستوى التعليمي في فهم وإدراك المهام والأدوار المنوطة للعمال، أي أن معرفة العامل لدوره ومهامه في المؤسسة مرتبط بمستواه التعليمي.

كما يتضح أن عمال المستوى التعليمي الثانوي هم أكثر عرضة لنوع من أنواع ضغوط العمل المتعلقة بالفرد وهو غموض الدور وهذا يفسر لنا أنه ممكن أن تكون هناك علاقة طردية بين المستوى التعليمي وغموض الدور، وممكن أن تكون هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي وغموض الدور، وهذا ما أكدته دراسة نمر 1994 بعنوان: "دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في السعودية" التي من بين النتائج المتوصل إليها أن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي.

ونرى أن موقف بدون إجابة يمس بدرجة كبيرة العمال الذين لديهم مستوى تعليمي يقرأ ويكتب هذا ما يفسر إما وجود صعوبة في فهم السؤال لذا لم تتم الإجابة عليه، وإما أن هؤلاء العمال تهربوا من السؤال عمدا لأسباب شخصية أو أنهم ليست لديهم دراية بما يقومون به من مهام وادوار ومسؤوليات داخل المؤسسة.

جدول رقم (3): يوضح علاقة الفئة السوسيو مهنية بمدى معرفة العمال لمسؤولياتهم

الفئة السوسيو مهنية	مدى معرفة العمال لمسؤولياتهم			المجموع
	نعم	لا	بدون إجابة	
عامل تنفيذ	39 %56,5	23 %33,3	7 %10,1	69 %100
عامل تحكم	30 %58,8	19 %37,3	2 %3,9	51 %100
إطار	16 %100	-	-	16 %100
المجموع	85 %62,5	42 %30,9	9 %6,6	136 %100

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن الاتجاه العام يتجه نحو الإجابة بـ "نعم" بنسبة 62,5 % من مجموع المستجوبين مدعمة بفئة "الإطارات" بنسبة 100 %، ثم نجد إجابة الذين "لا يعرفون" مسؤولياتهم بالتحديد بنسبة 30,9 % من مجموع المستجوبين يبرر هذا الموقف فئة عمال التحكم بنسبة 37,3 %، ثم نجد الذين "لم يجيبوا" بنسبة 6,6 % من مجموع المستجوبين مدعمة بنسبة 10,1 % من مجموع الباحثين من فئة عمال التنفيذ.

انطلاقاً من هنا نستنتج أن فئة الإطارات يتمتعون بقدرات معرفية تسمح لهم بأداء مهامهم على أكمل وجه هذا ما يجنبهم هاجس غموض الدور الذي عادة ما يشكل عائق في أداء مهامهم هذا من جهة، ومن جهة أخرى بما أن فئة الإطارات على دراية بما هو مسند إليهم من مهام ومسؤوليات خاصة ما تعلق بالإشراف وإصدار القرارات والتعليمات والأوامر بصورة واضحة إلى الفئات المدرجة تحتهم في السلم الإداري، أما بالنسبة فئة عمال التحكم فهم يعانون من غموض الدور وهذا راجع إلى سببين رئيسيين هما:

أولاً: نجد هذه الفئة تمثل حلقة وصل بين الفئة التي قبلها (الإطارات) والتي تليها (التنفيذ) هذا ما يصعب مسؤوليتهم في أداء مهامهم.

ثانياً: ندرك بأن هناك من العمال من استفادوا من الترقية معظمهم عمال تنفيذ ارتقوا إلى عمال تحكم، وبالتالي يشكل هذا صعوبة في فهم واستيعاب طبيعة العمل الذي يقومون به بالإضافة إلى عدم وضوح أدوارهم داخل المؤسسة، وينجم عن هذا نوع من الضغوط هو غموض الدور، وعموماً يمكن القول أن أغلبية عمال مؤسسة البناء الجاهز هم على دراية تامة بما يقومون به من مهام بنسبة 66,9% (أنظر الجدول رقم 2 - الملحق رقم 3-).

أما الذين لم يجيبوا يعني هذا أن هذه الفئة لم تهتم بهذا السؤال ربما لأسباب شخصية أو لظروف أخرى لم نستطع تحديدها أو تعمداً منهم لعدم الإجابة، وربما لم يكثرثوا لأهمية هذا الجانب.

جدول رقم (4): يبين المستوى التعليمي وعلاقته بمدى غموض الأعمال الموكلة للعمال

المجموع	مدى غموض الأعمال الموكلة للعمال				المستوى التعليمي
	نعم			لا	
	طبيعة العمل الذي أقوم به	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة		
24 %100	-	4 %16,7	5 %20,8	15 %62,5	يقرأ ويكتب
13 %100	-	1 %7,7	5 %38,5	7 %53,8	ابتدائي
49 %100	1 %2	5 %10,2	6 %12,2	37 %75,5	متوسط
34 %100	-	-	2 %5,9	32 %94,1	ثانوي
16 %100	-	-	-	16 %100	جامعي
136 %100	1 %0,7	10 %7,4	18 %13,2	107 %78,7	المجموع

انطلاقاً من هذا الجدول يتبين لنا أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ " لا " بنسبة 78,7 % من مجموع أفراد العينة، مدعمة بفئة المستوى التعليمي "جامعي" بنسبة 100% من مجموع المستجوبين، نجد بعد ذلك موقف الذين يواجهون غموض الأعمال الموكلة إليهم بسبب "عدم معرفة الطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب منهم " بنسبة 13,2 % من مجموع أفراد العينة مدعمة بفئة المستوى التعليمي "الابتدائي" بنسبة 38,5 % ، ثم يليها موقف العمال الذين يواجهون غموض الأعمال الموكلة إليهم " لعدم وجود رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة " بنسبة 7,4 % من مجموع أفراد العينة تدعمه في الخانات الجزئية ذوي المستوى التعليمي يقرأ ويكتب بنسبة 16,7% من مجموع المستجوبين، وأخيراً نجد موقف الذين لديهم غموض في الأعمال الموكلة إليهم بسبب "عدم وضوح طبيعة الأعمال الموكلة إليهم " بنسبة 0,7 % من مجموع أفراد العينة مدعمة بفئة الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط بنسبة 2% من مجموع المبحوثين.

من خلال هذه القراءة الإحصائية يتضح لنا أن فئة المستوى التعليمي الجامعي لا يعانون من غموض الأعمال الموكلة إليهم، وبطبيعة الحال نجد المستوى التعليمي يلعب دور في هذا أي وضوح المهام والأعمال الموكلة إليهم كما يمنح أصحاب هذا المستوى تجنب غموض التعليمات والأعمال المسندة إليهم، ونظرا للتكوين العالي الذي يتمتعون به أصحاب المستوى التعليمي الجامعي فإن هذا يساعدهم أكثر على امتلاك قدرة اكبر على الفهم والاستيعاب والقدرة على التصرف بفاعلية اكبر وهذا يؤدي إلى وضوح الأدوار الموكلة إليهم وبالتالي فاعلية اكبر في الأداء، بالإضافة إلى أن المؤهل العلمي المرتفع له دور ايجابي تقبل المهام الموكلة إليهم بصورة واضحة وبمعنويات مرتفعة ومنه تكون القدرة على الانجاز عالية.

كما نفسر أن العمال الذين لديهم المستوى التعليمي الابتدائي يعانون صعوبة الأعمال التي يؤديونها داخل المؤسسة، ومما لاشك فيه نجد المستوى التعليمي له دور كبير في عدم وصول العمال إلى مبتغاهم وعدم فهمهم لأبعاد وجوانب عملهم، وبالتالي يكون فيه قصور ومحدودية قدرات العامل، وينجر عن هذا محدودية في الأداء والافتقار إلى النجاعة والمرونة في التعامل مع هذه المواقف، هذا كله سيصبح مستقبلا خطرا يهدد المؤسسة خاصة وان تفاقمت نسبة العمال الذين يعانون من عدم معرفة الطرق والسبل الناجعة والسليمة لأداء العمل المطلوب منهم. الفكرة التي نستخلصها من عدم وجود رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة فهذا يدل على هناك خلل تنظيمي في مؤسسة البناء الجاهز، وبما أن هؤلاء العمال الذين يعانون من هذا المشكل يحتلون أدنى مرتبة في المستويات التعليمية (يقرأ ويكتب)، وبالتالي ليس لديهم رصيد معرفي ودراية تامة في التعامل مع هذه الأوضاع، مما يترتب عن ذلك الإهمال واللامبالاة والتسيب في بعض الأحيان من قبل العمال.

وأخيرا نستنتج أن عمال المستوى التعليمي المتوسط في تعارض مع ما هم ملزمين به من أعمال ومع طبيعة عملهم وهذا كله راجع لغموض الأعمال المسندة إليهم، هذا ما يوجه هدف العامل التكيف والتوفيق بين مهامه وطبيعة الأعمال الموكلة إليه، وبطبيعة الحال هذا سيقفل اهتمامه بأدائه داخل المؤسسة، وبالتالي لا يرقى أدائه إلى المستوى المطلوب، وعموما نقول أن أغلبية عمال مؤسسة البناء الجاهز لا يعانون من غموض الأعمال الملقاة على عاتقهم بنسبة 78,8% (أنظر الجدول رقم 3 - الملحق رقم 3).

جدول رقم (5): يبين العلاقة بين الفئة السوسيو مهنية وغموض الأعمال الموكلة للعمال

المجموع	غموض الأعمال الموكلة للعمال				الفئة السوسيو مهنية
	نعم			لا	
	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة	لا أعرف الطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب مني		
69	1	10	16	42	عامل تنفيذ
%100	1,4%	%14,5	%23,2	%60,9	
51	-	-	2	49	عامل تحكم
%100	-	-	%3,9	%96,1	
16	-	-	-	16	إطار
%100	-	-	-	100%	
136	1	10	18	107	المجموع
%100	%0,7	%7,4	%13,2	%78,7	

في الجدول يتبين لنا أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ " لا " بنسبة 78,7 % من مجموع أفراد العينة مدعمة بفئة " الإطارات " بنسبة 100 %، نجد بعد ذلك موقف الذين يعانون من غموض الأعمال الموكلة إليهم " بسبب عدم معرفة الطريقة السليمة لأداء عملهم بنسبة 13,2 % من مجموع أفراد العينة مدعمة بفئة " عمال التنفيذ " بنسبة 23,2 % من مجموع المستجوبين، ثم نجد موقف الذين يعانون من غموض الأعمال الموكلة إليهم بسبب عدم وجود رئيس مباشر يستعينون به عندما تقتضي الحاجة بنسبة 7,4 % من مجموع أفراد العينة وتدعمه في الخانات الجزئية فئة عمال التنفيذ بنسبة 14,5 % من مجموع المستجوبين، بعد ذلك موقف الذين يعانون من غموض المهام المسندة إليهم لعدم وضوح طبيعة العمل بنسبة 0,7 % من مجموع أفراد العينة مدعمة بفئة عمال التنفيذ بنسبة 1,4 % من مجموع المبحوثين.

تشير هذه القراءة الإحصائية إلى أن فئة الإطارات هي الفئة الوحيدة التي لا تعاني تماما من غموض الأعمال الموكلة إليهم، هذا ما يعزز قدراتهم في انجاز المهام المطلوبة منهم بطريقة سليمة، وبالتالي هذه الفئة المهنية لديها قابلية في مواجهة الضغوط السلبية للعمل وان تجعل منها نقاط قوة ايجابية تساعدهم في أداء عملهم لذلك دائما نجد المستوى التعليمي له دور في إحداث هذا التغيير في الضغوط.

كما يتضح لنا أن عمال التنفيذ هم أكثر عرضة لغموض مهامهم في المؤسسة وذلك لعدم معرفتهم للطريق السليمة لانجاز المهام المنتظرة منهم، هذا ما يفسر لنا محدودية الكفاءة والخبرة والقدرات المعرفية والعلمية لدى هؤلاء العمال، أضف إلى ذلك أنهم لا يعرفون حقيقة ما هو مطلوب منهم على وجه الدقة، وهذا ما أكدته دراسة **Swee et al** بعنوان:

"Work stress prevalence among the management staff in an international tobacco company in Malaysia"⁽⁴¹⁾

التي طبقت على عينة من المسؤولين التنفيذيين ومديرين يعملون في المقر الرئيسي لشركة التبغ في ماليزيا، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها أن انتشار ضغوط العمل بين العمال التنفيذيين كانت بنسبة 88.1 % أما بين المديرين فكانت النسبة 67.9 %، وأن هناك اختلاف كبير ذو أهمية في مستوى التوتر بين العمال التنفيذيين والمديرين العاملين في الشركة. بالإضافة إلى ذلك نجد سبب آخر وراء غموض مهامهم ألا وهو عدم وجود رئيس مباشر يوجههم ويساعدهم على انجاز مهامهم وتخطي الصعوبات التي تعترضهم، هنا يمكن أن نلمس وجود إهمال من قبل المستويات الإدارية التي تفوقهم، فكيف يمكن للعامل أن يتدارك مهامه ومسؤولياته دون إشراف عليه خاصة أن هؤلاء العمال هم من المستويات الإدارية الدنيا أي من المستويات التنفيذية والتي نعرف عنها أنها لا تتمتع بمستوى تعليمي عال، ولا مهارات وقدرات عالية تساعد على تخطي هذه الضغوط، ومنه يمكن القول أن المؤسسة أهملت بعض الجوانب المهمة لأن طبيعة نشاط هذه المؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على عمال التنفيذ كونها مؤسسة إنتاجية تجارية، لذلك وجب عليها الاهتمام بهذه الفئة وإلا سيكون فيه تهديدات عديدة تنتظر المؤسسة مستقبلا كتدني أداء العاملين، والانسحاب من المؤسسة، ودوران العمل ذو الوتيرة العالية، وغيرها من المشاكل.

يعني ذلك أن فئة عمال التنفيذ بالدرجة الأولى هم أكثر تعرضا لهاجس غموض المهام الموكلة إليهم، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تعير اهتماما لهذه الفئة العمالية هذا من جهة، ومن جهة أخرى نلمس الضعف أيضا في هؤلاء العمال لأنهم يفتقرون لأدنى الأساليب لتخطي ولو سبب واحد من الأسباب التي سبق إدراجها في الجدول والتي تجرهم إلى غموض الأعمال الموكلة إليهم.

جدول رقم (7): يبين الأقدمية في المنصب وعلاقته بمدى غموض الأعمال الموكلة للعمال

المجموع	مدى غموض الأعمال الموكلة للعمال				الأقدمية في المنصب
	نعم			لا	
	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة	لا أعرف الطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب مني		
75 %100	1 %1,3	10 %13,3	17 %22,7	47 %62,7	5-1 سنوات
42 %100	- -	- -	1 %2,4	41 %97,6	10-6 سنوات
15 %100	- -	- -	- -	15 %100	15-11 سنة
2 %100	- -	- -	- -	2 %100	20-16 سنة
2 %100	- -	- -	- -	2 %100	25-21 سنة
136 %100	1 %0,7	10 %7,4	18 %13,2	107 %78,7	المجموع

انطلاقاً من هذا الجدول يتضح لنا أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ " لا " بنسبة 78,7% من مجموع المبحوثين تدعمه في الخانات الجزئية سنين الأقدمية من " 6 إلى 25 سنة " بنسبة 100%، ثم نجد موقف الذين يعانون من غموض المهام لعدم معرفتهم للطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب منهم بنسبة 13,2 % من مجموع المبحوثين مدعمة بالعمال الذين أقدمية في المنصب الحالي من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 22,7 % من مجموع أفراد العينة، بعد ذلك نجد موقف الذين لديهم غموض الأعمال بسبب عدم وجود رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة بنسبة 7,4 % من مجموع المبحوثين مدعمة بفئة الذين لديهم من سنة إلى 5 سنوات أقدمية في المنصب بنسبة 13,3 % من أفراد العينة، وأخيراً نجد موقف الذين لديهم غموض في الأعمال بسبب عدم وضوح طبيعة العمل الذي يقومون به بنسبة 0,7 % من مجموع المبحوثين مدعمة بفئة الذين لديهم أقدمية في المنصب الحالي بين سنة إلى 5 سنوات.

هذه القراءة الإحصائية تدل على أن الأقدمية في المؤسسة تلعب دور ايجابي في تخطي هذا النوع من الضغوط (غموض الأعمال)، هنا انجد أن هناك علاقة عكسية بين غموض الأعمال الموكلة إلى العمال والخبرة، فكلما زادت الخبرة والأقدمية قل غموض دور العمال والعكس صحيح، كما نلمس من خلال هذه القراءة الإحصائية أن العامل يتفادى خطر غموض المهام حين يبلغ 6 سنوات خبرة في منصبه الحالي فما فوق، أضف إلى ذلك أن العمال الذين يعانون من غموض الدور المسند إليهم بسبب عدم معرفتهم للطريقة السليمة للأداء لم تتعدى سنين خبرتهم 5 سنوات، لذلك يعتبرون لازالوا جدد في منصبهم الحالي ولم تتكون لهم الدراية الكافية بمهامهم أي كيف ومتى يعملون، أضف إلى ذلك افتقارهم للمهارات اللازمة لتخطي هذا الغموض الذي ينجم عنه الضغط المهني وهذا ما تؤكدته دراسة **glazer and gyurak** بعنوان: **"sources of occupationnel stress among nurses in five countries"** حيث أوضحت الممرضة البريطانية أن قلة المهارات لدى طاقم العمل أحد أسباب ضغط العمل، وهنا يمكن القول انه كلما قلت سنين الخبرة زاد غموض الدور لدى العمال. كما نستنتج من القراءة الإحصائية أن العمال الذين لديهم أقدمية في المنصب من سنة إلى 5 سنوات يواجهون أسباب عديدة لغموض دورهم في المؤسسة وذلك راجع لنقص الخبرة، لذلك هؤلاء العمال أغلبيتهم جدد في المنصب الحالي، وبالتالي تأقلمهم في المجموعة وتكيفهم معها يتطلب وقت أكثر من 5 سنوات حتى يكون فيه نوع من التشاور والتفاهم فيما بينهم أولاً ثم ما بين العمال ومشرفيهم ثانياً.

أما بالنسبة للعمال الذين لديهم غموض في الأعمال بسبب عدم وضوح طبيعة العمل الذي يقومون به هذا ما يفسر لنا حتى وان كانت هذه النسبة ضعيفة إلا أن هذا لا يمنع من وجود ضغط مهني يعترض العامل، وبطبيعة الحال العامل عندما يكون جديد في منصبه سيواجه مشاكل من هذا القبيل لكن هذا لا يلقي اللوم على العامل دون أن ننكر وجود إهمال من المؤسسة لعاملها خاصة من حيث الإشراف .

جدول رقم (8): يبين جنس المبحوثين وعلاقته بعدم ملائمة الأعمال الموكلة إليهم مع إمكانياتهم

المجموع	مدى ملائمة الأعمال الموكلة للعمال مع إمكانياتهم			جنس المبحوث
	نعم	لا	بدون إجابة	
113	34	77	2	ذكر
%100	%30,1	%68,1	%1,8	
23	-	23	-	أنثى
%100	-	%100	-	
136	34	100	2	المجموع
%100	%25	%73,5	%1,5	

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ "لا" بنسبة 73,5% مدعمة بفئة "الإناث" بنسبة 100% من مجموع أفراد العينة، ثم نجد الإجابة بـ "نعم" بنسبة 25% مدعمة بالجنس "الذكوري" بنسبة 30,1% من مجموع أفراد العينة، وأخيراً نجد نسبة الذين لم يجيبوا على هذا السؤال بنسبة 1,5% من مجموع أفراد العينة تدعمه في الخانات الجزئية الذكور بنسبة 1,8% من مجموع المبحوثين.

تشير هذه القراءة الإحصائية إلى أن الجنس الأنثوي لا يعاني من عبء العمل، وذلك لعدة أسباب منها أولاً نجد هذه الفئة متواجدة في مستويين إداريين (عمال تحكم وإطارات) هذا ما يبعدهم عن الأعمال التي تبدو شاقة بالنسبة لهم، لذلك المؤسسة خصصت عمال التنفيذ للجنس الذكري فقط هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد أن النساء يعرفون كيف يصرفون طاقاتهم خلال فترة العمل مما يجعلهم نادراً ما يرتكبون الأخطاء، أضف إلى ذلك أن الأعمال الموكلة إلى الجنس الأنثوي تتناسب مع طاقاته وإمكانياته، وهذا ما أكدته دراسة أحمد الهنداوي بعنوان "استراتيجيات التعامل مع الضغوط" والتي أشارت نتائجها إلى أن هناك اختلاف في إدراك الأفراد بحسب الجنس لمسببات ضغوط العمل المتولدة من عبء العمل وطبيعة العمل.

هذا يوضح الفارق بين الجنسين من حيث مطالب العمل و طاقة الفرد وإمكانياته، لذلك نجد الرجال أكثر عرضة لعبء العمل الزائد، حيث يعاني هؤلاء من كثافة الأعمال التي يترتب عنها كثرة الأخطاء وتدني الأداء، لذلك تكثر حالات الغياب عن العمل، وبطريقة غير مباشرة يؤثر عبء العمل على اتخاذ القرارات وزيادة معدلات الحوادث وانهايار العلاقات الشخصية، فالمؤسسة

مطالبة بإعادة تقسيم المهام والمسؤوليات حسب طاقة العمال الفكرية والبدنية مع منح الوقت اللازم لإنجاز المهام لتفادي السلبيات التي ذكرناها، كما يجب على هؤلاء العمال التركيز أكثر في المهام والمسؤوليات المناطة إليهم سعياً بذلك إلى تفادي عبء العمل الذي أصبح يشكل تهديداً على الفرد وعلى المنظمة. ويمكن تدعيم ما توصلنا إليه من خلال نتائج دراسة rubina et al بعنوان: "Occupational stress and its effect on job performance, a casa study medical house officers of district abbotabad" حيث خلصت إلى أنه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أنه هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي من خفض وكانت أثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث.

وهناك أسباب كثيرة لعدم إجابة بعض العمال عن هذا السؤال فمنهم من لم يجب لأسباب خاصة فضل التحفظ عليها، ومنهم من لم يجب لضيق الوقت وكثرة التزاماته، ومنهم من وجد صعوبة في فهم السؤال لضعف مستوى تعليمه وحتى إدراكه للحقائق المتعلقة بالعمل، ومنهم من لم يجب لعدم اهتمامه بهذا السؤال.

جدول رقم (10): يبين المستوى التعليمي للمبحوثين وعلاقته بعدم ملائمة الأعمال الموكلة إليهم مع إمكانياتهم

المجموع	عدم ملائمة الأعمال الموكلة للعمال مع إمكانياتهم			المستوى التعليمي
	نعم	لا	بدون إجابة	
يقراً ويكتب	9 %37,5	13 %54,2	2 %8,3	24 %100
ابتدائي	7 %53,8	6 %46,2	-	13 %100
متوسط	12 %24,5	37 %75,5	-	49 %100
ثانوي	6 %17,6	28 %82,4	-	34 %100
جامعي	-	16 %100	-	16 %100
المجموع	34 %25	100 %73,5	2 %1,5	136 %100

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن الاتجاه العام للإجابة يتجه نحو الإجابة بـ "لا مدعمة بفئة الذين لديهم مستوى تعليمي "جامعي" بنسبة 100 % من مجموع المبحوثين، بعد ذلك نجد موقف الذين لديهم "أعمال تفوق طاقتهم وإمكانياتهم" بنسبة 25% من مجموع المبحوثين مدعمة بالذين لديهم مستوى تعليمي "ابتدائي" بنسبة 53,8 % من مجموع المستجوبين، وأخيراً نجد موقف الذين "بدون إجابة" بنسبة 1,5 % من مجموع المبحوثين تدعمه في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم مستوى تعليمي "يقراً ويكتب" بنسبة 8,3 % من مجموع المستجوبين.

من خلال هذه القراءة الإحصائية نجد أن العمال الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي لا يعانون إطلاقاً من عبء العمل، فهم يعملون بأريحية متجنبين هذا النوع من الضغوط مما يدفعهم إلى الانجاز بحماس والإبداع في عملهم، كما أن المستوى التعليمي يلعب دور مهم في توزيع طاقة العامل وجهده حسب متطلبات عمله وبالتالي أداء العامل يكون في المستوى المطلوب.

كما نستنتج أن عمال المستوى الابتدائي هم أكثر معاناة وعُرضة للأعمال التي تفوق طاقاتهم وإمكانياتهم، ذلك راجع إلى أن أصحاب هذا المستوى التعليمي يعملون في الورشات كأعوان تنفيذ، وطبيعة نشاط مؤسسة البناء الجاهز تعتمد بالدرجة الأولى على عمال التنفيذ، لذلك فالأعمال الموكلة إليهم كثيرة في حين نجد طاقة العامل ليست ثابتة وبالتالي حتما سيكون هناك نوع من المعاناة والضغط التي تؤثر حتى على أداء عمله والتمثلة في عبء العمل الزائد، وعموما نقول أن أغلبية الأعمال المسندة للعمال لا تفوق طاقتهم وإمكانياتهم بنسبة 73,5% من الأفراد المستجوبين (أنظر الجدول رقم 4 - الملحق رقم 3)، ونشير أيضا إلى أن احتمال عدم إجابة فئة الذين لديهم مستوى تعليمي يقرأ ويكتب على سؤالنا هو لعدم فهم السؤال أو لعدم وجود قناعة الإجابة.

جدول رقم (11): يبين الأقدمية في المنصب وعلاقتها بعدم ملائمة الأعمال الموكلة للعمال مع إمكانياتهم

الأقدمية في المنصب	عدم ملائمة الأعمال الموكلة للعمال مع إمكانياتهم			المجموع
	نعم	لا	بدون إجابة	
5-1 سنوات	34 %45,3	40 %53,3	1 %1,3	75 %100
6-10 سنوات	-	41 %97,6	1 %2,4	42 %100
11-15 سنة	-	15 %100	-	15 %100
16-20 سنة	-	2 %100	-	2 %100
21-25 سنة	-	2 %100	-	2 %100
المجموع	34 %25	100 %73,5	2 %1,5	136 %100

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ " لا " بنسبة 73,5% من مجموع المبحوثين مدعمة بالعمال الذين لديهم أقدمية في المنصب مابين " 11 الى 25 سنة " بنسبة 100% من مجموع أفراد العينة، ثم نجد الإجابة بـ " نعم " بنسبة 25% من مجموع أفراد العينة مدعمة بفئة الأقدمية في المنصب من " سنة إلى 5 سنوات "، وأخيرا نجد الإجابة بـ "بدون إجابة " بنسبة 1,5% من مجموع أفراد العينة تدعمها في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم سنين خبرة من 6 إلى 10 سنوات.

هذا يفسر لنا أنه كلما زادت الأقدمية في المؤسسة استطاع العامل أن يوفق بين الأعمال الموكلة إليه مع طاقته وإمكانياته، وما يبرر هذا التعليق أن هناك علاقة عكسية بين الخبرة في المنصب وعبء العمل الزائد، فكلما قلت خبرة العمال في منصبهم فاقت الأعمال والمهام الموكلة إليه طاقته وإمكانياته وبالتالي تراجع وتذبذب في أداء العمال، وهذا ما أكدته دراسة

(Gerstner and Ruche) التي أظهرت نتائج الدراسة أن المراجعين الأقل خبرة يشعرون بضغوط عمل أعلى من غيرهم من المراجعين الأكثر خبرة، أما بالنسبة للعمال الذين لم يجيبوا عن سؤالنا ذلك لأنه لم يمس اهتماماتهم وميولاتهم وتطلعاتهم في العمل.

جدول رقم (12): يبين الحالة العائلية وعلاقتها بمدى حصول العمال على أوقات راحة

المجموع	مدى حصول العمال على أوقات راحة				الحالة العائلية
	لا			نعم	
	لضيق وقت العمل	لصعوبة الأعمال الموكلة إليك	لكثرة الواجبات والمهام المطلوبة مني		
44 %100	5 %11,4	3 %6,8	4 %9,1	32 %72,7	أعزب
81 %100	5 %6,2	1 %1,2	16 %19,8	59 %72,8	متزوج
4 %100	-	-	1 %25	3 %75	أرمل
7 %100	-	2 %28,6	-	5 %71,4	مطلق
136 %100	10 %7,4	6 %4,4	21 %15,4	99 %72,8	المجموع

انطلاق من هذا الجدول يتبين لنا الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بنعم بنسبة 72,8 % من مجموع المستجوبين مدعمة بفئة الأرمال بنسبة 72,8 %، بعد ذلك نجد الإجابة بـ لا لكثرة الواجبات والمهام المطلوبة منهم بنسبة 15,4 % من مجموع المستجوبين تدعمها في الخانات الجزئية فئة الأرمال بنسبة 25 %، ثم نجد الإجابة بـ لا لضيق وقت العمل بنسبة 7,4 % من مجموع المستجوبين مدعمة بفئة العزاب بنسبة 11,4 %، ثم نجد الإجابة بـ لا لصعوبة الأعمال بنسبة 4,4 % من مجموع المستجوبين مدعمة بفئة المطلقين بنسبة 28,6 % .

قبل أن نتطرق إلى التفسير السوسيولوجي للقراءة الإحصائية نشير فقط إلى أن أغلبية العمال قد حصلوا على أوقات راحة وذلك بنسبة 72,8 % (أنظر الجدول رقم 6 - الملحق رقم 3)، أما تفسيرنا لهذه القراءة الإحصائية هو أن العمال الأرامل يأخذون أوقات راحة، وبذل هذا على أن هذه الفئة من العمال لا تعاني من ضغط كثرة المهام والمسؤوليات، وأن الأعمال المسندة إليهم يتم انجازها في وقتها أي أن الوقت مناسب وطبيعة العمل ملائمة لطاقتهم وإمكانياتهم مما يسمح لهم من الاستفادة من أوقات الراحة.

كما نجد أن عبء العمل يمس بشكل أو بآخر هذه الفئة من العمال (فئة الأرامل) رغم أن أغليبيتهم يأخذون أوقات راحة إلا أن هذا لا يمنع من أن نجد في هذه الفئة من هو يعاني من ضغط كثرة المهام والواجبات، والجدير بالذكر انه كلما كثرت الأعمال وتراكمت على العامل كلما أصبح لا يستوعب التعليمات والمسؤوليات بالشكل المطلوب، حتى في طريقة أداء العامل فإننا نجده دون إتقان ودقة، هذا كله راجع للتعب الذي يظهر عليهم نتيجة تراكم الأعمال، أما بالنسبة للعمال العزاب فإن وقت العمل لا يكفيهم لإنجاز مهامهم وبالتالي يضطر بهم أحيانا العمل لأوقات متأخرة وبالتالي الاستفادة من أوقات الراحة يكون ضئيل، إن لم نقل منعدم.

كما نجد فئة الطلقين في حالة ضعف في المؤسسة ذلك لان تقسيم الأعمال والمهام من حيث الصعوبة يمس فئات دون الأخرى، هذا ما يزيد من حدة الضغوط لدى العمال، خاصة عندما يلاحظون أن هم الذين يعانون فقط من صعوبة الأعمال دون غيرهم، وممكن أن تكون هذه النظرة ايجابية في حالة ما إذا كان فيه نوع من المنافسة للتغلب على الصعوبات والالتحاق بالفئات الأخرى بتكثيف مجهوداتهم وزيادة قدرتهم على الانجاز هكذا يمكن التغلب على هذا الضعف، ويبقى مشكل أوقات الراحة فمع الوقت تتاح لهم.

جدول رقم (13): يبين مدى حصول العمال على أوقات راحة وعلاقته بالفئة السوسيو مهنية

المجموع	مدى حصول العمال على أوقات راحة				الفئة السوسيو مهنية
	لا			نعم	
	لضيق وقت العمل	لصعوبة الأعمال الموكلة لي	لكثرة الواجبات والمهام المطلوبة مني		
69 %100	6 %8,7	6 %8,7	15 %21,7	42 %60,9	عامل تنفيذ
51 %100	3 %5,9	-	3 %5,9	45 %88,2	عامل تحكم
16 %100	1 %6,3	-	3 %18,8	12 %75	إطار
136 %100	10 %7,4	6 %4,4	21 %15,4	99 %72,8	المجموع

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ "نعم" بنسبة 72,8% من مجموع المبحوثين مدعمة بفئة "عمال التحكم" بنسبة 88,2%، ثم نجد الإجابة بـ "لا لكثرة الواجبات والمهام" بنسبة 15,4% من مجموع المبحوثين تدعمها في الخانات الجزئية فئة "عمال التنفيذ" بنسبة 21,7%، ثم نجد الإجابة بـ "لا لضيق وقت العمل" بنسبة 7,4% من مجموع المبحوثين تدعمها في الخانات الجزئية فئة "عمال التنفيذ" بنسبة 8,7%، بعدها نجد الإجابة بـ "لا لصعوبة الأعمال الموكلة" بنسبة 4,4% من مجموع المبحوثين تدعمه في الخانات الجزئية فئة "عمال التنفيذ" بنسبة 8,7%.

من خلال هذه القراءة الإحصائية يتبين فئة عمال التحكم هم الأكثر استفادة من أوقات الراحة رغم أنهم يشكلون حلقة وسط بين مستويين إداريين إلا أن هذا لا يمنعهم من تقسيم مجهوداتهم حسب طبيعة عملهم، للاستفادة في الأخير من أوقات الراحة اللازمة، أما بالنسبة لعمال فهم يعانون من مهام وواجبات لا تسمح لهم بأخذ أوقات راحة كافية، إذن عمال التنفيذ بالإضافة لكثرة الأعمال والواجبات نجد أيضا ضيق وقت العمل لديهم، وانطلاقا من هذه المؤشرات فإن الاستفادة من أوقات الراحة أمر مستبعد .

كما تؤكد لنا القراء الإحصائية أن فئة عمال التنفيذ بالإضافة إلى السببين السابقين نجد سببا آخر وراء عدم استفادتهم من أوقات الراحة الكافية هو صعوبة الأعمال الموكلة إليهم، وهذا يدل على أن عمال التنفيذ ممكن أن يكونوا بدنيا مهيين للعمل لكن فكريا وذهنيا ليست لديهم قابلية التفوق على هذا النوع من الضغوط وبالتالي أداء العامل يتذبذب من حيث الكم والنوع إذا لم تتدخل المؤسسة لمنحهم الاختيارات والبدائل اللازمة لاسترجاع طاقاتهم وقدراتهم الذهنية والبدنية.

جدول رقم (14): يبين الأقدمية في المنصب وعلاقتها بمدى حصول العمال على أوقات راحة

المجموع	مدى حصول العمال على أوقات راحة				الأقدمية في المنصب
	لا			نعم	
	لضيق وقت العمل	لصعوبة الأعمال الموكلة لي	لكثرة الواجبات والمهام المطلوبة مني		
75 %100	10 %13,3	6 %8	21 %28	38 %50,7	5-1 سنوات
42 %100	- -	- -	- -	42 %100	6-10 سنوات
15 %100	- -	- -	- -	15 %100	11-15 سنة
2 %100	- -	- -	- -	2 %100	16-20 سنة
2 %100	- -	- -	- -	2 %100	21-25 سنة
136 %100	10 %7,4	6 %4,4	21 %15,4	99 %72,8	المجموع

يتضح في هذا الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ "نعم" بنسبة 72,8% من مجموع أفراد العينة تدعمها في الخانات الجزئية فئة الأقدمية في المنصب من "11 إلى 25 سنة" بنسبة 100%، ثم نجد الإجابة بـ "لا لكثرة الواجبات والمهام المطلوبة" بنسبة 15,4% من مجموع أفراد العينة تدعمها في الخانات الجزئية فئة سنين الأقدمية من "سنة إلى 5 سنوات" بنسبة 28%، ثم نجد الإجابة بـ "لا لضيق الوقت" بنسبة 7,4% من مجموع أفراد العينة تدعمها في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم سنين خبرة من "سنة إلى 5 سنوات" بنسبة 13,3%، ثم نجد الإجابة بـ "لا لصعوبة الأعمال الموكلة" بنسبة 4,4% من مجموع أفراد العينة تدعمها في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم سنين خبرة من "سنة إلى 5 سنوات".

من خلال هذه القراءة الإحصائية نستنتج أن العمال ذوي الأقدمية في المنصب من 11 إلى 25 سنة يأخذون أوقات راحة كافية، هذا ما يساعدهم على الحفاظ على مستواهم من حيث الانجاز

بل يعتبر هذا كحافز لتحسين أدائهم داخل المؤسسة، إذ يزيد ذلك من نشاطهم وقدرتهم على التركيز. وكما نلاحظ انه كلما زادت سنين الأقدمية في المنصب تكون الاستفادة أكثر من أوقات الراحة، والعكس صحيح وهذا ما سنلاحظه في القراءات الإحصائية المولية ثم القراءات السوسيولوجي.

ما يبرر ما توصلنا إليه في القراءة السوسيولوجية السابقة هو أن سنين الأقدمية محصورة بين سنة إلى 5 سنوات وبالتالي لم يستفد عمال هذه الفئة من أوقات راحة كافية فقط وإنما نجد لديهم كثرة الواجبات والمسؤوليات، هذا كله راجع إلى أنهم جدد في المنصب الحالي وبالتالي احتمال وجود هذا الضغط أمر طبيعي محتمل، كما يمكن القول أن العمال الجدد في مناصبهم أيضا هم مهددون بضيق الوقت بالنسبة لهم لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم لأنهم يفتقرون إلى الخبرة اللازمة لتوزيع طاقاتهم وفق طبيعة عملهم، أضف إلى ذلك أن هذه الفئة فيها تنوع في المشكلات التي تسبب لهم عبء العمل وآخر هذه المشكلات صعوبة الأعمال والمهام الموكلة إليهم، فهذا يجبرهم من مرحلة المقاومة إلى مرحلة الاستنزاف التي تنجر عنها استمرار الضغط وعدم قدرة العامل على التكيف مع الظروف المحيطة به، وبالتالي يستنزف طاقاته وقدراته في التكيف فتتدهار نظم ووسائل التكيف لديه.

5- تأثير كل من ظروف العمل المادية وقلة فرص النمو والترقي الوظيفي على أداء العاملين

الجدول رقم (15): يوضح علاقة الفئة السوسيومهنية بمدى ملائمة الأثاث والتجهيزات المتاحة للعمال

الفئة السوسيومهنية	ملائمة الأثاث والتجهيزات المتاحة للعمال		المجموع
	نعم	لا	
عامل تنفيذ	6 %8,7	63 %91,3	69 %100
عامل تحكم	1 %2	50 %98	51 %100
إطار	16 %100	-	16 %100
المجموع	23 %16,9	113 %83,1	136 %100

يبين التحليل الإحصائي للجدول الموضح أعلاه أن الاتجاه العام قدر بنسبة 83,1% من أفراد العينة الذين لم تكن الأثاث والتجهيزات متاحة ملائمة لطبيعة العمل مدعمة بنسبة 98% من فئة عمال التحكم، تاليها نسبة 91,3 % من فئة عمال التنفيذ، ثم نجد الإجابة الذين أجابوا بنعم على حسب التحليل الإحصائي أعلاه أن الاتجاه العام قدر بنسبة 16,9% من أفراد العينة ويبرر هذا الموقف فئة الإطارات بنسبة 100%.

نستنتج أن المؤسسة لم توفر الاحتياجات واللوازم الملائمة لطبيعة العمل هذا يؤدي إلى تشكل خطر على العمال بسبب نقص التجهيزات فتنتج ضغوطات يشعر بها العمال بسبب لامبالاة المؤسسة بما يحتاجونه، أما التفسير الذي يخص نسبة الإطارات الذين لديهم كل ما يحتاجونه من الأثاث والتجهيزات التي تلائم عملهم وهذا راجع إلى أن المؤسسة تهتم الجانب الإداري أكثر من الجانب التقني بسبب مؤهلات هذه الفئة وهذا يجعلهم يقومون بإنجاز مهامهم على أكمل وجه، وفي الأخير يمكن القول أن أغلبية عمال مؤسسة البناء الجاهز يعانون من عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملهم بنسبة 83,1 % (أنظر الجدول رقم 7 - الملحق رقم 3).

الجدول رقم (16): يوضح علاقة الفئة السوسيومهنية للعمال بمدى تقييمهم لظروف العمل الفيزيائية

المجموع	تقييم العمال لظروف العمل الفيزيائية				الفئة السوسيومهنية
	سيئة	متوسطة	حسنة	جيدة	
69 %100	67 %97,1	2 %2,9	- -	- -	عامل تنفيذ
51 %100	8 %15,7	43 %84,3	- -	- -	عامل تحكم
16 %100	- -	- -	10 %62,5	6 %37,5	إطار
136 %100	75 %55,1	45 %33,1	10 %7,4	6 %4,4	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أن 55,1% من مجموع أفراد العينة الذين اعتبروا أن ظروف العمل "سيئة" وهي مدعمة بـ 97,1% التي تمثل فئة عمال التنفيذ، كما يتضح لنا كذلك أن المجموع الكلي قدر بـ 33,1% من مجموع المبحوثين الذين اعتبروا أن ظروف العمل "متوسطة" ولقد دعمت بـ 84,3% من فئة عمال التحكم ثم نجد نسبة 7,4% من مجموع أفراد العينة الذين أجابوا بأن ظروف العمل "حسنة" حيث قدرت بـ 62,5% من فئة الإطارات ونجد 4,4% من المجموع الكلي الذين اعتبروا أن ظروف العمل الفيزيائية "جيدة" وهي كذلك تمثل فئة الإطارات بنسبة 37,5%.

انطلاقاً من النسبة 97,1% من فئة التنفيذ نستخلص أنه توجد بيئة العمل غير محفزة وغير ملائمة للعمل وتؤثر على انجاز العمال لعملهم كما أن الاستمرار في هذه الظروف تؤدي إلى الضغط المتزايد على العمال وبهذا يتدنى أدائه العامل، ويؤثر هذا على نفسيته بسبب عدم اكتراث المؤسسة بموردها البشري.

نستنتج من نسبة التي قدرت بـ 84,3% أن عدم تلبية كل احتياجات العمال ينعكس على انخفاض قدراتهم في انجاز أعمالهم بسبب ضغوط المترتبة عن الظروف السائدة. وبالنسبة لفئة الإطارات يتوفر لديهم جو ملائم وظروف عمل فيزيقية مناسبة لهم حتى لا تواجههم عراقيل في انجاز مهامهم، وبالتالي لا يتشكل لديهم ضغوطا في العمل وهذا دليل أن المؤسسة تصب كل اهتماماتها على هذه الفئة بتوفير كل ما يحتاجونه، وفي الأخير يمكن القول أن أغلبية عمال مؤسسو البناء الجاهز غير راضين عن ظروف عملهم الفيزيقية حيث يصفونها بالسيئة بنسبة 82,4% (أنظر الجدول رقم 10 - الملحق رقم 3).

الجدول رقم (17): يوضح علاقة جنس المبحوث بمدى توفر فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة

المجموع	توفر فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة			جنس المبحوث
	نعم	لا	بدون إجابة	
113	12	94	7	ذكر
%100	%10,6	%83,2	%6,2	
23	5	15	3	أنثى
%100	%21,7	%65,2	%13	
136	17	109	10	المجموع
%100	%12,5	%80,1	%7,4	

يبين التحليل الإحصائي للجدول الموضح أعلاه أن الاتجاه العام يمثل نسبة 80,1% من مجموع أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" عن فرص النمو و الترقي الوظيفي في المؤسسة مدعمة بنسبة 83,2% من الذكور، في حين نجد نسبة 12,5% من مجموع أفراد العينة من الذين أجابوا ب "نعم" مدعمة ب 10,6% ، وبالمقابل نجد نسبة 7,4% من مجموع الكلي من الذين لم يجيبوا عن السؤال مدعمة بـ 13% من الإناث .

يفسر لنا هذا أن جنس الذكور يطمحون للترقي في الوظيفة ويسعون إلى تحقيق مسار مهني ناجح بإبراز قدراتهم المهنية، ولكن على حسب نتائج الجدول فالمؤسسة ليس لديها نظام واضح للترقية وهذا ما ينجم عنه نقص في طموحات واستعدادات العاملين ويشكل عليهم ضغط. ولكن عمل جنس الإناث ينصب بنسب كبير على حسب الكفاءة والشهادة المتحصل عليها وكل الإناث الذين يعملون بهذه المؤسسة في المجال الإداري مقارنة بالذكور الذين هم موزعين بين المجال الإداري والمجال التقني، وفي أخير نفسر نسبة بدون إجابة إلى أن تردد البعض الإناث عن إجابة أو الخوف على منصبهم، أو ذلك يرجع إلى أن هذا السؤال لم يمس اهتماماتهم وانشغالاتهم، وعموما نقول أن أغلبية عمال مؤسسة البناء الجاهز لم يستفيدوا من فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة بنسبة 80,1% (أنظر الجدول رقم 11 - الملحق 3).

الجدول رقم (18): يوضح علاقة المستوى التعليمي بمدى توفر فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة

المستوى التعليمي	توفر فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة			المجموع
	نعم	لا	بدون إجابة	
يقرأ ويكتب	-	23 %95,8	1 %4,2	24 %100
ابتدائي	-	13 %100	-	13 %100
متوسط	9 %18,4	32 %65,3	8 %16,3	49 %100
ثانوي	-	33 %97,1	1 %2,9	34 %100
جامعي	8 %50	8 %50	-	16 %100
المجموع	17 %12,5	109 %80,1	10 %7,4	136 %100

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن الاتجاه العام يتجه نحو الإجابة بـ "لا" بنسبة 80,1 % من مجموع أفراد العينة وهي مدعمة بنسبة 100% ذوي المستوى التعليمي "ابتدائي" بالمقابل نجد من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتجه نحو الإجابة بـ "نعم" بنسبة 12,5 % من مجموع المستجوبين وهي مدعمة بـ 50% من المستوى التعليمي "جامعي". ونجد الاتجاه العام الذي يمثل نسبة 7,4 % من مجموع المبحوثين الذين لم يجيبوا بنسبة قدرت 16,3 % عند المستوى التعليمي "متوسط".

مما سبق يعود تفسير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن الترقى والنمو الوظيفي التي تعتمد عليه المؤسسة يكون على موجه بالخصوص إلى أصحاب المستوى التعليمي الجامعي لهذا لم يتحصل العمال ذوي المستوى التعليمي ابتدائي على فرصة الترقى وهذا ما يشعروهم بعدم الأمان الوظيفي ويولد بعض الخوف والشعور بالإحباط لعدم تحصلهم على فرصة.

ويمكن تفسير نسبة 50 % على حسب الكفاءة والخبرة المكتسبة التي يملكها العمال ذوي المستوى العالي في الجانب الإداري لذا وجب على المؤسسة الاهتمام بهذا المستوى التعليمي والاعتماد على الترقية في المناصب لجذب هذه الفئة المتحصلة على الشهادة والتي تملك المؤهلات والمعلومات اللازمة، كما أن أصحاب المستوى التعليمي "متوسط" لا يعيرون اهتمام لهذا السؤال بالرغم من أننا بحاجة إلى معلوماتهم، لكن يمكن تأويل التهرب من الإجابة في اعتقادهم تشكل خطورة على مسارهم المهني أو على منصبهم.

الجدول رقم (19): يوضح علاقة سن أفراد العينة بالرغبة في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة

المجموع	الرغبة في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة يتيح فرص أوفر للتقدم الوظيفي		سن أفراد العينة
	لا	نعم	
58 %100	25 %43,1	33 %56,9	30-22 سنة
41 %100	36 %87,8	5 %12,2	39-31 سنة
29 %100	27 %93,1	2 %6,9	48-40 سنة
5 %100	5 %100	-	57-49 سنة
3 %100	3 %100	-	66-58 سنة
136 %100	96 %70,6	40 %29,4	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن الأغلبية أفراد العينة يمثلون نسبة 70,6 % من مجموع أفراد العينة الذين لا يفكرون في البحث عن عمل خارج المؤسسة التي تتيح له فرصة أوفر للتقدم الوظيفي مدعمة بـ 100% التي تتراوح أعمارهم بين 66 إلى 49 سنة، كما نجد كذلك إجابة الذين

يفكرون في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة بنسبة 29,4% من مجموع أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 22 سنة مدعمة بنسبة 56,9% من مجموع أفراد العينة. ويمكن القول أن أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين 66 إلى 49 سنة لا يفكرون في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة، لأنهم مقبلين على التقاعد بل يذهب تفكيرهم إلى المكافأة التي يحصلون عليها وفي طريقة تكريمهم بسبب المجهودات التي بذلوها طوال سنوات العمل وحسن تقييمهم للأداء الذي قاموا به، أما الذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 22 سنة فهم مضطرين للبحث عن عمل آخر من أجل ضمان مستقبلهم، وكذلك لعدم تحقيق طموحاتهم في المؤسسة وهذا يشكل عليهم ضغوط سلبية تتمثل في انخفاض في الأداء والروح المعنوية وشعور بالتشاؤم بسبب عدم توفير فرص الترقى الوظيفي، وندعم كل ما تطرقنا إليه بالجدول رقم 15 في الملحق رقم (3) والذي يؤكد بأن أغلبية العمال لا يفكرون في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة بنسبة 70,6% من مجموع المبحوثين.

الجدول رقم (20): يوضح علاقة الأقدمية في المؤسسة بالرغبة في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة

المجموع	الرغبة في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة يتيح فرص أوفر للتقدم الوظيفي		الأقدمية في المؤسسة
	لا	نعم	
108 %100	69 %63,9	39 %36,1	10-1 سنوات
24 %100	23 %95,8	1 %4,2	20-11 سنة
4 %100	4 %100	-	30-21 سنة
136 %100	96 %70,6	40 %29,4	المجموع

يتضح لنا من خلال التحليل الإحصائي للجدول أعلاه أن الذين أجابوا "لا" تقدر نسبتهم بـ 70,6% من مجموع أفراد المستجوبين مدعمة بنسبة 100% من المبحوثين الذين لديهم أقدمية في المنصب من 21 إلى 30 سنة، في حين نجد الذين أجابوا بـ "نعم" بنسبة 29,4% من مجموع أفراد المستجوبين مدعمة بنسبة 36,1% من المستجوبين الذين لديهم أقدمية في المنصب من سنة إلى 10 سنوات.

تفسيرنا لهذه المعطيات الإحصائية هو أن هناك علاقة عكسية بين الأقدمية في المنصب وإمكانية البحث عن عمل خارج المؤسسة، فكلما زادت سنين الأقدمية في المنصب قلت الرغبة في البحث عن عمل خارج المؤسسة والعكس صحيح حسبما أكدته البيانات والموضحة في الملحق رقم 3 .

جدول رقم (21): يبين الفئة السوسيو مهنية وعلاقتها بإنجاز العمال لمهامهم في الوقت المحدد

الفئة السوسيو مهنية	مدى انجاز العامل لمهامهم في الوقت المحدد			المجموع
	نعم	لا	بدون إجابة	
عامل تنفيذ	45 %65,2	24 %34,8	-	69 %100
عامل تحكم	45 %88,2	3 %5,9	3 %5,9	51 %100
إطار	16 %100	-	-	16 %100
المجموع	106 %77,9	27 %19,9	3 %2,2	136 %100

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة بـ "نعم" بنسبة 77,9% من مجموع المبحوثين تدعمه في الخانات الجزئية فئة "الإطارات" بنسبة 100% ، ثم الإجابة بـ "لا" بنسبة 19,9% تدعمها في الخانات الجزئية فئة عمال التنفيذ بنسبة 37,8%، تأتي بعد ذلك الإجابة بـ "بدون إجابة" بنسبة 2,2% تدعمها في الخانات الجزئية فئة عمال التحكم بنسبة 5,9%.

انطلاقاً من هذه القراءة الإحصائية يتبين لنا أن فئة الإطارات يلتزمون بتنفيذ مهامهم في الوقت المحدد، هذا ما يفسر الجدية في العمل والقدرة العالية على التحكم في الوقت بنسق يسمح لهم بترتيب المهام والمسؤوليات حسب المدة الزمنية المتاحة لهم لأداء عملهم، أما عمال التنفيذ فهم لا ينجزون مهامهم في الوقت المحدد، يشير هذا إلى أن هذه الفئة تعاني من ضغوط مهنية تعرقها على انجاز مهامها دون نقص، ونلمح أيضاً إلى أن عمال التنفيذ هي آخر رتبة في التقسيم الإداري، أضف إلى ذلك أن هؤلاء العمال طبيعة عملهم شاقة نوعاً ما (النجارة والتلحيم)، وبالتالي من خلال هذه المؤشرات يمكن القول أن احتمال انخفاض أدائهم وارد، والعمال الذين لم يجيبوا عن سؤالنا (عمال التحكم) فهذا يدل هذا على أنهم لا يعيرون لهذا السؤال اهتماماً ربما لأنه لم يمس انشغالاتهم .

جدول رقم (22): يبين الأقدمية في المنصب وعلاقتها بمدى حرص العمال على تحسين مستوى أدائهم

الأقدمية في المنصب	مدى حرص العمال على تحسين مستوى أدائهم		المجموع
	نعم	لا	
1- 5 سنوات	67 %89,3	8 %10,7	75 %100
6- 10 سنوات	4 %9,5	38 %90,5	42 %100
11-15 سنة	-	15 %100	15 %100
16-20 سنة	-	2 %100	2 %100
21-25 سنة	1 %50	1 %50	2 %100
المجموع	72 %52,9	64 %47,1	136 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو الإجابة "نعم" بنسبة 52,9 % من مجموع المستجوبين تدعمها في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم أقدمية في المنصب من "سنة إلى 5 سنوات" بنسبة 89,3%، تأتي بعد ذلك الإجابة بـ "لا" بنسبة 47,1 % تدعمها في الخانات الجزئية فئة الذين لديهم سنين خبرة من "11 إلى 20 سنة".

من خلال هذه القراءة الإحصائية يتضح لنا العمال الجدد في المنصب أي الذين لديهم سنين خبرة في المنصب من سنة إلى 5 سنوات يحرصون على تحسين مستوى أدائهم، وهذا أمر طبيعي لأننا كما نعرف أن العامل الجديد في المنصب من أجل أن يفرض مكانته ويبرز وجوده داخل المجموعة يتوجب عليه أن يحسن من أدائه من حيث الكم والنوع هذا من جهة، ومن جهة أخرى يبقى هناك تفسير آخر وراء تحسين العمال الجديد في المنصب لأدائه هو رغبته في الاستفادة من فرص النمو والترقي الوظيفي .

والتفسير الثاني هو أنه كلما زادت سنين الخبرة في المنصب كلما غفل العمال على حرصهم لتحسين أدائهم في المؤسسة، لأن العامل خلال سنواته الأولى في المنصب يصل إلى مستوى معين من الأداء قد يكون الذروة، لكن هذا المستوى غير ثابت، بمعنى أن العامل كلما تمتع بخبرة أكبر كلما أصبح أداؤه روتيني بمستويات متقاربة، وبالتالي تلك الطاقة والحماس والرغبة التي كان يتمتع بها العامل قليل الخبرة نجدها تضعف شيئاً فشيئاً كلما اكتسب أقدمية أكبر في المنصب الذي يشغله، وبالتالي حرصه على تحسين أداء عمله لم يعد من أولوياته.

جدول رقم(23): يبين رأي العمال حول عدالة تقييم الأداء في المؤسسة

عدالة التقييم في المؤسسة	التكرار	النسبة
نعم	10	7,4%
لا	126	92,6%
المجموع	136	100%

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن الاتجاه العام قدر بنسبة 92,6 % من مجموع المبحوثين الذين أجابوا بعدم وجود عدالة في تقييم الأداء في المؤسسة، وبالمقابل نجد نسبة قدرت بـ 7,4 % من مجموع المبحوثين الذين اعتبروا أن هناك عدالة في تقييم الأداء بالمؤسسة، ولقد بينت هذه النسب أنه لا يتم في هذه المؤسسة تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة وعدم نزاهة في تقييم الأعمال وبهذا لا يمنح للعامل ما يستحقه وهذا يؤثر على مستوى أدائه. يعكس نظام تقييم الأداء إستراتيجية المؤسسة وتصورها لأهمية مواردها البشرية، لذلك تهتم المنظمات بضرورة تحقيق شروط عدالة عملية التقييم والتي ترتبط بدورها بمجموعة من الشروط المتعلقة بالخصوص بـ :

- موضوعية المعايير والمقاييس المحددة لقياس أداء الأفراد،
- ضرورة علم الأفراد الخاضعين لعملية التقييم بهذه المعايير،
- تحديد الجهة أو الجهات المسؤولة عن التقييم،
- ضرورة إدراك الموارد البشرية للأهداف وطبيعة المهام المطلوب تحقيقها،
- توفير الوسائل والظروف المناسبة للأداء.

كما أن عدالة تقييم الأداء تتطلب ضرورة تمييز أداء الحسن من الجيد من الضعيف، ومنح بعض المشرفين تقديرات عالية أو متوسطة أو ضعيفة لأغلب العاملين، تعتبرها العديد من المصادر من الأخطاء الشائعة التي تلحق أضرار جسيمة على نظام التقييم ومصداقيته، كما تحبط عزيمة الموارد البشرية وتضعف رغبتهم لتحسين الأداء وتطويره.

كما أن عدالة نظام تقييم الأداء تتحقق من خلال مجموعة من المعلومات حول أغراض النظام وأهدافه الحقيقية حيث " تعكس نوعية المعلومات المتوفرة لدى الموظفين المعنيين بعملية التقييم مدى تفاعلهم وقبولهم بهذا النظام، ويساعد تفاعل الأفراد وقبولهم لنظام قياس وتقييم الأداء الوظيفي المطبق في مؤسساتهم على نجاحه، وبالتالي مدى فعاليته بالنسبة للأفراد والمؤسسة على حد سواء" ¹

كما نؤكد على أن عدالة تقييم الأداء ترتبط بالثقافة التنظيمية السائدة حيث " كشفت الدراسات التي ركزت على إبراز العلاقة بين الثقافة والأداء في المنظمة، أنه لكي يكون لثقافة التنظيمية تأثير على أداء المنظمة لابد أن تكون هذه الثقافة قوية وتستمد عناصر قوتها هذه من الوضوح والدقة خاصة في المسائل الحساسة والمثيرة للجدل لاسيما موضوع تقييم أداء العاملين" ²، هذا ويحذر المختصون من سيطرة الشعور بالإحباط على العاملين " الذين يعتقدون أن تقييمهم كان غير عادل أو سيئ، وهي حالة نفسية تؤثر بصورة واضحة على مستوى الأداء الفردي والكلي، وينتج عنها عدم الثقة في نتائج التقييم وبالتالي عدم تقبل القرارات الناتجة عنها، الأمر الذي يؤثر على دوافع الفرد لتطوير أدائه" ³

جدول رقم(24): يبين مدى اقتناع العمال بطريقة تقييم أدائهم

النسبة	التكرار	مدى اقتناع العمال بطريقة التقييم
34,6%	47	نعم
65,4%	89	لا
100%	136	المجموع

يبين التحليل الإحصائي للجدول الموضح أعلاه أن الأفراد الذين أجابوا بـ "لا" قدرت نسبتهم 65,4 % من مجموع أفراد العينة بالمقابل نجد 34,6 % الذين اقتصعوا بطريقة التقييم. نفسر أن الأغلبية ليسوا مقتنعين بطريقة تقييم أدائهم لأن المؤسسة لم تعتمد على طرق واضحة ومبسقة يمكن الاعتماد عليها في عملية التقييم هذا يعني أنه لم يتم تقدير مجهودات العاملين وفي بعض أحيان تهملهم وهذا يؤثر على أداء العامل. في الواقع لقد بُذلت الكثير من الجهود في سبيل إيجاد الأساليب السليمة والدقيقة، التي يمكن أن تتناسب مع أغراض التقييم والتقويم المختلفة، الأمر الذي أوجد عددا معتبرا من طرق وأساليب القياس والتقييم، لكن يبقى الرهان قائم على قدرة المشرفين على العملية القياس والتقويم في تقدير أي الطرق والأساليب أكثر ملائمة من غيرها وقدرة الطريقة المختارة على قياس الأداء الفعلي للأفراد، وهو ما يحدد مصداقية الطرق والأساليب المستعملة وتحقيق رضا الأفراد واقتناعهم بها، سيما إذا عرفنا أنه لا يوجد تماثل بين أداء الأفراد العاملين، إذ لا بد من وجود فروق بينهم في الصفات أو السلوك أو النتائج، فقد يكون هناك تشابه لكن ليس هناك تطابق تام في أداء الموارد البشرية، الأمر الذي يفرض ضرورة اختيار الطرق والأساليب المستعملة لقياس وتقييم الأداء الأفراد بدقة، كما يتوجب شرح الطرق وتوضيحها للأفراد الخاضعين لتقييم من أجل التجاوب معها والمساهمة في زيادة فعاليتها.

جدول رقم (25): يبين اقتراحات العمال حول تحسين أدائهم في المؤسسة

النسبة	التكرار	اقتراحات العمال لتحسين أدائهم في المؤسسة
38,2%	52	تحسين ظروف العمل المادية
29,4%	40	العدالة في تقييم الأداء
20,6%	28	العدالة في فرص الترقية
11,8%	16	التكوين
100%	136	المجموع

يبين التحليل الإحصائي للجدول الموضح أعلاه أن اقتراحات العمال لتحسين مؤسستهم ينصب بنسبة 38,2 % من مجموع أفراد العينة الذين اهتموا بتحسين ظروف العمل المادية والذين اقترحوا العدالة في تقييم الأداء قدرت بنسبة 29,4% من مجموع مبحوثين، تليها نسبة 20,6% من الذين اقترحوا عدالة في فرص الترقية لتحسين أدائهم وفي النسبة الأخيرة اقترحوا التكوين حيث قدرت بـ 11,8%.

تعكس اقتراحات العمال لتحسين أدائهم في المؤسسة، من خلال تحسين الظروف المادية للعمل أو العدالة في التقييم أو فتح فرص الترقية والتكوين للعاملين ولتطوير أدائهم من جهة، ولتخفيف من ضغوطات العمل عن طريق تحفيزهم بالاهتمام بهذه الطموحات والاحتياجات من جهة أخرى، كما نركز على أهمية التكوين الذي يمكن أن تشتمل برامجه على وسائل التعلم المناسبة لاكتساب الأفراد المعلومات المختلفة التي تخفف من حدة الضغوط المهنية التي تواجه العامل نتيجة الخطر الذي يتهده في مكان العمل ومساهمة الإدارة في توفير وسائل وشروط الأمن والسلامة المهنية، حيث نعكس هذه العوامل والظروف على تقديم أفضل مستوى أداء ممكن.

الاستنتاج العام:

تبعاً للإشكالية المطروحة طرحنا فرضية عامة تتدرج تحتها فرضيات جزئية وسنرى مدى تحقق كل فرضية من الفرضيات المتوقعة:

للإجابة عن الفرضية العامة التي تنص على أنه "تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين" ومن خلال النتائج المتوصل إليها من الميدان أن هذه الفرضية تحققت بدليل ما توصلنا إليه من خلال الجداول المركبة السابقة، وما سنستنتج من الفرضيتين الجزئيتين.

الفرضية الجزئية الأولى والتي نصت على أنه "يؤثر كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين" من خلال ما تم عرضه من جداول وما صاحبها من تحليل إحصائي وسوسيولوجي تبين أن هذه الفرضية تحققت نسبياً باعتبار أن أغلبية العمال لا يعانون من غموض الدور وعبء العمل وبالتالي لم يتأثر أداؤهم وهذا ما أوضحته الجداول المركبة رقم 1، 2، 3، 4، 5، لكن نجد في فئة عمال التحكم والتنفيذ فيهم من يعاني من غموض الدور وعبء العمل، ونتيجة لذلك انخفض أداؤهم داخل المؤسسة.

للفرضية الجزئية الثانية والتي تقول بأنه: "تؤثر كل من ظروف العمل المادية وقلة فرص التقدم والنمو الوظيفي على أداء العاملين" فنقول عنها تحققت تماماً باعتبار أن كل عمال مؤسسة البناء الجاهز يعانون ويشكون من هذين النوعين من الضغوط، أي أنه كلما ساءت ظروف العمل المادية وقلت فرص النمو والترقي الوظيفي زاد الضغط وبالتالي قل أداء العمال داخل المؤسسة، وما يبرر هذا ما توصلنا إليه من خلال الجداول المركبة:

فيما يخص ظروف العمل المادية استنتجنا من الجداول المركبة رقم 12 و13، أن أغلب العمال يعانون من سوء وانعدام ظروف العمل المادية، أضف إلى ذلك سوء ظروف العمل الفيزيائية المحيطة بهم كالتهوئة والإنارة وغيرها مما ينتج عن ذلك تدني أداء العمال. أما بالنسبة لفرص الترقّي والنمو الوظيفي في المؤسسة استخلصنا من الجداول المركبة رقم 14، 15، 16، 17، أن أغلب العمال يشكون من قلة إن لم نقل انعدام فرص الترقّي والنمو الوظيفي، هذا ما ولد لديهم ضغط مهني نجم عنه انخفاض في الأداء، وأغلبية عمال مؤسسة البناء الجاهز هم من فئة الشباب هذا دفعهم إلى الرغبة في مغادرة المؤسسة بحثاً عن فرص أوفر للترقّي والنمو الوظيفي نظراً لقلتها في مؤسسة البناء الجاهز بالأبواب، وهنا يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت تماماً.

انطلاق من الاستنتاجين السابقين للفرضيتين يمكن القول أن ضغوط العمل لها تأثير على أداء العمال بمؤسسة البناء الجاهز بالأبيار لاعتبارها من أكثر المؤسسات التي تواجه الضغوط لكونها مؤسسة عمومية ذات طابع إنتاجي، والمصدر الأساسي لضغوط العمل في المؤسسة هي التي تنتج من الفرد كغموض الدور وعبء العمل، والتي تنتج من المؤسسة كظروف العمل المادية وفرص النمو والترقي الوظيفي، إذ يكون رد فعل العمال اتجاه الضغوط رد متوسط هذا لانتهاجهم أسلوب العمل الجماعي من أجل تحقيق المسؤولية الجماعية، مما جعل من المديرين والمسيرين أن تكون معاملتهم اتجاه الضغوط باللامبالاة مما أدى إلى ارتفاع درجة السلبية في أداء العاملين.

وأخيرا نستنتج أن هناك علاقة عكسية بين ضغط العمل وأداء العمال، فكلما زاد ضغط العمل قل أداء العمال وبالتالي يقل أداء المؤسسة ككل، وهذا ما يؤكدّه الطبيب والعالم هانس سيلاي الذي وضح العلاقة بين مستويات الضغط والأداء (أنظر: مستويات الضغط، ص37)، حيث ذكر أنه عندما يرتفع الضغط فإنه يؤثر على الفرد العامل سلبا وذلك من حيث أدائه، وروحه المعنوية وكذا شعور بالضعف والملل والفشل وغيرها.

خاتمة

موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين ذا أهمية كبيرة، لأنه يتعلق بالمؤسسة والعمال، وباعتبار العلاقة بينهما هي علاقة عكسية، وأنه جد حساس لان ضغط العمل عملية شعورية داخلية يصعب الكشف عنها فهي تختلف من فرد لآخر ومن وقت لآخر، مما يستدعي القول إلى ضرورة الاهتمام بالجانب البشري لان إهماله يجر المؤسسة إلى غلق أبوابها.

من هذا المنطلق، كانت محاولتنا تهدف إلى الإسهام ببحث متواضع يمكن إن تسترشد به المؤسسات الجزائرية خاصة للحد من ضغوط العمل التي تعترض عمالها وتعرقل أدائهم، فارتأينا دراسة واقع الضغوط المهنية وتأثيرها أداء العمال في المؤسسة منطلقين من جملة من المعطيات الميدانية لتحديد مواقف الموظفين اتجاه ضغوط العمل، وذلك في ضوء بعض العوامل أو المتغيرات مثل: الجنس والسن والحالة العائلية والمؤهل العلمي والرتبة المهنية والأقدمية في المنصب والمؤسسة، لمعرفة أثرها على أداء العامل، وكذا معرفة الضغوط الأكثر تهديدا لعمال مؤسسة البناء الجاهز.

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها، وبعد التوصل إلى عدد من النتائج قمنا باقتراح مجموعة من التوصيات التي ستفيد المؤسسة مستقبلا في تخطي ضغوط العمل التي تواجهها هي وعمالها. وعلى ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة نقدم هذه التوصيات:

- ✓ إعداد برامج خاصة لتدريب العمال حديثي التعيين لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل بحيث تخف حدة الضغوط لدى العمال في بداية حياتهم المهنية.
- ✓ الاعتماد على أسس ومعايير علمية في عملية تقييم أداء العمال.

- ✓ إتاحة الفرص لتكوين العمال في مجال عملهم .
- ✓ تخفيف مستوى غموض الدور وخاصة عند العمال الأقل سنًا وخبرةً ومركزًا وظيفيًا من خلال:
 - تحديد أهداف وغايات العمل.
 - تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.
- ✓ تخفيف عبء العمل الكمي والنوعي من خلال ما يلي:
 - تدريب العمال على أداء العمل بشكل فعال، بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.
 - تنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل.
 - توزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً، بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى العمال.
 - القيام بالتفويض السليم لتخفيف عبء العمل بشكل لا يتعارض مع اللوائح والمعايير المهنية.
 - العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد لقاءات ودية بعيداً عن جو العمل ومشاكله.
- ✓ تخفيف ضغوط العمل الناشئة من سوء ظروف العمل المادية للعمل من خلال ما يلي:
 - توفير الأجهزة والأدوات اللازمة للعمال، خاصة عمال التنفيذ.
 - تهيئة أماكن العمل وخاصة الورشات بوضع يسمح للعامل بأداء مهامه بشكل طبيعي.
 - توفير آلات حديثة تتماشى مع طبيعة عمل العمال لريح الوقت والجهد.
- ✓ تخفيف ضغوط العمل الناشئة من محدودية فرص الترقى من خلال ما يلي:
 - إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.
 - زيادة الحوافز المادية والمعنوية للعمال، وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها.
 - إتاحة الفرص لترقية العمال دون استثناء.

تبقى هذه النتائج والتوصيات في حدود العينة المدروسة وعلى مستوى مجتمع البحث (مؤسسة البناء الجاهز بالأبيار)، لأن التعميم في هذا الموضوع غاية في الصعوبة، باعتبار أن الضغوط المهنية متعددة ومتنوعة وقد تختلف صورها من مؤسسة عمل لأخرى، وهدفنا المساهمة بالبحث والدراسة عن الكشف عن موضوع الضغوط المهنية التي تعتبر واحدة من أهم الأمور الواجب طرحها أو التطرق إليها في الوقت الحالي في ظل الأهداف المؤسسية وفي ظل الخطط التنموية التي تتطلبها عملية التنمية.

قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

- إحسان محسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، ط2، 1986.
- أحمد الحسني، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، ط1، 1994.
- أحمد سيد أحمد، الدليل إلى منهج البحث العلمي، دار المعارف، مصر، 1973.
- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1971.
- أحمد عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 1984.
- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- جريندبرج جيرالد وبارون روبرت، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة: رفاعي وبيسوني إسماعيل، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004.
- حريم حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران، عمان، الأردن، 2004.
- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2000.
- حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة، قالمة، الجزائر، 2004.
- خالد عبد الرحمان الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2005.
- دافيد ناشمياز، طرائق البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: ليلي الطويل، دار بتر للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، ط1، ص2004.
- رضا قجة، أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة باتنيت، باتنة، الجزائر، ط1، 2003.
- زهير ثابت، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.

- سعاد نائف البرنوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، ط2، 2004.
- سليمان الفارس وآخرون، إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2000.
- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدراك الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط3، 1977.
- عبد الرزاق الرحاحلة، زكرياء أحمد العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2011.
- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
- علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003.
- عمر محمد وتومي شبلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، طرابلس، لبنان، 1988.
- فاطمة عوض صابر وميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع، الإسكندرية، مصر، ط1، 2002.
- فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري المفهوم وأساليب القياس والنماذج، دار النهضة، عمان، 2001.
- مجموعة من الاقتصاديين، الموسوعة الاقتصادية، إعداد وتعريب: عادل عبد المهدي، حسن الهموندي، دار بن خلدون، لبنان، ط1، 1980.
- محسن أحمد الخضير، الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر، 1991.
- محمد المبيضين عقلة، محمد جرادات أسامة، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.
- محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.

- محمد صالح الحناوي وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، د بلد، 1999.
- محمد طه بدوي، المنهج في علم السياسة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000.
- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1997.
- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المخلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- محمد هلال، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، ط1، 1999.
- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- مصطفى عمر الثير، مساهمات في أسس البحث الاجتماعي، معهد الإنماء العربي، الجماهيرية الليبية، ط1، 1989.
- مصطفى ربحي عليان، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
- معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد، عمان، ط1، 2008.
- مورييس انجلز، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.
- ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، ط1، 1993.
- نائل العواملة، أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية وتطبيقها في الإدارة، مكتبة أحمد ياسين، عمان، ط2، 1992.
- نعام الشهابي وآخرون، السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة، دار إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، الأردن، ط1، 2009.
- هانسون بيتر، ضغوط العمل طريقك إلى النجاح: كيف تجعل من ضغوط حياتك وسيلة للتفوق، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، السعودية، 1996.
- هيجان عبد الرحمان، ضغوط العمل (مصادرها، نتائجها، كيفية إدارتها)، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1998.

- يوسف سعدون، علم الاجتماع ودراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2005.

- أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.

رسائل جامعية:

- زياد سعيد الخليفة، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007.

- أبو العلاء محمد صلاح الدين، "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

- حرايرية عتيقة، إشكالية قياس وتقويم الأداء الوظيفي للأفراد في المؤسسة الجزائرية - الأبعاد النظرية وواقع التطبيق: المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري نموذجا، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2011-2012.

- جلال برهم، ضغوط العمل وأثرها على الأداء: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2006.

- شبيب من صور السبيعي، أثر ضغوط العمل على أداء الشرطة: دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1999.

- صبرينة مانع، ضغوط العمل وآثارها على الأساتذة الجامعيين، دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر، باتنة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تنظيم وموارد بشرية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008.

- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقويم، رسالة ماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2002.

- عبد الله بن درويش، سعد الغامدي، تقويم أداء موظفي الاستقبال في المستشفيات العسكرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2006.

- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية، قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

- ميسون السقا، "أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- نورة ديب، التحفيز بوحدة نوميديا التابعة للديوان الشرقي للحليب ومشتقاته، رسالة مكملة للحصول على درجة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الإقتصادية جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 1998-1999.
- وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على حراس الأمن بشركات الحراسة الأمنية المدنية بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.

المجلات:

- أحمد الهنداوي، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد 58، مسقط: سلطنة عمان، 1944.
- سعود محمد النمر، "دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في السعودية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلة العربية للإدارة، القاهرة، عدد 2، 1994.
- عبد الفتاح صالح خليفات، والمطارنة شرين محمد، "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26 : عدد 2+1، 2010.
- مؤيد السالم، التوتر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، العدد 68، الرياض، السعودية، 1989.

مراجع باللغة الأجنبية:

- Anne-Marie Mureau, "**Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue**", Health and Safety at Work, A trade Union Priority, Labor Education, 2002.
- Boswell Wendy, Olson-Buchanan Julie and Le Pine Marcie, "**Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain**", Journal of Vocational Behavior, Vol. 64, 2004.
- Brief, Arthur P., Schuler, Randall S. sell, and Mary Van, **Managing Job Stress**, USA: Little, 1981 .
- Collins, Karen M, "**Stress and departures from the public Accounting Profession: A study of gender differences**", Accounting Horizons, U.S.A, 1993.
- DRUCKER (P), **L'avenir du managementselon DRU CK ER**, ed, Village Mondiale, paris, 1999 .

- Fisher Richard T, "**Role stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance**", Behavioral Research in Accounting, 2001.
- Freund (J) , **sociologie de max weber**, Edition PUF, paris, 1986.
- George Friedman , **Traité e la sociologie du travail Armand colin**, paris,1972.
- Glazer Sharon & Gyurak, Anett, "**Sources of occupational stress among nurses in five countries**", International Journal of Intercultural Relations, 2007.
- Greiner, B.A. & Krause, N, "**Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and empirical evidence**", Occupational Health Psychology ,2005.
- Lee David, "**Employee Stress, The True Cost**", The John Liner Review, 1997.
- Mohammed Jamal, "**The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses: an empirical examination**", Canadian Journal of Public Health, Nov, 2000.
- Nixon Dan Mak, "**Occupational Stress Of Administrators of Special**
- Quick, James C., Nelson, Debra L., Quick, Jonathan D. and Dusty K, Orman, "**An isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of person-environment fit**", *Stress and Health*, USA: John Wiley and Sons, Ltd, 17, 2001.
- Rubina Kazmi; Amjad, Shehla and Khan, Delawar, "**Occupational Stress and its Effect on Job Performance: A Case Study Medical House Officers of District Abbott bad**", Department of Management Sciences, Working Paper, Comsats Institute of Information Technology, Abbott bad, Pakistan. 2008.
- Sofiane Frimousse, Jean Marie Peretti, et auteur, **la diversité des formes de performance du travail : le rôle de la justice organisationnelle, management prospective**, Revue management et avenir4 – N° 18, Paris, 2008.
- Swee W.F, Anza, E & Noor Hassim, "**Work Stress Prevalence among the Management Staff in an International Tobacco Company in Malaysia**", Working Paper Department of Community Health, Medical Faculty, Universities Kebang saan Malaysia, 2007.
- Szilagyi, A D & Wallace, M. J, "**Organizational behavior and performance**, a division of Scott foreman and Company,1978.
- Winfield, Helen R & Bronwyn, M. Veale, "**Work Stress and Quality of Work Performance in Australian General Practitioners**", Australian Journal of Primary Health, Vol. 8, No. 2 , 2002.
- Yeus (s) et patriche(J), **Encyc lopédie de gestions** , 2eme édition, économique, paris, 1997.