

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة الجزائر II  
أبو القاسم سعد الله

مخبر علم اجتماع المنظمات و المناجمت



# مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات

تصدر عن مخبر علم اجتماع المنظمات و المناجمت

مجلة سداسية أكاديمية متخصصة محكمة



الإيداع القانوني: 2013-8233

ردمد: 2437 - 0827

العدد

REVUE DES ETUDES EN SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS

NUMERO

العدد  
مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique



Université Alger II  
ABOU ELKACEM SAAD ALLAH

Laboratoire de Sociologie  
des Organisations et de Management



# REVUE DES ETUDES EN SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS

Publiée par le laboratoire de  
sociologie des organisations et de management

Revue Académique Semestrielle Spécialisée

Numéro

Dépôt légal : 2013 - 8233

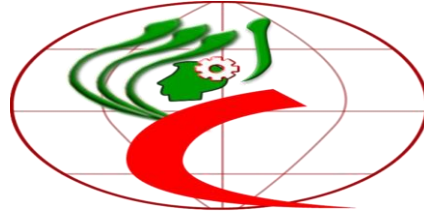
ISSN : 2437 - 0827





مجلة مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمت

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله



**SORGAM**  
مخبر علم اجتماع  
المنظمات والمناجمت

مجلة سداسية أكاديمية متخصصة محكمة

العدد الخامس / جوان 2015

الإيداع القانوني: 2013-8233

ISSN 2437-0827

جميع حقوق الطبع محفوظة

المراسلات:

مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمت

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله

شارع جمال الدين الأفغاني، بوزريعة، الجزائر

هاتف: 0662050385 0771712618

البريد الإلكتروني: [labosorgam@yahoo.com](mailto:labosorgam@yahoo.com)



الرئيس الشرفي:

أ.د. خميسي حميدي

مدير جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله

المدير المسؤول:

أ.د. مقراني الهاشمي

مدير المخبر

رئيس التحرير:

د. بويحيوي عبد الكريم

أمانة المجلة:

د. حرايرية عتيقة

## الهيئة العلمية:

|                          |   |                         |  |
|--------------------------|---|-------------------------|--|
| أ.د. مقراني الهاشمي      | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2             | أ.د. أحمد حويتي         | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2                |
| أ.د. محمد بومخلوف        | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2             | أ.د. معتوق جمال         | جامعة لونييسي علي البلدية 2                        |
| أ.د. حمدوش رشيد          | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2             | أ.د. رتيمي الفضيل       | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2                |
| Pr. Gilles Fereol        | Univ. Franche Comité<br>Besançon France         | Pierro Galloro          | Université lorraine, Metz france                   |
| أ.د. بوقرة بلقاسم        | جامعة الحاج لخضر باتنة                          | أ.د. دليو فضيل          | جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2                    |
| أ.د. سعادة مولود         | جامعة الحاج لخضر باتنة                          | أ.د. برقوق عبد الرحمن   | جامعة محمد خيضر بسكرة                              |
| أ.د. عبد الرحمن المالكي  | جامعة فاس المملكة المغربية                      | أ.د. سليم العايب        | جامعة لونييسي علي البلدية 2                        |
| أ.د. درواش رابح          | جامعة لونييسي علي البلدية 2                     | أ.د. جيدل عمار          | جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 1                     |
| أ.د. سليم العايب         | جامعة لونييسي علي البلدية 2                     | أ.د. براح أحمد          | المدرسة التحضيرية المتعددة التقنيات -<br>الجزائر   |
| أ.د. جيدل عمار           | جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 1                  | أ.د. لعل بوكميش         | جامعة أحمد دراية - أدرار                           |
| أ.د. بوكربوط عز الدين    | جامعة عاشور زيان الجلفة                         | أ.د. أحمد عبد الله زايد | جامعة القاهرة - مصر                                |
| د. بويحيوي عبد الكريم    | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2             | د. حرابرية عتيقة        | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2                |
| د. بوسعدة عمر            | جامعة الأمير خالد - المملكة العربية<br>السعودية | د. وليد رشاد ذكي عمر    | المركز القومي للبحوث الاجتماعية<br>والجنائية - مصر |
| د. عبد السلام ميلاد صالح | جامعة المرقب - ليبيا                            | د. سفيان دريس           | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2                |
| د. شويمات كريم           | جامعة لونييسي علي البلدية 2                     | د. بن صافية عائشة       | جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2                |
| د. حلمي دريدش            | جامعة لونييسي علي البلدية 2                     | د. نعيجة رضا            | جامعة أحمد دراية - أدرار                           |
| د. لعنان مسيكة           | جامعة عبد الرحمان ميرة - بجاية                  | د. دحماني علي           | جامعة تيزي وزو                                     |

## شروط النشر

تنتشر مجلة «دراسات في علم اجتماع المنظمات» الأبحاث والدراسات العلمية والفكرية في تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية باللغات العربية والفرنسية والإنجليزية وفقاً للشروط التالية:

1. أن يتسم البحث بالأصالة والجدية والقيمة العلمية وبسلامة اللغة ودقة التوثيق.
2. ألا يكون جزءاً من بحث سابق منشور أو من رسالة جامعية وأن يقدم الباحث إقراراً خطياً بألا يكون البحث منشوراً أو معروضاً للنشر على مجلة أخرى.
3. تقدم المقالات في حدود 15-20 صفحة، وفق برنامج «Microsoft Word» بالنسق العادي.
4. تتضمن الورقة الأولى إلزامياً العنوان الكامل للمقال، اسم الباحث ورتبته العلمية، المؤسسة التابع لها (قسم، كلية وجامعة)، الهاتف، العنوان الإلكتروني، وملخصين للموضوع في حدود مئة كلمة أو ثمانية أسطر أحدهما بلغة المقال والثاني بلغة أجنبية على أن يكون أحد الملخصين باللغة العربية.
5. تكتب المادة العلمية العربية بخط من نوع Simplified Arabic مقاسه 14، بمسافة 1.15 نقطة بين الأسطر، العنوان الرئيسي Simplified Arabic 14 Gras، العناوين الفرعية Simplified Arabic 12 Gras، أما الفرنسية أو الإنجليزية فتقدم بخط من نوع Times New Roman مقاسه 12.
6. هوامش الصفحة تكون كما يلي: 2 سم للجهاث الأربع، (A4).
7. تضبط الجداول والأشكال مرقمة ومعنونة وفقاً لهوامش الصفحة الآتفة الذكر، ويستحسن أن تعد بالطريقة الآلية أي بالبرامج المخصصة لها.
8. يرقم التهميش و الإحالات بطريقة آلية Note de Fin، على أن تعرض قائمة المراجع في نهاية المقال بالترتيب التالي: المؤلف: عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، البلد، السنة، الطبعة والصفحة.
9. ترقم الصفحات في الوسط، أسفل الصفحة.
10. المقالات المرسله إلى المجلة لا ترجع إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر.
11. يحق للهيئة العلمية للمجلة إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى لزم الأمر دون المساس بالموضوع.
12. كل مقال لا تتوفر فيه هذه الشروط فهو مرفوض ويستلزم التعديل الفوري.
13. المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها.
14. يتم إرسال المادة المقترحة للنشر لدى أمانة المجلة، فقط عبر البريد الإلكتروني التالي:

labosorgam@yahoo.com

# ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين

دراسة ميدانية بمؤسسة البناء الجاهز بالأبيار - الجزائر

إعداد فريق البحث:

- د. عتيقة حرايرية

أستاذة محاضرة وباحثة بقسم علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

- أ. فؤاد نعوم

طالب دكتوراه وباحث بقسم علم الاجتماع تخصص منظمات ومناجمت

## فهرس المحتويات

| مقدمة |   |
|-------|---|
|       | الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة                                   |
| 04    | 1- الإشكالية  |
| 09    | 2- الفرضيات   |
| 09    | 3- تحديد المفاهيم والمصطلحات  |
| 13    | 4- المنهج والتقنيات المستعملة في الدراسة                              |
| 17    | 5- العينة وكيفية اختيارها   |
| 19    | 6- الدراسات السابقة   |
|       | الفصل الثاني: ضغوط العمل  |
| 31    | 1- ماهية ضغوط العمل   |
| 38    | 2- طبيعة ضغوط العمل   |
| 45    | 3- آثار ضغوط العمل  |
| 51    | 4- إدارة واستراتيجيات التغلب على مشاكل الضغوط                         |
|       | الفصل الثالث: أداء العاملين   |
| 59    | 1- ماهية الأداء   |
| 64    | 2- أساسيات أداء العاملين  |
| 67    | 3- عموميات الأداء   |
| 73    | 4- تقييم الأداء   |
|       | الفصل الرابع: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة البناء الجاهز |
| 80    | 1- التعريف بميدان البحث   |
| 85    | 2- حدود الدراسة   |
| 85    | 3- خصائص العينة المدروسة  |
| 93    | 4- تأثير كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين                |



|     |  |
|-----|--|
| 115 | 5- تأثير ظروف العمل المادية وقلة فرص النمو والترقي الوظيفي على أداء العاملين |
| 129 | الاستنتاج العام  |
| 131 | خاتمة  |
| 134 | المراجع  |
|     | الملاحق  |

## قائمة الأشكال

| الرقم | العنوان   | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01    | العلاقة بين مستويات الضغوط والأداء  | 47     |
| 02    | تأثير الضغوط على الصحة (النفسية والجسمانية) للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد والمنظمة | 55     |
| 03    | المفاهيم المرتبطة بالأداء   | 68     |
| 04    | العوامل المؤثرة على الأداء البشري حسب نموذج ويل (Will)  | 77     |
| 05    | دائرة نسبية تمثل جنس أفراد العينة   | 93     |
| 06    | فئات السن لأفراد العينة   | 94     |
| 07    | الحالة المدنية لعينة الدراسة  | 95     |
| 08    | المستوى التعليمي للعينة المدروسة  | 96     |
| 09    | توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية  | 97     |
| 10    | أقدميه العمال في المؤسسة  | 98     |
| 11    | أقدميه العمال في المنصب   | 99     |

## قائمة الجداول

| الرقم | العنوان  | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 1     | علاقة الجنس بمدى معرفة العمال لمسؤولياتهم                                    | 100    |
| 2     | يوضح علاقة الفئة السوسيو مهنية بمدى معرفة العمال لمسؤولياتهم                 | 101    |
| 3     | يبين المستوى التعليمي وعلاقته بمدى غموض الأعمال الموكلة للعمال               | 103    |
| 4     | الفئة السوسيو مهنية وعلاقته بمدى غموض الأعمال الموكلة للعمال                 | 105    |
| 5     | الأقدمية في المنصب وعلاقته بمدى غموض الأعمال الموكلة للعمال                  | 108    |
| 6     | جنس المبحوثين وعلاقته بعدم ملائمة الأعمال الموكلة إليهم مع إمكانياتهم        | 110    |
| 7     | المستوى التعليمي وعلاقته بعدم ملائمة الأعمال الموكلة للعمال مع إمكانياتهم    | 112    |
| 8     | الأقدمية في المنصب وعلاقتها بعدم ملائمة الأعمال الموكلة للعمال مع إمكانياتهم | 114    |
| 9     | الحالة العائلية وعلاقتها بمدى حصول العمال على أوقات راحة                     | 115    |
| 10    | مدى حصول العمال على أوقات راحة وعلاقته بالفئة السوسيو مهنية                  | 117    |
| 11    | الأقدمية في المنصب وعلاقتها بمدى حصول العمال على أوقات راحة                  | 119    |
| 12    | علاقة الفئة السوسيو مهنية بمدى ملائمة الأثاث والتجهيزات المتاحة              | 121    |
| 13    | علاقة الفئة السوسيو مهنية للعمال بمدى تقييمهم لظروف العمل                    | 122    |
| 14    | علاقة جنس المبحوث بمدى توفر فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة             | 123    |
| 15    | علاقة المستوى التعليمي بمدى توفر فرص النمو والترقي الوظيفي في المؤسسة        | 125    |
| 16    | علاقة سن أفراد العينة بالرغبة في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة               | 126    |
| 17    | علاقة الأقدمية في المؤسسة بالرغبة في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة           | 128    |
| 18    | الفئة السوسيو مهنية وعلاقتها بانجاز العمال لمهامهم في الوقت المحدد           | 129    |
| 19    | الأقدمية في المنصب وعلاقتها بمدى حرص العمال على تحسين مستوى أدائهم           | 130    |
| 20    | رأي العمال حول عدالة تقييم الأداء في المؤسسة                                 | 131    |
| 21    | مدى اقتناع العمال بطريقة تقييم أدائهم  | 132    |
| 22    | اقتراحات العمال حول تحسين أدائهم في المؤسسة                                  | 132    |

## مقدمة

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات، وتعد ضغوط العمل هي أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة وعلم الاجتماع التنظيمي على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد

التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة.

من هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشترات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمات. وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي<sup>(1)</sup>، لذا فإن دراسة هذه الأبعاد من خلال مفهوم ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين مسألة ذات أهمية قصوى في عصر تتعدد فيه الحاجات للعمل وتتنوع فضلاً عن تعقد طبيعة العمل ذاته، لذلك لدينا جملة من الأسباب والدوافع وراء دراستنا هذه، وسنعرض أهم أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة وبعد ذلك أهداف الدراسة.

من أسباب اختيار موضوع الدراسة هو محاولة توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين، ومحاولة إثراء هذا الموضوع بمزيد من الدراسات الميدانية. ومن ثم محاولة الوقوف على بعض جوانب معوقات أداء العاملين بالمؤسسة والتي لها علاقة بضغوط العمل التنظيمية.

بالنسبة لأهمية دراسة موضوع ضغوط العمل، فهو من الموضوعات التي تحظى في وقتنا الحاضر باهتمام الباحثين، وقد قسمنا هذه الأهمية إلى قسمين هما:

- **الأهمية العلمية**، انطلاقاً من كون أن العلم هو تلك الدراسات والأبحاث التراكمية،

حبذا أن يكون هذا البحث إضافة لمكتبة البحوث العلمية الأكاديمية للاستفادة منه في بحوث أخرى، كما يمكن أن يكون تمهيد أو منطلق لدراسات مستقبلية.

- **الأهمية العملية**، من خلال تطبيق هذا البحث يمكن التوصل إلى نتائج وتوصيات

وربما استراتيجيات لتحسين أداء العاملين بمؤسسة البناء الجاهز بالأبيار هذا من جهة، ومن جهة أخرى وتخفيف الضغوط التي يتعرض لها العاملين بهذه المؤسسة.

أما أهداف الدراسة فتتمثل في إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مؤسسة ميدان الدراسة - بناء جاهز الأبيار - والتي يمكن إدراجها فيما يلي:

- تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

- التعرف على أهمية ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على أداء العاملين بمؤسسة البناء الجاهز بالأبيار.

- بيان أثر كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين بالمؤسسة.

- تحديد اثر كل من ظروف العمل المادية وقلة فرص التقدم والترقي الوظيفي على أداء العاملين.

من أجل انجاز هذه الدراسة تم تقسيم البحث إلى أربع فصول موزعة كما يلي، الفصل الأول وتطرقنا فيه إلى طرح الإشكالية وفرضيات الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، ثم تحديد المنهج والتقنيات المستعملة في الدراسة، كما تم تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها، وأخيرا الدراسات السابقة. أما الفصل الثاني المعنون بـ "ضغوط العمل" وتضمن ماهية ضغوط العمل وطبيعة ضغوط العمل، آثار ضغوط العمل، إدارة واستراتيجيات التغلب على مشاكل الضغوط. الفصل الثالث والمعنون بـ "أداء العاملين" فقد اشتمل على مفهوم الأداء، أساسيات أداء العاملين، عموميات الأداء، تقييم الأداء. أما الفصل الرابع والمتعلق بالدراسة الميدانية فتضمن التعريف بميدان البحث، وحدود الدراسة، ثم تطرقنا إلى خصائص العينة المدروسة، من ثم تم عرض ومناقشة الفرضيات، وأخيرا الاستنتاج العام، خاتمة، قائمة المراجع والملاحق.