

قسم علم اجتماع
تخصص تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

الضغوط المهنية لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر في
ظل أزمة كوفيد19
دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر- الشريعة
الناماشة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ

• محمد مالك

من إعداد الطلبة

- إلهام شعبانة
- عادل شعبان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جلي فاتح	أستاذ محاضر-أ-	رئيسا
محمد مالك	أستاذ محاضر-أ-	مشرفا ومقررا
غرايبيبة فضيلة	أستاذ محاضر-ب-	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكرنا واحساننا

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله ، والحمد
القائل في كتابه الكريم " ألم نشر

ولا يسعنا بعد نهاية هذه المذكرة إلا أن نخر سجدا حمدا وشكرا لله عز وجل
الذي أعاننا على إتمامها وذلك بتوفيق منه .

أما بعد نتقدم في بادئ الأمر بخالص الشكر والامتنان إلى من أعطانا من
وقته وعلمه، و أحاطنا بتوجيهاته و نصائحه طوال السنة لإنجاز هذا العمل استاذنا
المشرف محمد مالك

وإلى كل أساتذة قسم علم اجتماع تنظيم وعمل الذين لم يبخلوا علينا بأفكارهم
كما نشكر كل أساتذتنا الذين أفادونا في كل أطوار ومراحل التعليم المختلفة
ونتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذتنا بجامعة - تبسة -

ونسأل الله أن يجعلها في ميزان حسناتهم وأن يوفقنا جميعا لما يحبه ويرضاه.





كلمة شكر وإهداء

بسم الله و الحمد و الشكر لله ر
بنعمته تتم الصالحات الحمد لله
تسهيل منه جل وعلاه أكملت مسيرتي الدراسية بعد
سنين من الجهد و التعب و المثابرة كان مسك
ختامها أجمل ما فيها بإذن الله أهدي تخرجي و
نجاحي

إلى نفسي أولاً ، ولأمي الحبيبة ، لأبي العزيز لإخوتي
و زوجتي العزيزة و بناتي

كما أقدم شكري وامتناني لمن كانوا سبب في
استمرار واستكمال مسيرتي الدراسية إلى من وقفوا
معي بأشد الظروف ومن حفزوني على الاستمرار و
عدم اليأس

خص وقف معي من أساتذتي و
أصدقائي وفقكم الله

عادل





كلمة شكر وإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسد

صدق الله العظيم.

الحمد لله الذي وفقني لتتمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرة ثمرة الجهد و النجاح بفضلته تعالى مهداة .

إلى والدي العزيز و الذي أهديه كل الاحترام و التقدير الذي لم يبخل علي بشيء ، كان معي في كل خطوة اخطوها بتشجيعه و دعمه و دعائه لي، ادعو الله عز وجل أن يحفظه و يرعاه و يديمه نور إلى دربي.....موفق شعبانة.

إلى ملاكي في الحياة ، إلى معنى الحب و الحنان ،إلى من تحت قدميها جنات الرحمن إلى من كانت كل شيء في حياتي اختي وسنديامي العزيزة.

إلى اخي ...أجد أجمل قدر في حياتي انك أخي وفقك الله في دربك.

و الى خالي زميلي و رفيقي في مشوار الدراسة و المذكرة حفظه الله و رعه..... شعبان عادل.

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني و لا تزال.

إلى رفيقات المشوار اللاتي قاسمنني لحظاته اتمنى لكم كل الخير.

أهديكم نجاحي.

إلهام



الفهرس العام



الصفحة	فهرس الموضوعات
	شكرا وعرفان
	الإهداء
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	المقدمة
	الفصل الأول : الإطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة
4	أولا : الإشكالية
5	ثانيا : الفرضيات
5	ثالثا : أسباب اختيار الموضوع
6	رابعا : أهمية الدراسة
6	خامسا : أهداف الدراسة
7	سادسا : المفاهيم المرتبطة بالموضوع
18	سابعا : الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الضغوط المهنية
23	تمهيد
24	اولا : ماهية الضغوط المهنية
29	ثانيا : مصادر ضغوط العمل

35	ثالثا : آثار ضغوط العمل
36	رابعا : استراتيجيات و طرق قياس ضغوط العمل
4	خامسا : أساسيات في أداء العاملين
45	سادسا : علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين
48	سابعا: المقاربات السوسولوجية لضغوط العمل
50	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: جائحة كورونا
	تمهيد
52	أولا: ظهور الجائحة
52	ثانيا :أعراض فيروس كورونا "كوفيد 19"
53	ثالثا: طرق الوقاية من فيروس كورونا "كوفيد 19"
54	رابعا: لقاح فيروس كورونا " كوفيد 19 "
56	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.
58	تمهيد

59	اولاً:مجالات الدراسة
62	ثانياً: مجتمع الدراسة
62	ثالثاً : أدوات جمع البيانات و المنهج المستخدم
63	رابعاً :توزيع و تفرغ و تحليل معطيات الدراسة
88	الخاتمة
-	ملخص الدراسة
-	قائمة المراجع
-	قائمة الجداول

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	28
02	نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب)	32
03	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل و المسترجعة	63
04	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس	63
05	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	64
06	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الدراسي	66
07	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير طبيعة المنصب	67
08	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	68
09	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية	69
10	يبين توزيع مجتمع البحث حسب وجود أجواء للراحة النفسية في ميدان العمل	70
11	يوضح توزيع نسب مجتمع الدراسة حسب بروز ظاهرة التغيب العمالي	71
12	يوضح توزيع مجتمع البحث حول الشعور ببذل جهد إضافي في العمل	72
13	يبين توزيع مجتمع البحث حول المساهمة في القيام بمهام إضافية أخرى إذا طلبت منك المؤسسة	73
14	يبين توزيع مجتمع البحث حول القيام بمهام إضافية هل تتم تحت الضغط ام تحت الرغبة	74

75	يبين توزيع مجتمع البحث حول مقارنة الوضع الطبيعي مع جائحة كورونا ازداد الضغط العمل ام أقل	15
76	يبين توزيع مجتمع البحث حول صراع الادوار بين العمال يعد حافظا للعمل	16
77	يبين توزيع مجتمع البحث حول الالتزام بالحضور للدوام في الوقت المحدد	17
78	يبين توزيع مجتمع البحث حول الشعور بالملل أثناء تأدية العمل	18
79	يبين توزيع مجتمع البحث حول توفير المؤسسة لوسائل العمل الضرورية أو المساعدة في انجاز العمل	19
80	يبين توزيع مجتمع البحث حول ملك الصلاحيات الكافية لتنفيذ مسؤولياتك	20
81	يبين توزيع مجتمع البحث حول معاقبة العمال المخالفين لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا	21
82	يوضح توزيع مجتمع البحث حول احترام قوانين الوقاية واجراءات التباعد المتعلقة بفيروس كورونا	22
83	يوضح توزيع مجتمع البحث حول هل هناك احترام في طبيعة المنصب لكل عامل	23
84	يبين توزيع مجتمع البحث حول ردود فعل السلبية من طرفك نتيجة الضغط الخارجي	24

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
5	مخطط مؤشرات الدراسة	01
26	الاعراض العامة للتكيف	02
30	العلاقة بين ضغوط العمل	03
40	تأثير ضغوط العمل على الأداء	04
46	يوضح العلاقة بين الضغط و الاداء	05
64	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس	06
65	يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	07
66	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الدراسي	08
67	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير طبيعة المنصب	09
68	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية	10
69	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية	11
70	يبين توزيع مجتمع البحث حسب وجود أجواء للراحة النفسية في ميدان العمل	12
71	يوضح توزيع نسب مجتمع الدراسة حسب بروز ظاهرة التغيب العمالي	13
72	يوضح توزيع مجتمع البحث حول الشعور ببذل جهد إضافي في العمل	14
73	يبين توزيع مجتمع البحث حول المساهمة في القيام بمهام اضافية أخرى إذا طلبت منك المؤسسة	15

74	يبين توزيع مجتمع البحث حول القيام بمهام اضافية يتم تحت الضغط ام تحت الرغبة	16
75	يبين توزيع مجتمع البحث حول مقارنة الوضع الطبيعي مع جائحة كورونا ازداد الضغط العمل ام أقل	17
76	يبين توزيع مجتمع البحث حول صراع الادوار بين العمال يعد حافظا للعمل	18
77	يبين توزيع مجتمع البحث حول الالتزام بالحضور للدوام في الوقت المحدد	19
78	يبين توزيع مجتمع البحث حول الشعور بالملل أثناء تأدية العمل	20
79	يبين توزيع مجتمع البحث حول هل توفر المؤسسة وسائل العمل الضرورية أو المساعدة في انجاز العمل	21
80	يبين توزيع مجتمع البحث حول ملك الصلاحيات الكافية لتنفيذ مسؤولياتك	22
81	يبين توزيع مجتمع البحث حول معاقبة العمال المخالفين لاجراءات الوقاية من فيروس كورونا	23
82	يوضح توزيع مجتمع البحث حول احترام قوانين الوقاية واجراءات التباعد المتعلقة بفيروس كورونا	24
83	يوضح توزيع مجتمع البحث حول هل هناك احترام في طبيعة المنصب لكل عامل	24

84	يبين توزيع مجتمع البحث حول ردود فعل السلبية من طرفك نتيجة الضغط الخارجي	25
----	---	----

المقدمة

يشهد العالم تحولات و تغيرات كثيرة منذ ظهور فيروس كورونا "كوفيد 19" وانتشاره بين جميع الدول، بدا أن تداعياته الاقتصادية والاجتماعية ستكون كبيرة ومؤثرة على المستويين العالمي والوطني، حيث ما فرضه تفشي الوباء من اتخاذ حزمة من الإجراءات والتدابير الاحترازية تمثلت في "العزل والحجر الصحي / التباعد الاجتماعي / المنع من السفر /الإغلاق التام لجميع مؤسسات الدولة: "المدارس والجامعات والشركات والمصانع وأماكن الترفيه وشركات السياحة" انعكس سلباً على اقتصادات جميع دول العالم، وأدخل النظام العالمي في حالة من الركود، نتج عنها تأثير على المنظومة الاقتصادية والاجتماعية.

حيث من المؤكد أن أي أزمة يمر بها العالم تترك آثارها على الجميع رغم تفاوت هذه الآثار بين دولة وأخرى؛ فمنذ تاريخ ظهور الجائحة و العالم يعاني من هذا الوباء الفتاك فمع اتساع دائرة نطاق هذا الوباء تضاعفت الضغوط المتزايدة على كل المؤسسات على اختلاف انواعها احجامها و منها مؤسسة البريد الجزائري الذي هو المجال المكاني لدراستنا ، فلكل مهنة طبيعتها و خصوصيتها في الاداء و الممارسة و مستوى ضغط العمل الذي يمكن ان يترتب عنها ، حيث يعتبر موضوع ضغوط العمل من أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين وذلك لأهمية هذا الموضوع وانعكاساته السلبية والايجابية على كل من الفرد و المؤسسة .

والضغوط هي حقيقة من حقائق عصرنا الحديث المعقد وظاهرة طبيعية وجو لا يتجزأ من طبيعة هذا العصر الذي اصبح يلعب بعصر الضغوط ، وانه من الصعب على العامل أن يتجنب أي شكل من أشكال تلك الضغوط التي من الممكن ان تكون ذات تأثير سلبي على ادائه الوظيفي ولكن بالامكان التخفيف من حدتها من منطلق أن يتم تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا بمعزل عن تفهم تأثير ضغوط العمل على أطراف العاملين خاصة في ظل هذه الجائحة ،لأنهم جنو من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلالهم ، لهذا تحتاج المؤسسات الى ضرورة الاهتمام بالأفراد و توفير البيئة الملائمة لمواجهة الضغوط في العمل، لا

سيما الضغوط الناجمة عن العمل بسبب ما يتعرض له الفرد العامل من المشاكل التي تواجهه كل يوم في مكان العمل نتيجة وباء كورونا. كما أن الاهتمام بضغوط العمل يهدف الى تحسين الأظ، لذا تجد المؤسسات نفسها مضطرة الى إعادة النظر في تقويم أظ عاملها وفاعلية انجازهم و من هذا المنطلق جاء موضوع الدراسة و التي تسعى الى معرفة تأثير الضغوط المهنية على اداء عمال البريد خلال جائحة كورونا. من خلال ما تقدم فقد اقتضت طبيعة الدراسة تقسيم البحث الى اربعة فصول ، فصلان نظريان و فصلان يتعلقان بالجانب المنهجي و الميداني للدراسة .

حيث تناولنا في الفصل الاول موضوع الدراسة الذي اشتمل على تحديد اشكالية البحث و أهمية الدراسة و اسباب اختيار الموضوع و أهداف الدراسة ، كما تطرقنا فيه الى صياغة الفرضيات ثم تحديد اهم المفاهيم ، و اخيرا عرض الدراسات السابقة .

اما الفصل الثاني فقد خصص للحديث عن ضغوط العمل من خلال اهم المفاهيم المرتبطة بالضغوط ، و مراحل ضغوط العمل و انواعها و مصادرها و آثارها و استراتيجياتها و في الاخير تطرقنا الى اساسيات في ضغوط العمل و علاقتها بأداء العمال.

في حين تم التطرق في الفصل الثالث الى جائحة كورونا و تعريفها و مراحل ظهور الجائحة، اعراضها و كيفية الوقاية منها .

و خصص الفصل الرابع للإجراءات المنهجية للدراسة الذي ضم مجالات الدراسة من حيث المجال المكاني الذي اشتمل على التعريف بالمؤسسة،المجال البشري الذي تناول عدد عمال المؤسسة لاستخدامنا اسلوب المسح الشامل ، و كذا المجال الزماني للدراسة ، ثم تناول المنهج المستخدم في الدراسة لاعتمادنا المنهج الوصفي و ادوات جمع البيانات التي تمثلت في الاستبيان .

الفصل الأول

أولا : إشكالية الدراسة

شهد العالم تطورا و تقدما سريعا شمل جميع مجالات الحياة بما فيها العمل الذي يعتبر الوسيلة الأساسية التي من خلالها يوفر الإنسان قوت يومه و يشبع حاجياته الفيزيولوجية و الاجتماعية ، و قد شمل هذا التطور مكان العمل و نوع المهنة ، فلكل مهنة طبيعتها و خصوصيتها في الأداء و الممارسة ، و مستوى ضغوط العمل الذي يترتب عنها .

هذا التطور حمل معه مشاكل للعاملين من أبرزها الضغوط المهنية و التي نشأت جراء ظروف و من مسببات هذه الضغوط الأزمات التي تؤدي الى عبئ العمل الذي يكون أكبر من طاقة و إمكانيات العامل ، هذه الضغوط تتفاوت في تأثيرها و لها انعكاسات على سلوك الأفراد و اتجاهاتهم و أدائهم في العمل . و كما تتأثر المؤسسة بهذه الظروف من خلال مشاكل تتمثل أغلبها في الغياب ، انخفاض الروح المعنوية ، تدني المستوى الرضا ، و انخفاض مستوى الأداء الوظيفي و هذا الانخفاض يمس الجانب الاقتصادي و الاجتماعي و خصوصا مع مواجهة وباء كورونا .

مع تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقه على كل المؤسسات مع ظهور الأزمة الصحية خلال جائحة كورونا فيروس كوفيد 19 و التداعيات المرتبطة بها على مختلف الأصعدة جراء اجراءات و التدابير الوقائية المجابهة لانتشار الفيروس عاشت المؤسسات ظروف صعبة

و بالتالي فإن العمل في ظل هذه الجائحة أصبح يمثل خطرا مهنيا صحيا على الموارد البشرية مالم تضع المؤسسة خطة لمجابهة هذه الأزمة العابرة، حيث أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيدا أو مصدرا للعديد من الضغوط المهنية و ضغوط البيئة المحيطة تؤثر على أداء العامل و كذلك حالتهم النفسية .

و انطلاقا من ذلك يمكن طرح التساؤل التالي:

✓ كيف تؤثر الضغوط المهنية على اداء عمال البريد في ظل جائحة كوفيد -19 - ؟.

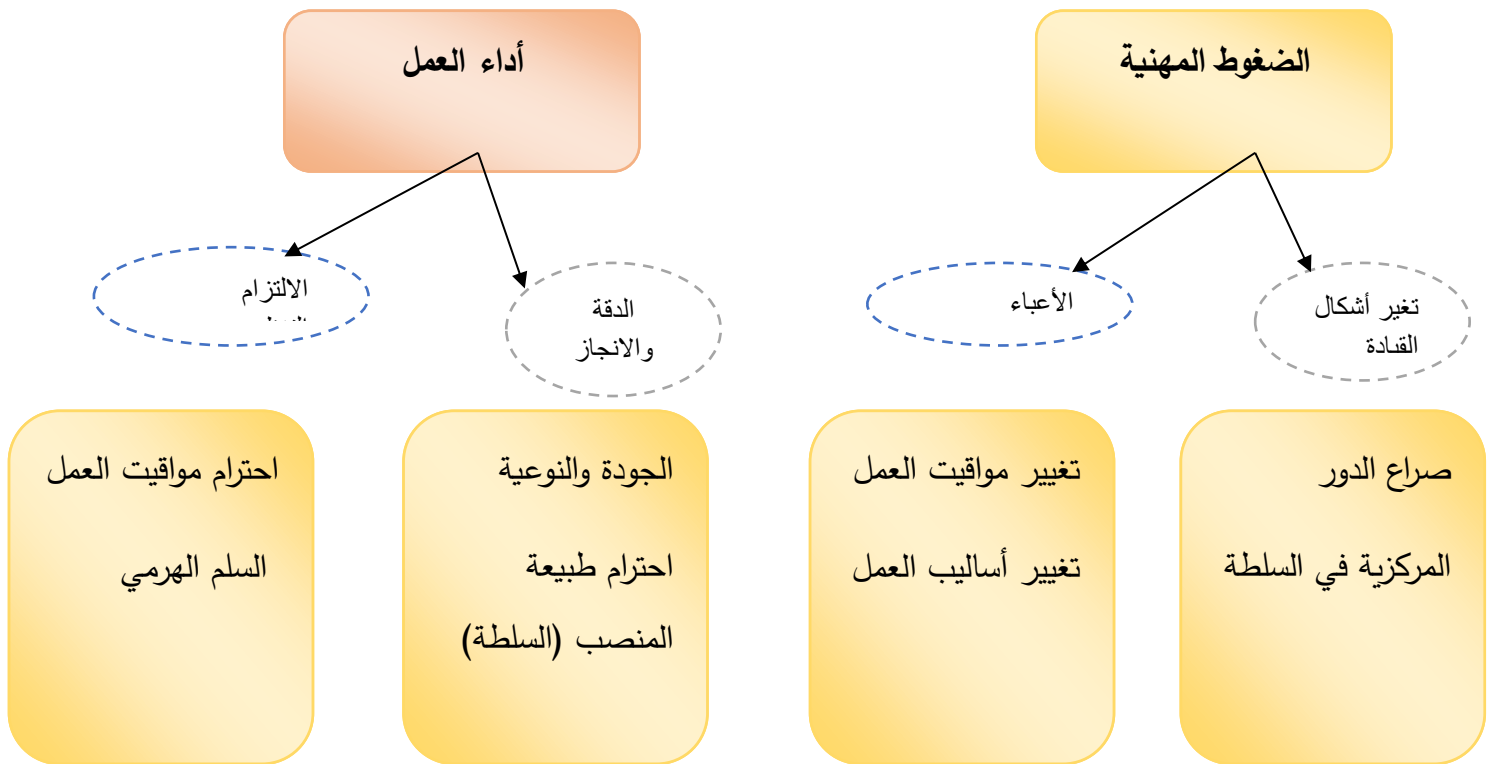
و للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية و هي:

- هل هناك انعكاس لضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي خلال هذه الجائحة؟.
- هل هناك تأثير لضغط العمل على إنجاز العمل بدقة؟.

ثانيا : فرضيات الدراسة

- تتعكس الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي خلال هذه الجائحة .
- يؤثر ضغط العمل على انجاز العمل بدقة .

الشكل رقم (1) يوضح مخطط مؤشرات الدراسة



ثالثا : أسباب اختيار الموضوع

ان لكل دراسة اسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه و تختلف هذه الاسباب من باحث لآخر و في هذه الدراسة ارتأت مجموعة البحث أن تقسمها الى اسباب ذاتية و اخرى موضوعية.

1- أسباب ذاتية :

- الموضوع المختار يمس جانب من جوانب التنظيم و هو ما يوافق تخصصنا.
- يندرج الموضوع ضمن اهتمامنا بقطاع الاعمال لانتمائنا اليه .
- شعورنا بقيمة و أهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن و على عدة مستويات الفردية و الاجتماعية و الاقتصادية .

2- اسباب موضوعية :

- كون هذا الموضوع جدير بالدراسة لأهميته في المجال الاجتماعي و الاقتصادي.
- إجراء بحث علمي أكاديمي .
- التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في مؤسسات البريد الجزائري خلال أزمة كورونا .
- بسبب واقع ضغوط العمل لدى العمال في مؤسسة البريد الجزائري و البحث عن اساليب للتحكم ولتقليل منها للرفع معنويات العمال.
- لان الضغوط المهنية من القضايا المعترف بها في الوسط التنظيمي اذ يعتبر مقياسا لدى استقرار العامل و مدى فعاليته داخل المؤسسة.
- كون جائحة كورونا من آفة هذا العصر على المستوى الفردي أو التنظيمي و حتى المجتمعي و العالمي لهذا مازال هذا الموضوع يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين .

رابعا : أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في توفير إطار نظري حول أثر الضغوط المهنية على أداء العمال خلال أزمة كورونا في مؤسسة البريد الجزائري ، و ذلك لأهمية أداء العمال و دوره في تحقيق أهداف المؤسسات ، و كون الضغوط المهنية للعمال من القضايا المعترف بها في الوسط التنظيمي ، تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري لموضوع أثر الضغوط المهنية على أداء عمال البريد خلال جائحة كورونا ، الأمر الذي قد يفيد الباحثين مستقبلا في هذا المجال ، كما و نأمل أن تؤدي نتائج هذه الدراسة و توصياتها إلى أن تكون نقطة إنطلاق لدراسات مستقبلية جديدة في هذا المجال هذا من جهة.

و من جهة ثانية توجيه و لفت الانتباه إلى أثر الضغوط المهنية على أداء العمال في البريد خلال أزمة كورونا ، بما يكفل نجاح العمل و استمراره ، و زيادة معدلات الجودة و الدقة في العمل و اتقانه مما ينعكس على الناتج الكلي لأداء العمال في البريد الجزائري . كما أن الدراسة الحالية تستمد أهميتها من كون أنها حديثة و مسابرة للظروف الراهنة التي يمر بها العالم في مواجهة الوباء ، و أيضا أن زيادة وعيي الإدارة و العمال في مكتب البريد لأثر الضغوط المهنية على أداء العمال يساهم في تحقيق درجة عالية من الإلتزام و الإنضباط و الولاء الوظيفي و تحقيق نوع من العلاقة المميزة بين العاملين بعضهم مع بعض و بين الرؤساء و المرؤوسين و العملاء على حد سواء في سياق تحقيق الاهداف المنشودة .

خامسا: أهداف الدراسة

- تحديد مستوى تأثير الضغوط المهنية على أداء عمال البريد خلال جائحة كورونا.
- إلقاء الضوء و التعرف على مصادر الضغوط المهنية في مؤسسة بريد الجزائر .

- البحث فيما كانت مستويات الضغوط لها تأثير فردي ، اجتماعي و اقتصادي .
- محاولة البحث في العلاقة بين الضغوط المهنية و أداء عمال البريد و مواجهة وباء كورونا
- التعرف على مدى ارتباط ضغوط العمل بأبعاده (عبئ العمل ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل ، صراع الدور ، غموض الدور) .
- إثراء المكتبة الجامعية ببحث جديد .
- الوصول الى نتائج تكون بمثابة نقطة بداية لبحوث اخرى.

سادسا : مفاهيم الدراسة

تعتبر المفاهيم لغة أساسية في كافة البحوث العلمية كما أن التحديد العلمي له يكتسي أهمية بالغة والاستغناء عنها يعتبر تقصيرا منهجيا يجب تفاديه، ونظرا لأن المفاهيم التي يزخر بها علم الاجتماع في حاجة مستمرة إلى مزيد من التوضيح الفكري والتحديد العلمي، فإنه في الدراسة الحالية ستحدد المفاهيم التالية:

✓ الضغط

قبل البدء في ذكر تعريف ضغوط العمل ينبغي تحديد مصطلح الضغط في حد ذاته و الذي هو تعريف لكلمة الفرنسية (stress) و التي يعني في اصل وضعها استجابة جسم ما لعوامل فيزيولوجية و نفسية و انفعالات تفرض تكيفا¹.

ويقالها في العربية أيضا كلمة اجهاد، كرب، ضائقة، ارهاق و أول من استخدم هذا المصطلح هو (Wolf) في الخمسينيات في مجال الهندسة بمعنى القوة المجتهدة².

و يؤكد سمير شيخاني ان الضغط هو بالفعل رد فعل الجسم و الاستجابة التلقائية له لمختلف التأثيرات و الاحداث... و بعبارة بيولوجية: حالة ازدياد الاثارة الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر³.

و تعني الضغوط (stress) تلك الظروف المرتبطة بالضبط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من اعادة التوافق عند الفرد و ما ينتج عن ذلك من آثار جسمية و نفسية.

¹- جان بنجمان ستوا : الاجهاد اسبابه و علاجه ، د.ط ، منشورات عويدات ،لبنان ، 1997، ص 7.

²- خضر عباس بارون : دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن ادوار العمل ، المجلة التربوية، مجلد3 ، العدد 52، الكويت ، جامعة الكويت ، 1999 ، ص57.

³- سمير شيخاني :الضغط النفسي ، د-ط دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001 ص91.

✓ العمل

يعتبر مصطلح العمل من المفاهيم الأساسية في دراسات علم الاجتماع-تنظيم و عمل- و العمل سكة أساسية و هامة يتميز بها الفرد و الجامعات في كل المجتمعات الانسانية باعتباره يشمل مظاهر السلوك اليومي الذي تدور حوله كافة الانشطة الانسانية في المجتمعات هو الاسلوب من اساليب معيشة الانسان بهدف تحقيق غايات يسعى اليها الفرد و الجماعات¹.

و العمل كظاهرة اجتماعية تناولها العديد من العمال، كل منهم من جانب معين ، فعالم الاقتصاد ينظر الى العمل هو العنصر الاساسي للإنتاج ، فمثلا آدم سميث يرى بأن العمل هو المصدر الرئيسي لتكوين الثروة².

و هناك من يرى أن "العمل يقصد به كل الجهود البشرية التي استخدمت أو مازالت تستخدم في خلق السلعة ، فالعمال يخلقون بالعمل السلعة الاقتصادية .

أما علماء الاجتماع لهم اهتمامات اخرى ،فهم يتجهون في نظرتهم للعمل على أنه المحدد للدور الفرد و مكانته الاجتماعية

و لو يكون التحليل كرونولوجي يمكن القول أن هذا المفهوم كن مجسدا في التراث العربي أيضا خاصة عن الفارابي و ابن خلدون

فالفارابي يرى أن "المدينة الفاضلة هي المدينة التي يتعاين أفرادها في سبيل انجاز الامور التي تتحقق سعادتهم و ذلك بأن تختص كل فرد من أفرادها بالعمل الي يتقنه و يجيده و المجتمع الفاضل في نظر الفارابي هو الذي يؤدي الانسان فيه عمله أداء تاما بفضل ما سيسود علاقات ووظائف يمكن إرجاعها الى تباين الاستناد النظري هيئاته من تضامن و تعاون .

و تعكس أفكار ابن خلدون أيضا نظرية رائدة في دراسة العمل دراسة علمية قبل أن يتوصل اليها علماء الاجتماع المحدثون و المعاصرون امثال كولسون و ماركس ،حيث اهتم ابن خلدون في مقدمته بدراسة العمل و علاقته بالمعاش و سبل توفيره من اجل حماية الافراد من التعرض لمشكلات اقتصادية في حياتهم المعيشية ، و نظر ابن خلدون الى العمل باعتباره القيمة الاساسية للإنتاج ، و اهتم بالبحث عن قيمة العمل و يقول في هذا الصدد: " أن الكسب هو قيمة الاعمال البشرية لأن الانسان مفتقر بالطبع إلى ما يقوته ويمونه في حالاته و أطواره."³

¹- مطلاوي ربيع : ضغوط العمل و علاقتها باستقرار العامل في المؤسسة الجزائرية ، اطروحة دكتوراه تخصص علم

الاجتماع تنظيم و عمل ،جامعة الحاج لخضر باتنة ،الجزائر 2019، ص33.

²- المرجع السابق، ص33

³- المرجع السابق، ص33

و لقد ارتبطت نظرة ابن خلدون لقيمة العمل لتفسير محددات المكانة الاجتماعية حيث ربط بين القيمة المادية و للعمل و المكانة التي يكتسبها الفرد من خلال ملكيته للمال .
وعليه فالعمل هو المهنة التي يقوم بها الفرد مقابل اجر مادي.

✓ الضغوط المهنية

بالرغم من انه لفظ شائع الاستخدام في الحياة اليومية إلا أن المتخصصين يعرفون الضغوط تعريفا دقيقا لتمييزه عن بعض المفاهيم الأخرى .

تعرف الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المثيرات التي توجد في بيئة عمل الأفراد ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالاتهم النفسية و الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط.¹
يعرف الخضري الضغوط المهنية بأنها كل تأثير مادي أو نفسي يأخذ أشكالا مؤثرة في سلوك متخذ القرار و يعيق توازنه النفسي و بالتالي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية و التنفيذية التي تواجهه.²

أما اوكي بوكولا و جيغدا فيريان أن الضغوط المهنية تعبر عن حالة من الاجهاد العقلي أو الجسمي ، و تحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو ازعاجا أو تحدث نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل.³

و boudaren يشير الى أن العمل هو الصحة و أنه مصدر للضغوط غالبا ما يكون سبب في حدوث توتر و قلق و اضطرابات مردها الى وجود صراعات خطيرة ، تؤدي إلى صعوبات صحية و هو ما خلصت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل ،حيث وصلت إلى أن عدم الرضا الوظيفي و غياب الدافعية ، و تكون الشعور بعدم الرضا عن الذات و بالتالي التأثير على صحة العامل.⁴

¹ - باهي سلامي : الاثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد و المنظمة، مجلة الباحث ، الجزائر، جامعة الاغواط ، 2014 ص: 199.

² - المرجع السابق، ص 199.

³ - المرجع السابق، ص 199.

⁴ - بهاء الدين ماجدة و السيد عبيد : الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية، د ط، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 19

في حين يعرف سيزلاقي و آخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية ، تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد ، و ينتج العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه¹ .

و يعرف سمير العسكري ضغط العمل بأنه مجموعة من التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له² .

هو اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد و يؤدي هذا الاختلال الى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي و ضعف الأداء و انخفاض في مستوى الدافعية³ .

✓ وتعرفه الدراسة إجرائيا بأنه "حالة من التوتر و التآزم تصيب عمال البريد عند تعرضهم لمواقف و احداث نتيجة جائحة كورونا بالنسبة على الفرد نفسه او على البيئة التي يعمل فيها تستلزم منهم قدرات للتكيف معها و قد تفوق امكانياتهم حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائهم للعمل".

✓ الإجهاد

عملية فيسيولوجية تحدث نتيجة للتعرض للضغط العمل الشديد أو المرتفع و الذي يؤدي الى الإرهاق الوجداني و تبدد الشخصية والشعور بقلة الإنجاز .

يعرف الإجهاد: على انه استجابة تكيفية متوسطة بالخصائص الفردية و العمليات النفسية الناتجة عن اي فعل او موقف او حدث خارجي و الذي يضع متطلبات طبية و نفسية معينة على الفرد و هذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر ،الجنس ، الحالة الاجتماعية ، الصحة ، الوراثة وما الى ذلك ، اما العمليات النفسية فقدتد تشمل هي الأخرى على مكونات الاتجاهات و القيم و المعتقدات و ابعاد الشخصية مثل نمط (أ) و (ب) و مؤخرا اضيف النمط السلوكي (ج).

كما يعني الإجهاد أيضا مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية والنفسية تحدث عند الفرد استجابة لبعض التغيرات البيئية .

¹ - عاشور خديجة : ضغوط العمل - النظريات و النماذج - مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 26 ، الجزائر ، جامعة بسكرة ، 2012 ، ص 56

² - عيسى إبراهيم المعاشر : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا ، الاردن ، 2009 ، ص 19

³ - حسام الدين السيد : ضغوط العمل و علاقتها بالالتزام التنظيمي ، مذكرة ماستر في الادارة التعليمية ، قسم التربية ، جامعة نزوى ، سلطنة عمان ، 2014 ، ص 12

و عليه فالإجهاد يشير إلى نتائج التعرض لضغوط على المدى الطويل التي يعاني منها الفرد ، تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك وتظهر لديه في شكل صفات مثل: الخوف والكآبة والتوتر : وأعراض سلوكية ، وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية ونفسية مثل: اضطراب الوجدان والمعارف كالزيادة في تدخين السجائر وتناول الكحوليات واضطرابات الأكل والعنف.¹

✓ التعب :

جاءت عدة تعريفات للتعب ركز كل تعريف فيها على جانب معين، فمن منظور جهة العمل يعرفه

(دريفر -DRIVER) بأنه انخفاض القدرة على الاستمرار في العمل بسبب بذل الطاقة أما المنظور الذي يهتم بالأفراد فقد عرفه بأنه الشعور بعدم القدرة على تحمل أعباء الوظيفة لفترة زمنية طويلة ، اما من الناحية السيسولوجية فيقصد به حالة تنتاب الفرد على شكل تغير نفسي فسيولوجي في الغالب ينتج عنها خلافات داخل مكان العمل.

ويعد التعب من أحد الأسباب الأكثر ظهورا عند الأفراد المعرضين لضغط و يظهر التعب عند الفرد في صورتين: تعب فيزيائي، قد يختفي بعد حصول الفرد على قسط مناسب من الراحة، غير ان الصورة الثانية من التعب و المتمثلة في التعب النفسي تدوم لفترة طويلة قد تصل حتى ستة أشهر ، و تظهر أعراض التعب في تشنجات عضلية ، صعوبة في النوم ،صعوبة في التركيز ،نقص او فقدان الرغبة الجنسية ، نقص الدافعية ، العصبية ، اختلالات سلوكية ، التشاؤم الحزن الاحساس المفرط تجاه الضجيج ، كما قد يكون التعب عقليا فيتسبب في صعوبة التركيز لدى الافراد ، و يمكن ان يكون عضليا حيث يصاب الموظف بعجز عن القيام بالأعمال التي تتميز بالحركة أو لا يؤدي عمله بشكل مقبول ، ويكون حسيا و يظهر ذلك فيه على شكل اضطرابات في السلوك الحسي ، و عجز الحواس على أداء وظائفها على نحو جيد او عصبيا ،ن و يظهر ذلك من خلال شعور الفرد بحالة من التوتر و القلق ، وبالتالي لا يكون قادرا على أداء عمله.

ويمكن إبراز نقاط الاختلاف الأساسية بين الضغط والتعب في النقاط التالية:

ينتج التعب في كثير من الأحيان عن مصدر واحد وهو العمل الزائد بينما تتعدد مصادر ضغط العمل للكثير من الاسباب ، منها ما هو سببه المنظمة والآخر سببه الفرد نفسه.

¹ - عاشور خديجة: ضغوط العمل و انعكاساتها على الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في تخصص تنمية موارد بشرية ، قسم علم الاجتماع ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،الجزائر، 2015 ،ص 69-70.

يختفي التعب عندما يحصل الفرد على قدر ممكن من الراحة والنوم لمدة طويلة، ولكن ضغط العمل يستمر لمدة طويلة ، يستطيع الفرد أن يتوقف عن العمل عند تعرضه للتعب، لكن الأمر يختلف بالنسبة لضغط العمل.¹

✓ الإحباط

وهو الحالة الانفعالية التي يشعر بها الفرد عندما يواجه عواقب وعقبات تحول بينه وبين تحقيق أهدافه ، وخاصة في حالة شعوره بالعجز عن مواجهة الظروف أو المواقف التي تقف عائقاً أمامه ،وقد يرجع الإحباط إلى خصائص متعمقة بشخصية الفرد مثل: وجود عاهات أو قصور في قدرته.

إذا فالإحباط قد يكون عرضاً من أعراض الضغط. وقد يكون الضغط ناتجاً من الإحباطات التي يتعرض لها الفرد .

كما يعرف الإحباط بأنه: عملية تتضمن إدراك الفرد لعدم القدرة على إشباع حاجة له، او توقع حدوث عائق في المستقبل ما يعرض الفرد جراء ذلك لنوع من أنواع التهديد ،حينما تستثار الدوافع بواسطة منبهات داخلية او خارجية تنشأ على أثرها توترات إما فسيولوجية أو سيكولوجية ، حسب نوع الدافع عضوياً كان ام سيكولوجياً ،وهكذا تعمل الاجهزة الداخلية للكائن الحي و هي المصادر الفطرية الدائمة للسلوك ، ويتجه النشاط نحو بواعث او غايات لها ارتباط بالحاجات أو الدوافع المثارة .

✓ القلق :

يعرف (هيز وستراتون - Stratton and Hayes) القلق بأنه حالة من التوتر تحدث نتيجة لتوقع حدوث الخطر، وتتضمن مكوناً فسيولوجياً و معرفياً ، و هذان المكونان للقلق يساعدان الفرد في التعامل بفاعلية مع مصدر الخطر .

و القلق يعني الانزعاج ، و الشخص القلق يتوقع الشر دائماً ، و يبدو متشائماً و متوتر الاعصاب و مضطرباً ، كما ان الشخص القلق يفقد الثقة بنفسه و يبدو مترددا عاجزا عن البث في الامور ، و يفقد القدرة على التركيز .²

¹ - عاشور خديجة: مرجع سابق، ص 71.

² -عاشور خديجة: مرجع سابق، ص 72.

و القلق هو المجموعة الاعراض المتداخلة نتيجة للخوف و التوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره في أغلب الأحيان غير معلوم ، ومنها يمكن أن يكون الخطر مظهرا أو علامة على الضغوط أو جزء من الاستجابة للضغوط ، ومن هذا المنطلق تظهر نقطتان رئيسيتان للفصل بين الضغوط و القلق :

- أن الضغوط تعد سببا مباشرا لظهور القلق.
- أن الضغوط لها جانبان سلب و الاخر ايجابي و القلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط .

✓ التوتر:

يعرف التوتر على أنه : ردود الافعال التي تصدر عن الفرد في المنظمة ، نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية أو ذاتية ، لا يكون قادرا على التكيف معا بقدراته الفعلية ولعل التعريف يرتبط بمفردات كثيرة : كالقلق و الاحباط و الشعور بالصداع و جمود الاحساس و اللامبالاة ، و يلاحظ أن التوتر ليس صورة من صور الضغط بل هو ناتج من نواتج الضغط ، و يظهر ذلك من خلال مصادره و مؤشرات و استراتيجيات إدارته . و ما يلاحظ ان هناك علاقة وثيقة ما بين الضغط و التوتر و هذا الاخير يعد مرحلة من مراحل الضغط و نتيجة لتفاقم الضغط.

✓ جائحة كورونا "كوفيد 19 "

اسم كوفيد " هو الاسم الذي اطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد و المعروف باسم كورونا و الذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية ، يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف حيث تظهر معظم الحالات أعراضا خفيفة خاصة عند الأطفال و الشباب و مع ذلك فإن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد و خطير ، حيث يحتاج حوالي 20 بالمئة من المصابين للرعاية الطبية في المستشفيات.¹

✓ تعرفه الدراسة اجرائيا بأنه " عبارة عن وباء اجتاح العالم يتمثل في فيروس سريع الانتشار يشبه الى حد ما فيروس أنفلونزا اعراضه متفاوتة من شديد الخطورة الى خفيف حسب مناعة كل شخص حيث هذا الفيروس يؤثر على الناس من جهة على صحتهم و من جهة على حياتهم الاجتماعية و المهنية و هذا التأثير يؤدي الى ضغوط"

✓ الاداء

¹ _ لمفوضية للأمم المتحدة ، مركز الدعم ، متوفر على موقع <https://help.unhcr.org/armenia/ar/covid-19-coronavirus/> ، أطلع عليه يوم: 04-01-2022 ، على الساعة : 14:15

الاداء مصدر أدى قام بأداء واجبه بإنجازه و اكماله فنقول أدى الشيء أي قام به و أدى الدين قضاءه و أدى الصلاة في وقتها كما يعني الأداء القيام بالواجب.¹

الأداء يعرف الأداء في المنظمة : السلوك الذي يقيم في اطار مدى اسهامه في تحقيق اهداف المنظمة.

يعرف ايضا: انجاز عمل ما لذلك اعتبره الباحثين بأنه أداء بشري أي إهمال لبقية الموارد في حين نجد أن تحقيق المؤسسات لأهدافها ينجم عن تفاعل كل مواردها و من ثم فإن أداء المؤسسة يعبر عن مدى بلوغها لأهدافها مع الاقتصاد في إستخدام كل مواردها اي انه متغير تابع لعاملين هما الكفاءة و الفعالية²

✓ اداء العمال

هو عبارة عن مجموعة النتائج السلوكية ، و التي تساهم في تحقيق الاهداف التنظيمية مع الأخذ في الاعتبار أداء المهام المحدد ، بإستخدام الموارد المتاحة ، أيضا الاهتمام ببعض المتغيرات الاخرى مثل النجاح في الحفاظ على علاقات داخلية جيدة.³

و يعرف ايضا بأنه عبارة عن تحقيق الفرد لمهمة معينة موكلة إليه بالاتفاق مع صاحب العمل في ضوء مجموعة من المعايير منها الدقة ، التكلفة ، الوقت ، الفعالية ، الكفاءة، أدائها مكتملة تبعا لظروف مناخ العمل ورغبة و قدرة الفرد للقيام بتلك المهام⁴

فيعرف أداء العاملين بالمفهوم العام على أنه القدرة على إنجاز المهام و تنفيذها.

و يعرف ايضا : قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله⁵

ولقد إعتبر الكثير من الباحثين أن أداء العاملين هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يرجع سبب الاتجاه نحو التركيز على أداء العنصر البشري فقط ، حسب jichivallien و آخرون إلى أن الانتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل كرأس المال ، العمل

¹ - بعجي سعاد ، تقييم فعالية نظام التقييم اداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية ،مذكرة ماجستير في علوم تجارية ،قسم

ادارة الاعمال ،جامعة المسيلة ،الجزائر ، 2010 ، ص 2

² - بعجي سعاد : المرجع السابق ، ص 2

³ - بلال مشعلي : دور برامج السلامة المهنية في تحسين اداء العمل بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، مذكرة

ماستر في الاقتصاد ،قسم ادارة الاعمال ، جامعة فرحات عباس ،الجزائر ، 2010 ، ص 12

⁴ - الضب الزهرة ،تينعمري نجمة: تطبيق الطرق الحديثة لتقييم اداء العاملين في المؤسسات العمومية ، مذكرة لنيل

شهادة ليسانس في ادارة الاعمال ، جامعة بسكرة ،الجزائر ، 2013 ص 13

⁵ - الضب الزهرة : مرجع سابق ، ص 13

..... اما الأداء فينحدر أو يتبع مباشر عن عنصر العمل و بالتالي سيعطي الأداء الذي يتناسب مع قدراته و طبيعة عمله.¹

✓ وتعرفه الدراسة إجرائيا بأنه "العملية التي تدل على مستويات الأداء المتحقق فعلا للعاملين بمؤسسة البريد الجزائري و مقارنته بأدائهم السابق و الحالي خلال هذه الجائحة ، والاهداف و الغايات والرسالة التنظيمية الواجب تحقيقها و القدرة على انجاز و تنفيذ المهام بدقة."

✓ الالتزام

مفهوم الالتزام في البساط اللغوي ، يراد به الاعتناق ، و المداومة للشيء يقال " لزمتم الشيء بالكسر لزوما ولزما ، لزمتم به و لازمته و الزام الملازمة و يقال صار كذا ضربة لازم لغة في ضربة لازب ، و الزمه الشيء و التزمه ، و الالتزام ايضا الاعتناق²

يعرف الالتزام : بانه ارتباط قانوني يكون على شخص أو اكثر بمقتضى العرف أو القانون ، أن ينتقل حقا إلى شخص آخر أو أكثر، أو أن يقوم بعمل معين ،أو أن يتمتع عنه .و الواقعة القانونية مصدر الإلتزام قد تكون واقعة طبيعية لا ترجع للإرادة الأنسان ، وإنما تنتسب إلى القانون. بذلك يكون القانون هو المصدر المباشر للحقوق ،التي تتجم عنها ، او تكون الواقعة الاختيارية ،ترجع للإرادة الانسان وقد تكون عملا ماديا نافعا ،كالإثراء على حساب الغير او عملا ضارا .كالجماعات الارهابية.

و قد يكونون الإلتزام اجتماعيا و يعني التزام الفرد أن يجعله سلوكه متمثلا للمعايير و القيم المقررة في المجتمع أو التزاما خلقيا ويصدر عن طبيعة الأنسان من حيث هو كائن قادر على الاختيار بين الخير و الشر .

و يعرف الإلتزام من المنظور القانوني بوصفه رابطة مالية بمقتضاها يكون الشخص مدينا لشخص اخر ، أو قابل للتعيين بأداء له قيمة مالية يسال عنه المدين أو ضامنه في ماله³.

هو واجب ثابت يستلزم من الشخص القيام به والمداومة عليه لصالح شخص آخر أو لمصلحة معينة هو المسؤول عنها، ولا يمكنه تركها أو التخلف عن أدائها، مثل الإلتزام بإعطاء شيء ما، أو أداء عمل. ويوجد العديد من مجالات الإلتزامات في الحياة، فهناك التزامات قانونية تخضع للقانون، وهناك التزامات مدنية

¹ - الضب الزهرة :مرجع سابق ، ص 13

² - مختار ولد عزوي : مفهوم الإلتزام عند عماد الدين خليل في كتابه محاولات جديدة في النقد الاسلامي ،مذكرة

ماستر في النقد الأدبي و مصطلحاته ، قسم الادب العربي ،جامعة قصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ،2014. ، ص 14

³ - موقع الكتروني ، <http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/Eltezam> ، يوم 2021/12/22

تخضع للمسؤولية والتزامات طبيعية مثل إيفاء الحقوق أو تحقيق هدف معين، ويهدف الالتزام بهذا إلى تحسين وزيادة مستوى النجاح في كافة مجالات الحياة، فهو يعمل كدافع وحافز لحدوثه.

✓ التنظيم

التنظيم في البساط اللغوي: النظم، التأليف، ونظمت اللؤلؤ، أي جمعته في السلك، ونظم الأمر على المثل، وكل شيءٍ قرنته بآخر وضممت بعضه على بعض، وكل خيط ينظم به اللؤلؤ أو غيره فهو نظام، وجمعه نُظْم.¹

التنظيم : هو وظيفة إدارية لها طابعان : إنساني يركز على التعاون بين الأفراد، ويقاوم الجماعات الطائفية والصراعات الطبيعية المتوقعة بينهم وفني يهتم بتحديد النشاطات المباحة وتجميع مهامها ثم تقسيمها على الأفراد كل حسب اختصاصه وموقعه، مع بيان طرق الأداء والواجبات والصلاحيات اللازمة. كما يعمل على استغلال الإمكانيات المتاحة الأمثل على وفق أحكام وأنظمة مصدرها الشريعة الإسلامية من أجل تحقيق أهداف مشروعة محددة مسبقاً.²

✓ الالتزام التنظيمي³

فيما حدد مفهوم الالتزام التنظيمي بأنه " حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظّمته، واقتناعه بأهدافها؛ الأمر الذي ينعكس على سلوكياته حيث يسعى لنجاح هذه المنظمة، وبذل قصارى الجهد و الإلتزام لتحقيق ذلك ".¹

أما أبو جاسر فأوضح أن الالتزام التنظيمي بأنه " اقتناع وإيمان الفرد بسياسة و إجراءات المنظمة إلى درجة يجعله يندمج معها ويشعر أنه عضو مهم وفعال في المنظمة، مما يجعله يبذل جهداً إضافياً خارج نطاق عمله بهدف نجاح المنظمة وتقدمها".²

ودرج مفهوم الالتزام التنظيمي على أنه " درجة الشعور والالتزام الأخلاقي والوظيفي للفرد داخل المنظمة وبما ينعكس لتحقيق الأهداف التنظيمية ".³

الالتزام التنظيمي بأنه " الارتباط القوي بين العاملين بينما بينت العبيدي والمنظمة عندما تتوافق قيم وأهداف المنظمة مع قيمه وأهدافه مما يجعله يبذل جهداً بهدف نجاح المنظمة وتقدمها".¹
وتعرفه الدارسة اجرائيا بأنه " مدى الارتباط المباشر للفرد في المؤسسة التي يعمل بها والسعي المثمر البناء لتحقيق أهدافها مع الرغبة الأكيدة للتدريب والتأهيل في الاستمرار الدائم بها".²

¹ - عماد أموري جليل الزاهدي : قراءة معاصرة للمنهج النبوي في تنمية مهارة التنظيم ، مؤتمر قراءة التراث العربي والإسلامي بين الماضي والحاضر :مركز تحقيق المخطوطات بجامعة قناة السويس - مصر ، 2010، ص3.

² - عماد اموري جليل الزاهدي : مرجع سابق ،ص4.

³ - موزة بنت حمود بن علي المعمري: ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكر ماجستير إدارة تعليمية ،قسم التربية ، عمان ، جامعة نزوى ، 2010، ص 24-25.

✓ الصراع

هو الزام و الخصام او الخلاف و الشقاق .¹

مأخوذ من الكلمة اللاتينية و التي تعني النظامين معا باستخدام القوة و هي تدل على عدم الاتفاق.

يعرف قاموس لونجمان الى تعريف مفهوم الصراع بأنه "حالة من الاختلاف أو عدم الاتفاق بين جماعات ، او مبادئ او افكار متعارضة أو متناقضة أما قاموس الكتاب العالمي فإنه يعرف الصراع بأنه معركة أو قتال أو بأنه نضال أو كفاح ، خاصة اذا كان الصراع طويلا او ممتدا"².

✓ الدور

يشير الدور لغة إلى الاضطلاع بمهمة ولتوضيح معنى الدور لابد من التعرض أولاً لمعنى المركز، وهو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه أو جنسه أو ميلاده أو حالته الاجتماعية أو وظيفته أو تحصيله .

الدور: هو نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات، ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه.

وقد حاول البعض أن يخلط بين الدور والمركز من حيث اعتبارهما شيئاً واحداً، وهذا غير صحيح ، رغم أنهما مترابطان حيث يرى "لينتون " أن الدور يمثل الجانب الدينامي للمركز ، وعندما يضع الفرد عناصر المركز من حقوق وواجبات موضع التنفيذ ، فإنه حينئذ يمارس دوراً، فالفرد يمارس دوراً ولا يشغل دوراً بل يشغل مركزاً اجتماعياً³.

فقد عرف "أحمد زكي بدوي " الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد ، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة ، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه،

¹ -معن محمود عياصرة، مروان بن أحمد : إدارة الصراع و الازمات و ضغوط العمل و التغيير ، د ط ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 ، ص300

² -معن محمود ، المرجع السابق ، ص 300

³ -محمد بهجت جاد الله كاشك : تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع ، د ط ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع - الإسكندرية ، 1999 ص36.

وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي ، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات. السلوك في الثقافة السائدة".¹

✓ صراع الأدوار²

يرى (هونت) ان صراع الأدوار عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية فقد يكون بين هذه الأدوار بعض الخلط والاختلاف والصراع.

يرمي صراع الأدوار إلى كمية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في أدائه لدور من الأدوار، فقد تصل الضغوط إلى درجة التي تعوق الفرد عن أدائه بشكل مقبول ويصبح من الضروري في هذه الحالة البحث عن حل لهذا الصراع ، و يعرف (عبد المنعم الحفني) بان صراع الأدوار هو " ذلك الصراع الناشئ عن التناقض بين الأدوار التي يعين على الفرد القيام بها في محيطه الاجتماعي ، " وتعرفه (سامية الساعاتي) " ب ذلك الموقف الذي يدرك الفرد فيه شاغل مركز معين أو لاعب دور بعينه انه مواجه بتوقعات متباينة.

✓ وتعرفه الدراسة اجرائيا بأنه "عدم قدرة الفرد العامل للموائمة بين دورين أو أكثر في المؤسسة العامل فيها إذ يؤثر احدهما على القيام بالدور الآخر". أو هي المشكلة التي تبرز عندما يؤدي الفرد دورين اجتماعيين في نفس الوقت.

سابعا :الدراسات السابقة :

الدراسات الأجنبية :

دراسة بعنوان :

Collective stress and coping in the context of organizational culture

« hannakaisa lansisalmi »

وقد هدفت هذه الدراسة الى لقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل وكيفية التأقلم معها عن طريق توظيف الثقافة التنظيمية بالاضافة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل التجميعية وبناء آليات واضحة للتعامل مع تلك الضغوط ،تكونت عينة الدراسة من 90 مديرا يمثلون عدة شركات في قطاعات صناعية في

¹- أحمد زكي بدوي - معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية - لبنان-بيروت -1993 - ص395.

²- سمية بن عمارة ، صراع الأدوار و تأثيره على التوافق المهني ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،الجزائر ،جامعة ورقلة ،2013،ص 353.

اسبانيا وقد تمت مقابلتهم على فترات زمنية متباعدة كما تم اعتماد المنهج الاستقرائي لتحليل البيانات في هذه الدراسة.

وقد خلفت هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود مصادر متعددة لضغوط العمل وهي اجتماعية، اقتصادية، وظيفية، ووجود تأثير للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات على ضغوط العمل ومن مصادر ضغوط العمل نمط شخصية الفرد العام.¹

2- دراسة بعنوان : work role stressors and turnover intentions a study of professional cleegy hong kong .

« ngo hong yue .sharon foley and raymond loi » حظيت ضغوط العمل على اهتمام موظفي ادارة الموارد البشرية وذلك لآثارها السلبية العديدة التي انعكست على مخرجات العمل وهدفت هذه الدراسة الى اختبار مدى تأثير مدة مصادر ضغوط العمل مثل : (غموض الدور ، صراع الدور ، وعبء الدور ، وعبء العمل، ومشكلات تتعلق بعلاقات الفرد مع أفراد آخرين داخل العمل وخارجه) على الجانب العاطفي والرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل وقد اختيرت هذه الدراسة مدى تأثير الجانب العاطفي والرضا الوظيفي بين علاقة المصادر المسببة لضغوط العمل والرغبة في ترك العمل طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 877 موظفا ومتخصصا " هونج كونج".

وقد اعتمدت هذه الدراسة في تحليل على المنهج الوصفي الاحصائي .

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن مصادر ضغوط العمل لها تأثير كبير على الجانب العاطفي والرضا الوظيفي والذي بدوره يعكس أسباب الرغبة في ترك العمل لدى الموظفين، فأوصت هذه الدراسة الباحثين والدارسين لإجراء دراسات مماثلة للكشف والتأكد من صحة مثل هذه العلاقة في عينات مختلفة وفي بيئات أخرى .

الدراسات العربية:

الدراسة الاولى: بعنوان: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع من إعداد الطالب بن خورور خير الدين بمؤسسة كلية

¹ Heba Ibrahim , Owaied Al Mashaan: " Job Stress.. and ite Relation With Type A , locus of Control ", Arabic Studies in Psychology , Vol .3 , n.2, Apr (2004) , pp5-32.

العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة للعام الدراسي 2010-2012 وتناولت هذه الدراسة التساؤل الدراسي التالي:¹

وقد هدفت إلى الوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس والواجب معرفتها للرفع من محتويات ورضا المدرسين وفعاليتهم كما هدفت الى تركيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة.

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على العينة العشوائية حيث اشتملت جميع المعلمين بمدارس بلدية العوينات للفصل الدراسي الثالث 2010/2009 دون تحديد أي خصائص أو شروط مسبقة عدا متغيرين وهما ان يكون المدرس عاملا موظفا و أن يكون مترسما وليس متعاقدا أو مستخلفا أو متدربا كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي لا يقف عند مجرد وصف الظاهرة بل يسعى الى تحليلها الى عناصر من اجل اتمام الدراسة، أما بالنسبة للأدوات فقد تم اعتماد الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:

أنها لا تتفق كليا مع الاسهام الذي قدمه كل من فريديريك تايلور عندما أكد على أهمية العوامل المادية فقط من الرضا دون غيرها فكان محل انتقادات من وجهة إليه وعلى خلاف ذلك بالنسبة " لالتون مايو " عندما ركز جل اهتمامه على العوامل المعنوية دون غيرها من العوامل الأخرى لرضا و إن الرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أم معنوية فإذا كانت هذه العوامل محل ضغوط فإنها مؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين والذي تنتج عنه سلبيات تتجلى بوضوح في مؤشرات عدم الرضا الوظيفي للعاملين كالغياب وترك العمل والتفاوض واللامبالاة..الخ.

التعقيب على الدراسة:

من خلال المقارنة بهذه الدراسة ودراستنا يتضح أن كلا الدراستين إذ تبعا للمنهج الوصفي ، والميداني لوصف المشكلة كما اعتمدنا كلاهما على استمارة الاستبيان كأداة جمع البيانات.

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل واختلفت بالمتغير التابع وكذا نوع العينة.

ولقد استفدنا كثيرا من هذه الدراسة للوصول الى تحديد المنهج الملائم لهذه الدراسة وصياغة أدوات الدراسة.

الدراسة الثانية: أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجيستر في قسم إدارة الأعمال من اعداد " الطالب عيسى ابراهيم المعشر " بمؤسسة جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الادارية والمالية ،قسم إدارة أعمال ،

¹ -عثمان، مريم : الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.رسالة ماجستيرفي تنظيم و عمل

قسم علم اجتماع ، جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر ، 2009 ، ص 22.

أبار 2009 ،وقد تناولت هذه الدراسة الاشكالية التالية: هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل عن العمل ، الأجر المكافآت ،الهيكل التنظيمي ،بيئة العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية ؟

وهدفت إلى محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين في القطاع الفندقي الأردني على أدائهم الوظيفي والذي يتمثل في الفنادق ذات الفئة الخمسة نجوم في الاردن ،كما هدفت الى التعرف على علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل ،الأجر ، والمكافآت ،الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل)¹

على أداء العاملين في القطاع الفندقي وكذا هدفت الى الوصول الى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغوط العمل والتخفيف من آثار السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات أعلى من الاداء الفردي والمؤسسة.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية التي اشتملت على فنادق 5 نجوم بعمان كلها 12 فندقا، كذلك اتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة واعتمدت الاستبيان كأداة لجمع البيانات .

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أعتب عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة النجوم في عمان و أن المكافآت والأجر تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم كذلك أن الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم بعمان.

التعليق عليها :

من خلال المقارنة بهذه الدراسة ودراسنا يتضح ان كلاهما اذ تبعنا المنهج الوصفي لوصف مشكلة الدراسة ثم تحليلها أيضا كلا الدراستين اعتمدت على استمارة استبيان كأداة جمع البيانات وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا لمتغير المستقل ،كذلك اختلفت في نوع العينة.

ونستفيد من هذه الدراسة في دعم الإطار النظري والتعرف على أهم الاستراتيجيات للحفاظ المورد البشري.

الدراسة الثالثة: بعنوان أثر مصادر الضغوط المهنية في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستراتيجية العامة في إقليم الجنوب " مذكرة تخرج ضمن متطلبات الماجيستر في إدارة الأعمال من قسم إدارة المال والأعمال من إعداد الطالبة إسلام أحمد العزام بمؤسسة كلية إدارة المال والأعمال ،قسم إدارة الأعمال ،جامعة آل البيت،العام الدراسي ،2010/2009.²

¹-جمال كعبار : ضغوط العمل وأثرها على القيادة الإدارية لدى رؤساء المجالس الشعبية البلدية بولاية جيجل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص علم النفس والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2019 ،ص61.

²-برهم جلال : ضغوط العمل و أثرها على الاداء ،دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات ،مذكرة ماجيستر غير منشورة، تخصص الادارة العامة، قسم ادارة المال و الاعمال، عمان،الاردن، 2006 ، ص 8.

وقد تناولت هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية؟

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجه العاملين في الشركات الاستخراجية والتعرف على مستويات ضغوط العمل التي تواجه العاملين كما هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية .

وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي من اجل إتمام الدراسة ما اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات واعتمدت على العينة العشوائية حيث تم الأخذ عينة من مجتمع الدراسة قوامها 380 عاملا وعاملة .

وتوصلت نتائج وتوصيات أهمها وجود مستويات ضغوط العمل في الشركات الاستخراجية العاملة في اقليم الجنوب بتقدير ضغوط العمل بدرجة متوسطة وكذا ليس بأن الأداء الوظيفي كان بدرجة متوسطة حيث يلاحظ أن هناك علاقة ارتباطية ايجابية بين مستويات ضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الاستخراجية العاملة ف اقليم الجنوب ودرجات أدائهم الوظيفي وهذا يدل على كادر مناسب وقادر على التكيف مع الضغوط العمل.

التعقيب على الدراسة :

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا في نوع المنهج (منهج وصفي كذلك في الأداة المستعملة لجمع البيانات أداة الاستبيان، كما تشابهت مع دراستنا في المتغير الأول وهو ضغوط المهنة واختلفت في المتغير الثاني فستقاد من هذه الدراسة في معرفة مستويات ضغوط العمل ومدى شعور الموظفين بالأمان الاستقرار الوظيفي).

الفصل الثاني

تمهيد :

ان تعدد المثيرات البيئية سواء منها المادية أو السيكولوجية ، جعلت إنسان هذا العصر يتأثر و لا يقف هذا التأثير على مستوى الحياة الخاصة أو العامة بل ينتقل إلى بيئة العمل ، و يتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط التي تجعل الإنسان قلق و سهل الاستثارة و الانفعال ، الأمر الذي ينعكس على أداء العامل و علاقته مع زملائه و رؤسائه و صحته النفسية و الجسدية ، وبناء عليه سوف نلقي في هذا الفصل الضوء على ضغوط العمل من خلال التطرق الى ماهية ضغوط العمل ثم مصادرها و آثارها و استراتيجياتها و كذلك تطرقنا الى اساسيات في اداء العمل و علاقة الضغوط بأداء العاملين و كذا أهم المقاربات السيسولوجية لضغوط العمل .

اولاً: ماهية الضغوط المهنية

1- مراحل ضغوط العمل: ¹

ويمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيللي الذي حدد ردود الفعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة:

المرحلة الاولى (الانذار او التنبيه للخطر) : يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء و يترتب عليها سرعة ضربات القلب و زيادات معدل التنفس و زيادة نسبة السكر في الدم.

المرحلة الثانية (المقاومة) : و بعد الصدمة الاولى ينتقل الفرد في هذه المرحلة بالتعب و القلق و التوتر و يحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح و التغلب على المشكلة فإن اعراض الضغط تزول

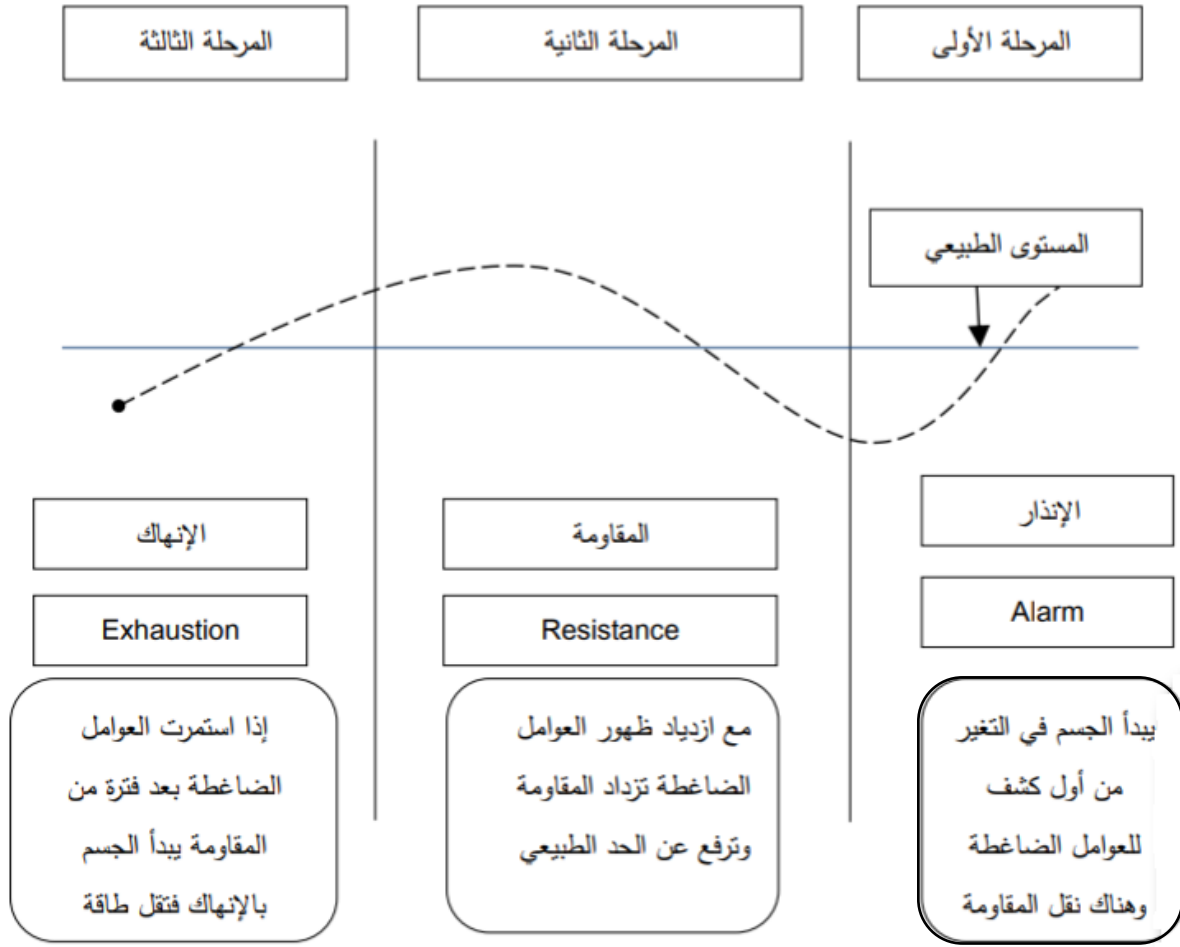
المرحلة الثالثة (الانهك) : و تظهر هذه المرحلة اذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط و استمر يعاني منها فترة طويلة , فان طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة و مجهدة , و تضعف وسائل الدفاع و المقاومة و يتعرض الفرد للأمراض و ارتفاع ضغط الدم و القرحة و الازمات القلبية .

و تعتبر هذه المرحلة حادة و خطيرة و تشكل تهديدا لكل من الفرد و المنظمة , فعقل و جسم الانسان له حدود لتحمل و المقاومة , و كلما زاد معدل تكرار الإنذارات و المقاومة أصبح الفرد اكثر ارهاقا في عمله و حياته , و زادت قابليته للأمراض البدنية و النفسية و يوضح الشكل رقم (1) هذه المفاهيم بشكل مبسط: ²

¹ - عيسى إبراهيم المعاشر : مرجع سابق ، ص :19.

² - فائق فوزي عبد الخالق : ضغوط العمل ، مجلة افاق اقتصادية ، مجلد 17 ، العدد 67 ، 2006 ، ص.17.

الشكل رقم (2) يوضح الاعراض العامة للتكيف :



Seley, Hans, (1978) the stress of life (2nd Ed) New York, McGraw Hill

المصدر: براهيمى عبد العالى ، عباسى السعيد : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة ليسانس في الموارد البشرية ، جامعة قاصدي راجح ، ورقلة، الجزائر 2017 ، ص4.

2- أنواع ضغوط العمل:¹

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

يمكن تقسيم الضغوط وفقا للآثار المترتبة عنها إلى نوعين:

¹ - علي بن حمد بن سليمان النوشان: ضغوط العمل وآثارها على أداء اتخاذ القرارات ، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 132.

أ - الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية إجابيه تتمثل فيما تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ يتفوق هي المحددة في إطار زمني لتنفيذها أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة

ب - الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تتعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل .

• أما من حيث الشمول فقد قسم الخضيرى ضغوط العمل إلى :

أ . ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العمل، ومسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب - ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار الانصياع لمطلبها.

• حسب معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى: ¹

أ . الضغوط الناتجة على البيئة المادية: تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدر ضغوط بالنسبة للفرد، ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب .

ب . الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد .

ج . الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته مثلا: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ .

¹ - مبارك بن فالح مبارك الدوسري : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010 ، ص 21.

. الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم على بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول غير مرغوب فيه.

- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر إلى أسابيع وأشهر وتتجم على أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

وقد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية نورده فيما يلي¹:

جدول رقم (1) يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية:

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1 . تمنح دافعا للعمل
2 . تولد ارتباكاً	2 . تساعد على التفكير
3 . تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3 . تحافظ على التركيز على النتائج
4 . تجعل الفرد يشعر بالعمل المتراكم عليه	4 . تجعل الفرد ينظر للعمل بتحد
5 . تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن ان يقاطعه و يشوش عليه	5 . تحافظ على التركيز على العمل
6 . الشعور بالأرق	6 . النوم الجيد
7 . ظهور الانفعالات و عدم القدرة للتعبير عنها	7 . القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8 . الاحساس بالقلق	8 . تمنح الاحساس بالمتعة
9 . تؤدي بالشعور بالفشل	9 . تمنح الشعور بالانجاز
10 . تسبب للفرد الضعف	10 . تمد الفرد بالقوة و الثقة

¹ - لوكنيا الهاشمي ، بن زروال فتحة : الاجهاد، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري ، قسنطينة ، دار الهدى للطباعة و النشر ، الجزائر ، 2006، صص 15-16.

11 . التناؤل بالمستقبل	11 . التناؤم من المستقبل
12 . القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12. عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: براهيمى عبد العالى ، عباسى السعيد : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة ليسانس في الموارد البشرية ، جامعة قاصدي رابح ، ورقلة، الجزائر 2017 ، ص6.

3- عناصر ضغوط العمل

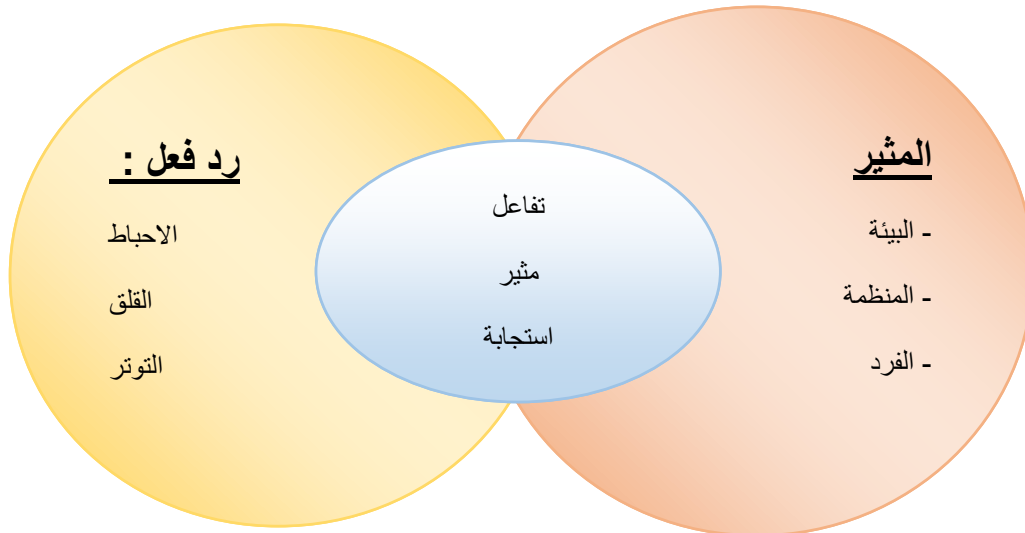
يوجد ثلاثة عناصر لضغوط العمل، تمثلت في:

1 . **المثير** : و هو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة ، الشخصية و البيئية و الوظيفية ، أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة ، و يترتب عليها شعور الفرد بالضغط.

2 . **الاستجابة** : و هي عبارة عن ردة الفعل التي تنشأ من الفرد عند مواجهته للمحفزات الضاغطة ، و التي تتمثل في ردود الفعل النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط و قد تكون على شكل احباط يحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك و الهدف الموجه له أو على شكل قلق و احساس بعدم الاستعداد للاستجابة بشكل ملائم للمواقف .

3. **التفاعل** : و هو التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة .

و يبين الشكل (3) مكونات ضغوط العمل الرئيسية¹



المصدر : عيسى إبراهيم المعاشر : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ،قسم ادارة الاعمال ،جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا ،الاردن ،2009 ، ص 25.

ثانيا : مصادر ضغوط العمل

1: مصادر ضغوط العمل :

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص، تتعد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تتحرك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض ومن هذه المصادر².

1-1 المصادر الفردية: هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد

بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل :

أ. اختلاف شخصية الفرد كمسبب لشعور بضغوط العمل: قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

¹ - الملحم ، وليد عبد المحسن : ضغوط العمل و علاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية ، السعودية ،2007 ص 19 .

² - ابن خروور خير الدين : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2017 ، ص 51.

ويمكن تصنيف أنماط الشخصية إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أصغر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمان ويعرف بالنمط (أ).

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول يعرف باسم النمط (ب) الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.

و لقد حاول " لوثناس luthans " أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) وبين نمط الشخصية (ب) من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما وذلك كما في الجدول التالي :

جدول رقم (2) يوضح نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب) :

نمط الشخصية (ب)	نمط الشخصية (أ)
1 . ليس في عجلة من امره دائما	1 . مستعجل دائما
2 . متأن في مشيته	2 . يمشي بسرعة
3 . يستمتع بوقته دون الاحساس بالذنب	3 . غير صبور بسبب ضياع الوقت
4 . صبور و لا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت	4 . يعمل شينئين في ان احد
5 . ليس لديه مواعيد نهاية انجاز العمل	5 . لا يستمتع بوقت الفراغ
6 . يلعب من أجل المتعة و ليس من أجل الكسب	6 . مشغول بالارقام
7 . ذو أسلوب لطيف في الحياة	7 . يقيس النجاح بكمية
8 . لا يهتم بالوقت	8 . شديد و عنيف
	9 . منافس
	10 . يشعر دائما انه تحت ضغط الوقت

المصدر : براهيم عبد العالي ، عباسي السعيد : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة ليسانس في الموارد البشرية ، جامعة قاصدي رايح ، ورقلة، الجزائر 2017 ، ص8.

ب. اختلاف قدرات الأفراد: تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغط العمل ومن هذه القدرات: ¹

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.

- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية على أشياء مادية للأفراد.

- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.

- مدى إدراك الفرد لضغوط: فالأفراد يخلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ورجع ذلك إلى التفات بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.

ج- مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي): توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة في أن مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجية عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة . ²

1-2 - المصادر التنظيمية: من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والأكثر شيوعاً تتمثل في الآتي

أ- العبء الوظيفي : ويتمثل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض ، فزيادة عبء الدور أو الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد.

ب- غموض الدور: ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب ما يؤديه، وعدم تأكد توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياساته وقواعد

¹ - براهيم عبد العالي ، عباسي السعيد : إثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة ليسانس في الموارد البشرية ،

جامعة قاصدي رابح ، ورقلة، الجزائر 2017 ، ص7.

² - المرجع نفسه، ص 9.

المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضاء عن العمل والميل لتركه.¹

ج- **عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه .
- درجة تعقيد القرار
- مدى المشاركة في اتخاذ القرار .
- المسؤولية المترتبة على القرار .

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها .

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:²

- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار .
- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه .

د- **ظروف العمل المادية:** أن البيئة المادية (الفزيولوجية) تلعب دور كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر، ونعني البيئة المادية (الفزيولوجية) العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل: التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

¹ - المرجع نفسه ، ص 8.

² - المرجع نفسه ، ص 9.

إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية فالضوضاء تترك آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالعاملون يتأثرون بمستوى ودرجة الأصوات الموجود في بيئة العمل.

قد تؤدي بعض الأصوات إلى ضعف السمع أو فقدانه في بيئات العمل تعلو فيها الأصوات.

كما أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء ارتفاعها أو انخفاضها) تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سينا على النواحي الفيزيولوجية للعامل، مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويسرع إليه بالتعب والملل ويقلل كفاءته في العمل.

وتصميم المكتب سوى كان ذلك من حيث المساحة أو التآييث أو التهوية أو النظافة ، و اختلاف تماثل ودرجة المكاتب بالنسبة للأشخاص ذوي المراتب المتساوية، كلها مصادر قد تؤدي لضغوط عندما لا تكون بالطريقة الصحيحة¹.

ثالثا: آثار ضغوط العمل

يمكن تصنيف الآثار الناتجة عن ضغوط العمل الى ما يلي :

1. آثار ضغوط العمل على الفرد :

- الآثار الفيسيولوجية : إن الضغوط السلبية ضارة بالفرد و ذلك بسبب التفاعل الذي يحدث بين جسم و عقل و سلوك الإنسان ، و لهذا فإن التغير الظاهر في سلوك الفرد و الإحساس بالتوتر و أمراض في الجسم يدل على وجود هذه الضغوط .
- الآثار النفسية : قد يولجه الفرد نتيجة للضغوط بعض الأعراض النفسية كالحزن و الكآبة ، النظرة التشاؤمية للمستقبل فقدان التركيز ،النسيان ،عدم السيطرة على الأعصاب ، اللامبالاة .
- الآثار السلوكية: هي عبارة عن التغيرات في الأنماط السلوكية المعتادة، و عادة تكون هذه التغيرات في الاتجاه الأسوأ، مثل التدخين، اللجوء إلى الأدوية المهدئة ، العدوانية ، و عدم احترام الأنظمة و القوانين الموجودة في المنظمة .¹

¹ - براهيمى عبد العالى ، عباسى السعيد ، مرجع سابق، ص 8-9.

2. آثار ضغوط العمل على المنظمة :

يترتب عن آثار ضغوط العمل على المنظمة ما يلي :

- زيادة التكاليف المالية: من حيث تشغيل عمال إضافيين نتيجة الغياب أو التوقف عن العمل و عطل الآلات و إصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- تدني جودة و مستوى الانتاجية .
- تدني الرضا الوظيفي.
- التأخر و الغياب عن العمل.
- زيادة معدل الشكاوي .
- التردد في اتخاذ القرارات .
- سوء العلاقة بين الأفراد .
- التسرب الوظيفي .
- الشعور بالفشل و النقص .

و ترى الباحثة أنه نتيجة وجود ضغوط العمل فإنه من المحتمل وجود آثار ناجمة عن ضغوط العمل و التي تتمثل في أثر ضغوط العمل على الفرد من حيث تأثيرها الفسيولوجي من حيث الشعور الفرد بالتعب و الإرهاق و قد يصاب بالعديد من الأمراض ، و التأثير النفسي حيث أن شعور الفرد بالإحباط و الاكتئاب نتيجة تعرضه المستمر لضغوط العمل ، و التأثير السلوكي و المتمثل بالعدوانية و الكراهية .

و أثر ضغوط العمل على المنظمة من حيث انخفاض مستوى و كفاءة الانتاج ، و تدني نسبة الأرباح و انخفاض الرضا الوظيفي و بالتالي التسرب الوظيفي ².

رابعاً: طرق قياس ضغوط العمل و استراتيجيات الحد منها

¹ - لبنى زياد حارث : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية ، مذكرة ماجستير في الإدارة، جامعة عمان الغربية، عمان ، 2014، ص 24 - 25.

² - لبنى زياد حارث : مرجع سابق ، ص 26 .

1- طرق قياس ضغوط العمل

يرى مسلم أنه يمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:

1. مقارنة الوظائف و الأعمال و المهام بمؤهلات شاغليها و خبراتهم ، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط .
2. التقارير اليومية أو الاسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم .
3. تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتبع الكفاءة، و نواحي الضعف في الأداء.
4. التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز و صيانة، و مصروفات و عوائد.....إلخ .
5. مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها.
6. فتح المجال للمناقشات و الشكاوى و التعبير عن النفس، للكشف عن ضغوط العمل ، مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى .
7. تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستسقي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل ، و تساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل .¹

2- استراتيجيات ضغوط العمل

يقصد باستراتيجيات ضغوط العمل مجموعة الأساليب و الطرق التي تساعد الفرد في التخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها في المنظمة التي يعمل بها ، و قد ازدادا اهتمام الباحثين و الكتاب بدراسة العديد من السبل و الطرق من أجل التصدي لآثار ضغوط العمل حيث تفاوتت هذه الطرق في بساطتها و تعقيدها وواقعتها ، لأن ضغوط العمل تعد مثل المرض كلما إكتشف مبكرا كان علاجه أسهل إن اختيار الطريقة لتعامل مع ضغوط العمل تتوقف أولا و أخيرا على المرحلة التي بلغتها من حيث شدتها و مدى تطورها، و ذلك لأن المستويات العالية أو المتدنية من التوتر و القلق و التي تستمر فترات طويلة من الزمن تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء و تتطلب من إدارة الموارد البشرية التصرف و اتخاذ إجراءات بشأنها.

¹ - موزة بنت حمود بن علي المعمرية : ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، مذكرة ماجستير في ادارة ،قسم التربية ، جامعة نزوى ، عمان ، 2014 ، ص17.

و من جهة اخرى فإن هناك هناك مجموعة من الطرق و الاستراتيجيات التي يمكن ان يتبعها الفرد و المنظمة للحد من آثار و نتائج تلك الضغوط مع ملاحظة أنه ليس بالضرورة أن الاستراتيجية الناجحة في بيئة ما من الممكن أن تكون فعالة في بيئة أخرى ، و على ضوء ما قامت به إدارة بعض المنظمات تبني استراتيجيات مختلفة لتعامل مع ضغوط العمل فإنه يمكن تصنيف استراتيجيات العمل الى مجموعتين¹:

1-1-الاستراتيجيات الفردية

و يقصد بها تلك الطرق و الاساليب التي يستطيع الفرد القيام بها بنفسه لتخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها ، و يرى الباحثون بأن الفرد يستطيع تجنب ضغوط العمل و التكيف معا بطرق ووسائل عديدة أهمها:

1-1-1-الاسترخاء و التأمل: على أن الانسان أن يتعلم كيف يسترخي و يبتعد عن المكان الذي تتواجد فيه المثيرات و المقلقات و المؤثرات الجسدية و النفسية ، و إذا قام المرء بذلك لمدة (15-20) دقيقة في اليوم فإنه يبتعد عن التوتر و القلق و يشعر بالهدوء و الطمأنينة و انخفاض معدل دقات القلب و ضغط الدم . و يعتبر التأمل نوع من انواع الاسترخاء حيث يختار الفرد وضعا ملائما له و يغلق عينيه و يبتعد عن أي تفكير مزعج له ثم يكرر ذلك في السر مقطعا أو قولاً مرات كثيرة . كما توجد أساليب اخرى لتحقيق الاسترخاء كالمهدئات الطبية و التنويم المغناطيسي و التغذية العكسية.

1-2-الحمية و التمارين الرياضية : تساعد الحمية و التمارين الرياضية على الحفاظ على اللياقة البدنية للإنسان و من القواعد الحمية المفيدة الابتعاد عن الأملاح و الدهون الدسمة و تناول

الخضار و الفواكه الغنية بالفيتامينات فالغذاء الجيد يساعد الجسم على تلقي آثار التوتر و مقاومة آثاره الضارة على الصحة. كما أن التمارين الرياضية كالسباحة و الهرولة و ركوب الدراجات و الخيول تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الإنسان و توصف التمارين الرياضية غير المجهدة من قبل الأطباء على الغالب لتساعد على انتظام ضربات القلب و تفريغ الهموم و المصاعب و الابتعاد عن ضغوط العمل.

و تبين من خلال البحث العلمي أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية يوميا بانتظام يظهرون أعراض مرضية أقل من أولئك الذين لا يمارسونها.

¹ - سلامة عبد العظيم ، حسين و طه عبد العظيم حسين ، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، ط1 ، دار الفكر للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 87.

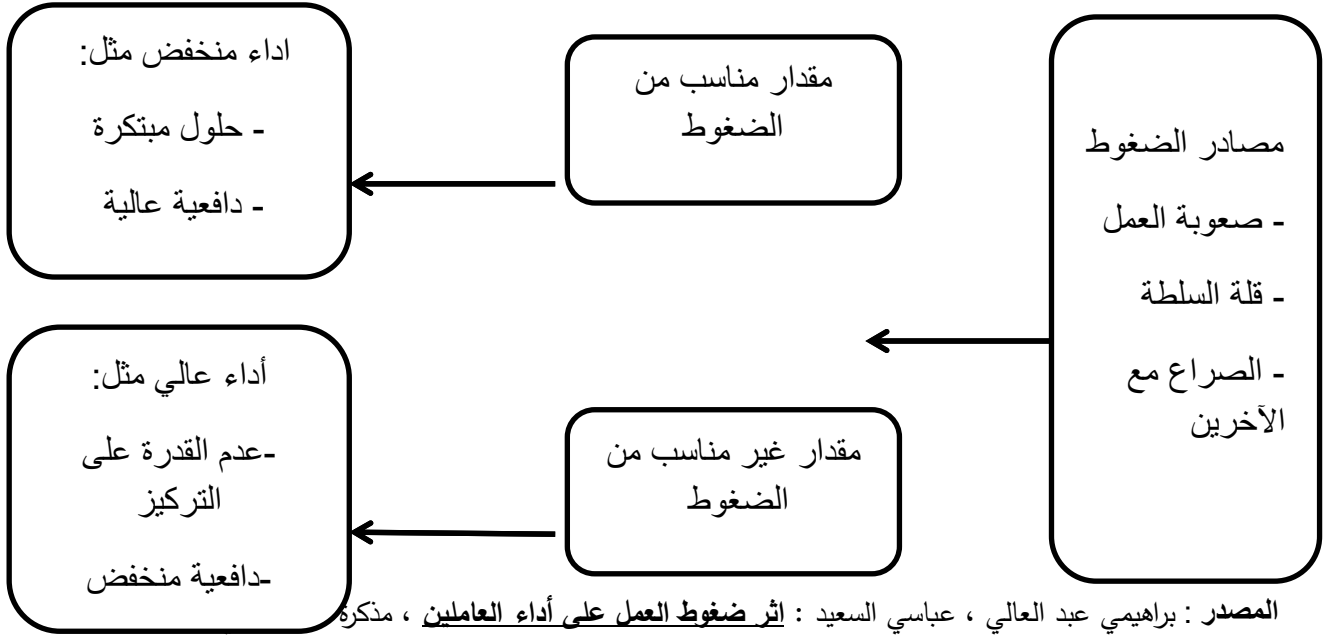
3-1- القبول و الدعم الاجتماعي : أن فقدان المساندة الاجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر و يشكل معاكس فإن وجود الأصدقاء و الأقارب و الزملاء يساعد على تفريغ شحن الهموم و المتاعب و التنفيس عن النفس في حالات التوتر ، و لذلك فإن توسيع نطاق القبول و الدعم الاجتماعي يدعم مواقف الانسان النفسية و يخفف من الآثار الضارة للتوتر .

4-1- إدارة الوقت : لا يعرف كثيرون من الأفراد كيف يتحكمون و يستغلون الوقت بشكل جيد مفيد و فعالو الفرد الذي يعرف كيف يدير و ينظم وقته يحقق ضعف ما يحققه شخص آخر لا يعرف كيف يدير وقته ، و من أهم مبادئ إدارة الوقت ما يلي¹:

- ذكر و تحديد الانشطة و المهمات التي على المرء أن يؤديها يوميا
- وضع أولويات و أفضليتها لهذه الأنشطة و المهمات حسب أهميتها و ضرورتها
- جدولة الأنشطة و المهام و تحديد الأوقات لأدائها حسب هذه الأولويات.
- تحسين الاستفادة من دورة الانسان اليومية أداء المهمات و الأنشطة الأكثر إلحاحا خلال فترة الدورة التي يكون فيها يقضا و منتجا.

¹سلامة عبد العظيم ، حسين و طه عبد العظيم حسين : مرجع سابق، ص 87.

الشكل رقم (4) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء



خامسا : أساسيات في أداء العاملين

1- عناصر الأداء الوظيفي:¹

إن وصف الأداء على أنه النتائج التي يحققها الفرد تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الأداء و تخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة و هذا يبرز عدة عناصر للأداء كما يبينها سيلبي

- **الموظف :** و هو كل ما يمتلكه من مهارات و اهتمامات و قيم و اتجاهات و دوافع .
- **الوظيفة :** و هي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي و تحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه .
- **الموقف :** و هي ما تتصف به البيئة التنظيمية و تتضمن مناخ العمل و الإشراف ووفرة الموارد و الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي .

¹ - عيسى إبراهيم المعشر ، مرجع سابق ، ص: 31

2- العوامل المحددة لأداء العاملين

ان اهم محددات الاداء تتمثل في القوة و الدافعة بالاضافة الى عناصر اخرى يمكن الاشارة اليها من خلال ما يلي :

1-العوامل الذاتية

و تتمثل في ثلاث عوامل أساسية هي : الدافعية، القدرات، الادراك.

اولا: الدافعية

تعتبر الدافعية عن حالة نفسية ، تؤدي الى تحديد اتجاه السلوك و درجة الاصرار عليه ، و بالتالي فهو قوة اساسية مثيرة لسلوك و موجهة له ¹.

و بالتالي فالدافعية تعني بدرجة الحماس و الرغبة في انجاز العمل ، وهو ما يطلق عليه بقوة الدافعية اي انها قوة تدفع الفرد للعمل .

إذن فالدافعية تعني بدرجة حماس الفرد و تنشيط سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف او نتيجة او منفعة .

فالعامل الذي لا رغبة له في العمل المكلف ب لا يمكنه ان ينجزه بالكفاءة المطلوبة و لن يصل الى النتائج المرتقبة من طرف المؤسسة ،بعكس العامل الذي له رغبة في العمل فإن له قوة تدفعه الى الانجاز أكثر.

فدافعية العامل اذن لها دور في رفع ادائه لهذا على الادارة ان تعمل على تغيير سلوك الفرد بحيث تدفعه الى طلب المزيد من الاهداف الأرقى مستوى، و يتحقق ذلك من خلال ادخال معلومات و أبعاد و مجالات جديدة على تصورات العاملين ، كأن تفتح لهم مجالات للنمو و الرقي و توفر لهم فرص تدريب و اكتساب معارف و خبرات جديدة و تتيح لهم فرص التوافق الاجتماعي ووسائل اشباع الحاجات الجديدة، انها بذلك ترفع من مستويات طموح العاملين اذ انها تطلع العامل الى وسائل جديدة افضل لإشباع حاجاته ، يتيح له فرصة تغيير سلوكه في اتجاه هذه الوسائل الافضل ، ذلك لان الفرد لا يغير من سلوكه الا اذا شعر بعدم الاطمئنان او عدم الاستقرار و من ثم فدوره الادارة الاساسي هو ان تجعل

¹ - ناصر دادي عدون: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، د ط ، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004 ص

العامل يحس بوجود المشكلة و يدرك اهمية تغيير سلوكه لمواجهةها و حلها حيث ان السلوك الحالي لا يحقق الاهداف ¹.

و عليه فالعامل ليغير سلوكه لابد له من مكتسبات معرفية جديدة توافق الرؤي الجديدة للعمل و ما يتضمنه من معيقات و مشاكل حالية ².

ثانيا : القدرات

وتتمثل في قدرة العامل الفعلية على إنجاز العمل ويمكن تقسيمها إلى :

***قدرات مكتسبة:** وتكتسب عن التعلم، التدريب...فهذه القدرات تؤهل العامل لإنجاز على أكمل وجه.

***قدرات فطرية:** وهي قدرات عقلية و جسدية تكون لدى الفرد من غير اكتساب.

فهذه القدرات تمكن العامل من إنجاز عمله بيسر وسهولة ليس هذا فقط بل إنه يتمكن من تحسين أداء عمله في كل مرة يكتسب فيها معرفة أو مهارة جديدة.

ثالثا : الإدراك

ويشير إلى فهم واستيعاب الدور والمهام التي يقوم بها العامل انطلاقا من تأثره بدوافعه، خبراته السابقة وبطبيعة وخصائص المعلومات التي يمتلكها .

إن الإدراك يعد من العوامل المهمة أيضا في إنجاز العمل؛ فالعامل الذي لا يعي ما هو مطلوب منه فلن يستطيع توظيف المخزون المعرفي الذي عنده ³.

2- العوامل الخارجية : ⁴

إن العوامل الذاتية لها دور كبير في تحديد أداء العاملين وتحسينه ؛ لكن إذا لم توفر المؤسسة الظروف المناسبة لإدماج هذا الفرد في المحيط الذي يعمل فيه فإنه لن يستطيع إتمام عمله بالشكل الذي يرضي المؤسسة.

¹ - محمد حسن محمد حمادات : السلوك و التحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية ، د ط ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن،2008، ص 126.

² - المرجع نفسه، ص257.

³ -محمد حسن ،مرجع السابق ، ص 200.

⁴ - يوسف حجيم الطائي وآخرون : إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي متكامل -دار الوارق للنشر و التوزيع عمان - الاردن،2006، ص 60.

ومن هنا يمكن القول أن هناك بعض العوامل في هذا الاطار نذكر منها :

أولا :ظروف العمل المادية

وتتمثل في مناخ العمل بالمؤسسة؛ كالحرارة ،الضوضاء، النظافة، الوجبات الغذائية المقدمة،...وهي ذات تأثير على صحة الفرد على الصعيد البدني والنفسي للفرد العامل، إذ أنها تؤثر على جو العمل في المؤسسة لذلك فإن تأثيرها على أدائه واضح.

فالعامل إذا لم يجد الجو المناسب ليقوم بعمله، فإنه لن يستطيع أن يوظف كل معارفه، لأنه في هذه الحالة يصبح منشغلا بما حوله من ضوضاء أو حرارة أو ما شابه.

ثانيا :العوامل الفنية

وتمثل التكنولوجيا المستخدمة في العمل المكلف به، فبعض الأعمال تحتاج إلى نوعية خاصة من التكنولوجيا، فإذا لم يتوافر عليها العمل فإن العامل لا يمكنه إنجازها بالجودة المطلوبة وفي الوقت المناسب.

فالمؤسسة إذا لم تواكب التطورات المتجددة فإنها لن تستطيع الالتحاق بالركب؛ فكل صناعة لها تكنولوجيتها المتخصصة وكل منتج له تكنولوجيته التي تجعل المؤسسة تبقى في محيط متغير يتميز بعدم الأكادة وظهور القوى التنافسية الجديدة.

ثالثا :العوامل الاجتماعية

وتتمثل في ظروف العمل الاجتماعية؛ كالتنظيم غير الرسمي لجماعات العمل، نمط القيادة والإشراف، العمل ضمن فريق...كلها تؤثر على أداء العامل في ، والعلاقات الرسمية داخل جماعات العمل، التشارك المؤسسة.

فالمؤسسة إذا لم تنشر ثقافة العمل ضمن فريق كثقافة التشارك بالمعرفة مثلا؛ فإن العاملين لن يستفيدوا من خبرات زملائهم ويصبح كل عامل يكتفي بما عنده من رصيد معرفي ولن يطور بالشكل الذي يؤدي به إلى تحسين أداءه.

3- طرق قياس أداء العاملين¹

إن قياس أداء العاملين عملية ضرورية لأية منظمة خصوصا عندما تكون هذه المنظمة خدمية ن حيث انه يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الأفراد ، و من خلال عملية التقييم نستطيع من خلالها الحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل ، او استحقاقهم للترقية أو تنزيل أو رفع درجاتهم و رواتبهم ، أو حتى الاستغناء عنهم ، و ذلك لأن العامل يعتبر عنصر من عناصر الإنتاج ووسيلة لتحقيق غايات المنظمة و استراتيجياتها لذلك لا بد من المنظمة أن تقيس هذه العناصر البشرية في قيامها بالمهام الموكولة إليها .

أما بالنسبة لطرق قياس الأداء، عادة ما تستخدم أساليب القياس الموضوعية للأداء و هذه الأساليب تقسم إلى ثلاثة مجموعات هي :

1- كمية ناتج الأداء :

يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الاداء و تحديد وحدة قياس ، و من الأمثلة على هذا النوع ، عدة وحدات التي تم إنجازها خلال وقت محدد أو عدد الغرف المباعة بالنسبة لعامل المبيعات في الفندق أو عدة الفواتير التي يمكن حسابها و مراجعتها بالنسبة للمحاسب في الفندق .

2- جودة ناتج الأداء :

من أهم ما يميز قطاع الخدمات هو جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة ، ففي بعض الحالات يتطلب معرفة جودة الخدمة المقدمة من العامل ، بصرف النظر عن سرعته في الأداء ، و يجب الإشارة هنا الى أن استخدام معيار جودة الناتج يجب ان يتضمن تعريفا محدد للجودة .

3- كمية و جودة الناتج معا :

و هو عندما يمكن استنباط مقياس يجمع بين الكم و الجودة معا ، و هذا المقياس يعتبر أفضل من حيث شموله لتلك المقياس التي تعكس الكم و الجودة كلا على حدة.

يتضح من هذه الأساليب أنه من الضروري بعد تعيين العاملين ، للتأكد من مدى قيامهم بالأعمال المطلوبة منهم من خلال عملية تقييم أدائهم ، فيمكن القول بأن تقييم أداء العاملين يمكن أن يوصلنا الى نتائج نستطيع من خلالها التعرف على الضغوط التي تواجه العاملين أثناء عملهم ، و المحاولة في تخفيف حدة هذه الضغوط حتى نتمكن للوصول في أداء أفضل .

¹ - عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص: 32

سادسا - علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين¹

لإلقاء الضوء على ضغوط العمل وأثرها على الأداء ، لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

(1) بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا أن ضغوط العمل عبارة عن عائق لسلوك الإنساني وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة لتغلب على هذه الضغوط.

(2) يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي لسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمر وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل.

ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فأنها تؤدي الى آثار عكسية.

(3) الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الاداء وأصحاب هذا الرأي قلة ، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها ، فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنطقة وإنجاز واجباته ، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض اصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد ،يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة .

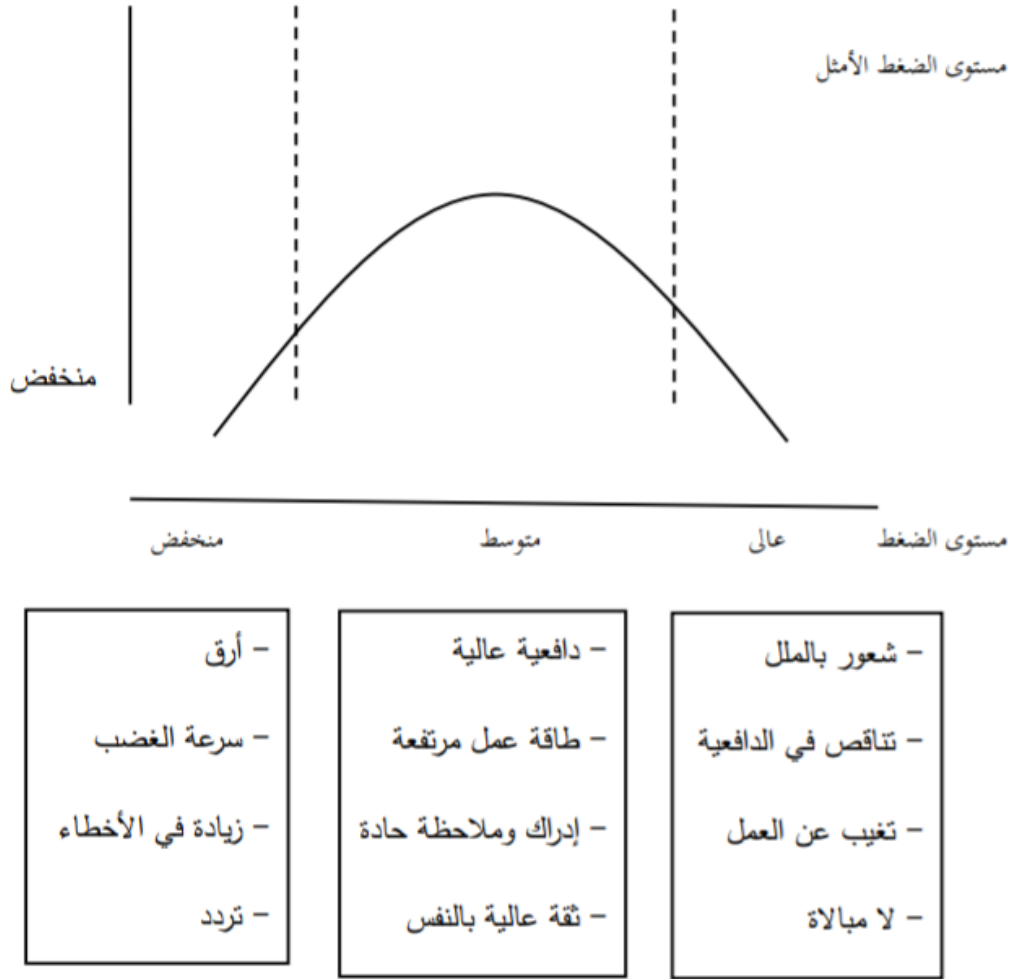
(4) الاتجاه الرابع يرى أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والأداء ، وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد ، ووجد مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتناسص قدرات الأفراد في محاولة مكافحته ، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل.

لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل ،يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين إنجاز عمله ومكافحة هذه الضغوط ،وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل.²

¹ - عباسي سعيد و براهمي عبد العالي ، مرجع سابق، ص 27.

² - عباسي سعيد و براهمي عبد العالي ، مرجع سابق، ص 28.

الشكل (5): يوضح العلاقة بين الضغط و الاداء



المصدر: -براهيمي عبد العالي ، عباسي السعيد : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة ليسانس في الموارد البشرية ، جامعة قاصدي رابح ، ورقلة، الجزائر 2017 ، ص15.

المقاربة النظرية:

من المعلوم أن طبيعة الموضوع وحجم الدراسة لهم دور كبير في اختيار وانتقاء نوع المقاربة النظرية ولهذا تتعدد النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط المهنية وحاولت تفسيرها ومن أهم تلك النظريات نجد نظرية العلاقات الإنسانية التون مايو هي أقرب تمثيلاً من الناحية العلمية وكذا العملية وهو ما سوف نوضحه فيما يلي:

أولاً : المقاربة الرئيسية

نظرية العلاقات الإنسانية (التون مايو)

إن العنصر الإنساني يمكن أن يؤثر تأثير كبير في الإنتاج ومن ثم فإن زيادة الإنتاج تتحقق من خلال فهم طبيعة الأفراد وتشجيعهم وتكيفهم مع التنظيم .

تعتبر العلاقات الإنسانية ذلك النوع من علاقات العمل الذي يقوم على أساس النظر، إلى المنظمة أو المصنع، أو الشركة أو المنشأة أو المؤسسة الاجتماعية كمجتمع بشري له أمانيه وطموحاته، ومشكلاته واحتياجاته وقيمه واتجاهاته، فالعلاقات الإنسانية في نموذج الإدارة الحديثة تستهدف تحقيق أفضل إنتاج ممكن للتنظيم، غير أن أسلوبها يبني على تلبية احتياجات الأفراد النفسية والاجتماعية، إلى جانب الاحتياجات المادية والوصول بهم إلى أفضل حالات التكيف والرخاء . وترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أهمية علاقات الفرد بزملائه، فالمناخ الاجتماعي لجماعة العمل له دور كبير في توفير الثقة والاطمئنان، وكذلك التكيف النفسي للفرد بما يتضمنه من نواتج، كرضا العامل عن بيئة العمل التي ينتمي إليها، وزيادة كفايته الإنتاجية¹.

كما تمثل العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري، وجانب العلوم السلوكية والتي انبثق منهجها عن مجموعة من الدراسات عرفت بدراسة هاوثورن خلال العشرينات والثلاثينات من القرن 20 ، فلقد نشأت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للإدارة العلمية لتايلور التي تميل للأسلوب الديكتاتوري في معاملة العمال . فأصحاب النظريات الكلاسيكية في الإدارة اهتموا بالفرد العامل ولكن بهدف تحقيق الإنتاج وبشكل استغلالي، فمثلا هنري فايول من أهم مبادئه: التعاون وأكد على أهمية وجود عنصر التعاون والتنسيق بين الأفراد والعمل بروح الجماعة وزيادة عناصر الاتصال ، " وماكس فيبر، هو الآخر ذكر التعاون ودوره في تحقيق الإنتاجية، فكلاهما إذن اهتم بالإنتاج وأغفل حق الفرد كعامل وإنسان

¹ - حسن حسام ابراهيم: إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون ، عمان، 2011، ص 234.

له حاجات ورغبات معنوية إلى جانب الحاجات المادية، فأصحاب النظريات الكلاسيكية اهتم معظمهم بتطبيق القواعد التنظيمية بصرامة.

فأول ما بدأ به مايو في دراسته، الاهتمام بالظروف الفيزيائية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج، ثم ما لبث أن تحول اهتمامه لدراسة العوامل النفسية والاجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي، وخلص إلى نتيجة هي ضرورة البحث عن تفسير اتجاهات العمال وسلوكهم تفسيراً نابعا من طبيعة التنظيم الاجتماعي للمصنع، وأوضح إلتون مايو أن العامل ليس كائنا سيكولوجيا منعزلا، ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها.

وهو ما تجلى في دراستنا هذه حيث تسعى المؤسسة المعنية (بريد الجزائر) إلى الاهتمام النفسي والمعنوي بالمحددات البشرية خاصة في ظل تفشي هذا الفيروس الذي أكل الأخضر اليابس ، وهو الأمر الذي يقلق و يعكر نمو العمال خاصة من الناحية النفسية والفيزيائية مما يؤثر سلبا على أدائهم وهو ما تخشاه المؤسسة التي تعمل جاهدة إلى توفير كافة ظروف السلامة النفسية والفيزيائية لكوادرها البشرية¹.

ثانيا : المقاربة الثانوية

نظرية الإدارة العلمية : تايلور فريدريك:

وقد كان التركيز الأساسي فيها على الجوانب المادية في العمل والإنتاج وكانت ترى في تقسيم العمل والتخصص أساسا صالحا لرفع الإنتاجية ولم يكن الإنسان في نظرية الإدارة العلمية أكثر من مجرد أداة للعمل أو مصدر للطاقة تستخدمه الإدارة في الوصول إلى إنتاج المطلوب ولم تكن نظرية الإدارة العلمية تتوقع عائداها ما من مساهمة ومشاركة العاملين لذا فقد حددت دورهم في مجرد تلقي التعليمات وتنفيذها على أساس طريقة الأداء المثلى التي تم تدريبهم عليها كان الحافز الأساسي للعاملين في نظرية الإدارة العلمية هو الحافز النقدي.²

وبهذا يكون تايلور قد أبرز من خلال الإدارة العلمية أهمية البعد المادي في تحديد المناخ التنظيمي الملائم لتحقيق أهداف التنظيم وزيادة الإنتاج كأحد أهم المعايير تحسين الأداء الوظيفي.

ويمكن أن نلخص التايلورية في المبادئ التالية:

¹ - حسن حسام ابراهيم : مرجع سابق، ص235.

² - أحمد جميل عايش: إدارة المدرسة نظرياتها وتطبيقاتها التربوية، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، 2009، ص128.

- 1- تقسيم العمل وتحديد كميا إذا أمكن، وهكذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى تبسيط العمل والفعالية في الأداء.
- 2- ينبغي أن يكون اختيار العمل قدر الإمكان مطابقا لمستلزمات ومتطلبات الأعمال التي يقومون بها، فتايلور يؤكد على عدم تعيين شخص نشيط وذكي في عمل دون مستواه ونشاطه الجسمي والذهني.
- 3- تدريب العمال لأداء مهماتهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل، بالإضافة إلى المراقبة المباشرة بحيث لا ينبغي أن يصرّفوا أي نشاط (طاقة) خارج الإطار المحدد لهم. وهذه المراقبة المباشرة إنّما تتم بواسطة المشرفين والمسيرين.
- 4- المكافأة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امتثالهم للأوامر والإجراءات المفصلة المتعلقة بأداء عمل ما.
- ونشير هنا أنّ التايلورية ركّزت على أربعة مفاهيم أساسية والمتمثلة في الطاقة، السرعة، التحمل، التكلفة.
- تعتبر المدرسة التايلورية تشكيلا للإطار الفلسفي قاعدته تجسيد الروح الفردية وقيمتها صبغ هذه المبادئ بالطابع العلمي.
- وفي الحقيقة فإن هذه المبادئ لم توضع إلاّ لخدمة المبادئ الرأسمالية التي وجّهت بفضل إمكاناتها المادية - البحوث النفسية- الاجتماعية- لمعالجة مشاكلها المختلفة التي واجهتها في ميادين التخطيط والتنفيذ والتقييم.
- حلّت العمل تحليلا ميكانيكيا واعتبرت الإنسان خاضعا للآلة، وبهذا فقد اهتمت بالعوامل الفيسيولوجية المؤثرة في أداء العمل. وقد استغل هذا النوع من التنظيم في رفع أرباب الأعمال على حساب العمال.
- على اعتبار أن هذه النظرية وروادها اعتمدوا على فكرة أن الانسان مجرد مسمار في آلة وهو ما ينعكس سلبا على مردوده العضلي حيث ان كل اهتمامهم منصب على الجوانب المادية على غرار المعنوية وهو ما صرح به تايلور في تعريفه للتسيير " وهو فن وضع أفكار القادة في أيدي العمال".¹

1 - المرجع نفسه ، ص 129.

خلاصة :

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتضح أن ضغوط العمل هي مجموعة من مثيرات تتعلق بالبيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة وبالحياة الشخصية ،وتمر بمراحل رئيسية وهي (التنبيه للخطر-المقاومة- الإنهاك)، ولها أنواع ايجابية و سلبية ،كما تصدر الضغوط من مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل من بينها مصادر فردية وأخرى تنظيمية ،وهذه الضغوط بدورها تؤثر على الفرد و المنظمة و كمية و نوعية الجهد المبذول ، و كذا نمط الأداء المستعمل كما أن أداء العاملين هو عبارة عن مجموعة النتائج السلوكية و التي تساهم في تحقيق الاهداف الادارية و التنظيمية التي قد ينتج عنها آثار سلبية وآثار إيجابية ، وتبيان العوامل المحددة لأداء العاملين من عوامل ذاتية و خارجية الى عوامل فنية وهذه الأخيرة قد تكون مرغوبة للموارد البشرية و للمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري و كذا طول مدتها و مدى تكرارها ، يمكن للمؤسسة التقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال طريقة تعاملها اتجاهها كما توجد عدة أساليب و استراتيجيات تستخدمها المؤسسة لتقليل من هذه الآثار.

الفصل الثالث

تمهيد :

بعد ظهور فيروس كورونا اصبحت الضغوط في تزايد بصورة غير مسبوقة على كل المؤسسات في زمن انتشرت فيه امراض العصر المزمنة و الأوبئة ، و لعل فيروس كورونا المستجد او ما يعرف بـفيروس كوفيد 19 اكثر هذه الأوبئة نشرا للربع في العالم ، فبالرغم من حداثة إلا انه انتشر بشكل كبير و خطير ، و أضحى مشكلة صحية عالمية ، فمنذ تاريخ ظهور هذه الجائحة ديسمبر 2019 و العالم يعاني من هذا الوباء الفتاك و الذي وقف العالم و الاطباء عاجزين أمام هو اصبح بمثابة تحدي علمي لهم ، فمع اتساع دائرة نطاق هذا الوباء تضاعفت الضغوط المتزايدة على المؤسسات مما خلق ضغوطا نحو طاقم العمال و أدائهم .

اولا: ظهور الجائحة

تسبب تفشي كورونا كوفيد "19" في أزمة صحية عالمية ليس لها مثيل مصحوبة باضطرابات اجتماعية و اقتصادية واسعة النطاق شملت شتى بقاع العالم ، و قد سجلت أول بؤرة لتفشي هذا المرض في مدينة ووهان الصينية عاصمة هوبلي بالصين يوم 29 ديسمبر 2019، و منذ ذلك الحين انتشر المرض الى 119 دولة و اقليم حول العالم ، و في 19 مارس 2020 تم تتييف المرض الى جائحة عالمية ، أعلن عن تسجيل 165 مليون إصابة في أكثر من 188 دولة و إقليم ، حتى يوم 22 ماي 2021 ، تتضمن أكثر من 3440000 وفاة بالإضافة إلى تعافي أكثر من مليون مصاب .¹

ثانيا :أعراض فيروس كورونا "كوفيد 19"

ينتقل الفيروس بالدرجة الاولى عند المخالطة بين الأفراد و غالبا عبر الرذاذ و القطيرات التنفسية الناتجة عن السعال أو العطس أو التحدث تسقط القطيرات عادة على الأرض أو على الأسطح دون أن تنتقل عبر الهواء لمسافات طويلة ، في سياق أقل شيوعا ، قد يصاب الأفراد نتيجة لمس العينين أو الفم أو الأنف بعد لمس سطح ملوث بالفيروس ، تبلغ قابلية العدوى ذروتها خلال الأيام الثلاثة الأولى بعد ظهور الأعراض ، مع إمكانية انتقال المرض قبل ظهورها الى الأشخاص تتضمن الأعراض الشائعة لمرض الحمى و السعال و الاعياء و ضيق النفس و فقدان حاستي الشم و التذوق قد تشمل قائمة المضاعفات و بداية الأعراض من يومين حتى 14 يوما ، بمعدل وسطي يبلغ خمسة أيام .²

¹ - منظمة التعاون الاسلامي ، الآثار الاجتماعية و الاقتصادية لجائحة كورونا كوفيد 19 " ، ماي 2020 ص : 1 متوفر على موقع <https://sesricdiag.blob.core.windows.net/sesric-site-blob/files/article/725.pdf> ، أطلع

عليه يوم 01-04-2022 على الساعة : 14:49

²- موقع ويكيبيديا ن متوفر على :

https://ar.wikipedia.org/wiki/مرض_فيروس_كورونا_2019#الأعراض_والعلامات ، أطلع عليه يوم 04/01/2022

، على الساعة 17:00

ثالثاً: طرق الوقاية من فيروس كورونا "كوفيد 19"

للقاية من فيروس كورونا أوصت منظمة الصحة العالمية بإتباع العديد من الخطوات :¹

• غسل اليدين:

ينصح بغسل اليدين للقاية من انتشار المرض. توصي مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها بأن يغسل الناس أيديهم بالماء والصابون لمدة عشرين ثانية على الأقل، خاصة بعد الذهاب إلى المرحاض أو حين تكون الأيدي متسخة بشكل واضح، وقبل الأكل، وبعد تنظيف الأنف أو السعال أو العطاس. ذلك أن الفيروس يُقتل خارج جسم الإنسان بواسطة الصابون المنزلي، الذي يسبب انفجار طبقة الحماية في الفيروس. توصي مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها أيضاً باستخدام معقم يدين يحوي على كحول بنسبة 60 في المئة على الأقل من حيث الحجم عند عدم توافر الماء والصابون.

• تنظيف الأسطح:

قد تُظهر الأسطح بعدد من المحاليل (دقيقة واحدة من التعرض للمطهر بالنسبة لسطح الفولاذ المقاوم للصدأ)، منها الإيثانول بتركيز 62- في المئة، توصي مراكز السيطرة على الأمراض في حال الاشتباه في وجود حالة كوفيد-19- أو تأكيدها في منشأة مثل مكتب أو رعاية نهارية، بتطهير جميع الأماكن مثل المكاتب والحمامات والمناطق المشتركة والمعدات الإلكترونية المشتركة مثل الأجهزة اللوحية وشاشات للمس ولوحات المفاتيح وأجهزة التحكم عن بعد وأجهزة الصراف الآلي التي استخدمها المرضى.

• أقمعة الوجه والنظافة التنفسية:

كانت التوصيات بشأن ارتداء الأقمعة موضوع نقاش، أوصت منظمة الصحة العالمية الأشخاص الأصحاء بوضع الأقمعة فقط إذا كانوا معرضين لخطر كبير، مثل العاملين على رعاية شخص مصاب بكوفيد-19. شجعت الصين والولايات المتحدة، إلى جانب دول أخرى، الشعب على استخدام أقمعة الوجه أو أغطية الوجه القماشية بشكل عام للحد من انتشار الفيروس من الأفراد كمبدأ وقائي. جعلت العديد من الحكومات الوطنية والمحلية ارتداء الأقمعة إلزامياً.

• التباعد الاجتماعي:

¹ - موقع ويكيبيديا متوفر على: https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة_فيروس_كورونا#الوقاية ، أطلع عليه يوم :

يتضمن التباعد الاجتماعي إجراءات مكافحة العدوى التي تهدف إلى إبطاء انتشار المرض عبر تقليل التماس القريب بين الأفراد. تشمل الطرق الحجر الصحي؛ وتقييد السفر؛ وإغلاق المدارس وأماكن العمل والملاعب والمسارح ومراكز التسوق. يمكن للأفراد تطبيق أساليب التباعد الاجتماعي من خلال البقاء في المنزل، والحد من السفر، وتجنب الأماكن المزدحمة، وإلقاء التحية دون تماس، وإبعاد أنفسهم جسدياً عن الآخرين. فرضت العديد من الحكومات الآن التباعد الاجتماعي، أو أوصت به، في مناطق تفشي المرض. ساهم عدم التعاون مع إجراءات التباعد في بعض المناطق في زيادة انتشار الوباء.¹

• العزل الذاتي:

وصي بالعزلة الذاتية لمن شُخصت إصابتهم بكوفيد-19 وللمشتبه في إصابتهم. أصدرت الوكالات الصحية تعليمات مفصلة للعزل الذاتي الصحيح. فرضت العديد من الحكومات الحجر الذاتي، أو أوصت به، على جميع السكان الذين يعيشون في المناطق المصابة. فُرضت أقوى تعليمات للحجر الذاتي على المجموعات عالية الخطورة. نُصح الأشخاص الذين يُحتمل أنهم خالطوا شخصاً مصاباً بكوفيد-19 وأولئك الذين سافروا مؤخراً إلى بلد أو منطقة تنتشر فيها العدوى على نطاق واسع بالحجر الذاتي لمدة 14 يوماً من تاريخ آخر تعرض محتمل.

رابعا : لقاح فيروس كورونا "كوفيد 19"

قد تكون اللقاحات الواقية ممن "كوفيد 19" أفضل أمل لإنهاء هذه الجائحة ، حيث يعمل العلماء في شتى أنحاء العالم على ايجاد لقاحات للفيروس و تطويرها و بمجرد أن تثبت مأمونية و فعالية اللقاحات ، يجب أن تحصل على موافقة السلطات التنظيمية الوطنية ، و تصنع وفقا لمعايير صارمة ، لتوزع بعد ذلك و تعمل المنظمة مع الشركاء في جميع أنحاء العالم للمساعدة على تنسيق الخطوات الرئيسية في هذه العملية ، بما في ذلك تيسير إتاحة لقاحات كوفيد 19 " المأمونة و الفعالة على نحو منصف لمليارات الأشخاص الذين سيحتاجون إليها.² تشمل اللقاحات الحاصلة على ترخيص استخدام طارئ من إدارة الغذاء و الدواء الأمريكية ما يلي:³

¹موقع ويكيبيديا متوفر على: https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة_فيروس_كورونا#الوقاية ، أطلع عليه يوم :

2022/01/05 ، على الساعة 6:00

²منظمة الصحة العالمية ،متوفر على موقع : [https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-\(covid-19\)-vaccines](https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-(covid-19)-vaccines)

أطلع عليه يوم : 2022/04/01 ، على الساعة

16:00

³موقع مايو كلينيك : <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/coronavirus-vaccine/art-20484859>

، أطلع عليه يوم 2022/04/01 ، على الساعة : 16:30

- لقاح فايزر - بيو انتيك / هذا اللقاح فعال بنسبة 95 بالمئة في الوقاية من الأعراض الناتجة عن عدوى فيروس "كوفيد 19" لدى الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 16 سنة فأكثر و اللقاح فعال في الوقاية من فيروس "كوفيد 19" الذين تتراوح اعمارهم بين 12 و 15 سنة يمكن اعطاء الجرعة الثانية بعد مدة تصل إلى ستة اسابيع بعد الجرعة الاولى اذا لزم الامر
- لقاح موديرنا : هو لقاح "كوفيد 19" الذي أنتجته موديرنا فعال بنسبة 94 بالمئة في منع تعرض فيروس "كوفيد 19" و هذا اللقاح للأشخاص بعمر 18 سنة فأكثر ، و يتطلب أخذ حقنتين يفصل بينهما 28 يوما ، يمكن إعطاء الجرعة الثانية بعد مدة تصل إلى ستة أسابيع لعد الجرعة الأولى إذا لزم الأمر.
- لقاح يانسن / جونسون آند جونسون : كان هذا اللقاح في التجارب السريرية فعالة بنسبة 66 بالمئة في الوقاية من عدوى كوفيد 19 المصحوبة بأعراض و ذلك بعد 14 يوما من اخذ اللقاح كما كان اللقاح فعالا بنسبة 85 بالمئة في الوقاية من الإصابة بحالة "كوفيد 19" و خيمة وذلك بعد 28 يوما على الاقل من اخذ اللقاح وهذا اللقاح للأشخاص بعمر 18 سنة فأكثر ويتطلب حقنة واحدة.¹

¹موقع مايو كلينيك : <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/in->

[depth/coronavirus-vaccine/art-20484859](https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/coronavirus-vaccine/art-20484859) ، أطلع عليه يوم 2022/04/01 ، على الساعة : 16:30

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتبين ان تفشي فيروس كورونا "كوفيد19" تسبب في أزمة صحية عالمية مصحوبة باضطرابات اجتماعية و اقتصادية شملت كل بقاع العالم، حيث فيروس كورونا "كوفيد19" هو وباء عالمي يؤثر على الناس بشكل مختلف من أعراض خفيفة الى أعراض بشكل خطير و حاد، و لخفض نسبة الاصابة بهذا الفيروس يجب اتباع طرق الوقاية (غسل اليدين تنظيف الاسطح ، التباعد الاجتماعي ، العزل الذاتي ...) و الأهم تلقي لقاح هذا الفيروس عسى أي يحد من هذه الجائحة أو خفض نسبة أعراضه .

الفصل الرابع

تمهيد :

بعد التطرق إلى الاطار النظري و الذي تمحور حول ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين البريد الجزائري خلال جائحة كورونا ، سنحول من خلال هذا الفصل اسقاط الجانب التطبيقي في مكتب البريد الجزائري بالشريعة ولاية تبسة من خلال استخدام المنهج الوصفي و استخدام أدوات الدراسة ، و توزيع استمارة الاستبيان على العاملين في المؤسسة و تم تحليل النتائج عن طريق البرنامج الاحصائي (SPSS) ، و سيتم تحليل أهم النتائج و العمل على مناقشتها .

اولا: مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية، ذلك لما تكتسبه من اهمية بالغة أثناء الدراسة الميدانية، حيث أجمع العديد من الباحثين والمتخصصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي

المجال المكاني

المجال الزمني

المجال البشري

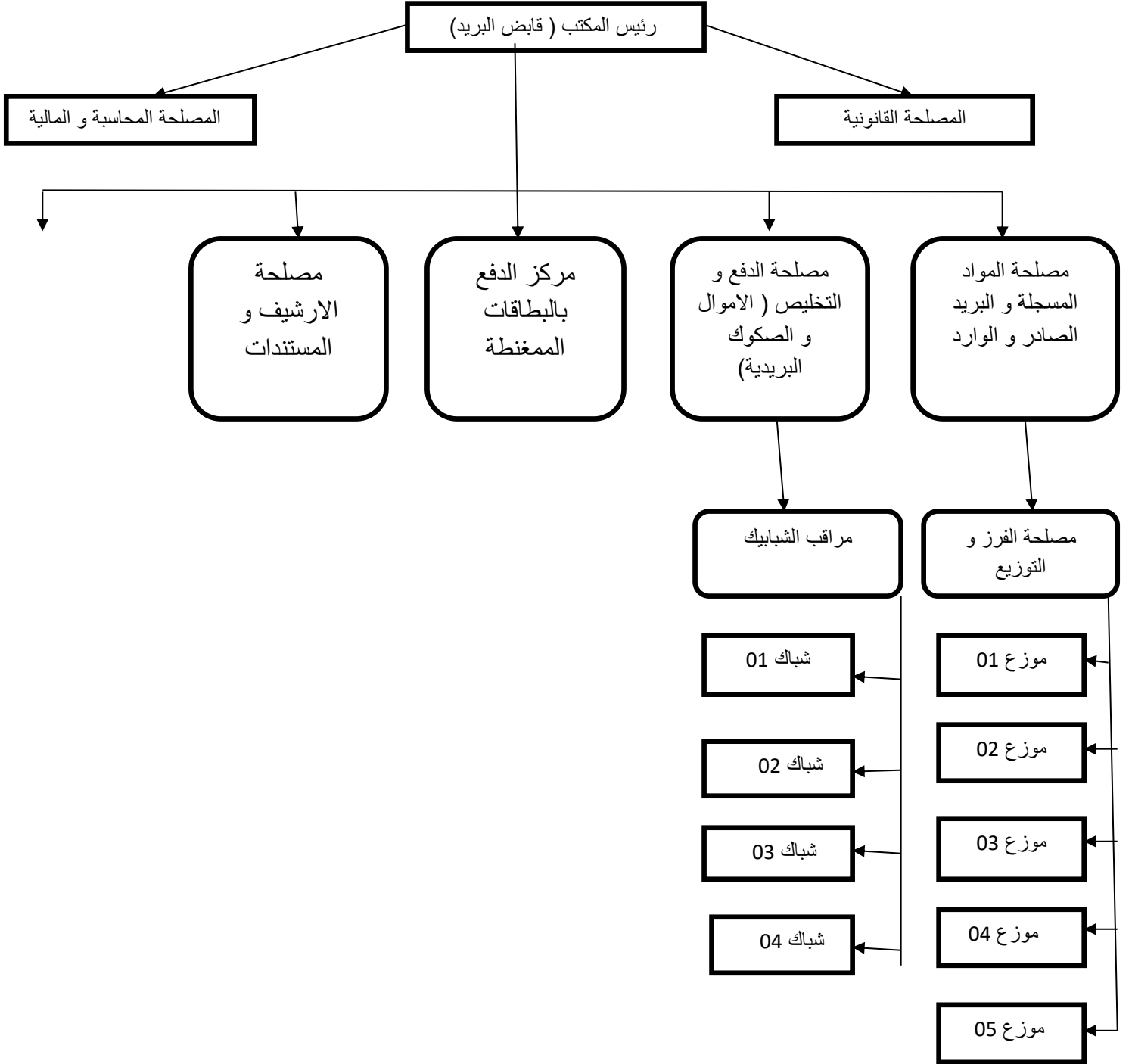
وتأتي اهمية الدراسة الحالية، كونها تستتطق مجتمع البحث الذي يمثل مصدر أساسيا للمشكلة محور المعالجة في إطارها النظري والتطبيقي، ووفقا هذا التوجه التوفيقى قمنا بتحديد ثلاث مجالات ويمكن استعراضها بالصورة التالية

1- المجال المكاني للدراسة:

يقصد بالمجال المكاني النطاق او الحيز المكاني الذي ستجري فيه الدراسة الميدانية ، و هو ما تجسد في الدراسة الحالية في مؤسسة البريد الجزائري -الشرعية -وقد تم اختيار مكتب البريد الجزائري _ الشرعية -النامشة _ كمؤسسة لإجراء دراستنا كونها تسهل علينا الوصول لأفراد مجتمع البحث بصفتهم عمال بريد ، و من أجل الحصول على المعلومات و المعارف و الآراء المتنوعة التي تساعدنا في تحليل ابعاد و مؤشرات الموضوع .

الهيكل الخاص بمكتب بريد الجزائر _ الشريعة النمامشة _

المصدر: مؤسسة البريد الشريعة -النامامشة-



- تعريف ميدان الدراسة

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي، أنشئت سنة 2002 امتدادا لبرنامج إصلاح قطاع البريد والمواصلات، الذي تم سنها بموجب القانون رقم 03 /2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 ، والرامي إلى عصرنه قطاع البريد. ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، و هذا بإنشاء مؤسسة البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، والاتصالات كشركة ذات اسهم . ويحصى بريد الجزائر اليوم (24417) عاملا، من بينهم (3732) ساعي بريد، كما أنه يملك شبكة بريدية واسعة تضم (3685) مكتب بريد متناثر عبر كافة ربوع الوطن. منه مكتب البريد الجزائري - الشريعة النامشة - يعتبر كأحد اهم المرافق العمومية الأساسية على مستوى بلدية الشريعة ، مؤسسة مكلفة بمهمة رئيسة تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع و الطوابعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايبك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال).

2-المجال الزمني :

تمت هذه الدراسة الميدانية عبر مرحلتين :

المرحلة الاحساس بالمشكلة : و بدأت مع نهاية السنة الجامعية 2021/2020 خاصة مع انتشار ظاهرة كوفيد -19- التي تعبر عن النقطة الحاسمة في اختيارنا لهذا الموضوع.

و المرحلة الثانية : تم فيها الاتصال الاول بمؤسسة البريد مجال الدراسة بتاريخ 2022/03/02 حيث قمنا بنظرة استطلاعية للمؤسسة و التعرف على مختلف مصالحها ، تلتها زيارة ثانية في 2022/03/05 حيث تم فيها ايداع طلب الاذن بإجراء الدراسة التي تم الموافقة عليه في نفس اليوم ، ثم قمنا بزيارات اخرى من 2022/03/07 الى 2022/03/10 لملاحظة كل ما يتعلق بالموضوع ، وتم خلال هذه الفترة جمع المعلومات و البيانات عن المؤسسة ، وشرح لهم الهدف و المغزى من الدراسة ، كما تم الحصول على الوثائق المتعلقة بالهيكل التنظيمي و الوثائق الخاصة بتعريفها و عدد عمالها للتمكن من تحديد خصائص مجتمع الدراسة.

و بعدها تأتي الدراسة التطبيقية :بدأت هذه المرحلة يوم 2022/03/13 اخذنا كل افراد مجتمع البحث و تم توزيع الاستمارات ، وذلك بعد عرض الاستمارة على الاستاذ المشرف لتصحيحها و من ثم توزيعها على كل العاملين في البريد حيث استغرقت مدة ملئها 3 ايام و قمنا بالعودة للمؤسسة بتاريخ

2022/03/16 لاستلام الاستثمارات.

3 - المجال البشري

من خلال الدراسة التي قمنا بها في مؤسسة بريد الجزائر -الشرعية - و التي تهدف الى معرفة تأثير الضغوط المهنية على اداء عمال البريد خلال جائحة كورونا ، ومن خلال المعلومات التي تم تقديمها لنا من طرف المؤسسة تبين أن العدد الاجمالي للعمال هو 14 عامل موزعين حسب طبيعة عملهم : عامل ، اطار ، اطار سامي.

ثانيا : مجتمع الدراسة

اسلوب المسح الشامل: ويسمى أحيانا أسلوب التعداد لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي وذلك بتجميع بعض البيانات المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع مفردات المجتمع الأصلي. ومن أمثله أسلوب الحصر الشامل التعداد السكاني والصناعي، حيث من نتائج مثل هذه الدراسات مؤشرات إحصائية يمكن الاهتداء بها في عملية التخطيط. ويعاب على هذا الأسلوب تعذر استخدامه في كثير من البحوث وبخاصة إذا كان مجتمع الدراسة الأصلي كبير حيث ذلك يتطلب جهد ووقت وتكلفة¹.

و عليه تم اختيار المسح الشامل التي تنصب على تناول كل اعضاء مجتمع الدراسة قصد التحقق من جانب معين و محدد لهذه الدراسة ، و هو جمع البيانات من جميع المفردات المشمولة بالبحث و هذه الطريقة تعطي بيانات متكاملة و نتائج دقيقة خاصة و أن مجتمع بحثنا يشمل 14 عامل في مكتب البريد بالشرعية و هذا ما دعانا لإستخدام المسح الشامل لجمع المعلومات و توفير الجهد و الوقت.

ثالثا: ادوات جمع البيانات و المنهج المستخدم

1- المنهج المستخدم :

من المعروف أن أول شيء تبنى عليه اي دراسة علمية هو اختيار المنهج بدقة ، و طبيعة الموضوع المراد بحثه هو الذي يفرض المنهج المستخدم.

و من هذا المنطلق فالمنهج الذي اعتمدت عليه دراستنا هو المنهج الوصفي الذي يعتبر من المناهج الشائع استخدامها كثيرا في البحوث و الدراسات، بحيث يقوم على دراسة الضغوط المهنية على أداء عمال بريد الجزائري خلال جائحة كورونا كما هي في الواقع و يصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيراً كمياً و

¹ - احمد ابراهيم خضر : إعداد البحوث و الرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة ، القاهرة ،، 2013 ، ص 195

كيفيا مما يسمح لنا بمعرفة اسبابها و خصائصها و نتائجها ، إضافة إلى عرض و تحليل المعطيات التي تم جمعها.¹

كما يعتبر المنهج الوصفي أسلوب فعال في جمع البيانات و المعلومات و بيان الطرق و الإمكانيات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل ، فهذا المنهج يزود الباحث بوصف المتغيرات التي تتحكم في الظواهر قيد الدراسة ، و بالأخذ بالاعتبار أن دراستنا لضغوط العمل على أداء العمال في ظل جائحة كورونا ظاهرة اجتماعية و نفسية و حيث يتم وصف الظاهرة من الداخل و الخارج و علاقة الظاهرة بالظواهر السابقة و اللاحقة لها.

2- التقنيات و الادوات المستخدمة

الاستمارة : تمثلت التقنية المستخدمة في الدراسة الاستمارة (الاستبيان) ، حيث تعد من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الاجتماعية ، هذا ما يدفع الباحث إلى الاجتهاد أكثر من اجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة .حيث يهدف هذا البحث الى توضيح كيف تؤثر ضغوط العمل على عمال البريد في ظل أزمة كورونا بناء على ذلك تم توزيع 14 استبيان على أفراد مجتمع الدراسة و تم استرجاعها كاملة و هو العدد الاجمالي لعمال مكتب البريد.

حيث احتوت استمارتنا على البيانات السوسيو ديمغرافية حول المبحوث و عدد أسئلتها ستة اسئلة . وبيانات الفرضية الأولى تنعكس الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي خلال هذه الجائحة و عدد أسئلتها ثمانية. و بيانات الفرضية الثانية يؤثر ضغط العمل على انجاز العمل بدقة و عدد اسئلتها ثمانية.

الجدول رقم (3) عدد الاستمارات الصالحة للتحليل و المسترجعة

الاستبيانات	العدد	النسبة المئوية
الموزعة	14	100
التي لم تسترجع	00	00
الصالحة للتحليل	14	100

الملاحظ أنه تم استرجاع نسبة 100 و هي نسبة جيدة لأغراض البحث العلمي

¹ _ أحمد ابراهيم خضر : إعداد البحوث و الرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة ، القاهرة ، 2013 ، ص 18

خامسا : توزيع و تفريغ و تحليل معطيات الدراسة

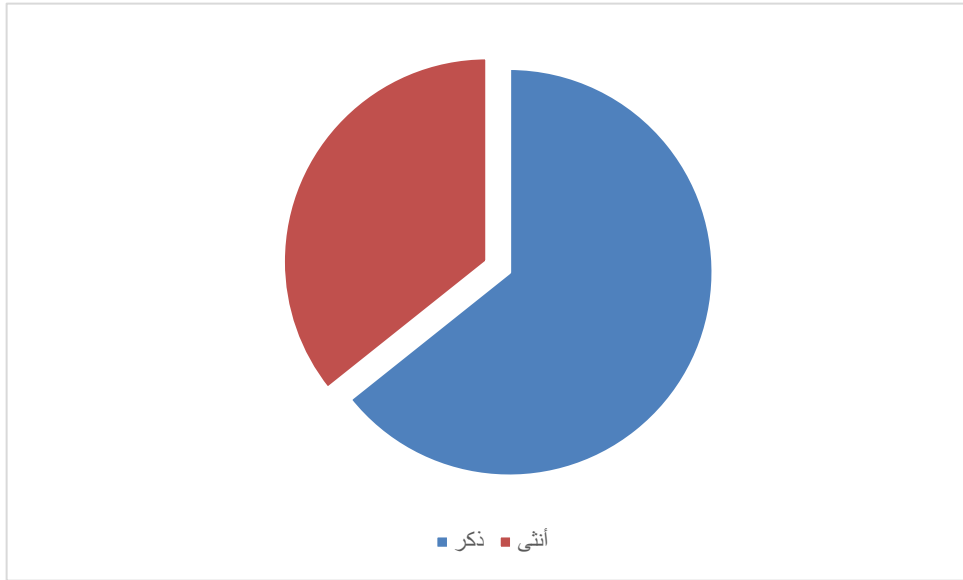
➤ عرض و تحليل البيانات

المحور الأول: البيانات السوسيو ديموغرافية

الجدول رقم (04) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس

النسب	التكرارات	الاحتمالات
64,28	9	ذكر
35,71	5	أنثى
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (06) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس



نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس أن العينة الذكورية هي المهيمنة بتكرار قدره 09 مفردات أي بنسبة 64.28% وتنخفض عند الفئة الأنثوية بتكرار قدره بـ 05 مفردات أي بنسبة 35.72% .

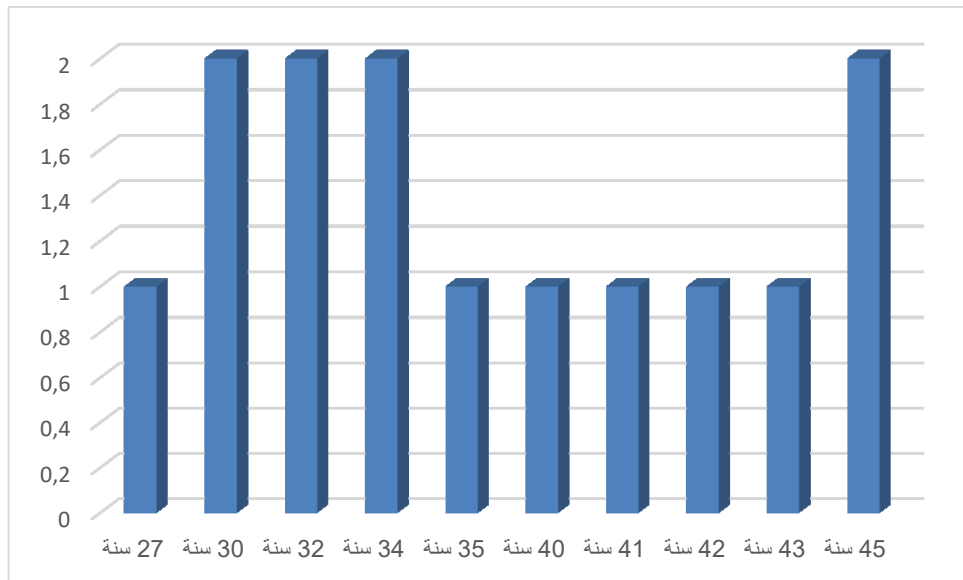
ويمكن إرجاع ذلك الى طبيعة المنطقة وكذا طبيعة المنصب العمل الذي يكتسي وقتا طويلا من الفترة الصباحية إلى المسائية وهو ما نجده عند الذكور أكبر من الإناث.

ومنه نستنتج أن مؤسسة الدراسة تعتمد على الفئة الذكور أكبر من فئة الإناث بنسبة متقاربة.

الجدول رقم (05) : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

النسب	التكرارات	الاحتمالات
35.7	5]32-27]
21.42	3]38-33]
28.56	4]44-39]
14,28	2]45 فما فوق]
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (07) : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن



نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب السن والشكل أعلاه أن الفئة العمرية التي يتراوح سنها من (27-32) هي المهيمنة حيث قدرت بتكرار 05 مفردات أي بنسبة 35.7% وتتنخفض عند الفئة العمرية (39-44) بتكرار قدره 4 مفردات أي بنسبة 28.56 % وتزداد انخفاضاً عند الفئة العمرية (33-38) بتكرار قدره 3 مفردات أي بنسبة 21.42% و اقل تكرار هو عن الفئة العمرية (45 فما فوق) بتكرار قدره 14.28%

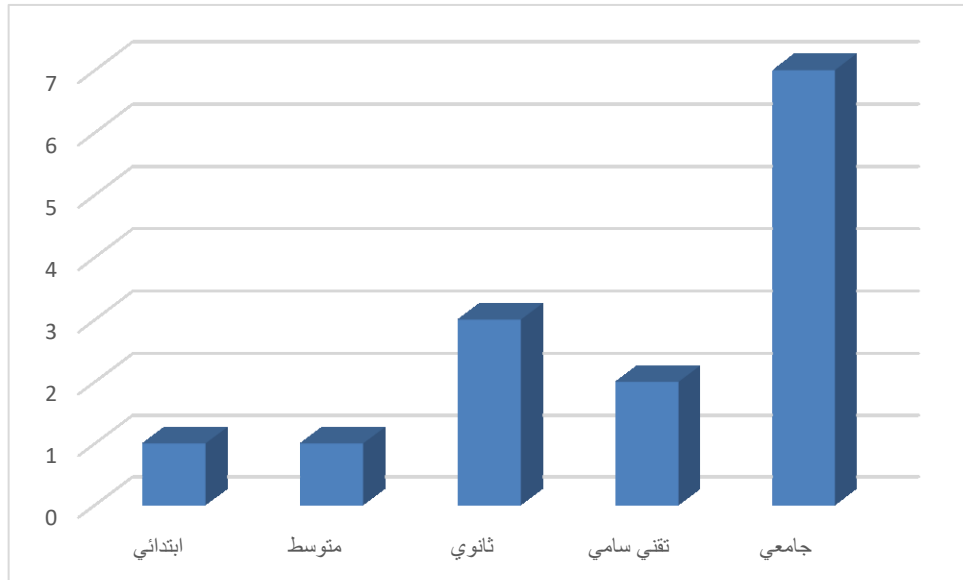
ومن خلال قراءتنا لهذه النتيجة يتضح لنا أن المؤسسة تعتمد على الفئة العمرية المحصورة بين [27-32] سنة، بالإضافة إلى اعتمادها على الأشخاص والموظفين ذوي الخبرة إضافة إلى أن السن يسمح بزيادة استيعاب العمال لعملهم، وتبقى فئة الشباب في المستوى الثالث وهذا راجع لمتطلبات الوظيفة، والتي تشترط وجود الشهادة الجامعية أو الشهادة المعادلة لها، وذلك ما يتماشى مع السن.

كما نستنتج أن الفئة العمرية الغالبة في المؤسسة هي فئة الشباب وهذا راجع إلى دخولهم مباشرة إلى مجال الشغل بعد تخرجهم و في المقابل تقاعد نسبة من الموظفين القدامى المتواجدين بعد الفترة الإصلاحية، كما لاحظنا أن الموظفين في هذه المؤسسات يعتمدون على خاصية توارث المناصب من الأب إلى الإبن بعد التقاعد.

الجدول رقم (06) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الدراسي

الاحتمالات	التكرارات	النسب
ابتدائي	1	7,14
متوسط	1	7,14
ثانوي	3	21,42
تقني سامي	2	14,28
جامعي	7	50
المجموع	14	100 %

الشكل رقم (08) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الدراسي



من خلال الجدول والشكل أعلاه فإن فئة الإطارات المتحصلين على ذوي تعليم جامعي هي الفئة الأكبر لأفراد

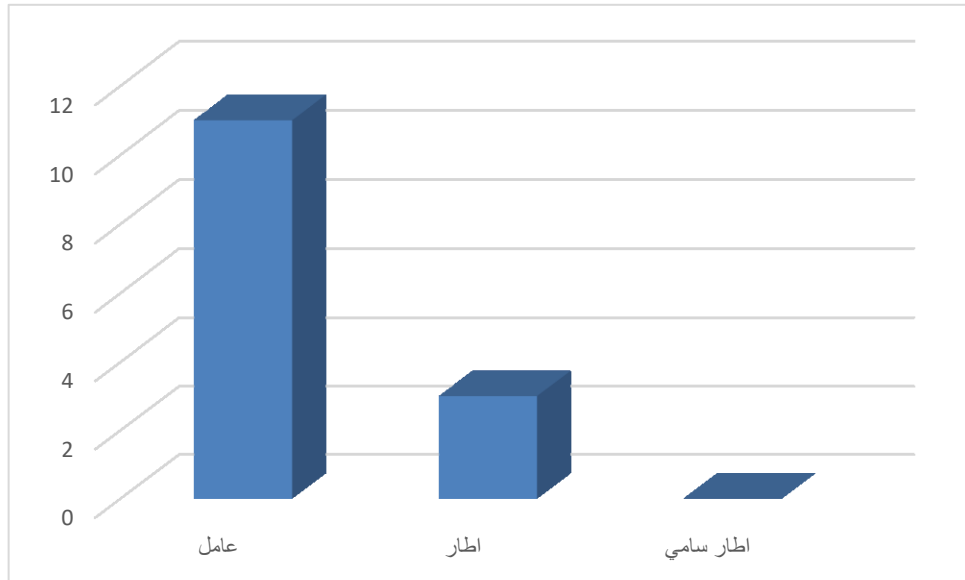
مجتمع الدراسة بتكرار 7 مفردات حيث مثلت نسبة 50% أي أن الموظفين ذو مستوى د ارسى جيد، ثم تليها نسبة الإطارات ذوي مستوى ثانوي بتكرار قدر ب 3 مفردات بنسبة 21.42% وهي فئة الإطارات الكبار في السن الذين شغلوا مناصبهم منذ فترة الاستقلال نتيجة توفر مناصب عمل شاغرة وذلك بعد خروج الفرنسيين، ثم تليها نسبة الأقل في المؤسسة لحاملي شهادات تقني سامي بتكرار 2 مفردة المتمثلة نسبتهم في 14.28%.

وبرجع سبب ارتفاع الجامعيين لا المؤسسة تحتاج لأصحاب التكوين العالي خاصة مع ادخالها الوسائل التكنولوجية وهذا ما يساهم في تحسين الخدمات ، اما نسبة اصحاب التعليم الثانوي فنجدهم من الموظفين القدامى في العمل وبالنسبة للتعليم المتوسط فهم اصحاب المناصب الادارية الدنيا الذين لا يحتاج عملهم للجهد الفكري كثيرا ولا لمستوى عالي.

الجدول رقم (07) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب

الاحتمالات	التكرارات	النسب
عامل	11	78,57
اطار	3	21,42
المجموع	14	100 %

الشكل رقم (09) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب



من خلال الجدول يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الفئة السوسيو مهنية بتكرار قدره 11 مفردة و بنسبة 78.57% قدرها من افراد مجتمع البحث تمثل فئة العمال ، تليها فئة الإطارات بتكرار قدره 3 مفردات حيث بلغت نسبته 21.42%.

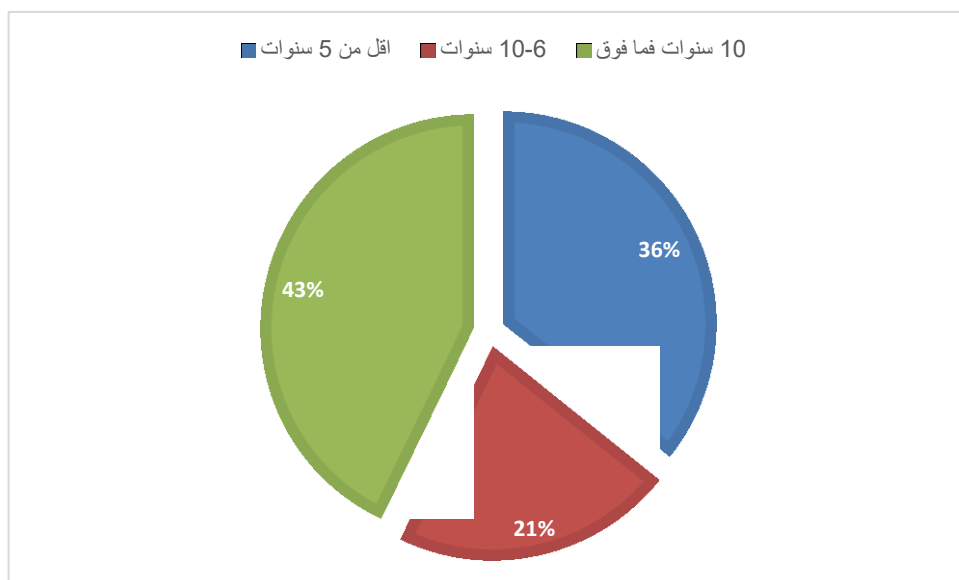
من خلال تحليل هذه المعطيات ان اغلب افراد مجتمع البحث في مؤسسة بريد الجزائر تبسة هم من فئة العمال و هذا راجع الى طبيعة نشاطات المؤسسة والتي تتطلب عمال المهرة والمتخصصين ويحتاج عملهم الى جهد كبير.

الجدول رقم (08) : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية

الاحتمالات	التكرارات	النسب
اقل من 5 سنوات	5	35,71

21,42	3	10-6 سنوات
42,85	6	11 سنة فما فوق
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (10) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الخبرة المهنية



بالنسبة لسنوات الخبرة فإنه حسب الجدول والشكل أعلاه اتضح النسبة الأكبر من أفراد مجتمع الدراسة المتمثلة في فئة 11 سنوات فما فوق بتكرار قدره 6 مفردات بنسبة 42.85 % وتليها الفئة الثانية لخبرة أقل من 05 سنوات بتكرار قدره 5 مفردات حيث بلغت نسبة 35.71% والنسبة التي تليها للأفراد الذين لديهم خبرة 10-6 سنوات بتكرار قدره 3 مفردات وقدرت نسبته بـ 21.42% .

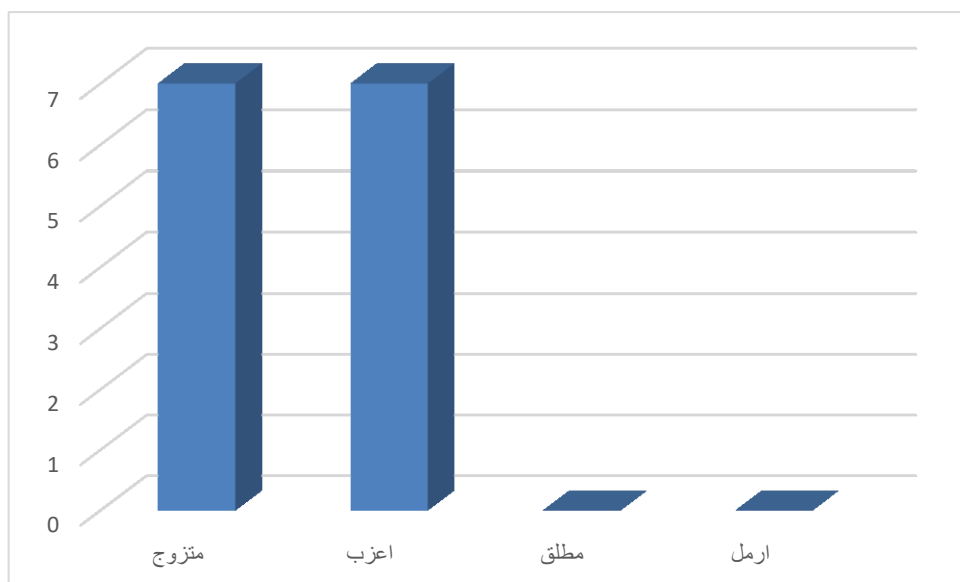
ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن المؤسسة تعتمد على فئات متقاربة من الشباب وذوي الخبرة والأقدمية المهنية، حيث يعكس مؤشر الأقدمية في العمل عامل الخبرة والتجربة والاستقرار في العمل، إضافة إلى أن الأقدمية في العمل شرط ضروري للمشاركة والانخراط في هذه المؤسسة .

الجدول رقم (09) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الحالة الاجتماعية

النسب	التكرارات	الاحتمالات
-------	-----------	------------

50	7	متزوج
50	7	اعزب
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (11) يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الحالة الاجتماعية



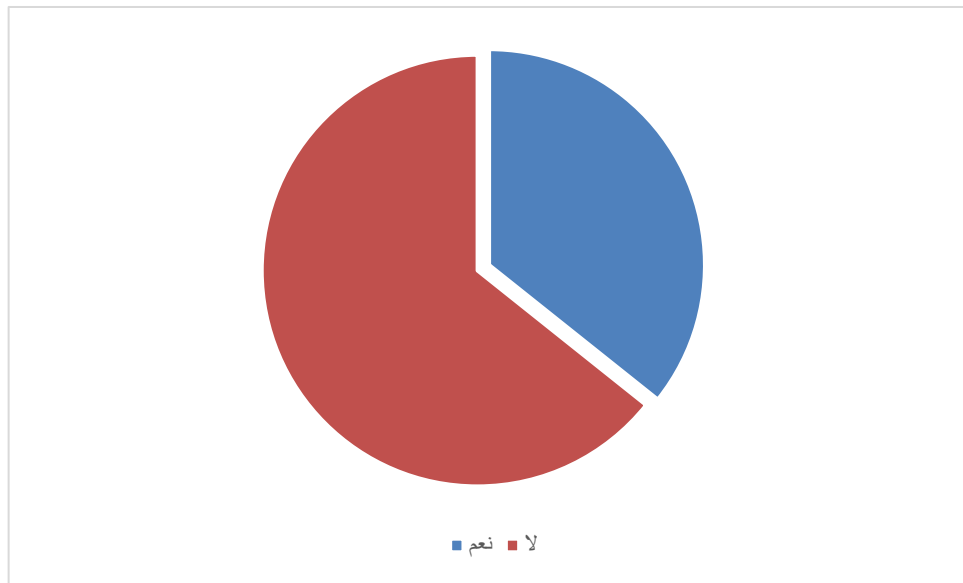
نلاحظ من خلال الجدول أغلبية افراد مجتمع البحث متزوجون بتكرار قدره 7 مفردات حيث بلغت نسبة هذه الفئة 50 ، وتليها نسبة العزاب مرتفعة بنسبة 50% وهذا بوجود معطيات سوسيو اقتصادية مهمة ، حيث أن عزوف الشباب عن الزواج المبكر مرتبط بالوضع الاقتصادي والمهني للأفراد من غلاء المعيشة، وعدم توفر السكن وارتفاع تكاليف مراسيم الزواج ،أما فيما يخص الاناث فقد لاحظنا أن أغلب العاملات بالمؤسسة عازبات وهذا راجع إلى طبيعة المجتمع المتواجدة فيه المؤسسة محل الدراسة والذي يرفض فكرة الزواج من المرأة العاملة وخاصة اللواتي يعملن في هذا المجال، في حين نجد نسبة الارامل والمطلقين منعدمة.

المحور الثاني: تنعكس الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي خلال هذه الجائحة

الجدول رقم (10): يبين توزيع مجتمع البحث حسب وجود أجواء للراحة النفسية في ميدان العمل

النسب	التكرارات	الاحتمالات
35,71	5	نعم
64,28	9	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (12): يبين توزيع مجتمع البحث حسب وجود أجواء للراحة النفسية في ميدان العمل



تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد مجتمع البحث بتكرار قدره 9 مفردات بنسبة % 64.28 لا توجد أجواء للراحة النفسية في ميدان العمل بينما نجد 5 مفردات نسبة % 35.71 .

ومنه نفسر أن النسبة المرتفعة والتي تمثل المبحوثين الذين يرون أنهم لا يشعرون بالراحة المستمرة داخل المؤسسة وذلك راجع الى خوفهم من جائحة كورونا وعدم توفر مناخ مناسب للعمل ومستقر ومريح شعور العامل وبالتالي يؤدي تدني مستوى الاداء وعدم ضمان المؤسسة التزام عمالها تنظيميا مما يؤثر سلبا على الاداء خاصة في ظل جائحة كوفيد.

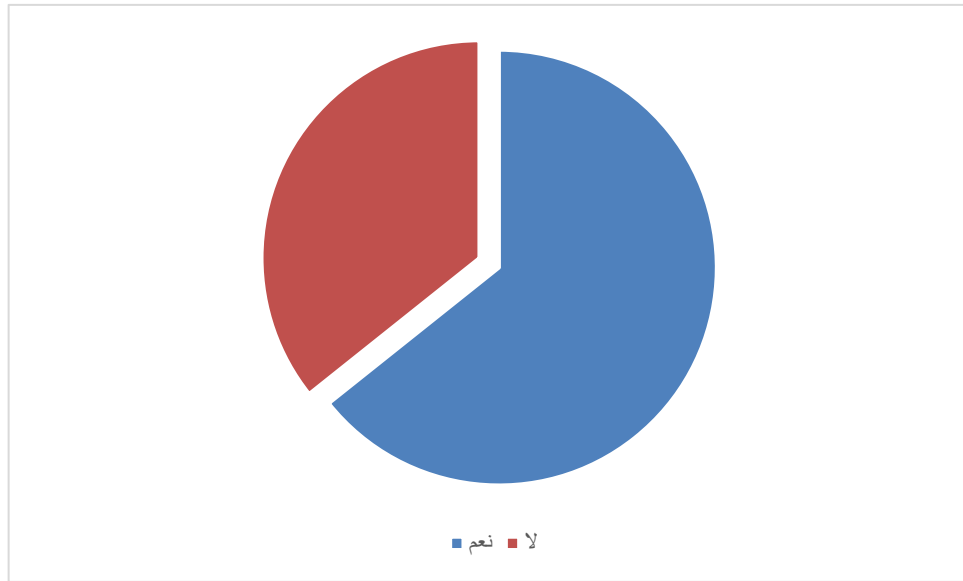
فنستج أن أغلبية مجتمع البحث يقرون بأن بيئة العمل غير ملائمة لانجاز المهام.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع نسب مجتمع الدراسة حسب بروز ظاهرة التغيب العمالي

النسب	التكرارات	الاحتمالات
-------	-----------	------------

64,28	9	نعم
35,71	5	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (13): يوضح توزيع نسب مجتمع الدراسة حسب بروز ظاهرة التغيب العمالي



من خلال الجدول نلاحظ ان أغلبية المبحوثين بتكرار قدره 9 مفردات وبنسبة 64.28% يصرحون بظاهرة التغيب عن العمل مما أدى بهم الى التخوف والقلق وعدم استمرارية العمل. بينما يليها تكرار 5 مفردات بنسبة 35.71% يقرون بعدم التغيب عن العمل .

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد مجتمع البحث من عمال مؤسسة بريد الجزائر في هاته الجائحة ملاحظة كثرة الغياب وهذا راجع إلى خوفهم من المرض ويحرصون على الوقاية المنزلية من أجل سلامتهم من انتقال العدوى بينهم فالغياب عندهم هو الوسيلة لمكافحة هاته الجائحة .

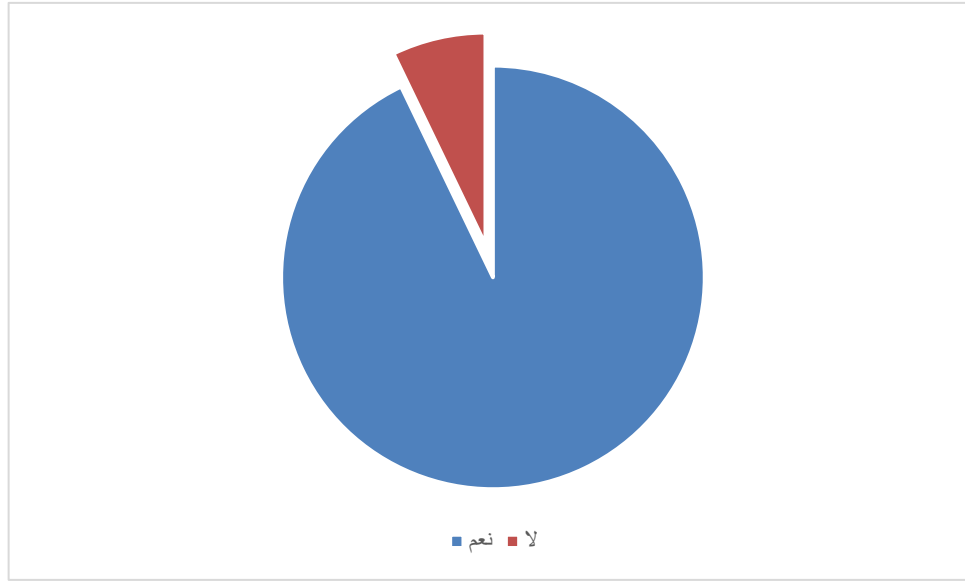
ويعتبرون بان الحجر المنزلي وسيلة جيدة للقضاء على الجائحة وهذا راجع الى دور الحظر المنزلي في حد من انتشار الوباء .

الجدول رقم (12): يوضح توزيع مجتمع البحث حول الشعور ببذل جهد إضافي في العمل

النسب	التكرارات	الاحتمالات
-------	-----------	------------

92,85	13	نعم
7,14	1	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (14): يوضح توزيع مجتمع البحث حول الشعور ببذل جهد إضافي في العمل



تبين من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد مجتمع البحث وبتكرار 13 مفردة و بنسبة %92.85 يبذلون جهد إضافي في العمل بينما نجد نسبة ضئيلة قدرت بـ 7.14% لا يبذلون جهد إضافي في العمل.

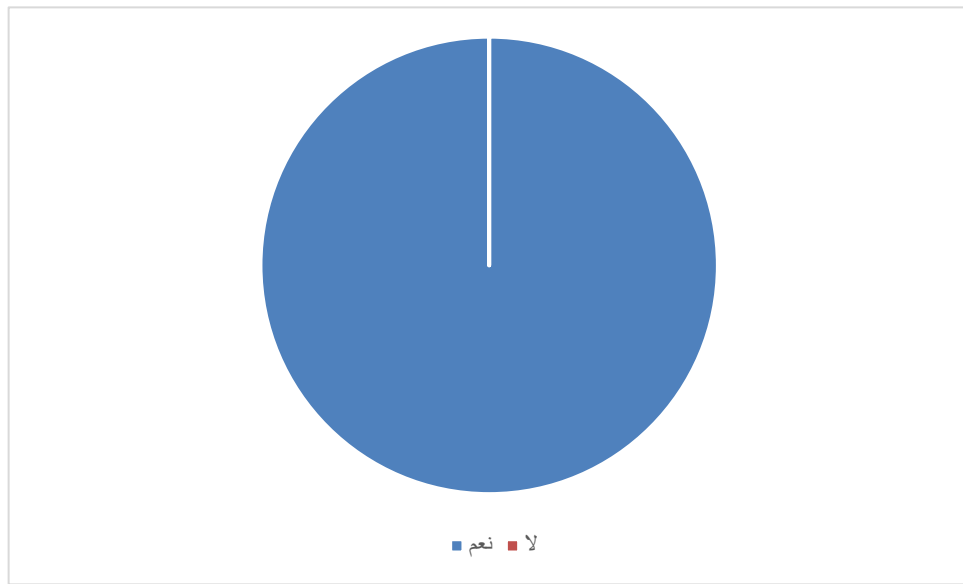
نلاحظ أن أغلب العمال يرغبون بتأدية جهد إضافي في العمل والعمال يقدرون المجهودات التي تقوم بها المؤسسة للاهتمام بهم.

ويرجع تفسير هذا إلى أنه بالرغم من أن الأفراد بالمؤسسة يعانون من عبء في مهامهم سواء من ناحية كمية العمل الملقاة عليهم والتي تسبب لهم التعب و الإرهاق النفسي والجسدي وتوتر في الأعصاب. إضافة إلى عدم كفاية مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام، إلا أن هذه الأعباء لم تؤثر على مستوى التزامهم اتجاه المؤسسة.

الجدول رقم (13) : يبين توزيع مجتمع البحث حول المساهمة في القيام بمهام اضافية أخرى إذا طلبت منك المؤسسة

النسب	التكرارات	الاحتمالات
100	14	نعم
0.0	0	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (15) : يبين توزيع مجتمع البحث حول المساهمة في القيام بمهام اضافية أخرى إذا طلبت منك المؤسسة



تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بتكرار 14 مفردة بنسبة % 100 يساهمون في القيام بمهام اضافية أخرى اذا طلبت منهم المؤسسة.

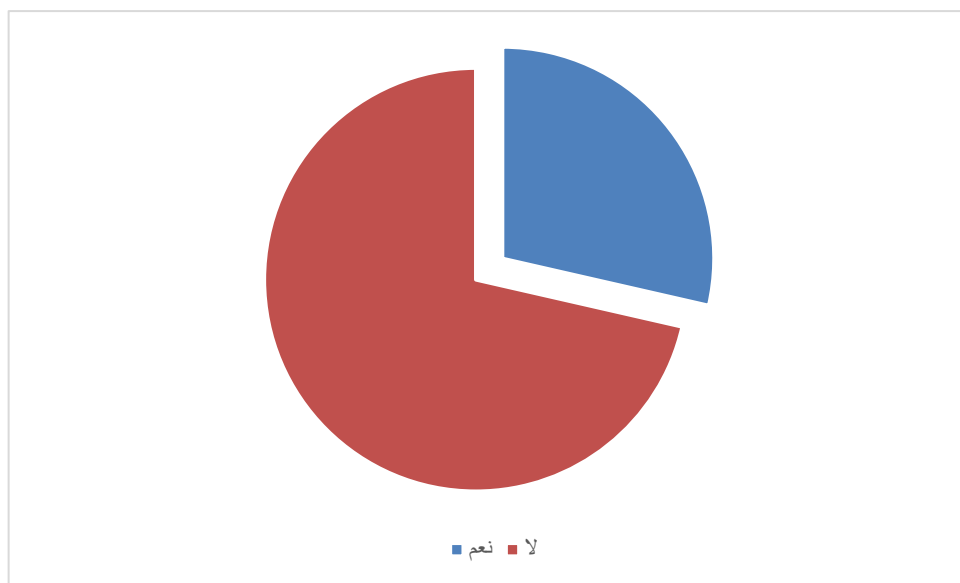
من خلال البيانات الاحصائية نستنتج ان العمال يقومون بكل الاعمال وهم راضين عن مؤسستهم ولديهم حب الانتماء وزيادة التحفيز المادي والمعنوي .

الجدول رقم (14) : يبين توزيع مجتمع البحث حول القيام بمهام اضافية هل تتم تحت الضغط ام تحت الرغبة

النسب	التكرارات	الاحتمالات
28,57	4	نعم
71,42	10	لا

المجموع	14	100 %
---------	----	-------

الشكل رقم (16) : يبين توزيع مجتمع البحث حول القيام بمهام اضافية يتم تحت الضغط ام تحت الرغبة



تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد مجتمع البحث بتكرار 10 مفردات بنسبة % 28.57 لا يقومون بمهام اضافية تحت ضغط بينما يليها تكرار 4 مفردات نسبة % 28.57 يقومون بمهام اضافية تحت رغبة .

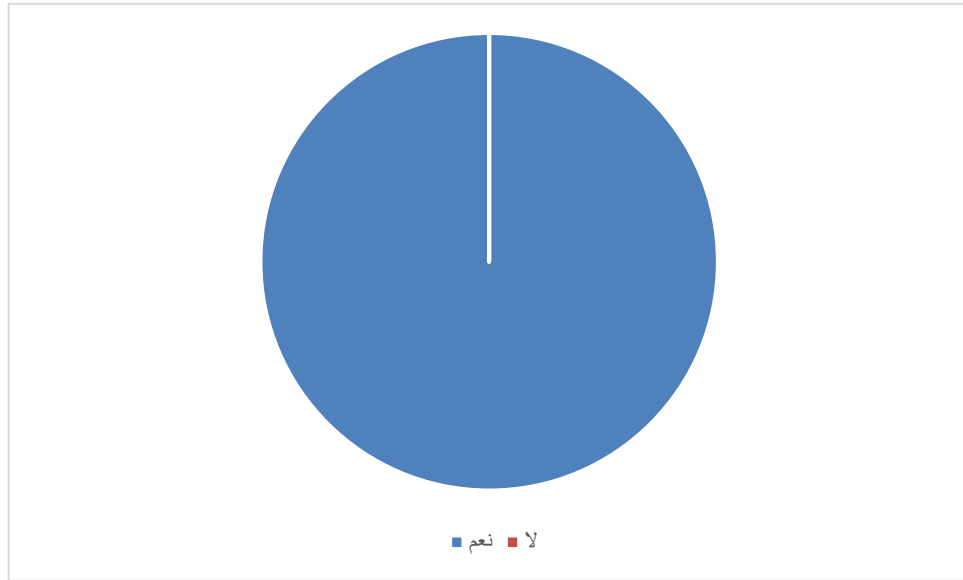
من خلال الارقام البيانية يمكن تفسير النسبة المرتفعة والتي تمثل المبحوثين الذين يعملون دون تدخل من الرؤساء يكون هؤلاء المبحوثين يفضلون الاستقلالية في العمل التي تسمح لهم بتأدية المهام الموكلة لهم بأحسن الطرق نتيجة الحرية في التصرف مما يجعلهم يتحملون مسؤولياتهم كاملة ويلتزمون اتجاه مؤسساتهم ويزيد من شعورهم بالراحة والطمأنينة كما يدفعهم لتقديم افضل خدمة ممكنة كما يمكن تفسير هذه النسبة المرتفعة بكون المؤسسة لها ثقة كبيرة لعمالها.

الجدول رقم (15) : يبين توزيع مجتمع البحث حول مقارنة الوضع الطبيعي مع جائحة كورونا ازداد الضغط العمل ام أقل

الاحتمالات	التكرارات	النسب
ازداد	14	100

0.0	0	قل
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (17) :يبين توزيع مجتمع البحث حول مقارنة الوضع الطبيعي مع جائحة كورونا ازداد الضغط العمل ام أقل



من خلال معطيات الجدول أعلاه تبين أن أغلبية افراد مجتمع البحث ازداد عندهم ضغط العمل في جائحة كورونا مقارنة بالوضع الطبيعي بتكرار 14 مفردة بنسبة 100 %.

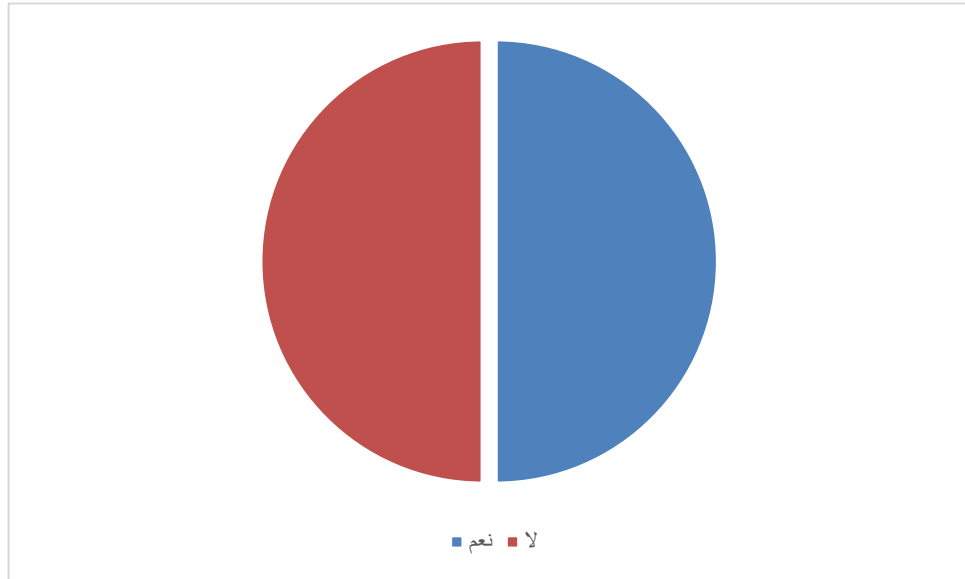
من خلال البيانات الرقمية نستنتج ان النسبة مرتفعة كانت لأفراد مجتمع البحث الذين يرون ان المهام الي يقومون بها في الغالب كانت ملائمة على العكس في هاته الفترة أصبحت تتطلب جهد كبير وتركيز في العمل وذلك نظرا لطبيعة الوظائف في هاته الازمة .

نلاحظ ان العمال الذين يعتبرون مشاكل المؤسسة هي مشاكلهم ، نجدهم يشعرون الى حد ما بالضغط داخل العمل وذلك نتيجة حسهم العالي بالمسؤولية اتجاه المؤسسة والمشاكل التي تواجهها ويحاولون حله في هاته الجائحة كورونا.

الجدول رقم (16) : يبين توزيع مجتمع البحث حول صراع الادوار بين العمال يعد حافزا للعمل

النسب	التكرارات	الاحتمالات
50	7	نعم
50	7	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (18) : يبين توزيع مجتمع البحث حول صراع الادوار بين العمال يعد حافظا للعمل



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اغلبية المبحوثين بتكرار 7 مفردات بنسبة 50% بينما يليها 7 مفردات بنسبة 50% مفردات متساوون في الإجابة على أن صراع الادوار بين العمال يعد حافظا للعمل.

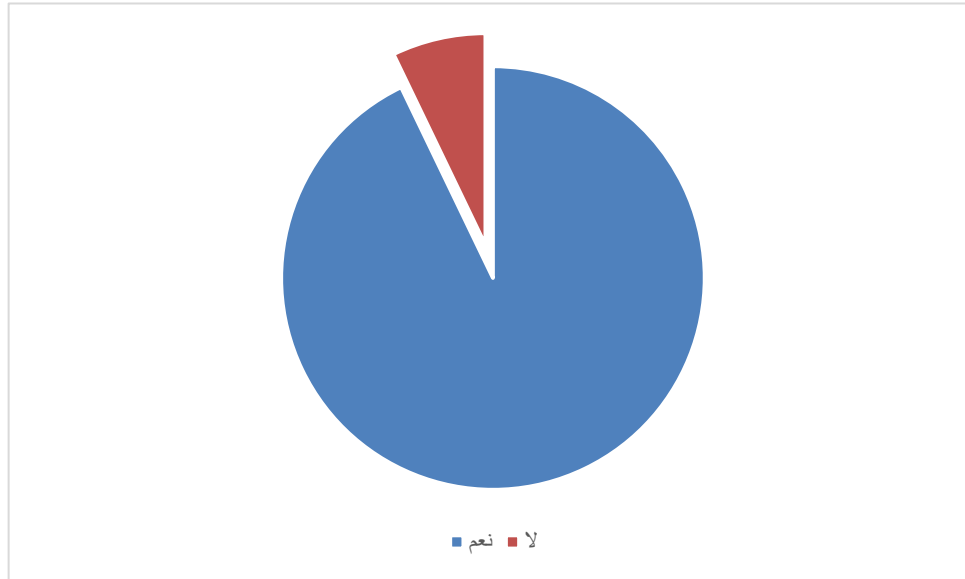
فنتنتج من خلال البيانات أن صراع الادوار هو المصدر الاكثر ارتفاعا في الضغوط والامر الذي ينذر مشكلة حقيقية تؤثر على القدرة الجسدية والنفسية للعاملين مستقبلا فكثرة الاعباء والغموض المحيط بطبيعة المهام في ظل هذه الظروف بالإضافة الى الصراع الناتج عن الاحساس بعدم القدرة على التوفيق بين واجباتهم الاسرية ومسؤولياتهم المهنية ادت جميعها الى ارتفاع ضغط ومهام العمل خاصة مع خوف المتزايد من خطر الوباء.

المحور الثالث : يؤثر ضغط العمل على انجاز العمل بدقة

الجدول رقم (17) : يبين توزيع مجتمع البحث حول الالتزام بالحضور للدوام في الوقت المحدد

النسب	التكرارات	الاحتمالات
92,85	13	نعم
7,142	1	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (19): يبين توزيع مجتمع البحث حول الالتزام بالحضور للدوام في الوقت المحدد



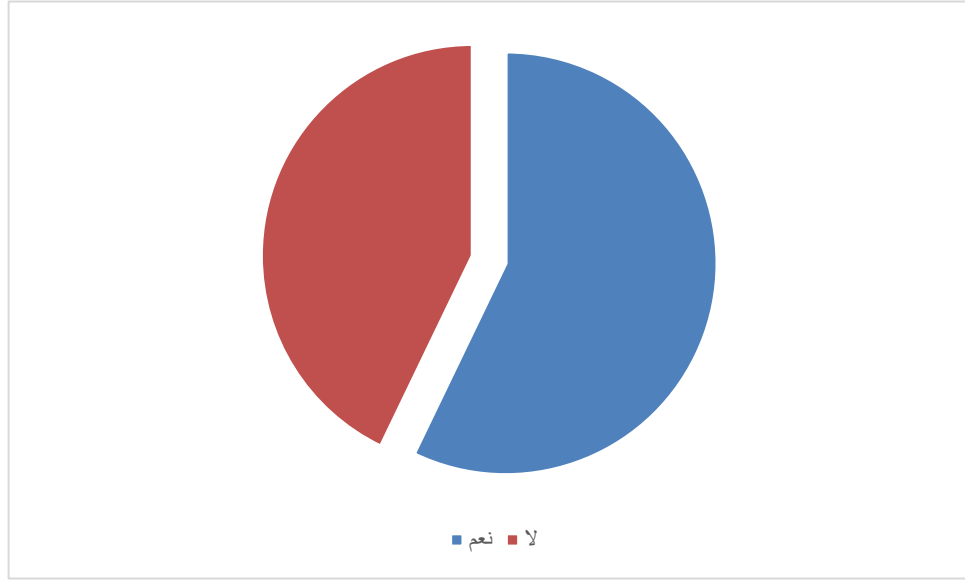
تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بتكرار 13 مفردات يقرون بنسبة % 92.85 أنهم ملتزمون بالحضور للدوام في الوقت المحدد بينما نجد نسبة ضئيلة من أفراد العينة بتكرار 1 مفردة قدرت بـ % 7.14 غير ملتزمون بالحضور في الوقت المحدد.

من خلال البيانات الرقمية نفسر ان النسبة المرتفعة كانت لأفراد المبحوثين الذين يقرون بالتزامهم بتوقيت العمل الرسمي ويمكن تفسير هذه النسبة بطبيعة الاجراءات والقوانين الصارمة المعمول بها في المؤسسة ، اذ تعتمد هذه الاخيرة على البصمة الالكترونية لتسجيل اوقات الدخول والخروج وهو ما تم ملاحظته في ميدان الدراسة سعيا منها لتحقيق الانضباط في العمل والرفع من مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين وضمان تقديم افضل خدمة ممكنة من طرف العمال.

الجدول رقم (18): يبين توزيع مجتمع البحث حول الشعور بالملل أثناء تأدية العمل

النسب	التكرارات	الاحتمالات
57,14	8	نعم
42,85	6	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (20): يبين توزيع مجتمع البحث حول الشعور بالملل أثناء تأدية العمل



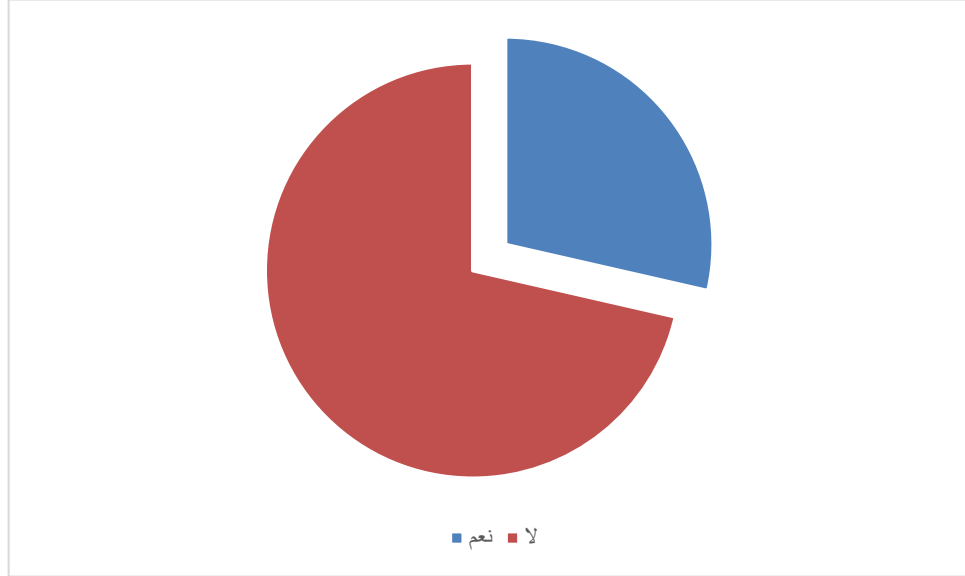
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد المبحوثين بتكرار 8 مفردات يصرحون بنسبة 57.14% نعم هناك شعور بالملل أثناء تأدية العمل بينما نجد 6 مفردات نسبة 42.85% يؤكدون على عدم يشعرون بالملل أثناء تأديتهم للعمل.

وهذا راجع الى عدم تناسب ما يقومون به مع طموحهم المهني فقد توقفت العديد من الدورات التي برمجت قبل هذه الجائحة بالإضافة الى تزايد الابعاء الوظيفية في ظلها فقد أصبحوا مطالبين بالمزيد من المهام وإتباع العديد من الإجراءات المعقدة، الامر الذي تحول لحمل متزايد عليهم خاصة في ظل مطالبهم بانجاز مهامهم الروتينية ومهامهم الجديدة في فترة زمنية قصيرة ما تسبب في زيادة الضغط النفسي والجسدي وشعورهم الدائم بعدم القدرة على انجاز مسؤولياتهم ما أشعرهم بالاحباط نتيجة اعتقادهم بفشلهم في تأدية واجباتهم على اتم وجه.

الجدول رقم (19): يبين توزيع مجتمع البحث حول توفير المؤسسة لوسائل العمل الضرورية أو المساعدة في انجاز العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	4	28,57
لا	10	71,42
المجموع	14	100 %

الشكل رقم (21) : يبين توزيع مجتمع البحث حول هل توفر المؤسسة وسائل العمل الضرورية أو المساعدة في انجاز العمل



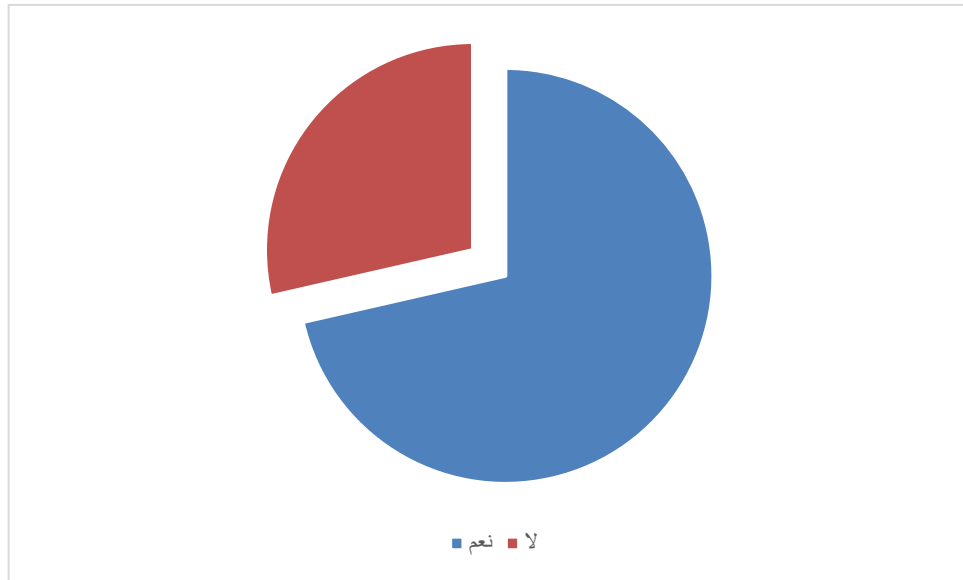
نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين كانت إجاباتهم بتكرار 10 مفردات بنسبة 71.42% لا توفر المؤسسة لهم وسائل العمل الضرورية أو المساعدة في انجاز العمل بينما نجد آخرون يصرحون بتكرار 4 مفردات بنسبة قليلة 28.57% توفر لهم وسائل العمل الضرورية .

وهذا راجع الى نقص وسائل العمل ومعدات الوقاية اللازمة لاداء مهامهم الوظيفية خاصة في الظرف العصيب الذي تمر به البلاد وتزايد المصابين على اختلاف فئاتهم مما لا يساعدهم على التركيز الجيد في عملهم وهذا ما يساعد في زيادة الخطورة اي ظروف مهنية رهيبة يعيشها العاملون .

الجدول رقم (20) : يبين توزيع مجتمع البحث حول ملك الصلاحيات الكافية لتنفيذ مسؤولياتك

النسب	التكرارات	الاحتمالات
71,42	10	نعم
28,57	4	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (22) : يبين توزيع مجتمع البحث حول ملك الصلاحيات الكافية لتنفيذ مسؤولياتك



من خلال المعطيات تبين أن أغلبية أفراد مجتمع البحث كانت إجاباتهم بنعم بتكرار 10 مفردات بنسبة % 71.42 لديهم الصلاحيات الكافية لتنفيذ المسؤوليات بينما نجد تكرار 4 مفردات بنسبة % 28.57 ليس لديهم صلاحيات كافية لتنفيذ المسؤوليات.

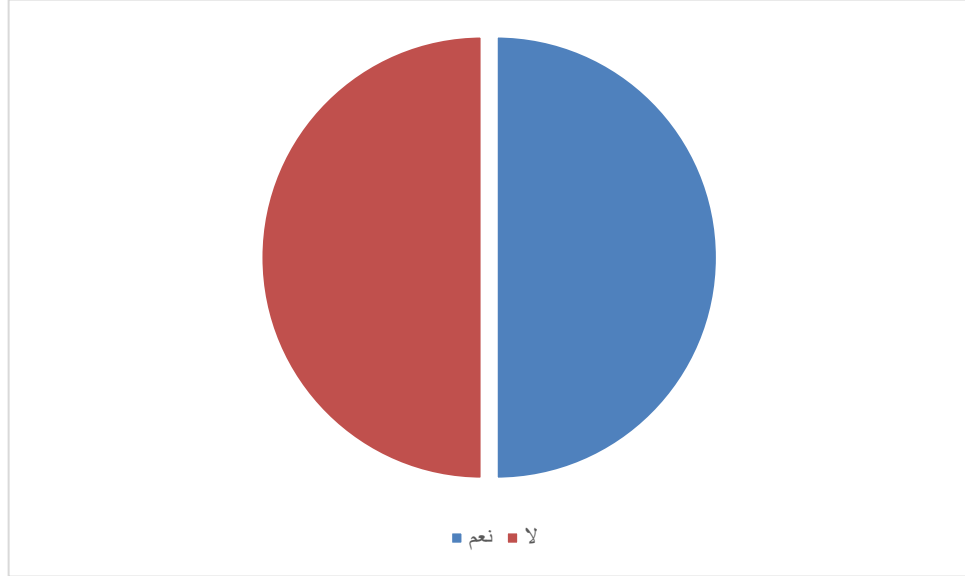
من خلال الأرقام الميدانية نلاحظ أن أغلب المبحوثين تفوض لهم بعض الصلاحيات من قبل الإدارة ويمكن أن نفسر هذا بالثقة الكبيرة التي تمنحها الإدارة لعمالها وذلك بهدف اكتسابهم خبرات جديدة في العمل من جهة وضمن تقديمهم لخدمة ذو جودة عالية من جهة أخرى، فتقويض الصلاحيات داخل المؤسسة من شأنه خلق جو من الراحة والطمأنينة لدى العمال وهو الأمر الذي ينعكس إيجاباً على التزامهم ويجعلهم أكثر إقبالا على العمل في هاته الجائحة وبالتالي العمل بأريحية أكثر وتقديم الخدمة اللازمة والمطلوبة بكفاءة وجودة.

كما تفسر نتائج أيضاً أن تداخل الصلاحيات في مؤسسة بريد الجزائر يجب على العمال خلق التوازن والتكامل بين الأنشطة والمسؤوليات والمهام والدقة في أداء العمل.

الجدول رقم (21) : يبين توزيع مجتمع البحث حول معاقبة العمال المخالفين لاجراءات الوقاية من فيروس كورونا

النسب	التكرارات	الاحتمالات
50	7	نعم
50	7	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (23) : يبين توزيع مجتمع البحث حول معاقبة العمال المخالفين لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا



من خلال الجدول نلاحظ ان اغلبية المبحوثين بتكرار 7 مفردات بنسبة % 50 كانت إجاباتهم بنعم صرحوا انه يتم معاقبة العمال المخالفين لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا بينما نجد 7 مفردات بنسبة % 50 يقرون بلا بعدم معاقبة العمال المخالفين لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا.

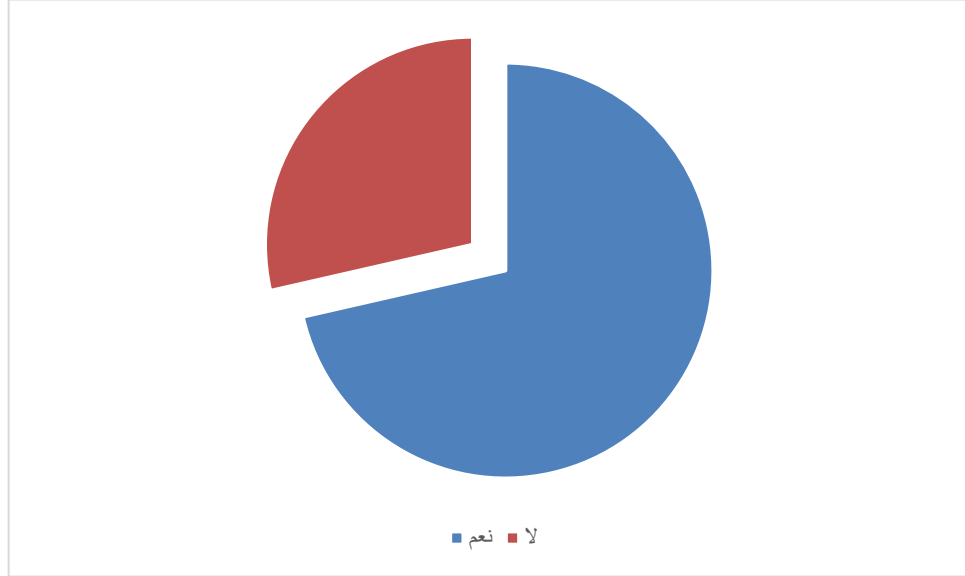
ويمكن ارجاع ذلك أنه لم تجد الادارة صعوبة في اقناع الفاعلين بالمؤسسة بالالتزام بإستراتيجية الامن والسلامة وهذا راجع الى تكييف الفاعلين مع الوضع في فترة الوباء و تقبلهم الوضع .

فنستنتج من خلال القراءة العددية للجدول أن أغلب العاملين في المؤسسة يحرصون على تطبيق قواعد واجراءات الوقاية من فيروس كورونا من أجل العمل في وسط صحي وآمن.

الجدول رقم (22) : يوضح توزيع مجتمع البحث حول احترام قوانين الوقاية واجراءات التباعد المتعلقة بفيروس كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	10	71,42
لا	4	28,57
المجموع	14	100 %

الشكل رقم (24) : يوضح توزيع مجتمع البحث حول احترام قوانين الوقاية واجراءات التباعد المتعلقة بفيروس كورونا



نلاحظ من المعطيات الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بتكرار 10 مفردات يقررون بأن نسبة 71.42% يحترمون قواعد وقوانين الوقاية واجراءات التباعد المتعلقة بفيروس كورونا يليها تكرار 4 مفردات بنسبة 28.57% يصرحون انهم لا يلتزمون بارتداء الكمامة عند الخروج وفي أماكن التجمعات في العمال وهذا راجع لي عدم الشعور بالمسؤولية وقد يلح الضرر بنفسه وبالعاملين وبالمواطنين على حد سوى .

من الأرقام البيانية نلاحظ أن القوانين التي إتخذتها المؤسسة من اجراءات التباعد للحدّ من إنتشار الوباء داخل المؤسسة هو تطبيق بروتوكول صحي صارم داخل المؤسسة فنستنتج من خلال أعلى نسبة 71.42% حيث اعتمدت كذلك التباعد الجسدي بين العمال الإداريين ببريد الجزائر وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي تلعبه الفعالية الإتصالية في تحسين الأداء الإداري وتفعيل القوانين والتعليمات والتسيير الجيد لجائحة كورونا داخل المؤسسة والعمل على الحدّ منها.

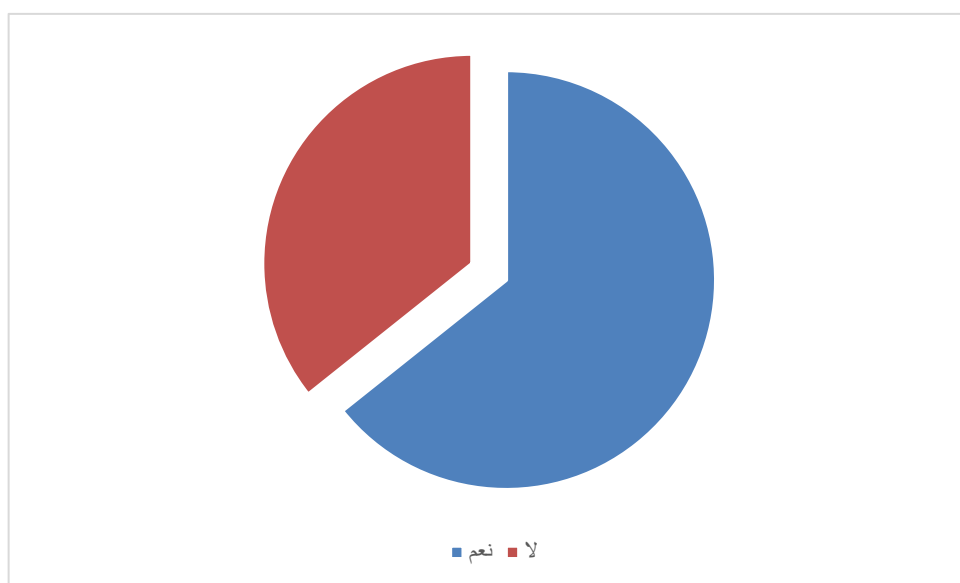
ومنه نستنتج أن ان اغلبية المبحوثين يصرحون بأنهم يلتزمون بارتداء الكمامة حتى عند الخروج وفي العمل وأماكن التجمعات ما اكدته ارائهم للالتزام اجراءات الوقائية وتوجيهات الادارة العليا و الانضباط نحو اداء العمل . وباستشهاد بالمقابلة والملاحظات نرى ان هناك فئة كبيرة من العمال بمؤسسة بريد الجزائر بولاية تبسة يلتزمون بارتداء الكمامة في العمل و هناك فئة قليلة لا تلتزم بارتداء الكمامة .

الجدول رقم (23) : يوضح توزيع مجتمع البحث حول هل هناك احترام في طبيعة المنصب لكل عامل

الاحتمالات	التكرارات	النسب
------------	-----------	-------

64,28	9	نعم
35,71	5	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (25) : يوضح توزيع مجتمع البحث حول هل هناك احترام في طبيعة المنصب لكل عامل



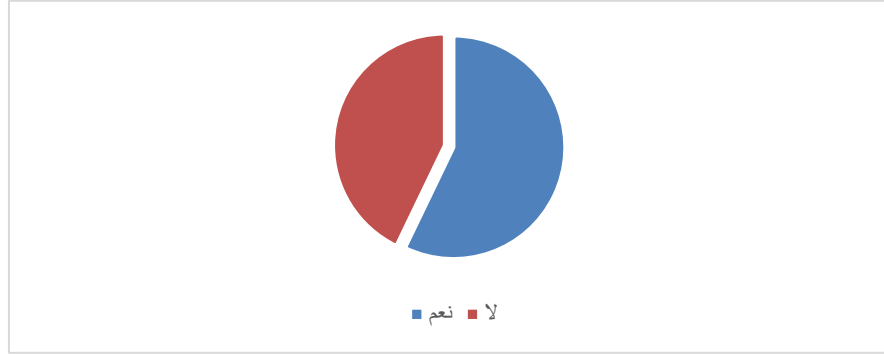
تبين من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد الدراسة يؤكدون على أن هناك احترام في طبيعة المنصب لكل عامل بتكرار 9 مفردات بنسبة 64.28% بينما تليها تكرار 5 مفردات بنسبة 35.71% لا يحترمون طبيعة المنصب لكل عامل.

نستنتج من خلال القراءة العددية في الجدول أعلاه كل عامل له منصبه الخاص ويتمتع بإحترام من طرف المرؤوسين والزملاء في العمل.

الجدول رقم (24) : يبين توزيع مجتمع البحث حول ردود فعل السلبية من طرفك نتيجة الضغط الخارجي

النسب	التكرارات	الاحتمالات
57,14	8	نعم
42,85	6	لا
100 %	14	المجموع

الشكل رقم (26) : يبين توزيع مجتمع البحث حول ردود فعل السلبية من طرفك نتيجة الضغط الخارجي



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اغلبية أفراد الدراسة يقرون بوجود ردود فعل نتيجة للضغط الخارجي بتكرار 8 مفردات حيث قدرت بنسبة % 57.14 بينما تليها تكرار 6 مفردات بنسبة % 42.85 كانت إجاباتهم ب لا توجد ردود فعل سلبية نتيجة للضغط الخارجي.

من خلال الاحصاءات البيانية يمكن تفسير النسبة المرتفعة والتي تمثل المبحوثين الذين يرون انتهاك ردود فعل سلبية كونها مؤسسة خدماتية تتعامل بالدرجة الأولى مع المواطنين وتحثك بهم خاصة في هاته الأزمة وهذا الأمر يسبب ازعاجا وهي من الامور السلبية التي قد تؤثر على العمال بإنتقال العدوى فتصبح اجواء العمل اكثر تعقيدا .

فنستنتج أن الضغوطات وردود السلبية هي مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها العامل داخل بيئة العمل، فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتعكس بدورها على صحتهم العقلية والنفسية.

➤ مناقشة الفرضيات

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: تنعكس الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي في جائحة كورونا

من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول انعكاسات الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي خلال جائحة كورونا خلال الإجابات المتحصل عليها في مجتمع البحث تم التوصل الى اهم النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى أن أغلبية العمال في هذه المؤسسة يقرون بعدم وجود راحة نفسية في ميدان العمل وهذا ما تؤكد نسبة أكثر من (64.28%) خاصة في ظل جائحة كورونا مما زاد التوتر والقلق والشعور بالانتقال العدوى بين العمال نظرا لكبر السن كما تشير الظروف المهنية في هاته الفترة أدت إلى توليد ضغوط العمل لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر وبالتالي تلعب دورا كبيرا في ارتفاع ضغوط المهنية خاصة

في ظل تفشي فيروس كورونا وهذا ما أظهرته اجابات المبحوثين في المحور الأول الذي احتوى على انعكاسات سلبية وتمثلت في عبارة بروز ظاهرة التغيب العمالي في هاته الأزمة بنسبة مرتفعة حيث بلغت %64.28 في حين نجد نسبة زيادة ضغط العمل في جائحة كورونا مقارنة بالوضع الطبيعي.

لكن في المقابل نجد هناك درجة عالية من الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة بريد الجزائر ، من خلال النتائج التي أسفرت عنها تحليل هذه الفرضية اتضح أنه تم التحقيق ترجيح قبول هذه الفرضية حيث أكد العمال شعورهم بالارتباط النفسي بينهم وبين مؤسستهم ويعتبرون المؤسسة كيان اجتماعي يتفاعلون داخله ، العمال مستعدون لبذل مجهود أكبر في العمل ويقومون بمسؤولياتهم الموكلة اليهم حيث بلغت نسبتها %92.45 كما ان العمال يشعرون ببذل جهد للمؤسسة بدرجة كبيرة بمؤسسة بريد الجزائر .

نستنتج ان التزام العامل بالوظيفة يبقى ثابت لأنه من مبادئ والاخلاق المهنية للعامل حتى ولو مرت عليه ضغوط داخل او خارج محيط العمل فالجوانب الانسانية تقوى الالتزام التنظيمي لدى العامل بالمؤسسة.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية : " يؤثر ضغط العمل على انجاز العمل بدقة "

بناء على ما توصلنا اليه من خلال النتائج التحليلية للمحور الثاني تبين قلة الامكانيات ونقص التجهيزات ووسائل المعدات الوقائية اللازمة لاداء مهامهم الوظيفية خاصة في الطرف العصيب الذي تمر به البلاد وتزايد المصابين على اختلاف فئاتهم الاجتماعية مما لا يساعدهم على التركيز الجيد في عملهم وهذا ما يساعد في خطورة حوادث العملية و الوقوع في الاخطاء المهنية وهذا ما ادى الى ارتفاع ضغط العمل على انجازه بدقة حيث اكدت اجابات المبحوثين من خلال رقم (11).

كما نستنتج من بنود المحور الثاني اي يعانون من ضغوط بسبب تدهور الاوضاع الصحية الى جانب نقص الفادح في الامكانيات والوسائل والمعدات الطبية.

فمن خلال الاحصائيات توصلنا الى أن موضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء من المواضيع التي تلقى اهتمام في الاونة الاخيرة خاصة في ظل جائحة كورونا والمؤثرة بشكل كبير ومباشر على الفرد والمؤسسة بريد الجزائر ولاية تبسة كحد سواء راجعة لاسباب شخصية او تنظيمية، وغالبا ما تكون الضغوط التي يواجهها العمال هي محصلة تفاعل عوامل ومؤثرات عدة علما أن الضغوط ليست بالضرورة ضارة وسلبية للفرد أو المؤسسة حيث هناك من يقول أنه من الضروري على الفرد التعرض لبعض الضغوط ليتولد لديه نوع من التحدي والذي يثير لديه الحماس والدافعية والنشاط للمواجهة خوفا من المرض.

بعد فرزنا للمعطيات وتحليلها بدقة ، تبين لنا صدق فرضياتنا حيث اتضح أنها تتعكس الضغوط المهنية لها الالتزام التنظيمي خلال هذه الجائحة فهي تنعكس سلبيا على العامل بنسبة معتبرة أما الفرضية الثانية

يؤثر ضغط العمل على انجاز العمل بدقة فهي محققة حسب النتائج التي تم التوصل إليها من خلال دراستنا.

الختام

إن الضغوط المهنية من الظواهر التي تعرف انتشارا واسعا في المؤسسات على اختلاف أنشطتها، حيث تعدت حدود المؤسسة لتشمل الحياة اليومية للفرد حتى سمي هذا العصر بعصر الضغوط، والتي خلفت مجموعة من النتائج والآثار على كل من الفرد والمؤسسة، لهذا أصبحت الضغوط محل اهتمام العديد من الباحثين على اختلاف تخصصاتهم وذلك من اجل معرفة أهم العوامل والظروف التي تقف وراء هذه الضغوط هذا من جهة و من جهة أخرى محاولة إيجاد الحلول المناسبة لها من اجل الحد من انتشارها الذي يعرف تزايدا مستمرا .وجاءت دراستنا هذه بغية التعرف على اهم المصادر التي تسبب ضغوط العمل على الافراد العاملين بمؤسسة بريد الاتصالات الجزائر بولاية تبسة ، وانعكاساتها على الالتزام التنظيمي. فبعد الوقوف على هذه الدراسة، وعلى ضوء الافكار التي تم التطرق اليها، ونتائج التحليل الكمي للبيانات. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من اهمها:

الضغوط المهنية عدة مصادر منها ما هو مرتبط بالفرد ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية للمؤسسة ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية منها.

الضغوط المهنية من الظواهر الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها، وإنما محاولة التقليل من حدتها، من خلال تبني المؤسسة مجموعة من الأساليب التي يمكن من خلالها إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمؤسسة.

الضغوط المهنية كظاهرة نفسية في تزايد مستمر في المنظمات الحديثة، وهذا راجع للتغيرات المتسارعة والتعقيدات المتزايدة في ظل هاته الجائحة.

الضغوط المهنية هي مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها الأفراد داخل بيئة العمل، فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على صحتهم .

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً : القواميس:

01/ أحمد زكي بدوي - معجم مصطلح العلوم الاجتماعية - لبنان - بيروت -1993.

ثانياً: كتب باللغة العربية :

01/ أحمد ابراهيم خضر : إعداد البحوث و الرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة ، القاهرة ، 2013

02/ أحمد جميل عايش: إدارة المدرسة نظرياتها وتطبيقاتها التربوية، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، 2009،

03/ بهاء الدين ماجدة و السيد عبيد : الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية ، د ط، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 .

04/ جان بنجمان ستوا : الاجهاد اسبابه و علاجه، د.ط ، منشورات عويدات ،لبنان ، 1997.

05/ حسن حسام ابراهيم : إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، ط1 ،دار البداية ناشرون وموزعون ، عمان، 2011.

06/ سلامة عبد العظيم ، حسين و طه عبد العظيم حسين ، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، ط 1 ، دار الفكر للنشر و التوزيع ،عمان ،2010 .

07/ سمير شيخاني :الضغط النفسي ،د-ط دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001 .

08/ محمد حسن محمد حمادات : السلوك و التحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية ، د ط ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن،2008 .

09/ محمد بهجت جاد الله كشك: تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع ، د ط ،المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع -الإسكندرية - 1999.

10/ معن محمود عياصرة ،مروان بن أحمد : إدارة الصراع و الازمات و ضغوط العمل و التغيير ، د ط ،دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000.

11/ ناصر دادي عدون: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، د ط ، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004 .

12/ يوسف حجيم الطائي وآخرون : إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي متكامل - دار الوارث للنشر و التوزيع ،عمان - الاردن،2006.

ثالثا: المجالات:

01/ باهي سلامي : الاثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد و المنظمة، مجلة الباحث ، الجزائر، جامعة الاغواط ، 2014

02/ خضر عباس بارون : دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن ادوار العمل ، المجلة التربوية، مجلد3 ، العدد 52، الكويت ، جامعة الكويت ، 1999،

03/ سمية بن عمارة : صراع الأدوار و تأثيره على التوافق المهني ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، الجزائر، جامعة ورقلة، 2013،

04/ عاشور خديجة : ضغوط العمل - النظريات و النماذج - مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 26، الجزائر ، جامعة بسكرة ، 2012،

05/ فائق فوزي عبد الخالق : ضغوط العمل ، مجلة افاق اقتصادية ، مجلد 17 ، العدد 67 ، 2006
رابعا: المذكرات :

01/ ابن خورر خير الدين : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2017.

02/ براهيم عبد العالي ، عباسي السعيد : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة ليسانس في الموارد البشرية ، جامعة قاصدي رابح ، ورقلة، الجزائر 2017 .

03/ برهم جلال : ضغوط العمل و أثرها على الاداء ،دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات ،رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص الادارة العامة، قسم ادارة المال و الاعمال، عمان الأردن، 2006 .

04 / بعجي سعاد : تقييم فعالية نظام التقييم اداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية ،مذكرة ماجستير في علوم تجارية ،قسم ادارة الاعمال ،جامعة المسيلة ،الجزائر ، 2010 .

قائمة المصادر والمراجع

- 05/ بلال مشعلي : دور برامج السلامة المهنية في تحسين اداء العمل بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماستر في الاقتصاد ، قسم ادارة الاعمال ، جامعة فرحات عباس ، الجزائر ، 2010.
- 06/ جمال كعبار: ضغوط العمل وأثرها على القيادة الإدارية لدى رؤساء المجالس الشعبية البلدية بولاية جيجل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص علم النفس والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2019 .
- 07/ حسام الدين السيد : ضغوط العمل و علاقتها بالالتزام التنظيمي ، مذكرة ماستر في الادارة التعليمية ، قسم التربية، جامعة نزوى ، سلطنة عمان ، 2014.
- 08/ الضب الزهرة ،تينعمري نجمة: تطبيق الطرق الحديثة لتقييم اداء العاملين في المؤسسات العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في ادارة الاعمال ، جامعة بسكرة ،الجزائر ،2013.
- 09/ عاشور خديجة : ضغوط العمل و انعكاساتها على الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ،أطروحة دكتوراه في تخصص تنمية موارد بشرية ، قسم علم الاجتماع ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،الجزائر، 2015.
- 10/ عثمان، مريم : الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. مذكرة ماجستير في تنظيم و عمل قسم اجتماع، جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر ، 2009 .
- 11/ علي بن حمد بن سليمان النوشان: ضغوط العمل وآثارها على أداء اتخاذ القرارات ، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
- 12/ عماد أموري جليل الزاهدي ،قراءة معاصرة للمنهج النبوي في تنمية مهارة التنظيم ، مؤتمر قراءة التراث العربي والإسلامي بين الماضي والحاضر ، مركز تحقيق المخطوطات بجامعة قناة السويس – مصر ، 2010 .
- 13/ عيسى إبراهيم المعاشر : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ،قسم ادارة الاعمال ،جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا ،الاردن ، 2009 .
- 14/ لبنى زياد حارث :أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية ، مذكرة ماجستير في الإدارة، جامعة عمان الغربية ،عمان ، 2014 .

- 15/ لوگيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة : الإجهاد ، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ،جامعة منتوري ، قسنطينة ، دار الهدى للطباعة و النشر ، الجزائر ، 2006 .
- 16/ مبارك بن فالح مبارك الدوسري : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضاء الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.
- 17/ مختار ولد عزوي : مفهوم الالتزام عند عماد الدين خليل في كتابه محاولات جديدة في النقد الاسلامي،مذكرة ماستر في النقد الأدبي و مصطلحاته ، قسم الادب العربي ،جامعة قصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ،2014.
- 18/ مطلاوي ربيع: ضغوط العمل و علاقتها باستقرار العامل في المؤسسة الجزائرية ، اطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل ،جامعة الحاج لخضر باتنة ،الجزائر 2019.
- 19/ الملحم ، وليد عبد المحسن : ضغوط العمل و علاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية ، السعودية ،2007.
- 20 / موزة بنت حمود ين علي المعمري: ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكر ماجستير إدارة تعليمية ،قسم التربية ،عمان ، جامعة نزوى ،2010.
- 21 / موزة بنت حمود ين علي المعمرية : ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، مذكرة ماجستير في ادارة ،قسم التربية ، جامعة نزوى ، عمان ، 2014 .

خامسا : المواقع الإلكترونية:

-<http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/Eltezam>

يوم 2021/12/22، 10.15

المفوضية للأمم المتحدة ، مركز الدعم ، متوفر على موقع:

<https://help.unhcr.org/armenia/ar/covid-19-coronavirus/>، منظمة التعاون الاسلامي ،

الآثار الاجتماعية و الاقتصادية لجائحة كورونا كوفيد 19 " ، ماي 2020 ص : 1 متوفر على موقع

<https://sesricdiag.blob.core.windows.net/sesric-site-blob/files/article/725.pdf>

قائمة المصادر والمراجع

موقع ويكيبيديا ن متوفر على :

https://ar.wikipedia.org/wiki/مرض_فيروس_كورونا_2019#الأعراض_والعلامات

موقع ويكيبيديا متوفر على https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة_فيروس_كورونا#الوقاية ،

منظمة الصحة العالمية ،متوفر على موقع

: [https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-\(covid-19\)-vaccines](https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-(covid-19)-vaccines)

موقع مايو كلينيك :

<https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/indepth/coronavirus-vaccine/art-20484859>

سادسا : المراجع باللغة الأجنبية :

Heba Ibrahim , Owaied Al Mashaan (2004) : " Job Stress.. and ite Relation With Type A , locus of Control " , Arabic Studies in Psychology , Vol .3 , n.2, Apr .

الملاحق

جامعة الشيخ العربي التبسي

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم : علم الاجتماع

استبيان:

الضغوط المهنية لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر في ظل أزمة كوفيد 19

دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - تبسة-

تحت إشراف الدكتور :

د . مالك محمد

إعداد الطالبين:

- إلهام شعبانة

- شعبان عادل

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية :

الجنس : ذكر انثى

السن :

المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي تقني سامي جامعي

طبيعة المنصب : عامل اطار اطار سامي

الخبرة المهنية : (أقل من 5 سنوات) (6-10 سنوات) (10 سنوات فما فوق)

الحالة الاجتماعية : متزوج اعزب مطلق أرمل

المحور الثاني: تنعكس الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي خلال هذه الجائحة

1- هل هناك أجواء للراحة النفسية في ميدان العمل ؟ نعم لا
إذا كانت الإجابة ب لا فما أسباب ذلك

.....

2- هل برزت ظاهرة التغيب العمالي ؟ نعم لا

3- هل تشعر أنك تبذل جهد اضافي في العمل؟ نعم لا

4- هل تساهم في القيام بمهام اضافية اخرى إذا طلبت منك المؤسسة؟ نعم لا

5- في حالة القيام بمهام إضافية هل تتم تحت الضغط أم تحت الرغبة

6- بمقارنة الوضع الطبيعي مع جائحة كورونا هل ازداد ضغط العمل أم قل؟ ازداد قل

7- ما هو الجانب الأكثر ارهاقا في وظيفتك ؟

.....
8- هل صراع الادوار بين العمال يعد حافزا للعمل؟ نعم لا

المحور الثالث : يؤثر ضغط العمل على انجاز العمل بدقة

1- هل تلتزم بالحضور للدوام في الوقت المحدد؟ نعم لا

2- هل تشعر بالملل أثناء تأدية العمل؟ نعم لا

3- هل توفر المؤسسة وسائل العمل الضرورية أو المساعدة في انجاز العمل؟ نعم لا

4- هل لديك الصلاحيات الكافية لتنفيذ مسؤولياتك؟ نعم لا

5- هل يتم معاقبة العمال المخالفين لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا؟ نعم لا

6- هل يتم احترام قوانين الوقاية و إجراءات التباعد المتعلقة بفيروس كورونا؟ نعم لا

7- هل هناك احترام في طبيعة المنصب لكل عامل؟ نعم لا

8- هل هناك ردود فعل سلبية من طرفك نتيجة الضغط الخارجي؟ نعم لا

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية تحت عنوان ضغوط العمل لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر في ظل ازمة "كوفيد 19" الى محاولة معرفة تأثير الضغوط المهنية على اداء العمال بمؤسسة بريد الجزائر-الشرعية-و علاقة الضغوط بالأداء خلال هذه الجائحة و ذلك من خلال معرفة اهم مصادر هذه الضغوط و علاقتها بالأساليب التي يلجأ اليه العاملون كردود أفعال نتيجة تعرضهم لهذه الضغوط و آثارها على الفرد و المنظمة.

و لتحقيق اهداف الدراسة الراهنة ، و اختبار صحة فرضياتها اعتمدت الدراسة الراهنة على مجموعة من المصادر التي تناولت مواضيع الضغوط المهنية و اداء العمال و جائحة كورونا ، كما اعتمدت على مجموعة من الخطوات المنهجية حيث تم استخدام المنهج الوصفي ، اين اتجهت الدراسة الى تبني اسلوب المسح الشامل ذلك لان المجتمع المدروس كان صغير و محدود حيث تمت الدراسة على 14 عامل يعملون بمركز البريد -الشرعية- كما استخدمت الاستمارة كأداة جمع البيانات من ميدان الدراسة.

بعد ترتيب و عرض و تحليل البيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة و مناقشتها توصلت الدراسة الى نتائج عديدة اهمها :

- ✓ للضغوط المهنية عدة مصادر منها ما هو مرتبط بالفرد ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية للمؤسسة ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية منها.
- ✓ الضغوط المهنية من الظواهر الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها، وإنما محاولة التقليل من حدتها، من خلال تبني المؤسسة مجموعة من الأساليب و الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمؤسسة.
- ✓ الضغوط المهنية كظاهرة نفسية في تزايد مستمر في المنظمات الحديثة، وهذا راجع للتغيرات المتسارعة والتعقيدات المتزايدة في ظل هاته الجائحة.
- ✓ الضغوط المهنية هي مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها الأفراد داخل بيئة العمل، فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على صحتهم .

الكلمات المفتاحية : الضغوط المهنية – اداء العمال – جائحة كورونا

Study summary

The current study under the heading "Labour pressure of workers of the Algiers Post Corporation in a crisis" "COVID-19" to try to find out the impact of occupational pressures on the performance of workers at Algiers Post-Shari 'a and the relationship of the pressures to performance during this pandemic by knowing the most important sources of these pressures and their relationship to the methods that workers resort to as a result of their responses to these pressures and their effects on the individual and the organization.

To achieve the objectives of the current study, and to test the validity of its assumptions, the current study relied on a range of sources that dealt with the topics of occupational stress, worker performance and the coronavirus pandemic. It also relied on a set of methodological steps where the descriptive curriculum was used Where did the study go to adopt a comprehensive survey method, because the thoughtful society was small and limited, where 14 workers working at the Post-Law Centre were studied and the form was used as a data collection tool from the field of study.

After arranging, presenting and analysing the data collected from the field of study and discussing it, the study has reached several results, the most important of which are:

- Professional pressures include those related to the individual and those related to the institution's internal environment and those related to the external environment.
- Professional pressures are inevitable phenomena that cannot be eliminated, but rather try to reduce them, by adopting a set of methods and strategies through which pressure can be managed at the individual and institutional level.
- Professional pressures as a psychological phenomenon are on the rise in modern organizations, due to accelerating changes and growing complexities under this pandemic.
- Professional pressures are influences, events and attitudes to which individuals are exposed within the working environment, adversely affecting their psychological well-being, feelings, feelings and morale, and also reflecting on their health.

Keywords: Professional pressures - Workmen's performance - Coronavirus pandemic