



Work pressures and their impact on the performance of individuals working in the General Directorate of Rusafa Education II

ضغوط العمل وتأثيرها على أداء الأفراد العاملين في المديرية العامة لتربية الرصافة الثانية

*م.م. رويده هاشم جبر

Abstract

Work stress is a reaction to the rapid changes witnessed by the current era, and a manifestation of contemporary life, as this era has become called the era of stress. Working individuals, and then identify the concepts of work pressure and what is related to it.

The research conducted an exploratory study of the opinions of a sample of public education employees of the second Rusafa, and used the random sample method, and the analytical descriptive approach was used, which was based on arithmetic means and standard deviations, to collect data and analyze them using the spss24 program, and to achieve this goal, 30 questionnaires were distributed to Public education staff for the second Rusafa.

The research reached a set of conclusions, the most important of which is that work pressures represent several environmental factors that have a negative impact on the performance of working individuals. These factors are personal relationships,

* المديرية العامة لتربية الرصافة الثانية / قسم تربية المدائن .

the physical work environment, role conflict, as well as the ambiguity of the role of working individuals and workload. All these factors cause work pressures. The research recommended the need to create a suitable environment for work that is keen on the satisfaction of workers, which in turn leads to providing a suitable environment for the development of work.

المستخلص : تعد ضغوط العمل رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدها العصر الحالي ، ومظهرا من مظاهر الحياة المعاصرة فلقد أصبح يطلق هذا العصر (بعصر الضغوط)، ان هذا الموضوع حظى باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها في الفرد فالهدف من هذا البحث هو التعرف على أثر ضغوط العمل في اداء الافراد العاملين، ومن ثم التعرف على مفاهيم ضغوط العمل و ما يتعلق به.

واجرى هذا البحث دراسة استطلاعية لاراء عينة من موظفين المديرية العامة لتربية الرصافة الثانية، تم استعمل فيها اسلوب العينة العشوائية كما اتبع ايضا المنهج الوصفي التحليلي الذي ارتكز على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجمع البيانات وتحليلها باستخدام (البرنامج spss24)، ولتحقيق هذا الهدف وزعت (٣٠) إستبانة على الموظفين العاملين في المديرية العامة لتربية الرصافة الثانية.

وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها انّ ضغوط العمل تمثل عدة عوامل بيئية يكون تأثيرها سلبياً في اداء الافراد العاملين ومن هذه العوامل هي العلاقات الشخصية، وبيئة العمل المادية، وصراع الدور فضلاً عن غموض الدور الافراد العاملين، وعبء العمل جميع هذه العوامل تسبب ضغوط العمل. واوصى البحث بضرورة خلق بيئة مناسبة للعمل تحرص على رضا العاملين مما يؤدي الى توفير بيئة مناسبة لتطوير العمل.

المقدمة : يعد موضوع ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتنظيمية لما له من أثر كبير في الفرد والمنظمة على حد سواء، ان يشير مفهوم ضغوط العمل الى عدة مؤثرات معنوية ومادية وتنظيمية، تؤثر في سلوك الفرد العامل مما يفقد اتزانه والسيطرة على ادائه لوظائفه فعند استمرار مواجهة الافراد العاملين لهذه الضغوط والمؤثرات سيفقدون القدرة على التعامل معها

او مواجهتها تدريجياً مما يؤثر بصورة سلبية في سلوكهم و تنظيمهم ومن ثم سيؤثر في مستوى ادائهم ورضاهم الوظيفي بوضوح.

فالاداء ليس بالأمر اليسير اذ يعد مهمة صعبة و ذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر فيه بما فيها العوامل البيئية و التنظيمية و الفردية فضلاً عن وجود العديد من المشكلات و المعوقات الناتجة عن تقييم الاداء، حيث حظي موضوع ضغط العمل بالاهتمام الكبير في البحوث و الدراسات الادارية بعامة و المتعلق بالموارد البشرية بخاصة كما له أهمية شديدة على مستوى الفرد والمنظمة في تحقيق الأهداف، لاسيما مع زيادة شدة المنافسة، والتي قد تؤثر سلباً في أداء العاملين .

اذ تعد الضغوط رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي، ومظهراً من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط ، فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها في الفرد .

المبحث الاول - منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث - يتسم هذا العصر بالتغيرات السريعة في المنظمات مما تؤثر في العاملين فيها وتعرضهم للضغوط والتوترات في العمل بمختلف المستويات وتترك هذه الضغوط عدة اثار منها (اثر اجتماعية او نفسية على العاملين). فان الاداء ليس بالأمر اليسير اذ يعد مهمة صعبة و ذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر فيه بما فيها (العوامل البيئية و التنظيمية و الفردية) فضلاً عن وجود العديد من المشكلات و المعوقات الناتجة عن اداء العاملين ،التي تنعكس عادة سلبياً او إيجابياً على مستوى أدائهم.

وتجلت مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- ١- ماهي مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيراً في اداء الافراد العاملين ؟
- ٢- هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل ، الأجور والمكافآت ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل) في اداء الافراد العاملين ؟
- ٣- هل تؤثر ضغوط العمل في اداء الافراد من حيث خصائصهم الشخصية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي ، وعدد سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) ؟

ثانياً: أهمية البحث - يعتبر هذا البحث احد الموضوعات الواسعة والمهمة والتي تحظى بأهتمام الباحثين في عدد من المجالات الادارية التي يعنى بالدراسة والبحث عن آثارها في اداء الفرد والمنظمة كما تبين فيها اعطاء نظرة واسعة عن اهم مصادر ومراحل ضغوط العمل في المنظمة.

وسعي المنظمة الى ايجاد اساليب واستراتيجيات افضل للتعامل مع ضغوط العمل والتي سوف تنعكس على أداء العاملين كما واضح في التوصيات المقدمة في الدراسة والتي ستساعد في رفع جودة ادائهم وتقديم افضل خدمة للمجتمع.

ثالثاً: أهداف البحث - ان الهدف الرئيس من هذا البحث هو :

١. التعرف على مصادر ومفاهيم ضغوط العمل الاكثر تأثيراً في اداء الافراد العاملين.
٢. التعرف على علاقة ضغط العمل بأبعاده.
٣. الوصول الى استنتاجات وتوصيات للحد من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر في اداء الافراد العاملين.

رابعاً: دراسات سابقة

١. دراسة (عمار، ٢٠٠٦) - بعنوان "اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية والاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بغزة " كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة اثر المتغيرات الداخلية في مستوى ضغط العمل لدى الافراد العاملين في جامعات غزة، واستنتج الباحث عدم وجود اي تاثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعة) في الاحساس بضغط العمل.

٢. دراسة (ضائع وعزيز، ٢٠١٨) - بعنوان: "مقياس ضغوط العمل لمديري معاهد التربية الرياضية في اقليم كردستان العراق من وجهة نظر موظفيه " هدفت الدراسة الى بناء مقياس ضغوط العمل لمديري معاهد التربية الرياضية من وجهة نظر موظفيها، واستنتج الباحثان أن (٢٩) عبارة تميز بين المجموعتين المتطرفتين، وأن مستوى الدلالة (sig) اصغر من المعتمد، ومن أهم التوصيات إجراء مقارنات بين مديري معاهد التربية الرياضية في اقليم كردستان العراق.

٣. دراسة (شعلان، ٢٠١٨) - بعنوان: " دور ضغوط العمل في ادارة الذات: دراسة استطلاعية لاراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد"، هدفت هذه الدراسة الى اختبار علاقة

وتأثير ضغوط العمل بابعاده (صراع الدور، و غموض الدور، و عبء العمل، و طبيعة العمل) كمتغير مستقل في ادارة الذات بابعادها(ضبط النفس، و المبادرة، و التكيف، و الجدارة بالثقة، الضمير الحي) كمتغير معتمد على اعضاء الهيئة التدريسية، واستنتاج الباحث ضعف تأثير ضغوط العمل على المستوى الاجمالي في ادارة الذات بالرغم من انها على المستوى الكلي اكثر تأثيراً من المستوى الفردي، ومن أهم التوصيات ضرورة الانتباه الى الآثار السلبية لضغوط العمل وتجاوزها من خلال تعزيز الجانب النفسي و الأنساني والمهني لعينة الدراسة.

المبحث الثاني

المحور الاول - مدخل نظري لضغوط العمل

اولاً: مفهوم ضغوط العمل - ان مفاهيم ضغوط العمل تختلف حسب اختلاف الاتجاهات ومدارس الكتاب والباحثين لذا لم يتم الاتفاق على مفهوم دقيق ومحدد له (Quick,2001: 67) ويرجع سبب هذا الاختلاف الى ارتباط مفهوم ضغوط العمل في الكثير من العلوم المتخلفة مثل (علم الاجتماع، وعلم النفس، والطب والعلوم الادارية) مما يؤثر على انعكاس نظرة الباحثين والكتاب لمفهوم ضغوط العمل بحكم التنوع في التخصصات والآراء والافكار فضلاً عن الاختلاف في الطرق المتبعة لدراسة الموضوع.

وعرف (السيسي، ٢٠٠٢: ٣٥٦) الضغوط المهنية بأنها مجموعة من العوامل البيئية، التي تؤثر سلباً في أداء الفرد في العمل؛ منها (غموض الدور، صراع الدور ، ظروف العمل البيئية ، عبء العمل ، العلاقات الشخصية في العمل)، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد .

كما عدها(عبد الكريم وآخرون، ٢٠٠٢: ٣٥) جزءاً من بيئة العمل المادية والنفسية، وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة منها ماهو جسدي ومنها ماهو نفسي تنعكس آثارها سلباً على الفرد وعلى المنظمة؛ كما عرفت ضغوط العمل بأنها : " مجموعة المثيرات التي تتوفر في بيئة العمل ، وينتج عنها سلوكاً معيناً للفرد كرد فعل لتأثير هذه المثيرات على حالته النفسية والجسمانية ". (سبرينة ، ٢٠٠٨ : ٧٠)

ومن جهة اخرى عرف (الحمداني، ٢٠١١ : ٣٦) بانها:"مجموعة العوامل البيئية السلبية؛ الموجودة في بيئة العمل مثل، (غموض الدور ، وصراع الدور ، وعبء العمل ، وبيئة العمل المادية) والتي لها علاقة بأداء عمل معين ". فهناك من عرفه على اساس البيئة الخارجية المحيطة بالافراد دون التركيز على العوامل الاخرى وتأثيرها مثل الخصائص الذاتية للفرد

ورود افعالهم وانواع استجاباتهم التي نتج عن هذه العوامل المختلفة (عزيز وضائع، ٢٠١٨: ١٣١٦).

ثانياً: أسباب ضغوط العمل

هناك عدة عوامل التي تجعل العمل عنصراً ضاغطاً نذكر بعضاً منها: (ماهر، ٢٠١٤: ٣٨٤)

١. صعوبة العمل :- يشعر الفرد بعدم الاتزان نتيجة لصعوبة العمل وترجع صعوبة العمل اما لعدم المعرفة التامة للعمل وفهم جوانبه وهنا يكون دور الادارة مهماً لتخصيص بطاقات وصف يقوم المشرف على العمل بأطلاع الافراد العاملين عليها وعدم شرحه لهذه البطاقات او عدم تخصيصها لهم بسبب بشعور الافراد العاملين بصعوبة العمل او ترجع صعوبة العمل الى ان مستوى العمل كانت اكبر من القدرات المتاحة للأفراد او اكبر من نطاق الوقت المخصص لاداء هذه الاعمال.

٢. مشكلات الخضوع للسلطة:- جميع المنظمات تتميز بوجود هيكل متدرج للسلطة الرسمية فريئس المنظمة يمارس سلطته ونفوذه على مرؤوسيه مما يتطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء مما يعني اختلاف المرؤوسين في تقبلهم لسلطة ونفوذ الرؤساء مما يؤدي الى الشعور بالتوتر في العمل لدى بعض المرؤوسين.

٣. عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:- تأخذ المنظمات الكبيرة شكلاً بيروقراطياً متقيداً بالاجراءات الرسمية التي تعتمد على انظمة اشراف متشددة ومركزه على سياسات موضوعية رشيدة لاتأخذ بنظر الاعتبار الامور الشخصية بالحسبان مما يتعارض مع حاجات الافراد العاملين للنمو والتصرف بحرية وتأكيد الذات وهذا التعارض يؤدي الى الضغوط النفسية على الافراد العاملين.

٤. التنافس على الموارد:- وذلك لكثرة الحاجة الى الموارد والنظر اليها بأنها نادرة ومحددة حيث تتنافس الادارات والاقسام والافراد في الحصول على اكبر قدر ممكن من هذه الموارد مما يتطلب اللجوء الى المقايضة والمناورة والمساومة على هذه الموارد وتؤدي هذه الامور الى الشعور بالضغط النفسي.

٥. صراع الادوار:- ان الافراد العاملين في المنظمة لهم عدة ادوار لكل فرد وهذه الادوار تتعارض فيما بينها فتوقعات وطلبات الرؤساء المختلفين للفرد المرؤوس تكون مختلفة ومتعارضة فضلاً رغبة المرؤوس في تحقيق طموحاته الشخصية والتزامه بمعايير الجماعة مما يزيد الامر تعقيداً اكثر وهذا بدوره يزيد الضغط النفسي على العاملين.

٦. عدم وضوح العمل والادوار:- وهذا يعني عدم تأكد الافراد من اختصاصات العمل ويؤدي الى عدم تأكدهم من توقعات الآخرين اتجاههم وما هي التصرفات الواجب عليه ان يسلكها يلقي هذا الامر شعور الفرد بعدم السيطرة على العمل مما يؤدي الى زيادة الشعور بالضغط النفسي.

٧. اختلاف الظروف المادية للعمل:- يؤدي الاختلاف بالظروف المادية للعمل من الحرارة والاضاءة والضوضاء والرطوبة وترتيب مكان العمل والظروف الاخرى الى شعور الافراد العاملين بعدم مناسبة العمل وظروفه مما يزيد شعور الفرد بالتوتر والضغط النفسية.

٨. اختلال العلاقات الشخصية :- اداء العمل يتطلب ضرورة اقامة العلاقات الشخصية العديدة وبعض الاطراف يقوم بأستغلال هذه العلاقات والاساءة لها مما يتم تميزها بمناورات سياسية والصراعات والعوانية مما يرهق احد اطراف العلاقة وتؤدي بعض العلاقات الى عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والاساءة الى الخصوصية الشخصية مما يقوي العلاقات الشخصية ويزيد من حجمها الى الحد الذي لايمكن تحملها وان هذه العلاقات تقل بدرجة كبيرة مما يؤدي الى الاغتراب والانفصال من قبل الفرد.

٩. الاحداث الشخصية :- ان الافراد العاملين يتعرضون الى احداث خاصة في حياتهم الشخصية من وقت الى آخر مما يعرضهم الى الاثارة والضغط النفسي واكدت عدة بحوث ان فقدان الزوج او الزوجة هي من اعلى الاحداث التي تؤدي الى الضغط النفسي ثم تأتي بعد ذلك احداث الطلاق والتعرض للاصابة بالامراض الخطيرة او حالات الزواج والحمل والاحالة الى التقاعد او تغيير مكان العمل او المسؤولية و الاعياد والاجازات والمشكلات مع الرئيس، هذه الاحداث جميعها تسبب التوتر، الذي ينتقل تأثيره الى العمل مما يسبب الاضطراب لدى الفرد وشعوره بضغط العمل.

١٠. تأثير شخصية الفرد:- هناك شخصيات تنقسم طباعها بالحدة والحيوية تتميز بالعمل الدؤوب والرغبة في التسابق مع الزمن حيث يقوم مثلاً بالعمل اثناء مشاهدته للتلفاز او قراءة كتاب اثناء الاكل او مراجعة الملفات اثناء السفر وحتى في لقائهم الاجتماعية يقومون بتطوير اعمالهم وهذه الشخصيات تتحمل درجات عالية من الضغط النفسي والتوتر وعندما يقع هؤلاء الافراد بأزمات كبيرة سيكون لها تأثيراً كبيراً في حياتهم.

ثالثاً: مراحل ضغوط العمل - ويمكن دراسة مفاهيم ضغوط العمل أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيللي (Hans Selye) الذي حدد ردود الفعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة، وهي : (المعشر، ٢٠٠٩: ١٦)

١- مرحلة التنبيه للخطر او الانذار:- وهنا يجهز الجسم نفسه لمواجهة التحدي والتهديدات التي تعرضه للارباك والتوتر وافراز هرمونات من الغدد الصماء التي تعمل على زيادة سرعة ضربات القلب ونسبة السكر في الدم وزيادة معدل التنفس.

٢- المقاومة :- ينتقل الفرد بعد الصدمة الاولى الى المرحلة الثانية مرحلة المقاومة ومحاولة اصلاح الصدمة الاولى والضرر الذي يشعر به الفرد في هذه المرحلة من التعب والتوتر والقلق والمحاولة المقاومة مسببات الضغط فأن استطاع فلقد بلغ مرحلة الى التغلب على المشكلة والنجاح مما يؤدي الى ازالة اعراض الضغط.

٣- الاستنزاف :- تبدأ هذه المرحلة في حال لم يتمكن الفرد من التغلب على اسباب الضغط واستمر يعاني من هذه الاسباب لمدة طويلة وتصبح طاقة الجسم مجهدة مما يؤدي الى ارتفاع ضغط الدم والامراض المزمنة والازمات القلبية بعد هذه المرحلة تعتبر مرحلة خطيره وتهدد كل من المنظمة والافراد العاملين. ان جسم الانسان وعقله له حدود للمقاومة والتحمل فالفرد يزداد ارهاقاً في حياته العملية كلما ازداد معدل تكرار هذه المقاومة وتزداد قابليته للتعرض الى الامراض النفسية والبدنية.

رابعاً: آثار ضغوط العمل - ان آثار ضوط العمل تكون متنوعة ومتعددة فمنها (النفسية والجسدية) ومنها (المعرفية والسلوكية والانفعالية) وهذه الضغوط تؤثر بطريقة سلبية في الفرد والمنظمة ومنها : (حسين وسلامة ،٢٠٠٦ : ٤٦)

١. انخفاض أداء الافراد العاملين والقيام بسلوكيات غير مرغوب فيها.
٢. زيادة تغيب العاملين عن العمل وعدم رضاهم عنه.
٣. زيادة المشكلات الشخصية والصراعات.
٤. قلة الانتباه وضعف قوة الملاحظ والصعوبة في التركيز.
٥. عدم احترام القوانين والانظمة في المنظمة.
٦. زيادة في التكاليف المادية المباشرة الخاصة بالتعويض والنتيجة عن تغيب العاملين.
٧. تأخر العمل او التوقف عنه.
٨. زيادة الحوادث في العمل و تعطل الالات او اصلاحها.
٩. تدني جودة الانتاج.

خامساً: النظريات المفسرة لضغوط العمل - ان النظريات التي تهتم بالضغوط ودراساتها مختلفة نظراً لاختلاف الاطر النظرية التي انطلقت منها والمتمثلة بالاطر النفسية، والفسولوجية،

والاجتماعية، كذلك فإن هذه النظريات تختلف فيما بينها ومن هذه النظريات التي تقدم تفسيراً لضغوط العمل (السيد، ٢٠٠١: ٩٩) وتختلف الآتي:

١. نظرية هانز سيللي : ان هانز سيللي يرى الضغط بانه متغيراً مستقلاً وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على اساس استجابته للبيئة الضاغطة ويمكن الاستدلال من خلال استجابات الشخص على انه يقع تحت تأثير بيئي مزعج ومن هنا حدد ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وهي

➤ الفرع: ويظهر الجسم فيه تغيرات تتسم درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة التغيرات قلة مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضغط شديداً.

➤ المقاومة: تحدث المقاومة عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف وتحدث التغيرات التي تظهر على الجسم كمرحلة اولى وتظهر بعدها تغيرات اخرى تدل على التكيف.

➤ الاجهاد: يكون الاجهاد نتيجة التكيف لكن الطاقة الضرورية قد استنفذت وفي حال ان الاستجابات الدفاعية كانت شديدة ومستمرة لمدة طويلة فهنا قد ينتج عنها امراض التكيف والاستمرار.

ومن الانتقادات التي تعرضت لها نظرية سيللي أنها ركزت على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصص سيللي في الطب ونظراً لاستجابة الفرد لمصادر الضغط وأغفاله عن للجوانب النفسية فلم يركز على العلاقة المتبادلة بين الفرد وبيئته وتجاهل عوامل المهارة والخبرة والتجربة.

٢. نظرية سبيلبرجر: تعد هذه النظرية في القلق مهمة لفهم الضغوط وتميز هذه النظرية القلق على اساس ان القلق كسمة او ان القلق كحالة اي انه عد القلق شقين الاول هو سمة القلق او القلق مزمن او العصبي فيعد هذا اتجاه سلوكياً او استعداداً طبيعياً يجعل القلق معتمداً على الخبرة الماضية اما الشق الثاني فهو القلق كحالة ويكون قلق موقفي او موضوعي معتمداً على الظروف الضاغطة وبناءً على هذا يربط بين الضغط وقلق الحالة فيعد الضغط الناتج ضغطاً مسبباً لحالة الضغط. وهذا يستبعد القلق كسمة لانه يكون من السمات الشخصية للفرد.

ويبدو انه اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة التي تولد الضغط ويميز ما بين حالات القلق الناتجة عن هذه الظروف ويفسر ما بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب النواحي الضاغطة (انكار، كبت، اسقاط)

سبيلبرجر يميز ما بين مفهوم القلق ومفهوم الضغط، فالقلق هو عملية انفعالية تشير الى تتابع الاستجابات السلوية والمعرفية الناتجة كرد فعل لشكل ما من الضغوط ، اما مفهوم الضغط والتهديد فيشير الى الاختلافات في الظروف البيئية التي تمثل درجة من الخطر الموضوعي، وكلمة التهديد فأنها تشير الى التقدير الذاتي او التفسير الذاتي لموقف محدد على انه مخيف او خطير.

٣. نظرية العوامل الاجتماعية Lazarus أو التقدير المعرفي: تركز هذه النظرية على علاقة الفرد ببيئته الاجتماعية وترى ان مشكلات الفرد في أغلبها ناتجة من عوامل اجتماعية، اذ تؤثر المواقف الاجتماعية في إدراك الفرد وحكمه على البيئة والاحداث الضاغطة فضلاً عن الطريقة التي يتوافق بها مع الاحداث التي يخبر عن استجابته الانفعالية والتعبير عنها .

المحور الثاني - مدخل نظري لاداء الافراد العاملين

اولاً: مفهوم اداء العاملين -أهتم الفكر الاداري التنظيمي بموضوع اداء العاملين؛ نظراً لارتباطه بكفاءة وفاعلية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول الى ما تصبو اليه من رؤى واهداف، لأن نجاح اي منظمة مرتبط بمستوى اداء افرادها وكفائتهم (الشوابكة ، ٢٠٠٨ : ٤١)

وأن المنظمات التي تسعى للحصول على الميزه التنافسية من خلال الافراد العاملين فيها لابد ان تكون قادرة على ادارة سلوك وطموحات جميع افرادها وان واحده من اهم التحديات التي تواجهها الادارات هي ادارة أداء الموارد البشرية ووضع الاسس الصحيحة لتقييم العاملين لديها ويقاس اداء العاملين وفق اداء الاعمال من حيث الكمية والنوعية المتوقع من كل عامل في المنظمة انجازها ، ووفقاً لنظرية (Campbell ١٩٩٠) فان الاداء هو سلوك او تصرف العنصر البشري الذي يؤثر في اداء المنظمة ، هذا السلوك اما ان يكون ايجابياً واما سلبياً وهو جزءاً من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها.(القاضي ، ٢٠١٠ : ٤٠)

كما يعرف على انه درجة تحقيق واكمال اوانجاز المهام المكونه لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة،(حسن ، ٢٠٠٧ : ١٢٥) وهناك من يرى بان الاداء هو السلوك الذي يتم من خلال قياس قدرة الافراد على الاسهام في تحقيق أهداف المنظمة. (بن عيشي ، ٢٠٠٦ : ٤)

ولايعتمد اداء الافراد العاملين على قدراتهم فقط وانما يعتمد على الدافعية التي تعتمد بدورها وبنسبة بسيطة جدا على الظروف المادية للعمل وكذلك تعتمد على الظروف الاجتماعية في اشباع حاجات الافراد لأن الحاجات المشبعة لاتدفع السلوك (زيدان ، ١٩٨٤ : ٣).

ثانياً: أهمية أداء العاملين - إن قياس الأداء وتقويمه لا يؤكد فقط التعرف على نواحي القصور في الأداء وإنما يؤكد على أهمية التعرف على الانجاز الحالي والاهداف المستقبلية أي انه يهتم بثلاثة محاور هي (توجيه العاملين الى الانجاز، وتبسيط الضوء على الاهداف، والمشاركة في وضع الاهداف وتحديدها)، ويحظى موضوع الأداء بالاهتمام المتزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، او يعمل الجميع على التحسين في مستوى الأداء ورفع معدلاته حتى اصبح مؤشراً ومعيّاراً لقياس التقدم الاداري والاقتصادي كما له من أثر في معدلات التنمية الاجتماعية والاقتصادية في البلاد، واصبح يؤكد رفع مستوى المعيشة ونمو الدخل القومي.

ان الأداء تبرز من خلال ارتباطه المباشر بتحقيق اهداف اطراف عديدة سواء كانت هذه الاهداف أهمية مستقلة ام مشتركة ومن ثم فإن أداء المنظمة يرتبط بتحقيق اهداف المجتمع، ويشير البعض من الباحثين الى ارتباط أداء المنظمة بأهداف اصحاب المصالح الذين يمكن تعريفهم على انهم افراد او مجموعات يهتمون بأنشطة المنظمة نتيجة تأثيرهم الكبير بانجاز المنظمة لأهدافها وعليه تعريف اصحاب المصالح بأنهم اي مجموعة خارج المنظمة او داخلها تكون لديها مصلحة في أداء المنظمة وان كل مجموعة او فرد من اصحاب المصالح يهتم بعدة أنشطة او بنشاط واحد تقوم الشركة بأنجازها لتحقيق هدف محدد او عدة اهداف مثل (المالكون، والمقرضون، حملة الاسهم، والمجهزون، والعاملون، والزبائن، والحكومة) فالحكومة مثلاً تهتم بأمثال المنظمات للأنظمة والقوانين وكيفية استغلال موارد المجتمع . اما العاملون فيهتمون بالأجور المناسبة ومعدلاتها والمنافع التي تعمل على تحقيق رضا العاملين. في حين منهم المجهزون يهتمون بتجهيز المنظمة والمحافظة على حسن التفاعل معها. اما الزبائن فينصب اهتمامهم على نوعية الخدمات والسلع التي تقدمها المنظمة لهم. (العامري، ٢٠١٣: ١٥٧)

ثالثاً: ابعاد الاداء - توجد ابعاد عديدة لأداء العاملين ومن أهمها (فكري محمد، ٢٠٢١) :

١. الانتاجية : تعد الانتاجية مؤشراً اقتصادياً يستعمل لقياس فاعلية الادارة في ادارة النشاط الانتاجي ، ويعبر عنها بنسبه مئوية بين الانتاج (المخرجات) المتحقق من النشاط الانتاجي وعناصر الانتاج المستعملة (المدخلات) .

الانتاجية = المخرجات / المدخلات ، ويتستخدم في وحدات قياس الانتاجية (وحدات العمل أو رأس المال أو ساعات العمل الخ)

تأتي أهمية الانتاجية من تأثيراتها المهمة جداً في قدرة المؤسسة على تحقيق اهدافها لان زيادة الانتاجية تعني تحسين استثمار عناصر الانتاج.

٢. دوران العمل : أن مفهوم دوران العمل يركز على التغيير الذي يحصل في اعداد الافراد العاملين في المنظمة خلال مدد زمنية محددة وان تغير الاعداد يحصل نتيجة دخول الى المنظمة وخروج افراد اخرين منها مما تضطر المنظمة الى تعويض وملئ الفراغات الناتجة عن هذه الحالة في العاملين داخل المنظمة فتلجأ الى استقطاب افراد من المعينين الجدد لسد حاجة المنظمة وتعويض نقص الكوادر (محمد، ٢٠١١)

و يرجع سبب خروج الافراد في المنظمة الى احد الأسباب الآتية:

- الانتقال الى قسم آخر من العمل او الاستقالة بسبب عدم الرغبة في الاستمرار بالعمل في المنظمة أو في ذلك القسم من المنظمة.

- الفصل او انتهاء الخدمة من قبل صاحب العمل او ادارة المنظمة سواء كانت بصيغ الاستغناء عن الموظف ام الفصل.

- ايقاف الفرد العامل عن العمل لمدة محددة من الزمن ولاسباب تتعلق بالفرد نفسه .

- الاحالة الى التقاعد بسبب بلوغ السن القانوني او قبل بلوغ السن القانوني للفرد .

٣. الابتكار: يقصد بالابتكار هو التوصل الى ما هو جديد او هو تقديم طريقة جديدة او شيء جديد او تأليف المعرفة في المنتجات الجديدة. كما يعرف بأنه ممارسة جديدة او فكرة جديدة او تعبير جديد بالنسبة للفرد الذي يتبناها (جمال الدين احمد الحويطي، ٢٠٢٠).

٤. الرضا الوظيفي : يعد الرضا الوظيفي من أكثر موضوعات علم الإدارة التي تتسم بالغموض ، ذلك لأنها حالة داخلية ينتج عنها ردود فعل انفعالية متعلقة بالفرد يصعب فهمها ، وكذلك صعوبة قياسها بكل موضوعية ، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع (سعد بن سرور الغافري، ٢٠٢٤).

٥. تغيب العاملين : يعد الغياب عن العمل مشكلة خطيرة أن تشير التقديرات إلى أن التغيب عن العمل يكلف المملكة المتحدة وحدها ما يقارب (١٣) مليار جنيه استرليني سنوياً لأن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة الى الغياب وان كان لا يمنع ان يكون احد الاسباب المهمة المؤدية الى الغياب ولكن ليس كل الاسباب.

٦. الجودة : هي اما انتاج سلعته واما تقديم خدمة ذات جودة عالية ومتميزة تلبي رغبات واحتياجات العملاء وتحقيق رضاهم بشكل يتفق مع توقعاتهم. مفهوم الجودة هي مدخل شامل هدفه التحسين المستمر لجميع الوظائف والمستويات في المنظمة فهو يعتمد على التخطيط والتنظيم وتحليل أنشطة المنظمة من خلال مساندة ومشاركة كل مستويات المنظمة المتتابعة.

رابعاً: العوامل المؤثرة في أداء العاملين - يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها في الأداء ويمكن تحديد اهم تلك العوامل بالاتي: (جاسم، ٢٠١٧: ٣٤)

١. العوامل الفنية :- ان هذه العوامل تتضمن الهيكل التنظيمي والمواد الخام والتطور التكنولوجي واساليب وطرق العمل. ان هذه العوامل لها تأثير مباشر وواضح على كفاءة الافراد والمنظمة فكمية الآلات ونوعيتها والاساليب والطرق العلمية التي تستعمل في العمل تؤثر على اداء العاملين ومستوى الانتاجية.

٢. العوامل الانسانية:- هي قدرة الفرد على اداء العمل بصورة فعلية وتتضمن الخبرة والمعرفة والتعلم فضلا عن القدرات الشخصية والمهارات والتدريب وتتمثل ايضاً بالرغبة في العمل وتحدد من خلال الظروف الاجتماعية والمادية للعمل ورغبات الفرد واحتياجاته.

خامساً: الوسائل الواجب توافرها لتحسين اداء العاملين - لتحسين أداء العاملين ينبغي توفير مجموعة من الوسائل والتي من أهمها: (الجعبري، ٢٠٠٩: ٤٣)

١. الوسيلة الاولى :- تعتمد هذه الوسيلة على قدرات ومواهب العاملين وتنمية هذه المواهب اي انها تركز على ما يتميز به العمل من نواحي القوة واظهار الجانب الايجابي فيه حيث انه لايمكن القضاء على جوانب الضعف والقصور عند الافراد العاملين.

٢. الوسيلة الثانية:- في هذه الوسيلة يتم منح الافراد العاملين الحرية في انجاز الاعمال التي يرغبون في أدائها وان هذه الاعمال تنسجم مع مهاراتهم وقدراتهم وربط الرغبة بالاداء لتحسين اداء العاملين والوصول الى اداء متميز.

٣. الوسيلة الثالثة:- يتم التركيز في هذه الوسيلة ويكون في تحسين اداء الفرد عن طريق الربط ما بين اداء العمل والاهداف الشخصية للأفراد وتأكيد ان الرغبة في تحسين الاداء يؤدي الى تحقيق هذه الاهتمامات مما ينتج عنه تحقيق تحسين اداء العاملين.

سادساً: علاقة ضغوط العمل بالاداء الوظيفي - ان البحث حول العلاقة ما بين ضغوط العمل واداء العاملين هو موضوع مهم ومازال يحظى بالاهتمام الواسع من قبل الباحثين وان العديد من الدراسات التي اجريت بخصوص هذا الموضوع اشارة الى نتائج واءاء مختلفة حول طبيعة العلاقة فبعضها تشير الى (الفريجات، ٢٠٠٩: ٣٠٢)

١. ان العلاقة بين ضغوط العمل والأداء هي علاقة سلبية فهذه الضغوط تكون عائقاً امام عمل الافراد مما يجعل الفرد العامل يتجه الى مواجهة هذه المعوقات واستهلاك وقت اكبر للمواجهة والسيطرة عليها كما يلجأ الى التحايل والتدليس في العمل. وعليه تؤثر هذه الضغوط في الفرد

العامل الى حد اصابته بالامراض العضوية كالقلب والسكري وضغط الدم. كما ويتأثر الاداء العقلي فأن العمليات العقلية من ربط المعلومات والتذكر والاستدلال تصبح ضعيفة ويلجأ العاملون الى العداء مع الرؤساء والمرؤسين والزملاء لان جميع طاقاته النفسية والعقلية وحواسه موجهة الى مصادر الضغوط وكيفية التكيف معها. مما يؤدي الى قلة التركيز فياداء اعماله فأن هذه الضغوط يخلق حالة الاحباط والتوتر وعدم الشعور بالدافعية نحو العمل وهذا يقود الى انخفاض مستوى اداء العمل المطلوب.

٢. وبعض الباحثين يجدون ان ضغوط العمل المنخفضة لاتولد التحديات عند الفرد التي تحته على العمل فأن حجم التحدي الذي يواجهه الفرد العامل يزداد كلما ارتفع حجم ضغوط العمل مما يؤدي الى رفع مستوى الاداء فكل ما يتعرض له العاملون من صعوبات ومشكلات في العمل تعد جميعها تحديات تقودهم الى الاداء الافضل.

٣. هنا يرى الباحثون هنا وجود علاقة خطية منحنية ما بين الضغوط في العمل واداء الافراد فأن المستوى المنخفض في ضغوط العمل يعمل على تحفيز العاملين للعمل ويشعرهم بالضجر والملل وقلة الدافعية فضلاً عن كثرة التغيب عند وجود ضغوط عمل شديدة من ضغوط العمل يؤدي الى قلة القدرات عند الافراد في محاولتهم لمكافة الضغوط مما يؤثر على الفرد فيصاب بالارق والتوتر والتردد في اتخاذ القرار. اما المستوى المتوسط من الضغوط في العمل فسوف يساعد الافراد على الاستقرار والتوازن في القدرات وتوزيع قواه بين انجاز العمل ومكافة الضغوط.

سابعاً: مقومات تنفيذ استراتيجيات ضغوط العمل للحصول على اداء افضل -

يجب على الادارات العليا في منظمات الاعمال عند توجهها الى دراسة معالجة ضغوط العمل والسعي الى الموائمة بين ضغوط العمل واداء العاملين للحصول على الاداء الافضل للعاملين والذي ينعكس بدوره على اداء المنظمة كاملةً ومن المقومات الواجب مراعاتها عند تنفيذ هذه الاستراتيجيات الاتي: (موسى، ٢٠١٥: ١٥١)

١. ان تبدأ المنظمة بتحديد الاسباب الحقيقية والعناصر التي تؤدي الى الضغوط في العمل وتوضيحها الى المشرفي والمديرين المختصين بمعالجة ضغوط العمل وتطويرهم من خلال الالمام بها مع فهم الدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقوموا بتنفيذ هكذا استراتيجيات مثل هذا النوع تجاه العاملين بدون وضع الخطط ودراسة كيفية تنفيذها بما يخدم العاملين والمنظمة معاً.

٢. وضع هدف محدد وواضح لاجراء ومتابعة عملية معالجة ودراسة الضغوط في العمل داخل المنظمة من خلال التطوير والتحسين في الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين منها فضلاً عن الزيادة بأنواعها و الكفاءة في اداء العاملين، توفير افضل جو لاداء العمل أو تطويرهم وتنمية خبراتهم ومهاراتهم بالتدريب.

٣. دقة المعلومات المطلوبة عن العاملين في تقييم مستوى ادائهم أذ سيستند اليها في اتخاذ قرارات مستقبلية في التوجه الى تنفيذ استراتيجيات محددة.

٤. يجب على المنظمة ان تقوم بوضع اسس واضحة ومقياس عمل أو معايير محددة لمؤشرات ضغوط العمل ومعرفة مدى انعكاسها على نشاط الافراد العاملين ومستوى ادائهم، ومدى تجاوبها مع الاهداف المحددة من قبل الادارة العليا في المنظمة، وان تقوم بمراجعة عاملها بصورة دورية تزامناً مع تنفيذ خططها الاستراتيجية التي تهدف الى معالجة ضغوط العمل للحصول على اداء افضل.

٥. وضع خطة تفصيلية ومتسلسلة لتقليل الضغوط في العمل وجعلها في مسارات معقولة وممكن تحقيقها

وينبغي ان تحضى اهداف هذه الخطة بقناعة العاملين والفاعلية ليساهموا جميعاً في المنظمه و بالتعاون فيما بينهم للعمل معاً على إنجازها .

المبحث الثالث - الإطار العملي

- نتائج الاتساق الداخلي :انّ صدق الاتساق الداخلي يقصد به مدى الاتساق لكل فقرة من الفقرات في الاستبانة مع المجال الخاص بهذه الفقرة. قام الباحث بمعرفة الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال الحساب لمعاملات الارتباط ما بين الفقرات ولكل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة ودرجة المجال الكلية.

- الصدق البنائي :هو احد المقاييس لصدق الاداة فهو يقيس مدى تحقيق الاهداف التي ترغب الاداة في الوصول اليها ويبين مدى الارتباط ما بين مجالات الدراسة والدرجة الكلية للفقرات الموجودة في الاستبانة

الجدول (٢) معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية

للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالي (Sig.)
ضغوط العمل واثرها في الافراد العاملين في التربية العامة الرصافة الثانية	٠.٦٨٧*	٠.٠٠١

ان الجدول (٢) يوضح معاملات الارتباط في مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0,05$ وتعد المجالات صادقه لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة - يقصد به أن تكون نتيجة هذه الإستبانة في حال اعادة توزيعها اكثر من مرة في الظروف والشروط نفسها. او هي استقرار لنتائج الاستبانة في حال تم توزيعها على افراد العينة لمرات عديدة ومدد زمنية محددة وعدم تغيير هذه النتائج بشكل كبير. ويلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة بلغت (٠.٨٥٧) وبذلك يمكن الاعتماد عليه لانه اكبر من (٠,٠٠٥) واقرب ال(٠,١).

اختبار التوزيع الطبيعي - استعملت اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار هل ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ام لا؟، وتبين أن قيمة هذا الاختبار تساوي (١,٣٥٧) اما القيمة الاحتمالية (Sig) فهي أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥) مما يدل على ان توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي فلقد تم استعمال الاختبارات المعلمية لتحليل بيانات الاستبانة.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

الجنس			العمر					المؤهل العلمي	
ذكر	انثى	٢٥-١٨	٣٣-٢٦	٣٤-٤١	٤٢-٤٩	٥٠ فأكثر	اعدادية	بكالوريوس	دراسات عليا
١١	١٩	٧	١٠	٧	٦	٠	١	٢٢	٧
النسبة المئوية %	٣٧	٦٣	٢٣	٣٤	٢٣	٢٠	٤	٧٣	٢٣

يوضح الجدول (٣) ان توزيع الافراد المبحوثين حسب النوع الاجتماعي (الجنس) اذ يشير الى ان نسبة الاناث كانت لها اعلى من نسبة الذكور بلغت (٣٧ %) ونسبة الذكور كانت (٦٣ %) وان توزيع الافراد المبحوثين حسب العمر كانت اعلى للاعمار بين (٣٣-٢٦) ونسبة (٤٣ %) وهي فئة شبابية.

وان توزيع الافراد المبحوثين بحسب المؤهل العلمي بلغ اعلى نسبة لشهادة البكالوريوس اذ تمثل (٧٣ %) من نسبة العينة.

تحليل فقرات الاستبانة - تحليل فقرات مجال " ضغوط العمل واثرها في اداء الافراد العاملين في التربية العامة الرصافة الثانية

استعمل اختبار (T) لمعرفة اذا كان متوسط درجة الاستجابة تصل الى درجة الحياد (٣) ام لا وكما يأتي:

الجدول (٤) - المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية

م	الفقره	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	Std
١.	إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب.	٣,٧٥	٦٩,٨٤	٥,٩٢	٠,٠٠٠	١,٠٨٠
٢.	الواجبات الملقاه على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكولة لي.	٤,٤٣	٧٣,٤٤	٦,٨٣	٠,٠٠٠	٠,٦٧٥
٣.	اكلف بمهام خارج نطاق عملي و على حساب وقت عملي الرسمي.	٤,٥٣	٧٧٢,٨٥	٤,٩٧	٠,٠٠٠	٠,٦٤٠
٤.	اقتصر الى الخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكولة لي.	٣,٩٨	٧٤,٨٤	٧,٦٢	٠,٠٠٠	١,٢٠٩
٥.	تسبب ضغوط العمل تزايد معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا عنه.	٣,٨٥	٧٩,٣٥	٨,٦٠	٠,٠٠٠	٠,٨٦٤
٦.	تعقد اجتماعات كثيرة أثناء العمل الرسمي.	٤,٢٨	٨٥,٦	٨,٥١	٠,٠٠٠	٠,٨٤٧
٧.	تسبب ضغوط العمل شعور الفرد بعدم الاتزان.	٤,٢٠	٨٤	١٤,١٢	٠,٠٠٠	٠,٩٣٩
٨.	هنالك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية.	٤,٤٠	٨٨	٤,٦١	٠,٠٠٠	٠,٧٧٨
٩.	توفير ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد يؤدي الى خلق بيئة افضل لحياة العمل.	٤,٤٥	٨٠,٦٥	١٠,٠٥	٠,٠٠٠	٠,٧٤٩
١٠.	أطلع الى مسؤوليات جديدة إضافة الى مهامى الحالية.	٤,٣٥	٨٧	٢,٣٤	٠,٠٢٣	٠,٨٠٢
١١.	لدى الإستعداد و الرغبة للقيام بأي مهام إضافية يتم تكليفي بها.	٤,٤٥	٨٩	١,٧٠	٠,٠٩٤	٠,٧١٤
١٢.	أرى أن معدل أخطائي في العمل محدودة مقارنة بزملائي.	٤,٢٢	٨٦	١,٧٢	٠,٠٩٠	٠,٨٩١
١٣.	يزدحم مكان العمل بالمراجعين و العملاء.	٤,٢٨	٨٥,٦	٠,١٩	٠,٨٥٢	٠,٧١٦
١٤.	كثرة المكالمات و الإستفسارات تعيق عملي.	٤,٠٨	٨١,٦	١,٨٨	٠,٠٦٦	٠,٨٢٩
١٥.	سبق لي أن تقدمت بأفكار و مقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي.	٤,١٣	٨٢	٤,٣٥	٠,٠٨٠	٠,٩٣٩
١٦.	أحرص باستمرار على إستغلال وقت العمل.	٣,٩٠	٧٨	٥,٣٢	٠,٠٠٠	١,٠٥٧

يدل المتوسط الحسابي للفقرات جميعها كوحدة واحدة وهو (٣,٨٥) على ان افراد العينة مجملًا عدوا ان الأعمال التي توكل إليهم لا تشكل عبئاً عليهم، أي أنها لا تشكل ضغطاً، و من خلال ملاحظة القيم المرتفعة نوعاً ما في قيم الانحراف المعياري نجد ان افراد العينة لم يتفقوا على ان المهام التي توكل إليهم في كمها و تنوعها تشكل عبئاً للعمل، وأن الوزن النسبي يساوي (٧٤,٢٦%) والقيمة الاحتمالية (Sig) مساوية ٠,٠٠٠. ولهذا يعتبر ان المجال دال احصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$. وقد زاد متوسط درجة الاستجابة في هذا المجال عن درجة الحياد وهي (٣) .

المبحث الرابع - الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات - قد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات نذكر أهمها:

١. ان ضغوط العمل مجموعة من عوامل البيئية تؤثر بصورة سلبية في اداء العاملين ومنها (عبء العمل، وغموض الدور، وصراع الدور، والعلاقات الشخصية في العمل وبيئة العمل المادية) وهذه العوامل جميعها تكون تسبب ضغوط العمل.
 ٢. لا يعتمد اداء الافراد العاملين على قدراتهم فقط وانما يعتمد على ما يمتلكون من دافعية للعمل بالوقت نفسه، وان الدافعية لا تعتمد بعامة على الظروف المادية للعمل الا بنسبة بسيطة لكنها تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع احتياجات الافراد العاملين.
 ٣. أن أهم مراحل ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والأكثر شيوعاً تتمثل في (الانذار او التنبيه للخطر، المقاومة، الاستنزاف).
 ٤. تسبب ضغوط العمل بزيادة معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا عنه.
- ثانياً: التوصيات - في ضوء ما سبق اوصى البحث بالاتي:
١. خلق بيئة عمل افضل تضمن رضا الافراد العاملين مما يؤدي الى توفير البيئة الملائمة لتطوير العمل.
 ٢. العمل على تنظيم الاجتماعات بين الرؤساء والمرؤوسين مما يعزز العلاقة بينهم وخلق بيئة عمل ايجابية تعمل على تحسين مستوى الاداء لدى الافراد.
 ٣. بيان المهام الوظيفية لكل وظيفة وشرحها للعاملين بدقة لخلق بيئة عمل افضل.
 ٤. إن توفير ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد يؤدي الى خلق بيئة افضل لحياة العمل.

المصادر

١. عبد الكريم، مؤيد وشاكر النقيب، (٢٠٠٢)، "العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي"، مجلة جامعة الانباء للعلوم الاقتصادية والادارية، مجلة ٤، العدد ٩.
٢. السيد، عثمان فاروق، "القلق و إدارة الضغوط النفسية"، دار الفكر العربي، القاهرة، ص ٢٠٩-٢١٠، (٢٠٠١).
٣. حسين، طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم حسين، (٢٠٠٦)، "إدارة الضغوط النفسية والتربوية"، دار الفكر للطباعة، عمان.
٤. السيسي، شعبان علي حسين، "أسس سلوك الانسان بين النظرية و التطبيق"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية مصر، (٢٠٠٢).
٥. زيدان، مصطفى ابراهيم، الاشراف والانتاجية، عكاظ للنشر والتوزيع، الرياض، ط ١، (١٩٨٤).
٦. حسن، راوية، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، (٢٠٠٧).
٧. القاضي، زياد مفيد، علاقة الممارسات الاستراتيجية لادارة الموارد البشرية واداء العاملين واثرها على اداء المنظمات، جامعة الشرق الاوسط، كلية ادارة الاعمال، (٢٠١٠).
٨. بن عيشي، عمار، دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، جامعة محمد بو ضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، (٢٠٠٦).
٩. الشوابكة، خالد محمد، العلاقة بين التطبيق الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي، الادارة العامة، الجامعة الاردنية، (٢٠٠٨).
١٠. الفريجات، خضير كاظم، اللوزي، موسى سلامة، الشهابي، انعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصره، مكتبة الجامعة الشارقة، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، ط ١، (٢٠٠٩).
١١. الحمداني، الهام محمد، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل دراسة ميدانية في دور الدولة الإيوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، (٢٠١١).
١٢. الجعبري، عدنان، دور الابداع الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين، (٢٠٠٩).
١٣. العامري، عامر عبد اللطيف، اثر ادارة الصحة والسلامة المهنية في اداء العاملين، الكلية التقنية الادارية، مجلة كلية المأمون الجامعة، العدد ٢١، (٢٠١٣).

١٤. فكرى محمد م, and محمد "مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياه العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات".المجلة المصرية للدراسات التجارية :45(3) 182-135, (2021).
١٥. محمد, ا. ع. and ا. ا. راشد, الرضا الوظيفي ودوران العمل :حالة مهندسي الشركة السعودية للكهرباء في القطاع الشرقي, (٢٠١١).
١٦. جمال الدين أحمد الحويطي, ح". دور القيادة التنموية في تنمية أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية بمصر Journal of Environmental Studies and Researches 10(3): 526-537 (٢٠٢٠).
١٧. سعد بن سرور الغافري, أثر المؤهل العلمي والطموح المهني على الرضا الوظيفي لدى المعلم العماني وعلى التفكير الريادي والأداء التنافسي لدى طلبته "مجلة كلية التربية (أسيوط. 40(1): 1-96. (2024).
١٨. ماهر, احمد, السلوك التنظيمي, الدار الجامعية, الاسكندرية, (٢٠١٤).
١٩. وسام ابراهيم موسى, أثر ضغوط الطمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية, مجلة العلوم الاقتصادية والادارية, المجلد ٢١, العدد ٨١, (٢٠١٥).
٢٠. المعشر, عيسى ابراهيم, اثر ضغوط العمل على اداء العاملين, جامعة الشرق الاوسط, كلية العلوم الادارية والمالية, قسم ادارة الاعمال, (٢٠٠٩).
٢١. جاسم, احمد نوار, الحوافز ودورها في تحسين أداء العاملين, جامعة تكريت, كلية الادارة والاقتصاد, مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية, المجلد ١٠, العدد ٤٠, (٢٠١٧).
٢٢. عزيز, خالد محمود وضائع, السيد وليد عامر, "بناء مقياس ضغوط العمل لمدرء معاهد التربية الرياضية في اقليم كوردستان العراق من وجهة نظر منتسبيها", مجلة اباحث كلية التربية الاساسية, المجلد ١٥, العدد ١, (٢٠١٨).
23. Quick, James C, "An Isomorphic Theory of Stress, the Dynamics of Person Environment Fit", Stress and Health, USA: John Wiley and Sons ,(2001).