

تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي : دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من أعضاء

⁺
الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية

إيمان عبد الرضا محمد *

المستخلص:

هدف البحث إلى التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها التدريسيين ، والمرتبطة بالوظيفة من حيث (غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل ، بيئة العمل المادية ، التطور الوظيفي) ، فضلا عن تشخيص مستويات الأداء الوظيفي لهم ، وكذلك التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، وأخيرا تحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي . وقد استخدمت الباحثة استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات ، وتم توزيع الاستبانة على (67) تدريسي في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية من أصل (73) تدريسي . وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات بعد معالجة النتائج إحصائيا من أهمها :

وجود علاقة ارتباط معنوية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، كما تضمن البحث مجموعة من التوصيات منها :
التأكيد على تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والتدريسيين لما لذلك من اثر في تعزيز دافعية التدريسيين وزيادة أدائهم الوظيفي لمنظمتهم ، وذلك من خلال عقد لقاءات ودية بعيدة عن جو العمل ومشاكله.

THE IMPACT OF THE WORK PRESSURES ON THE JOB PERFORMANCE "EXPLORATORY AND ANALYTICAL STUDY THE OPINIONS OF A SAMPLE OF FACULTY MEMBERS IN THE TECHNICAL INSTITUTE FOR ADMINISTRATION / ALZAFARANYIA

Eman Abdalreda Mohammed

Abstract :

The research aims to identify the work pressures that the instructors faced concerning their job in (role ambiguity , role conflict , work load , physical work environment , career development) and also diagnose their job performance levels as well as identify the relationship between job stress and job performance , and finally determine the extent of the impact of work pressure on the job performance. The research has used a questionnaire to collect data and information .The questionnaire was distributed to (67) instructors from the original number (73) who work on the institute of technical administration . After processing the results statistically , the research found a number of conclusions as follows : There were significant correlation between work pressure and job performance . In conclusion , the research included a series of recommendations , including : Emphasis on the activation of the concept of human

⁺ تاريخ إستلام البحث 2015/3/15 ، تاريخ قبول النشر 2016/8/3 .
^{*} مدرس /معهد الادارة التقني .

relationships between the administration and the teaching staff because of the impact of that strengthening the motivation of instructors and increased their job performance for the organization , through friendly meeting far from work at mosphere and its problems

المقدمة:

يتسم العصر الحديث بتزايد الضغوط المفروضة على الأفراد والمنظمات ، وتسعى المنظمات لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها البقاء والاستمرار . ومما يساعدها على ذلك إدارة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الفاعلية وتعزيز الأداء للمنظمة ، وبما يؤدي إلى تحسين جودة العمل أو الخدمة المقدمة ، وبالتالي رفع الكفاءة . إن الشخص يقضي معظم وقته في عمله ، ويجري هذا العمل في منظمات مختلفة قد تكون (الجامعة أو المصنع أو المتجر أو المصرف أو المستشفى أو غير ذلك) ، ووجود الشخص في تلك المنظمات يقتضي أن تجعله يعمل في بيئة تملي عليه شروطها ، وتفرض عليه نوعاً من القلق أو الخوف ، فالتعلم على الآلات الحديثة ، والتأقلم مع جو العمل ، وطبيعة العمل الملقى على عاتقه ، وشدة الإيقاع الذي يجب أن يعمل به لكي ينجز عمله وغير ذلك، كل ذلك يخلق لديه مشاعر كثيرة ومتعددة مليئة بالإحباط والصراع النفسي والتردد والشك في قدرته على إنجاز العمل . ويعود الاهتمام المتزايد من الباحثين في مجالات عديدة بموضوع ضغوط العمل إلى ما تسببه من آثار نفسية وجسدية ضارة مثل (الاكتئاب، وأمراض القلب) ، وإلى ما تسببه من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم بالعمل متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمنظمة، وارتفاع معدل الغياب، وزيادة نسبة الخطأ، وإلى ما تسببه من انعكاسات سلبية على أداء المنظمات نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية وزيادة حوادث العمل والتأمين الصحي .

لذلك فقد جاء هذا البحث ليسلط الضوء على تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية من خلال عرض مشكلة البحث ، الهدف ، الأهمية ، المنهج والأداة المستخدمة . ولتحقيق أهداف هذا البحث تم تقسيمه إلى أربعة مباحث ، تضمن المبحث الأول منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة ، وخصص المبحث الثاني لعرض الإطار النظري ، وتناول المبحث الثالث الجانب العملي ، أما المبحث الرابع فتوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول : منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على منهجية البحث ، من حيث مشكلة البحث ، الأهداف ، الأهمية ، الفرضيات ، أسلوب جمع البيانات ، مجتمع وعينة البحث ، استمارة الاستبيان والأجزاء المكونة لها . بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات . وأخيراً ينتهي المبحث ببعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي تم الحصول عليها من المراجع والكتب والمجلات العلمية ، والتي تناولت موضوع الدراسة أو المواضيع القريبة منها .

أولاً : منهجية البحث

1 . مشكلة البحث

لقي موضوع ضغوط العمل كما سبق القول اهتماماً متزايداً من الباحثين في مجالات عديدة ، لما للضغوط من آثار نفسية وبدنية ضارة ، ولما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل ، وبالتالي على أداء المنظمات بشكل عام ، لذلك سعت كثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أسباب ضغوط العمل، والآثار المترتبة عليها،

واستراتيجيات التعامل معها . وقد تعددت المصادر المسببة لضغوط العمل في الدراسات المختلفة كل حسب توجهه في العمل ، أو المهنة التي ينتمي إليها .

وهنا تتمثل مشكلة البحث بالإجابة على الأسئلة التالية:

1. هل يعاني العاملون في المعهد موضوع البحث من الضغوط الوظيفية الناتجة عن الوظيفة من حيث (عبء العمل الزائد والناقص ، التغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل ، العلاقات في العمل ، الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير) والمرتبطة بالأدوار مثل صراع الأدوار وغموض الدور ؟ وما هي قوة هذه الضغوط ؟
2. ما هو مستوى الأداء الوظيفي للتدريسيين عينة البحث ؟
3. هل هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ؟
4. هل تؤثر الضغوط الوظيفية على مستوى أداء العمل بشكل جوهري ؟
5. ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة للضغوط الوظيفية التي يعاني منها التدريسيون في المستويات الإدارية المختلفة ؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المبحوثة في ضغوط العمل والأداء الوظيفي على أساس المؤهل العلمي ؟

2. أهداف البحث :

في ضوء طبيعة مشكلة البحث تتكون الأهداف الرئيسية لهذا البحث :

1. التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها التدريسيون والمرتبطة بالوظيفة من حيث (عبء العمل والتغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل ، العلاقات في العمل والضغوط الناتجة عن أسلوب المدير) والضغوط المرتبطة بالأدوار مثل غموض الدور وصراع الأدوار .
2. التعرف على مستويات الأداء الوظيفي للتدريسيين عينة البحث .
3. اختبار العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة المتمثلة بضغوط العمل والأداء الوظيفي .
4. اختبار نمط التأثير الذي تحدثه ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للتدريسيين .
5. اختبار الفروق في قوة ضغوط العمل والأداء الوظيفي لأفراد العينة باختلاف المؤهل العلمي للتدريسيين .

3 أهمية البحث :

تتبع أهمية البحث من النقاط التالية:

1. أهمية موضوع الضغوط الوظيفية : حيث أن الضغوط الوظيفية تؤدي إلى نتائج سلبية تكلف المنظمات الكثير من المال والجهد نتيجة الآثار السلبية للضغوط الوظيفية على العاملين ، كما أن معرفة مصادر الضغوط و مسبباتها تمكن الإدارة من السيطرة على الضغوط بفاعلية للتخفيف من آثارها السلبية، والاستفادة من آثارها الإيجابية المحفزة على الأداء .
2. إن الأداء الوظيفي يعد من الموضوعات الهامة، ليس فقط على صعيد الدراسة النظرية، بل على الصعيد العملي أيضاً لما يمكن أن يحققه من نجاح للمنظمة في تحقيق مستويات عالية من النمو، من خلال دفع الشخص لتبني سلوكاً يفوق السلوك المرغوب به من جانب المنظمة ، وإعطاء الشخص المنظمة جزءاً من نفسه في سبيل نجاحها واستمرارها .

4. فرضيات البحث :

- انطلاقاً من مشكلة وأهداف البحث ، فقد جرى اعتماد الفرضيات الآتية :
- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .
 - 2- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي .
 - 3- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي .
 - 4- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي .

5. أدوات جمع البيانات:

لقد اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات النظرية على الكتب والرسائل والمقالات العربية والأجنبية والتي لها علاقة بموضوع البحث ، وفي الجانب التطبيقي أعدت استمارة استبيان تناولت ثلاث أجزاء لقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، يتعلق الجزء الأول بالمعلومات العامة عن عينة البحث ، وكان الجزء الثاني خاص بقياس ضغوط العمل إذ تناول خمس متغيرات فرعية وهي (غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل ، بيئة العمل المادية ، التطور الوظيفي) من خلال عشرون سؤالاً ، فيما اختص الجزء الثالث بقياس الأداء الوظيفي، حيث تضمن عشرة أسئلة (الملحق 1)، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تقييم الاستمارة لسهولة وثبات نتائجها ، فضلاً عن موضوعية المقياس، لإتاحة الفرصة أمام الشخص لكي يعبر عن رأيه بالنسبة لكل متغير من المتغيرات في الاستبيان .

6. مجتمع وعينة البحث :

تضمن مجتمع البحث أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية كافة، والذي يبلغ عددهم الفعلي (73) تدريسي، وذلك لأهمية قطاع التعليم للشخص والمجتمع من خلال إعداد كوادر مؤهلة وقادرة على تطوير المجتمع .

ولضمان الدقة والسرعة في جمع البيانات فقد وزعت الباحثة الاستبانة على عينة البحث والتي تضمنت (67) تدريسي . وبعد القيام بجمع الاستبانات الموزعة استطاعت الباحثة أن تسترد جميع الاستبيانات، وبنسبة استرجاع (100%)، وبعد تدقيق الاستمارات تبين أن كافة استمارات الاستبيان صالحة للتحليل . ويوضح الجدول (1) السمات الشخصية والوظيفية لعينة البحث .

جدول (1) السمات الشخصية والوظيفية لعينة البحث

النسبة %	التكرار	السمات الشخصية والوظيفية
%34.33 %65.67	23 44	الجنس - ذكر
		- أنثى
%100	67	المجموع
%7.46 %17.91 %10.45 %64.18	5 12 7 43	العمر 25 - 30 سنة
		31 - 35 سنة
		36 - 40 سنة
		41 سنة فأكثر
%100	67	المجموع
%19.40 %16.42 %49.25 %14.93	13 11 33 10	المؤهل العلمي - بكالوريوس
		- دبلوم عالي
		- ماجستير
		- دكتوراه
%100	67	المجموع
. %10.45 %31.34 %25.37 %32.84	. 7 21 17 22	مدة الخدمة أقل من 5 سنوات
		5 - 10 سنة
		11 - 15 سنة
		16 - 20 سنة
		21 سنة فأكثر
%100	67	المجموع

المصدر : إعداد الباحثة في ضوء الاستجابات التي تضمنتها الاستبانة

يبين الجدول (1) خصائص أفراد العينة الشخصية والوظيفية، إذ تشير النتائج الواردة منه إلى أن نسبة الذكور في عينة البحث قد بلغت (34.33 %)، بينما بلغت نسبة الإناث (65.67 %) من إجمالي أفراد العينة، وبذلك نلاحظ أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور من أفراد عينة البحث .

إما عن توزيع أفراد عينة البحث حسب العمر فيشير الجدول (1) إلى أن نسبة الذين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (30.25) سنة قد بلغت (7.46 %)، أما الفئة العمرية (35.31) سنة قد بلغت (17.91 %)، أما الفئة العمرية (36 - 40) سنة بلغت نسبتها (10.45 %)، في حين بلغت النسبة (64.18 %) للفئة العمرية (41 سنة فأكثر)، وتدل هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة البحث من ذوي الخبرة والمهارة في التدريس . وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد أتضح أن الذين يحملون شهادة الماجستير تشكل أعلى نسبة حسب المجموع العام، حيث بلغت (49.25 %)، وان (19.40 %) منهم يحملون شهادة البكالوريوس، في حين بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي (16.42 %)، أما نسبة (14.93 %) فقد كانوا يحملون شهادة الدكتوراه . وفيما يتعلق بالخدمة فقد أتضح أن (21 سنة فأكثر) شكلت أعلى نسبة حسب المجموع العام حيث بلغت (32.84 %)، وهذا مؤشر على ارتباط العمر بمدة الخدمة والكفاءة والخبرة .

وفيما يتعلق بالاختبارات الخاصة بأداة الدراسة (الاستبانة) ما يلي :

1- صدق الأداة (Instrument Validity): وتعني قدرة استبانة الدراسة على قياس المتغيرات والعوامل التي صممت الاستبانة لقياسها ، حيث تم مراعاة الشمولية وعدم الازدواجية في الاستبانة ، وتم عرض الاستبانة على أربعة من الخبراء المختصين في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني للتأكد من صدق الأداة (الملحق 2) . وعلى ضوء ملاحظات المحكمين عدلت بعض العبارات وأعيد صياغة بعضها الآخر بحيث تصبح مفهومة وواضحة لأفراد عينة البحث لتخرج الاستبانة بشكلها النهائي .

2- ثبات الأداة (Instrument Reliability): ويشير إلى مدى الحصول على النتائج نفسها لو تم تكرار الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام نفس الأداة (الاستبانة) ، وتم استخدام مقياس التجزئة النصفية (Split Half) ، وتتلخص هذه الطريقة في إيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية في الاستبانة ودرجات الأسئلة الزوجية والبالغ عددها (67) استمارة ، وتم تقسيم فقرات المقياس البالغ (30) فقرة على نصفين ، الأول الفقرات الفردية ، ويضم الثاني الفقرات الزوجية ، ويجري تصحيح معامل الارتباط بمعادلة (Spearman – Brown)، وقد أشار [1] إلى أن قيمة معامل الثبات البالغة (0.67) تعد كافية للدراسات التي تعتمد الاستبانة أداة لها . وبعد استعمال هذه الطريقة تبين بأن معامل الثبات للاستبانة ككل قد بلغ (0.82) وهو معامل ثبات عالي وتجاوز (0.67) ومن ثم فإن ثبات الاستبانة قد تحقق .

7. متغيرات البحث ومقاييسه

يشمل البحث متغيرين أحدهما مستقل (ضغوط العمل) ، والآخر تابع (الأداء الوظيفي) وكما يلي :

1. متغير ضغوط العمل (المتغير المستقل) : هو المثيرات النفسية والفسولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفاعلية ، وتم قياس متغير ضغوط العمل بـ (5) متغيرات فرعية (الجزء الثاني من الاستبانة) وفق مقياس ليكرت الخماسي من خلال عشرون سؤالاً لكل متغير أربعة أسئلة، وتم الاعتماد على دراسة (حسين ، 2013) [2] و (بنات ، 2009) [3] لصياغة وتطوير المتغيرات الفرعية التالية بعد أن عدلت بعض العبارات وأعيد صياغة بعضها الآخر :

أ . غموض الدور : يعني النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الشخص وقد خصصت له الفقرات (4.1) .

ب . صراع الدور : يقصد به التعارض الذي يحدث للشخص نتيجة وجود مطالب عمل مختلفة وقد خصصت له الفقرات (8.5) .

ج . عبء العمل : هو تحميل الشخص أعباء فوق طاقته وقد خصصت له الفقرات (12.9) .

د . بيئة العمل المادية : تتعلق بظروف العمل المادية من (أثاث ، معدات ، أجهزة ، إضاءة ، تهوية) وغيرها وقد خصصت لها الفقرات (16.13) .

هـ . التطور الوظيفي : يعني مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها الشخص أثناء حياته الوظيفية في المنظمة وقد خصصت له الفقرات (20.17) .

2. متغير الأداء الوظيفي (المتغير التابع) : هو درجة تحقيق واتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة ، وتم قياس متغير الأداء الوظيفي بـ (10) أسئلة وقد خصصت له الفقرات (10-1) (الجزء الثالث من الاستبانة) وفق مقياس ليكرت الخماسي ، وقد تم تعديل هذه الفقرات وإعادة صياغتها لتتلاءم مع موضوع الدراسة الحالية بالاعتماد على دراسة (حسين ، 2013) [2] و (المعشر ، 2009) [4] .

8. أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

- اعتمد البحث على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة وتحليل البيانات ، وانسجاماً مع طبيعة أهداف هذا البحث فقد استخدمت الباحثة عدة أساليب في تحليل البيانات هي :
1. اختبار الثبات : كما أسلفنا استخدم هذا الاختبار والمتمثل بطريقة التجزئة النصفية (Split Half) .
 - 2- الأساليب الإحصائية الوصفية : تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية وذلك للحصول على معلومات عن خصائص وملامح عينة الدراسة ، وقد تضمنت هذه الأساليب (التكرارات ، النسب المئوية) .
 3. الوسط الحسابي لقياس قوة متغيري البحث ، والانحراف المعياري لقياس درجة تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي .
 4. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) : تم استخدام هذا الأسلوب للكشف عن مدى وجود فروق إحصائية بين متغيرين يحتويان على عدد من الفئات .
 5. معامل الارتباط لسبيرمان : استخدم لقياس مدى وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل الأداء الوظيفي .
 6. معامل الانحدار الخطي المتعدد : استخدم لقياس مدى تأثير متغيرات ضغوط العمل في الأداء الوظيفي .

9. حدود البحث :

تحدد في :

- أ . الحدود العلمية : تتحدد في متغيري ضغوط العمل والأداء الوظيفي .
- ب . الحدود الزمانية : تتحدد في تاريخ بداية البحث (2014/9/1) لغاية الانتهاء منه في (2015/3/15) .
- ج . الحدود المكانية : معهد الإدارة التقني / الزعفرانية
- د . العينة البشرية : عينة قوامها (67) من تدريسيي المعهد موقع البحث .

10. منهج البحث :

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وأهدافه وأهميته ومحدداته أتبع المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على قراءة الدراسات السابقة بعمق وتحليلها بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع البحث، كما اعتمدت الدراسة في جانبها الميداني على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أساس تجميع البيانات المتعلقة بضغوط العمل والأداء الوظيفي على وفق آراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية ، وذلك لغرض وصف وتحليل هذه البيانات، ومن ثم تفسيرها للوصول إلى التعميمات السابقة .

ثانيا : الدراسات السابقة ومجالات الإفادة منها

1. دراسات تتعلق بضغوط العمل :

أ . دراسة [5] بعنوان (ضغوط العمل وأثرها في عملية اتخاذ القرارات) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية ، وكذلك التعرف على أثر ضغوط العمل في خطوات عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية ، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الإدارية في الأجهزة الأمنية والمدنية بمدينة الرياض وعددها (889) مفردة ، وتم أخذ عينة بواقع (50%) من مجتمع الدراسة الأصلي وقد تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية . وكان من أهم نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في الأجهزة الأمنية والمدنية اقل من الوسط لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادة الأمنية ، وان

تأثير ضغوط العمل في إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات متماثل لدى القيادات الإدارية في كل من الأجهزة الأمنية والمدنية .

ب . دراسة [6] بعنوان (الكشف عن تأثيرات دور ضغوط العمل في تقييم أداء بائعي المفرد) .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقات السببية بين دور ضغوط العمل وتقييم أداء بائعي المفرد ، وقد تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في (8) وحدات من متجر وطني كبير لبيع الملابس والإكسسوارات ، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة من (259) عاملا من عاملي المتجر الوطني، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير لضغوط العمل على توجه الزبون ، كذلك وجود علاقة تأثير سببية لضغوط العمل في توجه الزبون .

2 . دراسات تتعلق بالأداء الوظيفي :

أ . دراسة [7] بعنوان (المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي البنوك في البحرين) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على توجهات العاملين لبنوك البحرين نحو المناخ التنظيمي وعلاقة ذلك بأدائهم الوظيفي ، وقد تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في بنوك البحرين ، إذ تضمنت عينة الدراسة (924) موظفا من موظفي البنوك ، وقد استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المنهج المسحي باستعمال استبانته لتحليل البيانات ، وتم التوصل إلى أن هناك علاقة طردية بين توجهات العاملين في بنوك البحرين نحو المناخ التنظيمي ومستوى أدائهم الوظيفي

ب . دراسة [8] بعنوان (الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض) .

حاولت هذه الدراسة الكشف عن الأداء الوظيفي للموظفين عن طريق استخدام استمارة استبيان تم توزيعها على عينة الدراسة والبالغة (380) استبانته، وتم استرجاع (302) منها صالحة للتحليل الإحصائي، واستخدم أسلوب العينة الاحتمالية (الصدفة) . وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ارتفاع في مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة .

3 دراسات حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي :

أ . دراسة [9] بعنوان (وجهات نظر المراجعين والمحاسبين الأردنيين اتجاه التزامهم الوظيفي والمهني) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجهات نظر المراجعين والمحاسبين الأردنيين اتجاه التزامهم الوظيفي والمهني ، وقد اعد الباحث قائمة استبيان تم توزيع (300) استبانته ، واستلم الباحث (193) استبانته سليمة قابلة للتحليل ، أظهرت الدراسة وجود علاقة موجبة بين وجهات نظر المراجعين والمحاسبين الأردنيين اتجاه التزامهم الوظيفي والمهني .

ب . دراسة [10] بعنوان (ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي) .

هدفت الدراسة إلى دراسة مصادر ضغوط العمل لدى حراس الأمن ، والتعرف على اتجاهات حراس الأمن نحو التسرب الوظيفي ، ومعرفة نوع العلاقة بين مستويات ضغوط العمل والميل نحو التسرب الوظيفي لحراس الأمن العاملين في الرياض ، وقد تكونت عينة الدراسة من (560) فردا . ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستويات ضغوط العمل نحو التسرب الوظيفي مرتفع .

ج . دراسة [11] بعنوان (العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي من خلال استمارة استبيان وزعت على (169) موظف ، وتم استلام (123) استبانة صالحة للتحليل . وتوصلت الدراسة إلى إن هناك تأثيرا إيجابيا بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

وقد أفادت الباحثة من إطلاعها على الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ، ويمكن تلخيص الإفادة من خلال :

- 1- تعميق فهم الموضوع من خلال الإطلاع على إسهامات الباحثين في مجال ضغوط العمل والأداء الوظيفي .
- 2- أغناء البحث بالجانب النظري من خلال الإطلاع على المقدمات النظرية لتلك البحوث .
- 3- أغناء البحث بالجانب العملي للدراسة من خلال الإطلاع على الأساليب المستخدمة في البحوث السابقة في الجانب العملي والإفادة منها .
- 4- اختيار الوسائل الإحصائية المناسبة لقياس أهداف الدراسة واختبار صحة فرضياتها.
- 5- الإفادة من تحديد نقطة انتهاء الدراسات السابقة ، لتتعلق منها الباحثة بوصفها بداية، تواصل مع ما جاءت به الدراسات السابقة.
- 6- التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات بهدف تدعيم نتائج الدراسة الحالية، وإسناد تحليلاتها الميدانية ولا سيما مع الدراسات التي اعتمدت على الجانب الميداني، ولم تكتفي بالجانب النظري ومعرفة الاختلاف في نتائج الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع ذاته .

المبحث الثاني : الإطار النظري

سيقدم هذا المبحث عرضا للجانب النظري والمرتبط بالمفاهيم الرئيسية في مجال ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، عناصر وأنواع وأسباب ونتائج ضغوط العمل ، عناصر الأداء الوظيفي ، العوامل المؤثرة على الأداء والعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

أولا : ضغوط العمل

1 . مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت على وفق اتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع . فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع [12] . ومرد ذلك الاختلاف أساسا إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية ، الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط ، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء الخارجية المحيطة بالشخص من دون الأخذ بنظر الاعتبار تأثير العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة ، ومنهم من عرفها [13]،[14] على أساس مدى استجابة الشخص للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط مع إهمال اثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناء عليها مقدار ما يشعر به الشخص من ضغوط ، ورأى [15] إن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الشخص والبيئة المحيطة به ، إذ تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى إن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والشخص نفسه . ويرى أصحاب هذا الاتجاه إن استجابة الشخص للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للشخص نفسه مثل نمط الشخصية ، الخلفية الثقافية ، والبيئة الاجتماعية [16]،[17] . ويرى [18] بأن الضغط هو " نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية " ، ويعرفها [19] بأنها "عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الشخص من

مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله " ، وعرف [20] ضغوط العمل بأنها " ضرر فسيولوجي مادي واستجابات انفعالية تحدث عندما تكون متطلبات العمل غير متوافقة مع قابليات ، موارد واحتياجات الأفراد " .

وترى الباحثة بان ضغوط العمل هي " انعكاس لمجموعة من العوامل البيئية والنفسية التي تؤثر سلبا في أداء الشخص في العمل ومنها غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل المادية وعبء العمل والعلاقات الشخصية في العمل، وهذه العناصر مجتمعة هي المسببة لضغوط العمل " .

2. عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسة للضغوط في المنظمة [21] هي :

أ . **عنصر المثير** : هو عبارة عن مجموعة من العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للمنظمة وكذلك العوامل المرتبطة بالأفراد ، والتي تولد شعور الأفراد بالضغط [22] .

ب . **عنصر الاستجابة** : يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الشخص مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها [23] .

ج . **عنصر التفاعل** : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة والتي تتمثل بالعوامل التنظيمية والبيئية والعلاقات الشخصية واستجابة الشخص له [24] .

ويمكن تصنيف ضغوط العمل إلى نوعين :

أ . **الضغوط الداخلية** : وهي الضغوط التي تتكون بسبب انفعالات واحتباس للحالة النفسية، وعدم قدرة الشخص على البوح بها وكتبتها مع ضعف المقاومة الداخلية، أي تعتبر من داخل الشخص نفسه [25] .

ب . **الضغوط الخارجية** : وهي التي تتكون بسبب مواجهة صعوبات في التعامل مع المحيط الخارجي، وعدم القدرة على مواجهة الخسائر المادية أو موت شخص عزيز أو رسوب في امتحان أو العلاقة مع الأصدقاء والاختلاف معهم في الرأي ، أو خلافات مع شريك الحياة أو الطلاق أو التعرض لموقف صادم مفاجئ الخ [15] .

من خلال العرض السابق يتضح إن لضغوط العمل ثلاثة مكونات هي المثيرات ، الاستجابة والتفاعل . إذ تعد المثيرات مصدر الضغط ولكي يحدث الضغط لابد من التفاعل بين المثيرات والاستجابة لها ، وبذلك يمكن النظر إلى ضغوط العمل بوصفها نظاما له مدخلات وعمليات ومخرجات، إذ تمثل المثيرات المدخلات ، والعمليات تتمثل بتفاعل المثير والاستجابة، في حين ردود الأفعال ستمثل المخرجات .

3. أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل [26] منها :

أ . **ضغوط مادية** : تتصل هذه الضغوط بالمزايا التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط مثل الأجور والمكافآت.

ب . **ضغوط معنوية** : وتتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار ، وقد تؤدي إلى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على إصدار القرار السليم في الوقت المناسب .

ج . **ضغوط سلوكية** : تتصل بالقيود التي توضع على سلوك العامل مثل النظم والتعليمات .

د . **ضغوط وظيفية** : تتصل هذه الضغوط بطبيعة الوظيفة وأعمالها ، كما تتصل بالبنيان التنظيمي للمنظمة ، وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال والتنسيق وما يعطيه لها من أهمية ومكانة بالمقارنة مع الوظائف الأخرى للمنظمة .

4. أسباب ونتائج ضغوط العمل

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الشخص ، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها ، إلا أنه تم التركيز على (5) مسببات لضغوط العمل [27] وهي :

أ . **غموض الدور** : يعني النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الشخص . كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والمسؤوليات والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة ، فضلا عن إن نوع العمل يسهم في حدوث غموض الدور والمتمثل بالعمل الروتيني الممل واليومي الذي لا يتغير وكل ذلك يؤدي إلى شعور الشخص بعدم سيطرته على عمله [28] .

ب . **صراع الدور** : يعد صراع الدور من الأسباب المهمة لضغوط العمل ، ويقصد به التعارض الذي يحدث للشخص نتيجة وجود مطالب عمل مختلفة ، ويشير صراع الدور إلى عدم انسجام إدراك الأفراد أو توقعاتهم ومطالب العمل المرتبطة بالدور [29] ، وفي الاتجاه نفسه يبين [8] كيفية نشوء صراع الدور وذلك عندما يكون هناك تباين بين مطالب العمل ومعايير شخصية أو دقيقة ، كما ينشأ هذا الصراع عندما تكون أنماط السلوك المحددة كمطالب العمل على نحو مضاد أو معاكس لأخلاقيات الشخص أو قيمه ، ومن ثم يقع تحت وطأة ضغوط العمل .

ج . **عبء العمل** : هو تحميل الشخص أعباء فوق طاقته ويعتبر مصدرا من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الشخص القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد ، كما قد يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الشخص القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة [30] .

د . **بيئة العمل المادية** : تتعلق ظروف العمل المادية بموقع العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها ، وإن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم تهيئة الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الشخص والتقليل من الطاقة التي يبذلها ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل [31] .

هـ . **التطوير الوظيفي** : يعرف التطوير الوظيفي بأنه ذلك المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها المورد البشري أثناء حياته الوظيفية في المنظمة أما عموديا عن طريق الترقية ، أو أفقيا عن طريق النقل ، ويعد التطوير الوظيفي أمرا هاما ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ، ويواجهون تحديا جديدا ، وإن الوظيفة تعد مصدرا من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للشخص [27] .

هذا فيما يتعلق بأسباب ضغوط العمل أما النتائج فهي كما يلي :

1. النتائج الايجابية المترتبة على ضغوط العمل :

- أ . التحفيز الذاتي لتحقيق أهداف وغايات الشخص وتأكيد القدرة على القيام بالعمل .
- ب . زيادة مهارات العاملين في العملية ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم .
- ج . رفع الروح المعنوية ومستوى الشعور بالرضا بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في الحياة العملية وتحقيق الأداء المتميز [32] .
- د . تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة ، واكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين العاملين لمواجهة تحديات وضغوط العمل .
- هـ . تنمية وزيادة قنوات الاتصال بين العاملين واستعمالها لمواجهة الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة .
- و . زيادة تركيز الشخص على العمل ونتائجه وشعوره بالانجاز ، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر والعودة إلى الحالة الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة [21] .

ي . تنمية برامج التدريب والتأهيل على كيفية التعامل مع ضغوط العمل ، والسرعة في الانجاز واستثمار الوقت ومهارات التعامل مع الآخرين والعلاقات الإنسانية [33] .

2. الآثار السلبية على الأفراد :

- أ . آثار نفسية : وتشمل الاضطرابات النفسية التي يقع فيها الشخص والتي تتمثل في الإحباط والقلق أمام الأزمات ، وكثرة الغضب ، وعدم الرضا الوظيفي ، وانخفاض تقدير الذات ، وفقدان الاهتمام بالآخرين ، والكآبة والتشاؤم وضعف القدرة على التحمل وعم الإحساس بالمسؤولية [34] .
- ب . آثار جسدية : وهي العلامات التي تظهر على البدن مثل الصداع المستمر ، الأرق وضيق النفس وآلام الظهر ، فقدان الشهية ، أمراض القلب وانسداد الشرايين ، وأمراض الرئة والسرطان والقولون العصبي وضغط الدم الخ [35] .

ج . الآثار السلوكية : يترتب على تعرض الشخص لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل وبشكل متكرر ومستمر إلى حدوث تغييرات سلبية في سلوكياته تؤثر في صحته في الأجل القصير والطويل ، وتتمثل في عدم القدرة على فعل أي شيء ، والتعامل مع المواقف بكل برود أو الهروب منها ، والتغيب الطويل عن العمل ، والنقد الدائم للآخرين والسخرية منهم الخ [36] .

3 . الآثار السلبية المترتبة على المنظمة : يتفق الباحثون على أن تعرض الموارد البشرية لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل من شأنه أن يترك عليها آثار سلبية تنعكس مباشرة على المنظمة من خلال تحمل بعض التكاليف منها [37] :

- أ . التوقف عن العمل : يترتب على هذا النمط من السلوك تحمل المنظمات تكاليف باهظة تتمثل في نقص الإنتاج وتكاليف إحلال عمال جدد ، وتكاليف الأيام المفقودة من العمل .
- ب . ترك العمل : ويعد من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل ، وترك العمل يترتب عليها تكاليف خسارة الفرصة التي تخص المعرفة والخبرات ، خسارة المخرجات وتكاليف إعادة التوظيف مثل تكاليف الاختيار والتعيين .
- ج . الشكاوي والتظلمات : إذ تمثل تظلم الموظف من احد جوانب العمل وهي في الوقت نفسه مؤشرا على قدرة الأداء على معالجة المشكلات التي يعاني منها الأفراد في مكان العمل .

ثانياً : الأداء الوظيفي

1 . مفهوم الأداء الوظيفي

يعد مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص ، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الشخص والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها ، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء في المجال الإداري . فقد عرف [38] الأداء الوظيفي بأنه " العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الشخص لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح " ، ويعرفه [39] بأنه " المسؤوليات والواجبات والنشاطات والمهام التي يتكون منها عمل الشخص الذي يجب عليه القيام به " ، ويرى [40] بأن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم ، وإنما يعتمد في نفس الوقت على ما لديهم من دافعية ، ويضيف [41] بأنه " الرغبة والمقدرة في العمل يتفعلان معا في تحديد مستوى

الأداء حيث إن هناك علاقة متبادلة بين الرغبة والمقدرة على مستوى الأداء ". ويعرف [42] الأداء الوظيفي بأنه " نشاط يمكن الشخص من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة " . نستنتج من التعريفات أعلاه للأداء الوظيفي بأن هناك تقارب واضح بين الباحثين في تعريفهم للأداء ، وعلى الرغم من ذلك يبدو أنه من الصعب الوصول إلى تعريف محدد ومتفق عليه لمفهوم الأداء ، وإن تعدد التعاريف المتعلقة به يعود إلى تعدد الباحثين الذين تناولوه ، ورغبة كل واحد منهم في أن يدلي بدلوه في هذا الموضوع من وجهة نظره واهتماماته الخاصة . وتقترح الباحثة للأداء الوظيفي التعريف التالي :

(الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية على وفق الموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والاجراءات والطرائق المحددة للعمل).

2. عناصر الأداء الوظيفي

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء الوظيفي والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد ، ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها [43] ما يلي :

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .

2. كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز .

3- بيئة التنظيم : وهي تتكون من عوامل داخلية وخارجية : العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء الفعال (التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة) . أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال (العوامل الاقتصادية ، الاجتماعية ، التكنولوجية ، الحضارية ، السياسية والقانونية) .

3. العوامل المؤثرة على الأداء

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء [44] ما يلي :

أ . غياب الأهداف المحددة : فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها ، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك ، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد ، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف .

ب . عدم المشاركة في الإدارة : إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يسهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا ، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة ، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء ، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة .

ج . اختلاف مستويات الأداء : من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه ، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين ، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج .

- د . مشكلات الرضا الوظيفي : فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين ، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل ، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف ، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد ، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.
- هـ . التسبب الإداري : فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين ، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف ، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة .

ثالثا : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

تعاني الكثير من المنظمات على اختلاف أحجامها العديد من المشكلات المتعلقة بالأداء . ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي للمنظمات فإن الحاجة تصبح أكثر أهمية لتوضيح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي [45] .

ولقد حظي هذا الموضوع باهتمام عدد كبير من الباحثين إلا أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء ، إذ يعدها البعض علاقة خطية سالبة وينظر إلى ضغوط العمل على وفق هذا الاتجاه على إنها عقبات تعيق الشخص عن القيام بعمله بالشكل المطلوب .

بينما يعتبرها البعض الآخر علاقة خطية موجبة وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الشخص على إنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء ، فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الشخص ، ويكون أدائه ضعيفا [46] .

ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحني ، وأنه عندما يتعرض الشخص لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل ، فإن الشخص يحافظ على مستوى الأداء الحالي ولا يبدي أي تحسن فيه ، أما إذا تعرض الشخص لمستوى مرتفع من الضغوط ، فإن الشخص سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه ، أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل ، فإن ذلك يشكل تحديا للشخص يحفزه ويزداد نشاطه للعمل وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لأنه يمثل نوعا من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي والمتعة والتجديد [47] .

أما الاتجاه الرابع فيرى بأنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي [48] .

يظهر من العرض السابق إن الدراسات التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي ما زالت غير مستقرة ، ولا يمكن الركون إليها لعدم اتفاق نتائجها . ولتفسير هذا الخلاف يمكن القول إن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغط ونوعه ، ويحكم علاقتها بالأداء انخفاض عبء العمل أو زيادته ، حيث يلاحظ إن مستوى الضغط المنخفض على الشخص يؤدي إلى المحافظة على نمط محدد من الأداء ، لأنه لا يشعر بالمعاناة أو التوتر أو الإجهاد عند تأدية المهام والواجبات . والعكس صحيح إذ يحفز الشخص وينشط عندما يواجه زيادة في ضغوط العمل ترفع مستوى أدائه وقد تساعده على خلق أساليب ونشاطات مبتكرة لمحاولة حل مشكلة صعبة يواجهها . ولكن في المقابل إذا كانت مستويات الضغوط التي يواجهها الشخص عالية جدا فإن التأثيرات السلبية تبدأ بالظهور وعلى سبيل المثال الشعور بالإجهاد أو عدم الرضا أو ترك العمل أو الغياب غير المبرر ، ويظهر كذلك بعض السلوك العدواني مثل التخريب والاعتداء وما شابه ذلك .

المبحث الثالث: الجانب العملي

يتضمن هذا المبحث عرضاً للبيانات وتحليلاً للنتائج في إطار أهداف الدراسة وفرضياتها ، حيث يشمل هذا الجزء قياس قوة متغيري الدراسة (ضغط العمل والأداء الوظيفي) ، وكذلك اختبار الفرضيات .

أولاً : قياس قوة متغيري البحث**1. قوة متغير ضغط العمل**

بغية الوقوف على واقع ضغوط العمل في ميدان الدراسة فقد قامت الباحثة وبالإستعانة بمعطيات الدراسة الميدانية ذات الصلة بمتغير ضغوط العمل بقياس قوة متغير ضغط العمل .

جدول (2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ضغط العمل

المحاور والفقرات	اتفق تماماً		اتفق		اتفق إلى حد ما		لا اتفق		لا اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
غموض الدور												
X1	10	14.93	25	37.31	20	29.85	12	17.91	0	0	3.88	0.70
X2	16	23.88	21	31.34	21	31.34	9	13.43	0	0	3.72	1.18
X3	14	20.90	17	25.37	31	46.27	5	7.46	0	0	4	0.67
X4	18	26.87	22	32.83	17	25.37	10	14.93	0	0	4	0.79
المعدل		21.645		31.713		33.208		13.433	0		3.9	0.84
	53.358		33.208		13.433							
صراع الدور												
X5	8	11.94	24	35.82	20	29.85	15	22.39	0	0	3.33	1.26
X6	27	40.30	19	28.36	12	17.91	9	13.43	0	0	4.38	0.72
X7	15	22.39	13	19.40	24	35.82	15	22.39	0	0	4.19	1.117
X8	13	19.40	35	52.24	10	14.93	9	13.43	0	0	4.34	0.73
المعدل		23.508		33.955		24.628		17.91	0		4.06	0.96
	57.463		24.628		17.91							
عبء العمل												
X9	15	22.39	17	25.37	21	31.34	14	20.90	0	0	4.02	0.84
X10	16	23.88	19	28.36	16	23.88	16	23.88	0	0	3.50	1.20
X11	24	35.82	21	31.34	19	28.36	3	4.48	0	0	3.22	1.23
X12	18	26.87	17	25.37	21	31.34	11	16.42	0	0	3.19	1.28
المعدل		27.24		27.61		28.73		16.42	0		3.48	1.14
	54.85		28.73		16.42							
بيئة العمل المادية												
X13	10	14.93	30	44.78	20	29.85	7	10.44	0	0	3.55	1.10
X14	12	17.91	27	40.30	23	34.33	5	7.46	0	0	3.05	1.26
X15	18	26.87	19	28.36	20	29.85	10	14.93	0	0	3.11	1.21
X16	8	11.94	35	52.24	21	31.34	3	4.48	0	0	3.08	1.27

المعدل		17.91		41.42		31.34		9.33		0		3.2	1.21
		59.33				31.34		9.33					
التطور الوظيفي													
X17	12	17.91	29	43.28	17	25.37	9	13.43	0	0	3.86	1.19	
X18	18	26.87	17	25.37	27	40.30	5	7.46	0	0	4.30	0.62	
X19	12	17.91	30	44.78	18	26.87	7	10.44	0	0	3.96	0.83	
X20	15	22.39	28	41.79	17	25.37	7	10.44	0	0	4.34	0.73	
المعدل		21.27		38.81		29.48		10.44	0		4.12	0.84	
		60.08				29.48		10.44					

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

حيث نلاحظ من الجدول (2) وفيما يخص غموض الدور فقد أُنْفَقَ (52.24%) من المبحوثين وبوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.70) بأنهم ينجزون مهاماً يشعرون بأنها ضرورية في كثير من الأحيان ، كما إن الموظف يشعر إن مسؤولياته الوظيفية غير محددة هذا ما أقرته إجابات (59.7%) من المبحوثين وبوسط حسابي (4) وانحراف معياري (0.79) . مما يفسر لنا أهمية التوجه نحو الإحاطة بغموض الدور في ميدان الدراسة . وفيما يتعلق بصراع الدور فقد اتفق (68.66%) من المبحوثين وبوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.72) على إن الضغوط الاجتماعية تؤثر في متطلبات أداء الوظيفة ، كما إن الموظف يشعر بعدم عدالة ما يتقاضاه من أجر قياسي بالأعمال التي يؤديها ، يدعم ذلك اتفاق (71.64%) من المبحوثين وبوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.73) ، وهنا يجب الإشارة إلى تجنب السلبيات الناتجة عن صراع الدور . ومما لا شك إن طبيعة الإحاطة بمتطلبات العمل قد انعكست على مستوى عبء العمل إذ اتفق (67.16%) من المبحوثين على وجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهاراته وبوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.23) . وفي ذلك يجب القول بوجود حالة من الضعف في التنسيق بين حقوق وواجبات العاملين ، مما انعكس على درجة الشعور لديهم إلى حد إن الجهود التي يبذلونها لا تتناسب مع الامتيازات التي يحصلون عليها يدعم ذلك اتفاق (52.24%) من المبحوثين وبوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.28) إلى إن زيادة إعداد المراجعين يتطلب جهداً كبيراً للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم . أما فيما يتعلق ببيئة العمل المادية فقد اتفق (59.71%) من المبحوثين وبوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.10) على إن المنظمة تفتقر إلى التسهيلات المناسبة للموظفين (أدوات ، وسائل ، برامج ، معدات) لتحقيق أداء وظيفي متميز ولازم ذلك نسبة (64.18%) من المبحوثين وبوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (1.27) على إن المنظمة تفتقر إلى وسائل مواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم وبالعكس . وهنا إشارة إلى حالة من التوتر بين العاملين بسبب الظروف المحيطة بهم . وفيما يخص التطور الوظيفي فق اتفق (61.19%) من المبحوثين وبوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (1.19) على إن المنظمة تحتاج إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي . وهنا يمكن الإشارة إلى ضرورة توفير دورات تدريبية داخل وخارج مكان العمل لاكتساب العاملين القابليات والمهارات المطلوبة لانجاز العمل وهذا يدعم نسبة (62.69%) من المبحوثين وبوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0.83) على إن الموظف يعتقد إن بقائه في المنظمة التي يعمل فيها يفيد مستقبله الوظيفي . وتدل هذه النتائج على انه يجب إتاحة فرصة للموظفين لمواصلة تعليمهم وتدريبهم أثناء الوظيفة .

2. قوة متغير الأداء الوظيفي

جدول (3) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء الوظيفي

الفقرات	اتفق تماما		اتفق		اتفق إلى حد ما		لا اتفق		لا اتفق تماما		الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
X21	40	59.70	10	14.93	10	14.93	7	10.44	0	0	0.79
X22	20	29.85	19	28.36	18	26.86	10	14.93	0	0	0.67
X23	18	26.86	15	22.39	20	29.85	14	20.90	0	0	0.84
X24	24	35.82	20	29.85	16	23.88	7	10.44	0	0	1.18
X25	17	25.37	27	40.30	13	19.40	10	14.93	0	0	0.91
X26	12	17.91	19	28.36	22	32.83	14	20.90	0	0	0.65
X27	15	22.39	21	31.34	18	26.87	13	19.40	0	0	0.72
X28	25	37.31	18	26.87	20	29.85	4	5.97	0	0	0.58
X29	16	23.88	14	20.90	25	37.31	12	17.91	0	0	0.59
X30	18	26.87	16	23.88	25	37.31	8	11.94	0	0	0.62
المعدل		30.596		26.718		27.909		14.776	0		0.755
		57.314				27.909		14.776			

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

من الجدول (3) تبين لنا إن متغير الأداء الوظيفي سجل وسطا حسابيا (4.192) وانحراف معياري (0.755) إذ كانت إجابات الباحثين في الاتجاه الإيجابي (اتفق تماما واتفق) بنسبة (57.314%) ، في حين جاءت إجابات الباحثين (لا اتفق) بنسبة (14.776%) ، أما (اتفق إلى حد ما) كانت بنسبة (27.909%) . وقد حقق المتغير (X30) والذي يمثل (يساهم نظام تقييم الأداء المعتمد حاليا في خلق حالة التوافق بين الأهداف العامة والأهداف الشخصية للأفراد بما يبعدهم عن ما يسمى ضغط العمل) أعلى وسط حسابي ومقداره (4.69) بانحراف معياري مقداره (0.62) وكانت نسبة الاتفاق (50.75%) ونسبة عدم الاتفاق (11.94%) ونسبة اتفق إلى حد ما (37.31%) . في حين حقق المتغير (X24) والذي يمثل (عملية تقييم الأداء تساهم في تنمية قدرات الأفراد باتجاه أفضل مستويات الأداء) أدنى وسط حسابي ومقداره (3.72) بانحراف معياري (1.18) وكانت نسبة الاتفاق (65.67%) ونسبة عدم الاتفاق (10.44%) ونسبة اتفق إلى حد ما (23.88%) ، وجاءت المتغيرات الباقية بين قيم المتغيرين السابقين .

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

ينصب هذا الجزء على اختبار فرضيات البحث وذلك بالاعتماد على ما توصلنا إليه من نتائج تحليل بيانات استمارة الاستبيان.

1-الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم معامل الارتباط لسبيرمان لمعرفة إن كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، فقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقات ارتباط إيجابية وسلبية وكما موضح في الجدول (4) على النحو التالي :

جدول (4) يوضح معاملات الارتباط بين متغيرات ضغوط العمل والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	متغيرات ضغوط العمل
معامل الارتباط	
*0.384_	غموض الدور
*0.492	صراع الدور
*0.743	عبء العمل
*0.511	بيئة العمل المادية
*0.568	التطور الوظيفي

N=67 , a <= 0.05

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

. وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير ضغوط العمل (غموض الدور) وبين الأداء الوظيفي ، إذ نلاحظ من الجدول أعلاه إن علاقة غموض الدور عكسية مع الأداء الوظيفي . كلما استمر الأداء الوظيفي بوصفه الحالي كلما ازداد غموض الدور ، أو كلما يزداد الأداء الوظيفي الحالي كلما يتراجع غموض الدور (بمعنى يكون الدور أكثر غموضاً) .

وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير ضغوط العمل (صراع الدور ، عبء العمل ، بيئة العمل المادية والتطور الوظيفي) وبين الأداء الوظيفي ، ومن ملاحظة نتائج جدول (4) يتضح إن متغيرات ضغوط العمل (صراع الدور ، عبء العمل ، بيئة العمل المادية والتطور الوظيفي) هي المتغيرات السائدة لأنها أعطت أعلى مؤشر كلي للأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ، وهذا مهم لقبول فرضية الارتباط . وبالإمكان تفسير النتائج حسب شدتها فيمكن توضيحها على النحو التالي (من الأعلى إلى الأدنى) ، حيث نلاحظ إن أعلى علاقة ارتباط هي بين (عبء العمل والأداء الوظيفي) حيث بلغت (0.743) ، ويليهما التطور الوظيفي ، ثم بيئة العمل المادية ، وأقل علاقة ارتباط هي بين صراع الدور والأداء الوظيفي (بلغت (0.492) .

2- الفرضية الثانية : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي . لغرض اختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة معامل الانحدار الخطي المتعدد من أجل التعرف على مدى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي كما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار لتأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	معامل B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة المحسوبة	مستوى المعنوية
متغيرات ضغوط العمل					
الثابت	14.324	6.254		2.204	0.001
غموض الدور	0.141	0.019	0.305	7.572	0.000
صراع الدور	0.101	0.020	0.202	5.045	0.000
عبء العمل	0.158	0.270	0.299	5.932	0.000
بيئة العمل المادية	0.096	0.032	0.153	3.036	0.003
التطور الوظيفي	0.135	0.031	0.193	4.325	0.000

N=67 , a <= 0.05

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

في ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار المتعدد إلى إن متغيرات ضغوط العمل (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) في الأداء الوظيفي (Y) في آن واحد ، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لمتغيرات ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار المتعدد الآتية : $Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$

تشير نتائج الجدول (5) ومن متابعة معاملات Beta واختبار (t) إن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بضغوط العمل (غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل ، بيئة العمل المادية والتطور الوظيفي) في الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية بدلالة قيم (t) المحسوبة لها وبالبالغة (7.572، 5.045، 5.932، 3.036، 4.325) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (1.671) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) . ولغرض تحليل مجموع مربعات الانحرافات الكلية لقيم المتغير المعتمد إلى مجموع المربعات العائدة للانحدار ، ومجموع مربعات الخطأ ، وهذا ما يوضحه جدول تحليل التباين أدناه ويتضمن إحصائية (F) ومستوى المعنوية .

جدول (6) نتائج تحليل التباين الأحادي لتأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

مستوى المعنوية	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	الأداء الوظيفي ضغوط العمل
0.002	13.344	20.406	9	728.25	غموض الدور
					صراع الدور
					عبء العمل
					بيئة العمل المادية
					التطور الوظيفي

 $\alpha \leq 0.05$

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

يتضح من جدول (6) إن قيمة (F) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية والبالغة (1.53) وبمستوى معنوية (0.002) وبدرجة حرية (9) ، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كافي لوصف العلاقة بين (X,Y) وبمستوى ثقة (0.95) وبمستوى معنوية (0.002) .

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة إن كان هناك فروقا

ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي وهذا ما سيوضحه الجدول (7).

جدول (7) الأوساط الحسابية ونتائج تحليل التباين الأحادي لمدى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	الوسط الحسابي	العدد	الأداء الوظيفي المؤهل العلمي
0.48	0.69	0.42	4	1.73	3.06	13	بكالوريوس
					2.97	11	دبلوم عالي
					3.10	33	ماجستير
					2.77	10	دكتوراه

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

نلاحظ من الجدول (7) إن معظم أعضاء الهيئة التدريسية الذين يحملون شهادة الماجستير قد حصلوا على أعلى متوسط حسابي (3.10) ، ثم يليه حملة شهادة البكالوريوس ، ومن ثم حملة شهادة الدبلوم العالي ، وبعد ذلك حملة شهادة الدكتوراه ، من هنا يتضح بأن الأوساط الحسابية للمؤهل العلمي هي بنسب متقاربة ، وهذا يدل على عدم وجود فروق معنوية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي ، وما يدعم ذلك نتائج تحليل التباين الأحادي إذ توضح مؤشرات الجدول (7) عدم وجود فروقات إحصائية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0.69) عند مستوى الدلالة (0.48) ، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، ولهذا نقبل الفرضية حول عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل باختلاف المؤهل العلمي.

3- الفرضية الرابعة : لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة إن كان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي هذا ما سيوضحه الجدول (8).

الجدول (8) الأوساط الحسابية ونتائج تحليل التباين الأحادي لمدى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي

نتائج التحليل	العدد	الوسط الحسابي	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بكالوريوس	13	3.91	1.11	4	0.27	0.58	0.63
دبلوم عالي	11	3.72					
ماجستير	33	4.00					
دكتوراه	10	3.36					

المصدر : إعداد الباحثة وفق نتائج الحاسبة

يتضح من الجدول (8) انه لا يوجد إي فروق في الأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي ، حيث حصل حملة شهادة الماجستير على أعلى متوسط حسابي ، يليه حملة شهادة البكالوريوس ، ومن ثم حملة شهادة الدبلوم العالي ، ويليه حملة شهادة الدكتوراه ، إذ يبين إن الأوساط الحسابية هي بنسب متقاربة ، ويدعم ذلك نتائج تحليل التباين الأحادي إذ توضح مؤشرات الجدول (8) عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0.58) عند مستوى الدلالة (0.63) ، وهي قيمة غير دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، ولهذا نقبل الفرضية حول عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي.

ثالثاً : الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا المبحث عرضاً لأبرز الاستنتاجات التي توصل إليها البحث ، بالإضافة إلى بعض التوصيات في ضوء الاستنتاجات التي توصل إليها:

1. الاستنتاجات

على أثر ما هو موضح من مؤشرات في البحث التوصل إلى الاستنتاجات التالية :

1- تمخضت نتائج الدراسة عن وجود قدراً من ضغوط العمل في الموقع المدروس ، فمثلما تتضح حالة من الضعف والتنسيق بين حقوق وواجبات العاملين ، مما انعكس على درجة الشعور لديهم إلى حد إن الجهود التي يبذلونها لا تتناسب مع الامتيازات التي يحصلون عليها ، ووجود ضغوط عمل تمارس على التدريسيين من خلال عدة عوامل

كوجود صراع الدور الوظيفي وضعف الاهتمام من قبل القيادة في بيئة العمل المادية مما أدى إلى الضبابية وعدم الشفافية في انجاز المهام وبالتالي التراجع في مستوى التطور الوظيفي في المعهد نتيجة لقلّة التخصيص المالي المخصصة لبرامج التدريب والتطوير .

2- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ما عدا المتغير الفرعي (غموض الدور) حيث كانت علاقة الارتباط سالبة ، مما يدل على أن الدور يكون أكثر غموضاً كلما ازداد الأداء الوظيفي .

3- أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي .

4- قادت النتائج الميدانية بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والمؤهل العلمي ، بمعنى أن زيادة المؤهل العلمي تتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل . وكذلك أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والمؤهل العلمي .

5- وجود الأخطاء في أداء الأعمال والمهام ، وانخفاض إسهام التدريسيين في تحسين أداء المنظمة وفعاليتها بصورة عامة وهذا يدل على زيادة عبء العمل الذي لا يتناسب مع قدرات وإمكانات التدريسيين .

6- من خلال الاستطلاع الميداني للباحثة وجدت أن بيئة العمل المادية التي يعمل فيها التدريسيين لا تصلح للعمل من جانب البنى التحتية ، وقدم مبنى المعهد وعدم صلاحيتها للاستخدام وبعد الملاك التدريسي عن المعهد وهذا أدى إلى الأثر السلبي في التطور الوظيفي .

7- توصلت الباحثة إلى وجود تطوير وظيفي بمستوى متوسط الأهمية وهو ليس بالمستوى المطلوب نتيجة انعدام الروح المعنوية لدى التدريسيين وعدم وجود الإجراءات التحفيزية من قبل الإدارة سواء كانت مادية أو معنوية وهو ما أدى إلى تراجع مستوى التطور الوظيفي في المعهد .

2. التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة نذكر التوصيات التالية:

1- التخفيف من مستوى ضغوط العمل وذلك بإتباع إجراءات إدارية وفق مبادئ الإدارة الحديثة ومنهج الإدارة الإنسانية من خلال إعداد برامج خاصة لتنمية مهارات العاملين في التعامل مع ضغوط العمل وبإشراف ملاكات متخصصة في مجال العلوم النفسية والإدارية والاجتماعية في إدارة مواجهة ضغوط العمل .

2- ضرورة أن يتبع المعهد توصيف وظيفي مكتوب يحدد بوضوح متطلبات الوظيفة والواجبات والمسؤوليات ، لأن ذلك ضمان لاستمرارية العمل بشكل دوري ومستمر إذ إن التوصيف الوظيفي يشمل كل الوظائف التي هي بدورها في حالة ازدياد وتطور مستمر .

3- تخفيف عبء العمل الكمي والنوعي من خلال تدريب الموظفين على أداء العمل بشكل فاعل بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط ، تنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل ، توزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى الموظفين والقيام بالتفويض السليم بتخفيف عبء العمل بشكل لا يتعارض مع اللوائح والمعايير المهنية .

4- تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية باستخدام التقنيات الحديثة التي تسهل من عبء العمل وتقلله وخاصة مقر العمل وأدوات الترفيه والتسلية وممارسة الأنشطة المختلفة وتهيئة ظروف عمل مناسبة .

5- توضيح عملية التطور الوظيفي للتدريسيين ووضع نظام للحوافز المادية والمعنوية للمبدعين والمتميزين .

- 6- تطوير نظم اختيار وتعيين التدريسيين التي تتعرف إلى كفاءتهم على تحمل أعباء العمل المطلوب ، وقياس قدرتهم على تحمل الضغوط الناجمة منه لإيجاد تناغم وانسجام بين التدريسي والمهارات المطلوبة لأداء العمل مع السماح بالمرونة الكافية لتطبيق قواعد العمل ونظمه .
- 7- التأكيد على تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والتدريسيين لما لذلك من اثر في تعزيز دافعية التدريسيين وزيادة ولائهم التنظيمي لمنظمتهم وذلك من خلال عقد لقاءات ودية بعيدا عن جو العمل ومشاكله

المصادر :

1. الدليمي ، محمد . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، ص 32 ، 2009 .
2. حسين ، سحرء أنور ، "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي (دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني " ، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد36 : 226 ، 2013 .
3. بنات ، عبد القادر سعيد ، " ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية ، غزة : 99-106 ، 2009 .
4. المعشر ، عيسى إبراهيم ، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم (دراسة ميدانية) " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن : 21-90 ، 2009 .
5. النوشان ، علي بن حمد بن سليمان ، " ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض : 51-90 ، 2003 .
- 6- Knight , D.K and Grutsinger , C. , " Examining the effects of role stress on customer orientation and job performance of retail sales people" , *International journal of retail distribution magnet* , Vol . 35 , No.5 : 381-392 , 2007 .
7. البقمي ، مصلح حمدان ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض : 112-129 ، 2010 .
- 8- Tourigny , L. , and Wang , X. , Stress episode in aviation : the case of china , cross cultural management , *international journal* , Vol .17 , No.1 : 62-78 , 2010 .
9. الرجبى ، محمد تيسير ، "العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع : دراسة مطبقة على مدققي الحسابات والمحاسبين في الأردن" ، *المجلة العربية للعلوم الإدارية* ، جامعة الكويت ، المجلد11 ، العدد1 : 37-66 ، 2004 .
10. الملحم ، وليد عبد المحسن ، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض : 39-33 ، 2007 .
11. الطيب ، إيهاب محمود عايش . اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية . دراسة حالة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، ص15 ، 2008 .
- 12- Quick , James C. , Nelson , Debra L., Jonathan D. and Dusty K. , " An isomorphic theory of stress : the dynamics of person environment fit" , stress and health , USA , john Wiley and sons , ltd , 17 : 147-157 , 2001.
- 13_ العميان ، محمود سلمان . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، ص135 ، 2010 .
- 14_ زيدان ، سلمان ، استراتيجيات إدارة الوقت والتغيير ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ص206 ، 2011 .

- 15- هاشم ، عبد العزيز ، "ضغوط العمل والرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية "، *المجلة المصرية للدراسات التجارية* ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة ، المجلد 27 ، العدد 4 ، ص 353-375 ، 2003 .
- 16- الأحمد ، حنان عبد الرحيم ، "ضغوط العمل لدى الأطباء ، المصادر والأعراض _ بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض" ، *مركز البحوث والدراسات الإدارية* ، الرياض ، ص 5-63 ، 2002
- 17- مدكور ، فوزي شعبان ، "مصادر وآثار الضغوط الوظيفية وسبل إدارتها لوظيفة التمريض بوحدة العناية المركزة لمستشفيات القاهرة الكبرى . دراسة مقارنة" ، *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين* ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، الدراسات العليا والبحوث ، العدد 59 : 283-347 ، 2002 .
- 18- رفاعي ، رفاعي محمد ويسوي ، إسماعيل علي . *إدارة السلوك في المنظمات* ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، ص 257 ، 2004 .
- 19- القحطاني ، صالح بن ناصر ، *الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية . دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، الرياض ، ص 40 ، 2007 .
- 20- ألنيمي ، صلاح عبد القادر ، "الانشغال المفرط في العمل" ، *مجلة الدراسات الإدارية نصف السنوية* ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة البصرة ، المجلد 1 ، العدد 1 : 37-58 ، 2006 .
- 21- العميان ، محمود سلمان ، *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال* ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر ، عمان ، ص 40 ، 2008 .
- 22- احمد ، فاطمة عبد القادر ، *واقع المناخ التنظيمي في المدارس الحكومية الثانوية التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظة شمال فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات فيها* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، ص 53 ، 2008 .
- 23- عياصرة ، معن محمود واحمد ، مروان محمد ، *إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير* ، دار الحامد للنشر ، عمان ، ص 113 ، 2008 .
- 24- الخشروم ، محمد مصطفى ، "دور عدالة التعاملات في تحقيق ضغوط صراع الدور ، دراسة تطبيقية على عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي" ، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية* ، المجلد 26 ، العدد 2 : ص 313 ، 2010 .
- 25- السعد ، صالح ومفتي ، محمد ، "أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية" ، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية* ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية ، المجلد 38 ، العدد 2 : 233-260 ، 2001 .
- 26- Robbins , J. and Judge , R. , *Management* , John Wiley and sons , Inc , divers , p383 , 2008
- 27- Mansoor , M. , and Ahmed , Z. , " The impact of job stress on employee job satisfaction a study on telecommunication sector of Pakistan " , *journal of business studies quarterly* , Vol.2 , No.3 : 50-56 , 2011 .
- 28- Bhagat , R. , and Krishnan , B. , and Billing , T. , " Organizational stress , Psychological strain and work outcome in six national contexts" , cross cultural management , *International Journal* , Vol.17 , No.17 : 10-29 , 2010 .
- 29- Indris , M. K. , "Over time effects of role stress on psychological strain among Malaysian public" , university academics , *International Journal of business and social science* , Vol.2 , No.9 : 154-166 , 2011 .

- 30- الشقيرات ، محمد والدرايع ، ماهر ، والضمور ، محمد ، "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة" ، *مجلة الإداري* ، مسقط ، معهد الإدارة العامة ، المجلد 25 ، العدد 92 : 157-182 ، 2003 .
- 31- Dessler , G. , *Human Resource management* , first publish , prentice hall , p535 , 2007.
- 32- Ivancech , J.M. , and Matteson , M.T. , *Organization behavior and management* , McGraw – Hill , p272 , 2002.
- 33- محمود ، سمائي ، *الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية ، جامعة فرحان عباس طيف ، الجزائر ، ص 47 ، 2011 .
- 34- Lovy , S. , and Sunil , K., "An International study of work stress with types of workers" , *ASBBS conference annual journal las Vegas* , Vol.1, No.1 : 142-155 , 2010 .
- 35- Griffin , R.W., *management* , 7th . ed , Houghton , Mifflin company , Boston , New York , p472 , 2002 .
- 36- الدوسري ، مبارك بن فالح بن مبارك ، *ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، ص 20 ، 2010 .
- 37- القرشي ، ماجد فهد سعود ، *ضغوط العمل وأثرها في دورات العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، ص 32 ، 2010 .
- 38- العنزي ، عوض خلف ، "ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي . دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية" ، *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين* ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، جهاز الدراسات العليا والبحوث ، العدد 61 : ص 327-366 ، 2003 .
- 39- أللوزي ، موسى والحنيطي ، نادية ، "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن . دراسة ميدانية تحليلية" ، *دراسات مجلة علمية محكمة* ، عمان ، الجامعة الأردنية ، المجلد 30 ، العدد 2 : 350-370 ، 2003 .
- 40- العجمي ، راشد شبيب ، "التأثير التفاعلي المشترك لصراع وغموض الدور على الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على دولة الكويت" ، *المجلة العربية للاقتصاد والتجارة* ، القاهرة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد 3 : 1-28 ، 2001 .
- 41- رضا ، حاتم علي حسن ، *الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي* ، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ص 131-158 ، 2003 .
- 42- Al-Omar , Badran , " Sources of work – stress among hospital- staff at Saudi MOH" , *Journal of king abdulaziz university* , Economic and administration , Jeddah , king abdulaziz university , scientific publishing center , Vol.17 , No.1 : 3-16 , 2003 .
- 43- Fisher , Richard ,T. , *role stress , the type a behavior pattern and external auditor job satisfaction and performance* , behavioral , research in accounting : 3-19 , 2001 .
- 44- Mureau , Anne – Marie , " Workplace stress : A Collective Bargaining Issue , health and safety at work : A trade union priority" , *labor education* , Vol . 126 , No . 1 , p.79 , 2002 .

- 45 عبد المحسن عبد السلام ، نعلاني ، اثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ص 14 ، 2001 .
- 46 خطاب ، عايده ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، ص 46 ، 2003 .
- 47 سلمان ، احمد عيسى ، اثر ضغوط العمل على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ص 541 ، 2004 .
- 48 بشير ، طارق ، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين .دراسة ميدانية على العاملين بإدارة تقنية المعلومات بالخطوط الجوية العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز ، الرياض ، ص 38 ، 2000

الملحق (1)

استمارة استبانة

أخي الفاضل أختي الفاضلة

تحية وتقدير.....

تود الباحثة إجراء بحث بعنوان (تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني / الزعفرانية) نرجو مساعدتنا للإجابة على الأسئلة الموجودة في الاستبانة بالمعلومات المطلوبة خدمة لحركة البحث العلمي علماً إن الإجابة تتصف بطابع السرية التامة.

شاكرين تعاونكم معنا مع التقدير

الباحثة

الجزء الأول : معلومات عام

1- الجنس ذكر أنثى 2- العمر 30-25 سنة 35-31 سنة 36-40 سنة فأكثر 41 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

بكالوريوس دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

4- سنوات الخبرة

اقل من 5 سنوات 105 سنوات 15.11 سنة 2016 سنة 21 سنة فأكثر

الجزء الثاني: متغيرات ضغوط العمل

ت	العبارات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	اتفق إلى حد ما	اتفق تماماً
متغير غموض الدور					
1	ينجز العاملون مهامهم يشعرون بأنها ضرورية في كثير من الأحيان				
2	الإدارة العليا لا تفوض العاملين صلاحيات واسعة لإنجاز المهام المكلفين بها				

3	يشعر الموظف بوضوح مهام وأهداف العمل الذي يقوم به				
4	يشعر الموظف إن مسؤولياته الوظيفية غير محددة				
متغير صراع الدور					
5	ينجز الموظف إعمالا بطريقة يعتقد إنها تخص موظف آخر				
6	تؤثر الضغوط الاجتماعية (الوساطة والتدخلات الأخرى) في متطلبات أداء الوظيفة				
7	يشعر الموظف بالتوافق بين المهام المطلوبة ومعتقداته الخاصة في انجازه لبعض الأعمال				
8	يشعر الموظف بعدم عدالة ما يتقاضاه من أجور قياسا للأعمال التي يؤديها				
متغير عبء العمل					
9	يبدل العاملون الجهد الكافي لانجاز الأعمال بطريقة صحيحة				
10	يتلاءم حجم العمل مع قدرات الموظفين الشخصية ومؤهلاتهم العلمية				
11	يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهاراته				
12	تتطلب زيادة أعداد المراجعين جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم				
متغير بيئة العمل المادية					
13	تفتقر المنظمة إلى التسهيلات المناسبة للموظفين (أدوات ، وسائل ، برامج ، معدات) لتحقيق أداء وظيفي متميز				
14	تحرص الإدارة على توفير مقومات الأمن والسلامة للعاملين				
15	تمتاز تصاميم بناية المنظمة بأنها حديثة ومصممة بطريقة ملائمة لظروف العمل				
16	تفتقر المنظمة إلى وسائل مواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم وبالعكس				
متغير التطور الوظيفي					
17	تحتاج المنظمة إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي				
18	يشعر الموظف بأنه يراوح في مكانه وظيفيا				
19	يعتقد الموظف إن بقاءه في المنظمة التي يعمل فيها يفيد مستقبله الوظيفي				
20	يتيح تقسيم وقت العمل فرصا للموظفين لمواصلة تعليمهم أثناء الخدمة				

الجزء الثالث : متغير الأداء الوظيفي

ت	العبارات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	اتفق إلى حد ما	اتفق	اتفق تماماً
1	عندما يتطلب الأمر قراراً استراتيجياً يتم تشجيع جميع العاملين للمشاركة في صنعته واعتماده					
2	إن نظام تقييم الأداء المعتمد حالياً يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين					
3	إن نظام تقييم الأداء المعتمد حالياً يساهم في خلق حالة الرضا ويقلل من ضغط العمل					
4	عملية تقييم الأداء تساهم في تنمية قدرات الأفراد باتجاه أفضل مستويات الأداء					
5	يتأثر مستوى أداء الأفراد بنوعية الأعمال المناطة بهم					
6	تشجيع الأفراد نحو مواجهة ضغط العمل يتم من خلال ممارسة أساليب تحفيزية مختلفة					
7	العلاقات الاجتماعية والوظيفية القائمة حالياً مشجعة لتخفيف الضغط وتحسين الأداء					
8	يحتاج الأفراد العاملين في المنظمة إلى المهارة والثقافة الذاتية ، الخبرة للتعامل مع ضغط العمل وتخفيفه					
9	توفر المنظمة برامج تدريبية كفوءة تكسب الأفراد مهارات التعامل مع التغيير بما يقلل من ضغط العمل					
10	يساهم نظام تقييم الأداء المعتمد حالياً في خلق حالة التوافق بين الأهداف العامة والأهداف الشخصية للأفراد بما يبعدهم عن ما يسمى ضغط العمل					

الملحق 2

جدول بأسماء المحكمين لاستمارة الاستبيان

ت	الاسم	اللقب العلمي	مكان العمل
1	د.أياد محمود عبد الكريم الرحيم	أستاذ	معهد الإدارة التقني
2	د. صلاح الدين محمد أمين	أستاذ مساعد	الكلية التقنية الإدارية . بغداد
3	د. صفاء علي ناصر	أستاذ مساعد	الكلية التقنية الإدارية . بغداد
4	عروبة معين عايش	أستاذ مساعد	معهد الإدارة التقني