

أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين

The impact of work stress on job performance

A field study in Gruppo di Volontariato Civile organization

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد

الطالبة لما خولاني

lama_kholani_132546

إشراف

الدكتور تامر الرفاعة

شكر وتقدير

الحمد لله، الحمد لله الذي بحمده تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير البرية في الماضي والحاضر وفيما هو آت.

نشكر الله عز وجل الذي منّ علينا بنعمة العقل، وأرشدنا طريق العلم، وعرفانا منّا بالجميل، نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريبٍ أو بعيد، وأخصُّ بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور تامر رفاعة؛ لتفضله بالإشراف على هذا المشروع، ولما قدمه لي من عميق خبرته، وفيض علمه، وسعة صدره، ولم يبخل بجهد أو وقت في المتابعة المستمرة لي، وفي تقديم النصيحة، كما أقدر تواضعه العلمي، وتوجيهاته القيمة، ومعاملته الحسنة طيلة فترة الإشراف والتدريس.

وأتقدم بالشكر إلى السادة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الدكتور حسين قبلان والدكتورة لمى اسبر، على تفضلهم بقبول مناقشة المشروع وعلى ما بذلوه من جهد في القراءة والمناقشة، كما أشكر السادة أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة الذين زودوني بالعلم والمعرفة.

إهداء

إلى الرحمة المهداة للعالمين سيدنا محمد سيد الأنبياء والمرسلين عليه أفضل الصلاة والتسليم.

إلى منبع الدفء والعطاء أقدم لك باقات من الحب والولاء، والإخلاص والوفاء، والدفاع عنك بكل غالٍ ونفيس.

بلدي الحبيبة سورية

إلى التي بين ضلوعها احتميت، ومن عطاءها ارتويت.

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي، وحنانها بلمس جراحي، أزفُ لها كل معاني الحب والتقدير.

إليك يا أُمِّي الحبيبة

إلى من بعطفه بدأت حياتي، وبرعايته أحببتُ دراستي، وبجهدِه نلتُ شهادتي، وبين يديه كبرت، وفي دفء قلبه احتميت.

إليك أبي الغالي

إلى الزهور التي تملأ طريقي بالأمل والسعادة، وإلى من عاشوا معي الحياةَ حلوها ومرها.

إخوتي الأعزاء محمد مجد ديمة و آية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين والمتمثل بـ (عبء العمل - بيئة العمل - صراع الدور - غموض الدور - العلاقات في العمل) في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية، البالغ عددهم (100) وقد تم اختيار عينة ميسرة من العاملين في مناصب وظيفية مختلفة.

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تم توزيعها إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة الصالحة للتحليل (49) استبانة تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون وعند مستوى دلالة 0.05.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل (عبء العمل وصراع الدور والعلاقات في العمل) في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين. بينما لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لغموض الدور وبيئة العمل في الأداء الوظيفي.

كما أوصت الدراسة بضرورة توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل وبناء علاقات إيجابية بين العاملين فيما بينهم ومع رؤسائهم في العمل، واستغلال الآثار الإيجابية للضغوط في مصلحتها وذلك من خلال ابتكار طرق جديدة لرفع كفاءة العاملين.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل، عبء العمل.

abstract

The aim of the study is to determine the impact of the work pressures experienced by the employees of the civil volunteer group organization represented by (workload - work environment - role conflict - role ambiguity - relationships at work) on the job performance of the employees of the civil volunteer group organization.

The descriptive analytical approach was relied on, and the research population consisted of all employees of the (100) civilian volunteers working in the Syrian business environment. An easy sample of workers in different job positions was selected.

The questionnaire was Utilized as a tool for data collection, it was distributed electronically to the study sample members. The number of distributed questionnaires valid for analysis was (49) questionnaires that were analyzed using the statistical program SPSS Twenty-Fourth Edition at the significance level of 0.05.

The study concluded that there is a significant negative impact of work pressures (workload, role conflict and work relationships) on the job performance of workers in the civil volunteer group organization. While there is no significant effect of the ambiguity of the role and the work environment in job performance.

The study also recommended the necessity of providing appropriate and encouraging conditions for work and building positive relationships between workers among themselves and with their superiors at work, and exploiting the positive effects of pressures in their interest, by devising new ways to raise the efficiency of workers.

key words:

Work stress, job performance, role conflict, role ambiguity, work environment, workload.

المحتويات

1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة
2.....	الدراسات السابقة
9.....	مشكلة الدراسة
11.....	أهمية الدراسة
12.....	أهداف الدراسة
12.....	فرضيات الدراسة
13.....	منهج الدراسة
14.....	مصادر جمع البيانات
14.....	مجتمع وعينة الدراسة
14.....	حدود الدراسة
15.....	متغيرات الدراسة وأنموذجها
16.....	مصطلحات الدراسة
18.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
18.....	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
18.....	أولاً: مفهوم ضغوط العمل
20.....	ثانياً: عناصر ضغوط العمل
20.....	ثالثاً: خصائص ضغوط العمل
21.....	رابعاً: مصادر ضغوط العمل
26.....	خامساً: مراحل ضغوط العمل
26.....	سادساً: أنواع ضغوط العمل
27.....	سابعاً: الآثار السلبية لضغط العمل
29.....	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي (المفهوم والأهمية والعوامل المؤثرة)
29.....	تمهيد
29.....	أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي
31.....	ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي
32.....	ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي
33.....	رابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

35.....	خامساً: أثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة وطرق التخفيف منها:
38.....	الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة
38.....	أولاً: أداة الدراسة
38.....	ثانياً: تصميم الاستبانة
38.....	ثالثاً: اختبار ثبات الاستبانة
40.....	رابعاً: تحليل خصائص عينة الدراسة
42.....	خامساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:
48.....	سادساً: اختبار فرضيات الدراسة
60.....	النتائج والتوصيات
60.....	النتائج
60.....	التوصيات
61.....	قائمة المراجع
65.....	الملاحق

فهرس الجداول

7.....	الجدول (1) اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
40.....	الجدول رقم (2) نتائج اختبار Cronbach's Alpha
40.....	الجدول رقم (3) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس
41.....	الجدول رقم (4) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
41.....	الجدول رقم (5) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
42.....	الجدول رقم (6) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الإداري
42.....	الجدول رقم (7) الأهمية النسبية للموافقات
43.....	الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية للمحور الأول: عبء العمل
44.....	الجدول رقم (9) الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني: بيئة العمل
44.....	الجدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية للمحور الثالث: صراع الدور
45.....	الجدول رقم (11) الإحصاءات الوصفية للمحور الرابع: غموض الدور
46.....	الجدول رقم (12) الإحصاءات الوصفية للمحور الخامس: العلاقات في العمل
47.....	الجدول رقم (13) الإحصاءات الوصفية للمحور السادس: الأداء الوظيفي
48.....	الجدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين
48.....	الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة
49.....	الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر ضغوط العمل في أداء العاملين
50.....	الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بعبء العمل وأداء العاملين
50.....	الجدول رقم (18) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة
51.....	الجدول رقم (19) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل في أداء العاملين
52.....	الجدول رقم (20) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة ببيئة العمل وأداء العاملين
52.....	الجدول رقم (21) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة
53.....	الجدول رقم (22) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل في أداء العاملين
54.....	الجدول رقم (23) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بصراع الدور وأداء العاملين
54.....	الجدول رقم (24) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة
55.....	الجدول رقم (25) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر صراع الدور في أداء العاملين
56.....	الجدول رقم (26) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بغموض الدور وأداء العاملين
56.....	الجدول رقم (27) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة
57.....	الجدول رقم (28) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر غموض الدور في أداء العاملين
57.....	الجدول رقم (29) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل وأداء العاملين
58.....	الجدول رقم (30) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة
58.....	الجدول رقم (31) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر العلاقات في العمل في أداء العاملين

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

في ظل الظروف العصرية ازدادت ضغوط العمل واختلفت مسبباتها من حيث الكم والكيف عن الضغوط التي تواجه المنظمات في الماضي، مما أدى إلى تنوع آثارها وتفاوت درجة تأثيرها من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى، وقد صاحب ذلك تزايد اهتمام المنظمات بأنواعها الربحية منها وغير الهادفة إلى الربح بظاهرة الضغوط في العمل إذ أثبتت أن لها تأثير كبير على كفاءة المنظمات وفعاليتها في تأدية وظائفها وتحقيق أهدافها.

ونتيجة لذلك حظي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين والأكاديميين في مجالات عدة لما له من انعكاسات واضحة على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشيريات والمنبهات البيئية المختلفة، حيث أن هذه الضغوط من الممكن أن يكون لها تأثيرات سلبية تجعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية وبالتالي ينعكس على أدائه لمعامل وظيفته وعلاقته مع زملائه في العمل، كما أن هذه الضغوط عند حين معين قد تؤدي في بعض الأحيان إلى تحقيق آثار إيجابية ومصدراً دافعاً وحافزاً لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي.

وانطلاقاً من سعي المنظمات للحفاظ على الاستمرارية والبقاء وتحقيق النمو والتطور، فلن يتحقق ذلك إلا من خلال مواجهة المتغيرات الخارجية والنجاح والتفاعل والتكيف معها والاستفادة من وجودها لتدفعها نحو تحقيق أهدافها، ومواجهة الضغوط ومحاولة التخفيف من حدتها أو إزالتها من خلال السعي لإشباع حاجات الأفراد العاملين فيها، وتوفير بيئة مريحة للعمل من أجل كسب ولائهم وانتمائهم وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي، الأمر الذي استدعى إجراء الدراسة في بيئة الأعمال السورية.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

1-دراسة قالي (2020) بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية لنيل درجة الماجستير بجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي الذي فرضته طبيعة الموضوع كونه الأكثر تناسباً معها في جميع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، لذلك استخدم الباحث عدة أدوات للدراسة منها الملاحظة والاستبيان الذي تم توزيعه على مجتمع البحث المتمثل بـ 174 أستاذ جامعي في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر سلبي لضغوط العمل المتمثلة بعبء العمل وبيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي وأوصت بالاستثمار الجيد للمورد البشري.

2-دراسة الشيباني وآخرون (2020) بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية" دراسة لنيل درجة الماجستير.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في المصارف التجارية الليبية وماهي أهم ضغوط العمل التي تواجه الموظفين في هذه المصارف، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي حيث تم تصميم استبانة وُزعت على عينة مكونة من 96 موظف في المصارف التجارية في ليبيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل متمثلة بـ (عبء العمل - صراع الدور) فقط على أداء العاملين بينما لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ (ظروف العمل - غموض الدور - النمو والتقدم - الأمان الوظيفي - عدم ملاءمة الدور - التكنولوجيا) على أداء العاملين في المصارف التجارية الليبية، وأوصت الدراسة إلى تقديم الحوافز والمكافأة بشكل عادل للموظفين الذين لديهم كفاءة وفعالية للعمل المصرفي.

3-دراسة عبد الخير وآخرون (2020) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية لنيل درجة الماجستير)"

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بجامعة الملك خالد خلال الفترة من 2015-2019، حيث تم تصميم استمارة استبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي بغرض جمع

البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم توزيعها على عينة من العاملين بكلية الأعمال وكلية الاقتصاد المنزلي بجامعة الملك خالد بلغت 65 موظفة تم استرداد 54 استمارة استبيان بنسبة استرداد 83%، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ضغوط العمل تمثل جزء مهم في الجامعة من معوقات الأداء بالنسبة للعاملين ويرجع ذلك لطبيعة عمل الجامعة حيث يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل - الهيكل التنظيمي) على أداء العاملين لأعمالهم لكن كلما زادت مهاراتهم زادت مقدرتهم في التغلب على هذه الضغوط، أوصت الدراسة إلى تحسين رواتب العاملين بجامعة الملك خالد وتطوير نظام الحوافز والترقيات بما يضمن الرضا الوظيفي.

4- دراسة الحضييري ودربوك (2021) بعنوان: "تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين: بحث تطبيقي على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصرف التجاري الوطني بسبها وتأثير هذه الضغوط في أداء العاملين، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، حيث تناول وبشكل رئيسي العوامل المتمثلة في (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، وأثرها في أداء العاملين. وتكون مجتمع البحث من العاملين في المصرف التجاري الوطني فرع سبها والذين لديهم خبرة عمل لا تقل عن ثلاثة سنوات، حيث تم جمع البيانات من خلال استمارة استبانة تم تطويرها لهذا الغرض، وأجري التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS على عينة ميسرة قوامها 63 فردة. وتوصل البحث إلى وجود علاقة طردية بين كل من عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل وأداء العاملين المستقصي منهم. واعتماداً على نتائج البحث: تم اقتراح بعض التوصيات للمصرف محل البحث للاستفادة منها في معالجة المشكلات التي تسبب عملية ضغوط العمل بشكل يؤثر في أداء العاملين مستقبلاً، وقد أوصت الدراسة بأهمية الحد من ضغوط العمل من خلال تحسين ظروف العمل وخصائص الوظيفة.

5- دراسة بعيطي (2021) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء الموظفين، وقد تم تصميم مقياس لضغوط العمل ومقياس لأداء الموظفين طبق على موظفي الكلية الجامعية بصبيا جامعة جازان محل الدراسة، تم تصميم استبيان يضم المقياسين ونشره على عينة مكونة من 134 من موظفات الجامعة، وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS). وقد أشارت النتائج إلى شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل، ووجود

أثر لهذه الضغوط متمثلة بـ (العبء الوظيفي - غموض الدور - العلاقات في العمل - بيئة العمل المادية - الترقية) على أداء الموظفين بالمؤسسة، ومن أهم توصياتها وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بالإضافة إلى تطوير برامج تدريب نوعية.

الدراسات الأجنبية:

1-دراسة (Perfecto et al, 2020) بعنوان:

Employees' Mental Health and Productivity and its Impact on Contextual and Task Performance in Organizations

الصحة العقلية والإنتاجية للموظفين وتأثيرها على السياق وأداء المهام في المنظمات

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الصحة العقلية في مكان العمل على أداء الموظف وكذلك على إنتاجية المنظمة ككل، كما هدفت إلى تحديد أثر الرفاهية النفسية للموظفين على مهامهم وأدائهم السياقي في سياق مؤسسات القطاعين العام والخاص، في نيويورك تم الاعتماد على أسلوب التحليل المقارن للشركات العامة والخاصة للتحقق من الحالة النفسية للموظفين والعوامل المؤسسية المقابلة وتأثيرها على الأداء. توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على الصحة العقلية للموظفين، وذلك عندما يتجاوز مستوى الضغط العتبة، يبدأ الأداء في الانخفاض. وإن مؤسسات القطاع العام تكون البيئة الداخلية فيها مريحة وأقل إجهاداً، وبالتالي فإن الرفاهية النفسية للموظفين لا تشكل أي تهديد لأداء لموظف، و أوصت الدراسة إلى تحسين الصحة النفسية للموظفين عن طريق الحد من الضغوطات المهنية وجعل البيئة ملائمة.

2-دراسة (Gurung & Bastola (2020) بعنوان:

"Impact of Workplace Stress on Employee Performance in Healthcare Sector of Gandaki Province, Nepal"

"تأثير ضغوط مكان العمل على أداء الموظف في قطاع الرعاية الصحية في مقاطعة غانداكي ، نيبال"

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير ضغوط مكان العمل على أداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية في مقاطعة غانداكي. تم جمع البيانات باستخدام استبيان جيد التنظيم وتوزيعه على عينة مكونة من 167 موظفاً من سبعة مستشفيات عامة في مقاطعة غانداكي، تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط والانحدار. كشفت الدراسة أن حالة أداء الموظف معتدلة في مستشفيات مقاطعة غانداكي،

وهذا يوضح بشكل فعال أن الموظفين يقدمون خدمة جيدة النوعية وقادرون على إنجاز المهمة الموكلة إليهم. توضح نتائج الانحدار المتعدد أن (الأجر والمكافأة ودعم المشرف والغموض في الأدوار والتوازن بين العمل والحياة) تؤثر بشكل كبير على أداء العمل بالجودة المطلوبة، كما أن عبء العمل له تأثير سلبي ضعيف على أداء الموظف، وأوصت الدراسة الى ضرورة تحقيق التوازن بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي.

3-دراسة (Nyunza (2020 بعنوان:

"Effects of Job Stress on Employees' Performance: A Case of Kilimanjaro International Airport"

"آثار ضغوط العمل على أداء الموظفين: حالة مطار كليمنجارو الدولي"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم آثار ضغوط العمل على أداء الموظفين في مطار كليمنجارو الدولي. حددت الدراسة على وجه التحديد العوامل التي تسبب التوتر بين موظفي المطار كما درست الدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين وحددت الاستراتيجيات التي يجب استخدامها لتقليل التوتر بين موظفي المطار. استخدمت الدراسة تصميم دراسة حالة واعتمدت أسلوباً منهجياً عشوائياً وأخذ عينات هادفة لتوليد عينة من 71 مستجيباً من مجتمع مكون من 250 موظفاً في المطار. كانت الاستبيانات والمقابلات هي أدوات جمع البيانات الرئيسية المستخدمة، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وكذلك طريقة ارتباط بيرسون بمساعدة برنامج SPSS (الإصدار 20). وجدت الدراسة أن ضغوط العمل تؤثر على أداء الموظفين في المطار حيث يميل الأفراد الذين يعانون من الضغوط إلى التركيز على المشاعر والعواطف غير السارة بدلاً من التركيز على المهمة التي يقومون بها وهذا يؤثر على أدائهم، كما أشارت النتائج كذلك إلى أن المصدر الرئيسي للضغط هو الوظائف الرتيبة وغير المثيرة للاهتمام التي يؤديها الموظفون في المطار.

4-دراسة (Sari et al (2020 بعنوان:

"The effect of job stress to employee performance: Case study of manufacturing industry in Indonesia"

"تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف: دراسة حالة عن الصناعة التحويلية في إندونيسيا"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في الصناعة التحويلية في إندونيسيا. تم توزيع استبيان عينة البحث التي شملت 93 موظفاً على مستوى الموظفين يعملون في شركات تصنيع مختلفة في الصناعات التحويلية في إندونيسيا عليها ضم مقاييس لضغوط وبيئة العمل وأداء الموظفين، وتم تحليل البيانات الهيكلية باستخدام SPSS الإصدار 20.0. أظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل المتمثلة بـ (عبء العمل المفرط - تغيير نظام العمل - الراتب والمكافآت - عدم وجود رقابة - التدريب غير الكافي - بيئة عمل غير داعمة - علاقة سيئة مع زملاء العمل) وبيئة العمل (المادية وغير المادية) لهما تأثير كبير على أداء الموظف (جودة وكمية النتائج - العمل الجماعي والإنتاجية - دقة توقيت النتائج - الحضور) حيث $R = 0.972$. كما تساهم ساعات العمل غير القياسية والعلاقة الضعيفة مع الزملاء / الرؤساء في خلق ضغوط العمل التي لها تأثير على الأداء المنخفض، وأوصت الدراسة إلى تطبيق ساعات عمل مرنة وعقد اجتماعات دورية ونقاشات بين الموظفين.

5-دراسة (Destianti et al (2021 بعنوان:

"The Effect of Job Stress and Job Motivation Toward Employee Performance in Department of Tourism and Culture Bandung"

" تأثير الضغط الوظيفي والدافع الوظيفي تجاه أداء الموظف في دائرة السياحة والثقافة باندونغ"

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير ضغوط العمل والدوافع الوظيفية على أداء موظفي دائرة السياحة والثقافة في باندونغ. لتحقيق أهداف هذا البحث الأساليب الكمية مع أنواع البحوث الوصفية والسببية. تم تصميم قائمة استطلاع وتوزيعها على عينة غير احتمالية من 69 مستجيباً وتحليل البيانات المجمعة منها باستخدام الانحدار المتعدد. وقد أشارت النتائج إلى أن ضغوط العمل والدوافع الوظيفية تؤثر بشكل إيجابي وكبير في نفس الوقت على أداء موظفي دائرة السياحة والثقافة بمدينة باندونغ. بنسبة 41.7 بالمائة ، بينما تتأثر نسبة 58.3 بالمائة المتبقية بعوامل أخرى لم تتم مناقشتها في هذه الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

- يتفق البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة في تناولها لضغوط العمل كمتغير مستقل - باستثناء دراسة (Destianti et al, 2021) التي تناولت الدافع الوظيفي إلى جانب ضغوط العمل - والأداء الوظيفي أو أداء العاملين كمتغير تابع

- يختلف البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها في مجال التطبيق والذي تناول نطاق العاملين في المنظمات الإنسانية أو المنظمات غير الحكومية فيما تناولت كل من دراسة (قالي، 2020) ودراسة (عبد الخير وآخرون، 2020) ودراسة (بعيطي، 2021) ودراسة (Ethelmary, 2021) مجال العاملين في القطاع التعليمي في الجامعات، بينما تناولت كل من دراسة (الشيباني وآخرون، 2020) ودراسة (الحضيري ودربوك، 2021) مجال العاملين في المصارف، أما دراسة (Gurung & Bastola, 2020) فقد طبقت على العاملين في قطاع الرعاية الصحية، ودراسة (Nyunza, 2020) على العاملين في مطار كليمنجارو، ودراسة (Sari et al, 2020) على العاملين في القطاع الصناعي في أندونيسيا، فيما بحثت دراسة (Destianti et al, 2021) في القطاع السياحي.
- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في تحديد أبعاد ضغوط العمل، حيث اعتمدت هذه الدراسة خمسة أبعاد لضغوط العمل هي (عبء العمل - بيئة العمل - صراع الدور - غموض الدور - العلاقات في العمل)، فيما اعتمدت الدراسة السابقة على مجموعات متنوعة من الأبعاد يمكن تفصيلها مع باقي الاختلافات (في الهدف والبيئة وأدوات الدراسة) في الجدول التالي:

الجدول (1) اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الدراسة	الهدف	أبعاد المتغير المستقل	البيئة	أدوات الدراسة
الدراسة الحالية	التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين	- عبء العمل - بيئة العمل - صراع الدور - غموض الدور - العلاقات في العمل	المنظمات غير الحكومية العاملة في سورية	الاستبانة
(قالي، 2020)	معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي	- عبء العمل - بيئة العمل	كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي	- الملاحظة - الاستبانة
(Gurung & Bastola, 2020)	التحقيق في تأثير ضغوط مكان العمل على أداء الموظفين	- عبء العمل - الأجر والمكافأة - دعم المشرف - الغموض في الأدوار - التوازن بين العمل والحياة	قطاع الرعاية الصحية في مقاطعة غانداكي ، نيبال	الاستبانة

الاستبانة	المصارف التجارية في ليبيا	- عبء العمل - صراع الدور - ظروف العمل - غموض الدور - النمو والتقدم - الأمان الوظيفي - عدم ملاءمة الدور - التكنولوجيا	معرفة أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين	(الشيباني وآخرون، 2020)
- المقابلة - الاستبانة	شبكة الرعاية الصحية في كنجافار إيران	- ساعات العمل الطويلة - المضايقات - انعدام الأمن الوظيفي - المعاملة غير العادلة - ضعف القيادة - المشاكل العائلية	تقييم آثار ضغوط العمل على أداء الموظفين	(Nyunza, 2020)
الاستبانة	كلية الأعمال وكلية الاقتصاد المنزلي بجامعة الملك خالد	- عبء العمل - الهيكل التنظيمي	إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين	(عبد الخير وآخرون، 2020)
الاستبانة	شركات التصنيع في الصناعات التحويلية في اندونيسيا	- عبء العمل المفرط - تغيير نظام العمل - الراتب والمكافآت - عدم وجود رقابة - التدريب غير الكافي - بيئة عمل غير داعمة - العلاقة السيئة مع الزملاء	تحليل تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين	(Sari et al, 2020)
الاستبانة	المصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا	- عبء العمل - الهيكل التنظيمي - بيئة العمل	التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون وتأثير هذه الضغوط في أداء العاملين	(الحضيري ودربوك، 2021)
الاستبانة	في دائرة السياحة والثقافة باندونغ	- عبء العمل - ضغط القادة وموقفهم - الوقت ومستلزمات العمل - الصراع في العمل - الأجور والتعويضات - المشاكل العائلية	تحليل تأثير ضغوط العمل والدوافع الوظيفية على أداء الموظفين	(Destianti et al, 2021)
الاستبانة	الكلية الجامعية بصبيا جامعة جازان	- العبء الوظيفي - غموض الدور - العلاقات في العمل - بيئة العمل المادية - الترقية	التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء الموظفين	(بعيطي، 2021)
الاستبانة	5 جامعات اتحادية	- غموض الدور	تحديد أثر ضغوط العمل على	(Ethelmary et al,

2021)	أداء الموظف	- ضغط عبء العمل	مختارة في جنوب شرق نيجيريا
-------	-------------	-----------------	-------------------------------

المصدر: إعداد الباحثة

من استعراض الدراسات السابقة وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وعرض الفجوة العلمية التي عالجتها الدراسة الحالية وجوانب الاستفادة من الدراسات السابقة يتبين ما يلي:

- اتفاق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في موضوعها الرئيس وهدفها العام، حيث اتفقت الدراسات السابقة على تحقيق هدف مشترك وهو التعريف بضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
- عالجت الدراسة الحالية فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع ضغوط العمل وشمول عينتها للعاملين في منظمة مجموعة المدنيين، وتعدد أدواتها بين المقابلة الشخصية مع العاملين والاستبانة، وذلك من أجل جمع البيانات بدقة أكبر.
- ومما لا شك فيه أن الدراسة الحالية قد استفادت كثيراً مما سبقها من الدراسات حيث حاولت أن توظف كثيراً من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:
- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى المنهج الملائم للدراسة.
- وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة لدعم مشكلة الدراسة وأهميتها.
- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة

مشكلة الدراسة

من واقع عمل الباحثة واطلاعها على واقع العمل في المنظمات الانسانية، وملاحظة كم الضغوط التي يتعرض لها العاملون في هذه المنظمات والتي تؤثر على سلوكهم الإداري والتنظيمي وفاعليتهم وأدائهم الوظيفي كما لوحظ غياب الاهتمام بالجوانب الإنسانية والنفسية والاجتماعية للعاملين في هذا النوع من المنظمات الأمر الذي يتطلب إجراء مراجعة وتقييم بشكل دائم للعلاقة بين العاملين والمنظمة والتأثيرات المتبادلة بينهما لذلك فان مشكلة الدراسة تتلخص في بيان درجة تعرض العاملين في منظمة مجموعة

المتطوعين المدنيين لضغوط العمل وأهم هذه الضغوط وتأثيراتها على أدائهم الوظيفي، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي:

هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

وينبثق عن التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- هل يؤثر عبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟
- 2- هل تؤثر بيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟
- 3- هل يؤثر صراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟
- 4- هل يؤثر غموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟
- 5- هل تؤثر العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من جانبين:

الأهمية العلمية (النظرية)

حيث يتناول البحث اثنتين من المتغيرات الهامة جداً في الفكر الإداري وإدارة الموارد البشرية هما ضغوط العمل والأداء الوظيفي ليكتسب أهميته بوصفه امتداداً وتراكماً معرفياً للبحوث والدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع، كما يقوم البحث الحالي بالربط بين مفهوم ضغوط العمل والأداء الوظيفي من أجل اكتشاف نوع العلاقة بينهما، كما يشكل هذا البحث قاعدة نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي ستتناول بالبحث في ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الأهمية العملية (التطبيقية)

تقدم الدراسة محاولات للربط والتفاعل بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، من أجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الإحصائية، كما تساعد أصحاب القرار في المنظمة في معرفة أهم ضغوط العمل لدى العاملين في هذه المنظمات ومستواها، ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي، إضافة إلى تقديم

توصيات تفيد أصحاب القرار في المنظمة في الحد من ضغوط العاملين لديها وتعزيز مستوى أدائهم الوظيفي.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- بيان تأثير عبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 2- بيان تأثير بيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 3- بيان تأثير صراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 4- بيان تأثير غموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 5- بيان تأثير العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 6- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات على ضوء الدراسة العملية تساهم في الحد من ضغوط العاملين لديها وتعزيز مستوى أدائهم الوظيفي.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل في أداء العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بغموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

منهج الدراسة

يعبر منهج الدراسة عن الخطوات التي يتم اتباعها لتحقيق الهدف لذا فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن فرضياتها حيث يعبر هذا المنهج عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً للحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، كما يقوم المنهج الوصفي التحليلي على مبادئ المقارنة والتفسير والتقييم، بهدف الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم وتحمل في مضمونها معنى قادر على زيادة المعارف المتعلقة بموضوع الدراسة، وصولاً إلى النتائج والتوصيات المناسبة، وفي سبيل ذلك تم اتباع الخطوات المنهجية الآتية:

- 1- تحديد مشكلة الدراسة من خلال الاطلاع على ما قدمته الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وواقع بيئة الأعمال في مجتمع الدراسة، لتكوين إطار معرفي شامل تمكن الباحثة من الإلمام بكافة جوانب المشكلة البحثية، ومعرفة آخر ما توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال ضغوط العمل.
- 2- تحديد الإطار النظري للدراسة اتساقاً مع مشكلة الدراسة وأهدافها بعد الاطلاع على المراجع النظرية والواقع العملي في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 3- تحديد فروض الدراسة والتي تمثل حلول مقترحة لمشكلة الدراسة والتي تربط بين متغيراتها.
- 4- تحديد مجتمع الدراسة، وجمع المعلومات والبيانات اللازمة لقياس متغيرات الدراسة، والتحقق من
- 5- فروضها من خلال التحليل وإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة، وصولاً إلى النتائج والتوصيات المناسبة.

مصادر جمع البيانات

استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** وذلك بمراجعة مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت، وذلك من أجل إنجاز الإطار النظري للدراسة.
- **المصادر الأولية:** جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة صممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية، البالغ عددهم (100) وقد تم اختيار عينة ميسرة من العاملين في مناصب وظيفية مختلفة.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية.

الحدود الزمانية: استغرق إنجاز الدراسة من شهر آذار إلى شهر أيار من العام 2022.

الحدود العملية: تم التركيز على دراسة ضغوط العمل لدى العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين وتأثيرها في أداء العاملين.

الحدود البشرية: جميع العاملين في المنظمة المذكورة.

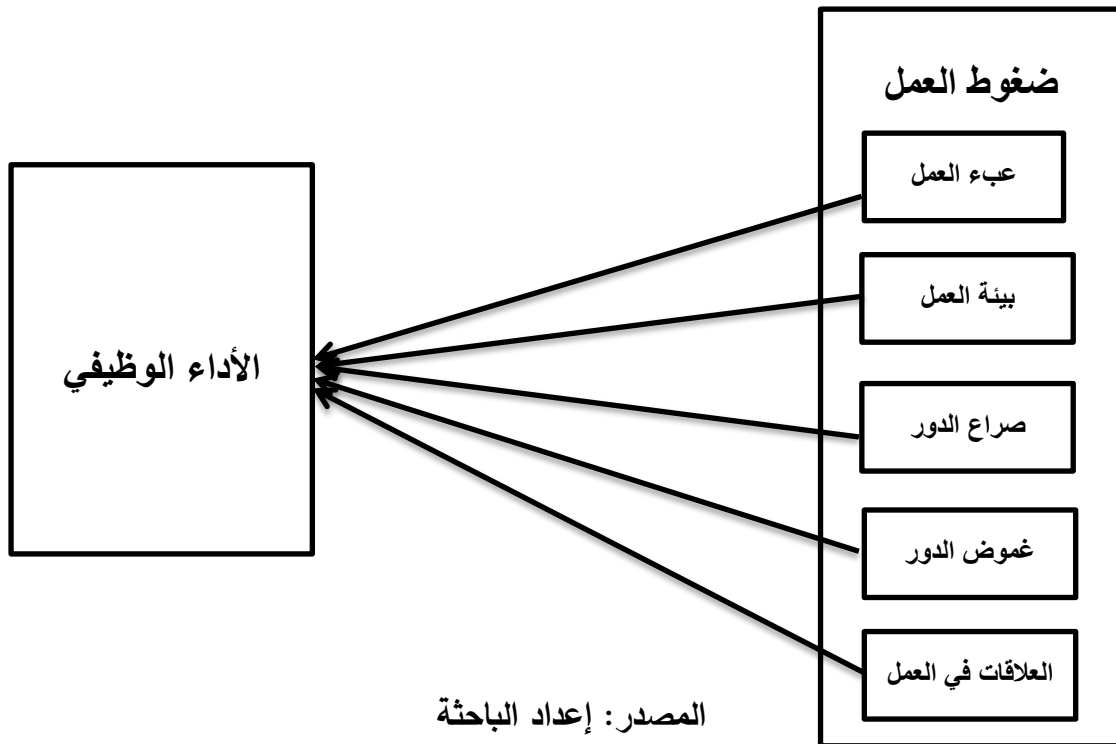
متغيرات الدراسة وأنموذجها

ضمت الدراسة نوعين من المتغيرات:

المتغير المستقل: ضغوط العمل، أبعادها: (عبء العمل، بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور، العلاقات في العمل)

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة



مصطلحات الدراسة

ضغط العمل : مجموعة الظروف التي تحيط بالعامل في بيئة العمل وتسبب عدم توافق بين العامل ومهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي داخله بما يؤثر على قدرته على التأقلم والإنتاج¹.

الأداء الوظيفي: حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وتقييم أداء العامل لعمله وسلوكه خلال فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الوقت الحاضر والمستقبل².

عبء العمل: وهو زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد القيام به وذلك إما بزيادة حجم الأعباء الموكل لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عالي من الضغط. أو بانخفاض حجم أعباء العمل الموكل للفرد إلى معدل أقل من المعدل المقبول يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور الفرد بتقدير ذات وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة³.

بيئة العمل: وهي الظروف والعوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بدنياً ونفسياً وتشمل الضوضاء والإضاءة درجة الحرارة والتهوية بالمكاتب، حيث أن عدم وجود هذه الظروف أو تهيتها يؤثر على أداء الموظف ورغبته في العمل وأحياناً إلى تركه⁴.

العنف في مكان العمل: حوادث يتعرض فيها العاملون للإيذاء أو التهديد أو الاعتداء في ظروف تتعلق بعملهم، بما في ذلك خلال التنقل من وإلى العمل، مما يشكل تحدياً صريحاً أو ضمناً لسلامتهم ورفاههم أو صحتهم⁵.

صراع الدور: وهو ما ينشأ عندما يطلب من العامل العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه، أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله⁶.

¹ الطالب، فراس حاج محمد(2016)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص14.

² الرواحنة، عبد الله عودة (2013) أثر جودة إدارة الموارد البشرية الالكترونية على كفاءة أداء العاملين- دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، ص 38

³عليما، خالد عيادة. (2014) "ضغوط العمل وأثرها على الأداء"، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

⁴الشيباني المبروك محمد، جرجر ابراهيم البشير، المريمي سهام حسن. (2020) "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية"، مجلة كلية الآداب، العدد 29،

⁵ بروتوكول إدارة الازمات النفسية، دليل للعاملين والعاملات في الخطوط الامامية والمشرفين، البرنامج الوطني للصحة النفسية، مؤسسة التعزيز الاجتماعية، وزارة الصحة العامة، لبنان، ص 8

⁶ماهر، أحمد. (2005) "السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة 9، الاسكندرية، مصر.

غموض الدور: وهو عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، وعندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الفرد مع المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يقوم به⁷.

العلاقات في العمل: وهي التفاعل بين العامل وزملائه ورؤسائه في العمل حيث تتوقف فاعلية هذه العلاقات على فهم الشخصاخص لبعضهم البعض واحترام كل منهم للطرف الآخر⁸.

⁷ عيشاوي وهيبية، عوفي مصطفى. (2020) "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 01.
⁸ بوشرمة هيبية، بوشرمة فطيمة. (2017) "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات السياحية - دراسة حالة عينة من الفنادق في ولاية جيجل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بن الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

"ضغوط العمل وأداء العاملين"

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل جزءاً من بيئة العمل المادية والنفسية، نظراً للتداخل بينهما أصبح من الصعب إيجاد بيئة دون ضغوط بسبب التفاعل الشديد بينهما، خصوصاً في وقتنا الحاضر إذ أن ضغوط العمل أضحت السمة المميزة لعصرنا⁹.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

تستعمل كلمة الضغط في قواميس اللغة العربية كمرادفة للضغط، الزحمة، الشدة والقهر، وتستخدم في القواميس الأجنبية STRESS لتشير إلى اضطراب أو توتر جسدي أو نفسي يمكن أن ينتج عن أي سبب كان، سواء كانت أسباب فيزيولوجية، تؤدي إلى انحراف عن الحالة العادية وبالتالي إلى "صراع سيكولوجي لدى الكائن"¹⁰.

اختلف الباحثون في تعريف الضغوط منهم من نظر إليها على أنها مثيرات أو استجابات أو تفاعل بين الفرد والبيئة يتعامل أصحاب الاتجاه (الضغوط كمثيرات) مع الضغوط باعتبارها مجموعة من المثيرات والقوى البيئية التي تؤثر على الفرد، وقد عرفت بأنها (قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فرداً أم منظمة وتؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد، وهي تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد، أما أصحاب الاتجاه (الضغوط كاستجابة) يتعامل مع الضغوط باعتبارها ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات معينة وقد عرفت بأنها الاستجابة غير المحددة للجسم لأي مطلب يفرض عليه وهي استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية التي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفيزيولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة، أما أصحاب الاتجاه (الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة) كانت التعريفات السابقة غير مرضية لوجود نقاط ضعف لذلك ظهر اتجاه ثالث يرى أن الضغوط محصلة تفاعل الخصائص

⁹ عدان، نبيلة (2020)، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 4، العدد 12، الجزائر، ص15.

¹⁰ طنوس، ونام (2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص18.

الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بالفرد ويعرف الضغوط وفق هذا الاتجاه على أنه حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص¹¹.

كما عرفت بأنها: الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، وهي اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضى الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية¹².

ضغوط العمل: يعتبر ذلك المتغير الذي يحيط بالعاملين ويسبب لهم شعور بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في النتائج السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تقتصر الى الاندماج الوجداني، أو التشاؤم، أو قلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار¹³.

كما تعرف بأنها: الوضع الذي يشير إلى حالة الشخص وشخصية الموظف بعد تأثره بالمواقف النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير أسلوبه الطبيعي، وهي الاستجابات العاطفية والجسدية الضارة الناتجة من اختلاف متطلبات الموظفين وحاجاتهم وقدراتهم مع متطلبات الوظيفة والتي تشكل تهديد للموظف وتزيد من توتره¹⁴ كما تعرف ضغوط العمل وفقاً لما يلي¹⁵:

- المفهوم الذاتي للضغوط: ويعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفيزيولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة.
- المفهوم البيئي للضغوط: حيث ينظر إلى الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى وبالتالي فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور وصراع الدور وظروف العمل وعبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

¹¹ الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص11.

¹² عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص2.

¹³ طنوس، ونام(2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص18.

¹⁴ عثمان، سيف ناصر، وبني عبد الغني، دينا أحمد(2022)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، الأردن، ص317.

¹⁵ الطالب، فراس حاج محمد(2016)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص18.

- المفهوم المتكامل للضغوط: وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به وبالتالي تعريف ضغوط العمل على أنها عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العمل ويترتب عليها خلل في الاتزان الفيزيولوجي النفسي لذلك الفرد.
- وعرفت الباحثة ضغوط العمل أنها: مجموعة الأضرار الصحية والنفسية التي تطرأ على الفرد داخل المنظمة نتيجة الزيادة في متطلبات العمل والمهام والواجبات الموكلة إليه بشكل يزيد عن قدرته في العطاء والقدرة على الإنجاز.

ثانياً: عناصر ضغوط العمل

تتعدد عناصر الضغوط التي تواجه الفرد وفق ما يلي¹⁶:

- 1- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.
- 2- عنصر الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط.
- 3- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

ثالثاً: خصائص ضغوط العمل

تعتبر الضغوط جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، ولذلك لا يمكن تجاهل مسبباتها أو التجاوز عنها وخصوصاً بعد زيادة تعقد الحياة وازدياد متطلباتها وما يرافقها من توتر مستمر، وتغير سريع ومتواصل في جميع نواحي الحياة ومجالاتها، ونظراً لما يشهده عالمنا اليوم، ازدادت حاجات الفرد ومتطلباته في بيئة متسارعة ومتنوعة، خلقت معها مجموعه من الآثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والمنظمات¹⁷، وعليه تتسم ضغوط العمل بالخصائص الآتية¹⁸:

¹⁶ الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص11.

¹⁷ عثمانة، سيف ناصر، وبني عبد الغني، دينا أحمد(2022)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، الأردن، ص315.

¹⁸ الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص13.

1- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، بحيث يمكن أن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل والمنافسة الإيجابية، وكذا الإبداع والابتكار من جانب آخر يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي.

2- ضغوط العمل منتشرة دائماً، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب مثلاً أو زيادة طلبات الجمهور، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.

3- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثره العمل وازدحام أوقاته يعني قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات.

رابعاً: مصادر ضغوط العمل:

أن ضغوط العمل هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتقترض كم زائد من التعب والقلق على العاملين ويترتب على العامل درجة عالية من التوتر والضغط، بحيث يسعى الفرد لتجنبها والتقليل منها¹⁹. حيث يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل، سواء كان مصدرها العمل أم خارجه، ككثره العمل، وروتينيته، وضيق الوقت، ومتطلبات السرعة والدقة في الإنجاز، وبيئة العمل المزعجة، ومشكلات التعامل مع الجمهور، والعلاقات السلبية مع رئيس العمل، وغير ذلك، وتتباين مصادر الضغوط من حيث الكمية أو الطبيعة حسب المهن والوظائف، فهناك مهن ووظائف أكثر عرضة من غيرها للضغوط، أو أنها تتعرض لمصادر ضغط غير موجودة في مهن أخرى. لكن يمكن تصنيف مصادر الضغط إلى عدة مجموعات:

أولاً: العوامل البيئية: تتمثل بالآتي²⁰:

¹⁹ رزاق، بكرة إيمان، ورعاش، فائزة (2013)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة الضرائب ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص3.
²⁰ طنوس، ونام (2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص19.

- التغيرات الاقتصادية: التضخم والانكماش وأسعار الفائدة، ويؤدي عدم الاستقرار إلى خلق حالة عدم التأكد في حياة الأفراد مما يسبب لهم ضغوطاً. وذلك كما حدث مؤخراً في معظم البورصات العالمية خاصة في سوق العقارات.
- التغيرات الاجتماعية: الظروف الاجتماعية في التغيرات التي حدثت في هيكل السكان، واتجاهات التعليم ومعدلاته، وما يخلقه من فرص للعمل واتجاهات ومعدلات الهجرة وتزايد البطالة والذي يمثل ضغوطاً على الأسر.
- التغيرات السياسية: من الممكن أن تتسبب التغيرات السياسية في الدول في حدوث ضغوط للأفراد خاصة لو أن الرؤية غير واضحة أمام الأفراد تجاه ما هو متوقع من المواقع السياسية الجديدة.
- التغيرات التكنولوجية: قبول الأفراد لهذه التكنولوجيات والتسهيلات المقدمة بواسطتها، فالتغيير يخلق الضغوط، كما أن دعم التنظيم لدخول تكنولوجيا جديدة في بيئة العمل قد تؤدي إلى تزايد الضغوط على الأفراد.

ثانياً: العوامل المتعلقة بالفرد: وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه، فبعض الأفراد يجد في ضغوط العمل محفزاً للنشاط والتحدى، في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط ويمكن عرض بعض مصادر الضغط المتعلقة بالفرد²¹:

1- الحياة الاجتماعية للفرد: إن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو حيه سوف تنسحب معه إلى عمله وستعكس على نفسيته وأدائه، فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل عندما يأتي كل صباح، ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوطاً نفسياً عليه وفاة عزيز، ومشكلات الزواج والطلاق، أو مرض الفرد أو أحد أقربائه بمعنى أن الفرد يتعرض من وقت لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية أو في المنزل أو العمل، تؤدي هذه الأحداث إلى توتر ينتقل أثره إلى العمل فيشعر الفرد بضغوط العمل.

2- مركز التحكم في الذات: لقد صنفت الدراسات العلمية الأفراد إلى صنفين، أصحاب مركز تحكم داخلي وأصحاب تحكم خارجي، فأصحاب مركز التحكم الداخلي يعتقدون أن ما يحدث لهم يتحد بعوامل وقوى خارجة وسيطرتهم مثل الحظ أو الفرصة، أو القضاء والقدر. وتشير نتائج الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأنهم أقل قلقاً، وأقل معاناة من ضغط العمل، في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يتميزون

²¹ الزهرة، مهدي فطيمة (2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 17.

بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من ضغوط العمل في كثير من المواقف التي تحيط بهم لأنهم يدركون أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل ال يمكن السيطرة عليها.

3- هيكل الحاجات والقيم: تؤكد الدراسات التي تمت في مجال العلوم الطبية ومجال علم النفس الصناعي ومجال السلوك التنظيمي على دور القيم والحاجات في الاستجابة لضغوط العمل، فيرى الباحثون أن حاجات الفرد غير المشبعة تؤثر على مستوى الضغوط، ويرون أن فهم هذه الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ إذا كان سوف يتعرض لمصادر الضغوط، كما تساعد الفرد في إدراك أهمية التكيف أو التغلب على هذه الضغوط.

ثالثاً: العوامل المتعلقة بالمنظمة: وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالمنظمة حيث تنتج عن طبيعة الدور الوظيفي الذي يمارسه الفرد أو حتى البيئة الداخلية للمنظمة من ظروف العمل الطبيعية كالحرارة والرطوبة والإضاءة وكذلك الضوضاء الناتجة عن الأجهزة والآلات والمعدات، وتنتج كذلك عن المناخ التنظيمي السائد في المنظمة وكذا العلاقات الاجتماعية داخل العمل.²² تشكل بيئة العمل السلبية سبباً رئيساً للضغط النفسي لدى العاملين بالإضافة لساعات العمل الطويلة وضيق الوقت مع العائلة، كما أن العوامل التي تسبب الضغط في العمل لا تقتصر على بيئة العمل، بل تمتد لتشمل كل من العلاقات في العمل، الهيكل التنظيمي والمناخ، التطوير الوظيفي والضغط القائم على الدور والعديد من العوامل التنظيمية كسوء الإدارة، وسوء الاتصال، وعدم وجود الدعم الكافي، وزيادة حجم العمل، حيث تتجلى هذه الضغوط في السلوك الاندفاعي والاكتئاب وعدم القدرة على التركيز والتعب.²³

1- عدم وجود معايير موضوعية في التعيين: حيث يتم التعيين دون النظر لعامل الخبرة أو المؤهل الأعلى، فنجد أن بعض الأفراد يتم تعديل أوضاعهم الوظيفية بينما البعض الآخر من زملائهم الذين يقومون بنفس العمل لا يتم تعديل أوضاعهم مما يسبب نوعاً من الضغوط، ويؤدي الى هجرة الكفاءات للعمل خارجاً.²⁴

2- الدور الوظيفي: يمكن تعريف الدور على أنه "عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته"²⁵ وتعد خصائص الدور أحد المصادر التنظيمية لضغوط

²² الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 17.

²³ عثمان، سيف ناصر، وبني عبد الغني، دينا أحمد(2022)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، الأردن، ص 319.

²⁴ طنوس، ونام(2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص 19.

²⁵ الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 17.

العمل خاصة صراع الدور، غموض الدور وعبء الدور الزائد أو الناقص. يحدث صراع الدور عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد إنجازها، كما يمكن أن يحدث الصراع بين الأدوار في العمل عندما يوجد عدم اتساق بين متطلبات هذه الأدوار، وعادة ما يحدث غموض الدور في المنظمات الكبيرة الحجم ويحدث الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية ويغير أحد الأفراد عمله ونقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا، كما يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصه، وعدم معرفته بما يجب ما يؤديه، وعدم تأكد توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياساته وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه²⁶

3- بيئة العمل المادية: تشمل بيئة العمل المادية درجة حرارة والضوضاء وترتيب الأثاث والأجهزة والإضاءة والتهوية وغيرها إن جودة بيئة العمل لا تقل أهمية عن جودة البيئة المنزلية إلا أن قدرتنا على التحكم في الأولى تكون أكبر بكثير في الغالب²⁷.

4- العلاقات الشخصية المرتبطة بالعمل كمصدر للضغط: تلعب العلاقات الشخصية غير الرسمية بين الفرد والآخرين في العمل دوراً هاماً في حياته، لما قد تتيحه من فرص إشباع بعض الحاجات الاجتماعية كالحاجة إلى القبول والشهرة والصدقة، ولذا فإن إشباع هذه الحاجات يعتمد بدرجة كبيرة عن قوة العلاقات الشخصية بين الأفراد، وحينما تكون هذه العلاقات غير مرضية لدى العمال فإنها تكون مصدراً هاماً من مصادر الضغط في العمل²⁸.

5- الهيكل التنظيمي: تشمل هذه الضغوط كل ما يتعلق بسياسات ولوائح وإجراءات وقواعد العمل وشبكات الاتصالات ومراكز صنع القرارات داخل المنظمة، فيما لا الشك فيه أن التنظيم المقيد بقواعد ولوائح وإجراءات صارمة وتقل فيه المشاركة في اتخاذ القرارات يتعارض مع رغبات الأفراد في التصرف بحرية وتزيد فيه المصادر المختلفة للضغط²⁹. يؤدي عدم وجود هياكل تنظيمية أو حتى وجود هياكل تنظيمية لا تلائم بيئة العمل إلى ظهور مثل هذه الضغوط، حيث ينتج عن ذلك عدم وضوح في الواجبات

²⁶ عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة

2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص9.

²⁷ طنوس، ونام(2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص19.

²⁸ الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 17.

²⁹ طنوس، ونام(2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص19.

والمسؤوليات والمهام الموكلة للموظفين، فعادة ما تظهر بين وحدات التنفيذ والاستشارة نتيجة الافتقار لإدارة المعلومات بالتالي الافتقار للاستقرار الداخلي وعدم الثقة أثناء اتخاذها لقراراتها³⁰.

³⁰ عثمانة، سيف ناصر، وبني عبد الغني، دينا أحمد(2022)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، الأردن، ص319.

خامساً: مراحل ضغط العمل

تمر ضغوط العمل بالمراحل الآتية³¹:

المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر): في هذه المرحلة يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

المرحلة الثانية (المقاومة): بعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد من مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى ناتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

المرحلة الثالثة (الإنهاك): تظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط وقد عانى منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية. وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديداً لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقاً في عمله وحياته، وزادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية.

سادساً: أنواع ضغوط العمل

تقسم الضغوط وفقاً للآثار المترتبة عنها إلى نوعين³²:

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

³¹ عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص3.

³² عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص3.

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

أما من حيث الشمول فقد قسمت الضغوط العمل إلى³³:

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

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

سابعاً: الآثار السلبية لضغط العمل

تنتج عن ضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية، فهي تختلف من فرد لآخر، فمنهم من تدفعهم ضغوط العمل إلى الإنجاز وشحن الهمم، ومنهم من تعود عليه بآثار نفسية وفكرية وسلوكية سلبية. بالإضافة إلى أن ضغوط العمل تؤثر على أداء العاملين ومن أهم مظاهر هذا التأثير تدني مستوى إنتاجيتهم وأدائهم المهني، فتكثر لديهم الأخطاء والبطء في تحقيق المهام المطلوبة، زيادة معدلات التغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين³⁴ وتكمن الآثار السلبية لضغوط العمل بالآتي³⁵:

1- انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيراً، ونسوق شكلاً يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

2- الملل: يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله.

³³ عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص3.

³⁴ عثمان، سيف ناصر، وبني عبد الغني، دينا أحمد(2022)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، الأردن، ص315.

³⁵ عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص11.

3- التعب: هي مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

4- مشكلات صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليستيرول في الدم.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي (المفهوم والأهمية والعوامل المؤثرة)

تمهيد

يعد الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود كافة المنظمات، فهو مرآة المنظمة، ويشكل أهم أهدافها، ويتم من خلاله التعرف على نقاط القوة والضعف في أدائها، حيث يرتبط الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخلها؛ لكونه يمثل النتيجة النهائية التي تهدف إلى الوصول إليها.

حيث تحرص كافة المنظمات في زمن المنافسة على القيام بأعمالها وأنشطتها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفاعلية ويمثل العنصر البشري فيها أحد أهم المتغيرات الأساسية المؤثرة على هذه الكفاءة وتعد عملية تقييم الأداء الوظيفي للعاملين عملية هامة ومعقدة وتعد من أهم العمليات الإدارية التي يتعدى تأثيرها نطاق الأفراد موضع التقييم لتشمل جميع أعمال المنظمة، لذلك أصبح نجاح أو فشل المنظمة يرتكز بدرجة كبيرة على أدائها، مما تطلب الأمر اهتمامها بأهم مورد من مواردها وهو العنصر البشري والذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها وجلبها والاحتفاظ بها من خلال اتباع نظام لتحسين مستواهم والاهتمام بهم.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

يعرف أداء العاملين على أنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، وهو ما يقدمه العاملون من مخرجات عن نوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات، وهو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد كما أن أداء العامل هو امتزاج لثلاث عناصر أساسية وهي الجهد المبذول من طرفه، إدراكه لدوره الوظيفي وكذلك القدرات التي يتمتع بها، وهو لا يتم بطريقة عشوائية، وإنما وفق معايير وأسس نوعية وكمية تكون محددة سلفاً، كما يعبر أداء العامل على قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء والذي يعتبر من الأهداف الطويلة الأجل التي تطمح لها كل مؤسسة وكذا التوازن بين العاملين والمساهمين في المؤسسة³⁶، كما عرف أداء العاملين بأنه: السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل، وهو

³⁶ الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص33.

قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز بين كمية ونوعية الجهد المبذول وكذلك نمط الأداء المستعمل³⁷.

يعرف أداء العاملين أو كما يسمى بالأداء الوظيفي بأنه: تنفيذ الموظف لأعماله وتحمل مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة على الوجه الأكمل³⁸.

كما يعرف أداء العاملين بأنه: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أن مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة³⁹.

ويشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد⁴⁰.

الأداء الوظيفي: هو العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدي بطريقة معينة. ويعرف بأنه نتيجة تفاعل بين الجهد والإمكانات وإدراك الدور⁴¹.

وتعد وظيفة تقييم أداء الموظفين من أهم الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية فعن طريقه تتمكن المنظمة من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمد عليها سواء كانت سياسات استقطاب أو اختيار وتعيين أو برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية⁴².

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري داخل المؤسسة كونه يسهم في معرفة الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين في المؤسسة، حيث تواجه الإدارة مسألة تقييم أداء العاملين فيها الناجمة عن اختلاف بين الأداء الفعلي والأداء المعياري أو الأداء المرغوب فيه، ولذلك يتطلب الأمر أن تقوم

37 عبد العالي، براهيم، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر، ص15.

38 العروسي، المختار إسماعيل عبد الله(2017)، دور الحوافز في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي، جامعة الزاوية، كلية الاقتصاد، ليبيا، ص2.

39 المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص11.

40 العروسي، المختار إسماعيل عبد الله(2017)، دور الحوافز في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي، جامعة الزاوية، كلية الاقتصاد، ليبيا، ص10.

41 أبو حيمد، محمد بن سعد(2020)، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الواحد والعشرون، ص635.

42 الرويلي، عماد صفوك (2014) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية – دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، جامعة العلوم التطبيقية، كلية العلوم الإدارية، البحرين، ص 44

الإدارة بتحليل مستوى الأداء بهدف التعرف إلى مدى توافق مؤشرات الأداء المعياري أو المرغوب مع الأداء الفعلي.⁴³

تعرف عملية تقييم الأداء بأنها: عملية دورية تجمع بين الرئيس المباشر ومرؤوسيه، حيث يتم فيها استعراض وتقييم النتائج المحققة، إضافة إلى التحوار حول التنمية الفردية والوظيفية لشاغل الوظيفة، ويعرف أيضاً على أنه نظام رسمي تصممه إدارة الموارد البشرية في المؤسسات ويشمل على مجموعة من الأسس والقواعد العلمية والإجراءات التي تتم عملية تقييم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة سواء أكانوا رؤساء أو مرؤوسين أو فرق عمل، جميع العاملين بحيث يقوم كل مستوى إداري أعلى بتقييم المستوى الأدنى بدءاً من قمة الهرم التنظيمي مروراً بمستوياته وصولاً لقاعدته. كما يذهب البعض في النظر إلى عملية تقييم الأداء هو النظام الذي من خلاله نستطيع الحكم على الأداء الماضي والحاضر والاستعدادات المستقبلية مع مراعاة محيط العمل.⁴⁴

تعرف عملية تقييم الأداء: العملية التي يتم بمقتضاها قياس مدى التزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي تحققت من التزامه بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم.⁴⁵

وترى الباحثة أن مفهوم تقييم الأداء يشير إلى تقدير كفاءة أداء العاملين لعملهم وتصرفاتهم فيه، ومدى صلاحياتهم في النهوض بأعباءه، حيث تقدير مستوى كفاءتهم وفعاليتهم ومدى التحسن أو التراجع الذي راق مسيرتهم عبر فترة زمنية محددة

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي

تتمثل أهمية الأداء الوظيفي بما يلي⁴⁶:

- يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.
- يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء.
- يؤدي الأداء الفعال إلى تخفيض التكاليف (تكاليف العمل) وترشيد النفقات.

⁴³ قمرى، زينة (2011) "واقع استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة المينائية بسكيكدة" (رسالة ماجستير) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

⁴⁴ قلال، نسيم (2018)، أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص40.

⁴⁵ أبو حيمد، محمد بن سعد (2020)، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الواحد والعشرون، ص636.

⁴⁶ الزهرة، مهدي فطيمة (2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص35.

- يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمؤسسة.
- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.
- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
- يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي

يملك الأداء الوظيفي العناصر الآتية:⁴⁷

- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- 3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.
- 5- بيئة التنظيم: وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال (التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة)، أما العوامل الخارجية التي تشمل بيئة التنظيم وتؤثر على الأداء الفعال فهي (العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والقانونية).
- 6- العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص

⁴⁷ طنوس، ونام (2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص32.

عمل مميز فيه تحد، ويحتوي على عناصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه، وتشمل أيضاً الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء.⁴⁸

7- الموظف وكفاءاته: وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه. وفي حقيقة الأمر أن البنية المعرفية للموظف في حالة تغيير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة كالتكوين⁴⁹.

رابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

هناك عدة مجموعة من العوامل تؤثر سلباً على أداء العاملين تكمن بما يلي:

- 1- نمط السلطة: فطبيعة نظام الحكم مثلاً إذا كان تسلطاً فهذا يجعل من المنظمات تتجه نحو المركزية والتنظيم البيروقراطي أكثر، وهنا تتجه الدولة لسن التشريعات والقوانين من أجل فرض الرقابة الشديدة على المنظمات وتقييدها قانونياً، مما يجعل الفرد مقيداً إدارياً باللوائح والقوانين والروتين وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات وانعدام الإبداع وهذا يؤثر سلباً على أدائه⁵⁰.
- 2- ضغوط العمل: الوضع الذي يشير إلى الموقف الذي يؤثر في التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الموظف على حالته النفسية والبدنية، والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي⁵¹ فعندما ترفع ضغوط العمل على الموظف ينخفض مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي يؤثر سلباً على أدائه.
- 3- ظروف بيئة العمل: يقصد بها ظروف البيئة المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة.. الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية⁵².

⁴⁸ بوقطف، محمود(2014)، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، ص63.

⁴⁹ المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص33.

⁵⁰ قلال، نسيم(2018)، أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص38.

⁵¹ المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص11.

⁵² المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص21.

- 4- الحالة النفسية للعامل: إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصرف بمزاج معين يكون من خلالها متحمساً وراغباً في العمل ومستعداً لإتقانه أو قد يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل⁵³.
- 5- غموض الدور: ويقصد به قلة المعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في المنظمة أو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، وقد يؤدي عدم الإلمام الكامل بطبيعة العمل نتيجة عدم معرفة الحقيقة بواجبات ومهام وصلاحيات الوظيفة وواجبات ومهام الموظف إلى التأثير سلباً على أداء العمل⁵⁴.
- 6- عبء العمل: زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد، وإن بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لإكمالها، وهناك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، نعني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد اثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم)⁵⁵.
- 7- الصراع التنظيمي: يؤثر الصراع التنظيمي سلباً وبشكل ملموس على مستويات الأداء، حيث من غير المحتمل أن تبرز محاولات التطور الابتكار والتغيير والقدرة على التكيف مع البيئة المحيطة.
- 8- الحاجة إلى الأمن: إن عدم وجود الأمن وتحقيقه للعامل سيكون الخط الأحمر الذي يحد بشكل واسع من إنتاجية العامل ودوره في تحقيق الأداء المطلوب منه.
- 9- عدم توفر الظروف المادية للعمل: فعدم توفر الظروف المادية للعمل مثل الإضاءة الملائمة، الأداء، والمحافظة على نظافة بيئة العمل، واتخاذ الإجراءات الوقائية لتجنب الموظفين الأصوات والاهتزازات والضجيج من داخل المنظمة وخارجها قد يحد من أداء العامل لعمله⁵⁶.
- 10- طبيعة العمل ومتطلباته: تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضاً مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكولة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة⁵⁷.

⁵³ بوقطف، محمود(2014)، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خبضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، ص61.

⁵⁴ قلال، نسيم(2018)، أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص38.

⁵⁵ المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص20.

⁵⁶ قلال، نسيم(2018)، أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص38.

⁵⁷ المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص19.

- 11- ضعف نظام الحوافز: إن ضعف نظام الحوافز يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي مما ينجم عنه الحصول على أداء أقل من معدل الإنتاج المطلوب.
- 12- ضعف نظام الأجور: حيث إذا كان نظام الأجور غير عادل يؤثر سلباً على الروح المعنوية وبالتالي ينخفض أداء العاملين.
- 13- ضعف الثقافة التنظيمية: إن أغلب النشاطات وتصرفات الأفراد داخل المنظمة تتبع من أذهانهم أي نتيجة لثقافتهم لهذا فإن الثقافة الضعيفة للمنظمة تؤثر سلباً على أداء العاملين.

خامساً: آثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة وطرق الحد منها:

إن كثرة العمل المطلوب إنجازه من العاملين تؤدي إلى زيادة معدلات ضربات القلب، وارتفاع مستويات الكوليسترول. ويبدو أن كثرة العمل هي أكثر أسباب ظهور ضغوط العمل عند العاملين⁵⁸. حيث إن المثير يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، التعرض للحوادث، الحساسية للنقد⁵⁹. إضافة إلى وجود أعراض مصاحبة للاكتئاب والقلق، وجود شكاوى عضوية دون تشخيص لحالة طبية معروفة، شعور بالإحباط، العيش في ظل حالة من عدم القدرة على اتخاذ القرار، وعدم التكيف والحزن الدائم، إذ تظل العائلات في وضع الانتظار، وجود اضطرابات في العلاقات داخل العائلات، الأعراض النفس الجسدية (أعراض جسدية ليس لها تفسير طبي، مثل الصداع، وآلام الظهر، وآلام البطن)، التي تتجم عن الاضطرابات النفسية⁶⁰، وكذلك الأمراض العصبية، الشعور بالضيق والكآبة، الشعور بالإجهاد والقلق، النزوة والانفصال، الشعور بالاستياء والإحباط. وكذلك ردود الفعل السيئة بالنسبة للمنظمة: كارتفاع معدل حوادث العمل، زيادة معدل دوران العمل، ارتفاع نسبة التأخير، ارتفاع نسبة الغياب بدون إذن، ارتفاع تكلفة العلاج الطبي للعاملين⁶¹.

قد يكون لتعرض العاملين لأزمات نفسية عواقب متعددة وقد تؤثر عليهم فردياً أو على المنظمة ككل، فقد يتأثر العاملون والعاملات جراء التعرض للأزمات النفسية وقد يتراوح التأثير من مشاكل نفسية (خوف، تدني

58 حلمي، فارس، والجعفرية، سميرة (2005)، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، الأردن، ص 285.

59 الطالب، فراس حاج محمد (2016)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ص 19.

60 الصحة النفسية والدعم النفس الاجتماعي، اللجنة الدولية للصليب الأحمر، 2017

61 فرطاس، حمزة (2017)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالصحة النفسية دراسة ميدانية مطبقة على معلمي الطور الابتدائي بمدينة عنابة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، ص 112.

احترام الذات، قلق، شعور بالذنب، ردة فعل مضطربة بعد الصدمة، فقدان الشعور بالاندفاع، استخدام ذاتي للأدوية دون وصفة طبيب، استخدام الكحول أو المواد المسببة للإدمان، إلخ) ومستوى متزايد من التوتر وصولاً إلى الإصابات الجسدية أو حتى الوفاة في حالة العنف الشديد⁶²، يمكن أن يكون للأزمات النفسية والعنف في مكان العمل تأثير فوري وطويل الأجل على المنظمة وقد تؤدي هذه الأحداث إلى وجود بيئة عمل مضطربة، وإلى التغيب عن العمل لهدف التعافي، كما وإلى تراجع الإنتاجية، وانخفاض الرضا الوظيفي ورضا المستفيد وتدهور جودة الخدمات وعادةً ما تتفاقم كل هذه العواقب إذا لم تضمن المنظمة الدعم بعد الأزمة للعاملين والعملاء في الخطوط الأمامية بالإضافة إلى ذلك، تضطر المؤسسات إلى تحمل تكلفة هذه الآثار مما يؤدي إلى ارتفاع النفقات لتغطية أيام التغيب عن العمل، والنقص في الإنتاجية، وارتفاع معدل استبدال العاملين، وتضرر الممتلكات، وتعزيز الأمن وغيرها من النفقات⁶³.

أكد بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون حيث أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلباً على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط، كما يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة إيجابية ويمثل نوعاً من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط إيجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل⁶⁴.

سادساً: آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي:

ضغوط العمل عادةً لها آثار إيجابية وسلبية، وذلك إن انعدام الضغوط كلياً يؤدي بالأفراد إلى الشعور بالملل وفقدان الدافعية للعمل، والآثار الإيجابية تتمثل بالتالي:

- رفع مستوى الشعور بالرضا والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون بينهم.
- العمل على مواجهة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية و يتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها، فالضغوط هي الدافع لمواجهة هذه المشاكل.

⁶² بروتوكول إدارة الأزمات النفسية، دليل للعاملين والعملاء في الخطوط الامامية والمشرفين، البرنامج الوطني للصحة النفسية، مؤسسة التعزيز الاجتماعية، وزارة الصحة العامة، لبنان، ص10

⁶³ بروتوكول إدارة الأزمات النفسية، دليل للعاملين والعملاء في الخطوط الامامية والمشرفين، البرنامج الوطني للصحة النفسية، مؤسسة التعزيز الاجتماعية، وزارة الصحة العامة، لبنان، ص10

⁶⁴ المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، ص36.

- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملون بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم وذلك من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية.

أما الآثار السلبية لضغوط العمل كما ذكرناها في الفقرة السابقة فيمكن تلخيصها بما يلي:

- آثار ونتائج سلوكية كالزيادة في التدخين بسبب القلق والتوتر، والعنف وانتهاك الأنظمة والاحباط.
- آثار ونتائج فسيولوجية كالصداع، أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم
- -آثار نفسية مثل القلق والاكتئاب.

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

"دراسة تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي على منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين"

مجموعة المتطوعين المدنيين:

منظمة دولية غير حكومية عاملة في سوريا منذ عام 2011 وتقوم حالياً بتنفيذ مشاريع طارئة في قطاعي المياه والصرف الصحي والتعليم في كل من حلب ودير الزور وذلك بتمويل من السفارة الإيطالية واليونيسف ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية. تأسست في بولونيا عام 1971.

أولاً: أداة الدراسة

تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة وذلك من خلال تحليل استبيان تم توزيعه إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة الصالحة للتحليل (49) استبانة تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون وعند مستوى دلالة 0.05.

تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها، وهي التكرارات والنسب المئوية، وعرض الاحصاءات الوصفية باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

ثانياً: تصميم الاستبانة

تم تصميم الاستبانة في قسمين أساسيين: القسم الأول: مُخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي: العمر، الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الإداري، وقد ضم القسم الثاني متغيرات الدراسة.

ثالثاً: اختبار ثبات الاستبانة

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها، حيث تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha لمعرفة مدى

الاتساق الداخلي بين العبارات " تتراوح قيمة معامل Cronbach's Alpha بين (0-1) وحتى يتمتع
المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.60).

الجدول رقم (2) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
عبء العمل	0.617
بيئة العمل	0.812
صراع الدور	0.619
غموض الدور	0.707
العلاقات في العمل	0.738
الأداء الوظيفي	0.825

المصدر: إعداد الباحثة نتيجة الاستبانة

يوضح الجدول رقم (2) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل محور من محاور الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.6 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الاحصائي ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

رابعاً: تحليل خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (3) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	ذكر	انثى
التكرار	11	38
النسبة المئوية	%22.4	%77.6

المصدر: إعداد الباحثة نتيجة الاستبانة

إن ما نسبته %77.6 من أفراد العينة هم من فئة الإناث و%22.4 من أفراد العينة هم من فئة الذكور.

الجدول رقم (4) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	إجازة جامعية	ماجستير	أخرى
التكرار	31	17	1
النسبة المئوية	%63.3	%34.7	%2

المصدر: إعداد الباحثة نتيجة الاستبانة

إن ما نسبته %63.3 من أفراد العينة هم من حملة الإجازة الجامعية، تليها ما نسبته %34.7 من الحاصلين على درجة الماجستير ويليه ما نسبته %2 من حملة الشهادات الأخرى، مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (5) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	أكثر من 15
التكرار	21	17	6	5
النسبة المئوية	%42.9	%34.7	%12.2	%10.2

المصدر: إعداد الباحثة نتيجة الاستبانة

إن ما نسبته %42.9 من أفراد العينة من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات، تليها ما نسبته %34.7 من أفراد العينة ممن خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات تليها ما نسبته %12.2 ممن خبرتهم من 10 إلى 15 سنة مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة

الجدول رقم (6) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الإداري

الموقع الوظيفي	مدير	رئيس قسم	موظف
التكرار	5	16	28
النسبة المئوية	%10.2	%32.7	%57.1

المصدر: إعداد الباحثة نتيجة الاستبانة

إن ما نسبته 57.1% من أفراد العينة من فئة الموظفين ويليه ما نسبته 32.7% من رؤساء الأقسام ويليه ما نسبته 10.2% هم من المدراء.

خامساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة وإجمالي كل محور للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث تم اعتبار أن الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة قيمة المتوسط البالغة 3.4.

الجدول رقم (7) الأهمية النسبية للموافقات

فئات قيم المتوسط الحسابي	التقدير
من 1 الى 1.79	درجة موافقة منخفضة جداً
من 1.8 الى 2.59	درجة الموافقة منخفضة
من 2.6 الى 3.39	درجة الموافقة متوسطة
من 3.4 الى 4.19	درجة الموافقة مرتفعة
من 4.2 الى 5	درجة الموافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية للمحور الأول: عبء العمل

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	الفقرة
موافقة مرتفعة	0.70590	3.9592	0	2	7	31	9	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت
موافقة متوسطة	1.03469	3.3673	0	14	9	20	6	أواجه صعوبة عدم القدرة على إنهاء العمل في اوقات الدوام المحددة
موافقة مرتفعة	1.00127	3.4490	2	7	12	23	5	أعاني من نقص التدريب على بعض الأعمال التي تتطلب مهارات معينة
موافقة متوسطة	1.03756	3.0816	2	14	15	14	4	أتكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي
موافقة متوسطة	1.10657	3.3265	2	12	9	20	6	الوقت المحدد للراحة أثناء الدوام غير كافي
موافقة متوسطة	1.11461	3.3878	1	12	12	15	9	عقد الاجتماعات الكثيرة أثناء الدوام الرسمي تعيق عملي
موافقة مرتفعة	0.59122	3.4286	49					عبء العمل

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.42 بموافقة مرتفعة وانحراف معياري 0.47 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يعاني الموظفون في منظمة المتطوعين المدنيين من ضغوط العمل العائدة إلى عبء العمل ك وأن أبرز ما يعانيه نقص التدريب وكثرة الأعمال الموكلة إليهم.

الجدول رقم (9) الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني: بيئة العمل

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	الفقرة
موافقة متوسطة	0.98759	3.0612	1	16	14	15	3	أعاني من ازدحام المستفيدين في مكان العمل
موافقة متوسطة	1.18952	2.9592	3	20	8	12	6	عدم توفر التكنولوجيا الحديثة في العمل
موافقة متوسطة	1.22092	2.7347	6	21	7	10	5	بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، الضوضاء) غير مناسبة
موافقة متوسطة	1.21429	2.6735	5	25	6	7	6	هناك نقص في الأجهزة والمعدات المناسبة لأداء العمل
موافقة متوسطة	1.16715	2.6327	6	24	4	12	3	هناك ضعف في إجراءات السلامة المهنية للعاملين في المنظمة
موافقة متوسطة	0.87598	2.8122	49					بيئة العمل

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 2.8 بموافقة متوسطة وانحراف معياري 0.87 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة متوسطة لم يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون العبارات المتعلقة ببيئة العمل، وبالتالي إن معاناة الموظفين في منظمة المتطوعين المدنيين من ضغوط العمل العائدة إلى بيئة العمل كانت مقبولة من وجهة نظر أفراد العينة ولا تعيق العمل.

الجدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية للمحور الثالث: صراع الدور

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	الفقرة
موافقة متوسطة	1.15396	3.0408	2	20	6	16	5	أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول
موافقة منخفضة	1.05906	2.5918	4	26	8	8	3	أهداف عملي في المنظمة غير واضحة
موافقة متوسطة	1.12183	2.6939	5	23	5	14	2	الأعمال التي أقوم بها في المنظمة لا تتناسب مع طبيعة تخصصي
موافقة متوسطة	1.06586	3.2245	1	14	13	15	6	تتدخل إدارة المنظمة في أداء عملي بشكل واضح

موافقة متوسطة	0.75184	2.8878	49	صراع الدور
------------------	---------	--------	----	------------

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 2.88 بموافقة متوسطة وبانحراف معياري 0.75 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة متوسطة لم يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون العبارات المتعلقة بضغط العمل العائدة إلى صراع الدور، وبالتالي إن معاناة الموظفين في منظمة المتطوعين المدنيين من ضغوط العمل العائدة إلى صراع الدور كانت مقبولة من وجهة نظر أفراد العينة ولا تعيق العمل.

الجدول رقم (11) الإحصاءات الوصفية للمحور الرابع: غموض الدور

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	الفقرة
موافقة متوسطة	0.98716	3.3265	1	11	12	21	4	إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء
موافقة متوسطة	1.16423	3.2449	2	14	11	14	8	الواجبات الملقة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي
موافقة منخفضة	1.06186	2.5510	6	23	9	9	2	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف
موافقة متوسطة	1.08012	2.8571	2	23	7	14	3	هناك غموض في مسؤوليات وصلاحيات كل قسم في المنظمة
موافقة مرتفعة	1.06066	3.4286	1	11	10	20	7	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الأقسام
موافقة متوسطة	0.72792	3.0816	49					غموض الدور

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.08 بموافقة متوسطة وبانحراف معياري 0.72 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة متوسطة لم يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون العبارات المتعلقة بضغط العمل العائدة إلى غموض الدور وإن معاناة الموظفين

في منظمة المتطوعين المدنيين من ضغوط العمل العائدة إلى غموض الدور كانت مقبولة من وجهة نظر أفراد العينة ولا تعيق العمل.

الجدول رقم (12) الإحصاءات الوصفية للمحور الخامس: العلاقات في العمل

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	الفقرة
موافقة مرتفعة	0.93359	3.4082	1	8	14	22	4	أتجنب التدخل في حالة وجود صراع أو سوء فهم بين زملائي
موافقة مرتفعة	0.89262	3.5102	0	10	7	29	3	توجد صراعات شخصية بين العاملين في المنظمة
موافقة متوسطة	1.08484	2.8980	3	17	16	8	5	مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع الإدارة
موافقة منخفضة	1.18235	2.3469	10	25	6	3	5	توجد صعوبة في تعاملتي مع رئيسي المباشر
موافقة متوسطة	1.14360	2.6735	8	15	14	9	3	إن الجهود التي أبذلها في العمل لا تلقى التقدير من قبل رئيسي المباشر
موافقة متوسطة	0.73637	2.9673	49					العلاقات في العمل

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 2.96 بموافقة متوسطة وبانحراف معياري 0.73 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياة في حكمهم على مضمون العبارات المتعلقة بضغوط العمل العائدة إلى العلاقات في العمل وإن معاناة الموظفين في منظمة المتطوعين المدنيين من ضغوط العمل العائدة إلى العلاقات في العمل كانت مقبولة من وجهة نظر أفراد العينة ولا تعيق العمل.

الجدول رقم (13) الإحصاءات الوصفية للمحور السادس: الأداء الوظيفي

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	الفقرة
موافقة مرتفعة	0.82169	3.6939	0	6	8	30	5	أتكيف مع ظروف عملي دون تذمر
موافقة مرتفعة	0.85366	4.0204	0	3	8	23	15	أنا على استعداد تام لتقديم مجهود أكبر من المطلوب لنجاح الشركة
موافقة مرتفعة جدا	0.56620	4.3673	0	0	2	27	20	أهتم بتنمية قدراتي لتحسين مهاراتي وأدائي الوظيفي
موافقة مرتفعة	0.77482	3.9388	0	1	13	23	12	أنجز عملاً يفوق توقعات رؤسائي
موافقة مرتفعة	0.87190	3.8980	0	4	9	24	12	أطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامتي الحالية
موافقة مرتفعة	0.65854	4.0612	0	1	6	31	11	أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل
موافقة مرتفعة	0.65335	4.1020	0	1	5	31	12	أسعى إلى التقدم بأفكار ومقترحات تساهم في تطوير أدائي
موافقة مرتفعة جدا	0.69314	4.2449	0	1	4	26	18	لدي القدرة العالية على التواصل مع زملائي والعمل معهم بروح الفريق
موافقة مرتفعة	0.49830	4.0408	49					الأداء الوظيفي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.04 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.49 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي كان الأداء الوظيفي فعال من جهة نظر أفراد العينة.

سادساً: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل في أداء العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين ضغوط العمل كمتغير مستقل في أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.49655	0.007	0.110	0.332 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.332)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين ضغوط العمل وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.007)، أي إن ضغوط العمل تفسر (0.7%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.039 ^b	1.067	0.263	5	1.316	Regression	1
		0.247	43	10.602	Residual	
			48	11.918	Total	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (1.067)، وهي قيمة منخفضة ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.039 = \text{sig}$)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لتأثير ضغوط العمل في أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	10.566		0.458	4.835	(Constant)	
0.039	-0.860	-0.145	0.142	-0.522	عبء العمل	1
0.330	-0.985	-0.188	0.108	-0.407	بيئة العمل	
0.045	-0.551	-0.119	0.144	-0.291	صراع الدور	
0.345	0.955	0.213	0.153	-0.146	غموض الدور	
0.043	-0.802	-0.147	0.124	-0.200	العلاقات في العمل	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير الجدول أعلاه إلى أن (عبء العمل وصراع الدور والعلاقات في العمل) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي في المتغيرات الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين. أما بالنسبة لأبعاد ضغوط العمل الأخرى يبين قيمة المعنوية أنها أكبر من 5% ما يدل على عدم معنوية العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بعبء العمل كمتغير مستقل في أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بعبء العمل وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.49143	0.027	0.048	0.218 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.218)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين الضغوط المتعلقة بعبء العمل وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.027)، أي إن الضغوط المتعلقة بعبء العمل تفسر (2.7%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (18) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.032 ^b	2.351	0.568	1	0.568	Regression	1
		0.242	47	11.351	Residual	
			48	11.918	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F ، وهي (2.351)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.032=sig)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (19) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لتأثير الضغوط المتعلقة بعبء العمل في أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	11.195		0.417	4.672	(Constant)	
0.032	3.533	0.218	0.120	-0.184	عبء العمل	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (عبء العمل) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 4.672 - 0.184 x$$

وبالتالي كلما ازدادت ضغوط العمل المتعلقة بعبء العمل بنسبة 1% سيؤدي إلى انخفاض أداء العاملين بنسبة 0.350%

يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة ببيئة العمل كمتغير مستقل في أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (20) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة ببيئة العمل وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.48608	0.048	0.068	0.261 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.261)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين الضغوط المتعلقة ببيئة العمل وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.048)، أي إن الضغوط المتعلقة ببيئة العمل تفسر (4.8%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (21) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.070 ^b	3.444	0.814	1	0.814	Regression	1
		0.236	47	11.105	Residual	
			48	11.918	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (3.444)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.070=sig)، مما يؤكد عدم الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام غير معنوي.

الجدول رقم (22) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لتأثير الضغوط المتعلقة ببيئة العمل في أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	18.917		0.236	4.459	(Constant)	
0.070	-1.856	-0.261	0.080	0.149	الضغوط المتعلقة ببيئة العمل	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (الضغوط المتعلقة ببيئة العمل) هي غير دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أكبر من (5%)، مما يثبت عدم صحة الفرضية وبالتالي لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية ل الضغوط المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بصراع الدور كمتغير مستقل في أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (23) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بصراع الدور وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.49059	0.031	0.051	0.226 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.226)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين الضغوط المتعلقة بصراع الدور وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.031)، أي إن الضغوط المتعلقة بصراع الدور تفسر (3.1%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (24) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.019 ^b	2.520	0.607	1	0.607	Regression	1
		0.241	47	11.312	Residual	
			48	11.918	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F ، وهي (2.520)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.019=sig)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (25) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لتأثير صراع الدور في أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	15.925		0.281	4.473	(Constant)	
0.019	3.588	0.226	0.094	-0.350	صراع الدور	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (صراع الدور) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 4.473 - 0.350 x$$

وبالتالي كلما ازدادت ضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور بنسبة 1% سيؤدي إلى انخفاض أداء العاملين بنسبة 0.350%

يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لغموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين غموض الدور كمتغير مستقل في أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (26) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بغموض الدور وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.49920	0.004	0.017	0.131 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.131)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف جداً بين الضغوط المتعلقة بغموض الدور وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.004)، أي إن الضغوط المتعلقة بغموض الدور تفسر (0.4%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (27) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.368 ^b	0.826	0.206	1	0.206	Regression	1
		0.249	47	11.712	Residual	
			48	11.918	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F ، وهي (0.826)، ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.368 = \text{sig}$)، مما يؤكد عدم الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام غير معنوي.

الجدول رقم (28) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لتأثير غموض الدور في أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	13.784		0.313	4.318	(Constant)	
0.368	-0.909	-0.131	0.099	-0.090	غموض الدور	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (غموض الدور) هي غير دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أكبر من (5%)، مما يثبت عدم صحة الفرضية وبالتالي لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بغموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل كمتغير مستقل في أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (29) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين الضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.49243	0.023	0.044	0.209 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.209)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين الضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.023)، أي إن الضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل تفسر (2.3%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (30) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.049 ^b	2.151	0.522	1	0.522	Regression	1
		0.242	47	11.397	Residual	
			48	11.918	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (2.151)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.049=sig)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (31) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لتأثير العلاقات في العمل في أداء العاملين

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	15.126		0.295	4.461	(Constant)	
0.049	2.467	0.209	0.097	-0.142	العلاقات في العمل	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (الضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد تأثير

ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 4.461 - 0.142x$$

وبالتالي كلما ازدادت ضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات في العمل بنسبة 1% سيؤدي إلى انخفاض أداء العاملين بنسبة 0.142%

يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

النتائج والتوصيات

النتائج

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل (عبء العمل وصراع الدور والعلاقات في العمل) في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين. بينما لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لغموض الدور وبيئة العمل في الأداء الوظيفي.
- 2- يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 3- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 4- يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 5- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بغموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- 6- يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة فإن الباحثة توصي بما يلي:

- الحرص على بناء علاقات إيجابية بين العاملين فيما بينهم ومع رؤسائهم في العمل.
- على المنظمة استغلال الآثار الإيجابية للضغوط في مصلحتها وذلك من خلال ابتكار طرق جديدة لرفع كفاءة العاملين.
- الحفاظ على الموارد البشرية التي تملكها المنظمة والتي لها القدرة على تحمل الضغوط من خلال تقديم نظام لتقدير جهودهم كتقديم الحوافز المادية والمعنوية.
- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- 1- أبو حميد، محمد بن سعد(2020)، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الواحد والعشرون.
- 2- براهيم عبد العالي، عباسي، السعيد. (2017) " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب _الوادي- في الفترة 2016-2017"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- 3- بروتوكول إدارة الازمات النفسية، دليل للعاملين والعاملات في الخطوط الامامية والمشرفين، البرنامج الوطني للصحة النفسية، مؤسسة التعزيز الاجتماعية، وزارة الصحة العامة، لبنان.
- 4- بعبطي، نعمة محمد. (2021) "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة"، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المجلد 5، العدد 20.
- 5- بوشرمة هيبه، بوشرمة فطيمة. (2017) "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات السياحية - دراسة حالة عينة من الفنادق في ولاية جيجل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بن الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.
- 6- بوقطف، محمود(2014)، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- 7- الحضيبي محمد أبو بكر عثمان، دريوك جمعة علي أسويسي. (2021) "تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين: بحث تطبيقي على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا"، مجلة البحوث الأكاديمية (العلوم التطبيقية)، العدد 17.
- 8- حلمي، فارس، والجعافرة، سمية(2005)، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، الأردن.
- 9- رزاق، بكرة إيمان، ورعاش، فائزة(2013)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة الضرائب ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

- 10- الرويلي، عماد صفوك (2014) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، جامعة العلوم التطبيقية، كلية العلوم الإدارية، البحرين.
- 11- الزهرة، مهدي فطيمة(2020)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 12- الشيباني المبروك محمد، جرجر ابراهيم البشير، المريمي سهام حسن. (2020) "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية"، مجلة كلية الآداب، العدد 29، ليبيا
- 13- الصحة النفسية والدعم النفس الاجتماعي، اللجنة الدولية للصليب الأحمر، 2017
- 14- الطالب، فراس حاج محمد(2016)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
- 15- طنوس، وئام(2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
- 16- عبد الخير آسيا يعقوب الهادي، محمد آمنة بابر حسين، السيد علي مها فضل. (2020) "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية)"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 9، العدد 1.
- 17- عبد العالي، براهيمي، والسعيد، عباسي(2017)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب الوادي في الفترة 2016-2017، مذكرة تخرج، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، معهد التكنولوجيا، الجزائر.
- 18- عثمانة، سيف ناصر، وبني عبد الغني، دينا أحمد(2022)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، الأردن.
- 19- عدان، نبيلة(2020)، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 4، العدد 12، الجزائر.
- 20- العروسي، المختار إسماعيل عبد الله(2017)، دور الحوافز في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي، جامعة الزاوية، كلية الاقتصاد، ليبيا.

- 21- عليّات، خالد عيادة. (2014) "ضغوط العمل وأثرها على الأداء"، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 22- عيشاوي وهيبة، عوفي مصطفى. (2020) "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 01.
- 23- عيشاوي، وهيبة، وعوفي، مصطفى (2020)، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 1، الجزائر.
- 24- فرطاس، حمزة (2017)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالصحة النفسية دراسة ميدانية مطبقة على معلمي الطور الابتدائي بمدينة عنابة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- 25- قالي، حمزة. (2020) "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي - دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-، الجزائر.
- 26- قلال، نسيم (2018)، أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 27- قمري، زينة (2011) "واقع استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة المينائية بسكيكدة" (رسالة ماجستير) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 28- ماهر، أحمد. (2005) "السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة 9، الاسكندرية، مصر.
- 29- المعشر، عيسى إبراهيم (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.
- 30- اليزابعة، صخر عبد ربه. (2018) "العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي"، صحيفة الرأي، [http://: alrai.com](http://alrai.com).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Destianti Vira, Fakhri Mahendra, Madiawati Putu Nina, Ida Nurnida , Kurnia Benny . (2021) "*The Effect of Job Stress and Job Motivation Toward Employee Performance in Department of Tourism and Culture Bandung*", Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management , Singapore.
- 2- Ethelmary Dim, Nwankow Angela AdoabiI, Aroh Gladys Nonyelum. (2021) "*Stress and Employee Performance in Selected 5 Federal Universities in South East Nigeria*", International Journal of Management Studies and Social Science Research, Vol 3, Iss 4.
- 3- Gurung Jas Bahadur, Bastola Nyayika. (2020) " *Impact of Workplace Stress on Employee Performance in Healthcare Sector of Gandaki Province, Nepal*", Prastuti Journal: Vol. 9, No. 2.
- 4- Nyunza Naomi Juma. (2020) "*Effects of Job Stress on Employees' Performance: A Case of Kilimanjaro International Airport*", A Dissertation Of Master in Human Resources Management, The Open University of Tanzania.
- 5- Sari Deasy Lastya, Storyna Helen, Sinaga Ribka Intan Putri, Gunawan Fergyanto E., Perwira Redi Muhammad Asrol and A. A. N. (2020) "*The effect of job stress to employee performance: Case study of manufacturing industry in Indonesia*", IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 4th International Conference on Eco Engineering Development.

الملاحق

الملحق رقم (1) استمارة استبيان

الأخوة الأعزاء تحية طيبة وبعد...

تقوم الباحثة بإعداد بحث يستهدف معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وفي سبيل ذلك تم وفي سبيل ذلك تم إعداد هذا الاستبيان لأخذ رأيكم، وذلك لإغناء البحث حيث أن إجاباتكم على الأسئلة ستساعد الباحثة في الوصول إلى نتائج قيمة ستساعد في الارتقاء بالأداء الوظيفي، علما بأن إجاباتكم ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

ولكم مني فائق الاحترام والتقدير

أولاً: البيانات العامة:

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة:

1- الجنس:

ذكر	أنثى

2- المستوى التعليمي:

إجازة جامعية	ماجستير	دكتوراه	أخرى

3- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	15 سنة فأكثر

4- المستوى الإداري:

مدير	رئيس قسم	موظف

ثانياً: بيانات الدراسة:

الرجاء وضع علامة (صح) في المربع المناسب للإجابة:

ضغط العمل					
عبء العمل					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1 توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت
					2 أواجه صعوبة عدم القدرة على إنهاء العمل في اوقات الدوام المحددة
					3 أعاني من نقص التدريب على بعض الأعمال التي تتطلب مهارات معينة
					4 أتكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي
					5 الوقت المحدد للراحة أثناء الدوام غير كافي
					6 عقد الاجتماعات الكثيرة أثناء الدوام الرسمي تعيق عملي
بيئة العمل					
					1 أعاني من ازدحام المستفيدين في مكان العمل

					2	عدم توفر التكنولوجيا الحديثة في العمل
					3	بيئة العمل المادية (الاضاءة، التهوية، الضوضاء) غير مناسبة
					4	هناك نقص في الأجهزة والمعدات المناسبة لأداء العمل
					5	هناك ضعف في اجراءات السلامة المهنية للعاملين في المنظمة
صراع الدور						
					1	أُتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول
					2	أهداف عملي في المنظمة غير واضحة
					3	الأعمال التي أقوم بها في المنظمة لا تتناسب مع طبيعة تخصصي
					4	تتدخل إدارة المنظمة في أداء عملي بشكل واضح
غموض الدور						
					1	إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء
					2	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي
					3	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف
					4	هناك غموض في مسؤوليات وصلاحيات كل قسم في المنظمة

					هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الاقسام	5
العلاقات في العمل						
					أتجنب التدخل في حالة وجود صراع أو سوء فهم بين زملائي	1
					توجد صراعات شخصية بين العاملين في المنظمة	2
					مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع الادارة	3
					توجد صعوبة في تعاملي مع رئيسي المباشر	4
					إن الجهود التي أبذلها في العمل لا تلقى التقدير من قبل رئيسي المباشر	5
الأداء الوظيفي						
					أتكيف مع ظروف عملي دون تذمر	1
					أنا على استعداد تام لتقديم مجهود أكبر من المطلوب لنجاح الشركة	2
					أهتم بتنمية قدراتي لتحسين مهاراتي وأدائي الوظيفي	3
					أنجز عملاً يفوق توقعات رؤسائي	4
					أطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية	5
					أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل	6

					أُسعى إلى التقدم بأفكار ومقترحات تساهم في تطوير أدائي	7
					لدى القدرة العالية على التواصل مع زملائي والعمل معهم بروح الفريق	8