

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة

بن ميدي فاطمة

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

-دراسة ميدانية لعينة من عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة-

نوقشت وأجيزت علنا أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ (أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

د. كاهي فطيمة / (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

الأستاذة/ (أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
من إعداد الطالب:
بن ميدي فاطمة
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

-دراسة ميدانية لعينة من عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة-

نوقشت وأجيزت علنا أمام اللجنة المكونة من السادة:
الأستاذة/(أستاذة محاضرة -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
د. كاهي فطيمة/(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.
الأستاذة/(أستاذة محاضرة -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

الاهداء

إلى من غرست في ا حب الأمل... إلى عرق حياتي أُمي.... التي كان دعاؤها سر نجاتي أطلال الله في عمرها
إلى من رباني على القيم والأخلاق وحب مثابرة و العلم.....أبي الغالي أطلال الله في عمره

إلى شركاء الرحم وأخواتي أخي

إلى براعمي اشرف الدين ربي يحفظو

إلى جميع الأهل والأحبة والأصدقاء والذي لم يسعهم الحظ ذكر اسمائهم

وبالاصح الى الذي رافقني في هذا مشوار "الباهي "

إلى أفراد الدفعة

إلى كل من رافقني في مشواري الدراسي

إلى جميع رفقاء الدرب أهديهم هذا النجاح

فاطمة

الشكر

الشكر أولا وأخيرا لله رب العالمين الذي أنعم علينا بنعمة العقل

أتوجه بالشكر إلى من شجعتني على إتمام دراستي والدتي. وإلى من طالما رافقوني في
مشواري السيد باهي محمد بلقاسم الباهي

أتوجه بالشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة "كاهي فطيمة" على إرشاداتها القيمة
وتوجيهاتها ورحابة صدرها

إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى جميع موظفي مديرية حماية المدنية لولاية ورقلة

وإلى كل من لم يسعفنا الحظ في ذكر أسمائهم نتقدم لهم بالشكر الجزيل

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة، طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (66) موظفاً ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS26) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة الضغوطات التي تواجههم في عملهم؛
- هناك مستوى متوسط للأداء الوظيفي في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؛
- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل ولضغوط الالتزام والابته (كوفيد 19) على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي).

- **الكلمات المفتاحية:** أداء وظيفي، ضغوط العمل، كوفيد(19)، مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة .

Abstract:

the aim this study is know the effect of the work pressure of corona pandemic covid (19) on the job performance of the civil protection;directional proven of ouargla .

Th is study is appllied on the simple random sample components of(66) employees .

To get the targets of the study the investigative researcher used as principal performqnce to collect data analywin data found in investigation by using statistical package for the social sciences(spss) based on(sma) .

Spinal musucular atrophy and standard deviation correlation coefficients progressive multiple regression analysis .

This study resulted .

- Realization oh the employees of the civil protection directorate province of ouargla .

- Pressures that faced .

- Averag job performance on civil protection directoral province of Ogx .

- There is a statically significance of pressure work crisis and epidemic pressures covid 19on employee performance on civil protect diretorate province of ouargla.

- There are note difference on statistical significance of answers of persons sample .

Studies on the effect pressure work job performance traced on the personal variable (sex age year of experience educatie level) .

Key Word: job performance،work pressure ، covid19، civil protection directorate province of Ouargla .

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	شكر
III	ملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الاطار المفاهيمي لضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين
3	المطلب الأول: أساسيات ضغوط العمل
10	المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي
12	المطلب الثالث : العلاقة بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي
16	المطلب الأول:الدارسات باللغة العربية واللغة الأجنبية
17	المطلب الثاني: المقارنة بين الدارسة الحالية والدارسات السابقة
17	المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدارسات السابقة
-	خلاصة الفصل الأول
تمهيد	
20	تمهيد
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدارسة الميدانية
21	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدارسة
22	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدارسة
24	المبحث الثاني: عرض نتائج الدارسة الميدانية ومناقشتها
24	المطلب الأول: عرض نتائج الدارسة الميدانية
31	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدارسة التطبيقية
38	خلاصة
40	خاتمة
47	المراجع

43	الملاحق
-	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
11	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	01
22	مجتمع الدراسة	02
23	عينة الدراسة	03
	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
24	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	05
26	توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	06
27	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل	07
27	معامل الثبات الكلي لاستبيان	08
29	مقياس ليكارت الثلاثي	09
30	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	10
17	اتجاه آراء العينة حول ضغوط العمل	11
31	اتجاه آراء العينة حول كوفيد 19	12
31	اتجاه آراء العينة الأداء الوظيفي	13
32	قيم المتوسطات المرجحة لضغوط العمل	14
32	قيم المتوسطات المرجحة لأداء الوظيفي	15
33	اختبار معامل بيرسون لإبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي	16
33	الإحصائية الوصفية لأداء الوظيفي وضغوط العمل	17
33	النماذج المقترحة لأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	18
35	تحليل التباين لقياس تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	19
35	اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	20
36	اختبار فرق المتوسطين لمتغير الجنس	21
36	اختبار تحليل التباين الاحادي One Way Anova لمتغير السن	22
36	اختبار تحليل التباين الاحادي One Way Anova لمتغير المستوى التعليمي	23
	اختبار تحليل التباين احادي One Way Anova لمتغير الخبرة	24

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1-1)	رسم توضيحي لتوزيع عينة الديقغرافية	25

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	قائمة الأساتذة المحكمين المحكمين	43
2	الاستبيان	45

مقدمة

أ. توطئة

يواجه معظم الموظفين في عصرنا الحالي أنواع شتى من الضغوط، أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجة عن إطار العمل، وهناك العديد من الموظفين الذين فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل . حيث يعد الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة، من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله، وباعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة الأمر الذي يستلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أداءه وما يعانٍ من ضغوط في العمل . بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وبالتالي رفع مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل بها .

ب. الإشكالية

تواجه المنظمات تحديات كبيرة للوصول إلى مستوي عال من الأداء والتخفيض من ضغوط العمل، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على مصادر ضغوط العمل في ظل الأوضاع الحالية لجائحة كورونا (كوفيد 19). ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية حماية المدينة لولاية ورقلة. وبناء على ما سبق نتوصل إلى طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ؟.

ويمكن تقسيم هذه الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية وذلك كما يلي :

- 1- ما هو واقع إدراك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة لشدة الضغوطات في عملهم؟
- 2- ما هو مستوى أداء العاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟
- 3- هل يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة؟
- 4- هل توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟.

ج. فرضيات الدراسة

بناء على ما سبق يمكن صياغة الفرضية الرئيسية للدراسة كما يلي:

هناك تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة.

ويمكن تقسيم هذه الفرضية الرئيسية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية وذلك كما يلي :

1. يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة أغلب الضغوطات التي تواجههم في عملهم؛
2. هناك مستوى أداء متوسط للعاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؛
3. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة؛
4. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

د. مبررات اختيار الموضوع

يعود سبب اختيارنا للبحث في الموضوع لعدة مبررات ودوافع تتمثل في :

- 1- تماشى الموضوع مع طبيعة التخصص ، حيث يعتبر من المواضيع المهمة في تخصص إدارة الموارد البشرية ؛
- 2- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع ؛
- 3- محاولة الكشف عن أسباب ضغوط العمل وعلاقتها بأداء العمال ؛
- 4- ازدياد أهمية موضوع ضغوط العمل في المؤسسات ؛
- 5- ملاحظة انخفاض وتذبذب مستويات الأداء عند العاملين في المؤسسة العمومية الجزائرية.

هـ. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث في الكشف عن أكثر الأبعاد تأثيراً في مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التالية :

- 1 - التعرف على واقع ضغوط العمل في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ودرجة تأثيرها على الأداء؛
- 2 - دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ؛
- 3 - إبراز اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ،
- 4 - قلة الأبحاث النظرية والتطبيقية في مجال ضغوط العمل وبالتالي يؤمل إن تشكل هذه الدراسة إضافة علمية وعملية مناسبة لسد بعض الفراغ الموجود في أدبيات الإدارة العمومية .

و. أهمية الدراسة:

يكتسب البحث الذي نحن بصدد دارسته أهمية كبيرة ، كونه يحاول توضيح المفاهيم الإدارية والهامة في مجال السلوك التنظيمي نظراً لتأثيرها المباشر على مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ، ويتمثل هذا المفهوم في ضغوط العمل هذا من جهة ومن جهة أخرى كون أن الموضوع يحاول الكشف على مدى تأثير الضغوط العمل على تعزيز الأداء الوظيفي في مديرية هي إحدى المؤسسات الهامة في الدولة وبالتالي فإن العاملين في هذه المؤسسة يتعرضون لضغوط متعددة المصادر .

ز. حدود الدراسة:

-الحدود المكانية : تمت الدراسة في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؛

-الحدود الزمنية : أُنجزت الدراسة في الفترة الزمنية

-الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين قدرها - في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة بمختلف رتبهم ودرجاتهم؛

-الحدود الموضوعية : اقتصرت هذه الدراسة على ضغوط العمل وضغوط الازمات والابوة (كوفيد19) كمغير مستقل، أما

المتغير التابع فهو الأداء الوظيفي للعاملين.

ح. المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأهداف التي تسعى لتحقيقها اعتمدنا على المناهج التالية :

_ **المنهج الوصفي التحليلي** : في الجانب النظري وهو الأساس في جميع البحوث، حيث يمكننا من جميع البيانات عن الموضوع

المراد دراسته ، وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة للضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين والعلاقة بينهما ووصف النتائج التي

التوصل إليها ونحليها وتفسيرها .

ط. مرجعية الدراسة :

من اجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة وتتمثل في طبيعة هذه

المراجع:

-الكتب الالكترونية ومذكرات الماجستير و الدكتوراه العربية والأجنبية المنشورة وغير منشورة ، المقالات العلمية هذا بالنسبة

للفصل النظري .

-وفي الفصل التطبيقي تم جمع البيانات من خلال الاستبيان رئيسية للدراسة ، الملاحظة والمقابلة مع بعض موظفين مديرية

الحماية المدنية لولاية ورقلة .

ي. صعوبات الدراسة:

صعوبة وجود محل دراسة في ظل هذه الجائحة ؛
صعوبة استرجاع الاستبيان ؛

ك. هيكل الدراسة:

من اجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي ، يحتوى الفصل الأول على الأدبيات النظرية والتطبيقية للضغوط العمل على الأداء الوظيفي ويحتوى هذا الفصل على مبحثين :

-المبحث الأول يتعلق بدراسة الأدبيات النظرية للضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين ويشمل عدة مطالب : من مفهوم ضغوط العمل وخصائصه ومراحله و بعض العوامل المؤثرة فيه ، أما المطلب الثاني فهو خاص بالأداء الوظيفي من خلال تحديد مفهومها وأهميتها أثارها ، ويحتوى المطلب الثالث على العلاقة بين الأداء الوظيفي للعاملين وضغوط العمل

-المبحث الثاني يتناول الأدبيات التطبيقية لضغوط والأداء الوظيفي ويشمل مطالبين : المطلب الأول يحتوى على الدراسات باللغة العربية ودراسات باللغة الأجنبية ، أما المطلب الثاني يحتوى على مقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة والمطلب الثالث مجال الاستفادة من دراسات السابقة .

-أما الفصل الثاني فهو خاص بالدراسة التطبيقية لمديرية لولاية ورقلة ويعالجها من خلال مبحثين :

-المبحث الأول يحتوى على نتائج الدراسة ومناقشتها؛

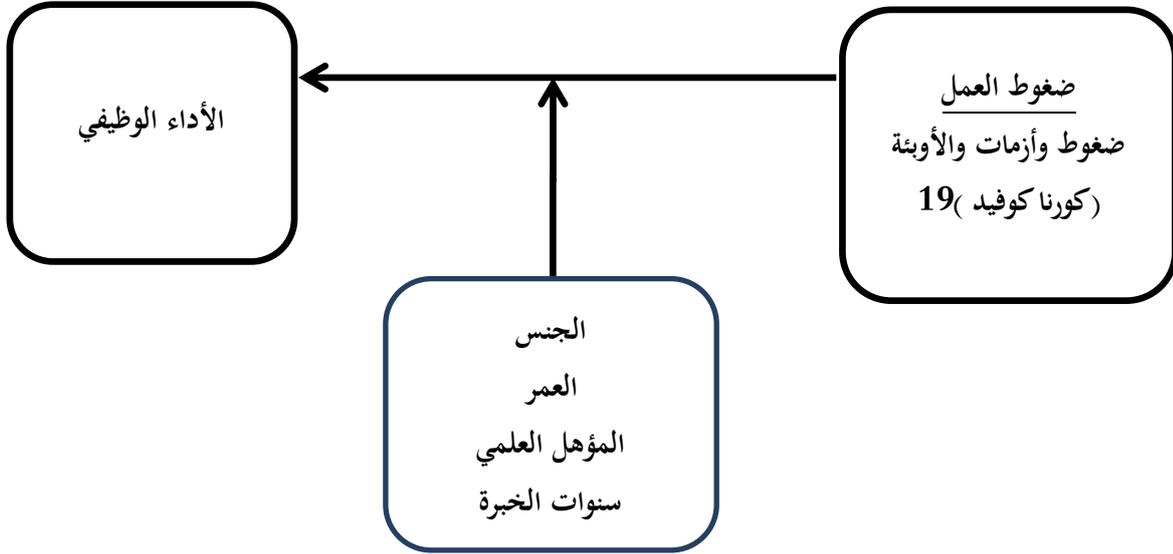
-المبحث الثاني يحتوى على نتائج الدراسة ومناقشتها؛

وفي آخر الدراسة يتم عرض أهم النتائج التوصل إليها بالإضافة إلى جملة من الاقتراحات والتوصيات.

و- نموذج الدراسة:

المتغير التابع : الأداء الوظيفي

المتغير المستقل : ضغوط العمل



-التغيرات الشخصية والوظيفية

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لضغوط العمل والأداء
الوظيفي

تمهيد:

ان الاداء يدل علي ما يتمتع به العاملون في المؤسسات الادارية بصفة عامة، والوحدات الاقتصادية بصفة خاصة، من مهارات وقدرات وإمكانات وخصوصا في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي، وهذا لا يعم التعرف عليه في ظل تقييم العاملين مع استخدام ادارة الاداء، بغرض التعرف على اوجه القصور؛ ولكل ذلك نتائج واثار سلبية ونفسية وصحة الانسان العامل وصفائه الذهني والنفسي والبدني كل ذلك يسبب ضغوطا متفاوتة في مستوى قوتها من شخص الى آخر، وذلك بتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين مهارات العاملين بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات العاملين بهدف الوصول الى المستوى المطلوب . وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل والاداء الوظيفي .**المبحث الثاني: الدراسات السابقة .**

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل والاداء الوظيفي

حظي مفهوم ضغط العمل اهتمام العديد من الدارسين والباحثين وخاصة في الادارات باعتبارها من أهم المثيرات البيئية سواء كانت مادية أو السيكولوجية، وتتمثل هذه التأثيرات في حدوث الضغوط انسانية التي تجعل الانسان في (قلق، وسهل الاستشارة والانفعال) مما ينعكس على ادائه الوظيفي وعلاقته مع زملائه ورؤسائه وربما صحته النفسية والجسدية، مما يؤدي الي ضعف ادائه واحيانا يؤدي الي دوران العمل .

المطلب الأول: أساسيات حول ضغوط العمل

مما لاشك فيه أن موضوع ضغط العمل أصبح مجال اهتمام واسع من قبل الباحثين، لما له من انعكاسات سلبية على المنظمات، مما يجعلها دائما تسعى وراء فهم اسبابها ومصادرها ومحاولة إيجاد السبل الأنجح لمحاربتها. قبل ان نتطرق الي ضغوط العمل يمكن الاشارة الى ان هناك اختلافات بين هذه التعريفات يمكن ارجاعها الي تباين الاستناد النظري لصياغة المفهوم، وتباين الايديولوجيا حيث ان كل بحث ينطلق من افتراض ويمكن عرض التعريفات التالية:

الفرع الاول : مفهوم ضغط العمل

لغة :وحسب "قاموس لاروس الضغط يضغط عليه، التشدد، وضيق على الشخص¹.

حسب "القاموس المدرسي": الضغط ، الكبس، تشدد، والتضيق².

كما أن الضغط (stress) مشتقة من اللاتيني (stringer) الذي يعني البؤس - الحزن - الانهاك - شد³.

وقد تعددت التعاريف للضغوط العمل إلا انه لم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها ويعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث الى ضغوط العمل:

- 1) حيث عرف "بورن baron" ضغط العمل "بانه استجابة جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها"⁴.
- 2) وعرفها "سيزلاقي وآخرون szilagy": "بأنها تجربة ذاتية ، تحدث اختلالا نفسيا أوعضويا لدى الفرد، وينتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"⁵.

يرى سيزلاقي ووالأس انه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة وهي مايلي¹:

¹أحمد عابد واخرون، المعجم العربي الاساسي لاروس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ص773. سنة 2003-01-01

²القاموس المدرسي، دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع، ط3، طرابلس، لبنان 2002، ص391

³Norbert sillany, **Dictionnaire encyclopédique laronsre**, paris, 1980, p114

⁴خالد عيادة علميات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، ص 50

⁵المرجع نفسه، ص 51

- 1 - عنصر المثير : ويشمل القوى المسببة لضغوط العمل والتي تقضي الى شعور بالضغط النفسي ؛
- 2 - عنصر الاستجابة : وتتضمن ردود فعل ونفسية او جسمية الاحباط ، والقلق ؛
- 3 - عنصر التفاعل : وهي الاحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض الوقت .

كما تم تعريف لضغط العمل على: " انه مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث للفرد في ردود فعله اثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تحديدا له² .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول ان ضغط بأنها " رد الفعل او الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته او بيئته وبين متطلباته ، مما يحدث تأثيرا داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي او الجسمي داخل الفرد اضافة إلى ارتفاع معدل دوران العمل وتدني الجودة .

الفرع ثاني : خصائص ضغوط العمل ومراحل الاصابة بها

اولا : خصائص ضغوط العمل

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان لضغوط العمل خصائص يمكن تلخيصها فيما يلي³:

- ان ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل او باخر ؛
- زيادة طلبات الجمهور، او تغير المواعيد ودوريات العمل؛
- تفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الافراد ؛
- + اختلاف استجابات وردود افعال الأفراد اتجاه الضغوط .

ثانيا : مراحل ضغوط العمل

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر به عملية الاصابة بضغط العمل وهي اربع مراحل على النحو التالي⁴:

1. المرحلة الاولى: مرحلة التعرض للضغط: ويطلق عليها البعض مرحلة الانذار المبكر او مرحلة الاحساس بالخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثيرات معينة سواء داخليا او خارجيا يترتب عليها هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب؛ الارق؛ توتر.

¹ وسام ابراهيم موسى ، أثر ضغوط العمل في اداء العاملين دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية ، العدد 81، سنة 2015، كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد ، المجلد 21 ص 138

² خالد عيادة عليمات ، مرجع سابق ، ص 52

³ سعدون حمود حيدر ، علاقة وأثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل ، (دراسة استطلاعية) مجلة العلوم الاقتصادية والادارية كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد العدد السابع وثمانين 7، ص

⁴ ابوبكر مصطفى محمود ، الموارد البشرية ، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ،الدار الجامعية ،الاسكندرية، مصر ، 2006، ص135

2. المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث يؤدي إلى استدعاء العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه المتغيرات، ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين: اما المواجهة ومحاولة التغلب عليه او الهروب والتخلص منها .

3. المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف : يحاول الفرد في هذه المرحلة معالجة الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة تدهور، او تطورات الاضافية بالإضافة لمحاولة التكيف .

4. مرحلة التعب والانهك: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة تكرار المقاومة ومحاولات التكيف، يترتب عنها بعض المظاهر والآثار من أهمها: الاستياء من جو العمل والتفكير في ترك الوظيفة؛و الإصابة بالأمراض النفسية والعضوية مثل النسيان المتكرر، اللامبالاة، الاكتئاب، وقرحة

الفرع الثالث: أنواع ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها¹:

1 - وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط، الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

أ - **الضغوط الإيجابية** : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمنظمة فالنسبة للمورد البشري تعمل على رفع دافعية وتحسين اداءه ومن ثم تحقيق النجاح بالنسبة للمؤسسة .

ب- **الضغوط السلبية** : هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل اما بالنسبة للمنظمة فان الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للمورد البشري .

2 - وفق معيار الشدة: وفقاً لهذا المعيار نجد ثلاث من الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة الضغوط الشديدة .

3 - وفق معيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظراً لتعدد مصادر ضغوط العمل ومن بين هذه التصنيفات نجد :

1_ الضغوط الناتجة عن البيئة المادية 2- ضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية 3_ ضغوط ناتجة عن علاقات الشخصية .

ثانياً : مصادر ضغوط العمل

إن ضغوط العمل كما عرفت سابقاً هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات فان ثمة متطلبات عديدة يواجهها الفرد في حياته اليومية. وهناك مصادر عديدة للضغوط من بينها² :

1 **المصادر التنظيمية** : الاختلاف المهني، وغموض الدور، وصراع الدور ، وعبء الدور، ومسؤولية الأفلد، والنمو والتقدم، والمشاركة في اتخاذ القرارات. الهيكل التنظيمي، العلاقات الشخصية. كما ينتج عن المصادر تنظيمية ثلاث مستويات وهي:

أ. المستوى التنظيمي:

- **عبء العمل** : وتعني زيادة او انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مما يؤدي الي العزلة ويصنف عبء العمل الى نوعين: عبء العمل الكمي؛ عبء العمل النوعي.

¹ مرجع نفسه ، ص 54 / 55

² أنمار عبد الرزاق محمد ، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية ، (تنمية الرفادين) في المعهد التقني تيتوى ، العدد 112، تاريخ الاستلام البحث 27/6/2011، الكلية التقنية -جامعة الموصل ، تاريخ قبول 30/1/2012 ص 118

طبيعة العمل: من الصعب ان نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من ضغوط العمل وان كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها حيث تختلف باختلاف طبيعة العمل الوظيفية.

-الاتصال: هي العملية التي تقوم وبنقل المعلومات بين الافراد وذلك وفقا للاتجاهات التالية:

- الاتصال الراسي: يتضمن نوعين: الاتصال الهابط؛ -الاتصال الصاعد.
- الاتصال الافقي
- الافقي المائل

طبيعة الاشراف: بمعنى انه اذا كانت هذه العملية التنظيمية تمارس بشيء من التعسف والعشوائية فإنها من دون شك ان تكون مصدر من مصادر ضغوط العمل الادارة والاشراف السيئ في العمل .

-حجم ساعات العمل: تعتبر عدم تنظيم ساعات العمل من مصادر الضغوط العمل ، وذلك يؤدي الى اصابة الفرد بالإجهاد والتوتر .

ب. **مستوى الجماعة :** من الممكن ان يتأثر الاداء الفردي والتنظيمي بالعلاقات داخل الجماعات وبينها وبين بعضها وهناك عدد من العوامل تعتبر عناصر فعالة فيتولد الضغوط والصراع بين الافراد .

ج. **المستوى الفردي :** الاستمرارا في الحديث عن مصادر ضغوط العمل ، والتي اولها المصادر التنظيمية سنتعرض الان الى اهم المصادر على المستوى الفردي في النقاط التالية :

محتوى الوظيفة: اي ان دور الموظف او الفرد في التنظيم يمكن القول انه محصورا بين عاملين هما : توقعات التنظيم من الموظف، الا ان الموظف باعتباره محور ضغوط يكمن القول انه مايعرف بمركب الدور المدير - المشرف - زميل العمل - النقابة هؤلاء يعرفون بشركاء الدور، الا ان نجاح الدور المطلوب في كل الحالات وفيما يلي عرضا لاهم متغيرات الدور وهي:

صراع الدور : لقد تعددت تعاريف صراع الدور ويمكن رصدها فيما يلي :

-يعرفه الجوهري والخريجي " صراع الدور بانه موقف يجد فيه الفرد ان ادائه لدور معين على اكمل وجه يؤدي الى تعطيل التوقعات الخاصة بدور اخر، الامر يؤدي الى احساسه بالذنب "

وعليه فان صراع الدور يعني عدم الاتفاق بين دورين او اكثر يتوقع ان يقوم بها العامل في وضع معين.

غموض الدور: يمثل غموض الدور عدم التأكد فيمثل يتعلق ب : لماذا يعمل الفرد ' ومتي ' وكيف ' وحسب سيزلاقيوالالاس " إن غموض الدور عبارة عن عدم وضوح واجبات الوظيفة ومسؤولياتها امام العامل .

عبء الدور: ويأخذ عبء الدور صورتان أساسيتان هما :

زيادة عبء الدور : وتعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ويعمل وقتا اضافيا مما يؤدي الى زيادة عب العمل والضغط .

-انخفاض عبء الدور : ويقصد به الفرد لديه عمل قليل ، او عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته ،

2 المصادر الشخصية : تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر اللازمة للتوظيف او شخصية وقد تحدث ويمكن تلخيص في النقاط التالية :الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية ؛التوافق بين الفرد والتوظيف ؛مرحلة النمو الوظيفي .

3 -المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية للعمل : عادة ما يكون العوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الموظف ومنظمة وتشمل هذه العوامل:
-العوامل السياسية :توثر هذه العوامل على حياة العديد من الموظفين ليس للمهتمين فقط بل الجو الساسي العام العقوبات المفروضة على بعض الدول والعلاقات السيئة وبعض الدول و الحروب مما ستؤدي الى تزايد حجم ضغوطات.
-العوامل الاقتصادية : يمكن ان بسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي صعود، نزولا ففي هذه الظروف السيئة يظهر عامل القلق حول وظائف وسبل العيش وحالات الكساد مما تولد ضغط وتزايد البطالة وتخفيضات في الميزان.
-العوامل الاجتماعية: تعد الحجر الاساسي في تماسك الاجتماعي والتفاعل بين الافراد المجتمع ، تحتم على الافراد الالتزام وخروجها عن تقاليد و الأعراف مما تسبب في احداث ضغوط .

ثالثا: الظروف الفيزيائية في بيئة العمل الاقتصادية

-الاضاءة - التهوية -الضوضاء _ الاجور والحوافز

الفرع الرابع : مظاهر واثار ضغوط العمل

1 على مستوى الفردي :عندما يتعرض الموظف لمواقف ضاغطة في العمل تحدث لديه استجابة سريعة للضغط يترتب عليه اثار سلبية او ايجابية ويمكن تقسيمها الى قسمين¹:

1 1-الاثار السلبية لضغوط العمل:

1 1-الاثار الفيسيولوجية او الجسدية : يؤدي تعرض الموظف لمستويات المرتفعة من ضغوط العمل بصفة مستمرة ولمدة

طويلة يؤدي لحدوث اثار سلبية على صحته الجسدية: تترجم امراض القلب، الصداع، قرحة المعدة ، السكرى.

1 1 1-الاثار النفسية لضغوط العمل : ان تعرض الموظفين الى مستويات مرتفعة من ضغوط العمل الى الإصابة بالإحباط والقلق والتعب الكامل والاكنتاب ؛

1 1 2 اثار السلوكية: يترتب على تعرض الموظف الى مستويات من ضغوط العمل وبشكل متكرر يحدث تغيرات سلبية في الأجل القريبة أو البعيدة ومن بين هذه التغيرات:التدخين بصفة دائمة؛الادمان على الكحول؛افراط في النوم والاكل او فقدان الشهية.

1 2 الاثار الايجابية لضغوط العمل : في الحالة التي تكون فيها ضغوط العمل معتدلة من حيث مستوى التأثير ومدة التكرار يترتب عنها اثار ايجابية على صحة الموظف هي تمنح الراحة النفسية للفرد من خلال القدرة على التعبير عن انفعالاته ومشاعره الداخلية.

¹ عيسى ابراهيم العشر، أثر الضغوط العمل على الأداء العاملين في الفنادق الأردنية ؛ دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ، كلية العلوم الإدارية والمالية ،جامعة الشرق الأوسط للدارسات العليا ؛ ايار 2009 ،ص 119

1 - التكاليف المباشرة:

- أ. المشاركة والعضوية: الغياب والتأخر عن العمل؛ ارتفاع معدل دوران العمل
- ب. الاداء في العمل: انتاجية اقل كما وكيفا؛ ارتفاع معدل الشكاوى؛ نسبة الحوادث مرتفعة .

2- التكاليف غير مباشرة:

-فقدان الحماس في الاداء -انخفاض المعنويات -ضعف التحفيز - عدم الرضا عن العمل - عدم الثقة - انهيار الاتصال .

الفرع الخامس: سبل واساليب مواجهة ضغوط العمل

يمكن استخدام عدد من الاساليب لمواجهة ضغوط العمل منها¹:

1 -اساليب التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد

تعد دراسة مورفي من اوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط العمل وذلك للإشارة لأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهددة.

أ - التمارين الرياضية؛

ب -شبكة العلاقات : من خلال تشجيع افراد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة بين بعضهم؛

ج- الاسترخاء؛

د- التغذية.

1 - سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة

أ -تحليل الوظائف؛

ب -إعادة تصميم الوظائف .

2 - سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

-الإدارة بالمشاركة - الدعم الاجتماعي - التكوين والبرامج التدريبية

وهناك اساليب متخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض لضغوط العمل

ومنها²:

¹أثمار عبد الرزاق محمد ،العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية ،(تمية الرافدين) في المعهد التقني تيتوى ،العدد 112،تاريخ الاستلام البحث 27/6/2011، الكلية التقنية -جامعة الموصل ، تاريخ قبول 30/1/2012 ص120

²سحراء انوار حسين؛ قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى اداء الوظيفي؛ العدد السادس والثلاثون لسنة ، استطلاعية تحليلية للآراء عينة من العاملين ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،هيئة التعليم المعهد الطبي القني المنصور ،ص 214

- تطوير نظم الاختيار والتعيين ؛
- برامج مساعد الموظفين ؛
- نظم الحوافر وتقييم ؛
- الأنشطة الاجتماعية؛
- المؤازرة الاجتماعية .

المطلب الثاني : ماهية أداء الوظيفي

إن الاهتمام بموضوع الأداء الوظيفي اخذ حيزا كبيرا من تفكير اصحاب القرار لما له من اثر كبير على اداء المنظمة ونتاجيتها، ولان نجاح اي منظمة في تحقيق اهدافها يعتمد على درجة كبيرة على كفاءة القوى البشرية العاملة بها. وان ادارة القوى العاملة وحسن ادائها يحقق اهداف المنظمة ويؤدي الى تحسينها المستمر ويحقق الفاعلية الاعلى لها. ويعد موضوع الاداء الوظيفي من الموضوعات الرئيسية بل الاساسية في علم الادارة والسلوك الاداري، وفيما يلي عرضا لمفهوم الاداء الوظيفي وعناصره والعوامل المؤثرة والامور الواجب مراعاتها .

الفرع الاول: مفهوم الاداء الوظيفي

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الاوفر من الاهتمام في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام وقد اختلفت من عالم لأخر ، فيما يلي سنتطرق لبعض منها :

- الاداء في اللغة :أدى تأدية ،اوصله وقضاه، :اي قضيته .

يعد الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات الحكومية ومنظمات الاعمال على حدسواء ويختلف مفهوم الاداء من باحث لأخر ومن خلال ذلك:

عرفه **Wi soma &Robbins** "بانه الاستخدام الافضل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة وديمومتها والمحافظة على ميزتها التنافسية "¹.

يعرف الاداء " بأنه" يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، ويعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ".(حسن 2005) .²

الفرع الثاني: أهمية الأداء الوظيفي وأنواعه

¹ سحرارة انوار حسين ؛ قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى اداء الوظيفي ؛ العدد السادس والثلاثون لسنة ، استطلاعية تحليلية للأراء عينة من العاملين ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،هيئة التعليم المعهد الطبي الفني المنصور ،ص 215

² وسام ابراهيم موسى ، بعنوان :أثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، العدد 81، سنة 2015 مذكرة رسالة ماجستير ،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ،جامعة بغداد . ص136

أولاً : أهمية الأداء الوظيفي

يمكن القول أن حياة المؤسسة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على الاداء الوظيفي :
-يعد الاداء مقياس لقدرة الموظف على أداء عمله في الحاضر والمستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية ؛
-غالباً ما يتم ربط الحوافز لأداء الموظف وهذا ما يؤدي الي اهتمام الموظفين بأدائهم لعملهم ومحاولة تحسين¹.

ثانياً : أنواع الاداء الوظيفي

يعد التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي والتطرق الى أهميته يمكننا الانتقال الى عرض أنواع الاداء. هذا الاخير يمكن تصنيفه وتقسيمه الي² :

1. حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الذاتي أو الاداء الداخلي والأداء الخارجي
أ. الاداء الداخلي : ويطلق على هذا النوع من الأداء ، أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي : الاداء البشري ؛ الاداء التقني ؛ الاداء المالي.
ب. الاداء الخارجي : هو الاداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي .

2. حسب معيار الشمولية : وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الاداء الى نوعين هما : الاداء الكلي الاداء الجزئي .
أ. الاداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة.
ب. الاداء الجزئي :وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمنظمة .

الفرع الثالث: عناصر الأداء الوظيفي

هناك عناصر للأداء أو مكونات أساسية للأداء بدونها لا يمكن وجود أداء فعال في المنظمة، وذلك يعود الى أهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء الوظيفي للموظفين³ :

- 1 -أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة : يقصد به تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها ، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والاثار المرتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل.
- 2 -العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب: إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميعها الى مهام الى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس أو التكامل بين الأنشطة مما يترتب عليه إعادة تصميم العمل أو تنظيمه.
- 3 -المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل : إن هذا العنصر يعد همزة الوصل التي تربط بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختيار . فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات.

وفي تصنيف مشابه يشير اليه بعض العلماء الي عناصر الحكم على الاداء فيما يتعلق بالجوانب التالية:⁴
الموظف- الوظيفة- الموقف.

² وسام ابراهيم موسى ، بعنوان: أثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، العدد 81، سنة 2015 ،مرجع سابق ، ص 148

³ سحارة انوار حسين ؛ قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى اداء الوظيفي ؛ العدد السادس والثلاثون لسنة 2015 ، استطلاعية تحليلية للآراء عينة من العاملين ،مرجع سابق ،ص 216/215

⁴ وسام ابراهيم موسى ، بعنوان: أثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، العدد 81، سنة 2015 مذكرة ماجستير ، مرجع سابق ذكره ،ص 144

الفرع الرابع: كيفية تحسين مستوى الاداء الوظيفي

لما كان عنصر الأداء أساسيا في العملية التنظيمية ، كان الاهتمام به كبيرا لما له من الفضل في تحقيق اهداف العامل والمؤسسة. ولتحسين اداء الافراد ، هناك عدة مداخل نذكر منها¹:

1. **بالنسبة للعامل :** ان تحسين أداء العامل يعتبر من أكثر العوامل أهمية لان العامل بحاجة الى تحسين الاداء وذلك من خلال:

-التركيز على مواطن القوة؛

-التركيز على المرغوب في تأديته ؛

-الربط بين اهداف الشخصية وتحسين الاداء .

2. **تحسين الوظيفة:** ان التغير في مهام الوظيفة يوفر فرصا كبيرة لتحسين الاداء، حيث تساهم محتويات الوظيفة في زيادة

والتحكم في مستوى ادائه في من خلال:

-الاجر ؛

-الملكآت التشجيعية؛

-الخدمات الاجتماعية ؛

-الترقية؛

-الضمان الاجتماعي.

3. **تحسين البيئة:** تعطي فرصا للتغيير الذي يؤدي الى تحسين الاداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية

والطريقة التي يتم بها تنظيم، وضوح خطوط الاتصال، التفاعل بين الاطراف .

المطلب الثالث: علاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي

إن التوافق بين العمل الذي تؤديه وامكانياته تؤدي الى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا؛ حيث أن عدم التوازن بين تلك

الاطراف يؤدي الى زيادة حدة الضغوط على الموظف. لوجود علاقة بين الضغط ومستوى اداء العاملين، حيث يدل وجود

مستوى اداء المنخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة .

وبالعكس اذا كان مستوى الضغوط منخفض فانه يدل على زيادة اداء العاملين بشكل طبيعي هذا مع الاخذ

بالاعتبار ان تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجاباتهم والعوامل المؤثرة حيث

يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات الى انفاق وقتا كبير من اجل السيطرة عليها وقد يلجأ الى بعض الحيل في العمل

كالتدليس والتحايل.

يمكن أن تأثر هذه الضغوط على الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة، كما

أن الأداء العقلي يتأثر أيضا ويصبح ضعيفا ليلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه تكون معرضة

¹خالد عيادة علميات ، ضغوط العمل واثرها على الاداء ، مرجع سابق ،ص 124

لضغوط ومحاولة التكيف معها. كما أن هذه الضغوط تخلق نوعاً من التوتر والاحباط الذي يقود إلى عدم الشعور بالدافعية والحماس فينخفض مستوى الاداء. حيث يرى الباحثون ان وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات وكلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه مما يقوده الى رفع مستوى الاداء .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية حول ضغوط العمل والاداء الوظيفي

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في تحديد مشكلة الدراسة، فهناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل والاداء الوظيفي لذا قامت الباحثة بجمع ومراجعة الدراسات السابقة المتاحة سواء كانت العربية او الاجنبية، وسيتم عرضها في وفقاً للتسلسل الزمني من الاقدم الى الاحدث، ثم بعد ذلك ذكر اهم نقاط التشابه والاختلاف بينهما وبين الدراسة الحالية وما تم الاستفادة منه من الدراسات السابقة

المطلب الاول : الدراسات باللغة العربية واللغة الاجنبية

سنحاول في هذا المطلب عرض الدراسات السابقة (العربية والاجنبية) وسيتم ترتيبها من الاقدم الى الاحدث .

الفرع الاول: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (ماجد خليل علي، 2013)¹ بعنوان: مستوى اداء الموظفين الزراعيين العاملين بالارشاد الزراعي وعلاقته ببعض عوامل بيئة العمل الداخلية في محافظة صلاح الدين.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستوى الاداء الموظفين الزراعيين العاملين بالارشاد الزراعي في مديرية الزراعة صلاح الدين وعلاقته ببعض العوامل البيئية العمل الداخلية وذلك من خلال توزيع استبانة عليها، ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي spss وقد تكونت عينة الدراسة من (50) .

لخصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بيئة العمل الداخلية و تقليل من ضغوط العمل الفردية وجماعية وتحسين العلاقات الانسانية بين العاملين لان يكون لها تأثير موجبة.

¹ ماجد خليل علي، مستوى اداء الموظفين الزراعيين العاملين بالارشاد الزراعي وعلاقته ببعض عوامل بيئة العمل الداخلية في محافظة صلاح الدين، مجلة ديالى للعلوم الزراعية 5(2)، كلية الزراعة، جامعة تكريت، 2013.

1 - دراسة (وسام ابراهيم موسى ، 2015) ¹ بعنوان: أثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، العدد 81، البحث مستيل من رسالة ماجستير ،المجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد21، بجامعة بغداد

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع اثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وكذلك من خلال وجود علاقة ارتباط والتأثير من عدمها وبيان قوة هذه العلاقة وتأثيرها في حالة وجودها وذلك خلال توزيع استبانة عليها، ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS. وتتكون عينة الدراسة من (62).

اظهرت نتائج هذه الدراسة التي توصلت اليه منها علي اساس توصيات من أهمها :

-تقسيم العمل بشكل عادل على العاملين في الشركة .

-وضع نظام الاجور والحوافز للعاملين في الشركة الغرض تحسين من مستوى معاشيتهم.

2 -دراسة : "سعد عبد عابر" ² بعنوان: مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الحكومي في العراق ، العدد (27) كلية التقنية الادارية بغداد ؛المجلة العراقية للعلوم الادارية ،المعهد الادارة- الرصافة .

تهدف هذه الدراسة الى التعرف علي مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الحكومي في بيئة المنظمات الحكومية في العراق وتأثيرها في أدائهم اليومي . ويتكون مجتمع وعينة الدراسة من (10) منظمات حكومية عراقية في محافظة بغداد. وذلك خلال توزيع استبانة عليها، ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS ولقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية .

ولقد أوصت هذه الدراسة الى تخفيف غموض الدور لدى الافراد العاملين الاقل عمرا في مدة الخدمة في الوظيفة وذلك من

خلال :

أ -تحديد اجراءات انجاز الاعمال والوظائف بدقة ووضوح ؛

ب -القيام بتحليل وتوصيف وتصميم الاعمال والوظائف .

¹ وسام ابراهيم موسى ،أثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، العدد 81، البحث مستيل من رسالة ماجستير ،المجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد21، بجامعة بغداد 2015).

² "سعد عبد عابر مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الحكومي في العراق ، العدد (27) كلية التقنية الادارية بغداد ؛المجلة العراقية للعلوم الادارية ،المعهد الادارة- الرصافة .

3 -دراسة (سعدون حمود حثير،2016)¹ بعنوان : علاقة واثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل في مصرف الرشيد فرع السباع كميدان للتطبيق ،العدد (87)،الكلية الادارة والاقتصاد مجلة العلوم الادارية ، المجلد (32)

ركزت هذه الدراسة في تحديد طبيعة العلاقة والتأثيراستراتيجيات إدارة كما تمثل ضغوط العمل هي احدي المتغيرات التي تؤثر على الأداء المورد البشري في المنظمة من خلال توزيع استبانة عليها، ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وتمثل مجتمع العينة (32) وتم يتم اختيارهم بطريقة عشوائية .

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1 -دراسة(fisher.Richqrd)²:

بعنوان " Role stress the type A behavior pattern external anditor job ,satisfaction performance "

تهدف الدراسة الى التعرف على مدى تأثير نمط الشخصية على العلاقة بين ضغوط العمل وكلا من الرضا الوظيفي واداء الوظيفي عند المراجع الخارجي ومن نتائجها :هناك تأثير اجاييا بين ضغوط العمل وكلا من الرضا الوظيفي واداء الوظيفي عند المراجعين أ صحاب نمط الشخصية أ ولاتوجد هذه العلاقة عند المراجعين اصحاب نمط الشخصية ب

2 -دراسة (khanka,ss 2013)³ بعنوان : السلوك التنظيمي بشركة PVT

OrganizationBehavior ,s chand&company ,PVT Ltd,new Delhi

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف فهم وتفسير السلوك والممارسات والمبادرات وردود الأفعال التي تصدر من العاملين في الشركة من خلال معرفة طبيعة الضغوط ووسائل الاتصال المستخدمة ونمط القيادة المفضل اختارت عينية عشوائية من العاملين في شركة (150) عاملاواستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وإستخدمت المنهج الوصفي .

¹ سعدون حمود حثير،علاقة واثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل في مصرف الرشيد فرع السباع كميدان للتطبيق ،العدد (87)،الكلية الادارة والاقتصاد مجلة العلوم الادارية ، المجلد (32) 2016،

² Fisher .Richqrd Role stress the type A behavior pattern external anditor job ,satisfaction perfor;qnce 2001

³ khanka,ss , OrganizationBehavior ,s chand&company ,PVT Ltd,new Delhi 2013

3 -دراسة Wong ,and Cheuk 2006 " بعنوان ضغوط العمل والدعم الاجتماعي لدى مديرة رياض الاطفال فيملكايا"

Job-related Stress and Support in Kindergarten Principals :The Case Macau ,International Journal Of Educational Management,

تكشف هذه الدراسة عن اثر مصادر ومستوى ضغوط العمل التي يشعر بها مدير رياض الاطفال على رضا الوظيفي وان مديري رياض الاطفال ولتحقيق هدف الدراسة اختارت عينية عشوائية من العاملين في مديرية مدينة 20 يشعرون بمستويات متوسطة من ضغط العمل ،حيث يؤثر ذلك على مستويات الرضا الوظيفي لديهم .

4 -دراسة (Muhammad, Jamal 2005) " بعنوان العوامل الفردية والتنظيمية التي لها علاقة بضغط العمل (ضيق الوقت المناقشة الشديدة)

Muhammad, Jamal. 2005. Personal and Organizational out Comes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees, Stress and Health

اجريت الدراسة على موظفين كنديانيين وصينيين لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والعوامل الفردية والتنظيمية تكشف الدراسة ان هناك علاقة هامة ودالة احصائيا بين العوامل الفردية والتنظيمية وضغوط العمل وضغط الوقت والمنافسة الشديدة في كلتا الدولتين.ولتحقيق هدف الدراسة اختارت عينية عشوائية واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS.

المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سيتم في هذا المطلب المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والاجنبية) واستخراج اوجه التشابه و الاختلاف بينهما .

الفرع الاول : اوجه التشابه

يمكن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في مايلي :

-المنهج المستعمل : تم اعتمادي على المنهج الوصفي التحليلي والدراسات السابقة ؛

-أداة الجمع المعلومات : تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات في الدراسة الحالية والدراسات السابقة ؛

-أداة تحليل المعلومات :تم الاعتماد على البرامج الإحصائي pps للدراسات .

¹ Wong ,and Cheuk Job-related Stress and Support in Kindergarten Principals :The Case Macau, International Journal Of Educational Management,

² Muhammad, Jamal. 2005. Personal and Organizational out Comes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees, Stress and Health

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه هناك أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة سواء كانت باللغة العربية أو اللغة الأجنبية نلخصها في الجدول التالي :

الجدول (11) أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

عوامل المقارنة	الدراسات الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الهدف	تهدف دراستنا الى الوقوف على مدى تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من جو تسود ضغو	هدفت معظم الدراسات الى معرفة اثر مصادر ضغوط العمل ومدى تأثيره على اداء معرفة علاقة الاداء الوظيفي مع مختلف متغيرات
من حيث الزمان المكان	كانت الدراسة الحالية في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة 2019.2020.	كانت الدراسات في بيئة عربية واجنبية : الاردن ،العراق ؛ مصر ،الصين ؛ الكند في السنوات التالية : 2013؛2015؛2016؛2005؛2006؛2001
من حيث العينة	تناولت دراستنا (66) موظفاً بمختلف رتبهم ودرجاتهم	تناولت عينات مختلفة أقل أو أكبر من الدراسة الحالية .
من حيث المتغيرات	اعتمدت دراستنا على متغيري هما : ضغوط العمل و الأداء الوظيفي.	تناولت الدراسات متغيرات مختلفة منها : - ادارة الموارد البشرية ؛ -الدعم الاجتماعي ؛ -السلوك التنظيمي .
من حيث القطاع	استهدفت دراستنا القطاع العمومي حيث كانت من المؤسسة ذات طابع الخدماتي اداري .	تنوعت الدراسات بين القطاع العام والخاص.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في اهم النقاط التالية :

- 1) ضبط المصطلحات الاساسية للبحث ؛
- 2) ساهت الدراسات السابقة وبشكل كبير في اعداد الاستبيان لمتغيري الدراسة ؛
- 3) الاطلاع على الادوات المستخدمة والاستفادة منها في تصميم الادوات المناسبة للدراسة الحالية
- 4) التعرف على المنهجيات التي سارت عليها الدراسات السابقة ؛
- 5) تعتبر الدراسات السابقة قاعدة انطلاق جيدة للباحث في اعداد الدراسات الحالية ؛
- 6) اعطاء صورة اولية ونظرة شاملة لموضوع الدراسة مما يسهل على الباحث ضبط المتغيرات الا وهي ضغوط العمل مستقل والاداء الوظيفي تابع .

خلاصة الفصل الأول

استعرضنا في هذا الفصل موضوعات الإدارة وهما ضغوط العمل والأداء الوظيفي وأهم مصادره كل منهما حيث يعتبر ضغوط العمل من أبرز المداخل التي تم التعرف مدى أهمية مؤهلات وقدرات الموظف في التحكم في مستوى أدائه ، على اعتبار ان الأداء يمثل الدعائم الأساسية في استمرار المنظمات ومدى أهمية عملية تقييم الأداء على تشجيع وتطوير كفاءات الموظف الكامنة وكذا محاولة ادراك مكامن الضعف ومحاولة استدرأكها. وهذا سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية التي سنقوم بها على مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة .

الفصل الثاني

الأداء الوظيفي لرجال الحماية
المدنية لولاية ورقلة في ظل
ضغوط العمل

تمهيد:

من اجل الإمام بموضوع الدراسة وتكملة الجانب النظري لكل من ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الذي تم التطرق إليه في الفصل ،سنتناول في الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع وذلك من خلال إجراء الدراسة على عينة من موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة مبرزين في ذلك ضغوط العمل فيها ومستوى الأداء الوظيفي وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

✓ المبحث الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية

✓ المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

بغرض التعرف على اثر الضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة مديرية حماية المدنية لولاية ورقلة سيتم في هذا المبحث عرض الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى النتائج لذا سنتناول في هذا المبحث:

- ✓ **المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية .**
- ✓ **المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.**

المطلب الأول: طريقة المعتمدة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على منهج الدراسة، الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها في البرنامج الإحصائي (spss26) .

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة الجدول التالي يوضح المؤسسة محل الدراسة مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة :

الجدول رقم (1): يوضح مجتمع الدراسة

المراكز التابعة لها	عدد العمال	نوع المؤسسة	تاريخ التأسيس	المؤسسة
الوحدة الرئيسية ورقلة، تقرت حاسي مسعود ، الطيبات ، حجيبة ، المخادمة ، بني ثور	216 موظفا	مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي إداري	15 افريل 1964	مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات المؤسسة.

أولا : مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة البالغ عددهم موظفا (216)

ثانيا : عينة الدراسة :

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة قدرها (67) مفردة بالمؤسسة محل الدراسة حيث تم توزيع (67) استبانته، من اصل (216) في حين كان عدد الاستبانته القابلة للتحليل والمعالجة هو (66).

الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

جدول رقم (2) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	Name
المتغير التابع : الأداء الوظيفي	Y
المتغيرات المستقلة : ضغوط العمل الازمات والابونة (كوفيد19)	X

المصدر : من اعداد الطالبة

الفرع الثالث: تلخيص معطيات الدراسة

لتلخيص بيانات ومعطيات الدراسة المجمعة باستخدام مقياس ليكارت الثلاثي ثم الاعتماد على حساب التكرارات النسبية ، والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية .

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : أسلوب جمع البيانات :

من اجل جمع البيانات اللازمة للدراسة تم استخدام الاستبيان وفق مقياس ليكارت الثلاثي وذلك بهدف معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

الفرع الثاني : الأدوات أساليب الإحصائية المستخدمة :

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel2010 والاستعانة ببرنامج SPSS26، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- _معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الأداة؛
- _التكرارات النسبية والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب متغير الخصائص الديمغرافية؛
- _المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري لكل محور (بعد) وفقراته بهدف الكشف عن اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة؛
- _معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛

__ الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لدراسة أثر كل المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

__ اختبار فرق المتوسطين (ت) Independent sampest-test لمعرفة الفروقات في إجابات العينة التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية ذات الاختيارات الثنائية (الجنس مثلا)؛

__ اختبار تحليل التباين one way anova لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات بالنسبة لكل الفقرات نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن (60%) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (3) : معاملات الثبات لإجابات عمال الحماية المدنية حول ضغوط العمل باستخدام طريقة ألفا كرونباخ:

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.83	24

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى (83%)، حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

ويقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين ، وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية ، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي :

جدول(5) : النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية للعينة

المتغيرات	التكرار	النسب المئوية
الجنس	ذكر	92%
	أنثي	08%
	المجموع	100%
السن	من 20 إلى 30 سنة	21%
	من 31 إلى 40 سنة	42%
	أكبر من 40 سنة	36%
	المجموع	96%
المستوى التعليمي	ثانوية أقل	51%
	جامعي	39%
	دراسات العليا	9%
	المجموع	66%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	12%
	من 6 إلى 10	36%
	أكبر من 10 سنوات	51%
	المجموع	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان

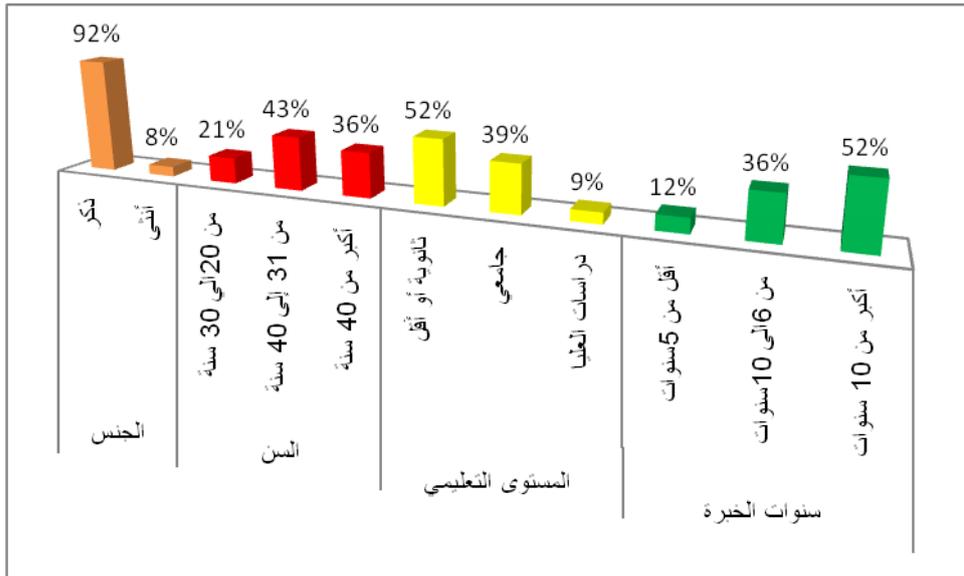
1. توزيع أفراد حسب متغير الجنس

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور المستجوبين بلغت (92.4%) وبلغت نسبة الإناث (7.6%) أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وهذا يعود إلى طبيعة نشاط كل إدارة، بالرغم من أن فرص الحصول على الوظيفة متكافئة لكلا الجنسين في حال توافرت الكفاءة والمستوى المطلوب لدى المتسابقين للحصول على الوظيفة إلا أن نسبة الذكور أكبر وهذا يرجع إلى ظروف مختلفة (المسافة، الانتقال من بلد إلى آخر، الحالة العائلية..... الخ) بإمكان الذكور الاستمرار في جميع الظروف بعكس الإناث .

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر (السن) :

يتضح من خلال الجدول (5) والشكل رقم (1) أن الفئة العمرية للعمال في المؤسسة محل الدراسة من (31) إلى (40) سنة يمثلون أعلى نسبة تقدر ب (42%) يلي ذلك عدد الأفراد التي أعمارهم أكبر من (40) سنة حيث بلغت نسبتها 36% أما الفئة العمرية ما بين 20 و30 سنة فقد كانت 21%، من خلال ما سبق تبين أن (79%) من العمال تجاوزا سن 30 وهذا ما يدل على مستوى مقبول من الأمان الوظيفي يشعر به عمال الحماية.

الشكل رقم(1):رسم توضيحي : توزيع عينة الدراسة حسب التغيرات الديمغرافية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي :

كما يتضح من خلال نتائج هذا الجدول رقم (5) والشكل رقم (1) المتعلق بالمستوى التعليمي تدل على أن المستوى التعليمي لأغلب أفراد عينة الدراسة ذو مستوى ثانوي فأقل حيث كانت نسبته (52%) في حين فئة العمال ذوي المستوى الجامعي فقد بلغت (39%) في حين أن العمال أصحاب الدراسات العليا فقد كانوا بنسبة (9%) من مجموع العمال في المؤسسة محل الدراسة، وهذا المؤشر يدل على أن المؤسسة لا تعتمد بالدرجة الأولى على العمال الحاصلين على الشهادات العليا، وهذا متوقع بحكم أن مستوى الثانوي يخول لهم ان يجتازوا المسابقة الخاصة بالحماية المدنية كأعوان .

4. توزيع سنوات الخبرة :

كما تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (5) والشكل رقم (1) والمتعلقان بمتغير الخبرة ، بحيث يلاحظ أن الفئة الأولى والتي هي أقل من 5 سنوات تحصلت على أقل نسبة والتي تقدر ب (12%) وتليها فئة (6) و (10) سنوات عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة (36%) أما الفئة الأكثر تواجدا في المؤسسة هي أكثر من 10 سنوات خبرة بنسبة (52%) وهذا ما يؤكد مرة أخرى على استمرارية وثبات الكثير من العمال في هذه المؤسسة في مناصبهم .

الفرع الثاني: عرض نتائج اختبار الفرضيات

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب وأدوات نتطرق إليها في ما يلي :

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة ، وقد تم إعداده وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي ('موافق ، محايد ، غير موافق) وقد قسمت الاستبيان إلى ثلاثة أقسام تتمثل في : .

- **الجزء الأول:** يتعلق بالعبارات الخاصة بالمتغير المستقل ويتكون من 19 عبارة مقسمة على بعدين؛
- **الجزء الثاني:** يتعلق بالأداء الوظيفي للعمال و يتكون من 9 عبارات.
- **الجزء الثالث:** ويتعلق بالبيانات العامة لعمال الحماية المدنية في المديرية محل الدراسة (الجنس، العمر، المستوى الدراسي،الخبرة)؛ وللإجابة على العبارات الخاصة بضغط العمل ولأداء الوظيفي في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي " كما يلي:

-جدول (6) مقياس ليكارت الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($2=1-3$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66=3/2$) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 الى 1.66 ، من 1.67 الى 2.34 ، ثم من 2.35 إلى 3).

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (7) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	من 1 الى 1.66	من 1.67 الى 2.34	من 2.35 الى 3
الاتجاه	غير موافق	محايد	موافق
درجة التقييم	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة وفق لمعطيات الاستبيان

الهطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا الفرع عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

المحور الأول: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحور ضغوط العمل: ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس

"ليكارت الثلاثي " ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك

جدول رقم (8): اتجاهات اراء العينة حول ضغوط العمل

الرقم الترتيب	العبارات	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط المرجح	الاختلاف المعياري	الاتجاهات	درجة التقييم	الرتبة
		العدد	العدد	العدد					
		النسبة	النسبة	النسبة					
01	تعارض واجبات الوظيفة التي أشغلها مع واجباتي ومسؤولياتي الأسرية	06	20	40	2.52	0.66	موافق	مرتفعة	5
		%09	%30	%61					
02	أتلقي توجيهات وأوامر من مصادر متعددة ينتج عنها تكاليفات ومهام متداخلة او متعارضة	05	18	43	2.58	0.63	موافق	مرتفعة	4
		%08	%27	%65					
03	مهام الوظيفة التي أشغلها تتعارض مع ميولي واتجاهاتي وطموحاتي	20	24	22	2.03	0.80	محايد	متوسط	10
		%30	%36	%33					
04	أحيانا يحدث تعارض بين القيم الشخصية التي أقتنع بها (مبادئ) ومتطلبات العمل في المؤسسة	06	21	39	2.50	0.66	موافق	متوسط	6
		%09	%32	%59					
05	يوجد في المؤسسة الكثير من القواعد والنظم الغامضة التي تعيق عملي	02	11	53	2.49	0.49	موافق	مرتفعة	1
		%03	%17	%80					

11	مرتفعة	موافق	0.69	1.61	08	24	34	عدم ملائمة امكانياتي وقدراتي لظروف ومتطلبات الوظيفة التي أؤديها	06
					%12	%36	%51		
3	مرتفعة	موافق	0.55	2.68	48	15	03	هناك توتر في علاقتي مع الأطراف الداخلية والخارجية في العمل	07
					%73	%23	%04		
7	مرتفعة	موافق	0.68	2.47	38	21	07	أعتقد أن متطلبات عبء الوظيفة وواجباتها ومسئولياتها أكبر من إمكانياتي	08
					%57	%32	%11		
9	مرتفعة	مخجل	0.74	2.24	28	26	12	العمل مع الأفراد في وظيفتي هو بحد ذاته مثير للتوتر	09
					%42	%39	%18		
2	مرتفعة	موافق	0.49	2.77	53	11	02	أحس بالضيق وعدم الراحة وأنا أؤدي وظيفتي	10
					%80	%17	%03		
8	متوسط	موافق	0.76	2.44	40	15	11	عائلي غير راضية عن مجال عملي	11
					%61	%23	%17		
	مرتفعة	موافق	0.45	2.41				ضغوط العمل	01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه اتجاه اجمالي لضغوط العمل العام كان نحو اتجاه مرتفعة بمتوسط حسابي بقدره (2.41) وانحراف معياري (0.45) حيث ان الفقرة الاولي بقدر (2.52) وانحراف معياري (0.66)، والمرتبة الثانية بقدر متوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.63) والمرتبة الثالثة بقدر متوسط حسابي (2.03) وانحراف معياري (0.70) والمرتبة الرابعة بقدر متوسط حسابي 2.50 وانحراف معياري (0.66) والمرتبة الخامسة بقدر متوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري (0.49) والمرتبة السادسة بقدر متوسط حسابي (1.61) وانحراف معياري (0.69) والمرتبة السابعة بقدر متوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.55) والمرتبة الثامنة بقدر متوسط حسابي (2.47) وانحراف معياري (0.68) والمرتبة التاسعة بقدر متوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.68) والمرتبة العاشرة بقدر متوسط الحسابي (2.77) وانحراف معياري (0.49) والمرتبة الاخيرة بقدر متوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.76).

المحور الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحور ضغوط الازمات والابئنة (كوفيد19)

جدول رقم (9): اتجاهات اراء العينة حول ضغوط الازمات والابئنة (كوفيد19)

الترتيب	العبارات	مواقف			الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الدرجة التقسيم	الرتبة
		غير موافق	محايد	موافق				
		العدد	العدد	العدد				
		النسبة	النسبة	النسبة				
12	أخذ كل الإجراءات الوقائية عند التدخل في ظل وباء كورونا كوفيد19	31	19	16	1.77	0.81	مخيد	مرتفعة
		%47	%29	%24				
13	ينقصني التدريب الكافي لاستخدام أجهزة الوقاية ضد وباء كورونا كوفيد19	19	13	34	2.23	0.87	محايد	منخفضة
		%29	%20	%51				
14	أستخدم أجهزة الوقاية بشكل مستمر في ظل وباء كورونا كوفيد19	16	14	36	2.30	0.84	مخيد	مرتفعة
		%24	%21	%54				
15	لا أملك السرعة الكافية في ارتداء وسائل الوقاية والأمن	14	06	46	2.48	0.82	موافق	متوسطة
		%21	%09	%70				
02	ضغوط الازمات والابئنة (كوفيد 19)				2.19	0.68	محايد	متوسطة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان

من الجدول رقم (8) نلاحظ ان اتجاه العام لضغوط العمل والازمات كوفيد 19 كان على نحو اتجاه محايد ، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 12 والتي تنص على: "أخذ كل الإجراءات الوقائية عند التدخل في ظل وباء كورونا كوفيد 19"، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2.48)، تليها العبارة رقم 13 والتي تنص على "ينقصني التدريب الكافي لاستخدام أجهزة الوقاية ضد وباء كورونا كوفيد 19" بقدر متوسط حسابي 2.30. وتليها العبارة رقم 14 "أستخدم أجهزة الوقاية بشكل مستمر في ظل وباء كورونا" بمتوسط حسابي (2.30)، في حين كانت العبارة رقم 15 والتي تنص على والتي تنص على: "لا أملك السرعة الكافية في ارتداء وسائل الوقاية والأمن"، قد حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 1.77.

المحور الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحور الاداء الوظيفي

جدول رقم (10): اتجاهات اراء العينة حول الاداء الوظيفي

الترتيب	العبارات	غير موافق			محايد			موافق				
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة			
		المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقسيم	الرتبة						
16	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	15	%23	06	%09	45	%68	2.45	0.84	موافق	مرتفعة	2
17	لدي القدرة على التكيف و إنجاز الاعمال في الحالات الطارئة	16	%24	05	%08	45	%68	2.44	0.86	موافق	مرتفعة	3
18	احرص علي تخطيط جيد لتحسين مستوى أدائي	22	%33	09	%14	35	%53	2.20	0.91	معتد	متوسطة	9
19	انفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية عالية	18	%27	14	%21	34	%51	2.24	0.86	معتد	متوسطة	8
20	لا أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	14	%21	09	%14	43	%65	2.44	0.82	موافق	مرتفعة	4
21	لدي القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	17	%26	27	%41	22	%33	2.08	0.77	معتد	متوسطة	11
22	التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات العمل في المؤسسة	17	%26	32	%48	17	%26	2.00	0.72	معتد	متوسطة	12
23	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بما	04	%06	19	%29	43	%65	2.59	0.60	موافق	مرتفعة	1
24	اخطط جيدا للأعمال والمهام والتدخلات قبل تنفيذها ومباشرتها	10	%15	23	%35	33	%50	2.35	0.73	موافق	مرتفعة	6
03	الأداء الوظيفي						2.30	0.68	معتد	متوسطة		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان

من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ ان اتجاه العام الاجمالي للمتغير التابع متوسط (الأداء الوظيفي) لهذا المتغير قوي، والذي كان بقيمة (2.30)، وهذا ما يعكس محايد على عبارات هذا المحور، وهذا ما يدل على وجود نسبة معتبرة من الأداء الوظيفي بالمديرية الخاصة بالحماية المدنية بولاية ورقلة. هذا وكانت العبارتان " أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بما" و " أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل " قد حصلتا على أكبر متوسطات الحسابية قدره (2.59) و (2.45) على التوالي، وهذا ما يدل على امتلاك أفراد هذه العينة لمسؤولية إنسانية تدفعهم للقيام بوظائفهم ومهامهم كما يجب، و حرصهم على الالتزام أخلاقي يدفعهم

للاستمرار في هذه المهنة بالرغم من النقائص الموجودة ببيئة العمل التي يشغلونها. وهذا ما يؤكد ما جاء في الفرضية الثانية القائلة: يوجد مستوى متوسط لاداء الوظيفي لدي العمال مديرية حماية المدنية محل الدراسة .

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

1. الفرضية الفرعية الأولى: يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة أغلب الضغوطات التي تواجههم في

عملهم

من أجل اختبار صحة هذه الفرضية نستخدم المتوسطات الحسابية المرجحة وهذا كما توضحه الجداول (8) (9) السابقة والتي نلخصها كما يلي:

جدول رقم (11): المتوسطات المرجحة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	مستوى الإدراك	نتيجة الفرضية
01	ضغوط العمل	2.42	عالي	مقبولة
02	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)	2.19	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان

وعليه نقبل الفرضية القائلة يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة أغلب الضغوطات التي تواجههم في عملهم.

2. الفرضية الفرعية الثانية: هناك مستوى أداء متوسط للعاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة

من أجل اختبار صحة هذه الفرضية نستخدم المتوسطات الحسابية المرجحة وهذا كما يوضحه الجدول (10) السابق. والذي نلخصه كما يلي:

جدول رقم (12): المتوسطات المرجحة لأداء الوظيفي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	مستوى الأداء	نتيجة الفرضية
01	الاداء الوظيفي	2.30	متوسط	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان

وعليه نقبل الفرضية القائلة هناك مستوى أداء متوسط للعاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة

لاختبار صحة هذه الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون (R) لقياس العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والاداء الوظيفي؛ والجدول رقم (13) الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (13): نتائج اختبار معامل بيرسون لأبعاد ضغوط العمل والاداء الوظيفي

الاداء الوظيفي		المتغيرات المستقلة
مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.010	*0.31	ضغوط العمل
0.000	**0.94	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)
66		العدد N

* الارتباط دال عند مستوى معنوية 0.05

** الارتباط دال عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطلبة استنادا على نتائج الاستبيان.

بالإضافة إلى الانحدار الخطي التدريجي المتعدد (Stepwise) لدراسة أثر كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الاداء الوظيفي. والجداول الموالية توضح ذلك:

جدول رقم (14): الاحصاءات الوصفية للاداء الوظيفي وضغوط العمل

الانحراف المعياري	المتوسط	
0.68	2.30	الاداء الوظيفي
0.46	2.42	ضغوط العمل
0.75	2.19	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)
66		العدد N

المصدر : من إعداد الطلبة استنادا على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية التي أدخلت في معادلة الانحدار المتعدد؛ وتشير النتائج إلى أن متوسط الاداء الوظيفي لعينة الدراسة بلغ (2.30) بانحراف معياري (0.68) وهو مستوى أداء متوسط. أما ضغوط العمل وضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19) فقد بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها (2.42 ؛ 2.19) بانحراف معياري وصل إلى (0.46 ؛ 0.75) على التوالي. وهي على المستوى العالي والمتوسط من الادراك على الترتيب.

والجدول الموالي يوضح النماذج المقترحة لأثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي.

جدول رقم (15): النماذج المقترحة لأثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

رقم النموذج	المتغيرات الداخلة في النموذج	معامل ارتباط بيرسون R	معامل التحديد للنموذج R ²	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة للنموذج	مستوى المعنوية للنموذج sig
1	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)	0.93	0.87	0.23	474.65	0.000
2	ضغوط الازمات والأوبئة(كوفيد19)، ضغوط العمل	0.94	0.88	0.22	261.72	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أفضل نموذج يقيس أثر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة على الاداء الوظيفي للعمال الحاليين هو النموذج رقم (2) والذي يتكون من متغيرين مستقلين هما (ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد 19)، ضغوط العمل)؛ حيث بلغ معامل الارتباط لهذا النموذج (R= 0.94) أما معامل التحديد فقد بلغ (R²= 0.88) أي أن المتغيرات الداخلة في هذا النموذج تفسر 88% من أداء العمال الحاليين والنسبة الباقية أي (22%) تفسرها عوامل أخرى.

ويمثل الجدول الموالي نتائج تحليل التباين لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع الاداء الوظيفي.

جدول رقم (16): تحليل التباين لقياس تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig
الانحدار	27.38	2	13.69	0.88	261.72	0.000
البواقي	3.29	36	0.52			
المجموع	30.67	65				

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان.

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار المعتمد في هذه الدراسة؛ حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (35.52) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة (α= 1%) وهذا ما يدل على معنوية نموذج الانحدار. وفيما يلي نقدم معاملات الانحدار للنموذج النهائي المتعلق بـضغوط العمل والأداء الوظيفي.

جدول رقم (17): أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية sig
الثابت	0.06	0.16	-	0.39	0.69
ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)	0.84	0.04	0.91	2.58	0.000
ضغوط العمل	0.16	0.06	0.10	21.60	0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الاستبيان.

تشير إشارة معامل الانحدار (B) الموجبة الخاصة بجميع المتغيرات المستقلة إلى أن العلاقة ضغوط العمل والاداء الوظيفي لعينة الدراسة هي علاقة طردية، بمعنى أنه كلما كان هناك إدراك للضغوطات أثناء تأدية المهام كلما أثر ذلك على مستوى الاداء الوظيفي للعمال. حيث أن:

- (B=0.84) تعني أن زيادة ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد 19) بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في مستوى الاداء الوظيفي بنسبة % 84؛
- (B=0.16) تعني أن زيادة ضغوط العمل بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في مستوى الاداء الوظيفي بنسبة %16؛

وبالتالي؛ ومن خلال الجدول رقم (17) يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كما يلي:

$$\text{الاداء الوظيفي} = 0.06 + 0.84 (\text{ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)}) + 0.16 (\text{ضغوط العمل})$$

وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود أثر ذا دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة

4. الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في اجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

لاختبار الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى للمتغيرات الديمغرافية تم استخدام اختبار فرق المتوسطين

(ت) Independent Simples T – test؛ بالإضافة إلى اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova.

وذلك كما يلي:

أ. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغير الديمغرافي الجنس؛ ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار فرق المتوسطين (ت) Independent Simples T – test لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروقات في إجابات العينة تعزى للمتغيرات الديمغرافي الجنس، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (18): اختبار فرق المتوسطين (ت) Independent Simples T – test

مستوى الدلالة sig	المتوسط		المجال
	أنثى	ذكر	
0.004	2.85	2.38	ضغوط العمل
0.002	2.90	2.13	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)
0.000	2.95	2.25	الأداء الوظيفي
0.006	2.90	2.29	الإجمالي

المصدر : من إعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال ما يوضحه الجدول رقم(18)، نلاحظ أن قيم المعنوية لجميع الأبعاد تساوي (0.006) وهي قيمة أقل من (0.01)، وهذا يدل على عدم وجود تجانس في إجابات العينة تعزى لمتغير الجنس . وعليه نرفض الفرضية القائلة انه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

ب. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير السن، ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي One Way Anova. وذلك كما يلي:

جدول(19): إختبار تحليل التباين الأحادي (one_way anova) لمتغير السن

مستوى الدلالة sig	المتوسط			المجال
	أكبر من 40 سنة	من 31-40 سنة	من 20-30 سنة	
0.295	2.52	2.40	2.27	ضغوط العمل
0.981	2.18	2.18	2.23	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)
0.946	2.27	2.33	2.31	الأداء الوظيفي
0.872	2.37	2.34	2.28	الإجمالي

المصدر : من إعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (19) نجد أن قيمة مستوى المعنوية لجميع الأبعاد تساوي (0.872) وهي أكبر من (0.01) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة مما يدل على وجود تجانس في إجابات العينة، وعليه نقبل الفرضية القائلة أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير السن.

ج. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي One Way Anova. وذلك كما يلي:

د. جدول رقم (20): اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova) لمتغير المستوى التعليمي

مستوى الدلالة sig	المتوسط			المجال
	دراسات عليا	جامعي	ثانوي أو أقل	
0.710	2.52	2.42	2.39	ضغوط العمل
0.384	2.08	2.35	2.09	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)
0.246	1.96	2.45	2.26	الأداء الوظيفي
0.535	2.25	2.42	2.29	الاجمالي

المصدر : من اعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (20) نجد أن قيمة مستوى المعنوية لجميع الأبعاد تساوي (0.535) وهي أكبر من (0.01) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة مما يدل على وجود تجانس في إجابات العينة، وعليه نقبل الفرضية القائلة أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

هـ. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة، ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي One Way Anova. وذلك كما يلي:

جدول رقم (21): اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova) لمتغير الخبرة

مستوى الدلالة sig	المتوسط			المجال
	أكبر من 10 سنوات	من 6 الى 10	أقل من 5 سنوات	
0.494	2.46	2.40	2.25	ضغوط العمل
0.547	2.27	2.15	1.96	ضغوط الازمات والأوبئة (كوفيد19)
0.671	2.17	2.26	2.15	الأداء الوظيفي
0.445	2.40	2.31	2.16	الاجمالي

المصدر : من اعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم () نجد أن قيمة مستوى المعنوية لجميع الأبعاد تساوي (0.445) وهي أكبر من (0.01) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة مما يدل على وجود تجانس في إجابات العينة، وعليه نقبل الفرضية القائلة أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.

خلاصة الفصل الثاني :

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرتي الحماية المدنية لولاية ورقلة، و من أجل التعرف على واقع ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين ، قمنا بإعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب(66) موظف، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) تم تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

1. يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة أغلب الضغوطات التي تواجههم في عملهم ؛
2. وجود ضغوط العمل سائدة بدرجة مرتفعة في مديرتي الحماية المدنية لولاية ورقلة ؛
3. يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة
4. وجود أداء وظيفي بمستوى متوسط في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ؛
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ،) في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة .

خاتمة

تلعب إدارة الموارد البشرية دور مهم في نجاح المنظمات بحيث تعمل على توفير حجم العمالة المناسب وتعيينهم والعمل على تنميتهم وتطويرهم، فتناعة الموظفين ورضاهم عن طريقة توزيع المكافآت وزيادة فرص مشاركتهم في اتخاذ القرار يؤثر إيجابيا على مستوى رضاهم الوظيفي، وبالتالي زيادة درجة الأداء الوظيفي فيما بينهم ويمكننا القول أنها تساعد في تحقيق أهداف المنظمة والتخفيف من الصراعات السلبية، تعزيز وتنمية السلوك التعاوني والذي بدوره يؤثر على ضغوط العمل للعاملين باعتباره أحد أهم السلوكيات التي تنتجها أداء حيث يعتبر إحدى القضايا الرئيسية داخل المنظمة والذي يعبر عنه عن مدى حب الموظف لعمله وتعلقه به بحيث ينتج عن ذلك رضا وظيفي، التقليل من الغيابات، الالتزام التنظيمي.... الخ مما تساهم في زيادة إنتاجية المنظمة. وهو ما دفعنا إلى طرح الإشكالية :

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؟ والتي سعينا من خلال هذه الدراسة للإجابة عنها وانطلاقا من الفرضيات المقترحة تطرقنا في الفصل الأول إلى مفاهيم وأبعاد ضغوط العمل وكذا الأداء الوظيفي للعاملين وإبراز مدى أهميتهما بالنسبة للمنظمات وأهم العوامل المؤثرة فيهما كما تناولنا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة وفي الفصل الثاني الدراسة الميدانية لعينة من موظفين مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة لمعرفة أثر الضغوط على أداء الوظيفي للعاملين، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات

النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات:

1. الفرضية الأولى :

أثبتت الدراسة أن هناك ضغوط العمل سائدة بدرجة مرتفعة في مديرتي الحماية المدنية لولاية ورقلة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لضغوط العمل وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.41) وهو مستوى مرتفعة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى ان عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة يواجهون ضغوط كبيرة في المؤسسة محل الدراسة.

2. الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك وجود مستوى متوسط من الأداء الوظيفي على العمال بالمديرية الجهوية للحماية المدنية بولاية ورقلة، من خلال حساب المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.30) وهو مستوى متوسط .

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود أداء وظيفي بمستوى متوسط في المؤسسة محل الدراسة.

3. الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة

تم الاختبار الفرضية بلمستخدم اختبار تحليل التباين الاحادي One Way Anova وبالتالي تاكدنا من صحة هذه الفرضية وذلك بالاعتمادا على معامل الارتباط بيرسون (R) لقياس العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والاداء الوظيفي؛ بالإضافة إلى الانحدار الخطي التدريجي المتعدد (Stepwise) لدراسة أثر كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

الفرضية الرابعة: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في اجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار ANOVA وTESTE(T) وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين لإجابات أفراد العينة حول ضغوط العمل و أثرها على أداء الوظيفي للعاملين في مديرية حماية المدنية لولاية ورقلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة،) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى كل منهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.10). وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل وأثرها على أداء الوظيفي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة،) في المؤسسة محل الدراسة .

بناءا عليه ومن خلال الدراسة التي قمنا بها تم الوصول الى نتائج التالية :

- يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة أغلب الضغوطات التي تواجههم في عملهم؛
- هناك مستوى متوسط من أداء للعاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؛
- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة
- لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها واستكمالا لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

1. تخفيف من حدة ضغوط والأوبئة والحوادث ؛
2. الكشف عن مسببات ضغوط العمل المختلفة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة ؛
3. تقديم حوافز والمكافآت بشكل عادل الأمر الذي يسهم في تخفيف العبء الزائدة على موظفين ؛
4. على الإدارة أن تعمل على إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات والأخذ بعين الاعتبار مصالحهم في القضايا المستقبلية ؛
5. العمل على رفع الرواتب وإعادة النظر في نظام الحوافز المادية و رفع مستوى الحوافز المعنوية ؛
6. العمل على تحسين المناخ التنظيمي
7. إقامة دورات تدريبية للموظفين بشكل متواصل .

آفاق الدراسة:

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا آفاقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها

مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- ❖ أنظمة الأجور وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين ؛
- ❖ أثر ضغوط العمل على سلوك الأداء الوظيفي للعاملين ؛
- ❖ أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين ؛
- ❖ أثر القيادة في ضغوط العمل؛
- ❖ علاقة ضغوط العمل باستراتيجيات التدريب وتطوير ؛
- ❖ اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات.

الملاحق

الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استبيان

السادة والسيدات الأفاضل يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي. وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تخلى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ونشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة. ولكم منا الشكر والتقدير.

fam190919@gmail.com

الطالبة: بن ميدي فاطمة

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

01 - فقرات الاستبيان

الرقم	ضغوط العمل	موافق	محايد	غير موافق
	01 -			
01	تعارض واجبات الوظيفة التي أشغلها مع واجباتي ومسؤولياتي الأسرية			
02	أتلقي توجيهات وأوامر من مصادر متعددة ينتج عنها تكاليف ومهام متداخلة او متعارضة			
03	أحيانا يحدث تعارض بين القيم الشخصية التي أقتنع بها (مبادئ) ومتطلبات العمل في المؤسسة			
04	مهام الوظيفة التي أشغلها تتعارض مع ميولي واتجاهاتي وطموحاتي			
05	يوجد في المؤسسة الكثير من القواعد والنظم الغامضة التي تعيق عملي			
06	عدم ملائمة امكانياتي وقدراتي لظروف ومتطلبات الوظيفة التي أؤديها			
07	هناك توتر في علاقتي مع الأطراف الداخلية والخارجية في العمل			
08	أعتقد أن متطلبات عبء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها أكبر من إمكانياتي			
09	العمل مع الأفراد في وظيفتي هو بحد ذاته مثير للتوتر			
10	أحس بالضيق وعدم الراحة وأنا أؤدي وظيفتي			
11	عائلتي غير راضية عن مجال عملي			

الملاحق

الملحق 2: قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	مؤسسة الانتماء
01	عبد الحق بن تفات	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
02	رشيد مناصرية	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
03	عبد الرؤوف حجاج	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
04	سعدية سعيدي	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- 1 - أبو بكر مصطفى محمود، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006،
- 2 - أثمار عبد الرزاق محمد، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية، (تنمية الرافدين) في المعهد التقني تيتوى، العدد 112، تاريخ الاستلام البحث 27/6/2011، الكلية التقنية - جامعة الموصل، تاريخ قبول 30/1/2012
- 3 - محمد عابد وآخرون، المعجم العربي الأساسي لاروس، المنظمة العربية التربية والثقافة والعلوم، ص773. سنة 01-01-2003
- 4 - خالد عيادة عليجات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى،
- 5 - القاموس المدرسي، دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع، ط3، طرابلس، لبنان 2002،

2- الرسائل والمذكرات:

- 6 - عيسى إبراهيم المعشر، أثر الضغوط العمل على الأداء العاملين في الفنادق الأردنية؛ دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا؛ أيار 2009،

3-المجلات:

- 7 - سحراء انوار حسين؛ قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الوظيفي؛ العدد السادس والثلاثون لسنة، استطلاعية تحليلية للآراء عينة من العاملين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، هيئة التعليم المعهد الطبي الفني المنصور
- 8 - سعدون حمود حيدر، علاقة وأثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل، (دراسة استطلاعية) مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد العدد السابع وثمانين
- 9 - سماجد خليل علي، مستوى أداء الموظفين الزراعيين العاملين بإرشاد الزراعة وعلاقته ببعض عوامل بيئة العمل الداخلية في محافظة صلاح الدين، مجلة ديالى للعلوم الزراعية 5(2)، كلية الزراعة، جامعة تكريت، 2013.
- 10 - وسام إبراهيم موسى، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 81، سنة 2015، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد، المجلد 21

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- 11- Norbert sillany, **Dictionnaire encyclopédique laronsse**, paris ,1980.
- 12- Wong ,and Cheuk Job-related Stress and Support in Kindergarten Principals :The Case Macau ,International Journal Of Educational Management,
- 13- Muhammad, Jamal. 2005. Personal and Organizational out Comes Related to Job Stress and Type A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees, Stress and Health
- 14- khanka,ss **Organization Behavior ,s chand&company ,PVT Ltd,new Delhi 2013**