

**ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفات داخل المؤسسة**  
**Work stress and its impact on the performance of  
female employees within the organization**

إعداد

**نعمة محمد بعيطي**  
**Nima Mohamed Baiti**

مديرة ادارة الكلية الجامعية بصبيا جامعة جازان

**Doi: 10.33850/ajahs.2021.200841**

القبول : ٢٠٢١/ ٩ / ١٥

الاستلام : ٢٠٢١/ ٩ / ٣

بعيطي ، نعمة محمد (٢٠٢١). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفات داخل المؤسسة. *المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأداب. مج ٥، ع ٢٠، ص ص ٢٤٧ – ٢٤٦.

## ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة

### المستخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء الموظفين، ولتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها، تم تصميم مقياس لضغوط العمل ومقياس لأداء الموظفين طبق على موظفي المؤسسة محل الدراسة، تم عمل رابط للمقياسين ونشره بين موظفات الجامعة وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS) وقد أشارت النتائج إلى أن شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر على أداء الموظفين بالمؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لبعض مصادر ضغوط العمل.

### Abstract:

This study aimed to identify and measure the impact of work stress on the performance of female employees. and inferential to describe and analyze the data of the study, and test its hypotheses using the (SPSS) program. The results indicated that the respondents feel moderate pressures at work and have an impact on the performance of female employees in the institution, and there are statistically significant differences in the level of work pressure due to some sources of work stress.

### مقدمة :

إن المنظمة الناجحة في أي مجتمع هي تلك التي تسعى إلى تحقيق التوازن بين احتياجات العاملين فيها ورغباتهم، مع متطلبات المنظمة المتمثلة في زيادة الإنتاجية والتطوير بحيث أنها لا تستطيع تحقيق كل هذا إلا بالتقليل من المشكلات التي قد تنشأ داخلها ولقد تميزت الحياة الوظيفية في الماضي القريب بالبساطة والسهولة، ولكن في ظل تحديات العصر الراهنة، والتي تفرض نفسها على بيئة العمل، تغيرت هذه الحياة الوظيفية وازدادت تعقدا مما ساهم في بروز مشكلات عمل عديدة بحيث أن هذه الأخيرة ليست وليدة اليوم، إلا أنها تفاقمت في زمننا هذا كثيرا، لا سيما مع تطور الحياة وتقدم العقل البشري إضافة إلى زيادة مطالب الأفراد وطموحاتها، الأمر الذي أدى إلى ظهور أشكال عديدة من المنظمات، تدرجت في تعقيدها لتصل إلى ما وصلت إليه من أنماط تعبر عنها المؤسسات المعاصرة، والتي

من شأنها أن تعكس ضخامة الأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتق أفرادها، وعندما نتحدث عن مشكلات العمل فيمكن اعتبارها قضية لازمت الإنسان منذ تواجده على الأرض، ويمكن إرجاع أسباب هذه المشكلات إلى ما هو متعلق بالأفراد أنفسهم، ومنها ما يعود إلى بيئات العمل، كما أن هذه المشكلات تختلف من مؤسسة إلى أخرى وهي تساهم بشكل كبير على جودة الأداء لكل عامل، فالمشكلات لها دور بارز وتأثير واضح على أداء العامل داخل المؤسسة لأنه كلما كثرت هذه المشكلات داخل المؤسسة أدت إلى انخفاض أداء العامل ومنه أداء المؤسسة ككل.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة ، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال ، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسديه ، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع الموظفين في المنظمات . وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل ، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي . ( برهم ، ٢٠٠٦ ، ٣ )

**مشكلة الدراسة :-** تتمثل مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الحالي :-

١. ما هي السمة العامة المميزة لضغوط العمل لدى الموظفين ؟
  ٢. ما هي السمة العامة المميزة لأداء المؤسسي لدى الموظفين ؟ .
  ٣. هل توجد علاقة دالة احصائيا بين ضغوط العمل والأداء المؤسسي لدى الموظفين ؟ وما نوعها؟ .
  ٤. ما مستوى مصادر ضغوط العمل التي تواجهها الموظفين ؟.
- أهداف الدراسة :** هدفت هذه الدراسة إلي:-

- التعرف على السمة العامة لضغوط العمل لأداء المؤسسي لدى الموظفين وعلاقتهم ببعضهما البعض .
- التعرف على مستويات مصادر الضغوط التي يواجهونها.
- صياغة توصيات تعمل على خفض ضغوط العمل إن وجدت أو التخفيف من أثارها السلبية على الموظفين في المؤسسة.
- محاولة الوصول لأهم الطرق لمعالجة هذه المشكلات أو خفضها .

#### أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في العديد من المجالات لاسيما في مجال الإدارة لما له من آثار سلبية على الفرد والمنظمة.

### مصطلحات الدراسة

**تعريف ضغوط العمل :** هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى ، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.

**الأداء:-** يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد

### حدود الدراسة:

١. من حيث الحدود البشرية ، إقتصرت الدراسة على الموظفين في الكلية الجامعية بصيبيا

٢. من حيث الحدود الزمانية ، فإن هذه الدراسة كانت بداية شهر مايو 2020

٣. أما بالنسبة للحدود المكانية ، فإن الدراسة إقتصرت على الكلية الجامعية بصيبيا .

### الاطار النظري

**مفهوم ضغوط العمل** يرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن خلل وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، ويؤدي هذا الخلل إلى إنخفاض مستوي الرضى الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية . وقد ظهر مصطلح ضغوط العمل ظهر في القرن الثامن عشر وفي ما يلي نورد اختلاف وتععدد التعاريف لضغوط العمل:

تعريف kaplan وآخرون: هو أية خصائص موجودة في بيئة عمل الفرد والتي تخلق تهديدا له (العميان ،٢٠٠٥) تعريف Sezlagy: هو تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج عن العوامل البيئية الخارجية أو عن المنظمة أو عن الفرد نفسه (سيزلاجي ،1991) ضغط العمل هو: عملية التفاعل أو عدم التوافق بين الفرد والبيئة(المبيض، و الجندي، ،1995،)

تعريف (زهير الصباح) بقوله : " ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل و شخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية . و التي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي

أما ماجدة العطية فتري أن ضغوط العمل تعتبر: " حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ، ومهمة

**ثانيا :مصادر ضغوط العمل :** وتتمثل أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المنظمات في الآتي:

١. العبء الوظيفي : تشير الهنداوي، ١٩٩٤ إلى أن عبء العمل يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام به، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل وهذه الزيادة

- تكون إما زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت قصير أو زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة للقيام بها . كما أن عبء العمل الزائد أو الناقص كلها طرفي نقيض ويحتاج الأمر إلي التوفيق بين عبء العمل وإمكانات الفرد بحيث لا يزيد عبء العمل عن الحد المعقول ولا يتجاوز قدرات وإمكانات الفرد ولا ينقص أيضا عن الحد المعقول بحيث لا يتناسب مع قدرات وإمكانات الفرد.
٢. غموض الدور : يشير الهنداوي، ١٩٩٤ بأن غموض الدور يعني افتقار الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء أعمال وظيفته المحددة له مثل : المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسئوليته وأهداف وسياسات وقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة.
٣. العلاقات في العمل : يشير المشعان، ١٩٩٤ م (بأن من أهم العوامل المؤدية إلي نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة حيث يتطلب أداء العمل إلي ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يستغلونها بشكل سيء مما يؤدي بالأمر إلي تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة كما قد تؤدي بعض العلاقات إلي الإساءة إلي الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلي الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها.
٤. بيئة العمل المادية : تؤثر بيئة العمل المادية على الموظفين وتزيد من حدة الضغوط التي يتعرضون لها وتتمثل هذه المصادر في الضوضاء وضعف الإضاءة أو زيادتها وكذلك ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المطلوب كما تشمل البيئة المادية نظام المكاتب وتوزيعها وأنظمة الديكور.
٥. الإبداع الترقوي و المهني : تتميز بيئة العمل التي تفتقر لمسارات ترقوي مهني واضحة، بمستوى مرتفع من ضغوط العمل تتولد لدى الموظفين الذين يتميزون بالطموح ويرغبون في الإنجاز والتقدم الوظيفي.

### ثالثاً:- الأداء

ويمكن تعريف الأداء على أنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية.

الأداء يعني: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

وعرف علي السلمي الأداء بأنه: هو الرغبة والقدرة عندما يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين القدرة والرغبة في العمل والمستوى في الأداء.

عرف توماس الأداء بأنه: التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه مجموع السلوك والنتائج حيث يجب أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس هو السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة سناء عبد الكريم 2005

الأداء يعني: درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. راوية حسن ،2003،

ويتكون أداء الموظفين من العناصر التالية:

- 1- **كفايات الموظف:** وتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.
- 2- **متطلبات العمل:** وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال، أو وظيفة من الوظائف.
- 3- **بيئة المؤسسة:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف وهي: المؤسسة وهيكلها وأهدافها ومواردها ومركزها الاستراتيجي، أما العوامل الخارجية فتتمثل في العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية.

#### دراسات سابقة

دراسة النقيب ( ٢٠١٣ )، والتي هدفت الى التعرف على مستوى ضغوط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة في (صراع الدور، غموض الدور، وبيئة العمل المادية) وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار . وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها : يواجه الاطباء مستوى منخفض من ضغوط العمل وخاصة بالنسبة لحدِيثي التعيين، هناك علاقة سالبة قوية بين المتغيرين وذات دلالة معنوية، واخيرا هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغوط العمل على الانتماء الوظيفي

دراسة (Swarnalatha, and Sureshkrishna, 2014) والتي هدفت الى قياس مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في صناعة السيارات في الهند. وقد توصلت الدراسة الى عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية والوظيفية على الإحساس بضغط العمل . كما كشفت الدراسة بان مستوى ضغوط العمل منخفض جدا وان بيئة العمل جعلت العاملات يحسوا بالعمل في جو مريح وهذا بدوره انعكس على انتاجية وارتفاع ارباح المصنع.

دراسة عريق وحبيب ( ٢٠١٣ م ) والتي هدفت الى محاولة التعرف على اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية، فتم تسلط الضوء على ماهية كل من ضغط العمل والرضا الوظيفي والمؤسسة الصناعية . وكان ذلك بالاستعانة بالأسلوب

الوصفي، وتوصلت هذه الدراسة الى أنه للحد من ضغوط العمل وزيادة الشعور بالولاء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الصناعية عليهم الاستعانة بنظم المعلومات الحديثة واستخدامه لاتخاذ القرارات الصائبة، وكذلك الاهتمام بمجال العلاقات العامة لضمان حسن الاتصال الجيد مع الموظفين والجمهور الخارجي للمؤسسة خاصة وقت حدوث الازمات.

### فروض الدراسة

١. تتسم ضغوط العمل لدى الموظفين بارتفاع دال إحصائيا.
٢. يتسم الاداء المؤسسي لدى الموظفين بارتفاع دال إحصائيا.
٣. توجد علاقة عكسية دالة احصائيا بين ضغوط العمل والاداء المؤسسي لدى الموظفين
٤. مستوى غالبية مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون منخفض.

### تصميم واجراءات الدراسة

#### منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن فرضياتها وهذا المنهج يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً كما أن هذا المنهج لا يتوقف فقط على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة وإنما يقوم كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

#### مجتمع الدراسة وعينها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الموظفين في المنظمات الاداريات بجامعة جازان. أما ما يتعلق بعينة الدراسة فقد اقتصر على من اجابوا على الاستبيان الذي نشرته الباحثة وقد بلغ عددها المعالجات الاحصائية :

قامت الباحثة باستخدام عدة معالجات احصائية لمعالجة بياناتها، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد اختارت من يناسب طبيعة ومتغيرات بحثها، وقد تمثلت في الآتي:

١. اختبار (ت) وحيد الطرف **T-Test**: وذلك للكشف عن السمة العامة
٢. معامل ارتباط بيرسون: للكشف عن العلاقة بين المتغيرات الكمية.
٣. المتوسطات الحسابية: لاستخراج النسب المئوية والتقديرية
٤. معادلة النسبة المئوية من المتوسط: وذلك لاستخراج النسبة المئوية على مستوى المفردة، والمعادلة كما يلي:

$$(\text{المتوسط} - 1) \div 2 \times 100$$

٥. جدول معايير الحكم والتقييم: وذلك لإصدار الحكم والتقدير على النسب المئوية، وهو كما يلي:

**جدول معايير الحكم والتقييم:**

النسبة	١% - ٣٣%	٣٤% - ٦٦%	٦٧% - ١٠٠%
المتوسط	١ - ١,٦٦	١,٦٧ - ٢,٣٣	٢,٣٤ - ٣
التقدير	منخفضة	متوسطة	مرتفعة

**أداة الدراسة**

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والإمكانات المادية المتاحة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي " الاستبانة" قامت الباحثة بعد أن أجرت التحكيم لمقاييسها وعدلت فيها بناء على توصيات المحكمين التعديل والحذف والإضافة، بإجراء دراسة استطلاعية عليها، شملت عدد (٣٠) مفردة، بغرض التأكد من الصدق والثبات لأدواتها احصائياً، وقد كانت نتيجة ذلك:

**الصدق:**

الصدق البنائي (الاتساق الداخلي): ويقصد به ارتباط كل بند من البنود بالدرجة الكلية للمقياس، نلاحظ أن كل ارتباطات بنود المقياسين (ضغوط العمل، الأداء المؤسسي) مرتفعة بدرجة مقبولة، حيث انحصرت بين قيمتي (293 - 942). مما حدا بالباحثة لأن تقوم باعتمادها جميعاً، وبذلك يصبح عدد البنود المعتمدة لمقياس ضغوط العمل (١٢) بند، وبنود مقياس الأداء المؤسسي (١٤) بند. انظر جدول (١) و جدول (٢).

أ. **الصدق الذاتي للمقياس:** ويقصد به ناتج الجذر التربيعي لمعامل ثبات الفاكرونباخ، حيث بلغت للمقياسين (ضغوط العمل، الأداء المؤسسي) على التوالي (940)، (982)، وهي قيم عالية بدرجة مقبولة مما يؤكد على صدق الذاتي للمقياسين وبالتالي صلاحيتهما للاستخدام في الدراسة الحالية. انظر جدول (٢).

**الثبات:**

أ. ثبات الفاكرونباخ: بلغت قيمة ثبات الفا كرونباخ (965)، (885)، للمقياسين (ضغوط العمل، الأداء المؤسسي) على التوالي، وهي قيمة مرتفعة وبالتالي مقبولة، مما يدل على ثباتهما وبالتالي صلاحيتهما للاستخدام في الدراسة الحالية. انظر جدول رقم (٢).

ب. ثبات التجزئة النصفية: استخرجت الباحثة قيمة ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية بطريقتين، سبيرمان- براون وطريقة جتمان، حيث بلغت علي التوالي لمقياس ضغوط العمل: (960 ، 959)، ولمقياس الأداء المؤسسي (967). بكلا



الطريقتين ونلاحظ ان كل هذه القيم مرتفعة، وبالتالي مقبولة، مما يدل على أن المقياسين على مستوى عالي من الثبات، انظر جدول رقم (٢).

جدول رقم(٢) يوضح الصدق والثبات بأنواعها المختلفة لمقاييس الدراسة

المتغير	البنود المحذوفة	م. ثبات ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي	الثبات بالتجزئة النصفية	
				سبيرمان- براون	جتمان
ضغوط العمل	لا يوجد	.885	.940	.860	.859
الاداء المؤسسي	لا يوجد	.965	.982	.967	.967

جدول رقم (١) صدق البناء (الاتساق الداخلي) لمقاييس الدراسة

الاداء المؤسسي				ضغوط العمل			
الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند
.935	٨	.646	١	.699	٨	.521	١
.942	٩	.734	٢	.379	٩	.627	٢
.878	١٠	.660	٣	.575	١٠	.671	٣
.825	١١	.918	٤	.608	١١	.553	٤
.709	١٢	.818	٥	.293	١٢	.694	٥
.820	١٣	.847	٦			.760	٦
.932	١٤	.749	٧			.662	٧

ثانيا: مقياس الضغوط المهنية:

الصدق:

ب. الصدق البنائي (الاتساق الداخلي): ويقصد به ارتباط كل بند من البنود بالدرجة الكلية للمقياس، نلاحظ أن كل ارتباطات بنود مقياس مرتفعة بدرجة مقبولة، مما حدا بالباحثان لأن تقوما باعتمادها جميعا، وبذلك يصبح عدد بنود المقياس المعتمدة (٢٦) بند. انظر جدول (٣) و جدول (٤).

أ. الصدق الذاتي للمقياس: ويقصد به ناتج الجذر التربيعي لمعامل ثبات الفا كرونباخ، حيث بلغ (.941)، وهي قيم عالية بدرجة مقبولة مما يؤكد على صدق المقياس الذاتي وبالتالي صلاحيته للاستخدام في الدراسة الحالية. انظر جدول (٤).

الثبات:

أ. ثبات الفا كرونباخ: بلغت قيمة ثبات الفا كرونباخ (.887)، وهي قيمة مرتفعة وبالتالي مقبولة، مما يدل على ثبات المقياس وبالتالي صلاحيته للاستخدام في الدراسة الحالية. انظر جدول رقم (٤).

ب. ثبات التجزئة النصفية: استخرجت الباحثان قيمة ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية بطريقتين، سبيرمان- براون وطريقة جتمان، حيث بلغت علي التوالي: (.756، .758)، وهي قيم مرتفعة، وبالتالي مقبولة، مما يدل على أن المقياس على مستوى عالي من الثبات، انظر جدول رقم (٢).

جدول رقم (٣) صدق البناء (الاتساق الداخلي) لمقياس الضغوط المهنية

البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط
١	.678	٨	.285	١٥	.295	٢٢	.497
٢	.616	٩	.422	١٦	.515	٢٣	.308
٣	.672	١٠	.424	١٧	.446	٢٤	.587
٤	.592	١١	.386	١٨	.419	٢٥	.317
٥	.636	١٢	.267	١٩	.404	٢٦	.592
٦	.447	١٣	.367	٢٠	.495		
٧	.523	١٤	.313	٢١	.517		

جدول رقم (٤) يوضح الصدق والثبات بأنواعها المختلفة لمقياس الضغوط المهنية

المتغير	البنود المحذوفة	م. ثبات ألفا كرونبا خ	الصدق الذاتي	الثبات بالتجزئة النصفية	
				سبيرمان- براون	جتمان
الضغوط المهنية	بدون حذف	.887	.941	.756	.758

تائج الدراسة

الفرض الأول : تتسم ضغوط العمل لدى الموظفين بارتفاع دال إحصائياً .

جدول (٥) يوضح نتيجة اختبار (T) وحيد الطرف للسمة العامة لضغوط العمل

المتغير	حجم العينة	المتوسط المحكي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الاستدلال
ضغوط العمل	134	24	19.78	4.08	133	-11.95	.000	انخفاض دال

بالنظر إلى الجدول أعلاه، نلاحظ أن الفروق بين المتوسط الحسابي المحكي دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (T) (-11.95)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١، حيث بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.00)، إذن الفروق دالة إحصائياً، ولما كانت الفروق لصالح المتوسط المحكي، إذن النتيجة: (تتسم ضغوط العمل لدى الموظفين بانخفاض دال إحصائياً).

الفرض الثاني: يتسم الاداء المؤسسي لدى الموظفين بارتفاع دال إحصائيا .

جدول (٦) يوضح نتيجة اختبار (T) وحيد الطرف للسمة العامة الأداء المؤسسي

المتغير	حجم العينة	المتوسط المحكي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الاستدلال
ضغوط العمل	134	28	39.33	5.75	133	22.79	.000	الارتفاع دال

بالنظر إلى الجدول أعلاه، نلاحظ أن الفرق بين المتوسط الحسابي المحكي دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (T) (22.79)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١، حيث بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.00)،. إذن الفروق دالة، ولما كانت الفروق لصالح المتوسط الحسابي، إذن النتيجة: (يتسم الاداء المؤسسي لدى الموظفين بارتفاع دال إحصائياً).

الفرض الثالث: توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والأداء المؤسسي لدى الموظفين بالكلية الجامعية بصيبا بارتفاع دال إحصائياً .

جدول (٧) نتيجة ارتباط بيرسون للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء المؤسسي

الاستدلال	القيمة الاحتمالية	معامل ارتباط بيرسون	حجم العينة	المتغيرين	
				المستقل	التابع
العلاقة عكسية دالة	.002	-.297**	134	الإداء المؤسسي	ضغوط العمل

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

بالنظر إلى الجدول أعلاه ، نلاحظ أن معامل ارتباط بيرسون دالة إحصائياً، حيث بلغ (\*\*-.297)؛ وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 ، حيث جاءت القيم الاحتمالية لها (0.002) ، وبالنظر لعلامة المعامل نلاحظ انها سالبة، إذن النتيجة: (توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والأداء المؤسسي العمل لدى الموظفين بالكلية الجامعية بصيبا).

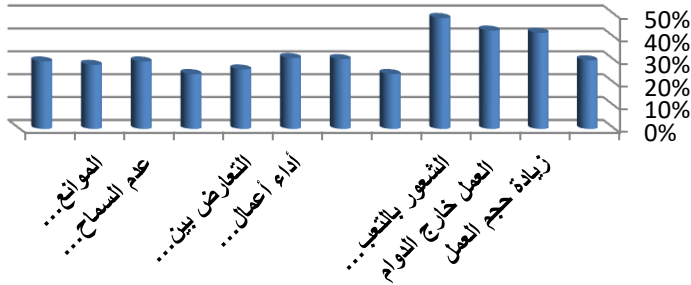
الفرض الرابع: مستوى غالبية مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بالكلية الجامعية بصيبا منخفض.

جدول (٨) يوضح النسب المئوية والتقدير لمصادر ضغوط العمل ودرجتها الكلية

الرقم	العناصر	الرتبة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
١	الأدوات والأجهزة الموجودة غير كافية لأداء العمل	(٦)	1.60	.60	30%	منخفضة
٢	حجم العمل أكثر من اللازم	(٣)	1.84	.72	42%	متوسطة
٣	أكلف بمهام عمل خارج وقت الدوام الرسمي	(٢)	1.86	.79	43%	متوسطة
٤	أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل	(١)	1.97	.77	48.5%	متوسطة
٥	أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة إلي	(١٠)	1.48	.63	24%	منخفضة
٦	أتلقي أوامر وتعليمات متعارضة من أكثر من طرف	(٥)	1.61	.70	30.5%	منخفضة
٧	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي	(٤)	1.62	.74	31%	منخفضة
٨	لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي العائلية	(٩)	1.52	.66	26%	منخفضة
٩	عدم المشاركة في اتخاذ القرار الخاص بعملي	(١٠)	1.48	.65	24%	منخفضة
١٠	لا يسمح لي بالمبادرة بحل المشكلات التي تواجهني في عملي	(٧)	1.59	.77	29.5%	منخفضة
١١	عادات وتقاليد المجتمع تمنعني من تقلد المناصب القيادية	(٨)	1.56	.73	28%	منخفضة
١٢	عدم إتاحة الفرصة للمشاركة باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة في العمل	(٧)	1.59	.70	29.5%	منخفضة
	النسب المئوية والتقدير الكلي لمصادر ضغوط العمل		1.64	.70	32%	منخفضة

بالنظر إلى الجدول والذي تضمن النسب المئوية والتقدير مصادر ضغوط العمل نلاحظ أن غالبية البنود قد جاءت في مدى الدرجة منخفضة بمعنى أن نسبها المئوية قد انحصرت بين (١% - ٣٣%)، ما عدا نسب البنود (٢، ٣، ٤) حيث جاءت في المدى متوسطة محصورة بين نسبتي (٣٤% - ٦٦%)، كما نلاحظ أن أدنى نسبة جاءت للبندين (٥، ٩)، حيث بلغت نسبتهما 24% بينما جاءت أعلى نسبة للبند (٤)، حيث بلغت نسبته (48.5%). ولما كانت غالبية البنود في المدى منخفضة، فقد جاء التقدير الكلي في المدى المنخفض بنسبة مئوية ٣٢% وبمتوسط ١,٦٤ ، إذن النتيجة: يواجه العاملون بالكلية الجامعية بصيبا مستوى منخفض من غالبية مصادر الضغوط ودرجتها الكلية.

### رسم بياني (١) يوضح النسب المئوية لمستويات مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بكلية صبيا



#### التوصيات:

- في ضوء هذه النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات وهي:
١. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بمعنى أن يعين أو ينقل الموظف إلى الوظيفة التي تتلاءم مع قدراته ومؤهلاته واستعداداته وميوله الشخصية مما يزيد اهتمامه وقبوله للعمل والتخفيف من شعوره بعبء العمل.
  ٢. تزويد الموظفين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المنظمة التي يعملون بها، وهذا يؤدي بدوره إلى إزالة الغموض ويخفف من ضغوط العمل. كما يؤدي إحاطة الموظفين بكل ما يجري داخل المنظمة التي يعملون بها إلى شعورهم بالولاء لهذه المنظمة وإلى إحساسهم بقيمتهم مما يرفع روحهم المعنوية وزيادة أدائهم وكفاءتهم الإنتاجية.
  ٣. يجب الاهتمام ببيئة العمل وتجهيتها لتساعد الموظفين على أداء أعمالهم بأريحية وطمأنينة وتدليل كافة المعوقات التي تؤدي إلى رفع مستويات ضغوط العمل سواء أعلق ذلك بتصميم مكان العمل أو محتوياته المادية.
  ٤. يجب أن تتعرف الإدارة على أهم المصادر المسببة للضغوط في محيط العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات والبرامج الإيجابية المناسبة لإزالة تلك المصادر أو على الأقل التخفيف من حدتها ومن ذلك:

- تطوير برامج تدريب نوعية : ستساعد على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل وإكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب
- إقامة أنشطة اجتماعية بصورة دورية : تعمل على ازالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل.

## المراجع

- ١- خلفي داود وجريبيع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مرجع سابق ص ٤٧ - ٤٩.
- ٢- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، مصر الاسكندرية، ٢٠٠٣، ص ٢٠٩.
- ٣- زهير الصباغ، "ضغط العمل"، المجلة العربية للإدارة العدد ٠١ مجلد ٠٥ سنة ١٩٨١ ص: ٢٩
- ٤- سمير أحمد عسكر، الإدارة العامة العدد ٦٠ سنة ١٩٨٨ ص: ١١
- ٥- سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير، ٨-٩ مارس ٢٠٠٥، ص ٣٥.
- ٦- فاروق عبده فليح وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢، ص ٥
- ٧- فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء الموظفين في القطاع الصحي، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي NBA، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، ٢٠١٦.
- ٨- ماجدة عطية - سلوك المنظمة- دط، دار الشرق، لبنان، سنة ٢٠٠٣ ص: ٣٧١
- ٩- محمد نواف بركات، مستوى مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية البلقاء، رسالة ماجستير م، كلية الدراسات العليا جامعة الأردن سنة ١٩٩٢ ص: ٣٣
- ١٠- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات العمال، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٥، ص ١٥٩.
- ١١- النقيب، مؤيد (٢٠١٢). العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية المجلد ٤.
- ١٢- الهنداوي، وفيه ١٩٩٤ م. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل. مجلة الإداري، العدد ٥٨
- 13-Swarnalatha, C. and Sureshkrishna, G. 2014. A Study on Job Stress, Job Performance, and Employee Job Satisfaction among Female Employees of Automotive Industries in India. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Volume (8), Issue (1).

