



Measuring the Impact of Work Stress on University Instructors' Official Performance in University of Al-Qasim AlKhdhraa

قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي للتدريسيين في جامعة القاسم الخضراء

*م.م.سليمه هادي موسى

Abstract : This study aims at knowing the level of work stress (nature of work, work load, role ambiguity, and role conflict) that instructors in University of Alqasim Al-Khadraa, are exposed to. It also aims at knowledge of the effects of that stress on instructors performance (ability, motivation, possibilities) to know the the best solutions, suggestions and conclusions for that. The sample of the study is composed of 30 subjects. The study concludes that the major factors of stress is that the work of those instructors affect their familial relationships and instructors work through contracted policies and instructions. Thus the study recommends that it is necessary to lessen the load on those instructors and avoid contracted policies and instructions to avoid the lack of motivation and activity.

المستخلص : هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى ضغوط العمل (طبيعة العمل، غموض الدور عبء العمل، صراع الدور) التي يتعرض لها التدريسيون في جامعة القاسم الخضراء واثرها على الاداء الجامعي (القدرة والدافع والامكانيات) والتعرف على مصادر هذه الضغوط لاجل وضع الحلول الناجحة لذلك وتقديم المقترحات والتوصيات للتغلب على الضغوط او التخفيف منها. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي في صورة دراسة مسحية وذلك لملائمته لطبيعة واهداف الدراسة. اذ تكون مجتمع الدراسة من ٣٠ تدريسيًا و لاجل ذلك تم توزيع الاستبانة على افراد العينة واسترد منها (٢٨) صالحة للتحليل الاحصائي وبعد تحليل البيانات باستخدام اساليب التحليل الاحصاء الوصفي وبرنامج (spss)

* جامعة القاسم الخضراء

بواسطة الحاسوب توصلت الدراسة الى ان جزء كبير من ضغوط العمل على التدريسيين يعود الى ان عملهم في الجامعة يؤثر على التزاماتهم العائلية وان التدريسيين يعملون في ظل سياسات وارشادات متعارضة وان التدريسيين غير متأكدين من حدود صلاحياتهم في عملهم وان عبء العمل هو اهم الاسباب الضاغطة على التدريسيين في عملهم وان ضغوط العمل بتخفيف عبء عمل التدريسيين في الجامعة والذي يؤثر على التزاماتهم العائلية وتجنب السياسات والارشادات المتعارضة التي تؤدي بالضغط على التدريسيين. ووجوب وضوح حدود صلاحيات التدريسيين في عملهم والتخفيف من عبء العمل هو اهم الاسباب الضاغطة على التدريسيين في عملهم وتجنب ضغوط العمل المؤدية الى فقدان النشاط والحيوية لدى التدريسيين. واوصت الدراسة بضرورة تخفيف عبء عمل التدريسيين في الجامعة وتجنب السياسات والارشادات المتعارضة التي تؤدي بالضغط على التدريسيين. ووجوب وضوح حدود صلاحيات التدريسيين في عملهم والتخفيف من عبء العمل على التدريسيين في عملهم وتجنب ضغوط العمل المؤدية الى فقدان النشاط والحيوية.

المبحث الاول: منهجية البحث

١.١ المقدمة

غالبا ما يتعرض العاملون في شتى المجالات لدرجات متباينة من الضغوط المهنية التي تسبب الى صحتهم النفسية وتنعكس سلبا على أدائهم، ووينجم عن ذلك اخفاق في تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها، و ان قدرة الانسان على التعامل والتكيف مع متطلبات العمل يلعبان دورا هاما في انجاز أفضل النتائج، حيث انه و مهما اتاحت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاساس في تحقيق أهداف المؤسسة مرتفعا بالعقل البشري مع الناحية النفسية للبشر الحامل لذلك العقل.

تحافظ وتسعى بجد كل منظومة تربوية على تطوير عناصرها لاجل بقائها وفعاليتها وديمومتها، والتدريس الجامعي يمثل أحد مكوناتها الأساسية حيث يتعلق بتحقيق أهدافها وتقويم أدائها، وقد حاز قدرا كبيرا من الاهتمام بكل اشكاله ومهامه المتعددة، وأدواره المتعددة، وكفائاته اللازمة في مواجهة المشكلات المرتبطة بتطوير بيئة التعليم العالي وزيادة فاعلية القائمين على ذلك.

٢.١ مشكلة البحث

تكمن المشكلة في ان معظم التدريسيين في عصرنا الحالي يواجهون انواعا متعددة من الضغوط اثناء عملهم، ولا يخفى على اي احد بان اتجاه التدريسي نحو دوره في العمل عنصر هام وفاعل في كفاية الاداء الذي يقدمه و هو عامل هام في تحقيق التوافق النفسي له اثناء عمله.

ان ضغوط بيئة العمل الشعور بالتوتر وتكمن خطورة تلك الضغوط في الاصابة بالاحترق النفسي والمتمثل في نوبات الملل و التشاؤم واللامبالاة وغياب دقة الاداء وسوء التوافق العام و عدم القيام بالواجبات بصورة تحقق الاندماج الوجداني الذي يعد احد اللبنات الاساسية في مهنة التدريس وباقي

المهن الأخرى. وبالاستناد إلى كل ما سبق فإن تلك الضغوط النفسية والمهنية قد تتحول إلى مشاكل مهنية فضلا عن كونها صحية مدمرة للتدريسي.

وتجدر الإشارة إلى أن تعقيد العلاقة بين الضغوط في العمل والاداء ليس سهلا، كون هذه العلاقة ترتبط بالمهام التي يؤديها العامل وكون ذلك يتطلب الأخذ في نظر الاعتبار مصادر الضغط ونوعية الاداء المقاس و عوامل شخصية كالعمر والخبرة والجنس. وان خطورة هذه المشكلة تتجسد فيما الاثار السلبية المترتبة على ذلك حال مواجهة الفرد ضغوط عالية يعجز عن تحملها، و تتخذ هذه النتائج اشكالا متعددة لانها تشمل الجوانب السلوكية والانفعالية و الصحية والعقلية للتدريسيين، وتعرض صحتهم لعدة متاعب وان ما ينتج عنها يكون اكثر حدة ومن الممكن ان تضعف التوافق المهني لهم او يكون التدريسي غير متوافق مع نفسه او مع عمله، او اقرانه واخيرا قد تقوده إلى الانقطاع عن العمل تماما. ولان اغلب البشر يواجهون عدة انواع من الضغوط خلال عملهم سواء أكان داخل العمل او خارجه فان ذلك ادى إلى زيادة اهتمام الباحثين بعلم الادارة والصحة النفسية ودراسة السلوك التنظيمي خاصة بتلك المتاعب، ومن هنا فان دراسة موضوع الضغوط لأساتذة الجامعة يعد ذو أهمية بالغة بسبب أهمية عينة البحث في المجتمع بشكل خاص وكون المشكلة من صميم الحياة اليومية للعاملين بشكل عام، اضافة لكونها تمثل حالات من المعاناة اليومية للتدريسيين في الجامعة والذي قد يرتبط بشكل او بأخر بادائهم الوظيفي وهذا ما يحاول هذا البحث دراسته وتبسيط الضوء والوقوف عليه. تحاول الدراسة الاجابة على الاتي:

١- هل توجد علاقة ارتباط بين ضغط العمل والاداء؟

٢- هل يوجد تأثير بين ضغط العمل والاداء؟

1.3 أهمية البحث:

ان الاهتمام بالضغوط المهنية كموضوع للبحث في العالم العربي قد يكون حديث بعض الشيء، حيث تم تناوله تحت مسميات عديدة منها ارهاق العمل والاجهاد في العمل و ضغوط العمل، الضغوط الادارية، الا انه بالامكان القول بان الدراسة الاولى الرائدة كانت تلك التي قام بها (عسكر، ١٩٨٨) بعنوان متغيرات ضغوط العمل بقطاع المصارف، والتي استنتج فيها ان تباين افراد عينة الدراسة من حيث ادراكه وشعوره بالضغوط الناجمة عن عمله، وتبعثها دراسات عديدة منها وكانت دراسة (الهنداوي، ١٩٩٤ : ٥٠) بعنوان استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل والتي اقيمت على العاملين في مجال المستشفيات بالمملكة السعودية، وكان هدفها قياس العلاقة بين متغيرات ضغط العمل وبعض المتغيرات الديموغرافية، ووضحت نتائج الدراسة ان هذه المتغيرات تؤثر على مدى شعور وادراك الافراد بمستوى الضغوط في العمل.

ان اهمال ضغوط العمل يعزز من تاكل الموارد البشرية وتبديد طاقاتها وهذا يخلق اثار سلبية مهنية اولها انخفاض الاداء وقد تناولت العديد من الدراسات هذا الموضوع بالبحث والدراسة منها

دراسة (حسين محمد طاهر عام ١٩٩٣) التي بينت ان مصادر الضغط تكمن في الاجهاد الناتج عن احدث الحياة والعمل والتي تحدث الضيق النفسي وتسبب حدوث اضطرابات سلوكية تؤدي في نهاية الامر الى الاصابة بامراض نفسية او عضوية. (٧-ص٦٧٨). كما اشارت دراسة (علي عسكر، ٢٠٠٠) بان العامل الاكثر التزاما في عمله يكون اكثر عرضة للضغوط والاحترق النفسي من غيره شأنه في ذلك شأن العاملين في الخدمات الاجتماعية كالمهن الطبية و المهن التعليمية خاصة المعلم وغيرهم من الذين يتطلب عملهم وظائفهم التعامل مع الناس .

ولكن ما سبق يوضح بان هؤلاء الافراد خبراء مختلفون في المهام التي يؤدونها، ويضاف لذلك الفروق الفردية التي تلعب دورها في مدى استجاباتهم للضغوط واثارها على ادائهم، حيث يمكن ان نتبين من نتائج الدراسات السابقة حول تاثير الضغوط على الاداء، وان الاخير يتاثر بالضغوط ولكن هذا التأثير سواء كان ايجابيا او سلبيا اما يعتمد على عوامل منها، درجة حدة الضغوط، درجة تعقيد المهنة، الخبرة السابقة للافراد الذي يؤدون المهام، واخيرا الفروق الفردية بين الموظفين. (علي عسكر، ٢٧٦- ٢٧٤ص١٣) ويعد سوء التوافق حاصلا عن ضغوط العمل بالاضافة الى كونه احد مصادر ضغوط العمل، ويمكن تمييز استجابة سوء التوافق الناتجة عن ضغوط العمل لبعض الاعراض ك فقدان التركيز والانتباه ووجود خلل في وظيفة الجهاز العصبي واحساس الفرد بفقدان السيطرة على نفسه، ولاتتطابق الاستجابات لكل الافراد وان وقوع الفرد تحت طائلة سوء التوافق بسبب ضغط العمل ينذر ويهدد بالخطر، الذي يززع امن الفرد وسلامته النفسية واحساسه بالسعادة وهذا ينعكس على ادائه في العمل وعلاقته مع اقرانه والمشرفين عليه بصورة سيئة، كما وينتج سوء التوافق عندما يشعر الفرد ان ماحققه لا يؤدي الى نتيجة او لا يجدي نفعا (المصدر نفسه- ص٢٣٦- ٢٣٧) أن أهمية دراسة هذا الموضوع تكمن في أهمية العينة وما تواجهه من ضغوط يومية متنوعه إضافة إلى أهمية توافقيهم في العمل بسبب تعاملهم اليومي والمباشر مع شريحة هامة و هي شريحة الشباب.

٤.٤.١ أهداف البحث: يستهدف البحث التعرف إلى:

١. قياس ضغوط العمل لدى أساتذة جامعة القاسم الخضراء.

٢. قياس الاداء لدى عينة البحث (الاساتذة).

٣. التعرف الى العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والاداء.

حدود البحث: يقتصر البحث على عينة من التدريسيين الجامعيين في جامعة القاسم الخضراء للعام

الدراسي ٢٠١٨-٢٠١٩ .

٣.4.١ فرضيات الدراسة

- ١-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين مصادر ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى افراد عينة البحث .
- ٢-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين مصادر ضغوط العمل والاداء الوظيفي تبعا لمتغيرات البحث.
- ٣- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسط درجات عينات البحث على مقياس الضغوط تبعا للاداء
- ٤-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسط درجات عينات البحث على مقياس الاداء الوظيفي بين مرتفعي الضغوط ومنخفضيها.
- ٥-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسط درجات عينات البحث على مقياس الاداء الوظيفي تبعا لمتغيرات البحث(الجنس والعمر و طبيعة ومكان العمل).

4.1.1 اجراءات البحث:

١.4.١ منهج البحث:

إن طبيعة المشكلة المراد بحثها هي التي تحدد طبيعة المنهج ، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية بخطواته ، إذ يهدف البحث الوصفي إلى وصف ما هو موجود ، وتفسيره ، ويعنى بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع. وازضافة لذلك فانه يعنى بتحديد الممارسات (الشائعة منها او او السائدة)و التعرف على المعتقدات و الاتجاهات عند الافراد و الجماعات ، وطرائقها في النمو و التطور(جابر واحمد ،ب.ت:٣٠: ٣٩٩١) .

٢.4.١ المجتمع وعينة البحث:

إن الاهداف التي يضعها الباحثان لبحثهما والإجراءات التي يستخدمانها سوف تحدد طبيعة العينة المختارة. لذا فان مكانية تعميم إن اختيار العينة مرتبط دوما بتمثيلها للمجتمع الاصلي و نتائجها على المجموعة التي أخذت منها و الجدول (١) يبين حجم العينات المستخدمة في البحث ، ويتمثل المجتمع الاصلي بأساتذة جامعة القاسم الخضراء . اما عينة البحث تم اختيارها بالطريق العشوائية بطريقة القرعة من مجتمع البحث اذ بلغت(٣٠)

٥.4.١ مجتمع البحث

شملت عينة البحث (٣٠) تدريسيا واستطاعت الباحثة استرجاع ٩٥% من من الاستبانات الموزعة جميعها صالحة للتحليل .

اعتمد البحث البرنامج الاحصائي (SPSS) واستخدمت الباحثة عدة اساليب في تحليل البيانات

1 - (Arithmetic Mean). الوسط الحسابي-1-

- لتحديد طبيعة الارتباطات Kendalls كيندال معامل ارتباط -2

١.١ .٦. تحديد المصطلحات

١. الضغوط العمل Job stress :

" مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط " (عبدالباقي، ٢٠٠٤م، ص٣٣٥).

التعريف الاجرائي لضغوط العمل: بالامكان تعريف الضغط المهني اجرائيا على انه (الدرجة الكلية التي يتحصل عليها افراد عينة البحث الحالي من خلال استجاباتهم على مقياس الضغوط المهنية).
الاداء الوظيفي:-

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرف (أندروود) الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته. (باجابر، ١٤١٦هـ، ص٢٤)، كما عرف (هاينز) الأداء بأنه: الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال. (الماضي، ١٤١٧هـ، ص١٣)

٢. المبحث الثاني: الاطار النظري

٢.١. ماهية ضغوط العمل

تعرف الضغوط العمل بانها الفعل او الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته او بينه وبين متطلباته (Kono Paske &). و يعرف Caplan وآخرون ضغط العمل "بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد"، ووفقا لتعريف Cooper & Marshal يقصد بالضغوط الوظيفية "مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين" (العميان، ٢٠٠٤، ص١٦).

وفي طبيعة الرواد الاوائل الذين اكتشفوا هذه الظاهرة وحددوا مفهومها واعطاها اسمها الحالي (الضغط العمل، Job, stress) هو هانز سلي، (H.Selye) وظهرت بعد ذلك عدة دراسات تركزت حول معرفة اسباب ضغط العمل ومستوياته واثاره على اداء وتوافق الفرد العامل. (ص ١٠٦). و تنطلق نظرية هانز سيلبي Hans Selye من حقيقة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويصفه علي أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها علي أن الشخص واقع تحت تأثير بيئي ضار مزعج ، وان سيلبي يعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة علي الكيان والحياة ، وحدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد ضغط العمل وهي:

١- الفرع أو الاستنزاف ، ٢-مرحلة المقاومة ٣-مرحلة الإجهاد أو الإنذار بالخطر .
وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام المتزايد بعملية الإدراك والعلاج الحسيين والتقدير المعرفي وهو مفهوم أساسي يعتمد علي طبيعة الفرد ، لان تقدير التهديد ليس إدراكا مبسطا للعناصر المكونة للموقف وانما هو علاقة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الذاتية مع الضغط ، وان اساس تقييم الفرد للموقف يبني علي عدة عوامل ابرزها : عوامل ذاتية شخصية ، وعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية ، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه .(١،ص٢).

وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط علي انها ناشئة من وجود تباين بين متطلبات البيئة وبين مدى الكفاية الشخصية ويقود ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه خلال مرحلتين :

١- المرحلة الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شئ بسبب الضغوط .

٢-المرحلة التي تحدد فيها الطرق التي تصلح لتجاوز المشاكل التي تبرز في الموقف ويؤكد موراي Moray أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط يعدان أساسيان علي اعتبار أن مفهوم الحاجة هو احد المحددات الجوهرية للسلوك ، واما الضغط فيمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة (هول وليندزي ، ١٩٧٨) ويشار الي ان الضغط هو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تسهل أو تعوق جهود الفرد لبلوغ هدف معين ، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط:

١- ضغط بيتا Beta Stress: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

٢- ضغط ألفا Alpha Stress: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي .

ويشير موراي أن سلوك الفرد مرتبط بالنوع الأول ، مؤكدا علي أن الفرد بخبرته يتوصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ، وهذا مايسمى ب(مفهوم تكامل الحاجة) ، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا (١٤،ص). وكانت نظرية سيبيلرجر عن القلق اساس ضروري لفهم الضغوط عنه ، فقد قامت

نظريته في القلق علي أساس التمييز بين حالتين القلق كسمة (Trait Anxiety) والقلق كحالة (State Anxiety). ويقول أن للقلق [جزءين : سمة القلق أو (القلق العصابي أو المزمن) وهذا هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يقود للقلق المعتمد بصورة أساسية علي الخبرة الماضية ، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي موقفي يعتمد علي الظروف الضاغطة (سبيلبرجر، ١٩٧٢) . واعتمادا علي ذلك يربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة ، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا سببا لحالة القلق ، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا (١، ص٤) ويوضح كابلان من خلال النموذج الذي وضعه أن مصطلح الضغط يعني المقاومة التي يبذلها الفرد ضد مؤثرات موجهة إليه من قوة خارجية وهذه القوة تسمى الحمل Stress وفي حال كون مقاومة الفرد غير كافية في التغلب علي الحمل الزائد فإنه يشعر بالضغط وهذا مايقوده إلى اللجوء الي بعض الوسائل الدفاعية للتغلب علي ذلك فإما أن يعود إلى حالة الاتزان وإما أن يخفق في التكيف مع المواقف الضاغطة وتظهر آثار ذلك علي المدى البعيد. (١، ص٥).

٢.٢ . عناصر ضغوط العمل

يشير سيز لاجي وولاس (عبد الباقي، 2004) إلى أن للضغوط ثلاث عناصر هي:

- أ- عنصر المثير : ويتمثل هذا العنصر بالمثيرات الأولية الناجمة عن مشاعر الضغوط. وقد يكون مصدر هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.
- ب- عنصر الاستجابة : ويشمل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الافراد مثل الملل و الإحباطات والقلق والتوتر وماشابه.
- ج- عنصر التفاعل : وهو العنصر الذي يحدث التفاعل ما بين عوامل المثير والاستجابة، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات (عبد الباقي، ٢٠٠٤م، ص ٣٣٦)

٢.٣. الدراسات السابقة

١-دراسة دربي ،فدوى فرحات(١٩٩٩): وتناولت الاجهاد المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي علي عينة من الاطباء في مدينة بنغازي . اخذت الباحثة كعينه ٩٦ طبيبا وطبيبة واطهرت الدراسة ان هناك فروق ذات دلالة احصائية لتحليل التباين بين الاجهاد المهني و المتغيرات الديموغرافية الاناث اكثر تاثرا بالضغط من الذكور وان الاطباء الاكثر خبرة هم الاكثر تعرضا للاجهاد من الاطباء الجدد.

2-دراسة الدوسري(2005) :وهدف الى طبقت علي منتسبي الشرطة البالغ عددهم (١٢٥٠) في

المملكة السعودية وهدفت الي التعرف علي ضغوط العمل والولاء التنظيمي وكان من اهم مصادر

الضغوط طبيعية العمل قلة فرص التقدم والنمو وكان من اهم توصياتها ايجاد دورات تدريبية للتعامل مع ضغوط العمل.

٣- دراسة الطاهر، احمد محمد لاثر ابعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية في جامعة السودان بالكليات التطبيقية والفنون والحاسوب و العلوم الهندسية وذلك باستخدام عينة عشوائية مكونة من 79 أستاذًا. واطهرت الدراسة وجود علاقة عكسية بين ابعاد المناخ وضغوط العمل كما واطهرت وجود توجه ايجابي لبعض متغيرات المناخ التنظيمي و وجود توجه اخر سلبي لبعض متغيرات المناخ التنظيمي.

٢. ٤. مصادر الضغوط التي ترجع الى العمل

١ - تتضمن بعض الوظائف بطبيعتها ضغوطا عالية work – Related Causes of Stress مثل مهنة الاطباء وكبار المدراء ورجال الاطفاء لانها تحتاج الى اتخاذ قرارات مصيرية او تركيز دائم او العمل في بيئة غير آمنة فهذه الوظائف تحتاج الى القيام بواجبات غير اعتيادية او نمطية وتحتاج الى معاناة وجهود فكرية وتفاعل دائم مع الاشخاص وجهد كثيف لارضاء رغبات هؤلاء (جرينبرج، ٢٠٠٩).

٢ - صراع الادوار Role Conflict : ويحدث هذا الصراع حينما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات اخرى من المسؤولين حول العمل ذاته او الدور وقد يكون الصراع ناشئا بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارجه مثل واجباته العائلية (Ivancevich .G., & Matteson).

٣ - غموض الادوار Role Ambiguity : ويحدث ذلك حين لا يعلم الفرد حقيقة ما هو مطلوب منه على وجه الدقة والتحديد للقيام بذلك العمل.

٤- عبء العمل Over load and Under load : ويعني تحميل الفرد العامل اعباء تفوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط وقد تطون زيادة الابعاء Over load من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام باعمال اكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد او قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام باعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة. كما ان تحميل الفرد بأقل مما يجب من اعمال يعتبر من مصادر الضغوط لان ذلك يعني استهانة بقدراته وامكانياته (جرينبرج، ٢٠٠٩). وهناك من اضاف الى تلك العوامل عوامل اخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم ، مشاكل الخضوع للسلطة ، اختلال في علاقات العمل ، التنافس على الموارد (ماهر، ١٩٨٦).

٢.٤. الآثار الناجمة من ضغوط العمل

تشير الاحصائيات الى ان الآثار المترتبة على الضغوط تكلف كثيرا ففي الولايات المتحدة الامريكية كلفتها حوالي ١٠% من اجمالي الناتج القومي اي ما يقرب من ٥٠٠ بليون دولار سنويا تذهب معظم هذه التكلفة لعلاج الامراض البدنية الناتجة عن الضغوط لتأثيرها على الصحة النفسية للفرد (جرينبرج، ٢٠٠٩) واكثر هذه التأثيرات تكلفة هي التأثيرات على مستوى اداء الفرد في العمل وبالتالي انتاجيته . حيث تشير اغلب الدراسات بان هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي . وهذا يعني ان ضغوط العمل تعوق كلا من الافراد والمنظمة عن انجاز اهدافهما . ذلك ان الافراد سيستغرقون وقت اطول في محاولة للتغلب على تلك الضغوط . كما وبينت الدراسات ان ضغوط العمل تعتبر العامل الرئيس في العديد من المشاكل التنظيمية وخاصة الاداء ذو المستوى المتدني وهجران العمل والتغيب والعدوانية . ويقود ذلك الى انخفاض الفعالية للمنظمة (العمري ، ٢٠٠٤) . وعلى النقيض من ذلك فان بعض الباحثين يشيرون الى اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل كجزء من الاثارة لحياة العامل لتجديد شعور الفرد بالمتعة والتغيير والتحدي(يوسف، ٢٠٠٧).

٢.٥. آثار إيجابية لضغوط العمل

. الآثار الإيجابية إن العديد من المنظمات وان لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر : يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معالضغوط ولكن الحقيقة غير ذلك ، العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية(بن طالب، ٢٠١٠ و بوسنيل، ٢٠١٤). كما يلي:

١. تحفيز الافراد على العمل.
٢. انشغال فكر الفرد في العمل.
٣. التشديد على تركيز الفرد في عمله.
٤. تأمل الفرد من عمله خيرا.
٥. التركيز على مخرجات العمل.
٦. القدرة على النوم بشكل مريح.
٧. القدرة على الإفصاح عن الانفعالات والمشاعر.
٨. الشعور بالمتعة.
٩. الشعور بالإنجاز.
١٠. زيادة الحيوية والنشاط والثقة للفرد.
١١. النظر للمستقبل بتفاؤل.
١٢. المقدرة على العودة إلى النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير. (العميان: ٢٠٠٥م : ١٦٥)

٢.٥. الآثار السلبية لضغوط العمل

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة :

٢. ١.٥. آثار الضغوط على الفرد:

١. آثار سلوكية:

الضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل الرضا عن وفي الواقع فإن عدم العمل يعتبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحاً في التأثيرات السيكولوجية للضغط ويظهر تأثير ذلك في مجالات سيكولوجية أخرى مثل الميل للحوادث واستخدام المخدرات ، والإدمان على الخمر ، والمسكنات العدوانية الضحك والسلوك ، والإفراط في الأكل والتدخين ، والانفجار العاطفي ، و بعضية (العطية: ٢٠٠٣م).

ب- آثار فسيولوجية:

وقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة كبيرة بين ضغوط العمل الشديدة وارتفاع ضغط الدم ومستوى الكوليسترول في الدم والتي قد تؤدي إلى أمراض القلب والقرح المعوية والالتهابات المفاصل . (وهناك علاقة طردية بين ضغوط العمل ومرض السرطان، الكبيسي: ٢٠٠٤م ١٧٥).

ت- آثار نفسية موضوعية: من أهم تلك الأعراض القلق والملل ، واللامبالاة ، والعدوانية ، والاكتئاب وفقدان المزاج والأعصاب . والوحدة ، وعدم تقدير الذات (، والإحباط ، والإرهاق) .

٢. ٢.٥. آثار الضغوط على المنظمة

يمكن إيجازها فيما يلي:

١-زيادة التكاليف المالية: تكلفة التأخر عن العمل، تشغيل عمال إضافيين ،التوقف عن العمل ، عطل الآلات واصلاحها تكلفة الفاقد من المواد .

ب-تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

ت-صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.

ث-الاستياء من جو العمل .

من هنا فان دراسة تفادي الضغوط تكون هامة للمؤسسات من حيث(سيدمصطفى : 1991)

١-تخاذالقرارات في المؤسسة،ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.

٢- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.

٣- تهيئة مناخ تنظيمي يقود لتأدية الأعمال بصورة أكثر فعالية وفاعلية.

٤- زيادة الإنتاجية، ويتم ذلك من خلال تنمية القدرات لدى متخذي القرار في المؤسسة والقوة لمواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.

٥- تطوير المهارات الإدارية لمتخذي القرار كالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه والرقابة في ظل شيوع الضغوط.

٦- خلق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في المستويات الإدارية كافة.

٦.٢ مفهوم الاداء

يعد الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات الحكومية ومنظمات الاعمال على حد سواء ويختلف مفهوم الاداء من باحث لآخر يرتبط مفهوم الأداء بسلوك كلا من الفرد والمنظمة، وله مكانة خاصة في أية مؤسسة باعتباره الحاصل النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها. وتنوعت تعاريف الباحثين للأداء حيث عرفه بدوي (١٩٨٤) بالقيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب. اما هلال (١٩٩٦) فإشار الى انه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة..

٧.٢ عناصر الأداء

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر :

- ١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعرفة الفنية والمهارة المهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
- ٢- نوعية العمل: وتتضمن الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل وتجنب الأخطاء.
- ٣- كمية العمل: وتتضمن مقدار العمل المنجز في الظروف الاعتيادية وسرعة الانجاز؛
- ٤- المثابرة والثوق: ويشمل الاخلاص والتفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل اعباء المسؤولية وإنجاز المهام في مواعيدها، ومدى الحاجة للرقابة والاشراف والتوجيه..

٨.٢ محددات الأداء

يرى هلال (١٩٩٦) أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

٩.٢ تقييم الأداء:

تؤثر عملية تقييم الأداء في الأفراد وتتسبب لهم ببعض الضغوط خصوصا أن بعض تقييم الأداء يعتمد عليه مصير الأفراد في منظمات الاعمال من حيث الاستمرار أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلاوات (العديلي، ١٩٩٥، ص ٢٥١). إن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون لتقييم أدائهم، من الممكن أن يكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل ، و أن الضغوط الناتجة عن عملية تقييم الأداء تكون أكثر وضوحا كلما كان التقييم لا يتسم بالموضوعية والعدالة. يشير هلال (١٩٩٦) أن السلوك الإنساني هو ما يحدد للأداء الوظيفي، وهو ناتج تفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والمواقف التي يوجد فيه، و لا يظهر الاداء نتيجة لقوى أو ضغوط مصدرها فقط

من داخل الفرد نفسه ، وانما نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

١٠.٢ ابعاد الاداء

تشير الادبيات الى ان الاداء هو محصلة تفاعل ثلاثة من العوامل وهي(داغر، ٢٠٠٠: ٣٣٥):

- ١- القدرة : وهي قابلية الفرد على اداء العمل .
- ٢- الدافعية قد يكون لدى الفرد القدرة ولكن قد يغيب عنه الحافز والدافع.فالدافع هام جدا للاداء.
- ٣- الامكانيات: وتشمل البيئة وفرص الاداء.

١١.٢ إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية

١-النظام الغذائي و الرياضة

يقصد بالنظام الغذائي صناف و كميات الغذاء التي يتم تناولها من قبل الانسان لتدخل إلى جسمه، فالغذاء المتكامل مهم جدا لوظائف أعضاء الجسم ولتحرير الطاقة و الحيوية التي لا يستغنى عنها لأداء العمل فعندما يتوافق نظام الغذاء مع التمارين الرياضية ينصب ذلك في صالح الفرد في مقاومته لآثار الضغوط النفسية فالرياضة تساعد على احراق السعرات الحرارية الفائضة و تزيد من قدرة الجسم على التمثيل الغذائي، و تقوي قدرة الجسم في نشاطاته الحيوية و البنائية، ويؤثر الغذاء و التمرينات الرياضية في رفع كفاءة الفرد على التركيز و الإسترخاء(الشمعان :١٩٩٤، ٣٣٢)..

ويذكران تعرض العامل لضغوط عديدة و مستمرة يؤثر عليه مباشرة، ولهذا فإن العوامل التي تساعد في اللياقة البدنية فعالة و ضرورية لمقاومة تلك الضغوط و اثارها حيث يشير خبراء اللياقة البدنية الى ان اداء انواع من الانشطة الرياضية بصورة منتظمة هو إحدى الوسائل السهلة و الأكثر نفعا لخلق على تغييرات إيجابية في اسلوب حياة الفرد، و لاجل امكانية الجسم من التعامل الفاعل مع المواقف ذات الضغط العالي (عسكر، ٢٠٠٠: ١٨٩)..

تؤدي ممارسة الرياضة إلى زيادة فعالية أعضاء الجسم وهذا يؤدي إلى مقاومة الضغط فالشخص الذي يمارس التمارين الرياضية لا يرهق بسرعة تشابه نصيرتها في الشخص الذي لا يمارس أية تمرينات، كماو أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل(العميان، ٢٠٠٥)، و بدأ تعد التمرينات الرياضية من الوسائل التي يمكن الإعتماد عليها لمواجهة ضغوط العمل.

ب-المساعدة الإجتماعية

تعدالمساعدة الاجتماعية من أقل العواقب الغير مرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى مثل إستخدام المهدئات و هي الطريقة الأكثر شيوعا حاليا في المنظمات(عثمان، ٢٠٠١)، ويتم ذلك بتوظيف

الأخصائيين الإجتماعيين و النفسانيين الذين تكون مهامهم الرئيسية دراسة المشكلات التي تخص المنظمة ومديد العون والدعم الإجتماعي والنفسي للعاملين لتجاوزها.

ت- معرفة الذات و ادراك على قدرات الشخص

وتعني إدراك الفرد للطرق التي تظهر بها سلوكياته أمام الآخرين، حيث أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكياته تمكنه من وصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين(عثمان، ٢٠٠١)، و الوقوف على سلوك الفرد و ادراك مدى قدرته على تحمل الضغوطات و الإستجابة لها، من شأنه التقليل من حدة الضغوط المهنية، فالوقوف على للعوامل الضاغطة تمكنه من إيجاد طرق لمواجهتها..

ث- التخطيط المسبق و تحديد الأهداف

حال تكوين أهداف واضحة و محددة لعمل الأفراد و تكون تلك الأهداف موضع للتنفيذ، ويدعم ذلك التخطيط المسبق و ذلك تجهيز الفرد نفسه للتأقلم مع الأحداث(العميان، ٢٠٠٥)، و الذي من شأنه توقع الضغوط و منه التقليل من آثاره

ج-المشاركة في النشاطات

تساهم بعض الاساليب في تخفيف الضغط النفسي للعمل كالمشاركة في النشاطات الإجتماعية أو ممارسة هواية معينة أو الإستمتاع بالإنجازات و تساهم هذه النشاطات في زيادة قدرة الفرد على التحمل(كشروود ، ١٩٩٥: ٣٤٥)، و تعتمد كبرى المؤسسات حاليا على هذه الطريقة كوسيلة للتفريغ الضغوط لدى العامل، خصوصا بالنسبة للضغوط المحيطة به، التي من أهمها السفرات، و الحفلات لتخفيف ضغوط العمل في المنظمة.

ح-الإسترخاء

يساعد جلوس الفرد مستريحا و هادئا في الإسترخاء والراحة ويؤدي إلى استقرار حالة الفرد النفسية، حيث أن إسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم، و يعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي التي تترتب على راحة الجسم(العميان، ٢٠٠٥)، و تعتمد اليوم الكثير من المنظمات هذه الطريقة للتخفيف من حدة ضغوط العمل.

خ-التأمل

و هو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار و الظنون و التحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الضغط أو يحفظه و يستطيع أن يحرر الفرد من الشقيقة و التوتر و الصداع(شيخاني، ٢٠٠٣)، و على للفرد في التأمل أن يوقف نشاطاته اليومية و أن يمارس درجة عالية من الإنتباه و الوعي على مشاعره و وجدانه ، و يؤدي هذا إلى إعداد الذهن و تدريبه على

تحمل ضغوط العمل(الشمعان ١٩٩٤)، و لهذا فإن التأمل يعد من بين التقنيات المستعملة للحد من الهواجس و التخيلات والأفكار التي قد توقع الفرد العامل تحت الضغوط.

د - التركيز

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى و أهمية لفترة معينة يساهم في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، و تعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الإسترخاء و التأمل، و التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، و يؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق و إنجاز يساعد على الشعور بالتقدير و الإحترام و تحقيق الذات(المصدر نفسه)

المبحث الثالث

-الجانب التطبيقي

١.٣. ضغوط العمل

بادنا تم تشخيص مستوى اهمية متغير ضغوط العمل وابعاده و تم قياس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد وهي كما يلي:

١-ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل

٢-مستويات ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور

٣-مستويات ضغوط العمل الناتجة من غموض الدور

٤- مستويات ضغوط العمل الناتجة من عبء العمل

ليتم العمل بها وفق العينة المكونه من موظفي جامعة القاسم الخظراء والمصنفة وفق الجدول

١

جدول (1)
تصنيف عينة البحث
جدول (2)

ت	المتغير	الجنس	
		ذكر	انثى
١.	طبيعة العمل المكلف به	١٥	١٧
		١٣	١٠
٢.	مكان العمل	١١	١٩
		١٧	١٣
٣.	دكتورة	٩	٦
	ماجستير	٧	١٤
	بكلوريوس	٧	٦
	دبلوم	٥	٦
٤.	استاذ	٣	١
	استاذ مساعد	٦	٧
	مدرس	٧	٨
	مدرس مساعد	٣	٣
	لا يوجد	١١	١٣
٥.	العمر	٦	٧
	٣٠-٤٠	١٤	١٠
	٥٠-٤٠	٨	٧
	٥٠ فما فوق	٤	٢

ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل

ت	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
١.	الوقت المخصص لانجاز المهام المكلف بها غير كافي	٣.٢٥	٠.٠٣	٧٨%
٢.	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	٣.٦٠	٠.٠٥٦	٨١%
٣.	امكانياتي وقدراتي الفكرية والعلمية لا تستغل بالشكل	٤.٠٥	٠.٠٣	٨٥%

			السليم	
٤.	اشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة	٣.٠٠	٠.٠٧	%٦٤
٥.	عملي في المنظمة يؤثر على التزاماتي العائلية	٤.٢٥	٠.٠٨	%٨٦

حيث تم قياس البعد الاول من ابعاد ضغوط العمل وهو (طبيعة العمل) بواسطة اربعة اسئلة وقد اظهرت النتائج بان بلوغ اعلى مستوى اجابة كانت للسؤال الرابع (عملي في المنظمة يؤثر على التزاماتي العائلية) حيث كانت قيمة الوسط الحسابي له (4.25) وبانحراف معياري (0.8) ونسبة مئوية (86) ويظهر الجدول ان المتوسط العام لاطراف البعد بلغ (3.78) وبما ان جميع عبارات البعد اعلى من الوسط الفرضي فهذا يعني ان مستويات ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل كانت مرتفعة مما يدل على ان هذا المتغير يعتبر مصدرا مسيبا لا يمكن تجاهله من مسيبات ضغوط العمل.

جدول (٣)

مستويات ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور

ت	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
١	اعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة	٤.٢٥	٠.٠٧٨	%٨٧
٢	يطلب مني انجاز بعض الاعمال بطريقة اعتقد انها غير صحيحة	٣.٢٥	٠.٠٤٣	%٧٦
٣	أتلقي اوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل	٣.٠٠	٠.٠٦٦	%٧٠
٤	اعرف مسؤوليات عملي بالتحديد	٣.٥٢	٠.٠٠٧	%٧٤
٥	اعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة	٤.٠٥	٠.٧٥	%٨٤

اما البعد الثاني من ابعاد ضغوط العمل وهو (صراع الدور) بواسطة اربعة اسئلة وقد اظهرت النتائج بان بلوغ اعلى مستوى اجابة كانت للسؤال الاول (اعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة) حيث كانت قيمة الوسط الحسابي له (4.25) وبانحراف معياري (0.078) ونسبة مئوية (87) في حين كان ادنى مستوى اجابة للسؤال الثالث (اتلقى اوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل) حيث بلغ الوسط الحسابي له ٣.٠٠ في حين كانت نسبته المئوية ٧٠% .

جدول (٤)

مستويات ضغوط العمل الناتجة من غموض الدور

ت	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
١	أنا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية	٤.٠٥	٠.٠٤	%٨٩
٢	احيانا لا أعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي	٣.٠٥	٠.٠٦٧	%٦٧
	احيانا لا أعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي	٣.٦٨	٠.٨٦	%٨٠
٣	العمل الذي ينبغي علي تأديته واضح جدا	٣.٤٥	٠.٠٩	%٨٣
٤	أنا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية	٣.٦	٠.٠٧٦	%٨٥

حيث تم قياس البعد الثالث من ابعاد ضغوط العمل وهو(غموض الدور) بواسطة اربعة اسئلة وقد اظهرت النتائج بان بلوغ اعلى مستوى اجابة كانت للسؤال الاول (أنا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية) حيث كانت قيمة الوسط الحسابي له (4.05) وبانحراف معياري (0.04 ونسبة مئوية(89)) في حين كانت ادنى مستويات الاجابة للسؤال الثاني(احيانا لا اعرف ماالمطلوب مني القيام به) حيث بلغ الوسط الحسابي ٣.٠٥ وكانت نسبته المئوية ٦٧%.

جدول (5)

مستويات ضغوط العمل الناتجة من عبء العمل

ت	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
١.	حجم العمل الذي اقوم به اكثر من اللازم	٣.٧٨	٠.٠٦٥	%٧٨
٢.	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني	٣.٥	٠.٠٦٧	%٧٤
٣.	مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة	٣.٠٧	٠.٠٩	%٧٠
٤.	تضايقتي تضحيتي بوقت راحتي في سبيل انجاز متطلبات عملي	٣.٣٥	٠.٠٨٨	%٧٤
٥.	كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي	٣.٤٤	٠.٠٩٧	%٧٦

حيث تم قياس البعد الثالث من ابعاد ضغوط العمل وهو(عبء العمل) بواسطة خمس اسئلة وقد اظهرت النتائج بان بلوغ اعلى مستوى اجابة كانت للسؤال الاول(حجم العمل الذي اقوم به اكثر من اللازم حيث كانت قيمة الوسط الحسابي له (٣.٧٨) وبانحراف معياري (٠.٠٦٥) ونسبة مئوية (٧٨%) في حين كانت ادنى مستويات الاجابة للسؤال الثالث(مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة) حيث بلغ الوسط الحسابي (٣.٠٧) وكانت نسبته المئوية (٧٠%).

جدول (٦)

مستويات ضغوط العمل الكلية

ت	ضغوط العمل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
١.	طبيعة العمل	٣.٤	٠.٠٨	٧٧%
٢.	غموض الدور	٣.٨٠	٠.٠٦٥	٨٠%
٣.	عبء العمل	٤.٠٥	٠.٠٨٨	٨٤%
٤.	صراع الدور	٣.٠٩	٠.٠٩٧	٦٧%
٥.	ضغط العمل الكلي	٤.٠٥	٠.٠٦٥	٨٧%

اما جدول مستويات ضغوط العمل الكلية فقد اظهر بان اعلى نسبة كانت للبعد الثاني وهو عبء العمل فقد كان الوسط الحسابي له (٤.٠٥) والانحراف المعياري هو (٠.٠٨٨) اما النسبة المئوية فقد كانت (٨٤%).

٢.٣. الاداء الوظيفي :

جدول (٧)

يبين مستوى الاداء الوظيفي

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١-	هل حدث و أن مللت من وظيفتك ؟	٤.٠	٠.٠٧	٨٧%
٢-	هل فكرت يوما ما في تغيير الوظيفة نهائيا ؟	٣.٧٨	٠.٠٦٥	٧٩%
٣-	هل تعتقد أنك أخطأت القرار باختيارك مهنة التدريس؟	٣.٥	٠.٠٦٧	٧٦%

٤-	هل حدث و أن عاملت المستفيدين معاملة سيئة ؟	٣.٦٧	٠.٠٩	٧٨%
٥-	هل تشعر بنوع من العجز في استخدام مواهبك الشخصية ؟	٣.٠٥	٠.٠٨٧	٧٠%
٦-	هل تكتفي بتنفيذ ما يطلب منك من عمل فحسب ؟	٣.٤٤	٠.٠٦٥	٧٤%
٧-	هل فقدت الحيوية و النشاط في العمل ؟	٤.٠٩	٠.٠٧٤	٨٩%
٨-	هل سبق و تراجع مردودك في العمل ؟	٣.٥٦	٠.٠٦٠	٧٦%

يشير جدول (٥) الى ان اعلى نسبة كانت للبعد السابع وهو (فقدان الحيوية والنشاط في العمل) وبمتوسط حسابي (٤.٠٩) والانحراف المعياري كان (٠.٠٧٤) و بنسبة مئوية (٧٦%).

جدول (٨)

يبين علاقة الضغوط العمل بالاداء الوظيفي

ت	مستويات ضغوط	معامل الارتباط*(R)الاداء الوظيفي
٣.	النتيجة عن طبيعة العمل	٠.٧٧
٤.	النتيجة عن غموض الدور	٠.٧٦
٣.	النتيجة عن عبء العمل	٠.٨٦
٤.	النتيجة عن صراع الدور	٠.٨٧
٥.	ضغط العمل الكلي	٨١.٥

*معنوي عندى مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (١).

يشير جدول (٦) الى ان اعلى نسبة لعلاقة الارتباط كانت بين مستويات ضغوط الناتجة عن صراع الدور والاداء الوظيفي بقيمة ارتباط (٠.٨٧) و اقل نسبة ارتباط بين مستويات ضغوط الناتجة عن غموض الدور بنسبة (٠.٧٦) اما قيمة الارتباط الكلية بلغت (٨١.٥) مما يشير الى ان هناك علاقة ارتباط قوية بين مستوى الضغوط وهذا يدل على ان الضغوط ذى تأثير كبير على الاداء الوظيفي للعينة المبحوثة (الاساتذه).

٣.٣. الاستنتاجات

توصلت الدراسة الى ان جزء كبير من ضغوط العمل على التدريسيين يعود الى :

- ١- ان عمل التدريسيين في الجامعة يؤثر على التزاماتهم العائلية.
- ٢- ان التدريسيين يعملون في ظل سياسات وارشادات متعارضة.
- ٣- ان التدريسيين غير متأكدين من حدود صلاحياتهم في عملهم.

- ٤- ان عبء العمل هو اهم الاسباب الضاغطة على التدريسيين في عملهم.
- ٥- ان ضغوط العمل تؤدي الى فقدان النشاط والحيوية لدى التدريسيين لاداء عملهم.
- ٦- هنالك علاقة ارتباط قوية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي .

٣.٤. التوصيات

توصي الدراسة بما يلي :

- ١- تخيف عبء عمل التدريسيين في الجامعة والذي يؤثر على التزاماتهم العائلية
- ٢- تجنب السياسات والارشادات المتعارضة التي تؤدي بالضغط على التدريسيين.
- ٣- وجوب وضوح حدود صلاحيات التدريسيين في عملهم
- ٤- التخفيف من عبء العمل هو اهم الاسباب الضاغطة على التدريسيين في عملهم
- ٥- تجنب ضغوط العمل المؤدية الى فقدان النشاط والحيوية لدى التدريسيين.

المصادر

- الفرماوي، رضا ابو سريع(٢٠٠٣)، الضغط النفسي، ط، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان،
- الشمعان، عويد سلطان(١٩٩٤) علم النفس الصناعي، ط١، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ، ص ٣٢٢.
- العديلي، ناصر،(١٩٩٥) "السلوك الإنساني والتنظيمي :منظور كلي مقارن"، الرياض :معهد الإدارة العامة،
- العميان محمود سلمان(٢٠٠٥) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط٣، عمان :دار وائل للنشر.
- الهنداوي ، سوسن عبدالامير وناس(1999) ، الرضا الوظيفي وعلاقته باداء العاملين ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ،
- بوبقيرة، سناء.(٢٠١٥) الضغوط المهنية:مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين : دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة بالجزائر .- Cybrarians Journal .- العدد ٣٨، يونيو ٢٠١٥ . تاريخ الاطلاع٥/٥/٢٠١٨.
- ثونتانا، ديزيد(١٩٩٣) ، الضغوط النفسية تغلب ليها وابدأ الحياة، ترجمة :حمدي علي
- عادل حرحوش صالح -داغر محمد منقذ و عادل حرحوش صالح (٢٠٠٠) نظرية المنظمة و السلوك التنظيمي،دار الكتب للطباعة والنشر .بغداد العراق.
- عثمان ، فاروق السيد-(٢٠٠١)القلق و غدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة مصر.
- عسكر علي(٢٠٠٠) ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط٢، دار الكتاب الحديث، برج الصديق، الكويت .
- عطية ماجدة , (2003)سلوك المنظمة ,دط، دار الشرق ، لبنان.

- ماهر ، أحمد ، (١٩٨٦) السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية .
- يوسف ، جمعة سيد (٢٠٠٧) "ادارة الضغوط " ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية ، جامعة القاهرة ، الطبعة الاولى .
- هلال محمد عبد الغني(١٩٩٦) مهارات إدارة الأداء ، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، .
- دربي ، فدوى فرحات (١٩٩٩)الاجهاد المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي وبعض الديموغرافية لدى عينة من الاطباء في مدينة بنغازي. رسالة ماجستير جامعة قاريونس، بنغازي
- الدوسري ،سعيد ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة
- الطاهر ، احمد محمد علي(٢٠١٥) اثر ابعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية عمادة البحث العلمي مجلة العلوم الاقتصادية مجلد ١٦ العدد ٢ لسنة ٢٠١٥ الصفحات ٦٧٥٩-١٨٥٨
- العمرى ، عبيد بن عبدالله . (٢٠٠٤)بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الاداء الوظيفي والفعالية التنظيمية ، رسالة ماجستير . جامعة الملك سعود . الرياض ، السعودية ، .
- العميان، محمود، سلمان(٢٠٠٤) "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال" ، الطبعة الثانية، عمان :داروائل للنشر.
- بدوي ،أحمد زكي(١٩٨٤) معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب المصري، القاهرة.
- بن طالب سامية،(٢٠١٠) ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة – دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء-، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تدبير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.
- بوستيل، نجوى.(٢٠١٤)انعكاسات ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية، فعاليات المؤتمر الوطني حول:ضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال، الجزائر:٢٠١٤/٠١/٢٠/١٩.
- جابر، عبد الحميد جابر وأحمد، خيرى كاظم ، مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، دار النهضة العربية ، القاهرة، ب.ب
- جرينبرج ، جيرالد . روبرت بارون (٢٠٠٩) ادارة السلوك في المنظمات ، ترجمة اسماعيل علي بسيوني . دار المريخ للنشر . المملكة العربية السعودية ، الرياض .
- سيد مصطفى جاد الرب،(١٩٩١) إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة العدد الأول،جامعة عين شمس ، القاهرة.

-عبد الباقي، صلاح الدين، "السلوك الفعال في المنظمات"، الإسكندرية:الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، (٢٠٠٤).

-كشروود، عمار الطيب(١٩٩٥) علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، منشورات قار يونس، بنغازي، ليبيا. -هول ولندزي(١٩٧١)نظريات الشخصية،ترجمة فرج احمد وقدوري محمود لطفي،الهيئةالمعارف الوطنية المصرية للنشر،القاهرة.

المصادر الاجنبية

- BEEHR,T. Psychological Stress in the Work Place, London, Routledge, 1995, P.37.
- Kahn , H. and Cooper, C.L. (1993). *Stress In the Dealing Room: High Performances Under Pressure*. London: Rutledge
- Ivancevich .G., & Matteson , M.T., Organizational Behavior and management . Mc Graw Itil companies . 6th ed., North America , . 2002 . p- 270