

مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة "الساورة للإسمنت"

ببشار

The causes of job stress and its impact on job performance of employees in the company "Saoura Cement" Bechar

هدى شهيد

عبد الرزاق بن علي

جامعة بشار، الجزائر

*مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية، جامعة الوادي، الجزائر

abderrezeg-benali@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 2019/08/24 ؛ تاريخ القبول: 2019/10/23 ؛ تاريخ النشر: 2019/12/13

مستخلص: الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أسباب الإجهاد الوظيفي لدى العاملين وأثرها على أدائهم في شركة "الساورة للإسمنت" ببشار ولتحقيق ذلك، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. إذ تم تطوير استبيان لجمع البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة. وقد شملت عينة الدراسة 64 عاملا. وقد كشفت الدراسة إلى أن كلا من الأسباب: مطالب الوظيفة وعدم السيطرة كانتا مرتفعتين، مقابل ذلك كانت الأسباب الأخرى (الدعم، التغيير، بيئة العمل، أدوار غامضة ومتضاربة، العلاقات في العمل) بمستوى منخفض. ووفقا لذلك كان مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين ككل متوسطا. في مقابل ذلك كان الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع. كما توصلت الدراسة أيضا إلى أنه لا أثر ذي دلالة إحصائية للإجهاد الوظيفي وأسبابه على الأداء الوظيفي للعاملين. وأوصت الدراسة القائمين على إدارة الشركة بضرورة إيلاء الإجهاد أهمية بالغة، والعمل على تقليل عبء العمل من خلال إعادة تصميم العمل بشكل مناسب والإدارة الفعالة من خلال تخصيص الوظيفة بشكل مناسب، وتعزيز أكثر لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم المباشرة خصوصا. الكلمات المفتاحية: الإجهاد الوظيفي، أسباب الإجهاد، الأداء الوظيفي، مطالب الوظيفة، غموض الدور.

تصنيف JEL: J53 ؛ J24 ؛ J81

Abstract: The aim of this study is to find out the sources of job stress in the workers and their impact on their performance in the company "Saoura Cement" Bechar A questionnaire was developed to collect data and answer study questions. The study sample included 64 workers. The study revealed that both sources: job demands and lack of control were high, while other sources (support, change, work environment, ambiguous and conflicting roles, relations at work) were low. Accordingly, the level of job stress among employees as a whole was moderate. In return, the job performance was high. The study also found that there was no statistically significant effect of job stress and its sources on the job performance of employees. The study recommended that the management of the company should give importance to stress, work to reduce the workload of workers by properly redesigning work and effective management by appropriately allocating jobs, and further enhancing workers' participation in decisions related to their direct work in particular.

Keywords: Job stress, Sources of stress, Job performance, Job demands, Role ambiguity

Jel Classification Codes : J53 ؛ J24 ؛ J81

* المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

في عالم اليوم، أصبح الإجهاد ظاهرة عالمية، والتي تحدث في أشكال مختلفة في كل مكان عمل. ففي حياتنا العملية، يعمل الموظفون عمومًا لساعات أطول، حيث تتطلب المستويات المتزايدة من المسؤوليات أن يبذلوا جهودًا أكبر من أجل تلبية التوقعات المتزايدة حول أداء العمل، والذي من الممكن أن ينتج عنه إجهاد مفرط له نتائج سلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم. وقد بدأ هانز سيلى selye Hans رائد دراسة الإجهاد، في التركيز على هذه القضية الحيوية ذات الاهتمام الكبير. إضافة إلى ذلك، كان الإجهاد في مكان العمل موضوع اهتمام الباحثين منذ الحرب العالمية الثانية، واكتسب أهمية متزايدة بين الباحثين في الآونة الأخيرة (Jehangir, 2011, p: 453). لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد الوظيفي وطرق إدارته الاهتمام الذي يستحقه، سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية ونجاح.

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف، وفي مقدمتها الإجهاد. والذي يعد مفهوما ناشئا في البلدان النامية، ومنها الجزائر. وإنه من الأهمية بمكان أن يتم تسليط الضوء على العوامل المسببة للإجهاد الوظيفي لدى العاملين في قطاع صناعة الاسمنت، ومدى أثرها على أدائهم.

1.1. إشكالية الدراسة: بنا على ما سبق، يمكننا طرح السؤال الرئيسي التالي: ما مسببات

الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الاسمنت ببشار؟ وما أثرها على أدائهم الوظيفي؟

2.1. أسئلة البحث

تتحقق الإجابة على الإشكالية السابقة من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الإجهاد الوظيفي الذي يقع على العاملين بشركة الساوره للأسمنت ببشار؟

2. ما الأهمية النسبية لأسباب الإجهاد الوظيفي لأفراد عينة الدراسة؟

3. هل يؤثر الإجهاد الوظيفي ومسبباته على أداء العاملين في مؤسسة صناعة الاسمنت ببشار؟

3.2. فرضيات الدراسة:

أ- يفترض أن بعد "مطالب الوظيفة" هو المسبب الأكبر أهمية للإجهاد الوظيفي للعاملين نظرا لطبيعة عمل الشركة محل الدراسة.

ب- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) للإجهاد الوظيفي ومسبباته (مطالب الوظيفة، عدم السيطرة، الدعم، العلاقات في العمل، التغيير، أدوار غامضة، بيئة العمل) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة "الساورة للإسمنت" بشار.

4.2. أهداف الدراسة:

1. معرفة مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.
2. استكشاف الأهمية النسبية للعوامل المسببة للإجهاد الوظيفي للعاملين في صناعة الإسمنت.
3. معرفة هل يؤثر الإجهاد الوظيفي ومسبباته على أداء العاملين في شركة الاسمنت محل الدراسة.

5.1. أهمية الدراسة

يتمثل الغرض من الدراسة فيما يلي:

- معرفة أي من المسببات أكثر أهمية في مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة.
- ستكون هذه الدراسة مصدرا للإثارة ولفت انتباه الإدارة ومسئوليها حول خطورة الإجهاد الوظيفي للعاملين وأثره على أدائهم الوظيفي، وإيلائه الأهمية الكبيرة المستحقة.
- تقديم اقتراحات حول كيفية الحد من الإجهاد لضمان جودة حياة أفضل وأداء أفضل.

2. الإطار النظري للإجهاد الوظيفي:

1.2. طبيعة الإجهاد الوظيفي

هناك تباين بين الباحثين في تحديد مفهوم الإجهاد الوظيفي، ولعل ذلك يرجع إلى شيوع وتناول هذا المصطلح فيعدد من العلوم منها: الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلاقات الصناعية وغيرها. وكذا لوجود اختلاف في طبيعة المصطلحات مثل الإجهاد (Stress)، الضغط (Pressure)، والتوتر (Strain)، بالإضافة إلى اختلافهم في طبيعة العلاقة بين هذه المفاهيم. فيما يأتي، سيتم تناول تعريف الإجهاد الوظيفي مع الفرق بينه والمفاهيم الأخرى وآثاره وأسبابه لدى كتاب الإدارة.

2.2. تعريف الإجهاد الوظيفي

تم تعريف الإجهاد بطرق مختلفة على مر السنين. في الأصل، تم تصميمه على أنه ضغط من البيئة، ثم كضغط داخل الشخص. ومن هنا فإنه يصعب تحديده بدقة. وفيما يلي نورد بعض التعريفات له:

يعرف كل من Huber William and (1986)، الإجهاد بأنه رد فعل نفسي وجسدي للعوامل الداخلية والخارجية لحالة، بحيث تكثف الفرد فيها يمكن أن يكون أكثر من اللازم. (16:p,2017, Murali, and al.)

وتعرف HSE (UK Health Safety Executive) الإجهاد بأنه استجابة غير متوقعة لدى الناس للضغوط الهائلة أو أنواع أخرى من المطالب المفروضة عليهم (Yen, Khuong, 2016:p:32)

ويعرف الإجهاد الوظيفي أيضا بأنه: الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالة غير طبيعية طارئة تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في أثارها ونتائجها على أداء الفرد اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال أثار. هذه الحالة على الفرد تختلف نوعا وكما من فرد إلى آخر (حوامدة، 2007، ص: 343).

ويُعرف اتحاد الصناعة البريطانية CBI، الإجهاد بأنه الذي ينشأ عندما تتجاوز الضغوط المفروضة على الفرد القدرة المتصورة لذلك الفرد على التعامل معه. ووفقاً لـ (TUC Trades Union Congress) بريطانيا، يحدث الإجهاد عندما لا تتطابق الطلبات المقدمة على الأفراد مع الموارد المتاحة أو تلبى احتياجات الفرد ودوافعه. سيظهر الإجهاد إذا كان عبء العمل كبيراً جداً على عدد العمال والوقت المتاح (Stranks, 2005, p:2).

ومن خلال التعريفات السابقة للإجهاد نجد أن الإجهاد ينشأ في مكان العمل عندما يحاول الناس التعامل مع المهام أو المسؤوليات أو غيرها من أشكال الضغط المرتبطة بوظائفهم، لكنهم يواجهون الصعوبة والتوتر والقلق والإرهاك في محاولة للتغلب على هذه المشاكل.

الفرق بين الإجهاد والوظيفي والمصطلحات المشابهة:

حسب راو وآخرون (Roe and al., 2000, p: 6)، فإنه يُنظر إلى ضغط العمل (Pressure) على أنه حالة معرفية نشطة للشخص بشكل مؤقت وتزيد وتنقص، كما يمكن فهمها على أنها الانعكاس الشخصي للحالة النفسية / الفسيولوجية للشخص أثناء القيام بمهام العمل. بينما الإجهاد خاص ومستمر نسبياً. وقد يكون ضغط العمل مقدمة للإجهاد. كما

ميز أروبا (Arroba, 1992, p: 9) بين المفهومين على أساس أن الضغط هو "تراكم المتطلبات الملقاة على عاتق الفرد (متطلبات نفسية وجسدية)"، بينما الإجهاد هو "استجابة الفرد لمستوى غير ملائم من الضغط" أعلى أو أدنى من الحد اللازم. كما ميّز آخرون بين الإجهاد على أنه "تأثير قوة خارجية"، والمجهد (Stressor) الذي عرف بأنه "الجهة التي تنفذ القوة الخارجية"، والتوتر الذي "اعتبر كرد الفعل الداخلي لعملية الإجهاد". بينما حدد Fraser الفرق بين التوتر والإجهاد في أن الإجهاد هو وضع التحفيز (المثير)، بينما التوتر هو الاستجابة، مع الاختلاف بين المفهومين في الاستخدام (Fraser, 1983, p p: 13-14).

ومهما كثرت الاختلافات بين المفاهيم المختلفة للباحثين فإن الإجهاد تمحور حول بعدين كما أشار برهم (برهم ، 1992 ، ص: 26) هما:

- 1- إن مفهوم الإجهاد يشترك في المعنى مع التوتر.
- 2- طبيعة العلاقة بين المفاهيم من حيث أيها السبب وأيها النتيجة، وقد تكون العلاقة بين هذه المفاهيم متداخلة ومتبادلة، وتعتمد على الصفات الفردية لتحديد أيها السبب وأيها النتيجة.

3.2. مراحل الإجهاد الوظيفي:

في كتابه "إجهاد الحياة"، قال باحث الإجهاد المخضرم هانز سيلبي Hans Selye: "لا يمكن تجنب الإجهاد إلا بالموت". لكن "سيلبي" لاحظ أن كل فرد يتفاعل مع الإجهاد بشكل مختلف. فقد يرى شخص ما أن الإجهاد الوظيفي يشكل تهديداً لوجوده، بينما يستجيب شخص آخر لنفس مجموعة الظروف التي تمثل له تحدي. كما قد يكون عاملاً ما عرضة للإجهاد أكثر أو أقل من زملائه في العمل. كما لفت Seyle سيلبي الانتباه إلى ما أسماه "متلازمة التكيف العامة" لتوضيح كيف يتكيف المرء مع الإجهاد. ووصف بأن الفرد يمر بثلاث مراحل حين يتعرض للإجهاد، (ARDEN, 2002. p:21) هي:

- مرحلة الإنذار: وفيها يقوم الجسم بتنبيه آليات التكيف للمساعدة على مواجهة الإجهاد.
- مرحلة المقاومة: وفيها تقوم آليات المقاومة في الجسم بالمقاومة المستمرة في مواجهة الإجهاد واستعادة التوازن النفسي.
- مرحلة الإجهاد أو الإنهاك: وفيها يتم استنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان وتصبح غير قادرة على المقاومة، مما يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة الجسم.

4.2. أسباب الإجهاد في العمل

يؤثر الإجهاد على الأشخاص في العمل بعدة طرق، وأسبابه متنوعة. هذه الأسباب يمكن أن ترتبط بعناصر مادية وغير مادية (البيئة، والطريقة التي تدار بها المنظمة، والعلاقات داخل المنظمة وحتى معدات العمل غير الكافية). وعليه يمكننا تصنيف الأسباب على النحو التالي (Stranks, 2005, pp:16-20):

البيئة المادية: يمكن أن تكون ظروف العمل السيئة أسباب متكررة للإجهاد في مكان العمل، ولا سيما المرتبطة بما يلي: عدم إتاحة مساحة كافية للعمل بشكل مريح وآمن، انعدام الخصوصية، تخطيط المكاتب بشكل مفتوح، مما يؤدي إلى الانقطاعات المستمرة وصعوبة التركيز، عدم كفاية التحكم، ضعف مستويات الإضاءة، مستويات الضوضاء المفرطة، وعدم كفاية التهوية وغيرها (Vijayan, 2017, p:22).

ب. طبيعة المنظمة: يمكن أن تكون المنظمة وسياساتها وإجراءاتها وثقافتها وأسلوب عملها سبباً للإجهاد. ومن ذلك: عدم كفاية عدد الموظفين لحجم عبء العمل، كثرة عدد الوظائف الشاغرة، ضعف التنسيق بين الإدارات، عدم كفاية التدريب للقيام بالمهمة بشكل مناسب، معلومات غير كافية، عدم التحكم في عبء العمل، إجراءات عمل صارمة تفتقر للمرونة.

ج. طريقة إدارة المؤسسة: يمكن أن تساهم أساليب الإدارة وفلسفتها وأنظمة عملها ومناهجها وأهدافها في زيادة الإجهاد الفردي على العاملين، وذلك نتيجة لعدة أمور منها: عدم الاتساق في الأسلوب والنهج من قبل مختلف المديرين، التركيز على القدرة التنافسية والتي غالباً ما تكون على حساب إجراءات العمل الآمنة والصحية، اللجوء إلى إدارة الأزمات في كل وقت وغياب التخطيط المسبق وإدارة الطلبات المفاجئة المقدمة من طرف العملاء... الخ.

د. الدور في المنظمة: لكل فرد دور أو وظيفة أو مهمة داخل المنظمة. فيمكن أن ينشأ الإجهاد من خلالها، مثل: غموض الدور، تعارض الأدوار، الحد من المسؤولية، قلة الدعم من الإدارة العليا، منح المسؤولية مع غياب الكفاءة أو التدريب المناسب (Robbins, Judge, 2013, p:598).

هـ. العلاقات داخل المنظمة: يمكن أن تكون طريقة وأسلوب تعامل العاملين مع بعضهم البعض داخل إطار العمل والهيكل التنظيمي سبباً مهماً للإجهاد، فربما ينشأ الإجهاد بسبب ضعف أو تشنج العلاقات مع رب العمل أو المدير، والمشاعر الإنسانية الأخرى كالجشع والحسد وعدم الاحترام، ضعف العلاقات مع الزملاء والمرؤوسين، نقص الثقة في المرؤوسين، وعدم وجود خطوط أو محددات واضحة فيما يتعلق بالوظائف الفردية للإدارة والموظفين.

والتطوير الوظيفي: يرتبط الإجهاد مباشرة بالتقدم في الوظيفة داخل المنظمة. إذ قد يتم إنشاؤه بواسطة- على سبيل المثال-: انعدام الأمن الوظيفي بسبب التغييرات المستمرة داخل هيكل المنظمة (Vijayan , 2017,p:22). والإحباط الناتج لعدم تحقيق الموظف طموحه المرتبط بقدراته، وعدم حصول العاملين على رواتب مماثلة لغيرهم ممن يقومون بأعمال مماثلة.

ز. العلاقات الشخصية والاجتماعية: إن العلاقات القائمة بين الناس على أساس شخصي واجتماعي كثيرا ما تكون سببا في الإجهاد - على سبيل المثال - من خلال فرص غير كافية للاتصال الاجتماعي أثناء العمل بسبب الطبيعة المتواصلة للمهام، التحيز والتحرش الجنسي، العنصرية وغيرها.

ح. المعدات والآلات: غالبًا ما ترتبط معدات العمل غير الكافية وغير الموثوق بها بالظروف العصبية بين العمال. فقد تكون هذه المعدات مثلا، لا تناسب الوظيفة أو البيئة، المعدات قديمة و / أو في حالة سيئة لا يمكن الاعتماد عليها، تصميم مكان وموقع المعدات بطريقة تتطلب من الفرد تبني وضعية ثابتة وغير مريحة عند التشغيل.

ط. المخاوف الفردية: كل الناس مختلفون من حيث المواقف والشخصية والدوافع وقدرتهم على مواجهة الضغوطات. فقد يستجيب الأشخاص للإجهاد بسبب: صعوبة في التكيف مع التغيير، عدم الثقة في التعامل مع المشكلات الشخصية، العدوان والبلطجة والتحرش في مكان العمل (Robbins, Judge, 2013, p:600).

5.2. إدارة الإجهاد:

نظراً لأن المستويات المنخفضة إلى المتوسطة من الإجهاد يمكن أن تكون وظيفية، وتؤدي إلى أداء أعلى، فقد لا تشعر الإدارة بالقلق عندما يواجه الموظفون مثل ذلك. ومع ذلك، من المحتمل أن ينظر الموظفون إلى مستويات منخفضة من الإجهاد على أنها غير مرغوب فيها. لذلك، ليس من المرجح أن يكون لدى الموظفين والإدارة مفاهيم مختلفة حول ما يمثل مستوى مقبولاً من الضغط على الوظيفة. فما تعتبره الإدارة "حافزاً إيجابياً يحافظ على تشغيل الأدرينالين" من المرجح جداً أن ينظر إليه الموظف على أنه "ضغط مفرط" (Robbins, Judge, 2013, p:602). وهناك مدخلان لإدارة الإجهاد في العمل وهما:

- المداخل الفردية: يمكن للموظف تحمل المسؤولية الشخصية لخفض مستويات الإجهاد، وتشمل الاستراتيجيات الفردية التي أثبتت فعاليتها، كتقنيات إدارة الوقت، زيادة التمارين البدنية، التدريب على الاسترخاء، وشبكات الدعم الاجتماعي الموسعة.

• **المدخل التنظيمية:** يتم التحكم في عديد من العوامل التنظيمية التي تسبب الإجهاد - خاصة متطلبات المهام والدور - بواسطة الإدارة، وبالتالي يمكن تعديلها أو تغييرها. وتشتمل الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها على: تحسين اختيار الموظفين وتوظيفهم، التدريب، تحديد الأهداف بشكل واقعي، إعادة تصميم الوظائف، زيادة مشاركة الموظفين، تحسين الاتصال التنظيمي وبرامج عافية الشركات (Robbins, Judge, 2013, pp:603-604).

3. الأداء الوظيفي وعلاقته بالإجهاد الوظيفي

1.3. مفهوم الأداء الوظيفي:

حظي مفهوم الأداء الفردي وتعريفه باهتمام بحثي علمي كبير على مدار الأعوام الخمسة عشر إلى العشرين الماضية. ويعد أداء الموظفين سلوك بشري نتيجة تراكم المهارات والجهود والقدرات التي يتمتع بها جميع الموظفين الذين يساهمون في تحسين الإنتاجية التنظيمية مما يؤدي إلى تحقيق هدفه. فمن وجهة النظر هذه، يمكن القول بأن نجاح أو فشل المؤسسة يعتمد على الأداء الوظيفي للأفراد في تلك المنظمة.

ومن تعريفات الأداء الوظيفي نذكر ما يأتي:

- يُعرف الأداء الوظيفي على أنه: "سلوكيات أو أنشطة يتم تنفيذها لتحقيق أهداف المنظمة" (Al-Omari, Okasheh, 2017, p:1554).
 - وعرفت هايترز (Haynes) الأداء الوظيفي بأنه: "النتائج التي يحققها الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المؤسسة" (علاوي، 2018، ص: 23).
 - وفي تعريف آخر، فإن الأداء الوظيفي يعني "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداؤه" (بدوي، 1992، ص: 310).
- وبناء على التعريفات السابقة وغيرها، فإن الأداء الوظيفي يعني مجموعة من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته.

2.3. عناصر الأداء الوظيفي:

يرى بعض الباحثين (Robbins, Judge, p:595) أن هناك ثلاثة أنواع رئيسية من السلوك تشكل الأداء في العمل:

1. أداء المهمة: أداء الواجبات والمسؤوليات التي تسهم في إنتاج سلعة أو خدمة أو مهام إدارية معينة. ويتضمن ذلك معظم المهام في التوصيف الوظيفي التقليدي.

2. المواطنة: وهي الإجراءات التي تساهم في البيئة النفسية للمؤسسة، مثل مساعدة الآخرين دون طلب، ودعم الأهداف التنظيمية، ومعاملة زملاء العمل باحترام، وتقديم اقتراحات بناءة، وقول أشياء إيجابية حول مكان العمل.

3. إنتاجية مضادة: وهي الإجراءات التي تضر بنشاط المنظمة. وتشمل هذه السلوكيات السرقة، وإلحاق الأضرار بممتلكات الشركة، والتصرف بشدة وعنف تجاه زملاء العمل، والتغيب.

3.3. علاقة الأداء الوظيفي بالإجهاد الوظيفي

تشهد عديد المنظمات في العالم زيادة مثيرة للقلق من الآثار السلبية للإجهاد على إنتاجية الموظف. الأمثلة النموذجية هي المنظمات في أمريكا وأوروبا وآسيا وشرق ووسط أفريقيا وغرب إفريقيا وفي أجزاء أخرى من العالم. فقد أفادت الأكاديمية الأمريكية لأطباء الأسرة أن حوالي ثلثي زيارات أطباء الأسرة هي نتائج الأعراض المرتبطة بالإجهاد. وحدد ميخاك (1997) أسباب الإجهاد على النحو التالي: سوء إدارة الوقت، توصيفات وظيفية غير واضحة، ومشاعر عدم كفاية وعدم أمان، وإمكانية الوصول لإنجاز الأمور، ونقص التواصل، والعلاقات الشخصية السيئة، والجودة وتعقيد المهام، وفي نفس العرض، نظر دين (2002) إلى الأمراض المرتبطة بالإجهاد باعتباره السبب الرئيسي في انخفاض مستويات الإنتاجية في مكان العمل (Ekienabor, 2016, p:124). وقد أدى الضغط الهائل في العمل إلى الإجهاد، مما جعله العامل الأول على الإطلاق في تسبب المرض. ورأى (Dessler, 2000) أنه بالنسبة للمنظمات، فقد شملت فيها عواقب الإجهاد الوظيفي تخفيضات في كمية ونوعية الأداء الوظيفي، وزيادة التغيب عن العمل ودوران الوظائف، وزيادة المظالم وتكاليف الرعاية الصحية. كما خلصت دراسة شملت 46000 موظفاً إلى أن الإجهاد والاكتئاب قد يتسببان في طلب الموظفين الرعاية الطبية لمشكلات جسدية ونفسية غامضة، ويمكن أن يؤدي في الواقع إلى ظروف صحية أكثر خطورة (Ekienabor, 2016, p: 127). كما يمكن أن يؤدي الإجهاد في المكان العمل إلى بروز مجموعة من السلوكيات التي تحد من أداء الموظف منها: التغيب، الحوادث، المظالم والمشاكسات، الأداء الوظيفي الخاطئ، فقدان التركيز، فقدان الذاكرة على المدى القصير، الأخطاء، سوء المظهر الخارجي، ضعف العلاقات بين الموظفين (Stranks, 2005, p: 44).

إن كل تلك السلوكيات والممارسات الشخصية والتنظيمية السلبية التي نجمت عن الإجهاد الوظيفي ستؤثر بشكل سلبي على تحقيق الخطط المسطرة والنتائج المستهدفة لأداء العاملين وأداء المنظمة ككل.

4. الدراسات السابقة

أ- دراسة (القضاة، 2012)، بعنوان: أثر الاجهاد على أداء العاملين في المراكز الجمركية الحدودية في الأردن.

هدفت الدراسة الى بيان إثر الإجهاد علأداء العاملين في المراكز الجمركية الحدودية في الأردن، والتعرف على مستوى الإجهاد والأداء لدى العاملين في المراكز الجمركية الحدودية في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة، التي تكونت من (405) من العاملين في سبعة مراكز جمركية حدودية، وتوصلت الدراسة في النتائج الاتية: كان مستوى الإجهاد لدى العاملين في المراكز الجمركية الحدودية بدرجة متوسطة، ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المراكز الجمركية الحدودية كان بدرجة عالية، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين اجابات افراد عينة الدراسة تعزي لمتغير مكان العمل عند جميع مجالات الإجهاد والأداء والأداة ككل. إضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) للإجهاد في أداء العاملين في المراكز الجمركية الحدودية.

ب- دراسة (Ekienabor, 2016)، بعنوان: تأثير الإجهاد الوظيفي على إنتاجية الموظفين والتزامهم. وكان الهدف من هذه الدراسة هو تحليل تأثير الإجهاد الوظيفي على إنتاجية الموظفين والتزام الموظفين الأكاديميين في جامعات نيجيريا. نطاق الدراسة شمل جميع الجامعات في نيجيريا. تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات الأولية. وأظهرت النتائج أن هناك تأثيراً للإجهاد الوظيفي على إنتاجية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك تأثير للإجهاد الوظيفي على التزام الموظفين. فعندما يكون مستوى الإجهاد عال دون وجود أي اهتمام إداري بمعالجته بالتالي ينخفض أداء الموظف؛ وضعف سمعة الشركة وفقدان الموظفين المهرة، تستدعي هذه الحالات اهتماماً فورياً من إدارة المؤسسة.

ج - دراسة (Khuong, Yen, 2016)، بعنوان: التحقيق في آثار الإجهاد الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظف - دراسة حالة في المنطقة الصناعية دونغ شوين، فيتنام. كان الغرض من هذا البحث هو تحليل آثار خمسة عوامل تتعلق بالعمل (عبء العمل، غموض الأدوار

تعارض الأدوار، وعلاقة العمل، والتطوير الوظيفي، وبيئة العمل) على ضغوط العمل والأداء الوظيفي للموظف في ستة صناعات مختلفة في المنطقة الصناعية دونغ شوين (Dong Xuyen) ، فيتنام. ولجمع البيانات الأولية، تم إرسال الاستبيان مباشرة إلى 378 من المشاركين. كان النهج الكمي الطريقة الرئيسية المستخدمة، مع تطبيق التقنيات الإحصائية، بما في ذلك الانحدار المتعدد، وتحليل المسار. ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة، كان لعوامل العمل هذه تأثير كبير وإيجابي على الإجهاد الوظيفي، وعلى العكس من ذلك، كان للإجهاد الوظيفي تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظف. بالإضافة إلى ذلك، وجد هذا البحث أيضًا أن التطوير الوظيفي لم يؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي للموظف، ولكن بشكل غير مباشر من خلال الإجهاد الوظيفي.

تعقيب: ما يميز هذه الدراسة أنها أجريت على صناعة الاسمنت ذات الخصوصية المتعلقة بصعوبة بيئة العمل، إذ تم ملاحظة أن الدراسات السابقة تناولت أثر الإجهاد الوظيفي على أداء العاملين في مجالات وقطاعات أخرى، وبحسب علم واطلاع الباحثين فإن هذه الدراسة هي الأولى التي تدرس أثر الإجهاد الوظيفي على أداء العاملين في مجال صناعة الاسمنت، وخاصة في الجزائر، فيما ترى، هل ستتطابق نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة التي توصلت إلى أن للإجهاد الوظيفي أو بعض مسبباته أثر سلبي على أداء العاملين.

5. الدراسة الميدانية

1.5. تصميم وإجراءات الدراسة:

1.1.5. تعريف بشركة "ساورة للإسمنت" ببشار

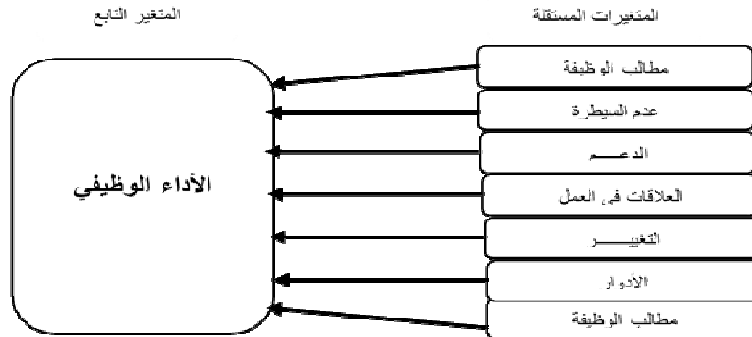
شركة "ساورة للإسمنت" SSC فرع المجمع الصناعي جيكا، هي شركة أسهم عنوانها ومقرها، المنطقة الصناعية ببشار، في منطقة بن زريق. تأسست منذ 2013 ملكية قاعدة التجارية، إنشاء ملكية المحل التجاري، أملاك الدولة، عدد عمالها حسب إحصائية 2018 حوالي 120 عاملا من كل المستويات. كما أن هيكل الشركة يتكون من: المديرية العامة، الأمانة العامة، مديرية المالية: مصلحة المحاسبة، المديرية التجارية وتتكون من المصلحة التجارية ومصلحة التسويق.

2.1.5. عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة إطارات وموظفي شركة الاسمنت والبالغ عددهم 64 موظفا، من مجتمع يتكون من حوالي 120 عاملا.

3.1.5. نموذج متغيرات الدراسة:

فيما يلي الشكل (1) الذي يبين نموذج الدراسة ويحدد المتغيرات المستقلة (مسببات الإجهاد الوظيفي) وعلاقتها بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي):



شكل (1) نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة (مسببات الإجهاد الوظيفي) وعلاقتها بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

4.1.5. أداة الدراسة:

تضمنت الاستبانة جزأين، كان الجزء الأول يتضمن المعلومات الشخصية للمستجوب من حيث الجنس والمؤهل التعليمي. أما الجزء الثاني فقد تعلق بالمتغير المستقل: العوامل المسببة للإجهاد الوظيفي وهي سبعة (07): مطالب الوظيفة، عدم السيطرة، الدعم، العلاقات في العمل، التغيير، الأدوار الغامضة والمتعارضة، بيئة العمل. أما الجزء الثالث من الاستبيان فتعلق بالمتغير التابع: الأداء الوظيفي.

وتم اعتماد مقياس ليكرت (**Likert Scale**) الخماسي، موافق بشدة/5، موافق/4، محايد/3، غير موافق/2، غير موافق بشدة/1. وقد أعطيت الاستجابات التدرج الآتي: 2.33-1 = منخفضة، و3.67-2.34 = متوسطة، و5-3.67 = مرتفعة.

5.1.5. صدق وثبات أداة الدراسة

• صدق الاستبيان: تم تصميم الاستبيان من طرف الباحثين بالاستعانة بعدد من الدراسات السابقة، كما تم عرضه على مجموعة من الخبراء والأساتذة المختصين، أخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار في تعديله إلى شكله النهائي الذي تم استخدامه في جمع بيانات الدراسة.

أما عن الصدق الاتساق البنائي للاستبيان، فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون لأبعاد ومحاور الاستبيان. وأبرزت نتائج حساب معاملات الارتباط Pearson Correlation بين جميع عبارات كل بعد من أبعاد الإجهاد الوظيفي كالتالي: مطالب الوظيفة (0.511)، عدم السيطرة (0.427)، الدعم (0.378)، العلاقات في العمل (0.642)، التغيير (0.425)، أدوار غامضة (0.562)، بيئة العمل (0.436). وكلها كانت معنوية إحصائياً، عند مستوى معنوية لكل منها أقل من 0.05. أما عن معاملات الارتباط بيرسون لأبعاد محوري الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي فكانت على التوالي: (0.706)، (0.686) وهما معنويان إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.05. أما الدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان، فقد بلغت 0.706 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية لأن قيمة SIG (مستوى المعنوية) هي أقل من مستوى الدلالة 0.05. ومنه تعتبر عبارات محاور الاستبيان صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

• حساب ثبات الاستبيان

من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرو نباخ تم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (1): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

محاو الاستبيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	النتيجة الاختبار
جميع عبارات محور الإجهاد الوظيفي	38	0.732	ثابت
جميع عبارات محور الأداء الوظيفي	11	0.811	ثابت
جميع فقرات الاستبيان	49	0.761	ثابت

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول (1) نجد أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ ذات قيم حسنة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بالإجهاد الوظيفي (0.732) والذي يضم 38 عبارة، وبلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بالأداء الوظيفي (0.811) والذي يضم 11 عبارة، وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت (0.761) بإجمالي 49 عبارة، وتلك المعاملات كلها أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

6.1.5 الأدوات الإحصائية والمقاييس المستخدمة:

تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الثبات ألفا كرو نباخ، معامل الارتباط بيرسون، اختبار التوزيع

الطبيعي (Tests of Normality)، نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، اختيار (VIF) واختيار (Tolerance).

7.1.5. استكشاف نوع توزيع البيانات: بإجراء اختبار Kolmogorov-Smirnov الذي يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50 كما في حالة دراستنا، وتظهر نتائجه أن مستوى المعنوية sig المتعلق بمحور الإجهاد الوظيفي بلغت sig=0.200، وهي أكبر من (0.05)، وأيضا بالنسبة لبيانات محور الأداء الوظيفي، إذ بلغت قيمة sig=0.200، وهي أكبر من 0.05. ومنه تدل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) أن بيانات إجابات أفراد العينة لجميع عبارات محاور الاستبيان تتبع للتوزيع الطبيعي.

2.5. وصف عينة الدراسة

جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية

المتغير	الجنس		العمر (سنة)			المجموع
	ذكر	أنثى	25 فأقل	35-26	50-36	
الفئة	58	6	15	31	16	64
التكرار	90.6	9.4	23.4	48.4	25.0	100
النسبة						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول (2) يتبين أن فئة الذكور تشكل الغالبية العظمى في عينة الدراسة بنسبة قدرها 90.6%، فيما لم تشكل فئة الإناث أقل من 10%. أما حسب متغير العمر، فإن الفئة العمرية (35-26 سنة) تشكل تقريبا نصف حجم العينة (48.4%)، مقابل ذلك، ما نسبته (3.1%) فقط لمن هم أكبر من 50 سنة. أما باقي مفردات العينة فتتقاسمها مناصفة تقريبا الفئتين العمريتين: (25 سنة فأقل) (36-50 سنة)

3.5. النتائج ومناقشتها

* مستوى الإجهاد الوظيفي والأهمية الترتيبية لأسبابه:

من خلال الجدول (03) نستنتج ما يلي:

- المتوسط الحسابي لمستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين في شركة "الساوره للإسمنت" ببشار بلغت قيمته (2.62)، وبانحراف معياري قدره (0.20)، وهو أقل من الواحد الصحيح. ويدل ذلك إلى تقارب آراء الأفراد تمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور. وهذا يدل على أن العينة من العاملين المستجوبين بالشركة -محل الدراسة- كان مستوى إجهادهم في العمل بدرجة متوسط.

- المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات المستجوبين على جميع العبارات المتعلقة بقياس مستوى الأداء الوظيفي لدى المؤسسة محل الدراسة بلغ حوالي (3.99)، وبانحراف معياري قدره (0.309)، وهو أقل من الواحد ويدل ذلك إلى تقارب آراء الأفراد بتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور. وهذا يدل على أن مستوى الأداء الوظيفي بالشركة محل الدراسة مرتفعا وبدرجة عالية.
- كان بعد مطالب الوظيفة ذا مستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.86)، وهذا يدل أن مطالب الوظيفة الأكثر تسببا في الإجهاد الوظيفي من الأبعاد الأخرى، ثم يليه بعد (عدم السيطرة)، إذ كان بمستوى فوق المتوسط وبمتوسط حسابي (3.62).
- كانت مسببات الإجهاد الوظيفي الأخرى أغلبها ذا مستوى منخفض وهي: الدعم، التغيير، بيئة العمل، أدوار غامضة ومتضاربة، العلاقات في العمل.

جدول رقم (3): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-Test	Sig	الأهمية
مطالب الوظيفة	3.86	0.37	18.21	0.000	مرتفع
عدم السيطرة	3.62	0.53	9.05	0.000	فوق المتوسط
الدعم	2.22	0.48	-12.65	0.000	منخفض
العلاقات في العمل	1.71	0.48	-20.75	0.000	منخفض
التغيير	2.01	0.88	-8.80	0.000	منخفض
أدوار متضاربة	1.90	0.54	-15.96	0.000	منخفض
بيئة العمل	1.98	0.52	-15.28	0.000	منخفض
الإجهاد الوظيفي	2.62	0.20	-14.97	0.000	متوسط
لأداء الوظيفي	3.99	0.31	24.88	0.000	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

4.5. اختبار الفرضيات:

1.4.5. اختبار الفرضية الأولى التي تنص: (يفترض أن بعد "مطالب الوظيفة" هو المسبب الأكبر أهمية للإجهاد الوظيفي للعاملين نظرا لطبيعة عمل الشركة محل الدراسة). من خلال النتائج السابقة لترتيب مسببات الإجهاد الوظيفي تبين أن بعد "مطالب الوظيفة" مستواه مرتفع وبمتوسط حسابي قدره (3.86) والأكبر على الإطلاق من بقية المسببات الأخرى، وبهذا نقبل الفرضية الأولى وهي صحيحة.

2.4.5. اختبار الفرضية الثانية التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) للإجهاد الوظيفي ومسبباته (مطالب الوظيفة، عدم السيطرة، الدعم، العلاقات في العمل، التغيير، أدوار غامضة، بيئة العمل) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة "الساوره للأسمنت بشار".

قبل استخدام طريقة تحليل الانحدار الخطي المتعدد ولبناء النموذج في ضوء أسس إحصائية يجب التأكد من توفر الشروط اللازمة لذلك. وبعد إجراء عملية التحليل لذلك تبين أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل في هذه الدراسة تراوحت بين 1.11 و 1.42، وهي أقل من (10)، حيث يفترض في مثل هذه الدراسات أن لا يتجاوز معامل تضخم البيانات للمتغيرات المستقلة قيمة (10)، وأيضا من خلال قيم (Tolerance) للمتغيرات المستقلة التي تتراوح بين 0.70 و 0.90، وكلها أكبر من قيمة 0.2، مما يشير إلى أن جميع القيم تأتي ضمن الحدود المقبولة. وهذا ما يؤكد عدم وجود مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وعدم تداخلها مع بعضها، وهذا ما نعتبره ملاءمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار المتعدد.

ومن خلال الجدول (4) يتبين من جدول تحليل الانحدار المتعدد ما يلي:

معامل الارتباط بيرسون (r): بلغ $r = 0.365$ ، وهو غير دال إحصائيا، حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت (Fcal=1.288) وأن قيمة $SIG = 0.303$ المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين جميع أبعاد المتغير المستقل مسببات الإجهاد الوظيفي (مطالب الوظيفة، عدم السيطرة، الدعم، العلاقات في العمل، التغيير، أدوار غامضة، بيئة العمل) معاً و(الأداء الوظيفي) وفقا لآراء المستجوبين وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0). أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لمسببات الإجهاد الوظيفي (مطالب الوظيفة، عدم السيطرة،

الدعم، العلاقات في العمل، التغيير، أدوار غامضة، بيئة العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة "الساورة للأسمنت" ببشار.

جدول (4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار للفرضية الثانية

المعنوية الجزئية / معاملات الانحدار المتعدد				القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار المتعدد	
SIG) (t	B	معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة	R ²	r	SIG) (قيمة F المحسوبة
0.036	2.144	3.00	B0 = (Constant) ثابت	0.13	0.37	0.303	1.228
0.266	1.124	0.26	B1 = مطالب الوظيفة				
0.673	0.424	0.06	B2 = عدم السيطرة				
0.372	-	-	B3 = الدعم				
0.762	0.305	0.05	B4 = العلاقات في العمل				
0.144	-	-	B5 = التغيير				
0.125	1.558	0.24	B6 = أدوار غامضة				
0.594	-	-	B7 = بيئة العمل				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

3.4.5. اختبار الفرضيات الفرعية:

** فرضيات العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

من خلال نتائج التحليل الإحصائي التي يعرضها الجدول (5) نستنتج ما يأتي:

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين (مطالب الوظيفة، عدم السيطرة، الدعم، العلاقات في العمل، التغيير، أدوار غامضة، بيئة العمل) كل

متغير على حده على (الأداء الوظيفي) حيث أن قيم SIG المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

• ليس هناك أثر للإجهاد الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة محل الدراسة. وهي نتيجة مخالفة لكل الدراسات السابقة التي تؤكد أن هناك أثراً للمتغير الأول على الثاني، وأثر عكسي كذلك. ولعل السبب يكمن في أن الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة محل الدراسة كان مرتفعاً، والإجهاد الوظيفي بمستوى متوسط. ومن ناحية أخرى، كانت أغلب مسببات الإجهاد منخفضة باستثناء متغيري مطالب الوظيفة وعدم السيطرة فإيهما كانا مرتفعين. كذلك تتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما هو مقرر في الأدبيات حول الإجهاد وعلاقته بالأداء التي سبق سردها، إذ أن الإجهاد المنخفض والمتوسط يكونان محفزين للأداء الوظيفي، إذ قد يمثل تحدياً في هذه الحالة. أما إذا ارتفع الإجهاد الوظيفي بمستوى غير محتمل فإنه من المؤكد أن يصبح إتهاكاً تنعكس نتائجه على الفور إلى أداء وظيفي سلبي ومنخفض وهذا الأخير لم تصل إليه حالة دراستنا..

جدول (5) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية

نتيجة الاختبار	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		اختبار العلاقة بين	
	R ²	r	(SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير التابع	متغير المستقل
نقبل H ₀	0.03 2	0.18	0.155	2.075	الأداء الوظيفي	مطالب الوظيفة
نقبل H ₀	0.00 3	0.057	0.653	0.204		عدم السيطرة
نقبل H ₀	0.02 8	0.166	0.189	1.765		الدعم
نقبل H ₀ ÷	0.00 2	0.047	0.713	0.136		العلاقات في العمل
نقبل H ₀	0.03 5	0.188	0.136	2.278		التغيير
نقبل H ₀	0.02 2	0.149	0.241	1.404		أدوار غامضة
نقبل H ₀	0.01	0.102	0.423	0.65		بيئة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 25

6. الخاتمة

عالجت دراستنا هذه مسببات الإجهاد لدى العاملين في شركة "الساورة للإسمنت" ببشار في مكان عملهم، ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي لهم. وكشفت الدراسة ما يلي:

* أن المستوى العام للإجهاد الوظيفي للعاملين كان متوسطاً، أي أنه من المستوى المقبول والمتكيف، بل حتى الطبيعي المصاحب للعمل عادة، إذ من المرجحاً أنها تسبب أثراً سلبياً على أداء العاملين.

* كان بعد "مطالب الوظيفة" الأكبر أهمية من حيث ترتيب مسببات الإجهاد لدى العاملين، وبمستوى مرتفع، ومتوسطه حسابي (3.86)، وهذا يدل أن مطالب الوظيفة الأكثر تسبباً في الإجهاد الوظيفي أكثر من غيرها من المسببات، وهو يثبت صحة الفرضية الأولى.

* كان بعد "عدم السيطرة"، دون مستوى فوق المتوسط، وبمتوسط حسابي (3.62).

* أما باقي مسببات الإجهاد الوظيفي فكان أغلبها ذا مستوى منخفض وهي: الدعم، التغيير، بيئة العمل، أدوار غامضة ومتضاربة، العلاقات في العمل.

* كشف اختبار الفرضية الثانية من خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد، أنه ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ للإجهاد ومسبباته معاً على أداء العاملين، إذ كان مستوى الأداء الوظيفي مرتفعاً يقابله مستوى متوسط لمستوى الإجهاد الوظيفي، وهي نتيجة معقولة ومقررة في الأدبيات أن لا أثر للإجهاد هنا على الأداء، ونرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية.

* كشف اختبار الفرضيات الفرعية من خلال تحليل الانحدار البسيط أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ذو مستوى معنوية عند $(\alpha = 0.05)$ لكل من مسببات الإجهاد (كل على حدة) على أداء العاملين في الشركة محل الدراسة.

ومن خلال هذه النتائج السالفة الذكر، تقترح الدراسة على القائمين على شركة "الساورة للإسمنت" ببشار ما يلي:

- تقليل عبء العمل على العاملين من خلال إعادة تصميم العمل بشكل مناسب والإدارة الفعالة من خلال تخصيص الوظيفة بشكل مناسب.
- ومراعاة القدرات والمهارات للعاملين عند إسنادهم أو تكليفهم بوظائف، وكذا مساعدة العاملين بما يمكنهم من أداء أعمالهم وتزويدهم بالمعلومات اللازمة.
- منح السلطة الكاملة لأداء العمل المفوض إليهم، وعدم تدخل الآخرين في ذلك إلا لأمر ضروري.

-تعزيز مبدأ مشاركة العاملين في عملية صنع القرار، لا سيما فيما له علاقة مباشرة بهم.
-تقترح الدراسة أن تولي إدارة الشركة موضوع الإجهاد أهمية كبيرة في سياستها وبرامجها المستقبلية، وتديره بشكل دوري وفعال لتجنب أثاره السيئة على الفرد والشركة ككل.

7.المراجع:

1. القضاة، أسامة علي فالح (2012)، أثر الإجهاد على أداء العاملين في المراكز الجمركية الحدودية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال والمال، جامعة آل البيت – المفرق، الأردن
2. بدوي، أحمد زكي (1992)، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، لبنان.
3. برهم، بلال يوسف محمود (1996)، مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها: دراسة ميدانية لآراء الموظفين العاملين في دائرة الجمارك في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن.
4. حوامدة، باسم علي (2007)، مستوى الإجهاد الوظيفي لدى موظفي جامعة جرش الخاصة بالأردن - دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مجلد 23، عدد 1، ص 339 – 367، مصر
5. عامر، عبد الناصر السيد (2018)، نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية (الأسس والتطبيقات والقضايا)، الجزء الثاني، دار جامعة نايف للنشر، البلد
6. علاوي، عرين يونس (2018)، أثر تطبيق نظام البصمة الالكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر المديرين والمعلمين في مدارس قصبة المفرق ، رسالة ماجستير ، كلية علوم التربية، جامعة آل البيت ، الأردن.
7. Arroba,Tanya and Kim James ,(1992) Pressure at work : a survival guide For managers, London, Mc-Graw-Hill Book Campany .
8. Al-Omari, Khaled and Haneen Okasheh (2017),The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan, International Journal of Applied Engineering Research, Volume 12, Number 24. Pp 15544-15550.
9. Ekienabor E. E (2016) ,IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEES' PRODUCTIVITY AND COMMITMENT , International Journal for Research in Business, Vol. 2 Issue 5. Pp 124-133.
10. Jehangir, Muhammad and Nasir Kareem, Ayaz Khan, . Shaheed Soherwardi,(2011), EFFECTS OF JOB STRESS ON JOB

PERFORMANCE & JOB SATISFACTION, INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS, VOL 3, NO 7 .

11. JOHN B. ARDEN (2002), Surviving Job Stress: HOW TO OVERCOME WORKDAY PRESSURES, The Career Press, Book-mart Press, Franklin Lakes, USA.

12. Khuong, Mai Ngoc and Vu Hai Yen (2016), Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance - A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam, International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 7, No. 2. Pp 31-37.

13. Murali, Sharmilee Bala, Abdul Basit, and Zubair Hassan (2017), IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE, International Journal of Accounting & Business Management, Vol. 5 (No.2. pp 13-33.

14. Roe, Robert A.,and Fred R H Zijlstra, (2000), Work pressure. Results of a conceptual and empirical analysis, <https://www.researchgate.net/publication/230627007>

15. Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge (2013) , Organizational Behavior, United States of America, Ed 15, Prentice Hall, USA.

16. Stranks, Jeremy, (2005), Stress at Work: Management and Prevention,, First published, Elsevier Butterworth-Heinemann, London,

17. T. M. Fraser, (1983), HUMAN STRESS, WORK AND JOB SATISFACTION: A CRITICAL APPROACH, Geneva, INTERNATIONAL LABOUR OFFICE GENEVA, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH, SERIES No. 50.