



مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

ضغوط العمل الإقتصادية والسياسية والأداء الوظيفي لموظف بمدبغة الهضاب العليا الجلفة

Economic and political work pressures and job performance of an employee in the plateau tannery in the state of djelfa

حليس وردة، Helis Warda^{1*}، ouardah2@gmail.com

¹ دكتوراه، جامعة زيان عاشور - الجلفة - (الجزائر)

تاريخ النشر: 2023/06/05

تاريخ القبول: 2023/05/30

تاريخ الإرسال: 2022/12/19

الكلمات المفتاحية

ملخص

يعتبر موضوع ضغوط العمل من بين أهم المواضيع التي أثارت اهتمام الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة، نظرا لكونه احد أهم المؤشرات الدالة على تحقيق المنظمة لأهدافها، وقدرات موظفيها على انجاز المهام المسندة إليهم .

ضغوط العمل ؛ الضغوط الاقتصادية؛ الضغوط السياسية؛ الأداء الوظيفي

ضغوط العمل هي محصلة تفاعل بين العوامل الداخلية في بيئة العمل والعوامل الخارجية المحيطة بالمؤسسة والتي تؤدي إلى حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي للفرد مما ينعكس على أدائه داخل مكان العمل وهذا ما يسبب له شعور بعدم الرضا والرغبة في ترك العمل .

تصنيف JEL: L10

Abstract

The subject of work stress is among the most important topics that aroused the interest of researchers and thinkers in the field of management, given that it is one of the most important indicators of the organization's achievement of its goals, and the capabilities of its employees to accomplish the tasks assigned to them.

Work stress is the result of interaction between the internal factors in the work environment and the external factors surrounding the institution, which lead to a state of psychological and physical imbalance for the individual, which is reflected in his performance inside the workplace, and this causes him to feel dissatisfied and desire to leave work.

Keywords

Work pressures ; economic pressures ; political pressures; job performance ;

JEL Classification Codes : L10

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: ouardah2@gmail.com

- مقدمة:

إن ضغوط العمل هي ناتج لعوامل بيئة محيطية بالفرد تولد حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي لديه مما ينعكس على أدائه الوظيفي داخل المنظمة ، حيث نجد أن ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه المنظمة ، والتي تعمل على اكتشافها وعرفة أهم المصادر المسبب لها ، وكيفية التعامل معها .

تعد ضغوط العمل من المظاهر التي لا يمكن تجاهلها داخل المنظمة ، حيث تأثر على كل أفراد المنظمة سواء كان مروسا أو رئيسا ، وتختلف استجابة الفرد لهذه الضغوط من شخص لآخر ، قد يكون تأثيرها إيجابي على البعض و سلبي على البعض الآخر ، بالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة تأثر على تحقيق أهدافها .

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكال التالي :

- ما مدى تأثير الضغوط العمل الإقتصادية و السياسية على الأداء الوظيفي للموظف داخل المنظمة ؟

من خلال هذا المقال سنحاول التطرق الى تعريف ظغوط العمل و علاقتها بالأداء الوظيفي و ام الخصائص التي تتميز بها :

1- تعريف ضغوط العمل :

ويرى بعض الباحثين أن ضغوط العمل عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية . (فليه، 2009، ص305)

كذلك يعرف ضغط العمل " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" . (الباقي، 2001، ص283)

2- نماذج ضغوط العمل و علاقتها بالأداء الوظيفي . megline/ yerks.

تؤكد العديد من الدراسات على ضرورة أن يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط لأن ذلك من شأنه أن يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائه وفي هذا المجال يمكن الإشارة إلى نموذجين . (العميان، 2008، ص171-172)

1_ نموذج: yerk- dadson

وبموجب هذا النموذج فإنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته ،وتفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك ينشطه ومن ثم لن يظهر أي تحسين في الأداء ،ومن ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإنه سيبدل جهدا .

2_ نموذج: megline:

يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي challenge يرى أن المشاكل والصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء ويفترض النموذج انه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفض فإنه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء ،ولكن وجود مستوى متوسط من

الضغوط يتيح فرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسن مستوى أدائه ، أما إذ كان مقدار الضغط عالياً فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتور همته .

3- خصائص ضغوط العمل :

تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص ، ومن أهم تلك الخصائص نذكر مايلي:

1- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد ، بحيث يمكن أن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل و أيضا الإبداع والابتكار .

كذلك يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي .

2- وتوجد ضغوط العمل في مكان العمل بشكل دائم ، فإزدحام المكاتب ، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات...، يشكل ضغط على تفكير الموظف وأصابه وحالته المزاجية. (عامر و عبد الوهاب، 1998، ص373)

3- يختلف الأفراد في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه ضغوط العمل الموجودة ، فكثرة العمل وإزدحام أوقاته يعني قلقا وتوترا عند البعض ، بينما يختلف عند البعض ويعتبره فرصة للتحدي وإثبات الذات ، بينما انخفاض مستوى الأداء للفرد الموظف عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغيابا لفرص النجاح التي يريدونها ، في حين يراها البعض على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات. (عامر و عبد الوهاب، 1998، ص375)

4- تعريف الأداء الوظيفي .

أما توماس جيلبرت thomas gilbert فيتكلم عن الأداء ويؤكد بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء ،ذلك لان السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يبقى من اثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل ،أي مخرج أو نتاج أو النتائج أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز ،انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا . (درة، 2003، ص97)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن أداء الفرد يتمثل في انجازه لمجموعة من المهام والأنشطة المكونة لعمله

وكذلك عرف الأداء على انه : "انجاز هدف أو أهداف المؤسسة . " (بلوط، 2000، ص360)

كما عرف الأداء بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (الحسيني، 2000، ص231)

5- محددات الأداء الوظيفي:

يتمثل الأداء في المجهود الذي يبذله الفرد العامل داخل المنظمة ، ويكون ذلك وفق القدرات و إدراك الفرد للمهام الوظيفية ، لذلك نجد أن الأداء هو حوصلة لجهد الفرد وقدرات و المهام الموكلة له ، أي استغلال الطاقات الجسمية والعقلية للفرد من اجل انجاز المهام المتعلقة بالوظيفة ، فالفرد كلما حصل على حوافز تتناسب مع احتياجاته دفعه ذلك إلى بذل جهد اكبر .

أما القدرات هنا نقصد بها الصفات التي يتميز بها الشخص عن غيره من الأفراد العاملين بالمنظمة والتي يستعملها لإنجاز مهام وظيفته ، بالإضافة إلى معرفة الفرد العامل لدوره ، و الذي يتمثل في الأنشطة والسلوك الذي يتبعه في القيام بمهامه.

و لكي يحقق الفرد العامل مستوى أداء فعال ، يجب أن يكون هنالك تكامل و اتفق في مكونات الأداء،في حالة إذا كان الفرد العامل يقوم ببذل جهد اكبر ، وهو يمتلك قدرات متوسطة و يعرف دوره و مهام وظيفته يكون أدائه مقبولا ، و العكس إذا كان الفرد العامل يبذل جهدا كبيرا و لا يعرف دوره يكون أدائه منخفض،و أيضا إذا كان عنده قدرات عالية و يعرف دوره و مهام وظيفته لكنه لا يقدم الأداء المطلوب يكون مستواه منخفض .

إلا انه في بعض الحالة قد تتوفر جميع الشروط في الفرد العامل من بذل الجهد و القدرات و معرفة الدور و مهام الوظيفة إلا انه يواجه عراقيل تشكل حاجز أمامه للقيام بدور داخل المنظمة. (حسن، 2000، ص216)

6- أبعاد الأداء

سنقوم بعرض أهم الأبعاد التي تناولها الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة بصافه عامة والسلوك التنظيمي بصفة خاصة حول الأداء الوظيفي مع الإشارة إلى العوامل التي تؤثر على أداء الأفراد داخل مكان عملهم

و هنالك أربعة أبعاد للأداء تمثل الأداء الشامل هي : البعد الاقتصادي ، التنظيمي ، الاجتماعي و البيئي (شرف الدين، 2012، ص51)

1_ البعد الاقتصادي : والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ،ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية .

2_ البعد التنظيمي للأداء : يقصد بالأداء التنظيمي الطرق و الكيفية التي تعتمدھا المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء ،مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكله التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية ، وهذا يعني انه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية أخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية .

إذا نستنتج مما سبق ، أن هذه المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقييم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى ،قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية .

3_ البعد الاجتماعي للأداء : يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم ،لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم ، وتتجلى أهمية هذا الجانب، في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي ، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية ، فكما هو معروف في أدبيات التسبير أن جودة التسبير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية ، لذا ينصح إعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة ، أي لكل ماله صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات ، أزمات ...)

4_ البعد البيئي : والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها . (شرف الدين، 2012، ص52)

7 - إدارة الأداء:

إدارة الأداء هي من أحد المستجدات المهمة في تسيير الموارد البشرية و أول من استخدم هذه العبارة

" مايكل بير و روبرت روه " ، و جاء هذا المفهوم عن إدراك الحاجة و إخفاق مختلف أنظمة التقييم في الوصول إلى نتائج المراد التوصل إليها (Armstrong, 2000, P1).

أيضا إدارة الأداء هي نظام مفتوح يحتوي على مدخلات بشرية و تقنية و مادية التي تستعمل في تحقيق الأداء ، و مجموعة من العمليات التي تؤثر في ما بينها ، ومن خلال هذا التفاعل الحاصل بين هذه العمليات يتمكن النظام من تحقيق أهدافه المتمثلة في المخرجات. (السلمي، 2001، ص135)

تهتم إدارة الأداء بتصميم العمل و تحديد معاييرهم و تطوير الأهداف و التعامل مع المشاكل التي تعيق إدارة الأداء من خلال تبادل النصائح و المشورة بين القادة و فرق العمل للوصول إلى كيفية حلها ، واتخاذ القرارات و تنفيذ عقد الأداء ، ووضع خطط لتطوير أداء الأفراد خلال أدائهم لعملهم (مصطفى، 2002، ص4).

و لتحقيق المنظمة لأهدافها يجب أن يقوم الفرد بالعديد من المهام و الأنشطة ، وهذا اعتمادا على جهد بشري أو الإعتماد على الجهد البشري و الآلة ، و الحرص على وجود آليات توجيه الأداء و العمل على تطويره و تحسينه لتجنب أي مشاكل أو إنحراف أهداف الأداء إلى إتجاهات مغايرة. (السلمي، 1998، ص37)

و لنجاح إدارة الأداء يجب توفر بعض العوامل التي تساعد على ذلك و نذكر منها:

_ العمل على تحديد أداء كل فرد في المنظمة .

_ إعادة توصيف مهام الرؤساء لضمان مسؤولية إدارة الأداء .

الجدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعء الضغوط الاقتصادية .

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات الخاصة ببعء ضغوط الاقتصادية
غير موافق	2	1,41028	2,5745	01 راتبك يلبي احتياجاتك المعيشية .
محايد	1	1,50823	2,8298	02 الأجر الذي أتقاضه لا يتناسب مع خبراتي و مؤهلاتي العلمية .
غير موافق	3	1,26250	2,4043	03 توجد حوافز و مكافآت مادية تكافئ الجهد الذي أقوم به .
متوسط	//	1,13495	2,602 8	الاتجاه العام لبعء الضغوط الاقتصادية

المصدر: من إعداد صاحبة البحث بناءً على مخرجات (SPSS).

يتضح من نتائج الجدول أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على إجمالي عبارات بعء الضغوط الاقتصادية ، إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح (2.602) و انحراف معياري قدره (1.134) مما يعني عدم وجود تباين في إجابات عينة الدراسة حول ماجاء في هذا البعد .

وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للبعء الخاص بالضغوط الاقتصادية تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- الفقرة رقم (01) التي تضمنت « الأجر الذي أتقاضه لا يتناسب مع خبراتي و مؤهلاتي العلمية.» جاءت في المرتبة الأولى حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال " الحياد"، بمتوسط الحسابي (2.829) وانحراف معياري قدره (1.508) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة مما يدل لنا أن نظام الأجور في المؤسسة يحظى بنوع من الغموض وان الأفراد ليسوا راضين كل الرضى عن الأجور التي يتلقونها في مقابل أدائهم لمهامهم .

- **الفقرة رقم (02)** التي تضمنت « راتبك يلبي احتياجاتك المعيشية » جاءت في المرتبة الثانية حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "غير موافق"، بمتوسط الحسابي (2.574) وانحراف معياري قدره (1.410) مما يدل أن الرواتب التي يتحصل عليها العاملين في المؤسسة لا تكفي لتلبية متطلباتهم الشخصية و العائلية وهذا ما نجده متطابق مع الفقرة السابقة لنفس البعد.

- **الفقرة رقم (03)** التي تضمنت « توجد حوافز و مكافآت مادية تكافئ الجهد الذي أقوم به .» جاءت في المرتبة الثالثة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "غير موافق"، بمتوسط الحسابي (2.404) وانحراف معياري قدره (1.262) مما يدل غياب نظام للحوافز المادية داخل المؤسسة يشجع الأفراد ذوي المهارات العالية على أدائهم المميز وهذا ما يتسبب في وجود نوع من الإحباط بين العاملين لإهمال الجانب التحفيزي لهم بصورة واضحة .

الجدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد الضغوط السياسية

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات الخاصة ببعد الضغوط السياسية
محايد	1	1,34859	2,9149	04 هنالك تميز من قبل الإدارة ما بين العاملين بناء على انتماءهم السياسي .
غير موافق	3	,85541	2,0851	05 هنالك تمييز من قبل الإدارة في تطبيق القوانين و التشريعات على العاملين بناء على انتماءاتهم السياسية
غير موافق	2	1,03456	2,1277	06 يوجد نوع من التفاهم بيني وبين زملائي رغم انتماءاتنا السياسية
متوسط	//	,83004	2,3759	الاتجاه العام لبعد الضغوط السياسية

المصدر: من إعداد صاحبة البحث بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من نتائج الجدول أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على إجمالي عبارات بعد الضغوط السياسية ، إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح (2.375) و انحراف معياري قدره (0.830) مما يعني عدم وجود تباين في إجابات عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد .

وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للبعد الخاص بالضغوط السياسية تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- **الفقرة رقم (04)** التي تضمنت « هنالك تميز من قبل الإدارة مابين العاملين بناء على انتماءهم السياسي » جاءت في المرتبة الأولى حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال " الحياد"، بمتوسط الحسابي (2.914) وانحراف معياري قدره (1.348) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة

- **الفقرة رقم(05)** التي تضمنت « يوجد نوع من التقاهم بيني وبين زملائي رغم انتماءاتنا السياسية » جاءت في المرتبة الثانية حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "غير الموافق"، بمتوسط الحسابي (2.127) وانحراف معياري قدره (1.034) مما يدل على أن العاملين في مديعة الهضاب العليا يعانون من ضغوط بسبب انتماءاتهم السياسية مما يحول دون تعاملهم مع بعضهم البعض بشكل طبيعي وهذا ما يؤثر على أدائهم بصفة عامة

- **الفقرة رقم (06)** التي تضمنت « هنالك تمييز من قبل الإدارة في تطبيق القوانين و التشريعات على العاملين بناء على انتماءاتهم السياسية » جاءت في المرتبة الثالثة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "غير موافق"، بمتوسط الحسابي (2.085) وانحراف معياري قدره (0.855) مما يدل على أن أنظمة الإدارة تعمل بشكل سوي دون التفريق بين عامل وآخر وهذا ما توضحه العبارة السابقة كون أن التميز ينشأ بين العاملين فقط وليس بين الإدارة و العاملين

الجدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعء الأداء الوظيفي.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأداء الوظيفي	رقم
محايد	1,25846	2,6383	أقوم بانجاز عملي في الوقت المحدد .	07
محايد	1,19085	2,8723	التزم بتنفيذ الأنظمة و القوانين المعمول بها داخل المؤسسة	08
محايد	1,13232	3,0213	تتوفر لدي الرغبة و الحماس لانجاز المهام الموكلة لي .	09

10	لدي القدرة على التكيف مع مستجدات العمل و الحالات الطارئة .	3,1489	1,31841	2	محايد
11	أنجز عملي بدقة في الوقت المحدد له	3,2128	1,35030	1	محايد
12	التزم بأوقات العمل الرسمي .	3,1277	1,48349	3	محايد
13	لدي الرغبة في تحسين مستوى أدائي .	3,1064	1,49250	4	محايد
14	امتلك القدرة على الحوار و إدارة النقاش و التواصل مع الزملاء	2,7234	1,39412	11	محايد
15	أقوم بالتخطيط لعملي قبل أن أنفذه.	2,9362	1,25809	9	محايد
16	أسعى إلى تنفيذ أعمالي بكفاءة و فعالية .	3,0426	1,35064	6	محايد
17	تتوفر لديا الرغبة في التعامل مع الزملاء .	3,0638	1,30890	5	محايد
18	أحرص على تحسين مستوى أدائي بصفة مستمرة	2,9362	1,49498	8	محايد
الاتجاه العام للمتغير التابع الأداء الوظيفي		2,9858	,94110	//	متوسط

المصدر: من إعداد صاحبة البحث بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من نتائج الجدول أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على إجمالي عبارات محور الأداء الوظيفي ، إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح (2.985) و انحراف معياري قدره (0.941) مما يعني عدم وجود وجود تباين في إجابات عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد .

وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للمحور الخاص بالأداء الوظيفي تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- **الفقرة رقم (07)** التي تضمنت « أنجز عملي بدقة في الوقت المحدد له .» جاءت في المرتبة الأولى حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال " الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.212) وانحراف معياري قدره (1.350) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة

- **الفقرة رقم(08)** التي تضمنت « لدي القدرة على التكيف مع مستجدات العمل و الحالات الطارئة . » جاءت في المرتبة الثانية حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.148) وانحراف معياري قدره (1.318) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة

- **الفقرة رقم (09)** التي تضمنت « التزم بأوقات العمل الرسمي . » جاءت في المرتبة الثالثة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.127) وانحراف معياري قدره (1.483) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- **الفقرة رقم (10)** التي تضمنت « لدي الرغبة في تحسين مستوى أدائي .» جاءت في المرتبة الرابعة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.106) وانحراف معياري قدره (1.492) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة

- **الفقرة رقم(11)** التي تضمنت « تتوفر لديها الرغبة في التعامل مع الزملاء .» جاءت في المرتبة الخامسة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.063) وانحراف معياري قدره (1.308) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة

- **الفقرة رقم (12)** التي تضمنت « أسعى إلى تنفيذ أعمالي بكفاءة و فعالية . » جاءت في المرتبة السادسة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.042) وانحراف معياري قدره (1.350) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- **الفقرة رقم (13)** التي تضمنت « تتوفر لدي الرغبة و الحماس لانجاز المهام الموكلة لي.» جاءت في المرتبة السابعة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (3.021) وانحراف معياري قدره (1.132) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- **الفقرة رقم(14)** التي تضمنت « احرص على تحسين مستوى أدائي بصفة مستمرة » جاءت في المرتبة الثامنة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (2.936) وانحراف معياري قدره (1.494) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- **الفقرة رقم (15)** التي تضمنت « أقوم بالتخطيط لعملي قبل أن أنفذه.» جاءت في المرتبة التاسعة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (2.936) وانحراف معياري قدره (1.258) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- **الفقرة رقم (16)** التي تضمنت « التزم بتنفيذ الأنظمة و القوانين المعمول بها داخل المؤسسة » جاءت في المرتبة العاشرة حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال " الحياد"، بمتوسط الحسابي (2.872) وانحراف معياري قدره (1.190) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- **الفقرة رقم (17)** التي تضمنت « امتلك القدرة على الحوار و إدارة النقاش و التواصل مع الزملاء» جاءت في المرتبة الحادي عشر حيث كان اتجاه المستجوبين لهاته الفقرة في مجال "الحياد"، بمتوسط الحسابي (2.723) وانحراف معياري قدره (1.394) أين التزم اغلب المستجوبين الحياد حول هذه الفقرة .

- خاتمة :

وفي ضوء ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يمكن أن تحدثها ضغوط العمل على الأفراد العاملين بمنظمات الأعمال من الناحية النفسية والصحية والسلوكية بالتالي فإننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداء متميزاً أو تركيزاً في مهام العمل أو حرصاً على مستوى ما يقدم من خدمات أو إنتاج ، ما لم تتم تثقيف هؤلاء الأفراد ليتمكنوا من التعامل مع مختلف هذه الضغوط التي تواجههم ، مما يؤدي إلى زيادة قدرتهم على التفاعل والتكيف ،ويحد من الآثار السلبية ،وبجانبه ذلك يجب على المنظمات الحرص على إتباع العديد من الاستراتيجيات والأساليب التي تعمل على إزالة أسباب ومصادر هذه الضغوط بالإضافة إلى الحد من أثرها السلبية .

تمر ضغوط العمل بعدة مراحل تبدأ بمرحلة التعرض لضغط ثم مرحلة ثانية متمثلة في رد الفعل أي التعامل مع الضغط ثم مرحلة ثالثة وهي مرحلة مقاومة و محاولة التكيف مع الضغط أما بالنسبة للمرحلة الرابعة فهي مرحلة التعب و الإنهاك .

كم انه توجد عدة مصادر لضغوط العمل فقد تكون نابعة من الفرد في حد ذاته كما قد تكون مصدرها المنظمة التي يعمل بها الفرد و قد تكون داخلية ناتجة عن البيئة العمل كما قد تكون خارجية ناتجة عن العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية وغيرها.

لضغوط العمل آثار مختلفة فقد تكون لها آثار ايجابية تساعد على زيادة الأداء و الإنتاج في المؤسسة كما قد تكون سلبية تؤدي إلى خفض من الأداء نتيجة لعدم الرضا من قبل الفرد مما يؤدي إلى التقليل في الإنتاج ومنه خسارة المؤسسة.

- قائمة المراجع:

- 1- Armstrong, M. (2000). performance mangement :Key strategies and practical guidelines. London dover: second edition ,krgan page.
- 2- احمد سيد مصطفى. (2002). إستراتيجية إدارة الموارد البشرية و التطوير الوظيفي . مؤتمر التطوير الوظيفي الأول كلية التجارة ، جامعة بنها ، الكويت .

- 3- السلمي. (1998). تطوير أداء و تجديد المنظمات. القاهرة: دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع.
- 4- حسن إبراهيم بلوط. (2000). إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي . دار النهضة العربية ،الطبعة الاولى : بيروت .
- 5- راوية محمد حسن. (2000). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع.
- 6- سعيد يس عامر، و علي محمد عبد الوهاب. (1998). الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة. القاهرة: مركز وابد سيرفيس للاستشارات و التطوير الإداري ، ط2.
- 7- صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2001). السلوك التنظيمي في المنظمات. الدار الجامعية.
- 8- عبد الباري إبراهيم درة. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات . عمان : المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 9- علي السلمي. (2001). إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية. القاهرة، مصر: مكتبة الإدارة الجديدة، دار غريب لطباعة و النشر و التوزيع.
- 10- فاروق عبده فلييه. (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار الميسرة لنشر والتوزيع ، الطبعة 2.
- 11- فلاح حسن عداي الحسيني. (2000). الإدارة الإستراتيجية ، عمان: دار وائل لنشر ،الطبعة الاولى .
- 12- محمود سلمان العميان. (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال . الأردن: دار وائل لنشر ، الطبعة 4.
- 13- مومن شرف الدين. (2012). دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس بسطيف .