

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين

Work pressure and its impact on worker performance

وهيبة عيشاوي¹، مصطفى عوفي²¹ جامعة البلدية 2(الجزائر)، aicwahiba@yahoo.fr² جامعة باتنة 1 (الجزائر)، rahma0104@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/01/24 تاريخ القبول: 2020/11./04 تاريخ النشر: 2020/11 /09

Abstract:

this study aims to know the effects of work stress on employee performance and to know its causes and sources. We carried out this study at the OPGI in Algiers, and we used exhaustiveness and we relied on the descriptive approach and the questionnaire as the main tool in our research, and we found that work pressures of different types adversely affect workers' performance, which negatively reflects on their performance and behavior, and reduces their motivation and reflects on the organization as a whole.

Keywords: pressure, work, performance, work pressor, worker

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة آثار ضغوط العمل على أداء العاملين والإطلاع على أسبابها ومصادرها، وقد قمنا بهذه الدراسة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالجزائر، واستخدمنا المسح الشامل واعتمدنا على المنهج الوصفي والإستمارة كأداة في البحث وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن ضغوط العمل باختلافها تؤثر سلبا في أداء العاملين لعملهم وهذا ما ينعكس سلبا على مردوديتهم وسلوكاتهم وينقص من دافعيتهم، وينعكس على المؤسسة ككل.

كلمات مفتاحية: الضغط، العمل، الأداء، ضغوط العمل، العامل

1. مقدمة:

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتنظيمية لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء. حيث يشير مفهوم ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه، فعندما يواجه الافراد العاملون هذه المؤثرات والضغوط بصورة دائمة ومستمرة فإنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة والتعامل معها مما يؤثر ذلك سلبا عليهم سلوكيا وتنظيميا وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى ادائهم ورضاهم الوظيفي، وهذا ما دفع الباحثين في هذا المجال إلى دراسة ضغوط العمل ووضع استراتيجيات فردية وتنظيمية للتعامل معها قصد الحد منها أو التقليل من آثارها السلبية وبالتالي زيادة وتحسين الأداء وتحقيق أهداف الأفراد والمنظمة معا. ومن خلال ما جاء نطرح التساؤلات التالية:

هل لضغوط العمل أثر على أداء العاملين؟ وماهي مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيرا في أداء العاملين؟ وكيف يكون ذلك التأثير؟

الفرضيات:

لضغوط العمل أثرا مباشرا على أداء العاملين

الفرضيات الجزئية:

*تتعدد مصادر ضغوط العمل وتنعكس على مستوى أداء العاملين لعملهم

*ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء العاملين

2. تحديد مفاهيم الدراسة:

1.2 الأداء:

يعرف " الأداء أنه التفاعل بين السلوك والانجاز انه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون

هذه النتائج قابلة للقياس " (عيسى إبراهيم، 2009 ، ص32)

كما يعرف أيضا بأنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند القيام بعمل ما، فالأداء يربط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، والأداء يكون نتيجة إمتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد(توفيق عبد الرحمان، 1998، ص 221).

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين

ويمكن أن نقول أن الأداء بأنه كيفية وطريقة أداء الفرد لمهامه وقدراته وتحمله لمسؤولية وأعباء متطلبات عمله والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح

2.2 ضغوط العمل:

يعرفها، قراث (Grath) بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (محمود سليمان العميان، 2005، ص 161) ويعرفها الخضيرى بأنها كل تأثير مادي او نفسي ومعنوي يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك الموظف ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي الى احداث توتر وقلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل حيد او القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية التي تواجهه في العمل. (الخصيري، 1991، ص 15)

بينما عرفها أحمد ماهر: "بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدم الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل" (أحمد ماهر، 2004، ص 383)

يعرف دافيد يونغ **David young** وزملاؤه ضغوط العمل بأنها حالة تنشأ من التفاعل بين الافراد. ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم المعهود. (young, 2009 p122)

وبالتالي فضغوط العمل يمكن اعتبارها بأنها الحالة التي تصيب العامل نتيجة عدم توافقه مع بيئة عمله نتيجة تعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية مختلفة تفوق طاقته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية والتي تؤثر على أدائه لعمله.

3. أهمية دراسة ضغوط العمل

- دراسة ضغوط العمل لها أهمية بالغة تعود على الأفراد العاملين والمؤسسة معا، ونذكر بعضها فيما يلي: (سيد مصطفى جاد الرب، 1991، ص ص 115-116)
- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة، ومن ثم تقادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجا عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.
 - الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتقادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل؛

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية وفاعلية.
- تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.
- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

4. أسباب ضغوط العمل :

هناك عدة عوامل التي تجعل موقف العمل ضاغطا نذكر بعضها:

***صراع الدور :** ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة ، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة ، أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسته أو زميله في العمل وعليه تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع(محمد حسن محمد حمدات، 2008، ص 173)

***غموض الدور:** ويقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، وعندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الفرد مع المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يقوم به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعة اتجاه دور معين والتي تولد لدى الفرد فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور، كذلك يحدث غموض الدور حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.

***تحمل المسؤولية:** تحدث ضغوط العمل بسبب شعور العامل الذي يشغل منصبا رئاسيا أنه مسئول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو الاستحقاق للعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ.

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين

*بيئة العمل: بكل مكوناتها وأنواعها الفيزيائية، المادية، التنظيمية والسوسومهنية والشخصية ولكل منها أثر مباشر أو غير مباشر في إحداث ضغط على العاملين وهذا ما قد يفقدتهم تركيزهم ويؤثر على معنوياتهم ويقلل من حافزيتهم ودافعيتهم في أداء عملهم على أكمل وجه

5. آثار ضغوط العمل:

تتعدد وتتنوع آثار ضغوط العمل السلبية منها المعرفية، السلوكية، الإنفعالية، النفسية والجسدية وهي تؤثر على الفرد وعلى المنظمة نذكر منها:

*انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة

*تزايد معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا عنه

*زيادة الصراعات الشخصية.

*نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظ.

*انخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد (طه عبد العظيم حسين وآخرون، 2006، ص 46).

*عدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.

*زيادة التكاليف المادية المباشرة الخاصة بالتعويض الناتجة عن التغيب ودوران العمل

*التأخر عن العمل والتوقف عنه

*إرتفاع حوادث العمل اضافة الى تعطل الآلات وإصلاحها

*تدني مستوى الانتاج وجودته

6. النظريات المفسرة لضغوط العمل:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها، وفيمايلي نعرض بعض النظريات التي قدمت تفسيرات لضغوط العمل.

1.6 نظرية هانز سيلبي:

يرى هانز سيلبي أن الضغط متغير مستقل باعتباره استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، حيث هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وعليه حدد سيلبي ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وهي:

أ-**الفرع**: ويظهر الجسم فيه تغيرات تنسم بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة التغيرات قلة مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضغط شديدا (عثمان فاروق السيد، 2001، ص99)

ب-**المقاومة**: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف، فتحدث في التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ت-**الإجهاد**: ويكون فيها الإجهاد قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف. ومن الانتقادات التي واجهتها نظرية سيلبي، أغفل الجوانب والعمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة والمهارة والتجربة، ولم يركز على العلاقة المتبادلة بين الفرد وبيئته ونظر لاستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه في الطب.

2.6 نظرية سبيلبرجر:

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، كالقلق كحالة وهو قلق موضوعي أو موقف يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً، وفي هذا الإطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب.

ويميز سبيلبرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تنسم بدرجة من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف (عثمان فاروق السيد، 2001، ص99)

3.6 نظرية العوامل الاجتماعية Lazarous أو التقدير المعرفي:

تركز هذه النظرية على علاقة الفرد ببيئته الاجتماعية وترى ان مشكلات الفرد في أغلبها من عوامل اجتماعية، إذ تؤثر المواقف الاجتماعية على إدراك الفرد وحكمه على البيئة والأحداث الضاغطة بالإضافة إلى الطريقة التي يتوافق بها مع الأحداث التي يخبر عن استجابته الانفعالية والتعبير عنها.

ويرى لازاروس Lazarous في هذا المجال وجود ثلاث أنواع من ميكانيزمات التأثير الاجتماعي:

* النوع الأول: يتصل باحتمال عدم الموافقة أو الرفض من جانب الجماعة، الأمر الذي يشكل قوة على الفرد بموجب حاجاته إلى الانتماء وبسبب تحكم الجماعة وسيطرتها على موارده ذات القيمة.

* النوع الثاني: يتصل بحاجة الفرد إلى توكيد الآخرين لاحكامه.

* النوع الثالث: يركز على الاستعدادات الشخصية لإقامة الدفاعات واستخدامها في المواقف الضاغطة التي فيها تهديد ولهذا ينشأ الصراع بين الفرد وبيئته الاجتماعية، إذا فالبيئة الاجتماعية تؤثر مباشرة في الخبرة الشخصية وينتج عن هذا التفاعل بين الفرد والبيئة مشكلات تكون سببا في الضغط.

4.6 نظرية موراي Murray

يعتبر موراي ان مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيات على اعتبار ان مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة على للسلوك في البيئة فقد ميز موراي بين نوعين من الضغط:

-ضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد
- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، حيث يوضح موراي أن سلوك الفرد مرتبط بالنوع الأول ويؤكد أن الفرد يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.
مما سبق يتضح لنا في نظرية موراي أن الضغط مرتبط تمام الارتباط بالحاجة حيث عند عدم تلبية الحاجة للموظف يكون هناك ضغطا عليه (عثمان فاروق السيد، 2001، ص100)

5.6 نظرية ماك لين maclean

لقد قام ماك لين في نظريته هذه عام 1974 بتناول ثلاثي الاقسام يمثل المؤثرات،القابلية الانجرح والمحيط، ويعتبر كل قسم مبنيا على علاقة التفاعل والتداخل بينهما.

أ/المحيط: يشير المحيط لكل الميادين، الاجتماعي والمادي والاقتصادي والسياسي، وتدخل مؤثرات هذا المحيط بمستويات مختلفة لحياة الفرد، (المادية والمهنية) وتلتزم بعض المحيطات المهنية قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه ،وتنشأ ظروف العمل غير الملائمة وتشكل ضغطا على العامل

ب/ قابلية الانجرح: تختلف القابلية من فرد لآخر حيث يلاحظ في ظروف مشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طريقة وطبيعة الاستجابة للأفراد،ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل استعدادا لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

ج/المؤثرات: تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها(علائقية، نفسية،مهنية فيزيولوجية) هي المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط وفقها.

يتضح من خلال هذه النظرية حسب ماك لين انه عندما تتقاطع مكونات الضغط المذكورة سالفا فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى ظهور أعراض الضغط (محسن علي الكتبي،2005، ص316)

7. علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

ان من أهم الموضوعات التي مازالت تلقى اهتماما وجدلا بحثيا هو موضوع علاقة ضغوط العمل بالأداء، حيث أشارت نتائج الدراسات العديدة التي أجريت حول هذا الموضوع إلى نتائج مختلفة وأراء متنوعة بخصوص طبيعة ونمط هذه العلاقة فبعضها تشير إلى:

-وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من اجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل، وقد تؤثر هذه الضغوط إلى حد إصابة الفرد بالأمراض العضوية كالقلب والضغط الدموي والسكري، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة وقد يلجأ الفرد للعوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء، لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها، مما يقوده إلى القيام بعمله بدرجة انتباه منخفضة، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء المطلوب أو المتوقع.

-ويقول باحثون في هذا الاتجاه أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل وكلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد، مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ماهي إلا تحديات تقوده بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك وبالتالي إلى أداء أفضل.

-أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغط يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل، كما أن وجود مستوى عالي من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات، لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته

فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط (الفريجات حفير كاظم وآخرون، 2009، ص 302).

8. عرض وتحليل النتائج:

جرت الدراسة في ديوان الترقية والتسيير العقاري، وقد اخذنا كل مجتمع البحث الذي بلغ عددهم 60 عامل، وبعد توزيع الإستمارة التي احتوت على 25 سؤال والتي قسمت لثلاث محاور: المحور الأول خصص للبيانات الشخصية، المحور الثاني خصص أكثر مصادر الضغط التي يتعرض لها العمال وضم 10 أسئلة، بينما المحور الثالث خصص لتأثيرات الضغوط على الأداء وضم 10 أسئلة، وبعد توزيع وجمع وتفريغ الإستمارات نعرض المعطيات التالية:

1.8. خصائص عينة البحث:

جدول 1: يوضح تحليل خصائص العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	52	57.7%
أنثى	38	42.2%
المجموع	90	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور قدرت ب 57.7% مقابل نسبة 42.2% للإناث وهذا يعكس طبيعة العمل

جدول 2: يوضح تحليل خصائص العينة حسب السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	2	2.2%
26-35 سنة	41	45.5%
36-45 سنة	16	17.8%
أكثر من 45 سنة	31	34.4%
المجموع	90	100%

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب العمال هم من الفئة الشبانية حيث أن 45.5% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 26 و 35 سنة و 17.8% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة أما الذين تزيد أعمارهم عن 45 سنة فقد كانت نسبتهم 34.4% وأخيرا نسبة 2.2% من العمال الذين نقل أعمارهم عن 25 سنة

جدول 3: يوضح تحليل خصائص العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
8.9%	08	متوسط
32.2%	29	ثانوي
58.9%	53	جامعي
100%	90	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب العمال هم من المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 58.9% تليها نسبة 32.2% من العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي ي أما أصحاب المستوى المتوسط فقد كانت نسبته صغيرة حيث قدرت ب 08.9% .

جدول 4: يوضح تحليل خصائص العينة حسب الفئة السوسيو مهنية

النسبة	التكرار	الفئة السوسيو مهنية
44.4%	40	إطار
34.4%	31	عون تحكم
21.1%	19	عون تنفيذي
100%	90	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب العمال هم إطارات وذلك بنسبة 44.4% ثم أعوان التحكم بنسبة 34.4% ثم أعوان التنفيذ بنسبة 21.1% وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة .

جدول 5: يوضح تحليل خصائص العينة حسب الأقدمية

النسبة	التكرار	الأقدمية
14.4%	13	أقل من 5 سنوات
47.8%	43	5-10 سنة
27.8%	25	11-15 سنة
4.4%	04	16-20 سنة
5.6%	05	أكثر من 20 سنة
100%	90	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 47.8% من العمال تتراوح خبرتهم ما بين 5 و 10 سنوات و 27.8% تتراوح أقدميتهم ما بين 11 و 15 سنة و 14.4% منهم تقل أقدميتهم عن 5 سنوات أما الذين تزيد أقدميتهم عن 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 5.6%، في حين بلغت نسبة 4.4% العمال الذين تتراوح أقدميتهم ما بين 16-20 سنة ونلاحظ أن أغلبية العمال أقدميتهم متوسطة نوعا ما نتيجة دوران العمل بخروج عدد كبير من العمال للتقاعد في السنوات الثلاث الأخيرة بعد صدور آخر قانون خاص بالتقاعد.

2.8 تحليل النتائج:

*من خلال تحليلنا للفرضية الأولى والتي تقر بأن مصادر ضغوط العمل متعددة تؤثر على أداء العمال وجدنا مايلي:

-ان بعض المبحوثين يعانون المشاكل في حياتهم، وهذا ما قد يؤثر على أدائهم في العمل، وعليه تعتبر هذه المشاكل احدى مصادر ضغوط العمل التي تؤثر على أدائهم الوظيفي، وهي بنسب متفاوتة أكثر خاصة لدى جنس الأنثى.

-أقر بعض العاملين خاصة ممن يتمتعوا بالأقدمية الصغيرة نوعا ما أن متطلبات عملهم لا تتوافق كلية مع مؤهلاتهم، وهذا ما يدخلهم في صراع بين متطلبات مهامهم ومؤهلاتهم وهذا ما يؤثر في كيفية أدائهم لعملهم

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين

-ان أغلبية المبحوثين وخاصة الإطارات منها من كلا الجنسين، صرحوا بأن مسؤوليات مناصب عملهم كبيرة وهذا ما يتطلب الدقة والتركيز في عملهم و يبعدهم عن عائلاتهم والتزاماتهم العائلية بسبب متطلبات مناصب عملهم وتقلاتهم العديدة، وكل هذا يسبب لهم ضغطا كبيرا، وقد مس خاصة الإطارات التي تتمتع بأقدمية معتبرة

-ان بعض العمال لا ينجزون المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد بسبب عدم كفاية الوقت، وبالتالي يصبح لديهم عبء اخر وهو ضيق الوقت ويعتبرونه مصدرا للضغط الذي يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي، وهذا خص كثيرا فئة العاملين الصغيرة السن ذات الأقدمية الصغيرة، وهذا باعتبارها شابة وجديدة في عملها ولا تعرف بعد كيف تواجه ضغوطات متطلبات مناصب عملها

فجد أن أكثر مصادر ضغط العمل لعاملي الديوان هي كثرة المسؤولية، عبء العمل، كثرة المهام وضيق الوقت، بالإضافة لبعض مشاكل الحياة اليومية تشكل لهم ضغطا وتؤثر عليهم في تأدية عملهم

*ومن خلال تحليلنا للفرضية الثانية التي تقر أن ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء

العمال تحصلنا على مايلي:

-أغلب العمال في المؤسسة يعانون من ضغوط بذل أقصى ما لديهم من قدرات في العمل لدرجة أنهم يصابون بالإرهاك لدى كلا الجنسين بنسب متفاوتة أكبر بقليل لدى فئة الذكور ونفس ذلك بطبيعة المهام الموكلة إليهم بشكل أكبر على غرار السفر في مهمات عمل لفترات طويلة، وخاصة فئة الإطارات التي لها مناصب عليا.

-وجدنا أن أغلبية العمال قد تعرضوا لصعوبة مجارة التكنولوجيا بدرجات متفاوتة خاصة ذوي المستوى التأهيلي المتوسط والثانوي.

- كلما زادت سنوات الخبرة زادت ضغوط المسؤولية اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين وذلك بحكم التدرج والترقية إلى مناصب أعلى.

- أغلب العمال أجابوا أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع طبيعة العمل وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى الوضع الاقتصادي والقدرة الشرائية المتدنية للعامل مما يجعله في حالة عدم ارتياح.

-كما أقر العاملين بمختلف فئاتهم السوسيومهنية أن الحوافز بأنواعها المادية والمعنوية غير كافية، وهذا ما يشعرون بعدم الرضا وعدم التنافس للقيام بأداء متميز
-ان أكثر افراد العينة صرحوا بأن حجم العمل الذي يقومون به كثير، وهو يشكل لهم مصدر ضغط كبير وبالتالي التأثير على أدائهم، وهذا خص كل الفئات السوسيومهنية وبالتالي الفرضية تحققت

وفي الأخير نستنتج ان هناك عدة مصادر لضغوط العمل يمكنها ان تؤثر سلبا على أداء العاملين، فجد أن طبيعة العمل تعتبر من اهم مصادر الضغوط المهنية والتي تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي، فوجود ضغط اثناء العمل وداخل بيئة العمل وكذا المشاكل التي يواجهها العامل كلها تؤثر سلبا على مستوى أدائه، إضافة الى قيام الافراد بأعمال ومهام أخرى غير الاعمال المرتبطة بمنصبهم له تأثير سلبي على ادائهم
كما تعتبر المسؤولية وتقلها مصدر اخر من مصادر الضغوط، فكل هذا يشكل له ضغطا وهذا ما ينتج عنه تدني في أدائه.

بالإضافة الى حجم العمل الكثير والذي يؤدي بالفرد الى التضحية بأوقات راحته لإنجاز المهام واتمام الاعمال المكلف بها كلها تعتبر عبء كبير له، وعليه فان عبء العمل هو من أكثر مصادر الضغوط المهنية التي تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.

9. خاتمة:

من خلال ما تم تناوله نجد أن ضغوط العمل تعتبر من المواضيع الهامة التي شغلت أذهان المختصين خاصة وأن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات، وتعد أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها خاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل، ومن خلال التعرف على هذه الضغوط المرتبطة بالعمل فإن ذلك يساهم في إيجاد الحلول والإستراتيجيات التي قد تساهم في الحد أو التقليل منها، وتمكن من إدارتها فتقلل من أثارها السلبية على العامل والمؤسسة معا، وفي الأخير نقتراح التوصيات التالية:

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين

- ضرورة تحسين بيئة العمل خاصة الداخلية منها حتى يتمكن الموظف من القيام بمهامه والرفع من أدائه.
- اختيار الكفاءات اللازمة لتسيير المؤسسة
- التغيير من طبيعة العمل والتي اثبتت الدراسة كثرة مصادر الضغوط اثناء العمل.
- تحسين نظام الإتصال داخل المنظمات
- تحسين نظام الحوافز لخلق دافعية أكثر لتأدية العمل على أكمل وجه
- استخدام استراتيجيات بناءة من اجل تحسين الأداء وإدارة الضغوط وخفضها.

10. المراجع:

- *المؤلفات: أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، (الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004)
- الخصيري، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاج (القاهرة، مكتبة مدبولي، 1991)
- الفريجات حفيظ كاظم وموسى سلامة اللوزي وإنعام الشهابي، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، (الأردن، دار إثراء للنشر والتوزيع، 2009)
- توفيق عبد الرحمان، قمة الأداء، (مصر، دار اليرموك، 1998)
- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط النفسية والتربوية، (القاهرة، دار الفكر للطباعة، 2006)
- عثمان فاروق السيد، القلق و إدارة الضغوط النفسية، (القاهرة، دار الفكر العربي، 2001)
- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، (الإسماعيلية، المكتبة الأكاديمية، 2005)
- محمد حسن محمد حمدات، السلوك التنظيمي، (عمان، دار الحامد، 2008)
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (عمان، دار وائل للنشر، 2005)
- *الرسائل: سعد بن عميان الدوسري، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة المهنية، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007 .

عيسى إبراهيم المعشر أثر ضغوط العمل على أداء العاملين رسالة ماجستير،، كلية العلوم الإدارية والمالية، ، قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009
*المقالات:سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الأول ، 1991
young,a study of jop stress among universite,(malaysia,malaysia science, 2009)