

Measuring the impact of job stress on the performance of employees at Taheri Muhammad Bashar University

Akacem Hasna¹, Mokaddem Abdeldjalil²

¹ Lecturer "A", Department of Economics, The Laboratory of the Spatial Development and Entrepreneurship Studies (SEDLab), University of Ahmed Draya Adrar, Algeria, akacemhasna@gmail.com

² Lecturer "A", Department of Economics, Taheri Mohamed Bechar University, Algeria, djalilmok05@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:
Received:03/11/2021
Accepted:11/11/2021
Online:12/11/2021

Keywords:
conditions of work
role conflict
role ambiguity
performance
work stress
JEL Code: M12, M54

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the levels of work stress and job performance as well as the relation between work stress and job performance among the university Tahri Mohammed Employees in Bechar .the study identifies a community of employees Foundation of them were selected sample size was 45 employees, for completion of this study, we prepared a questionnaire composed of three sections : Devoted the first part of personal information , the second of them work stress styles consists of 27 questions, and the third part regards job performance consists of 09 questions, was this relationship is tested using SPSS 19 statistical program , This study concludedThe sub-dimensions of work stress(the conditions of work, workload) on the responding variable(work performance) was found to be significant

قياس أثر التوتر الوظيفي على أداء العاملين بجامعة طاهري محمد بشار

أفاسم حسنة¹، مقدم عبد الجليل²

أستاذة محاضر "أ"، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية في الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، akacemhasna@gmail.com

أستاذ محاضر "أ"، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، djalilmok05@gmail.com

معلومات المقال

تاريخ الاستقبال:
تاريخ القبول:
تاريخ النشر:

الكلمات المفتاحية

ظروف العمل
ضغوط العمل
صراع الدور
غموض الدور
أداء العاملين

JEL Code: M12, M54

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات التوتر الوظيفي والأداء الوظيفي والعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة طاهري محمد بشار. وتم اختيار عينة منهم بلغ حجمها (45) موظف، وإتمام هذه الدراسة أعدت استبانته مكونة من ثلاثة أقسام: خصص الجزء الأول منها للمعلومات الشخصية، والجزء الثاني منها يتعلق التوتر الوظيفي يتكون من (27) سؤال، والجزء الثالث يتعلق الأداء الوظيفي يتكون من (09) أسئلة، وقد تم اختبار هذه العلاقة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS19 ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية للتوتر الوظيفي والمتمثلة ب(ظروف العمل ، عبء العمل) في المتغير الاستجابي (الأداء الوظيفي).

مقدمة:

إن التقدم العلمي والتطور الاجتماعي زاد تعقيد أسلوب حياة الفرد وينتج عن ذلك ظهور مؤثرات نفسية لديه وذلك سينعكس على أدائه، حيث يعتبر هذا الأخير أهم عنصر في التنظيم وعاملا حاسما في تقرير نجاح المنظمة أو فشلها في تحقيق أهدافها، لذا اهتم الباحثون بدراسة التوتر ومخاطره على أداء العاملين في مجالات عدة من حيث المسببات والآثار باعتبار إن التوتر هو احد التحديات التي تواجهها المنظمات حيث أن وجود مستويات مرتفعة من التوتر قد يؤثر سلبا على أداء الفرد وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

وتأتي هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير التوتر على أداء موظفي جامعة طاهري محمد، وعليه تعتبر الجامعة إحدى أهم التنظيمات لورها الرائد في خلق المعرفة وتطويرها وتوظيفها في معالجة مشاكل الحياة العصرية في المجتمعات .
إشكالية البحث: من هنا تنطلق إشكالية بحثنا:

ما هي مصادر التوتر الوظيفي ومدى تأثيرها في مستوى الأداء الوظيفي؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية من بينها:

- ما المقصود بالتوتر الوظيفي، وما هي أسبابه؟

- ما علاقة التوتر الوظيفي بأداء العاملين؟

الفرضيات:

تعتمد الدراسة على فرضية رئيسية واحدة مفادها: يؤثر التوتر الوظيفي بأبعاده الفرعية الكل على مدى تأثيرها ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.

وتتبع منها 5 فرضيات فرعية كالتالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر عبء العمل تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر صراع الدور تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يؤثر غموض الدور تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يؤثر الغضب والعدوانية والعصبية تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الخامسة: يؤثر ظروف العمل والأمن الوظيفي تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة:

- توضيح ما هو التوتر الوظيفي والتعرف على أهم مصادر ومسببات التوتر الوظيفي، وكذلك مستويات التوتر الوظيفي لدى موظفي جامعة طاهري محمد.
- تحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه التوترات على العامل والمؤسسة.

1-عموميات حول التوتر الوظيفي:

1-1- مفهوم التوتر الوظيفي: هو حالة من حالات الضغوط النفسية، والذهنية والاجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور والإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق، كما تتسم بالشعور الضيق والتعاسة وعدم القدرة على

التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة. (حمادات، 2007، صفحة 27)

بقول سايل: إن التوتر عبارة عن تباين في الحاجات والقيم، كلما ازدادت الضرورة للحاجات كلما ازداد التوتر لدى الإنسان. (محمد و صلاح، 1999، صفحة 188)

كما عرفه النجار: هو حالة متبدلة يجابه فرصة عبء أو احتياج يرتبط بما يرغب به، وتكون فيها النتائج غير مؤكدة ومهمة. (جبار، 2008، صفحة 60)

وعموماً فإن التوتر التنظيمي هو ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية أو ذاتية لا يكون قادر على التكيف معها بقدراته الفعلية. ومن بين العوامل: صراع الدور غموض الدور، عبء العمل، بيئة وظروف العمل.... وما شابه ذلك. (رشيد، 2016، صفحة 23)

1-2- خصائص التوتر الوظيفي:

يحدد كل من (Brown and Moberg) أربع خصائص للتوتر هي: (عبد الرزاق و زكرياء، 2001، صفحة 137)

1- التوتر عملية إدراكية: بمعنى إننا نستجيب لمثير مشترك بمستويات متباينة من التوتر.

2- إن التوتر المدرك يربط بين وجهة نظر الفرد وما يمتلكه من قدرات وبين متطلبات الموقف.

3- إن التوتر محصلة لمدى أهمية الموقف وفقاً للإدراكات الذاتية للفرد .

4- إن التوتر هو عملية تكيف قدرات الفرد مع متطلبات موقف معين.

1-3- أنواع التوتر الوظيفي ومستوياته:

1-3-1- أنواع التوتر الوظيفي: للتوتر الوظيفي عدة أنواع من بينها: (محمود، 2006، صفحة 33)

- التوتر الإيجابي: يعد هذا النوع دافع أو حافز يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.
- التوتر السلبي: وهو ما يطلق عليه الضيق، وهو عبارة عن صورة مدمرة للفرد، يؤدي إلى اختلال وظيفي، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء.

الجدول رقم (01): أنواع التوتر الوظيفي

التوتر السلبي	التوتر الإيجابي
يسبب انخفاض في الروح المعنوية	يرفع الروح المعنوية
يولد ارتباكاً	يساعد على التفكير
يركز على المجهود المبذول	يركز على النتائج
يؤدي إلى تراكم العمل	يجعل العامل ينظر إلى عمله بجد.
عدم القدرة على التغيير	القدرة على التعبير عن الانفعالات
الإحساس بالقلق	يشعر بالدافعية
الشعور بالفشل	الشعور بالحصول على الإنجاز

يؤدي إلى ضعف العامل	يمد العامل بالقوة والثقة
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل

المصدر: من إعداد الباحثين

1-3-2- مستويات التوتر الوظيفي:

- مستوى التوتر المرتفع: يتضمن هذا النوع حالات متتابعة قد تستمر من أسبوع إلى شهور إلى سنتين.
- مستوى التوتر المعتدل: تستمر آثاره لمدة ساعات أو أيام، كعدم الاتفاق مع الرئيس عمى موضوع ما، أو إعطاء مسؤوليات عمل جديدة لبعض الأفراد .
- مستوى التوتر المنخفض: كحدوث نزاعات بين المدير وأحد الأفراد العامين. (Mary، 2011، صفحة 32)

1-4- النظريات المفسرة للتوتر الوظيفي

1-4-1 نظرية ماسلو: يرى إن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات ولا سيما الفيزيولوجية، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات. (المعشر، 2009، صفحة 11)

1-4-2 نظرية كانون 1932: ترجح هذه النظرية العوامل البيئية على العوامل الذاتية، من حيث أن التعرض لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدي في تماديتها إلى اختلال النظام البيولوجي للفرد العامل وتجاهلت النظرية المقومات العقلية والنفسية والروحية للإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر وفقاً للفروق الفردية.

1-4-3 نظرية بريف وشولر وسل 1981: هذه النظرية اعتمدت على السعي إلى تفسير أسباب التوتر، لدى المهنيين في ثلاثة عوامل هي: الخصائص والعمليات التنظيمية التي تشمل السياسات التنظيمية وطبيعة الهيكل أو البناء التنظيمي والعمليات التنظيمية والعامل الثاني يضم متطلبات العمل ومواصفات الدور وعلاقات العمل أما العامل الثالث: يتعلق بخصائص الفرد وتوقعاته. (Netemeyer, james, Maxham, & chris, 2005, p. 13)

1-5- مصادر التوتر الوظيفي:

قد تنشأ ضغوط العمل من عدة الأسباب، حتى أنه يمكن القول بأن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً أو سبباً لضغوط العمل وهناك الكثير من الأسباب الموجودة في العمل أو البيئة المحيطة المؤدية لضغوط العمل منها ما يلي:

1-5-1 الدور الوظيفي: يوجد لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي الذي يتم تحديده من قبل، الإدارة أو الزملاء أو رؤساء الأقسام، ويعتبر الدور من المصادر الرئيسية لحدوث التوتر عند الأفراد العاملين داخل المنظمات خاصة إذا غلب على الدور الوظيفي أحد الأشكال التالية:

- عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد العامل: يظهر هذا الشكل عند انتقال الفرد لمعلومات تفصيلية وكاملة عن دوره الوظيفي داخل بيئة عمله، وقد يظهر أيضاً إذا كانت أهداف المنظمة غير واضحة لجميع الأفراد، ويترتب على هذا الشكل انخفاض في مستوى رضا الفرد عن بيئة العمل بشكل ينعكس على الأداء الوظيفي والانتماء والولاء التنظيمي.

- **صراع الدور:** يظهر هذا الشكل عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه، أو خارج عن إرادته، أو عندما يطلب منه القيام بعدد من الأعمال غير المتجانسة، ويعبر الفرد عن هذا الصراع بمشاعره وتصرفاته أثناء عمله.
- **زيادة المسؤولية:** تشكل المسؤولية مصدراً للتوتر التنظيمي، فكلما زادت المسؤولية زادت درجة التوتر.
- **طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل:** تصبح العلاقات البيئية مصدر قلق وتوتر للفرد، وينعكس ذلك على سلوكياته وعلى علاقاته مع الآخرين، فالإدارة السيئة وبيئة العمل غير السليمة تشكل مصدراً للتوتر يهدد حياة المنظمة الإدارية كالمدير المتسلط واستخدام السياسات الداخلية بصورة غير موضوعية كالترقيات أو العلاوات المبنية على أسس غير علمية تؤدي إلى إساءة العلاقات بين الأفراد، وتأخذ العلاقات البيئية داخل بيئة العمل أحد الصور التالية: (داوود، 2017، صفحة 35)

1- العلاقة مع الرئيس المباشر:

مدير متسلط + عدم المشاركة في القرارات = أكثر الأفراد توتر

2- العلاقة مع زملاء العمل:

عدم تكوين علاقات اجتماعية ← جو مكهرب و متوتر

3- العلاقة مع المرؤوسين:

عدم تفويض السلطات ← مصدر للتوتر

- 4- **عدم تطور الوظيفة:** تسبب قلق للأفراد العاملين، ويصاحب هذا القلق الشعور بعدم وجود ما يعرف بالأمن الوظيفي المستقبلي حيث يبقى الأفراد في حالة توتر وقلق دائم ينعكس على أنماطهم السلوكية بصورة سلبية.

1-5-2 عبء العمل:

وهو كمية ونوعية العمل اللتان يطلب من الفرد إنجازهما في وقت معلوم وأن من الأخطاء الشائعة إن التوتر ناجم عن كثرة العمل وتحمل الأعباء لكن في الواقع هناك نوعين من العبء:

عبء كمي: يتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز مهام كثيرة مطلوب من الفرد إنجازها وتحتاج إلى وقت أكبر.

عبء نوعي: يتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لإنجاز مهام وأعمال أكبر من قدراته سواء من الناحية الجسمية أو العلمية.

1-5-3 ظروف العمل:

ويقصد بها الظروف الطبيعية والمادية التي تحيط بالفرد في محل عمله (الإضاءة، التهوية، والحرارة والرطوبة والضوضاء....)

1-5-4 الأمن الوظيفي: الأمان عبارة عن شعور العامل بالاستقرار النفسي والمعنوي والمادي في المحيط الذي يعمل فيه وهو ركيزة أساسية لنجاح أية منظمة فارتفاع نسب النجاح في المنظمة أو الفشل متعلق بمدى الشعور بالأمن الوظيفي. (موسى، 1999، صفحة 105)

1-5-5 بيئة العمل: للبيئة اثر كبير على درجة التوتر في المنظمة وذلك من خلال هيكلها التنظيمي والموارد التنظيمية، ثقافة المنظمة. وتنقسم إلى قسمين: (هاني، 2008، صفحة 45)

بيئة خارجية: كعدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي (الركود، تقلبات سعر الصرف، الرسوم الجمركية....)

بيئة داخلية: كون من البناء التنظيمي، الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، والموارد المتاحة من موارد مالية، وموارد البشرية، وموارد تسويقية، وموارد البحث والتطوير، ونظم المعلومات الإدارية.

2- أساسيات الأداء وأداء العاملين:

1-2- مفهوم الأداء:

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، ومن بين هذه التعاريف نذكر: (محمود، 2006)

- يرى علي السلمي أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل و المستوى في الأداء.
- تعريف توماس: "الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز انه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة لقياس"
- الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغيير بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

2-2- مفهوم أداء العاملين وأهميته:

1-2-2- مفهوم أداء العاملين:

- إن أداء العاملين هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعي في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل. (تغريد، 2006، صفحة 54)
- هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة ويمكن أن نميز بين كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل. (علي، 2001، صفحة 45)

2-2-2 أهمية أداء العاملين:

تتبلور أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي: (ماجدة، 2003، صفحة 70)

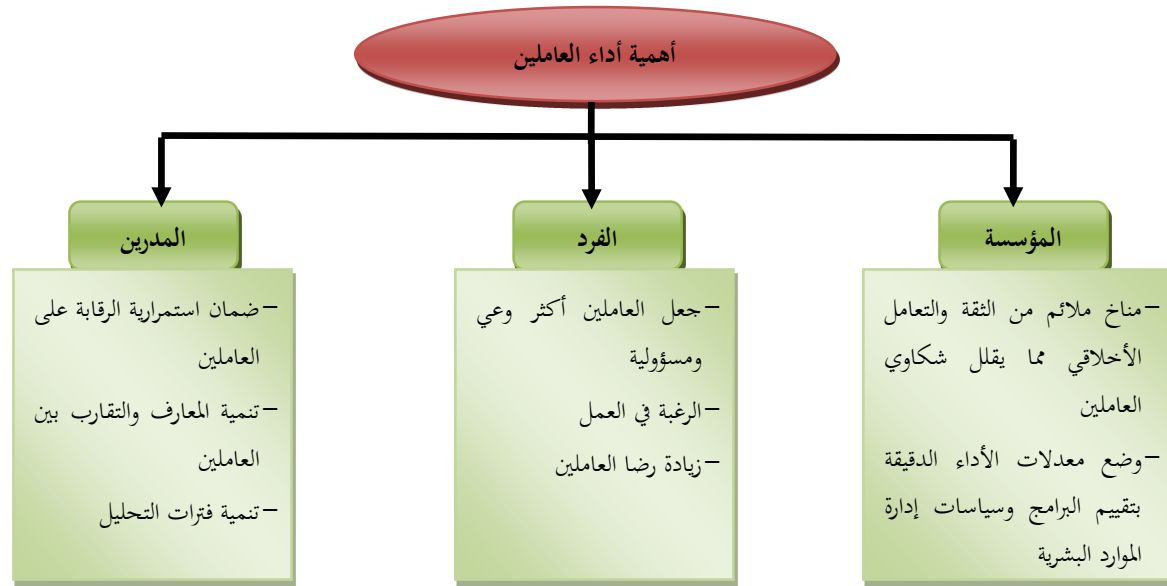
- إن الأداء الوظيفي يعد مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه.
- ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

3-2 مفهوم تقييم أداء العاملين

- تقييم الأداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان قوي ومكان ضعف المساهمات، التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها.
- عرفه فيشر ورفقائه على أنه العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة. (مصطفى، 2006، صفحة 18)
- ويعرف تقييم الأداء بأنه: عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه. (suasan، 2002، صفحة 63)

2-2 - أهمية تقييم أداء العاملين:

شكل رقم (01): أهمية تقييم الأداء



المصدر: من إعداد الباحثين

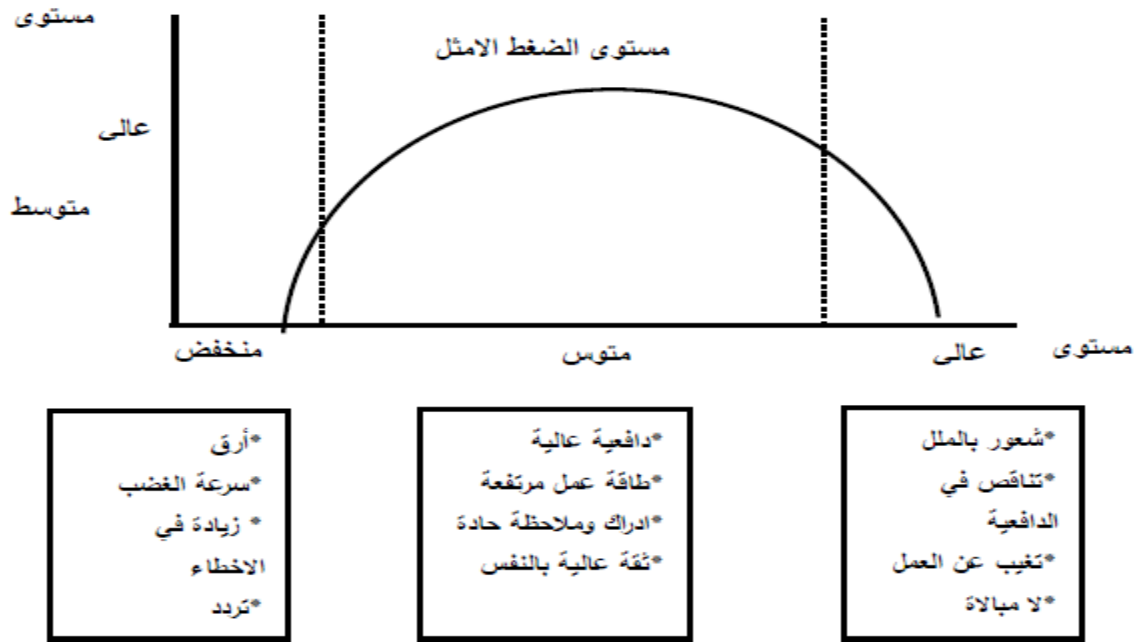
3-العلاقة بين التوتر الوظيفي ومستوى أداء العاملين:

- تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات
- تشير إلى وجود علاقة سلبية بين التوتر الوظيفي والأداء العاملين حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد ولموجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقتا كبيرا من اجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل أو قد يمكن تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لان كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر والضغوط وإلى التكيف معها، مما يقوده إلى أن يقوم بعمله

بدرجة انتباه منخفضة. كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع.

ويقول الباحثون في هذا الاتجاه أن وجود توتر منخفض لا يولد لدى الفرد تحديات تحثه على العمل ولكن كلما ارتفع حجم التوتر الوظيفي يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء. فكلما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءه في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل أما الاتجاه الثالث فيرى أنه نال كعلاقة خطية منحنية بين التوتر الوظيفي وأداء العاملين فوجود مستوى منخفض من التوتر لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل. كما أن وجود مستوى عال من التوتر سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك التوتر، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات، لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته في قوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله إلى أن يكون قادرا على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل وتلاحظا لعلاقة بين التوتر الوظيفي وأداء العاملين في الشكل التالي:

شكل رقم (02): علاقة التوتر الوظيفي بأداء العاملين



المصدر: من إعداد الباحثين

4- الدراسة الميدانية بجامعة الطاهري محمد بشار، الجزائر:

4-1-مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي جامعة الطاهري محمد بشار، حيث قمنا باعتماد على أسلوب العينة الميسرة في جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة. من خلال توزيع

الاستبيانات على المعلمين، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (55) استبانته وقد تم استرجاع (45) استبانته صالحة للتحليل، وتم إلغاء (10) استمارات بسبب نقص بعض المعلومات.

جدول رقم (02): خصائص المتغيرات الشخصية

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	13	28.9
	أنثى	32	71.1
السن	أقل من 30 سنة	12	26.7
	من 30 إلى 40 سنة	27	60.0
	من 41 إلى 50 سنة	3	6.7
	أكثر من 50 سنة	3	6.7
المستوى التعليمي	متوسط	2	4.4
	ثانوي	10	22.2
	جامعي	29	64.4
	شهادات أخرى	2	4.4
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	10	22.2
	ما بين 5 إلى 15 سنة	25	55.6
	ما بين 16 إلى 25 سنة	5	11.1
	أكثر من 25 سنة	5	11.1
المنصب الوظيفي	إطار	16	35.6
	عون تنفيذي	11	24.4
	عون تحكم	3	6.7
	منصب آخر	15	33.3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

4-2- اختبار فرضيات الدراسة:

قبل القيام باختبار فرضية الدراسة نقوم بتكوين نموذج الدراسة المعبر عن العلاقة بين التوتر الوظيفي وأداء المعلمين، ثم نقوم بتقدير معاملات النموذج الرياضي، وفي الأخير نقوم بتقييمه واختبار فرضية الدراسة.

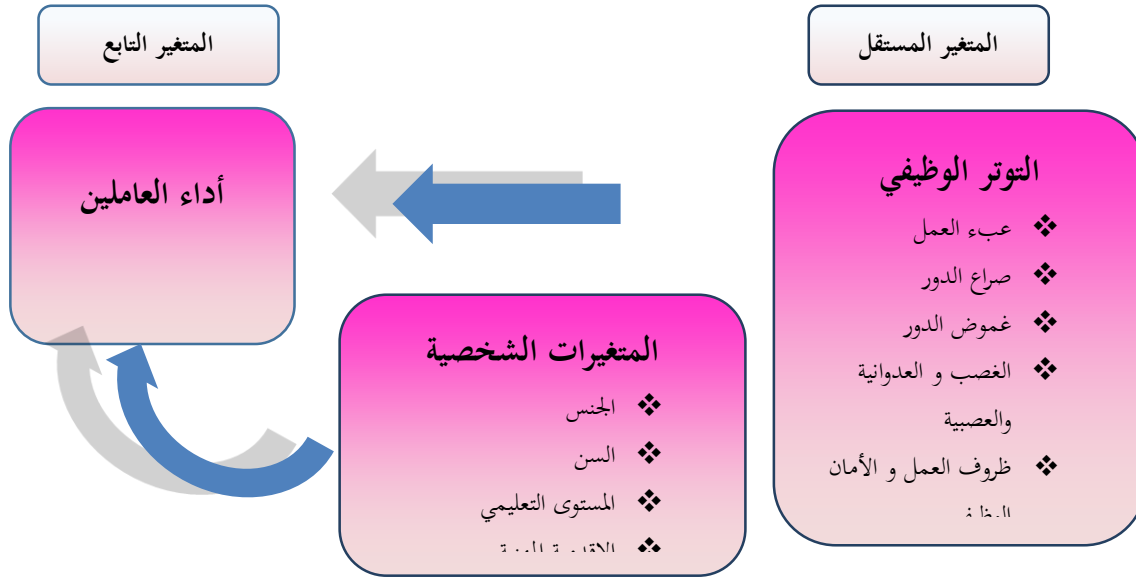
4-2-1 تكوين نموذج الدراسة: من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة والمشار إليها في الاستبيان باستعمال برنامج SPSS اتضح أن الاتجاه العامل نموذج الدراسة يمثل علاقة خطية مستقيمة، ولذلك تم الاعتماد على

$$Y = a X + b$$

معادلة المستقيم لتمثيله:

4-2-2 نموذج الدراسة:

شكل رقم (03): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

4-3 صدق الاستبيان :

الجدول رقم (03): صدق الاستبيان

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.876	45

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

لدينا من الجدول ألفا كرونباخ 0.71 أي أن إذا أردنا إعادة توزيع الاستبيان من جديد فإن 71 منهم سيعيدون نفس الإجابة، وهذا يعبر عن نسبة ثبات معقولة من شأنها أن تعطي مصداقية أكثر للنتائج المستخرجة.

4-4 تحليل واختبار صحة الفرضيات:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: العلاقة بين عبء العمل وأداء العاملين.
- H0: لا توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين.
- H1: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين.
- α : مستوى الدلالة (α=0.05).

جدول رقم (04): علاقة عبء العمل وأداء العاملين

المتغير التابع "الأداء الوظيفي"					
المتغير المستقل:	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى المعنوية	معادلة الانحدار	قبول الفرضية
عبء العمل	R	R ²	Sig	Y=ax+b	

H1	$Y=0.186x+3.399$	0.005	0.470	0.613	
----	------------------	-------	-------	-------	--

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على أداء العاملين بجامعة بشار عند مستوى دلالة 5 %، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.61) أي 61.3% عند مستوى معنوية 5 % وبمعامل تحديد R² بلغ (0.47) أي أن ما قيمته 47 % من التغيير أداء العاملين تفسره التغيرات في مستوى عبء العمل، هناك أثر ذو دلالة معنوية لعبء العمل على أداء العاملين بحيث بلغ مستوى الدلالة المعنوية 0.005 وهو أقل من 0.05، وهذا يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين و عليه نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين.

• الفرضية الثانوية الثانية: العلاقة بين صراع الدور وأداء العاملين.

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين صراع الدور وأداء العاملين.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين صراع الدور وأداء العاملين.

جدول رقم (05): العلاقة بين صراع الدور وأداء العاملين

المتغير التابع "أداء العاملين"					
قبول الفرضية	معادلة الانحدار $Y=ax+b$	مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	صراع الدور
0H	$Y=0.197.x+3.371$	0.072	0.340	0.475	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين بجامعة بشار عند مستوى دلالة 5 %، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.475) أي 47.5% عند مستوى معنوية 5 % وبمعامل تحديد R² بلغ (0.34) أي أن ما قيمته 34 % من التغيير أداء العاملين تفسره التغيرات في مستوى صراع الدور، ليس هناك أثر ذو دلالة معنوية لصراع الدور على أداء العاملين بحيث بلغ مستوى الدلالة المعنوية 0.072 وهو أكبر من 0.05، وهذا يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وأداء العاملين و عليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وأداء العاملين.

• الفرضية الثانوية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين صراع الدور وأداء العاملين بجامعة بشار.

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين صراع الدور وأداء العاملين.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين صراع الدور وأداء العاملين.

جدول رقم (06): العلاقة بين صراع الدور وأداء العاملين

المتغير التابع "أداء العاملين"

قبول الفرضية	معادلة الانحدار $Y=ax+b$	مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	غموض الدور
0H	$Y=0.058x+4.168$	0.061	0.391	0.582	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على أداء العاملين بجامعة بشار عند مستوى دلالة 5 %، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.582) أي 58.2% عند مستوى معنوية 5 % وبمعامل تحديد R^2 بلغ (0.391) أي أن ما قيمته 39.1 % من التغير أداء العاملين تفسره التغيرات في مستوى غموض الدور، ليس هناك أثر ذو دلالة معنوية لغموض الدور على أداء العاملين بحيث بلغ مستوى الدلالة المعنوية 0.061 وهو أكبر من 0.05، و هذا يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وأداء العاملين وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وأداء العاملين.

- الفرضية الثانوية الرابعة: يوجد أثر ذو معنوية للغضب والعدوانية والعصبية على أداء العاملين بجامعة بشار.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الغضب والعدوانية والعصبية وأداء العاملين.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الغضب والعدوانية والعصبية وأداء العاملين.

جدول رقم (07): العلاقة بين الغضب والعدوانية والعصبية وأداء العاملين

المتغير التابع "أداء العاملين"					
قبول الفرضية	معادلة الانحدار $Y=ax+b$	مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	الغضب والعدوانية والعصبية
1H	$Y=0.128x+3.521$	0.001	0.361	0.648	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للغضب والعدوانية والعصبية على أداء العاملين بجامعة بشار عند مستوى دلالة 5 %، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.648) أي 64.8% عند مستوى معنوية 5 % وبمعامل تحديد R^2 بلغ (0.361) أي أن ما قيمته 36.1 % من التغير أداء العاملين تفسره التغيرات في مستوى الغضب والعدوانية والعصبية، هناك أثر ذو دلالة معنوية للغضب والعدوانية والعصبية على أداء العاملين بحيث بلغ مستوى الدلالة المعنوية 0.001 وهو أقل من 0.05، و هذا يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الغضب والعدوانية والعصبية وأداء العاملين وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الغضب والعدوانية والعصبية وأداء العاملين.

- الفرضية الثانوية الخامسة: علاقة ظروف العمل والأمان الوظيفي على أداء العاملين بجامعة بشار.
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ظروف العمل والأمان الوظيفي وأداء العاملين.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ظروف العمل والأمان الوظيفي وأداء العاملين.

جدول رقم (08): العلاقة بين ظروف العمل والأمان الوظيفي وأداء العاملين

المتغير التابع "أداء العاملين"					
ظروف العمل والأمان الوظيفي	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى المعنوية Sig	معادلة الانحدار Y=ax+b	قبول الفرضية
H1	0.782	0.632	0.003	Y=-0.058x+4.168	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل والأمان الوظيفي على أداء العاملين بجامعة بشار عند مستوى دلالة 5 %، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.782) أي 78.2% عند مستوى معنوية 5 % وبمعامل تحديد R² بلغ (0.632) أي أن ما قيمته 63.2 % من التغير أداء العاملين تفسره التغيرات في مستوى ظروف العمل والأمان الوظيفي، هناك أثر ذو دلالة معنوية لظروف العمل والأمان الوظيفي على أداء العاملين بحيث بلغ مستوى الدلالة المعنوية 0.003 وهو أقل من 0.05، وهذا يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والأمان الوظيفي وأداء العاملين وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والأمان الوظيفي وأداء العاملين.

5- النتائج ومناقشتها:

- عدم وجود معايير منطقية ومنضبطة لتقييم أداء العاملين مما يؤدي إلى أن يكون ذلك مصدراً من مصادر التوتر الوظيفي لان العاملين لن يوادوا عملهم وفقاً لما تقتضي به واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير المادي والمعنوي. وليسود اعتقاد أن الجميع سواسية مما يوجد حالة من الإحباط تجعل العاملين عرضة للعديد من الأمراض النفسية والجسدية؛
- اتفق جميع أفراد العينة في جامعة بشار قيد الدراسة على عدم كفاية الوقت المخصص لانجاز المهام المكلفين بها، خاصة العمال بالإدارة العامة مما يضطرهم إلى استقطاع جزء من وقتهم العائلي لانجاز متطلبات عملهم بشكل يؤثر على التزاماتهم العائلية وتعرضهم لضغوط نفسية تؤدي إلى إصابتهم بأمراض نفسية وجسدية تؤثر على مستوى أدائهم وتزيد من معدل الغياب؛
- أظهرت نتائج اختبار الفرضيات بالانحدار الخطي البسيط أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية لبعدي المتغير المستقل والمتمثلة بـ (عبء العمل وظروف العمل بالإضافة إلى الغضب والعوانية) في مستوى الأداء الوظيفي دون بعدي (صراع وغموض الدور) وقد يعود السبب في ذلك إلى أن عدم كفاية وقت العمل وزيادة حجم العمل بشكل يفوق قدرات أفراد العينة له تأثيراً واضحاً بشكل أكبر في العمل في ظل سياسات متعارضة وصلاحيات غير واضحة كونه مسبباً رئيسياً من مسببات التوتر الوظيفي؛

- إن اهتمام الإدارة العليا في الجامعة قيد الدراسة ضعيف بالجانب المعنوي في محيط العمل وهذا ما أظهرته نتائج الجانب الميداني في تشخيص أهمية متغيرات الدراسة فيما يتعلق بطبيعة العمل و ظروف العمل؛
- كما أظهرت نتائج تشخيص واقع متغيرات الدراسة ارتفاع مستوى غموض الدور لدى أفراد عينة الدراسة رغم وجود القدرة على الأداء وهذا ما يتماشى مع أدبيات الجانب النظري في امتلاك الفرد للقدرة على أداء عمل معين إلا أنه لن يكون قادراً على أداءه بشكل جيد في ظل غياب الدافع لذلك.

6-خاتمة:

على ضوء ما سبق يتبين لنا أن موضوع توتر العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين ومراكز البحث، وهذا لما ينتج عنه من إيجابيات وسلبيات في التكاليف المفقودة على المستوى الفردي والجماعي. وهو أحد المواضيع التي شغلت أذهان الباحثين والمفكرين سواء في مجال عام النفس أو الإدارة.

التوصيات: في ظل الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

1. التخفيف من مستوى التوتر الوظيفي وذلك من خلال توفير خدمات ساندة للعاملين أثناء عملهم تعينهم على التعامل الإيجابي مع متطلبات العمل كممارسة الرياضة وإقامة سفريات ترفيهية خارج أوقات العمل وهو ما تعمل به حالياً كبرى الشركات العالمية في أمريكا وبريطانيا؛
2. إعداد برامج خاصة لتنمية مهارات العاملين في التعامل مع التوتر الوظيفي كتطوير مهاراتهم في إدارة الذات وكيفية الموازنة بين العمل والأنشطة الترفيهية والالتزامات العائلية؛
3. التغيير في ظروف العمل والذي أثبتت الدراسة أنه المسبب الأول من أسباب التوتر الوظيفي وتحويل العمل من واجبات فقط يجب أن تؤدي لإدارة المنظمة إلى أفكار ومقترحات وإبداعات لما يملكه العاملين في تجديد وإبداع تتحكم بها إدارة المنظمة؛
4. تفعيل أسلوب وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بشكل يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم الدراسية وميولهم مما يزيد من قبولهم للعمل وقدراتهم على الإبداع والتفاني في الأداء وعدم تكليفهم بأعمال تفوق قدراتهم وتتجاوز الوقت اللازم لإنجازها؛
5. تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الإدارات العليا والعاملين لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي وتطبيق المفاهيم الحديثة في الإدارة .

قائمة المصادر والمراجع:

- Mary, j. a. (2011). *the impact of special education litigation upon the jey factors of job satisfaction level of stress and self-esteem that lead to teacher attrition and retention*. united states, california: felding graduate university.
- Netemeyer, R., james, G., Maxham, & chris, p. (2005). *conflicts in the wor-Family Interface links to job stress*. united states.
- suasan, s. (2002). *a study of the relationship of organizational culture to institutional assessment practice*. boston: unpublished Ed D Dissertation.

- المعشر، ع. ا. (2009). *اثر ضغوط العمل على اداء العاملين*. مذكرة ماجستير ادارة اعمال: جامعة الشرق الاوسط.
- تغريد، ع. (2006). *اثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية والاكاديمية في الجامعات الفلسطينية*. غزة فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- جبار، م. (2008). *تحليل الاستراتيجيات الملائمة في ادارة التوتر التنظيمي*. مجلة الادارة والاقتصاد، العدد الثاني والسبعون، 60، حمادات، م. ح. (2007). *وظائف وقضايا معاصرة في الادارة التربوية*. عمان: مكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- خ داوود. (2017). *ضغوط العمل واثرها على الاداء الوظيفي*. الجلفة،. جامعة زيان عاشور: مذكرة ماجستير علم اجتماع تنظيم وعمل.
- رشيد، ح. (2016). *الضغوط المهنية واثرها على الرضا الوظيفي*. اطروحة دكتوراه. تلمسان، ادارة اعمال تخصص موارد بشرية.
- عبد الرزاق، ا. & زكرياء، أ. ع. (2001). *السلوك التنظيمي في المنظمات*. عمان: مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع.
- علي، ا. (2001). *ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية*. القاهرة: الدار الجامعية.
- ماجدة، ا. (2003). *سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة*. الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- محمد، ص. ا. & صلاح، م. ع. (1999). *اساسيات السلوك التنظيمي*. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- محمود، أ. (2006). *اثر مصادر الضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام لدى العاملين في القطاع الحكومي*. مجلة العلوم الادارية.
- مصطفى، ع. (2006). *المدير الحائر بين الضغوط وجودة الاداء*. القاهرة: دار الهادي للطباعة والنشر.
- موسى، ا. (1999). *التطور التنظيمي*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- هاني، ا. (2008). *التطوير التنظيمي واعادة التنظيم*. مجلة انتظام وانتساب العدد. 432، 45.