

أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية -دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة-

The impact of organizational work stress on the performance of human resources- Case study of professors in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of Guelma
بوناب محمد

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
جامعة 8 ماي 1945 قلمة

Abstract:

This paper aims to identify the various sources of the organizational stress, and its impact on the employees' performance within the organisation. This study is based on empirical work results, that was carried out at the faculty of economics, commercial and management sciences at the University of Guelma. The results confirmed the existence of moderate stress causes. Nevertheless, they are affecting significantly the faculty professors' performance, especially workload and lack of an effective communication system.

Keywords: Organizational stress, sources of organizational stress, job performance

ملخص:

تهدف هذه الورقة إلى التعرف على مختلف مصادر ضغوط العمل التنظيمية، ومدى تأثيرها على أداء العنصر البشري داخل المؤسسة. تركز الدراسة على نتائج العمل الميداني الذي أنجز على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة. لقد بينت النتائج وجود مصادر لضغوط العمل، وهي بدرجة متوسطة، غير أنها تؤثر بدرجة معتبرة على مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية، خاصة ما تعلق بعبء العمل والافتقار إلى نظام فعال للاتصال.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل التنظيمية، مصادر ضغوط العمل، الأداء الوظيفي.

مقدمة:

تقوم منظمات اليوم، على اختلاف أنواعها وأشكالها، بإنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها من خلال الاستفادة القصوى من مواردها المختلفة ولاسيما البشرية منها. حيث أصبح الاهتمام بالعاملين وبتوفير الظروف التي تضمن تحسين أدائهم من أولويات كل مؤسسة تطمح لمواكبة تطورات العصر الحالي. وتعتبر الضغوطات التنظيمية التي تفرضها ظروف العمل داخل المنظمة، إحدى الظواهر الإنسانية التي أفرزتها التعقيدات المتسارعة لمواكبة لعملية التطور، وقد أصبحت تعد من بين أهم المشكلات الإدارية التي تواجه المديرين والتي تستهلك الكثير من وقتهم.

ويحدث الضغط عندما تكون طبيعة العمل وحجمه والمواقف والظروف المحيطة به فوق الطاقة الفسيولوجية والنفسية والذهنية للفرد، وبالتالي خارج نطاق خبرته ومهارته في العمل، بحيث يكون غير قادر على التكيف والتعايش مع الجوانب المتعلقة بعمله ومعالجتها كلياً أو جزئياً.

وتعتبر ظاهرة ضغط العمل ظاهرة ذات صفة عمومية وشمولية، فلا تكاد تخلو أي منظمة منها مهما كان نوعها، ويمكن أن يتعرض لها أي فرد يعمل في أية وظيفة كانت وفي أي مستوى إداري، وهو الأمر الذي ينطبق على الأستاذ الجامعي، ما يفرض على إدارة الجامعة أن تولي هذه الظاهرة اهتماماً خاصاً وعدم تجاهلها أو إغفالها، لأن من شأن ذلك أن يجعل من ضغط العمل عامل هدم وحاجزاً يحول دون تقديم الأستاذ لأفضل أداء.

مشكلة الدراسة: في ضوء ما سبق فإن الإشكالية المراد معالجتها من خلال هذه الدراسة يمكن التعبير عنها بالتساؤل التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة؟

إن التعمق أكثر في الإشكالية المطروحة، ومحاولة تحديد أهم مصادر الضغوط التنظيمية وتحليل أثرها على أداء الأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة يقتضي طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مصادر ضغوط العمل التنظيمية التي يتعرض لها أساتذة الكلية؟
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة الكلية؟
- هل توجد علاقة تأثير وارتباط بين الأداء الوظيفي للأساتذة ومصادر الضغوط التنظيمية المحيطة بهم في الكلية؟

فرضيات الدراسة: إن الإجابة على التساؤلات السابقة تقتضي صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية وأداء الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة عند مستوى معنوية 0.05

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية هي كما يلي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط زيادة أو انخفاض عبء العمل ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط غموض الدور ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط تضائل فرص النمو والتقدم الوظيفي ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الافتقار إلى نظام فعال للاتصالات ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط عدم الأمان والاستقرار الوظيفي ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط غياب بيئة عمل مناسبة ومستوى أداء أساتذة الكلية عند مستوى معنوية 0.05

أهداف البحث: تهدف الدراسة أساساً لتحقيق ما يلي:

- التعرف على مصادر ضغوط العمل ومدى توفرها بالكلية محل الدراسة.
- تحديد مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة العاملين بالكلية محل الدراسة.
- تحديد أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للأساتذة الكلية، وذلك من خلال صياغة نموذج رياضي يسمح بتوضيح وتحليل طبيعة هذا التأثير.

1- ماهية ضغوط العمل التنظيمية

ليس من السهل إيجاد تعريف شامل متفق عليه للضغط، فتعدد تعريفاته واستعمالاته هو ما أكسب هذا المفهوم عموميته وغموضه، وقد شاع استخدام مصطلح الضغط في علم النفس والطب النفسي، بعد أن تمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية¹. فقد يشار إلى الضغط على أنه السبب المؤثر الذي يؤدي إلى نتيجة ما، أو إلى النتيجة الحاصلة لسبب ما، كما قد يشار إليه على أنه سيرورة التفاعل بين السبب والنتيجة². بينما في سياق العلوم النفسية والاجتماعية،

أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية - دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة - وبصفة عامة، فإن الضغوط مفهوم يعبر عن درجة استجابة الفرد للأحداث والمتغيرات البيئية في حياته اليومية، والتي يختلف تأثيرها من شخص إلى آخر تبعا لتكوين شخصيته وخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين³.

أما عن ضغوط العمل التنظيمية، فهي تلك الضغوط التي تسببها السياسات التنظيمية أو الوظيفية داخل المنظمة والتي ينتج عنها تعارض بين أهداف المنظمة والعاملين فيها⁴. وتعرف أيضا على أنها ردة الفعل التي يبديها الفرد للتأقلم مع وضعية أو ظروف مهنية معينة يراها كتهديد لاستقراره وتوازنه، فالضغوط بذلك ليست الوضعية ذاتها وإنما ردة الفعل اتجاهها⁵. وهناك من الباحثين من يشير إلى ضغوط العمل التنظيمية على أنها الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به في عمله أزيد وأعلى من الإمكانيات الذاتية والقدرات الخاصة للفرد، فلا يستطيع أداء العمل المطلوب منه على أكمل وجه فيشعر بالضغط⁶.

ويرى الباحث أنه يمكن اعتماد التعريف الإجرائي التالي: "ضغوط العمل التنظيمية هي الحالة النفسية والفيزيائية التي تتجلى في ردة الفعل السلوكية التي يبديها الفرد كمحاولة منه للتأقلم مع أحداث أو ظروف استثنائية تفرضها عليه سياسات المنظمة أو خصائص الوظيفة، والتي يعتبرها الفرد في غير مصلحته الخاصة، ويختلف تأثير هذه الضغوط من شخص لآخر بحسب إمكانيات وطاقت كل فرد وتركيبه شخصيته."

2- مصادر ضغوط العمل:

بالرغم من تنوع مصادر ضغوط العمل إلا أنه يمكن عرض أهمها من خلال ما يلي:

2-1- زيادة أو انخفاض عبء العمل:

يعتبر عبء العمل الزائد سببا رئيسيا من أسباب ضغوط العمل التنظيمية، وذلك لما يترتب عنه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد. فالعمل يعتبر عبء على الفرد عندما تفوق متطلباته قدرات وإمكانيات الفرد، سواء أكان ذلك بكمية هذا العمل أو بنوعه. فيما يتعلق بكمية العمل، فإن هذا النوع من الإشكال يقع عندما يكون لدى الفرد الكثير من الأعمال التي تتطلب الإنجاز في وقت محدد، ومع أن الشخص ربما يكون كفؤا في عمله، غير أن كمية العمل قد لا تساعد في إظهار كفاءته.

والعبء الزائد لا يأتي من كمية العمل فحسب، بل من نوع العمل كذلك، ذلك أن بعض الأعمال تتطلب من القائمين عليها توفر مهارات فكرية وفنية قد تفوق مهاراتهم الحالية، فهذه الأعمال تستلزم من الأفراد التركيز والإمعان المتواصل واتخاذ القرارات الإبداعية والحاسمة، ولعل من بين أهم

العوامل التي تسهم في مشكلة نوعية العمل وزيادة حدتها هو تعقيد العمل في حد ذاته، ذلك أنه كلما كان العمل معقدا كلما تطلب درجة عالية من الأداء والمهارات التي قد لا تتوفر لدى الفرد، مما يجعله عرضة للضغط⁷.

كما تمثل ساعات العمل أيضا عبئا إضافيا على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة، أو تتطلب أداء متواصلًا، أو عملا ليليا أو أثناء العطلات، وهذه كلها قد تكون أسبابا لضغوط العمل⁸

ومن جهة أخرى فإذا كان العمل الزائد، الذي يفوق طاقة الفرد، يمثل سببا أو مصدرا لضغوط العمل، فإن قلته قد تعد أيضا سببا للضغط. فالعمل الذي يقل عن اللزوم لا يؤدي في الغالب إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد، بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والإهمال، وذلك لشعورهم بعدم الحاجة إليهم في العمل وعدم أهميتهم في المنظمة ككل. فالأعمال التي لا تتطلب من الفرد المتخصص استخدام مهاراته وخبراته بكفاءة، أو تلك التي يغلب عليها طابع التكرار الممل تعتبر في الغالب أمثلة جيدة عن الأعمال التي يعاني أصحابها ضغوطا من هذا النوع والتي أسماها "هانز سلي" بضغط الحرمان.

إن مثل هؤلاء الأفراد كثيرا ما يفقدون الصلة بينهم وبين المنظمات التي يعملون بها، حيث يقل ولاءهم ويزيد انتقادهم لها، ويميلون إلى التهرب والغياب عن العمل وحتى التخريب⁹.

2-2- غموض الدور:

يجب على أي فرد في المنظمة أن يعرف متى تبدأ وتنتهي مسؤولياته في العمل، ويجب أيضا أن يعرف علاقة مسؤوليات الآخرين بمهامه، فمن الغريب ألا يكون الفرد على علم مسبق بطبيعة العمل الذي سيقبل عليه، لأن الوضع يترتب عليه أن يلام أو يعاقب إذا أهمل مهام كان يعتقد أنها لا تقع ضمن نطاق مسؤولياته أو تدخل في اختصاصات غيره، كما أن معرفة الفرد بحدود مهامه تمكنه من ضبط أولوياته والوقت اللازم للإنجاز¹⁰.

فغموض الدور يعني نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته، مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر جراء جهله بأهداف عمله أو الإجراءات المتبعة فيه. وغموض الدور في العمل وإن تعددت مظاهره يمكن حصر أسبابه في أربعة مصادر أساسية هي:

- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل.
- تقديم معلومات غير واضحة ومشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف.

- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه، حيث نجد الكثير من المهام المسندة إلى العامل تكون دون توضيح الكيفية التي تساعد على تأديتها.

- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد، وبالتالي يمكن له أن يتجاوز الأهداف المطلوبة منه أو أن يخفق في تحقيقها.

إن كل هذه الأسباب من شأنها أن تترك الفرد وحيدا في تفسير المواقف دون أن تكون لديه معلومات كافية وواضحة تحدد له الدور المطلوب منه، مما يجعله عرضة للأخطاء نتيجة للسلوكيات التي يتبعها، وهو ما يولد لديه شعورا بالضغط يؤثر في نهاية الأمر على أدائه¹¹.

2-3-تضائل فرص النمو والتقدم الوظيفي:

من المعروف أنه كلما تعقدت عناصر المهام المهنية، كلما زادت الحاجة إلى اكتساب مهارات جديدة توفى بالمطلوبات المهنية الجديدة والمتزايدة. ويختلف مستوى النمو المعرفي للمهنة باختلاف نوعها، ويعتبر نقص المعلومات والكفاءة المهنية لدى العامل سبباً مهماً لعدم تكيفه وبالتالي تمثل مصدراً مهماً للضغط، وعليه يعتبر التدريب المستمر للعاملين وتنشيط وتحديد معلوماتهم أفضل حل لهذا النوع من المشاكل¹².

كما أن إحساس الفرد بكون فرص الترقية والتقدم والنمو الوظيفي داخل المنظمة التي ينتمي إليها تحكمها معايير أخرى بخلاف كفاءة الأداء، يعتبر أحد المصادر الهامة لضغط العمل، حيث تتعارض مع طموحات الفرد ومحاولته تأكيد مستقبله المهني¹³.

2-4-الافتقار إلى نظام فعال للاتصال:

إن عدم وجود شبكة قوية للاتصال في المنظمة خاصة الاتصال الصاعد يؤدي إلى تزايد الضغوط، حيث أنه من خلاله يمكن التعرف على رد فعل الموظفين عن القرارات والأفعال والسياسات التي تتخذها الإدارة العليا للمنظمة، وقد ترجع عدم كفاءة الاتصال الصاعد إلى انخفاض كفاءة المشرفين في توصيل احتياجات مرؤوسيههم إلى المستويات الأعلى¹⁴.

كما أن الأفراد الذين يعملون في ظل تنظيم ذو هيكل مسطح وأقل بيروقراطية يوفر قنوات اتصال مباشرة، واضحة وبسيطة، ويسمح لهم بإبداء آرائهم بكل أريحية يشعرون بضغط أقل أثناء العمل والعكس صحيح، إذا كان التنظيم عمودياً وبيروقراطياً فهو يولد ضغطاً أكبر¹⁵.

2-5-التغيير والافتقار إلى الأمان والاستقرار الوظيفي:

هناك الكثير من التغييرات التي يواجهها الأفراد في منظماتهم، والتي تتضمن التغيير في البناء التنظيمي وما سيتبعه من تغيير في البيئة الوظيفية أو نوعية الموظفين أو العاملين. وإن كان للتغيير

العديد من المزايا، سواء بالنسبة للمنظمة أو الفرد، فإنه يعتبر كذلك مصدرا من مصادر الضغوط لما قد يحمل من مخاطر لا يمكن التنبؤ بها، ذلك أن التغيير غالبا ما ينتج عنه تغيير في محتوى الوظائف وظروف العمل والعلاقات بين الأفراد، كما أنه قد يهدد مكانة بعض الأفراد ووظائفهم داخل المنظمة، لذا فقد يقابل بعدم الارتياح وربما بالمعارضة العلنية وحتى محاولة إفشاله. إن التغيير يتطلب من الفرد نوعا من التكيف للوضع الجديد، سواء كان هذا التغيير مرغوبا فيه أم لا، والطاقة التي يصرفها الفرد في محاولة التكيف هي التي يترتب عليها الإحساس بعدم الأمان والتربص والخشية. لذا فإن مرحلة التغيير الأولى التي تتسم بعدم التأكد يظل الفرد خلالها مشغولا بإثبات ذاته على حساب إنجاز العمل، وذلك حتى يضمن وظيفته في ظل التغيير الجديد أو يضمن مركزا أفضل، وفي كلتا الحالتين فإن الفرد يجد نفسه واقعا تحت الضغوط¹⁶.

2-6- بيئة العمل المادية:

تشتمل ظروف العمل المادية على تجهيزات مكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية والتأثير وما شابه ذلك من الأمور. وقد تولد ظروف العمل ضغطا على الفرد باعتبار أن عدم توافرها بالشكل المناسب يتسبب في زيادة حدة ضغوط العمل، وعلى العكس من ذلك، فإن تحسينها يساعد على رفع الروح المعنوية للأفراد، على أن يكون التحسين بقصد تكيف عناصر العمل مع نفسية الفرد من جهة، ومع كفاءته ومهارته في العمل من جهة أخرى، كما أن عدم الاهتمام بشروط السلامة والصحة المهنية وقواعدهما يعد مصدرا لضغوط العمل، كونه يولد إحساسا لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله¹⁷.

3- الأداء الوظيفي وعلاقته بالضغوط التنظيمية:

لطالما اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي، نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وغايات، وهو ما يفسر وفرة الدراسات والأبحاث التي تركز على ضرورة دراسة العلاقة بين الأداء ومختلف الظواهر التنظيمية، بما في ذلك ضغوط العمل التي تعتبر من أبرز التحديات التي قد تواجه الفرد يوميا في مكان عمله، وتؤثر على أدائه وعلى أداء المنظمة ككل.

3-1- مفهوم الأداء الوظيفي:

لغة يعود أصل كلمة أداء إلى المصطلح الفرنسي القديم "PARFORMER" الذي يعود للقرن الثالث عشر والذي يشير إلى الإنجاز والتنفيذ، وفي القرن الخامس عشر جاء الفعل الإنجليزي "To perform" بمفهوم أوسع، مفاده أن الأداء لا يقتصر على إتمام إنجاز عملية أو مهمة ما ولكن

هو أيضا النتائج المحصل عليها فضلا عن الأهداف المحققة. وهو انطلاقا من هذه الفكرة يعتبر مفهوم شامل يضم تنفيذ المهمة والحكم عليها.¹⁸

أما اصطلاحا فقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لتعدد آراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما محمدا، ولعل مرد ذلك يرجع إلى اختلاف منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا، والتعرف على مواطن القصور ونقاط الضعف، ووضع الحلول العملية الكفيلة بتجاوز الانحرافات والمشاكل، وتجنبها مستقبلا.¹⁹

وهناك من يرى أن الأداء الوظيفي هو انعكاس لنجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المرتبطة بعمله، وهو سلوك وظيفي هادف يقوم به العامل لإنجاز الأعمال المكلف بها، وأنه مستوى قيامه بالعمل ومن خلال هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان جيدا أم لا.²⁰

كما أن تمييز بعض الباحثين بين السلوك والإنجاز والأداء دفع البعض الآخر إلى الجمع بين السلوك والنتائج، وذلك في محاولة منهم لإعطاء تعريف مقبول للأداء الوظيفي لتغطية النقص في التعريفات التي اختارت أحد المنظورين فقط للتعبير عن معنى المصطلح، وعلى هذا الأساس فقد تم تعريف الأداء الوظيفي على أنه " تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة " وإن كان البعض يضيف بعد الشخصية في الأداء الوظيفي ليصبح مزيجا بين السلوك والنتائج والشخصية.²¹

من خلال استعراض المفاهيم السابقة، فإنه يمكن استخلاص التعريف الإجرائي التالي: "يشير الأداء الوظيفي إلى مدى قدرة الأفراد على الالتزام بتأدية وظائفهم داخل المنظمة وفق معايير محددة تضمن تحقيق الأهداف المسطرة."

3-2- العلاقة بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي:

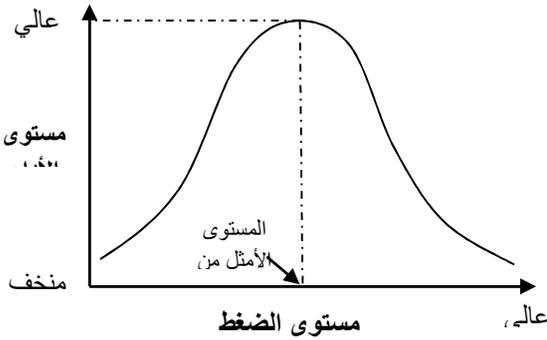
لقد كانت نتائج الدراسات التي أجريت حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء مختلفة، حيث يؤكد البعض على وجود علاقة سلبية، معللين ذلك باعتبار الضغط التنظيمي معيقا يفرض على الفرد إنفاق وقت وجهد كبيرين للتعامل معه، ناهيك عن الأمراض والآثار الفيزيائية التي قد يتعرض لها، والتي تؤثر على مستوى أدائه بالسلب²²، حيث تؤدي الضغوط إلى زيادة معدل الغيابات والتعرض إلى الحوادث والإصابة بالأمراض، وانخفاض الروح المعنوية، ما ينعكس على انخفاض إنتاجية العامل، كل هذا بالإضافة إلى تكبيده المؤسسة مصاريف مالية إضافية، فهو يؤثر بطريقة أو بأخرى على نشاط المؤسسة ككل وحتى على قدرتها على المنافسة في السوق.²³

في حين يرى آخرون أن الضغوط تسهم في تحقيق أهداف المنظمة من خلال دفع العاملين إلى العمل المثمر والتركيز على الأداء المتقن والإنجاز المتميز، الأمر الذي يعتبر إيجابيا بالنسبة للفرد من خلال زيادة تحفيزه ودفاعيته للعمل والإبداع، وهو ما يعكس في النهاية بالفائدة على المنظمة ككل من خلال زيادة الكفاءة الإنتاجية وتخفيض التكاليف.²⁴

وهناك اتجاه ثالث يرى أصحابه أنه لا توجد علاقة واضحة بين الضغوط ومستوى الأداء، حججهم بذلك أن الأفراد قد ابرموا ما يمكن تسميته عقدا أخلاقيا بينهم وبين المنظمة التي يعملون بها، وهذا العقد يوجب عليهم أن يؤديوا وظائفهم بالطريقة التي تسمح لهم بالحصول على أجرهم لا أكثر، فأداؤهم بذلك لا يتأثر بأي ضغوط قد تلقى على عاتقهم.²⁵

إن الاختلاف في وجهات النظر أعلاه، وتباين نتائج العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، لا يمكن تفسيره إلا باعتبار أن ضغوط العمل تتفاوت في تأثيرها على الأداء الوظيفي بين الإيجابي والسلبي، وذلك بحسب مستوى الضغط وطبيعته. ويمكن الاستعانة بالشكل الموالي لتوضيح ذلك:

الشكل رقم (01): علاقة الضغوط التنظيمية بالأداء الوظيفي



Source: James C. Quick, et al, Preventive stress management in organizations,

American psychological association, Washington, 1997, p.5.

من الشكل أعلاه، يتضح أن الضغوط التنظيمية إذا ما بلغت مستويات منخفضة جدا يصبح تأثيرها محدودا، ولا تحمس العامل ولا تخلق له الدوافع الكافية لبذل المزيد من الجهد لتحسين أدائه.²⁶

في حين يمكن للمستويات المعتدلة منها أن تؤثر إيجابا على أداء الفرد، وذلك من خلال تنمية معارفه ومهاراته ورفع كفاءته، حيث تثير الضغوط لدى الفرد دوافع قوية نحو القيام بالعمل

والسعي لتحقيق متطلباته رغبة في تجاوز التحديات التي تشعره بالضغط والتوتر، فيسعى إلى معالجة جوانب القصور في أدائه واكتساب المهارات الضرورية التي تمنحه القدرة على تحقيق أهدافه²⁷. كما قد تساهم ضغوط العمل في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين وتنمية الروح المعنوية والثقة بينهم، وذلك عندما يتطلب تجاوز تلك الضغوط وجود تعاون دائم ومستمر بين مختلف العاملين، الأمر الذي يدفعهم إلى تعزيز الاتصالات بينهم رسمية كانت أم لا، والعمل معا على مواجهة المشكلات والصعوبات التي تقف أمامهم، وفي نفس السياق، فإن الاجتهاد في البحث عن الحلول لتلك المشاكل والمعوقات من شأنه أن يساهم في اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمؤسسة، فمن خلال مواجهة التحديات والظروف الاستثنائية تتضح قدرات الأفراد وخبراتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة²⁸.

لكن المستويات العالية من ضغوط العمل، أو حتى المستويات المعتدلة منها المستمرة على مدى فترة زمنية طويلة، ستؤثر سلبا على أداء العاملين، حيث يعتبر عدم الرضا عن العمل النتيجة الأبسط والأكثر وضوحا في التأثيرات النفسية على الفرد، ثم يتطور الأمر إلى ظواهر أخرى مثل التوتر والقلق والانفعال والملل والمماطلة، أو حتى إلى الإصابة ببعض الأمراض الجسدية²⁹، هذا إلى جانب ارتفاع معدلات حوادث العمل، نتيجة لانخفاض تركيز الأفراد وقدرتهم على اتخاذ القرارات السليمة³⁰. كما يميل عادة العمال الذين يتعرضون لضغوط زائدة ومستمرة إلى امتلاك معدلات غياب مرتفعة، التفسير الأول لذلك هو أن ضغط العمل كما سبق وأشرنا قد يتسبب في العديد من الأمراض النفسية أو الجسدية، التفسير الآخر هو كون التغيب في حد ذاته يعتبر أحد ميكانيزمات التعامل مع الضغوط التي يلجأ إليها الأفراد، إذ يتيح لهم بين الحين والآخر الفرصة لاستجماع قواهم وطاقتهم³¹. غير أنه لا يمكن بأي طريقة اعتبار التغيب عن العمل حلا لهذه الظاهرة، لأنه سيؤدي في نهاية الأمر إلى تدهور أداء الفرد. هذا الأخير يبدأ بالشعور بالإجهاد نتيجة لتركيز جهوده في محاولة التعامل مع مسببات الضغوط التي تستهلك طاقته على حساب وظيفته³²، كل ذلك ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي للمنظمة ككل.

4-الدراسة الميدانية:

انطلاقا من أهداف وتساؤلات الدراسة المحددة مسبقا، فإن البحث في جانبه هذا يهدف إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة، إلى جانب قياس أداء أفراد عينة الدراسة، وتحليل تأثير مصادر الضغوط على أدائهم.

4-1- التعريف بمجتمع وعينة الدراسة:

تمثل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إحدى الصروح العلمية والمعرفية التي قامت عليها جامعة قلمة، والتي تهدف إلى إعداد الإطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الاقتصادي والاجتماعي بفضل فروع وتخصصات التكوين العديدة التي توفرها، إلى جانب ذلك، تعتبر الكلية واحدة من أكبر الكليات المكونة لجامعة قلمة.

تعود نشأة الكلية إلى المرسوم التنفيذي رقم 01-273 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل والمتمم، المتضمن إنشاء جامعة قلمة. تتكون كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جذع مشترك وثلاث أقسام هي قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير وقسم العلوم التجارية. بالكلية 1996 طالبا يؤطروهم 121 أستاذا دائما و 39 أستاذا متعاقدًا و 88 موظفا وعمالا متعاقدًا. توفر الكلية تكوينًا متميزًا في مختلف تخصصات الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية، حيث بلغ عددها 18 تخصصًا موزعة على الدراسات في الليسانس، الماجستير والدكتوراه.

تم أخذ عينة الدراسة من إجمالي الأساتذة الدائمين بالكلية والبالغ عددهم 121 أستاذًا حيث تم توزيع 80 استمارة على كافة أقسام الكلية اعتمادًا على أسلوب العينة العشوائية، وتم استرجاع 48 استمارة قابلة للتحليل، ويمكن الاطلاع على خصائص العينة في الجدول رقم (01)

الجدول رقم (01): خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	متغيرات الدراسة	
64.6	31	ذكر	الجنس
35.4	17	أنثى	
10.41	5	أستاذ مساعد قسم "ب"	الرتبة
68.75	33	أستاذ مساعد قسم "أ"	
12.5	6	أستاذ محاضر قسم "ب"	
4.17	2	أستاذ محاضر قسم "أ"	
4.17	2	أستاذ التعليم العالي	
6.25	3	أقل من سنة	عدد سنوات الخبرة
22.92	11	ما بين سنة (1) و خمس (5) سنوات	
39.58	19	أكثر من (5) سنوات حتى (10) سنوات	
31.25	15	أكثر من (10) سنوات	

16.67	8	نعم	شغل منصب
83.33	40	لا	إداري

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد الدراسة هم من الذكور، حيث بلغت نسبتهم إلى إجمالي عينة الدراسة 64.6%، كما يتضح من ذات الجدول أن أغلبية الأفراد هم من الأساتذة المساعدين قسم "أ"، حيث بلغ عددهم في هذه الفئة 33 أستاذا أي ما نسبته 68.75%، أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة، فيلاحظ أن 39.58% من الأساتذة المدروسين يمتلكون أكثر من خمس سنوات خبرة، في حين يمتلك 31.25% منهم أكثر من 10 سنوات خبرة، ولا يمتلك خبرة تقل عن السنة الواحدة سوى ثلاث أساتذة يمثلون ما نسبته 6.25%، ما يمكن ملاحظته أيضا من الجدول أعلاه أن معظم الأساتذة أي ما نسبته 83.33% من عينة الدراسة لا يشغلون أية مناصب إدارية.

4-2- بنية أداة الدراسة:

تعد مرحلة المسح النظري التي قام بها الباحث من خلال الاطلاع على أدبيات وقراءات الموضوع، وكذلك الدراسات السابقة، إلى جانب آراء واقتراحات عدد من الأساتذة المختصين، الأساس في تكوين جملة من الأفكار التي تم بلورتها لتشكيل النواة الأساسية للأسئلة التي اشتمل عليها الاستبيان. واعتمد تصميم أداة الدراسة على تقسيمها إلى جزأين، الأول يهدف إلى التعرف على بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد الدراسة، وجزء ثاني يشمل محاور الدراسة. حيث كان الهدف من المحور الأول التعرف على مدى توفر مسببات ضغوط العمل بالكلية، واشتمل على (18) عبارة أشارت كل مجموعة جزئية منها إلى مصدر معين من مصادر ضغوط العمل، والتي تعبر عن المتغيرات المستقلة لنموذج الدراسة. في حين هدف المحور الثاني إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة بالكلية، واشتمل على (15) عبارة حاول من خلالها الباحث الإلمام بكافة أبعاد الأداء الوظيفي، والذي يعبر عن متغير الدراسة التابع.

4-3- تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

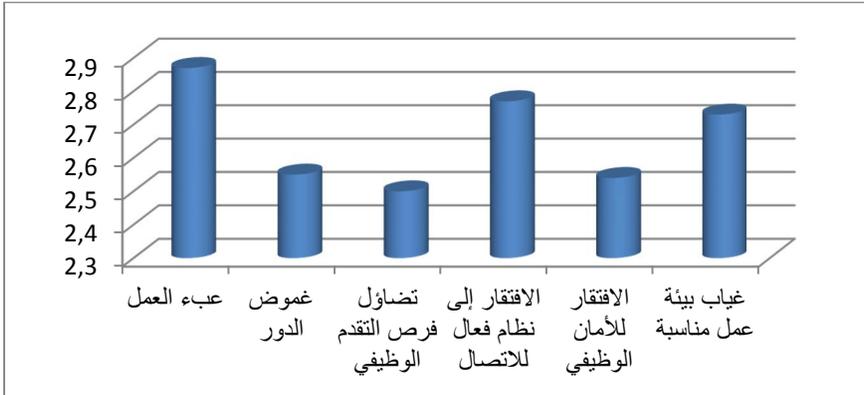
إن الإجابة على التساؤل الأول للدراسة والذي كان: ما هي مصادر ضغوط العمل التنظيمية التي يتعرض لها أساتذة الكلية؟ يقتضي تحديد المتوسط الحسابي لمجموع إجابات الأفراد حول المحور الأول

للاستمرارية الذي يعبر عن مدى توفر مصادر الضغوط بالكلية ككل ولكل مصدر على حدى، ومن ثم إسقاط المتوسطات ضمن خلايا مقياس ليكرت الخماسي التي تم تحديدها على النحو التالي:

- الخلية من 1 حتى 1.8 تمثل (ضعيف جدا)
- الخلية أعلى من 1.8 حتى 2.6 تمثل (ضعيف)
- الخلية أعلى من 2.6 حتى 3.4 تمثل (متوسط)
- الخلية أعلى من 3.4 حتى 4.2 تمثل (عالي)
- الخلية أعلى من 4.2 حتى 5 تمثل (عالي جدا)

ويمكن توضيح إجابات الأفراد حول تساؤل الدراسة الأول في الشكل رقم (02):

الشكل رقم (02): مدى توفر مصادر الضغوط التنظيمية بالكلية



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج EXEL

بلغ متوسط إجابات الأفراد حول عبء العمل كمصدر للضغوط التنظيمية 2.87، وهو الأعلى مقارنة بباقي المصادر، ويندرج ضمن حدود الخلية الثالثة التي تقابل العبارة "متوسط"، يليه من حيث مدى التوفر وفي نفس الفئة عامل الافتقار لنظام فعال للاتصالات وعامل بيئة العمل المادية بمتوسطات حسابية بلغت على التوالي 2.77 و 2.73، في حين جاءت متوسطات كافة الأسباب الأخرى ضمن حدود الفئة الثانية التي تعبر عن أن كل من غموض الدور، تضاول فرص النمو والتقدم الوظيفي والافتقار للأمان والاستقرار كلها مصادر متوفرة بدرجة ضعيفة كأسباب قد تعمل على إثارة الضغوط التنظيمية. وبصفة عامة وبعد حساب المتوسط الحسابي العام للمحور الأول كاملا المتضمن مدى توفر مصادر للضغوط التنظيمية بالكلية، تبين أنه يعادل القيمة 2.66 وهي قيمة تدرج ضمن حدود الفئة الثالثة، بمعنى أن مصادر ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة حسب رأي الأفراد المستجوبين متوفرة بدرجة متوسطة.

أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية -دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة-

ب- تتضمن الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة والذي كان: ما هو مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية؟ تحليل إجابات الأفراد حول أسئلة المحور الثاني لاستمارة الأسئلة، والذي أظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجاباتهم بلغ 3.404، وهو ينحصر ضمن حدود الفئة الرابعة التي توافق الخلية "عالي". والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02): نتائج إجابات الأفراد حول عبارات محور الأداء الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الحكم
1- الالتزام بأوقات المحاضرات وساعات العمل.	4.15	0.65	3	عالي
2- الالتزام ببرنامج المقياس كما هو مقرر.	3.94	0.78	6	عالي
3- إعداد التقارير والأعمال الإدارية المطلوبة في الوقت المحدد.	3.73	0.61	7	عالي
4- الاعتماد على طرق ووسائل تعليمية وتقنية حديثة خلال التدريس.	3.73	0.86	7	عالي
5- الالتزام بمتابعة وإرشاد الطلبة من خلال عملية الوصاية.	2.56	1.07	13	ضعيف
6- الالتزام بتقديم مذكرة الدروس في الوقت المحدد.	4.06	0.75	4	عالي
7- المشاركة الفعلية في اللجان البيداغوجية.	3.46	1.12	9	عالي
8- المشاركة في فتح التخصصات الجديدة.	2.92	1.08	10	متوسط
9- المشاركة في الحرجات الميدانية للطلبة.	1.5	0.71	15	ضعيف جدا
10- الالتزام بالحراسة في الامتحانات.	4.69	0.65	1	عالي جدا
11- الالتزام بتسليم علامات الأعمال الموجهة والتطبيقية في الأجل المحددة.	4.19	0.79	2	عالي
12- الالتزام بإرجاع علامات الامتحانات في الأجل المحددة.	4.06	0.75	4	عالي
13- استعمال أرضيات التكوين الالكترونية.	2.35	1.43	14	ضعيف
14- المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات العلمية.	2.85	0.98	12	متوسط
15- المساهمة في الإنتاج العلمي من بحوث ومقالات.	2.87	1.04	11	متوسط
المتوسط الحسابي العام	3.404			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

ما يمكن ملاحظته هنا، أنه بالرغم من كون الأداء الوظيفي لأفراد الدراسة منخفض فيما يتعلق ببعض الأعمال، خاصة مشاركة الطلبة في الخرجات الميدانية (العبارة 9) واستعمال أرضية التكوين الإلكتروني (العبارة 13)، التي سجلت أدنى متوسطات هي على التوالي 1.5 و 2.35، بالإضافة إلى الالتزام بمتابعة وإرشاد الطلبة من خلال عملية الوصاية (العبارة 5) التي سجلت معدلا منخفضا قدره 2.56، غير أن أداءهم جاء معتبرا لاسيما فيما يتعلق بالالتزام بالحراسة في الامتحانات (العبارة 10) أين بلغ المتوسط الحسابي لمجموع إجابات الأفراد 4.69 وهو أعلى متوسط مسجل، ويندرج ضمن حدود الفئة الخامسة التي توافق الخلية عالي جدا، كما كان أداء الأساتذة عاليا فيما يتعلق بالالتزام بأوقات المحاضرات وساعات العمل، والالتزام بتدريس المقياس كما هو مقرر، وإعداد التقارير والأعمال الإدارية في الوقت المحدد، والمشاركة الفعلية في اللجان البيداغوجية، وهي كلها عبارات جاءت متوسطاتها الحسابية ضمن حدود الفئة الرابعة والتي تقابل الخلية "عالي". في حين كان أداء الأساتذة متوسطا في أعمال أخرى، كالمشاركة في المنتقيات والمؤتمرات العلمية والمساهمة في الإنتاج العلمي، وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ج- إن الإجابة على التساؤل الثالث للدراسة والذي كان: هل توجد علاقة تأثير وارتباط بين الأداء الوظيفي للأساتذة ومصادر الضغوط التنظيمية المحيطة بهم في الكلية؟ يقتضي التحقق من صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، وذلك من خلال صياغة واختبار نموذج عام يعبر عن العلاقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة اعتمادا على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد عند مستوى معنوية 5%، حيث تم تحديد متغيرات الدراسة كما يلي:

- المتغير التابع: يتمثل في الأداء الوظيفي للأستاذ ويرمز له ب: (Y)
 - المتغيرات المستقلة وتمثل في: عبء العمل يرمز له ب (X1)، غموض الدور يرمز له ب (X2)،
 تساؤل فرص التقدم الوظيفي يرمز له ب (X3)، الافتقار إلى نظام فعال للاتصالات يرمز له ب (X4)،
 الافتقار للأمان الوظيفي يرمز له ب (X5)، غياب بيئة عمل مناسبة يرمز له ب (X6).
 وعليه تكون الصيغة الرياضية لنموذج الدراسة على النحو التالي:

$$Y=B_0+B_1X_1+B_2X_2+B_3X_3+B_4X_4+B_5X_5+B_6X_6+e_i$$

حيث أن:

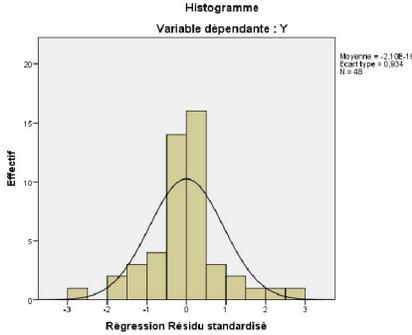
B_0 : هو قيمة المتغير التابع إذا كانت قيمة كل من المتغيرات المستقلة معدومة.

B_i : هي معاملات الانحدار الخطي التي تقدم مقياسا لتأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع.

e_i : هو عنصر الخطأ الذي يعبر عن تأثير المتغيرات الأخرى غير الموجودة في النموذج.

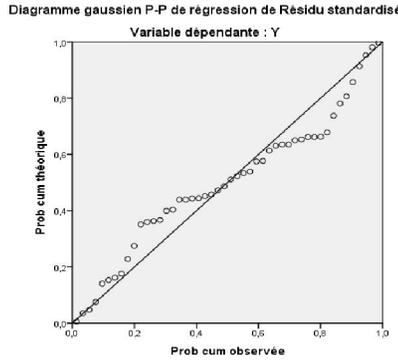
وقبل تقدير معاملات النموذج لا بد من التأكد من شروط تطبيق الانحدار المتعدد، وبالفعل فقد تم إثبات أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك من خلال تحليل بواقي النموذج حيث يظهر الشكل رقم (03) أن البواقي موزعة طبيعياً، كما تم التأكد من فرضية الانتشار الخطي لبواقي نموذج الدراسة، والتي تضمن أن تكون العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة علاقة خطية، والشكل رقم (04) يوضح ذلك.

الشكل رقم (03): اعتدالية التوزيع الاحتمالي لبواقي النموذج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

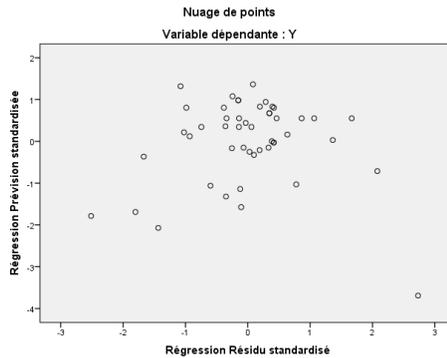
الشكل رقم (04): الانتشار الخطي لبواقي النموذج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يقتضي تطبيق الانحدار الخطي كذلك اختبار فرضية تجانس البواقي، أي أن يكون التباين بالنسبة لبواقي النموذج ثابتاً مهما كانت قيمة المتغير المستقل، ويمكن اختبار هذا الافتراض بالاعتماد على شكل انتشار البواقي، فإذا كانت قيم البواقي لا تزداد أو تقل مع تزايد أو نقصان قيم المتغير المستقل أو القيم المتنبأ بها، عندها يتحقق شرط ثبات التباين، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (05): نتائج اختبار تجانس البواقي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الشكل أعلاه، أن البيانات المتعلقة بالبواقي المعيارية لانحدار المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والقيم المعيارية المنتبأ بها، تتوزع في شكل انتشار ليس له نمط محدد، أي أنها مبعثرة دون أن تشكل نمطا معينا، فهي لا تزيد بزيادة المتغير التابع مما يعكس توفر شرط الثبات في التباين.

من بين الافتراضات التي يجب اختبارها أيضا، هي التأكد من فرضية الاستقلال الذاتي لبواقي النموذج، أي أن تكون قيمة البواقي مستقلة عن قيمتها السابقة عند تغير قيم المتغيرات المستقلة التابعة لها، وقد اعتمد الباحث في ذلك على اختبار "Durbin Watson"، حيث تتراوح نتيجة قيمة هذا الاختبار دائما بين (0) إلى (4)، وكلما اقتربت قيمة الاختبار إلى القيمة (2) كلما كانت هناك استقلالية أكبر للبواقي³³، وقد كانت قيمة "Durbin Watson" المحسوبة في نموذج الدراسة تعادل القيمة 1.816 وهي موضحة في الجدول رقم (04).

بالإضافة إلى الافتراضات السابقة، فإن فكرة الانحدار الخطي المتعدد القائمة على دراسة أثر أكثر من متغير مستقل واحد، تقتضي التأكد من عدم وجود ازدواج خطي أو ارتباط بين المتغيرات المستقلة، وقد اعتمد الباحث في ذلك على مقياس **Variance-Inflation-Factor** أو (VIF) اختصارا، والذي يفيد في قياس مستوى الارتباط المتعدد، وبما أن قيمة هذا المعامل تحسب وفق العلاقة $(VIF=1/Tolerance)$ ، فإنه دائما ما يكون أعلى من أو يساوي القيمة (1)، وتكون هناك علاقة ارتباط متعدد بين المتغيرات المستقلة إذا كان: $(VIF) > 10$ ³⁴، وبالعودة إلى نموذج الدراسة وكما يبينه الجدول رقم (03)، فإن نتائج هذا القياس لكافة المتغيرات المستقلة تتراوح ما بين (1.133) و (1.526)، وهو دليل على عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة للدراسة.

تقدير معلمات النموذج الخطي: يقصد بهذه العملية تحديد معاملات المتغيرات المستقلة، أي

إيجاد قيم (Bi)، ويوضح الجدول الموالي نتائج تقدير معلمات نموذج الدراسة:

الجدول رقم (03): نتائج تقديرات معلمات النموذج الخطي

Coefficients ^a							
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
X1	-,340	,072	-,578	-4,707	,000	,787	1,271
X2	,076	,087	,106	,870	,390	,805	1,243
X3	,061	,073	,097	,834	,409	,883	1,133
X4	-,314	,075	-,559	-4,198	,000	,668	1,497
X5	,216	,085	,344	2,554	,014	,655	1,526
X6	-,122	,078	-,210	-1,564	,125	,656	1,524

a. Variable dépendante : Y

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

على ضوء معطيات الجدول أعلاه فإن الشكل الرياضي الأولي للنموذج سيكون كما يلي:

$$Y = 4.689 - 0.34X_1 + 0.076X_2 + 0.061X_3 - 0.314X_4 + 0.216X_5 - 0.122X_6$$

تقييم معلمات النموذج: تتم هذه العملية استنادا على الاختبارات التالية:

أ- اختبار المعنوية المنطقية: وهي تخص الإشارة التي يجب أن يظهر معها معامل المتغير المستقل والتي يجب أن تتماشى مع علاقته بالمتغير التابع، وقد أثبت فحص المعنوية المنطقية لمتغيرات النموذج عدم معنوية كل من X2، X3 و X5 والتي توافق على التوالي غموض الدور، تضاول فرص التقدم الوظيفي والافتقار للأمان والاستقرار الوظيفي، كون معاملاتهما جاءت كلها موجبة (الجدول 03) ما يتناقض منطقيا مع علاقتها العكسية بالمتغير المستقل للدراسة.

ب- اختبار معنوية المعالم: تستخدم إحصائية ستودنت لتقييم معنوية معالم النموذج، من خلال اختبار الفرضية الخاصة بالمعاملات المقدرة على النحو التالي:

فرضية العدم: $H_0: B_0=B_1=B_2=B_3=B_4=B_5=B_6=0$

الفرضية البديلة: $H_1: B_0 \neq B_1 \neq B_2 \neq B_3 \neq B_4 \neq B_5 \neq B_6 \neq 0$

وتقبل فرضية العدم H_0 إذا كانت قيمة t الجدولية أكبر من المحسوبة أي ($t_{tab} > t_{cal}$) والعكس صحيح، وقد تم حساب القيمة الجدولية t_{tab} عند مستوى معنوية $\alpha=5\%$ وبدرجة حرية ($n-k$) حيث بلغت: $t_{tab} = 1.683$ ، أما عن قيم t المحسوبة فهي موضحة في الجدول (02)، والتي تبين أن المعاملات (B_0)، (B_1) و (B_4) كلها معنوية والتي ترافق على التوالي ثابت النموذج، عبء العمل والافتقار إلى نظام فعال للاتصالات وبدرجة ثقة 100%، عكس المتغير (X_6) الذي يمثل غياب بيئة عمل مناسبة، حيث أن القيمة الجدولية لإحصائية ستودنت التي توافقه أكبر من المحسوبة ($1.564 < 1.683$) بالإضافة إلى عدم معنويته عند 5%.

ومنه يتم استنتاج أن عبء العمل (X_1) والافتقار لنظام فعال للاتصالات (X_4) هما المتغيران الوحيدان للدراسة اللذان لهما معنوية إحصائية بمستوى ثقة أعلى من 95% في التأثير على الأداء الوظيفي (Y)، أما بقية المتغيرات فليس لها معنوية بحيث يمكن قبول فرضية العدم لهاته المتغيرات والتي تقتضي بأن يكون: $B_2=B_3=B_5=B_6=0$.

ج- اختبار المعنوية الكلية للنموذج: وقد تم ذلك اعتماداً على المعايير الإحصائية التالية:

- اختبار فيشر F : يهدف إلى التأكد من مدى صحة الشكل الرياضي للمعادلة حيث كلما كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية معين يتم رفض فرضية العدم. وحسب الجدول الإحصائي لتوزيع فيشر وعند درجة حرية البسط $K=6$ ودرجة حرية المقام (n) $k-1=47-6-1=40$ نجد ان القيمة الجدولية هي: $F_{tab}=2.34$ ، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 7.229 وهي قيمة معنوية وبدرجة خطأ 0%، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار فيشر ومعامل الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
(Constante)	4,689	,465		10,092	,000		
X1	-,340	,072	-,578	-4,707	,000	,787	1,271
X2	,076	,087	,106	,870	,390	,805	1,243
X3	,061	,073	,097	,834	,409	,883	1,133
X4	-,314	,075	-,559	-4,198	,000	,668	1,497
X5	,216	,085	,344	2,554	,014	,655	1,526
X6	-,122	,078	-,210	-1,564	,125	,656	1,524

a. Variable dépendante : Y

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

وبما أن قيمة **F** المحسوبة أكبر من قيمة **F** الجدولية، فإنه سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد على أقل معامل واحد لا يساوي الصفر وأن النموذج ككل معنوي. وبكلمة أخرى، هناك على الأقل مصدر واحد من مصادر ضغوط العمل التي تناولتها الدراسة يؤثر فعلا في الأداء الوظيفي للأساتذة بالكلية.

- **معامل التحديد R²**: يبحث معامل الانحدار **R** في قوة العلاقة التي تربط بين مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي لأساتذة الكلية محل الدراسة، والذي يشير إلى القيمة **71.70%**، كما تشير النتائج كذلك من خلال قيمة معامل التحديد **R²** أن المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج أي مصادر ضغوط العمل، تفسر ما نسبته **51.40%** من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع أي الأداء الوظيفي.

وعلى ضوء كل ما سبق فإن شكل الرياضي لنموذج الدراسة المتحصل عليه يصبح:

$$Y = 4.689 - (0.34)X_1 - (0.314)X_4$$

فنقول أن الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية يعادل القيمة **(4.689)** وهو عالي جدا إذا لم تكن هناك أي مثيرات للضغوط، وأنه سينخفض بقيمة **(0.34)** مقابل كل زيادة بدرجة واحدة في عبء العمل، وينخفض بقيمة **(0.314)** مقابل أي زيادة بدرجة واحدة في متغير الافتقار إلى نظام فعال للاتصالات، أي أن هناك علاقة عكسية بين مصادر ضغوط العمل داخل الكلية المتمثلة في عبء العمل والافتقار إلى نظام فعال للاتصال وبين الأداء الوظيفي للأساتذة، وهو ما يعكس الأثر السلبي لهذه المصادر على الأداء. ما يزيد نتائج الدراسة تماسكا، هو أنه يمكن ملاحظة هذا التأثير السلبي كذلك من خلال مقارنة قيمة الأداء الوظيفي المحسوبة في ظل ظروف العمل الاعتيادية،

أي نتائج المحور الثاني من استمارة الأسئلة التي أشارت إلى أن الأداء بلغ حسب وجهة نظر أفراد العينة القيمة (3.404) وهو مستوى عالي، مع مستوى الأداء العالي جدا المتحصل عليه ضمن نموذج الدراسة لو لم تكون هناك أية مصادر لضغوط العمل أي القيمة (4.689)، فنقول هنا أن أي تدهور في أداء الأفراد بالكلية محل الدراسة، يعزى جزء منه تبلغ نسبته 51.40% لمصادر ضغوط العمل التنظيمية المتمثلة في عبء العمل والافتقار إلى نظام فعال للاتصال، في حين تعزى النسبة الباقية لمتغيرات أخرى خارج نطاق نموذج الدراسة.

خاتمة:

تناولت الدراسة مختلف المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل التنظيمية والأداء الوظيفي، وركزت على أهم مصادر الضغوط وكيفية تأثيرها على أداء الأفراد داخل المنظمة. وباعتبار أن ضغوط العمل التنظيمية أصبحت سمة من سمات العصر الحديث، وظاهرة حتمية لا تكاد تخلو منها أية منظمة مهما كان نوعها، فإنه ينبغي على القائمين على هذه المنظمات أن يكونوا على وعي تام بهذه الظاهرة وذلك من أجل تفادي الآثار السلبية التي قد تترتب عنها إذا ما تم إهمالها، كتدني الإنتاجية وانخفاض الروح المعنوية والولاء والأداء، وارتفاع حوادث العمل والشكاوى، في حين أنه يمكن الاستفادة منها من خلال الحفاظ عليها في حدها المقبول الذي من شأنه أن يزيد من دافعية العاملين وإصرارهم على تجاوز تلك الضغوط، الأمر الذي يدفعهم لمضاعفة جهودهم ورفع أدائهم ما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمة ككل، هذا ما لا يمكن تحقيقه دون المعرفة الدقيقة بمختلف مصادر الضغوط التي يجوبها مناخ العمل والتحكم التام فيها.

وقد توصلت الدراسة، بجزأها النظري والتطبيقي، لجملة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- ضغوط العمل أصبحت سمة من سمات العصر الحالي لا تكاد تخلو منها أية منظمة مهما كان نوعها أو مستوى تعقيد العمل فيها، وأصبح التعامل معها وإدارتها بفعالية أحد المحددات الرئيسية لكفاءة الإدارة في المنظمة.
- تتباين العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل، حيث يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد، وتختلف هذه المصادر حسب طبيعة العمل والظروف المحيطة وخصائص الأفراد أنفسهم.
- لا تتضمن ضغوط العمل التنظيمية آثارا ضارة وسلبية دائما، بل يمكن لها أن تفرز نتائج إيجابية إذا ما تم التعامل معها بطريقة سليمة والحفاظ عليها في حدها المعقول.

- بالكلية محل الدراسة، وحسب رأي أفراد العينة، فإن مصادر ضغوط العمل التنظيمية متوفرة بدرجة متوسطة، ويأتي في مقدمة هذه المصادر عبء العمل والافتقار إلى نظام فعال للاتصالات.

- جاء مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية محل الدراسة حسب وجهة نظر أفراد العينة مرتفعاً، خاصة فيما يتعلق بالالتزام بالحراسة في الامتحانات، والالتزام بأوقات المحاضرات وساعات العمل وكذا الالتزام بتدريس المقياس كما هو مقرر وإعداد التقارير والأعمال الإدارية في الوقت المحدد.

كما تم اختبار صحة فرضيات الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية 5% بين عبء العمل والأداء الوظيفي لأساتذة الكلية حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية 5% بين الافتقار لنظام فعال للاتصالات والأداء الوظيفي لأساتذة الكلية حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية 5% بين بقية مصادر ضغوط العمل التنظيمية المدروسة (غموض الدور، تضارؤل فرص النمو والتقدم الوظيفي، الافتقار للأمان الوظيفي، غياب بيئة عمل مادية مناسبة) والأداء الوظيفي لأساتذة الكلية حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- يفسر المتغيران عبء العمل والافتقار لنظام فعال للاتصالات ما مقداره 51.40% من التغيرات التي تطرأ على الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية محل الدراسة.

بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها، ارتأى الباحث تقديم بعض الاقتراحات التي يرى أنه من شأنها التخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل التنظيمية على أداء الأفراد في الكلية محل الدراسة:

- لا بد للإدارة من إعطاء اهتمام أكبر لظاهرة الضغوط التنظيمية، لأن معالجة آثارها السلبية والقضاء على مصادرها يقتضي في أول الأمر الاعتراف بها كأحد أهم العوامل التي تؤثر على أداء الأستاذ، وأن مجرد إهمالها أو تجاهلها لا يعتبر حلاً بل على الأغلب سيزيد من سوء نتائجها.

- إن الحد من الآثار السلبية للافتقار لنظام فعال للاتصالات يقتضي زيادة الاهتمام بالاتصالات بين مختلف المستويات الإدارية بالكلية، بالشكل الذي يصحح سير العمل ويحفز الأساتذة على سرعة الاستجابة من جهة، ويسمح لهم بالمساهمة في حل المشكلات الوظيفية من جهة أخرى.

- كما يجب تنمية وتحسين العلاقات غير الرسمية في العمل، من خلال إتاحة الفرصة للأساتذة بنشر أفكارهم والأخذ بوجهات نظرهم فيما يتعلق بالحالات والمواقف المتعلقة باتخاذ القرارات، وهو ما من شأنه فتح قنوات اتصال جديدة.

- ينبغي على المدراء والمسؤولين، من أجل معالجة مشكل عبء العمل، الأخذ بعين الاعتبار حجم العمل كما ونوعاً قبل توزيع المهام على الأساتذة، مع إتاحة الوقت الكافي لتنفيذها، ولا يقصد بالأمر هنا التخفيف من حجم الأعمال الموكلة لهم، وإنما محاولة الحفاظ عليها في حدها الأمثل، لأن الأستاذ الذي لا يشعر بأي ضغط يفرضه عليه عبء العلم سيحافظ على نمط محدد من الأداء الوظيفي، والعكس حيث يحفز وينشط عند إحساسه بالضغط، وقد يساعده على خلق نشاطات وأساليب مبتكرة لتجاوز الأعباء المتزايدة، وبالتالي التحسين من أدائه الوظيفي، وبالمقابل لا ينبغي أن يزيد عبء العمل عن حده المعقول حتى لا يتدهور أداء الأستاذ نتيجة لشعوره بالإجهاد أو عدم الرضا.

- المحافظة على الأداء الوظيفي للأساتذة في مستواه العالي، بل ومحاولة تعزيزه ليصبح أفضل، وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا عندما تدرك الإدارة والأساتذة على حد سواء أن الضغوط هي أيضاً وسيلة فعالة لتحفيز الأفراد ودفعهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين أدائهم.

- من الأفضل تحديد إستراتيجية واضحة وملائمة للتعامل مع ضغوط العمل لدى الأساتذة، لأن مجرد إحساس هؤلاء أن المسؤولين يبدون اهتمام بموضوع إدارة الضغوط التنظيمية يحدث أثراً إيجابياً نفسياً ومعنوياً لديهم.

الهوامش والإحالات:

¹ أحمد نايل الغرير، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 21.

² Marc Lassagne, Jalien Perriard, Anne Rosan, Christian Torntin, L'évaluation économique du stress au travail, Edition Quoe, Versailles, 2012, p 9.

³ - أحمد نايل الغرير، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.

⁴ - سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي - موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة - ، مطبعة العشرى، مصر 2005، ص 518.

⁵ Steven L.McShane, Mary Ann Von Glinow, Organizational behavior: emerging realities for the work place revolution, 3rd ed, McGraw-Hill, New York, 2005, p 206.

- 6 مساعد سلامة عطية الشراري، أطروحة دكتوراه بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف، جامعة اليرموك، أربد، 2012، ص 12.
- 7 عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل : مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 169-170.
- 8 مساعد سلامة عطية الشراري، مرجع سبق ذكره، ص 16.
- 9 عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، مرجع سبق ذكره، ص 170-171.
- 10 حمدي علي الفرموي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، موجبات نفسية في مجال التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 68.
- 11 خالد عيادة عليومات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، عمان، 2011، ص 66-68.
- 12 حمدي علي الفرموي، رضا عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 76.
- 13 خالد عيادة عليومات، مرجع سبق ذكره، ص 70.
- 14 سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص 522.
- 15 فوزي عبد الخالق فائق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق اقتصادية، العدد 67-68 ص 143.
- 16 عبد الرحمن بن أحمد محمد الهيجان، مرجع سبق ذكره، ص 202-203.
- 17 خالد عيادة عليومات، مرجع سبق ذكره، ص 72-73.

18 Stéphane Jacquet, Management de la performance : des concepts aux outils, disponible sur: http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/Management_de_la_performance_-_des_concepts_aux_outils.pdf, consulté le: 26/11/2016

- 19 العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة -، مجلة الباحث العدد 10، 2012، ورقة، ص 323.
- 20 سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين - دراسة ميدانية بكلية جامعة باتنة -، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 08، ديسمبر 2013، ص 205.
- 21 عبد الفتاح بوخخم، عز الدين هروم، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 07، غرداية، 2009، ص 358-359.
- 22 خيضر كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 300.

23 Teodor Pretrus, Brian H.Kleiner, new developments concerning workplace safety training: managing stress arising from work, Management Research News, vol 26, 2003, p 68-69.

²⁴ فاروق عبده فليبه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 308.

²⁵ خيضر كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، مرجع سبق ذكره، ص 301.

²⁶ سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص 513.

²⁷ فاروق عبده فليبه، السيد محمد عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص 309.

²⁸ المرجع نفسه، ص 309.

²⁹ ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق، عمان، 2003، ص 377.

³⁰ Steven L. McShane, Mary Ann Von Glinow, Op.Cit, p 220.

³¹ Ibid, p 220.

³² خالد عيادة عليمات، مرجع سبق ذكره، ص 86.

³³ محمد خير سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير، عمان، 2010، ص 389.

³⁴ <http://www.researchconsultation.com/multicollinearity-regression-spss-collinearity-diagnostics-vif.asp>, consulté le: 29/11/2016