

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة المستنصرية م.م. صفاء عبدالحسين هدهود، م.م. هند مفتن رحم، ا.د. منتهى عبدالزهره محسن وزارة التربية، جامعة كربلاء/ كلية التربية، الجامعة المستنصرية/ كلية التربية

المستخلص:

يشهد العالم اليوم تحولات وتطورات تكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات والحدثة والنظام العالمي الذي بدوره قد فرض على المؤسسات التربوية والتعليمية ان تتواكب مع هذا التطور الجديد مما ولدت تحديات كبيرة أمام هذه المؤسسات وقطاعات الدولة لذا يتوجب عليها ان تواكب الحدثة المتمثلة بسرعة في الأداء والإنجاز الاعمال الملقاة على عاتقهم اذ ان نجاح أي مؤسسة تربوية يعتمد على هو كفاءة موظفيها وانجاز الاعمال الموكلة اليهم على اتم صورة وجديه في العمل كل هذ بدوره يشكل قوة ضاغطة على الافراد من قيادات في المؤسسات ومن موظفين اذا ينعكس هذا على عملهم وادائهم الوظيفي بالتالي له أثار سلبية على نفسية وصحة الفرد العامل وصفاءه الذهني وعلى اداء الموظفين داخل المؤسسة التربوية هذا بدوره له اثر نفسي وبدني على حياة الموظف العامة.

Abstract:

Today 'the world is witnessing technological transformations and developments 'the information and communication revolution 'modernity and the global system 'which in turn has imposed on educational institutions to keep pace with this new development 'which has generated great challenges in front of these institutions and sectors of the state. They are responsible for the success of any educational institution that depends on the competence of its employees and the completion of the work entrusted to them in the fullest form and seriousness in the work.

الفصل الاول التعريف بالبحث:

مشكلة البحث: يشهد العالم اليوم تحولات وتطورات تكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات والحدثة والنظام العالمي الذي بدوره قد فرض على المؤسسات التربوية والتعليمية ان تتواكب مع هذا التطور الجديد مما ولدت تحديات كبيرة أمام هذه المؤسسات وقطاعات الدولة لذا يتوجب عليها ان تواكب الحدثة المتمثلة بسرعة في الأداء والإنجاز الاعمال الملقاة على عاتقهم (الوابلي، ١٩٩٣)

اذ ان نجاح أي مؤسسة تربوية يعتمد على هو كفاءة موظفيها وانجاز الاعمال الموكلة اليهم على اتم صورة وجديه في العمل كل هذ بدوره يشكل قوة ضاغطة على الافراد من قيادات في المؤسسات ومن موظفين اذا ينعكس هذا على عملهم وادائهم بالتالي له أثار سلبية على نفسية وصحة الفرد العامل وصفاءه الذهني وعلى اداء الموظفين داخل المؤسسة التربوية هذا بدوره له اثر نفسي وبدني على حياة الموظف العامة. (عبد الله، ٢٠٠٩)

حيث ان الضغوط المهنية تتفاوت في مستوى قوتها من شخص الى آخر نتيجة المواقف والظروف العديدة التي يتعرض لها الفرد ونتيجة للعمل المناط به وما يصاحب هذا العمل من حالات من القلق والاحباط أو التوتر الذي يؤثر على حالة الفرد النفسية وعلاقته الاجتماعية (السوابلي، ١٩٩٩)

اذ تعتبر الضغوط المهنية من أبرز العناصر التي تشكل تلك التحديات التي تواجه الموظفين في اداء عملهم الوظيفي والذي ينعكس على بيئة عملهم، اذ يتولد عنها المطالبات بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالارهاق والاجهاد ومشاعر الاحباط والقلق (ابراهيم، ٢٠١١)

ويعد الاداء الوظيفي هو القوة الدافعة والمحركة للمؤسسات لتحقيق اهدافها عن طريق موظفيها، وهذا الاداء يثاثر تأثير كبير في المستوى الذهني والفكري للموظفين اذ يشير الاداء الوظيفي إلى مجموع الاعمال المتمثلة في السلوكيات الإدارية التي يقوم بها الفرد لانجاز مهامه على اتم وجه (ابراهيم، ٢٠٠٩)

في اداء الموظف الوظيفي لا بد ان تتوفر مجموعة من المؤهلات التي تساعده في اداء مهامه بصورة مميزة وان تأثرت هذه العناصر بالضغوط فيصبح حينها الانجاز اقل عطاء وبدوره يؤثر على فعاليته في القيام بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المؤسسة، والالتزام بالأنظمة والتعليمات التي تنظم العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص (الصرايرة والقضاة، ٢٠٠٠: ٢٣٦).

لذا مما تقدم يمكن أن نبين ان دور الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة المستنصرية يكون بمثابة عقبات لكل من الموظفين داخل المؤسسة التربوية المتمثلة بالجامعة فهي تعيقهم على تحقيق أهدافهم، فعندما يتعرض العاملون لصعوبات أو عقبات في أعمالهم فإنهم يقضون وقتاً طويلاً للسيطرة عليها، وقد يؤدي بهم الأمر إلى القيام ببعض الاعمال مثل ترك العمل والغياب ويمتد وجود اضطرابات المرض المهني على جوانب مختلفة لدى الفرد منها الجهاز الهضمي، والجهاز العصبي مما تقدم يرى الباحثان ان دراسة الضغوط المهنية والاداء الوظيفي لدى الموظفين هي دراسة ضرورية من اجل العمل على معالجة تلك الضغوط لارتقاء بالمؤسسة التعليمية لذا يضع الباحثان التساؤل الاتي ما علاقة الضغوط المهنية بالاداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة المستنصرية كلية التربية؟

اهمية البحث: ان اهمية دراسة الضغوط المهنية ودورها المؤثر في الاداء الوظيفي تعد ضروره من الضروريات الواجب معرفتها فالضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته إلا أن الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحدثة، لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث، والكشف عن وجود تغيرات

فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أم ارض بدينية ونفسية(ابراهيم، ٢٠١٢)

ويأتي الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل المهنية على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالباً من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطرابات وقلق؛ وخوف؛ واحباط؛ وغضب (البيديوي، ٢٠١٢)

وهذا بدوره ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم الوظيفي ومن ثم قدرتهم على العمل. التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها.

لهذا فقد اهتمت هذه الدراسة في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات الموظفين ومشاعرهم، والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية لهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأتهم، للرفع من جودة إنتاج أية مؤسسة من المؤسسات (السلمي، ٢٠١٨)

وكذلك اهمية دراسة تأثير الضغوط على ردود أفعال الموظفين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب؛ وكثرة الشكاوى؛ وأخطاء العمل المتكررة؛ وضعف الأداء، وغيرها من أنماط السلوك على أنها ذات علاقة بضغط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل، أو الرئيس قليل الخبرة أو غير الواضح، أو العلاقات المتعددة.

ان تحقيق النجاح في اي مؤسسة يقاس بقدرة موظفيها على تحقيق المطلوب او المتوقع لمستوى اداء مهامهم الوظيفية، ولذلك نجد ان تلك المؤسسات تركز جهودها على كيفية الحصول على الإنتاجية المرتفعة والأداء الفعال من خلال أساليب الاستقطاب والاختيار الفعالة وتوجيه الموظفين والتصميم الملائم للبرامج التكوينية والتدريبية وغيره، وعلى الرغم من ان هذه الأنشطة على

درجة عالية من الأهمية الا انه من الصعب الافتراض بأنها كافية لوحدها لتحقيق النتائج المرغوبة والمتمثلة أساساً في المستويات المرتفعة من أداء الموظفين، فالمؤسسة تستطيع استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات داخل العمل وإعداد برامج فعالة للتوجيه وتصميم برامج جيدة لتطوير قدراتهم، إلا أن ذلك لا يضمن الحصول على أداء مرض وفعال، لذلك فاذا أرادت إدارة المؤسسات ان

تدفع موظفيها نحو زيادة الإنتاج وتعظيم مستوى الاداء فعليها ان تفكر في نوعية الحوافز التي تناسب دوافعهم، فقد تلجأ الى المكافآت المادية كالأجور والعلوات وغيرها، و قد تلجأ إلى مكافآت التقدير المعنوي كما قد يتم الجمع بين النوعين بنسب متفاوتة لتحقيق النظام التحفيزي الأنسب (الوافي، ٢٠١٣: ٢٦). كفاية ادائهم الانساني في العمل ورضائهم عنه (القصير، ٢٠٠٤: ١٣).

تطوير أدائه، لذا كان لا بد على المؤسسات ان تعمل على زيادة دافعية موظفيها عن طريق تقديم المحفزات المختلفة، اذ إن الحوافز هي دوما ما تحث على الدافعية للعمل بجدية، وكان لا بد لرقى الأداء الوظيفي للموظفين في أي تنظيم أو مؤسسة، وجود نظام حوافز ملائم وعادل يوجه الموظفين لإنجاز العمل، ويزيدهم شعوراً بالانتماء للمؤسسة التي يعملون لصالحها. وكانت دائما

المطالبة مستمرة بالتوسع في استعمال الحوافز والمزايا الإضافية، بما يشابه إدارة الأجور والرواتب، وبشكل متلائم وداعم للحاجات والأهداف التي تسعى إليها منظمات الأعمال (العكش، ٢٠٠٧: ٨ - ٩).

اهداف البحث: يهدف البحث الحالي التعرف على:-

- ١- الضغوط المهنية لدى موظفي جامعة سومر كلية التربية
- ٢- الفروق في الضغوط المهنية تبعاً لمتغيري الجنس: (ذكور-اناث)
- ٣- الاداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة المستنصرية.
- ٤- الفروق في الاداء الوظيفي تبعاً لمتغيري الجنس: (ذكور -اناث)
- ٥- العلاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي تبعاً لمتغيري الجنس (ذكور-اناث)

حدود البحث:-

يحدد البحث الحالي بموظفي الجامعة المستنصرية كلية التربية للعام الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣).

تحديد المصطلحات:

اولا الضغوط المهنية

١. عرفها المعهد الوطني لدارسة الصحة والسلامة ضغط العمل على أنها: الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدرته وحاجاته في العمل. (الختانتة، ٢٠٠٩)

٢. العميان (٢٠١٠) يعرف على أنها: عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص(العميان، ٢٠١٠)

٣. (cobb 2014، rogers، French) بانها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع (French،

(cobb 2014، rogers)

التعريف الاجرائي للضغوط المهنية

ويعرف الباحثان ضغوط العمل اجرائيا هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب نتيجة لاجابته على استبانة ضغوط العمل.

ثانيا- الاداء الوظيفي

عرفه كلٌ من:-

١- جمال (Jamal,1985): "بأنه نشاط يمكن الموظف من انجاز المهام أو الاهداف المحددة له بنجاح، وبلااستخدام المعقول للموارد" (Jamal,1985:40).

٢- كامبل (Campbell، 1990)

"انه عملية تقييم فيما إذا كان الفرد(الموظف) ينفذ عمله داخل وظيفته بشكل جيد" (Campbell، 1990: 687).

٣- (الشهري، ١٩٩٨): "بانه قدرة الإدارة على تحويل المدخلات إلى مخرجات بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة" (الشهري، ١٩٩٨: ٢٨).

أما التعريف الاجرائي للإداء الوظيفي:- فهو الدرجة التي يحصل عليها الموظف من خلال اجابته عن فقرات مقياس الاداء الوظيفي الذي تم بنائه البحث الحالي.

الفصل الثاني:خلفية النظرية و الدراسات سابقة اولاً: مفهوم الضغوط المهنية:

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها الظروف المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية، وأثرت هذه على الفرد ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو الأماكن العامة وإنما تجاوز إلى بيئة العمل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحته وجسده، فإن ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد ليعمل، وكان هذا العمل ولا ي ازل مصدر شقاء ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته تلك التي جلبت له الضغوط وتعد مهنة القيادة واحدة من المهن الضاغطة التي تجعل الموظفين غير ارضين عن مهنتهم، ويترتب عليه آثار سلبية تنعكس على أدائهم وتوافقهم النفسي والمهني وصحتهم الجسمية، ومن هذا المنطلق أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الأف ارد والمنظمات التي يعملوا بها،(السلمي، ٢٠٠٠)

- **تعريف الضغوط المهنية:** لقد نشأ مصطلح "الضغط المهني" في المؤسسات والمنظمات، حيث يفترض أن يقوم العاملين بمهامهم وواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالصبر والفعالية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه ولكن رغم توافق العامل مع عمله وحبه له وتعلقه به، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامه بعمله ومهامه على أحسن صورة، وهو ما أدى إلى ظهور مصطلح "الضغط المهني".

ويشير الدكتور "هارون توفيق الرشيدى" أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، المرتب، الترقيّة، التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئين مهنة الفرد (الرشيدى، 1999، ص05).

وقد ذهب الدكتور بود ارن "Boudrene" في تعريف الضغط المعني إلى أن العمل هو الصحة، ولكنه يعتبر مصدر الضغوط حيث أنه يؤدي إلى حدوث توتر وقلق واضطرابات ارجع إلى وجود ص اركات خطيرة مرتبطة بميدان العمل، تؤدي بدورها إلى صعوبات صحية، وهذا ما توصلت إليه الد اراسات المرتبطة بضغط العمل وهو وصول العامل إلى عدم الرضا الوظيفي وغياب دافعيته للإنجاز هذا ما يؤدي إلى عدم الرضا عن الذات وبالتالي التأثير السلبي على صحة العامل) "Mahmoud Boudrene.P100

وفي نفس المجال يعرف كوبر Cooper)1984(الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، ص اراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل. هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد.(شعبان، 2002، ص356).

عرف العطية الضغط بأنه: "حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بما تدرك على أنها غير مؤكدة ومهمة".(العطية، 2003، ص37).

وعرف Kaplan وآخرون ضغط العمل بأنه: "أية خصائص موجودة في بيئة العمل تخلف تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف Cooper qndHorshal يقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة العوامل السلبية (مثل)غموض الدور، ص اراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء ال ازئدة(والتي لها علاقة بأداء عمل معين)(العميان، 2005، ص160).

وعرف جينبرج جي ارلد وآخرون الضغط Stress بأنه: "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، أما الإجهاد فهو التأثير المجتمع لضغوط والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانح ارف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة." (جينبرج جيارلد وآخرون، 2004، ص257).

ويعرف كلا من Rogers and Cobb، French، وآخرون ضغط العمل بأنه عدم المواءمة أم عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مها ارت وقد ارت وبين متطلبات عمله. أما Harglis وزملائه فيعرفونه بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العوامل الشخصية تسبب خلا في الإات ازن البدنيوالنفسي للفرد.(العميان، 2005، ص160).

وأیضا عرف جمال الضغوط بأنها: "ردود فعل الفرد اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم وهي تشير لعدم تناسب قد ارت الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه.(Mohamed and Mohamed janal، 2000، p27).

وعرف سيزلافي وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا وعضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة للضغط في المنظمات هي المثير والاستجابة والتفاعل.(سيزلافي، أندرودي وآخرون، 1991، ص205).

ويتضح مما سبق تعدد التعاريف المقدمة للضغط المهني إذ يعتبر الضغط المهني ينتج عن مصادر متعددة موجودة في بيئة العامل باعتبارها مثيرا بيئية، كما أنها استجابة تدل على حالة الإجهاد الجسمي والنفسي لكثرة الأعباء والمهام وبالتالي يعتبر الضغط ناجم عنه آثار سلبية تؤثر على الفرد.

- **تعريف الضغوط المهنية لدى الموظفين:** يعرف "عزت عبد الحميد" (1996) (ضغوط العمل لدى المدرس: "بأنها إد ارك المدرس بأن متطلبات العمل تفوق قدرته وامكانياته نتيجة الأعباء ال ازئدة للعمل وغياب المعلومات الواضحة عن الدور الذي يجب أن يقوم به مدرس بالإضافة إلى مواجهته للمطالب المتناقضة من جانب رؤسائه وعدم استخدامه لها ارته وخب ارته في التدريس." (طه، 1996، ص216).

مصادر الضغوط المهنية: يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة وتعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد منها.

أ- المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل: عادة ما يكون للعوامل البيئية تأتي ارت ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة وتشمل هذه العوامل:

1. العوامل السياسية: تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأف ارد ليس المهتمين بها فالجو السياسي العام، التيا ارت السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، المساعدات المقدمة من بعض الدول كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط. (أبو بكر، 2004، ص152).

2. العوامل الاقتصادية: ولها دور الأعم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على تركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأف ارد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا ونزولا، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش فمثلا يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأف ارد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة. (أبو بكر، 2004، ص 150).

3. العوامل الاجتماعية: وهي تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أف ارد المجتمع فمعايير المجتمع تنجم على الفرد الالتم بها، والخروج عنها يعد خروجا على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سببا في إحداث الضغط ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان، القضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم، وقد تكون الأسرة مصدر لبعض الضغوط التي يسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغي ارت جوهرية كحالات الوفاة والأم ارض... الخ. (أبو بكر، مرجع سابق، ص151).

ب- المصادر المتعلقة بالمنظمة والوظيفة:

1. طبيعة العمل: إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل، وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصد ار أساسيا للإحساس بالضغط. (العميان، 2005، ص163).

كما وضح المغربي بأن طبيعة العمل تعتبر عاملا محف از للعاملين أو محبط لهم فالعمل الروتيني يعمل على إحداث الملل وزيادة الإهمال وعدم الأكت ارت نحو تحديث وتطوير المشروع وذلك لشعور العامل بأن عمله ليس ذات أهمية. (المغربي، 1994، ص305).

2. صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الات ازن وترجع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة بجوانب عمله أو أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدر المتاحة للفرد. (العميان، 2005، ص164).

1-7- أربعة مصادر رئيسية هي تسبب غموض الدور للموظف:

١. عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف، فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل وبخاصة من الأشخاص الأساسيين مثل: المديرين والمشرفين، هذا الخلل في المعلومات الذي كثي ار ما يحدث مع الموظف الجديد يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به في المنظمة.

٢. تقديم المعلومات غير الواضحة أو المشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف وبخاصة في الحالات التي يكون فيها مثل هذه المعلومات تحمل مصطلحات فنية غير مألوفة للموظف، كما هو الحال بالنسبة للمصطلحات الطبية أو الفنية.

٣. عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه، حيث نجد في مثل هذه الحالة الكثير من المهام المسندة إلى الموظف دون وضوح الكيفية التي يمكن للموظف من خلالها أن يقوم بتنفيذها.

٤. عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد، كما هو الحال عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه، أو يخفق في تحقيقها أو أن يحقق هذه الأهداف بطريقة غير مألوفة في المنظمة. (هيجان، 1998).

هذه النماذج من غموض الدور تبين لنا أن الموظف الذي يترك وشأنه في تفسير المواقف دون أن تكون لديه المعلومات الكافية أو الواضحة التي تحدد له الدور المطلوب منه، من الممكن أن يكون عرضة للأخطاء نتيجة السلوكيات التي يتبعها، والتي قد تقود في نهاية الأمر إلى تعرضه للضغوط في بيئة العمل ومن ثم ترك المنظمة إلى منظمة أخرى.

8. صارع الدور:

يلعب الفرد أدوار أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأط ارف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأف ارد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. (العميان، 2005، ص164).

1-8- صور صارع الدور في المنظمات:

تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات ذلك أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم وبخاصة مدير الإدارة الوسطى في مأرق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج وذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة الإش ارفية أو التنفيذية.

تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة، هذا التعارض يحدث في المنظمات التي تحاول تطبيق الصيغ الرسمية في العمل كذلك يمكن القول أن عدم التوافق بين الفرد والمنظمة قد يزداد سواءا وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والاستقلال، في الوقت الذي تحاول فيها لمنظمة أن تجعل الأف ارد معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة.

تعرض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، غالبا ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائر بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات المنظمة أو الإدارة التي يعمل بها والتي تتطلب الالتماس الدقيق بمهامه ومسؤولياته لقسم آخر والتي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته، مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل، حيث أن الموظفين القدامى غالبا ما يقومون بأداء الكثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم، إذ يعتبرونها نوعا من المساعدة بين الأف ارد في العمل، في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لاسيما إذا ما كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

ب- المصادر الشخصية للضغوط المهنية:

تلعب خصائص الفرد وشخصيته دورا مهما في تحديد معاناة وردود فعله نحو الضغط المهني، ومن ثم فإن الأف ارد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات ومواقف الضغط وفيما يلي عرض موجز لأهم من المصادر والأكثر شيوعا لدى الباحثين وهي:

-إدراك الفرد للضغوط:

يمكن لأي حدث سواء أكان من مواقف بيئية غير محددة أو من أحداث الضغوط البارزة أو بمجرد ضغط عادي أن يصبح ضغطا كبي ار أو صغي ار طبقا لإدراك الفرد له، فقد وجد "لا ازروسوفولكمان (1984) Folkman، Lazarus" إن إدراك الفرد الإيجابي أو السلبي لإحداث الضغوط من المحددات الهامة للصحة النفسية، فالأحداث التي تعرض لها الفرد قد تزيد من ثقته ومهارته في التعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة وذات تحد بالنسبة لشخص آخر، بينما تحدث تبرا بصورة روتينية لشخص ثالثا، وعليه فإن فقدان الوظيفة أو السفر للخارج أو العملا لكثير يعد ضاغطا لبعض الناس وغير هنا للأخرين وفقا لإدراك الفرد لكل موقف أو حدث. (طه، 1989، ص149).

كما أثبتت الدراسات أن هناك أف ارد بطبيعة شخصياتهم لديهم ميل للإصابة بالأمراض ومن أبرز سمات هذه الشخصية: الإحباط، سرعة الغضب، القلق، العداوة للأخرين، ولقد أشار كل من لودنسلاجر ريت (1984) Laudenslager Reite إلى أن الإدراك النسبي لأحداث الضغوط ومشاعر انعدام القوة وعدم التحكم، قد يوقع الفرد ضحية للمرض، فالأف ارد يمكن أن يتحملوا سنوات من الصعوبة إذا سفروا بأنهم يتحكمون في الأحداث.

كما أن التنبؤ بهذه الأحداث من الضغوط يؤثر في طريقة إدراك الأف ارد لها، فالفرد عندما يعلم بأنه مقدم على فترة عصبية أو أنه سوف يتعرض لمواقف ضغط، فإنه يتخذ خطوة لتخفيف هذا الضغط، وأما في حالة الجهل بهذه المواقف فإن وسائل الفرد الدفاعية تكون عرضة للمخاطر والهلاك.

ثانيا مفهوم الاداء الوظيفي:

أن موضوع الأداء الوظيفي يعد من المفاهيم التي نالت اهتماماً كبيراً وواسعاً في البحوث والدراسات الإدارية وذلك يرجع إلى أهمية مفهوم الأداء على مستوى المؤسسات والأفراد وتتداخل العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي وتنوع مقاييس الاداء، فالأداء هو الوسيلة التي تجعل المؤسسات الإدارية تعمل بجد ونشاط باستمرار وكذلك تدفع الموظفين إلى العمل بحبوية. (الحلابية، ٢٠١٣: ٢٢) فقد اشار أندروود (Andrew) إلى أن الأداء الوظيفي هو تفاعل لسلوك الموظف، ويتحدد هذا السلوك بتفاعل جهده وقدراته. (باجابر، ١٩٩٦: ٢٤)

ويرى (الصامل، ٢٠١١) ان الاداء الوظيفي هو الممارسات العلمية التي يقوم بها الموظفون ومدى تنفيذ هذه الممارسات بالشكل الصحيح الذي يتماشى مع المقاييس الموضوعية لدى المؤسسة الادارية او لدى المدراء. (الصامل، ٢٠١١: ٢٨)

ويلقي توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء الوظيفي بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الفرد من أعمال في المؤسسة التي يعمل بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الفرد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ومجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً. (درة، ١٩٩٨: ٣-٤)

ويرى البابطين أن الاداء ما هو إلا مسؤوليات وواجبات ومهام يتضمنها عمل الافراد الذين يجب عليهم القيام به على الوجه المطلوب وفي استطاعة الموظف الكفاء المدرب القيام به. (البابطين، ١٩٩٤: ٦١)

وأضاف مصطفى (٢٠٠٢) إن الأداء الوظيفي سواء كان على مستوى الفرد أم الفريق أم المنظمة، في أي منظمة من المنظمات الإدارية كانت أم التربوية، يعد السبيل إلى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية، ومستوى الأداء الوظيفي الفردي يؤثر في مستوى الأداء الجماعي، وبالتالي في أداء المنظمة ككل أي الجهة المعنية (مديرية التربية) (مصطفى، ٢٠٠٢: ٤١٥)

عناصر الإداء الوظيفي:-

هنالك عدة عناصر اساسية للأداء الوظيفي اهمها:

١- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: والتي تشمل المعرفة العلمية، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجال المرتبط بها.

٢- نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عملة الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارة فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. (السكران، ٢٠٠٤: ٤٧)

٣ - كمية العمل المنجز: يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجاز في الظروف الطبيعية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

٤- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والحرص في العمل وقدرة الموظفين على تحمل مسؤوليه العمل وأنجاز الأعمال في الوقت المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. (الحسيني، ١٩٩٤: ٧٢)

ويضيف الشيجاني والمزروع (٢٠٠٨) إلى أن هنالك عناصر عدة للأداء الوظيفي منها:-
١- العناصر التنفيذية: كالقدرة على تحديد متطلبات أنجاز العمل وذلك من خلال تحديد الموارد البشرية والفنية اللازمة التي يمكن انجاز العمل في ضوءها بفعالية.

٢- العناصر الأكاديمية: كالمعرفة بنظم العمل و إجراءاته ومهامه والأسس والمفاهيم الفنية التي تكون متعلقة بتلك الاعمال.

٣- العناصر التطويرية: كالمتابعة لما يستحدث في مجال العمل وكذلك تقديم الأفكار والمقترحات، بالإضافة الى إمكانية تحمل مسؤوليات أعلى في المؤسسة.

٤- العناصر الأخلاقية: كالالتزام بأوقات الدوام الرسمي في المؤسسة وأيضا القدرة على الحوار والمناقشة وعرض الرأي، وتقدير المسؤوليات، وحسن التصرف.

٥- العناصر الاجتماعية: كالعلاقة الجيدة مع رؤساء الاقسام، والعلاقة مع زملاء العمل، ومع المراجعين في المؤسسة. (الشيجاني والمزروع، ٢٠٠٨: ٥٦)

انواع الأداء الوظيفي:-

فقد صنف الأداء الوظيفي إلى ثلاثة انواع وهي:-

١- اداء المهام: ويقصد به السلوكيات التي تساهم في انجاز عمليات جوهرية في المؤسسة كالإنتاج المباشر للخدمات وجرد المخزون وأيضا كل أداء يساهم بشكل مباشر او غير مباشر في تنفيذ العمليات المؤسسة، فمثلاً في الوظائف الإدارية أو السلوك يكون الافراد بحاجة إلى إحداث تحويل من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي في العمل، فيمكن ان يكون هذا السلوك هو عبارة عن جهود تحفيزية لدى اداء المهام. (Gibbs, 2004: 42)

٢- الاداء الظرفي: فهذا النوع يشير إلى ان السلوكيات التي تساهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات التي تكون جوهرية في المؤسسة، وهذه السلوكيات تساهم في تشكيل كل من الثقافة، المناخ التنظيمي، فان الاداء هنا يكون ليس له دوراً إضافياً في طبيعته، وانما يكون دوره هو خارج نطاق المهام الوظيفية الأساسية، وهذا يعتمد على الظرف الذي تجري فيه المعالجة، فمثلاً ممكن أن يكون موجهاً نحو الزملاء في العمل من اجل مساعدتهم في حل المشكلة التي تكون لها علاقة خاصة بالعمل، او نحو المؤسسة ككل من خلال الحرص، والتوجه نحو العمل الذي يكون تطوعي من اجل تنفيذ المهام خارج الدوام الرسمي في المؤسسة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية، والإجراءات عندما تكون هذه الإجراءات غير متجانسه مع رغبة وطموح الفرد في العمل. (Kiyosh 2006)

٣- اداء المعاكس: ان هذا النوع من الاداء قد يختلف عن النوعين السابقين، من حيث انه يتميز بسلوك سلبي في العمل فمثلاً التأخر عن مواعيد العمل او الغياب عن العمل، وكذلك يشمل سلوكيات اخرى مثل: الانحراف، العدوان، سوء الاستخدام، روح الانتقام. (Gibbs, 2004: 43)

معايير قياس الأداء الوظيفي:-

يشير الهوارى (١٩٨٧) إلى ان قياس الأداء هو الاعمال الى ان القياس الاداء هو الاعمال التي يتم بواسطتها قياس المعايير الرقابية وان عملية قياس الأداء التي يقوم بها كل من مدير وحتى لو كانت هنالك إدارة تسمى إدارة المتابعة. (الهوارى، ١٩٨٧: ٤٢٨)

فلا يمكن ان يكون هنالك تطوير في المؤسسة بدون قياس، فاذا كانت المؤسسة لا تعلم اين هي الان من حيث واقع عملياتها فأنها لا يمكن ان تعرف ما يحصل لها في المستقبل، ومن ثم لا يمكن ايضا الوصول الى ما تريد من اهداف استراتيجيه لتحقيقها، ويمكن التعبير عن ذلك من خلال القول المشهور وهو "ما لا يمكن معرفته لا يمكن قياس" فيمكن أيجاز اهمية قياس الأداء في نقاط التالية:-

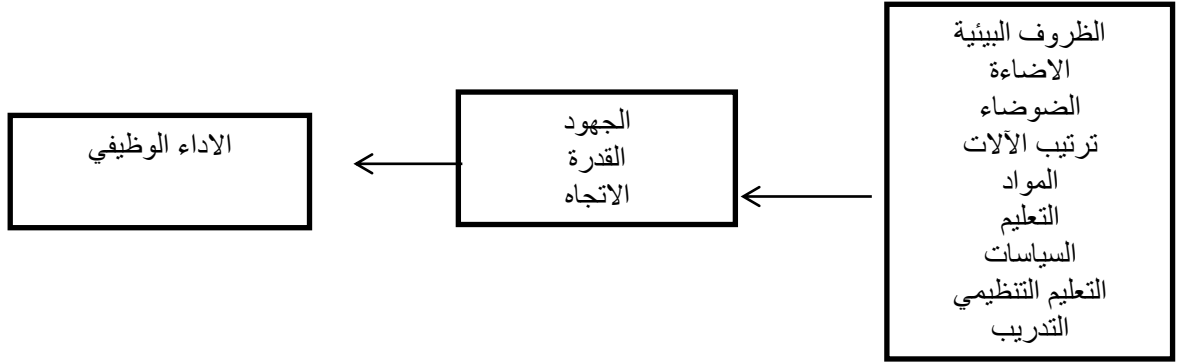
١- التقرير:- فان القياس يوفر قياس الاداء آلية معينة لرفع التقارير عن اداء العمل الى الادارة.

٢- اتخاذ القرارات:- تسهم نتائج قياس الاداء في اتخاذ القرارات الصحيحة.

٣- تنفيذ الخطط:- ان نتائج القياس تعمل على اتخاذ قرارات تحسن من وضع المؤسسة للاستمرار في تطبيق استراتيجيتها بصورة صحيح. (Frost, 2000: 14)

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:-

هنالك بعض العوامل التي تكون خارج سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، إلا أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في نظر الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل. (محمد، ٢٠١١: ٢٠٠١) الشكل (١) يوضح ذلك:



الشكل (١) العوامل البيئية المؤثر في الأداء الوظيفي (عكاشة، ٣٦:٢٠٠٨) المشار إلى (العزاوي، ٨٦:٢٠١٢)

وقد أشار حسن (١٩٩٩) إلى هنالك عوامل تؤثر في الاداء ومنها:-

- ١- عوامل إدارية تنظيمية:- مثل
-ضعف ملائمة المناخ الذي يساعد على العمل في المؤسسة الاداري.
-صراع قد يحدث الموظف ومديرة او وبين الموظف وزملائه في العمل.
-عدم وضوح مهام الموظف وواجباته.
-تناقص الموارد المادية في العمل.
- ٢- عوامل بيئية خارجية:- مثل
-صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وكذلك القيم والاتجاهات المتواجدة في المجتمع.
- ٣- عوامل تتعلق بالموظف مثلاً:-
-نقص رغبته ودافعيته للعمل.
-ضعف في شخصيته او قصور في قدراته العقلية لموظف.

-تغيب مستمر عن العمل. (حسن، ٢٨:١٩٩٩)

لذا فان العوامل لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل، ولكن من خلال تفاعله مع المتغيرات الاخرى، وان مستوى الأداء سيكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معاً. فان كانت هذه العوامل ايجابية، أي إذا كانت لدى الموظف دافعية وقدرة عالية على العمل في بيئة مناسبة، فهذا سوف يكون لدى الموظف اداء مرتفع، ولكن في حالة تدني الدافعية لدى الموظف في الوقت الذي يتمتع بدرجة عالية من القدرات، وتوفر بيئة مناسبة، فإن الأداء سوف يكون متوسطاً، فهذا يعني ان دافعية الموظف لعمل تكون من العوامل المهمة من اجل الحصول على الأداء الجيد. (بارون، ٣٠:١٩٩٩)

تقييم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقييم الأداء الوظيفي من السياسات والبرامج الإدارية المهمة في إدارة الموارد البشرية، كما تعد من العمليات التي يستطيع من خلالها الموظف ان يتعرف على نقاط القوة والضعف في أدائه عند الاعلان عن نتائج التقييم من قبل المؤسسة، فعندها يقوم الموظف بتطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحسين أدائه. (برنوطي، ٢٠٠٧: ٣٧٨)

ويرى الخزامي (١٩٩٩) ان تقييم الأداء بأنه عملية إدارية للحكم على مدى تقدم الموظف في الوظيفة كما يعد قياساً لواجباته وسلوكياته في العمل، في فترة زمنية قد لا تزيد عن سنة، ويصدر عن هذه العملية تقريراً عن أنموذج يوضع في الملف الخاص بالموظف. (الخزامي، ٢١:١٩٩٩)

ويشير علاقي (٢٠٠٧) ان تقييم الاداء هو الإجراء المنظم لتقويم أداء الموظف لعمله حالياً وإمكانية تطويره في المستقبل. (علاقي، ٢٠٠٧: ٢٧٨)

يرى الزالملي (٢٠١٤) بأن عملية تقييم الأداء من العمليات والممارسات الهامة التي تقيم بها الادارة، وان هذه العملية اذا ما تكاملت فأنها تشمل:-

- ١- القياس: اي ان قياس الأداء المتحقق وموازنته بالمعايير الموضوعية مسبقاً.
 - ٢- التقدير: بمعنى تحديد مستوى الأداء المتحقق عند موازنته بالمعايير فهل هو اداء جيد؟ ام وسط؟ ام ضعيف؟ فهذه القيمة تتمثل بعملية الحكم والتقييم.
 - ٣- التقويم: فهنا يتم تعزيز جوانب القوة وكذلك معالجة جوانب الضعف لتحسين الأداء.
- لذا يرى الزالملي (٢٠١٤) بان مفهوم عملية الأداء يعني بضم القياس والتقدير والتقويم لكي تكون هذه الممارسات الإدارية متكاملة من أجل عطاء نتائج ومؤشرات جيدة للمؤسسة. (الزالملي، ٢٠١٤: ٣٨٥)

طرق تقييم الاداء الوظيفي:-

تطورت وتعددت طرق تقييم الاداء بسبب التطور العلمي والتكنولوجية لذا فقد توصل رجال الفكر الاداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة لتقييم الاداء الوظيفي وهي:

طريقة الاختيار الإجباري: تقوم هذه الطريقة على عدد من العبارات التي تصف أداء عمل الموظفين، واذ يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات وعادة ما تكون هذه العبارات ثنائية فتعبر عن نواحي إيجابية وأخرى سلبية، وتمتاز هذه الطريقة بعدم التحيز الشخصي في الحكم.

اذ إن التقديرات في هذه طريقة تتم بواسطة جهة أخرى، وهي التي تعطي التقديرات لكل عبارة، وبالرغم من الا ان يوجد فيها عيوب منها هوانتشارها المحدود، وصعوبة الاحتفاظ بسرية المعلومات الخاصة بتحديد العبارة والتي تعتبر أكثر أهمية في كل مجموعة من المجموعات الثنائية من العبارات.(الكعبي واخرون، ١٩٩٠: ٢٢٣)

طريقة الأحداث الحرجة:

تركز هذه الطريقة على رصد كافة الأحداث والملاحظات التي توضح كفاءة الموظف أو عدم كفاءته ويقوم بها المدير اذ يستخدم سجلاً يدون فيه كافة الأحداث التي قد تكون ايجابية او سلبية ويقوم باقتراح بعض العوامل عند تقييم الموظفين قليلي القدرة على تحديد المشكلة وعدم المبادرة في اتخاذ القرارات بالتعاون مع المدراء والموظفين، وان هذه الطريقة لها عيوب ومنها هي شعور الموظفين بأنهم محل مراقبة شديدة من المدير الذي قد يتأثر بالعلاقات الشخصية أثناء تنفيذه لهذه الطريقة. (بحيري واخرون، ١٩٩١: ٧٧)

طريقة التقرير المكتوب:

تعد هذه طريقة عبارة عن تقرير يحتوي على مجموعة من الصفات والخصائص لكل موظف من الموظفين، ويعد هذا التقرير مقديماً ويستخدمه المدير في نهاية كل فترة زمنية متفق عليها بالتقييم ويتطلب من القائم بالتقييم الماما جيداً بأداء الموظفين وذلك عن طريق متابعة اعمالهم في المؤسسة، ونظراً لاختلاف طبيعة اعمال المؤسسات فإنه لا يمكن الركون إلى تقرير معين، اذ ان كل مؤسسة تضع تقريراً يكون متجانساً ومتماشياً مع طبيعة اعمالها.(زويلف، ١٩٩٣: ٢٤٣)

دراسات سابقة:

اولاً: دراسات تتعلق بالضغط المهنية:

الدراسات السابقة:

- دراسة شحام عبد الحميد (2007):

بعنوان " علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكومترية، بمسيلة الج ازئر. " أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة، وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكومترية لدى أساتذة التعليم، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسمية ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقاً للخصائص الفردية، والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد كان عدد أف ارد العينة 342 فرداً مختارة عشوائياً وهي تعادل 33.11% من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقبلات ومقياس الضغط المهني واختبار لخبرة العوارض السيكولوجية. أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكومترية، كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني، مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في اغلبها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا، قام الباحث باستخدام وسيلتين للقياس وهما: اختبار الشخصية المتعدد الأوجه MMPI إعداد لويس مليكة.

- دراسة العتيبي (1997):

عنوان الدراسة: علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات النفس جسدية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت وكانت تهدف هذه الدراسة إلى تحديد علاقة الضغط النفسي في العمل والاضطرابات النفس جسدية والغياب الوظيفي لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة وتكونت العينة من 658 كويتياً و196 وافداً تم اختيارهم من 5 وزارات حكومية وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- العمالة الكويتية إلى الضغط نفسي اكبر من العمالة الوافدة.

- كلما ازداد الضغط النفسي والعمل لدى الموظفين الكويتيين ازداد معدل إصابتهم بالاضطرابات المرضية.

- العمالة الكويتية أكثر عرضة للإصابة بالاضطرابات السيكومترية وتعاني من الإصابات التالية:

- آلام الظهر، وأعلى وأسفل الظهر، التعب، سرعة الغضب والانفعال، ثقل الأطراف، برودة في الأقدام، رغبة في البكاء، الإرهاق المفاجئ، الدوخة، عدم انتظام ضربات القلب، شعور بالقيء، وفقدان الشهية.

كما توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أخرى:

- العمالة الكويتية أكثر تغييباً من العمالة الوافدة.

- كلما ازدت معدلات الإصابة الأم ارض السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع الحكومي ازداد معدل تغييبهم.

- ليس هناك علاقة بين الضغط والغياب.

– دراسة عويد(2000):

عنوان الدراسة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية، هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية وفقاً لمتغيرات الجنس والجنسية والتخصص ومدى علاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية. تكونت عينة الدراسة من 764 من المدرسين منهم 377 من الذكور و369 من الإناث منهم 363 من الكويتيين و383 من غير الكويتيين ومنهم 489 من مدرسي المواد النظرية و257 من مدرسي المواد العلمية. استخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية ومقياس غموض الدور وصراع الدور ومقياس الاضطرابات النفسية جسمية وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود فروق جوهريّة بين الجنسين في المتغيرات التالية العبء المهني، التطور المهني والاضطراب أن النفسي جسدية.
- كما بينت الدراسة وجود فروق بين الكويتيتين وغير الكويتيتين في مصادر الضغوط المهنية والأمراض النفسية والجسدية.
- كما أظهرت الدراسة أيضاً عدم وجود فروق جوهريّة بين المدرسي المواد النظرية ومواد العلمية.
- واتضح ان جميع معدلات الارتباط ايجابية وذا دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية.

ثانياً: دراسات تتعلق بالأداء الوظيفي.

١) دراسة (العزاوي، ٢٠١٢)

(المعرفة الضمنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين في وزارات الدولة العراقية)

هدفت هذه الدراسة الى تعرف المعرفة الضمنية، وتعرف الأداء الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارات الدولة العراقية، تعرف الفروق في المعرفة الضمنية على وفق متغيري جنس وعدد سنوات الخدمة، وتعرف الفروق في الأداء الوظيفي على وفق متغيري جنس ومدة خدمة، ايجاد العلاقة الارتباطية بين المعرفة الضمنية والأداء الوظيفي، واختار الباحث عينة بطريقتة عشوائية بلغت (٤٠٠) موظفاً وموظفة من وزارات الدولة العراقية، واقام الباحث ببناء المقياس المعرفة الضمنية وفقاً لنظرية ستنبرنبرغ وتكونت من (٦٥فقرة) واما مقياس الأداء الوظيفي فقد قام الباحث ببناء المقياس حسب نظرية هيرزبيرج والتي كانت معتمدة على نظرية ماسلو وتكونت من (٥٠فقرة) وقد استخدم الباحث الوسائل الاحصائية واعتمد البرنامج الاحصائي (spss) باستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، معامل الارتباط بيرسون، معادلة الخطأ المعياري، الاختبار التائي لعينة واحدة، تحليل التباين من درجة الثانية، معادلة ألفا كرونباخ)

واظهرت نتائج الدراسة بان العينة تتمتع بمعرفة ضمنية عالية، كذلك تتمتع بأداء وظيفي عالي، ولا يوجد فروق في المعرفة الضمنية تعزى حسب الجنس (ذكور، اناث)، وجود فروق في المعرفة الضمنية حسب سنوات الخدمة ولصالح ذوي الخدمة (١٦ سنة فما فوق)، لا توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الجنس (ذكور، اناث)، كما وجد فروق في الأداء الوظيفي حسب سنوات الخدمة ولصالح ذوي الخدمة (١٦ سنة فما فوق)، كما ظهرت ان هناك علاقة ارتباطية ايجابية بين المعرفة الضمنية والأداء الوظيفي. (العزاوي، ٢٠١٢)

٢) دراسة (الخفاجي، ٢٠١٣)

(العلاقة و التأثير بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي: بحث استطلاعي في شركة صناعات الاصبغ الحديثة في العراق)

هدفت الدراسة التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة صناعات الأصبغ الحديثة ومستوى الأداء الوظيفي فيها، وتشخيص العلاقة بين واقع الثقافة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي في شركة، وتألقت العينة البحث من المدير المفوض ورؤساء الاقسام ومعاوني رؤساء الاقسام البالغ عددهم (٤٠) موظفاً وتكونت الاستبانة من محورين المحور الاول الثقافة التنظيمية، والمحور الثاني الأداء الوظيفي، واستخدمت الدراسة البرامج الإحصائية (spss) لمعالجة البيانات (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الكثافة النسبية، الترتيب لعينة البحث، معامل الارتباط، الانحدار الخطي المتعدد، تحليل العامل، الفاكرونباخ والارتباطات البينية، سبيرمان برون، كون مان بالتجزئة النصفية.

واظهرت النتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية ومستوى الاداء الوظيفي، كما وجد تأثير ذات دلالة معنوية للهياكل المادية في مستوى الأداء الوظيفي، ويوجد تأثير ذو دلالة معنوية للموز في مستوى الأداء الوظيفي، يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للقيم التنظيمية في مستوى الأداء الوظيفي. (الخفاجي، ٢٠١٣).

١) دراسة (الشريف، ٢٠٠٤)

(الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بأمانة مكة المكرمة)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف أنماط القيادة السائدة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة مكة المكرمة، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، فتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) عاملاً، وقام الباحث ببناء أداة البحث وتكونت من ثلاث أجزاء، الجزء الاول هو الخصائص الديموغرافية، والجزء الثاني هو الانماط القيادية السائدة (النمط القيادي، الأوتوقراطي، النمط القيادي الديمقراطي، النمط القيادي الحر)، الجزء الثالث هو الأداء الوظيفي للعاملين بأمانة مكة المكرمة، فأستخدم الباحث نظام (spss) للمعالجة الاحصائية كما استخدم (النسبة المئوية، معامل الارتباط بيرسون، معامل ارتباط الفاكرونباخ، متوسط الوزن النسبي، الانحراف المعياري).

وأظهرت نتائج الدراسة وجود هناك ممارسة للانماط القيادية الثلاثة في إمارة منطقة مكة المكرمة ويأتي النمط القيادي الديمقراطي بدرجة عالية والنمط الحر بدرجة متوسطة والنمط الأوتوقراطي بدرجة أقل، كما تبين وجود عوامل وخصائص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاداء الوظيفي وأخرى تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي، وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية وموجبة بين نمط

القيادة الديمقراطي ومستوى الأداء الوظيفي، في حين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية سلبية بين القيادة الاوتوقراطية ومستوى الأداء الوظيفي كما لنمط القيادي الحر ونمط القيادي الاوتوقراطي.(الشريف، ٢٠٠٤)

الفصل الثالث: منهجية البحث واجراءاته:

يشتمل هذا الفصل الخطوات والاجراءات التي تم اتخاذها من قبل الباحثان والتي تمت في الجانب الميداني من هذه الدراسة وتتضمن:

اولا: منهج البحث

ان الاساس في البحث العلمي العمل المنهجي أي ان كل عمل يخضع لمنهج قائم على ابعاد واضحة لذا تم اختيار منهج الدراسة على وفق طبيعة الموضوع وبما ان البحث الحالي يهدف الى معرفة (علاقة ضغوط العمل بالاداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة المستنصرية) فان المنهج المناسب لهذا البحث هو المنهج الوصفي وذلك لان البحوث الوصفية تهدف الى وصف ظاهرة او احداث وجمع معلومات وحقائق عنها.

ثانيا: مجتمع البحث

ان المقصود بمجتمع البحث هو المجموعة الكلية لمجتمع الدراسة الذي يسعى الباحثان الى تعميم النتائج عليه. فقد شمل مجتمع البحث موظفي الجامعة المستنصرية كلية التربية للعام الدراسي (٢٠٢٢ - ٢٠٢٣)

ثالثا: عينة البحث

تعرف العينة: ان عينة البحث هي جزء من المجتمع التي تكون موضع الدراسة والتطبيق الميداني فقد تم اختيار عينة عشوائية مكونه من (١٠٠) موظف وموظفة من موظفي كلية التربية.

رابعا: أدوات البحث

لتحقيق اهداف البحث الحالي وقياس متغيري البحث (الضغوط المهنية /الاداء الوظيفي) تطلب وجود مقياسين لقياس هذين المتغيرين، حيث قام الباحثان بإعداد مقياسي الضغوط المهنية والاداء الوظيفي، وفيما يأتي خطوات اعداد كل منهما:

اولاً: خطوات اعداد مقياس الضغوط المهنية:

أ- الاطلاع على البحوث السابقة والادب الاداري الذي اشتمل دراسة الضغوط المهنية

ب- تم اشتقاق الفقرات لاداء الضغوط المهنية من المكونات لسلوكية واعتماداً على الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث والمقاييس السابقة.

ج. اعتماد اسلوب التقرير الذاتي والاسئلة المباشرة والاستجاب المباشرة كاداة استطلاعية للموظفين في اعداد مقياس البحث الحالي.

١- تعليمات مقياس الضغوط المهنية:

تضمنت تعليمات مقياس الضغوط المهنية الاتي:مراعاة الاتي:

أ- ان تكون الاجابة عن فقرات المقياس بصدق وموضوعية من اجل خدمة للبحث العلمي.

ب- ان يتم اختيار استجابة واحدة من الاستجابات الخمس (دائماً،احياناً،غالبا،نادراً،ابدا) وذلك بوضع علامة (✓) في مربع الاستجابة.

ت- بيان ان النتائج في هذا البحث لاغراض البحث العلمي فقط ولاداع لذكر الاسم.

ث. ان يتم ملئ الاستبيان بمعلومات خاصة من قبل المستجيب كالجنس (ذكر / انثى).

٢- لتطبيق الاستطلاعي والوقت المستغرق للإجابة:

تم تطبيق مقياس الضغوط المهنية على عينة البحث المكونه من (١٠٠) موظف وموظفة في كلية التربية وبالطريقة المباشرة.

ث- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية:

اولا: الصدق (Validity):

يعد مفهوم الصدق Validity من المفاهيم الاساسية في مجال البحث النفسي واهمها على الاطلاق ويعني ان يقيس الاختبار ما وضع لاجله.

ومن اجل التحقيق من صدق مقياس الضغوط تحقق الباحثان من انواع الصدق الاتية

١- الصدق الظاهري: وقد تحقق الباحث من صدق الظاهري لمقياس التفكير المنتج من خلال عرض المقياس بصورته الاولى على مجموعة من الخبراء في مجال علم النفس والادارة والقياس والتقويم.

٢- صدق البناء (Construct Validity):

وقد استدل الباحثان على صدق البناء من خلال الاتي::

أ- ايجاد قوة التمييز لفقرات المقياس باستعمال اسلوب العينتين المتطرفتين، وقد تتحقق ذلك كما تمت الاشارة اليه.

ب- صدق الارتباطات الداخلية وتحقق من ذلك الاتي:

• علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.

• علاقة الفقرة بدرجة المجال.

• علاقة المجال بالدرجة الكلية.

ثانياً: الثبات

تم حساب ثبات مقياس الضغوط المهنية على وفق الخطوات التالية:

- ١- تطبيق المقياس على عينة التحليل الاحصائي المذكورة سابقاً والبالغ عددها (١٠٠) موظف وموظفة
- ٢- سحب (١٠٠) استمارة من عينة التحليل الاحصائي بصورة عشوائية
- ٣- ايجاد قوة التمييزية.

٤- تصحيح فقرات المقياس على وفق مفتاح التصحيح، اذ تعطي لكل فقرة درجة معينة، ومن ثم حساب الدرجة الكلية لكل موظف ولقد تم ايجاد ثبات مقياس التفكير المنتج بالطرق الاتية:

أ- طريقة التجزئة النصفية ((Split – Half Methods):

ب- الثبات بطريقة معامل الفا كرونباخ للاتساق الداخلي ((Cronbachs Alpha Coefficient):

ثانياً: خطوات بناء مقياس الاداء الوظيفي:

١- صياغة فقرات المقياس:

تم صياغة فقرات المقياس من خلال الاطلاع على الاطار النظري والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، اذ تم استخلاص عدد من الفقرات ذات العلاقة بمفهوم الاداء الوظيفي، وكذلك من خلال مراجعة المقاييس السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة أفيد منها باستخلاص عدد من الفقرات، أضيفت الى الفقرات التي جمعت من الدراسات والادبيات السابقة

٢- تعليمات مقياس الاداء الوظيفي:

- الاجابة عن فقرات المقياس بدقة وبطريقة واضحة
- دقة وموضوعية الاجابة خدمة للبحث العلمي.
- اختيار استجابة واحدة من الاستجابات الثلاث (موافق دائماً، موافق احياناً، غير موافق)
- وذلك بوضع علامة (✓) في مربع الاستجابة.
- ملئ الاستبيان بمعلومات خاصة من قبل المستجيب كالجنس (ذكر / انثى)

٣- التطبيق الاستطلاعي والوقت المستغرق للإجابة:

ولمعرفة ذلك طبق الباحثان مقياس الاداء الوظيفي على عينة من موظفي كلية التربية وبلغ عددهم (١٠٠) موظف وموظفة. دقيقة، ولم يبدي المستجيبون اي أسئلة جوهرية حول طريقة الاجابة وفقرات المقياس وبدائل الاجابة، وبذلك اصبح المقياس جاهزاً للتحليل الاحصائي.

أ- الخصائص السيكومترية لمقياس الاداء الوظيفي:

اولاً: الصدق ((Validity):

ومن اجل التحقق من صدق المقياس تحقق الباحثان من انواع الصدق الاتية:

١- الصدق الظاهري ((Face Validity):

وقد تحقق الباحثان من صدق الظاهري لمقياس الكفاءة الذاتية من خلال عرض المقياس بصورته الاولى على مجموعة من المحكمين المختصين مجال علم النفس والقياس والادارة.

٣- صدق البناء ((Construct Validity):

وقد استدلت الباحث على هذا النوع من الصدق لمقياس الاداء الوظيفي ذلك من خلال:

ت- ايجاد قوة التمييز لفقرات المقياس باستعمال اسلوب العينتين المتطرفتين، وقد تتحقق ذلك كما تمت الاشارة اليه.

ث- صدق الارتباطات الداخلية وتحقق من ذلك الاتي:

- علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.
- علاقة الفقرة بدرجة المجال.
- علاقة المجال بالدرجة الكلية.

ثانياً: الثبات

وقد تم حساب ثبات مقياس الاداء الوظيفي على وفق الخطوات التالية:

- ١- تطبيق المقياس على عينة التحليل الاحصائي المذكورة سابقاً
- ٢- سحب (١٠٠) استمارة من عينة التحليل الاحصائي بصورة عشوائية
- ٣- ايجاد قوة التمييز.

٤- تصحيح فقرات المقياس على وفق مفتاح التصحيح، اذ تعطي لكل فقرة درجة معينة، ومن ثم حساب الدرجة الكلية لكل مدرس. ولقد تم ايجاد ثبات مقياس الكفاءة الذاتية بالطرق الاتية:

ت- طريقة التجزئة النصفية ((Split – Half Methods):

ث- الثبات بطريقة معامل الفا كرونباخ للاتساق الداخلي ((Cronbachs Alpha Coefficient):

ولاستخراج معامل الثبات بهذه الطريقة تم استخراج معامل الفا وقد بلغ معامل الفا للمقياس الحالي (٠,٨٨٦)، لذا يعتبر ثبات عالي.

٣- الوسائل الاحصائية ((Statical means):

تستخدم لمعالجة البيانات واستخلاص النتائج استعمل الباحث الحقيبة الاحصائية (spss) والوسائل الاحصائية الاتية:

١- معامل ارتباط بيرسون: لاستخراج القوة التمييزية للفقرة.

- ٢- معامل ارتباط بيرسون: لإيجاد العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ولمعرفة العلاقة الارتباطية بين الضغوط والاداء الوظيفي.
- ٣- للتحقق من الثبات أستخدم الباحثان:
 أ- معادلة الفا – كرونباخ: استخدم للاتساق الداخلي لاستخراج الثبات لمقياس التفكير المنتج.
 ب- التجزئة النصفية: لاستخراج الثبات للضغوط والاداء الوظيفي.
 ٤- مقاييس النزعة المركزية: لاستخراج الخصائص الوصفية في البحث.
 ٥- الاختبار التائي لعينة واحدة: استخدم لمقياس متغيري البحث في العينة النهائية.
 ٦- الاختبار التائي (T-test) لعينتين مستقلتين: استخدم للتعرف على دلالة الفروق في كل من متغيري البحث في العينة النهائية.

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها

في هذا الفصل يعرض الباحثان النتائج التي تم توصل إليها البحث الحالي والتي تتضمن التوصيات والمقترحات والاستنتاجات.
 (١)الهدف الأول:-

(التعرف على الضغوط المهنية لدى موظفي الجامعة المستنصرية كلية التربية)

من اجل تحقيق هذا الهدف قاما الباحثان بتطبيق استبانة (الضغوط المهنية) ككل على أفراد عينة البحث البالغ عددهم (١٠٠) موظف وموظفة في كلية التربية وفي التحليل الإحصائي للبيانات بلغ متوسط افراد العينة (٨٨،٢٠٥) وبلغ الانحراف وبتانحراف المعياري (١٥،٣٤٣) والمتوسط الفرضي (٨٤) درجة. وبحساب دلالة الفرق بين متوسط درجات العينة على الاستبانة والمتوسط الفرضي باستعمال الاختبار التائي لعينة واحدة ظهرت ان القيمة التائية المحسوبة (٥،٥٩٨) اذ تعد اكبر من القيمة الجدولية (١،٩٦) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية (٣٣٩). كما موضح في جدول (١).

جدول رقم (١)

الاختبار التائي للفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي للأداة الاداء الوظيفي لعينة واحدة

المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية*	
					المحسوبة	الجدولية
الضغوط المهنية	١٠٠	٨٨،٢٠٥	١٥،٣٤٣	٨٤	٥،٥٩٨	١،٩٦

*القيمة التائية الجدولية تساوي (١،٩٦) عند مستوى (٠،٠٥) وبدرجة حرية(٣٣٩)

تشير النتائج إلى أن الموظفين في الجامعة المستنصرية كلية التربية لديهم ضغوط مهنية نتيجة للاعمال المناطه بهم وطبيعة العمل وطبيعة الظروف المحيطة بهم.

الهدف الثاني:(الفروق في الضغوط المهنية تبعاً متغيري للجنس(ذكور، اناث)

الجدول (٢)

نتائج الاختبار التائي للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات الاستبانة بحسب متغير الجنس على استبانة الضغوط

المتغير	العينة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف	التباين	درجة الحرية	القيمة التائية	
							المحسوبة	الجدولية
الضغوط المهنية	ذكور	٥٠	١٢٤،٥٠٠	١٧،٨١٨	٣١٧،٤٨١	١٩٨	١٠،٣٣٦	٢،٥٧
	اناث	٥٠	١٢٣،٥٠٠	١٧،٤١٥	٣٠٣،٢٨٢			

* عند مستوى دلالة(٠،٠١) تساوي(٢،٥٧).

من الجدول اعلاه يتضح ان هناك فروق ذات دلالة احصائية في الضغوط المهنية حسب الجنس إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة البالغة (١٠،٣٣٦) وهي اكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٢،٥٧) وعند مستوى (٠،٠٥) وبدرجة حرية (١٩٨) وهذا يعني ان الذكور اكثر عرضة للضغوط وذلك لان متوسط البالغ (١٢٤،٥٠٠) اكبر من متوسط الاناث البالغ (١٢٣،٥٠٠).

الجدول (٣)

الهدف الثالث: الاختبار التائي للفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي للأداة الاداء الوظيفي

المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية*	
					المحسوبة	الجدولية
الاداء الوظيفي	١٠٠	٥٢،٦٨٧٥	١٠،٢٩٩٧٦	٦٢	١٨،٠٨٣-	١،٩٦

*القيمة التائية الجدولية تساوي (١،٩٦) عند مستوى (٠،٠٥) وبدرجة حرية(٣٩٩)

من الجدول اعلاه بلغ الوسط الحسابي (٥٢،٦٨٧٥) وهو اعلى من القيمة المحسوبة البالغة (١٨،٨٣) والنتيجة تشير امتلاك عينة البحث الاداء الوظيفي والقيام باداءهم بالصورة المطلوبة والقيام بالاعمال الموكله اليهم.

الهدف الرابع:- نتائج الاختبار التائي للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات الاساتذة بحسب متغير الجنس على استبانة الاداء المهني جدول(٤)

مستوى الدلالة	القيمة التائنية		درجة الحرية	التباين	الانحراف	الوسط الحسابي	العدد	العينة	لمتغير
	الجدولية	المحسوبة							
دال عند مستوى دلالة(٠,٠٥)	٢,٥٧	١٠,٣٣٦	١٩٨	٣١٧,٤٨١	١٧,٨١٨	١٢٤,٥٠٠	٥٠	ذكور	الاداء الوظيفي
				٣٠٣,٢٨٢	١٧,٤١٥	١٢٣,٥٠٠	٥٠	اناث	

من النتيجة اعلاه ان الذكور لديهم اداء وظيفي اكثر من الاناث وهذه النتيجة منطقية وتتماشى مع الطبيعة الفسيولوجية للذكور بالإضافة إلى انهم اكثر امكانية للعمل لساعات طويلة وكذلك التدريب والمشاركة في الدورات التي يتلقونها في العمل ولديهم الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية،

الهدف الخامس: (العلاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي للعينة ككل تبعاً للجنس (ذكور،الاناث) الجدول(٥)

الدلالة٠,٠٥	القيمة التائنية		قيمة معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي	العدد	العينة
	الجدولية	المحسوبة			
دالة	١,٩٦	١٠,١٥١	٠,٥٣٨	٥٠	الذكور
دالة	١,٩٦	٦,٨٤٩	٠,٤٩٧	٥٠	الاناث
دالة	١,٩٦	١٢,٦٦٦	٠,٥٣٦	١٠٠	العينة ككل

بعد تطبيق الاداة على عينة مكونة من (١٠٠) من موظفين الجامعة المستنصرية ولمعرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس ارتباط بيرسون وفقد بلغ للعينة ككل (٠,٥٣٦) ولمعرفة الدلالة الاحصائية تم استخراج القيمة التائنية المحسوبة وقد بلغت (١٢,٦٦٦) وهي اكثر من القيمة التائنية الجدولية البالغة (١,٩٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) وعلية فان العلاقة دالة احصائية وهناك علاقة عكسية كلما تزداد الضغوط يقل الاداء الوظيفي لكل فئة من فئات العينة، يعزو الباحثان ان هذه النتيجة الموظفين يتأثرو بالضغوط النفسية والضغوط المهنية.

١-الاستنتاجات:-

في ضوء النتائج يستنتج الباحثان الاتي:

- ١-لقد تبين بأن الموظفين في الجامعة المستنصرية لديهم ضغوط مهنية نتيجة لطبيعة الاعمال والظروف المحيطة بهم.
- ٢-ظهر بأن الذكور اكثر ضغوطاً من الاناث.
- ٣- الموظفين يتمتعون باداء وظيفي.
- ٤-ظهر بأن الذكور لديهم اداء وظيفي اكثر من الاناث.
- ٥-وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي اي كلما زادت الضغوط قل الاداء الوظيفي.

التوصيات:

- ١-ان تعمل الجامعة باستمرار على اقامة الدورات وورش عمل وبرامج التدريبية لتأهيل الموظفين لمواكبة التطورات.
- ٢- ان توفر وزارة التعليم العالي التقنيات الحديثة للموظفين من اجل العمل بجودة اكثر.
- ٣-التوسيع في الدورات التدريبية التي تقيم الوزارة من اجل اكتساب خبرات اكثر للعمل.
- ٤-مراعاة الظروف الاسرية والشخصية للموظف من اجل تخفيف الضغوط المهنية لديه.
- ٥-الإفادة من نتائج هذا البحث في تطوير اعمال الموظفين بشكل عام في الجامعات الاخرى.

٣- المقترحات:-

استكمالاً للبحث يقترح الباحثان التالي:-

- ١-إجراء دراسة مماثلة على عينات مختلفة مثل (رؤساء الاقسام، رؤساء الجامعات، المدرسين)
- ٢-إجراء دراسة عن الضغوط المهنية وعلاقته ببعض المتغيرات اخرى مثل (بالشفافية الادارية، التحفيز المعنوي)
- ٣-إجراء دراسة عن الاداء الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الروح المعنوية، الثقافة التنظيمية)
- ٤-إجراء دراسة مماثلة لشرائح أخرى من المجتمع العراقي بمتغيرات الاخرى (حالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

المصادر: العربية

١. عبد الله السلوك الو ابلي، الضغوط المهنية (طبيعته وأساليب معالجته)، الرياض، مركز البحوث التربوية، جامعة الملك بن سعود، ١٩٩٣، ص ١٥ ص ١٦.
٢. عبد الرحمن سعيد سليمان، إيهاب الببلاوي، الاداء الامهني واثر الضغوط المهنيه الخاصة، دار الزهراء، الرياض، ٢٠١٠، ص: ١٢٧.
٣. عبد العزيز إبراهيم سليم، المشكلات النفسية والسلوكية لدى العاملين ط: ١، دار المسيرة، عمان، الأردن، ٢٠١١، ص: ١١٤.
٤. عصام عبد اللطيف العقاد، سيكولوجية العدوانية وترويضها، منحى علاجي معرفي جديد، ط ٢، دار غريب، القاهرة، ٢٠٠١، ص ص ١١١ - ١١.
٥. إبراهيم محمود حسين فلاته، العملية التربوية في المدرسة الابتدائية أهدافها ووسائلها وتقويمها، ط ١، مطابع الصفا، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة، ٢٠١٤ هـ، ص ١٣.
٦. أسامة حميد حسن الصوفي، فاطمة هاشم قاسم المالكي الضغوط وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى طلبة المرحلة الإعدادية، الكلية التربوية المفتوحة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (٣٥)، (العراق، ٢٠١٢).
٧. البديوي، منصور احمد وشحاتة السيد شحاتة (٢٠٠٩) دراسات في الاتجاهات الحديثة، ط ١، الاسكندرية، دار الجامعية.
٨. الختاتنة، ٢٠٠٩، عبد الحميد الختاتنة الادارة المهنية، الاردن دار النشر
٩. السويلم، محمد السويلم الاداء الاداري للموظفين ٢٠١٥، الاردن
١٠. العميان الطاهر، خمارة وخمارة بو عمارة (٢٠١١) الالكتروني في قطاع التعليم العالي الدوافع والمعوقات، بحث منشور مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
- ١١ الختاتنة بدر عبد الله (٢٠٠٥-) التقنية ومدرسة المستقبل خرافات وحقائق، ورقة عمل مقدمة لندوة مدرسة المستقبل، جامعة الملك سعود، الرياض.
- ١٢ ابو جادو، منصور احمد وشحاتة السيد شحاتة (٢٠٠٩) دراسات في الاتجاهات الحديثة، ط ١، الاسكندرية، دار الجامعية.
- ١٣ حسين، سلامة عبد العظيم (٢٠٠٨) الجودة في التعليم الالكتروني مفاهيم ونظرية وخبرات عالمية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
- ١٤ الحوامدة، محمد فواد (٢٠٠٨) معوقات استخدام التعليم الالكتروني من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧، العدد الاول.
- ١٥ جابر، سعاد بنت سفر (٢٠١٢) واقع استخدام التعليم الالكتروني في تدريس المواد الاجتماعية بالمرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، دراسة ماجستير، كلية التربية- جامعة ام القرى، السعودية.
- ١٦ حاروش، نور الدين. (٢٠٠١): إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، الجزائر.
- ١٧ حجاج، أمال. (٢٠١٤): الاتصال التنظيمي وعلاقته بالإداء الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- ١٨ الحربي، خديجة احمد. (١٩٩٥): التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الاداء في المنظمة، دراسة تطبيقية على أمانة مدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- ١٩ الحرفة، حامد. (١٩٨٠): موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز، الدار العربية للموسوعات، المجلد الأول، بيروت.
- ٢٠ حسن، راوية. (١٩٩٩): ادارة الموارد البشرية، الإسكندرية، المكتبة الجامعية
- ٢١ حسن، محمد عبد الغنى. (٢٠٠٣): مهارات التدريب أثناء العمل، مركز تطوير الأداء المهني والتنمية، الطبعة الأولى، القاهرة.
- ٢٢ الحسيني، احمد بن عبد الله. (١٩٩٤): علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض.
- ٢٣ الحلايية، غازي حسن عودة. (٢٠١٣): أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الآلات، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، جامعة الشرق الأوسط.

المصادر الاجنبية:

- 1-Littré, 'emil {2014}: dictionare delangue france caisc ·mar hachctte.
- 2 - Firetoere, 'amtpome {1978}: le dictionnaire universel, 'la Robert.
- 3-fleck, R.T & Mcqueen, S.F. (2002) ; internet Access ·usage and policies in college and universities. Article Retrieved. www.firstmanday.dk/issues/issues4-11/fleck.
- 4 -Wing, L. (2007). Astudy of Primary school Teachers perceptions of development of information Technology in Hong Kong. The dissertation of chinese university of Hong kong. Att3302427