

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سبها - كلية الآداب

قسم التخطيط وإدارة التربية

بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة
الليسانس

بغـــــــــــــــــوان

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدي العاملين

بمركز علاج الأورام سبها

اعداد الطالبان

أحمد آدم حسن / هاجر إدريس

مباشرف :

أ. ميز محمد خليفة ضو

العام الجامعي

2022- 2021

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل أعملوا فسيرى الله
عملكم ورسوله والمؤمنون
وستردون الي عالم الغيب
والشهادة فينبئكم بما
كنتم تعملون)

سورة التوبة

الآية رقم (105)

الأهداء

أهدي هذا البحث راجياً من المولى عزوجل أن يجد القبول والنجاح.
إلى من كلله الله بالهيبه والوقار.... إلى من علمنا العطاء بدون انتظار.....إلى من
احمل اسمه بكل افتخار..... أرجو الله إن يمد في عمره ليرى ثماراً قد حان قطافها
بعد طول انتظار وستبقى كلماته اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الأبد .
أبي العزيز

إلى ملاكي في الحياةإلى معنى الحب..... إلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمه الحياة
وسر الوجود.....وإلى من كانت سرنجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب.

أمي الحبيبة

إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاءإلى ينابيع الصدق الصافيإلى
من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من
كانوا معي على طريق النجاح والخير والحب .
إخوتي وأخواتي

إلى كل من تمنوا لي الخير، وكانوا معي في المشوار الطويل بادلوني الحب بالحب والعطاء
بالعطاء، فكان الصعب سهلاً ومذاق المر حلوا، كحلوة الدين والوطن

أصدقائي وزملائي

شكر وتقدير

الهي لا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برويتك .

لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا وأنت علام الغيوب، فمنك القوة في لحظة الضعف ومنك العلم في أوقات الجهل، ولقد اعنت فيسرت، ويسرت فأعنت، وأمددتنا بعونك وتوفيقك والصلاة والسلام على نبي الرحمة محمد عليه الصلاة والسلام، وبعد.....

بعد أن منا الله علينا بإنجاز هذا البحث وفي مقام الاعتراف بالفضل والجميل لكل من مد لي العون وأعانني في إكماله، يطيب لي أن أقدم بالشكر الجزيل لقسم التخطيط والادارة التربوية لإتاحتهم الفرصة لي لمواصلة مشواري التعليمي وما قدموه لي جميعا خلال الدراسة المنهجية والبحثية.

وإنني أتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة على هذا البحث أ. ميز محمد خليفة ضو، لما بذلته من جهود ووقت ثمين من خلال توجيهاتها لنا من البداية بهذا البحث حتى اكتماله ووصوله إلى هذه المرحلة.

وأخيرا الشكر موصول لكل من مد يد العون والنصح والتوجيه وأسهم في إنجاز هذه الدراسة ومن لهج لسانه بالدعاء لي راجياً المولى عز وجل ان يجزيهم عني خيراً.

أحمد / هاجر

فهرس الموضوعات

ر.م	المحتويات	ر.ص
1	الآية	أ
2	الاهداء	ب
3	كلمة الشكر	ج
4	فهرس الموضوعات	د
5	فهرس الجداول	و
6	الفصل الاول	
7	المقدمة	2-1
8	مشكلة البحث	3-2
9	أهداف البحث	3
10	أهمية البحث	5-4
11	فروض البحث	5-4
12	حدود البحث	5
13	مصطلحات البحث	6-5
14	الفصل الثاني	
15	اولا: مفهوم وتعريف ضغوط العمل	8
16	مراحل ضغوط العمل	9

12-10	انواع ضغوط العمل	17
13-12	مؤثرات ضغوط العمل	18
18-14	مصادر ضغوط العمل	19
21-18	العوامل التي تسبب ضغوط العمل	20
23-21	النظريات المفسرة لضغوط العمل	21
24	ثانيا: الاداء الوظيفي	22
24	مفهوم الأداء	23
24	مفهوم الأداء الوظيفي	24
25	تعريف الاداء الوظيفي	25
28-26	أهمية الأداء الوظيفي	26
29-28	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	27
30-29	خصائص الأداء الوظيفي	28
33-31	شروط الأداء الوظيفي	29
35-33	اهمية تقييم الاداء الوظيفي	30
37-36	خلاصة الفصل	31
45-39	الفصل الثالث: الدراسات السابقة	32
	الفصل الرابع: إجراءات البحث الميدانية	33
47	تمهيد	34

47	منهج البحث	35
47	مجتمع البحث	36
47	عينة البحث	37
50-47	جداول توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات البحث	38
51-50	أداة جمع البيانات	39
52-51	الصدق والثبات	40
54-53	الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث	41
الفصل الخامس: نتائج البحث وتفسيرها		42
56	تمهيد	43
64-56	عرض نتائج السؤال الرئيسي	44
66-65	الفرضية الاولى	45
68-67	الفرضية الثانية	46
71-68	الفرضية الثالثة	47
73-71	الفرضية الرابعة	48
76-73	الفرضية الخامسة	49
الفصل السادس		50
75	ملخص البحث	51
76-75	اهم النتائج	52

77-76	المقترحات	53
77	التوصيات	54
80-79	المراجع	55
81	الملاحق	56

فهرس الجداول

ر.م	الجدول	ر.ص
1	جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع	47
2	جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	48
3	جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	48
4	جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	49
5	جدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري	50-49
6	جدول رقم (6) يبين اختبار (ت) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا للاستبيان	52
7	جدول رقم (7) معامل ثبات المحاور الاستبيان	53
8	جدول رقم (8) يوضح التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحاور	60-56
9	جدول رقم (9) يوضح التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحاور	63-62
10	جدول رقم (10) يبين العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها	65
11	جدول رقم (11) يبين نتائج اختبار (ت) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (النوع).	67
12	جدول رقم (12) يبين نتائج اختبار (ف) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي).	70-68
13	جدول رقم (13) يبين نتائج اختبار (ف) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة).	72-71
14	جدول رقم (14) يبين نتائج اختبار (ف) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (الراتب الشهري).	75-73

الفصل الاول

المقدمة

يعد الضغط من الظواهر القديمة في حياة البشرية فهو يعبر عن حالة الانفعال أو التوتر لدى الإنسان؛ ومع التغيرات السريعة ولمستمرّة أصبحنا نرى الضغوط حتى عند العاملين في المؤسسات وهذا ما يعرف بـ "ضغوط العمل" مما يؤثر على الف رد وبالتالي على المؤسسة ككل نتيجة عدة عوامل، وكان هذا الموضوع من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين؛ في شتى العلوم وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي، بسبب أهميته البالغة كونه يخص المورد البشري ويبحثون فيه كي يجدون مخرجا منها من خلال الكشف عن مصادرها واستخدام أفضل الوسائل للحد منها .

كما يمكن تفسير هذا الاهتمام بالإمكانية النظرية للسيطرة علي هذه الضغوط وضبط مصادرها ومعالجة آثارها من قبل المنظمة المعنية كونها تمثل جانبا داخليا لهذه المنظمة خلافا للضغوط الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيرها من ضغوط العمل التي لا تملك المنظمة في أغلب الاحيان سيطرة عليها . (فراس،2016،: 2)

وعليه فان درجة حدة هذه الضغوط ونتائجها تتفاوت من عامل لآخر ، الا ان تدني مستوى الكفاءة والانتاجية وزيادة معدلات الغياب والتسرب وارتفاع معدل الشكاوي وتدني الروح المعنوية، اضافة لانخفاض مستوى الرضا والاداء الوظيفي، وكثرة الاستقالات وطلبات الانتقال وتزايد النزاعات الشخصية والجماعية في بيئة العمل تعد من ابرز آثار تفاقم حدة الضغوط وينعكس ذلك بشكل واضح علي الاداء الوظيفي . (عدان،2019: 12)

أكدت دراسة kenny "2015" ان 39% من الأمراض المتعلقة بالعمل والتي تم تحديدها من خلاص مسح القوي العاملة في بريطانيا خلال العامين 2013/2014 قد تم تصنيفها علي إنها الضغوط والإحباط والقلق المتعلق بالعمل، حيث كان مجمل عدد ايام العمل التي تم خسارتها نتيجة لهذه الأمراض خلال الفترة المذكورة

11.3 مليون يوم عمل ، وقد كانت أكثر المهن تعرضاً لهذه الضغوط هي مهن الرعاية الصحية والعمل الاجتماعي والتعليم والادارة الحكومية.(فراس، 2016،:2)

والعمل في قطاعات الرعاية الصحية له أهمية خاصة تعزي إلي كونه يمس حياة الفرد وصحة المجتمع بشكل مباشر ، وبناء عليه فإن دراسة العوامل التي تؤثر علي أداء العاملين في القطاعات الصحية - لاسيما ضغوط العمل - تملك أهمية استثنائية للحفاظ علي السير الحسن للعمل وتقديم أفضل الخدمات الصحية ، مع الأخذ بالاعتبار أن طبيعة العمل بحد ذاتها تفرض علي العاملين فيها ظروفاً معينة قد تكون مصدراً للضغوط .

ومن ضمن هذه القطاعات ، تلعب المستشفيات التابعة لوزارة الصحة الليبية دوراً بارزاً في تقديم الخدمات الصحية بشكل مجاني او شبه مجاني لجميع المرضى من مختلف الشرائح الاجتماعية . (نفس المرجع ، :2)

والمحور الرئيسي الأهم هو الانسان باعتباره راس مال وخزان بشري لأي قطاع لابد من الاهتمام به والتعرف علي مواطن ضعفه ومسببات ازعاجه للتغلب عليها ومعالجتها بما يتضمن تحقيق الأهداف المرجوة بناء علي ذلك قام الباحثان تحديد مستويات ضغوط التي يواجهها العاملون في مركز علاج الأورام سبها- والعلاقة بين ضغوط العمل المدروسة ومستوى الاداء الوظيفي لدى هؤلاء العاملين .

مشكلة البحث :

الضغوط التي يواجهها العاملون بمركز علاج الأورام سبها- عديد من الضغوط التي يسببها مثل سوء الادارة ، وقلة الحوافز المادية ، و نقص المعدات الطبية ، وعدم الاهتمام بالجانب النفسي للعامل بالمركز ، وقلة الكوادر الطبية ، وكثرة الحوادث لدى الموظفين ، والحروب ، والامراض مما يسبب ضغط عمل و اجهاد جسدي ونفسي علي الفعالة في المركز وعلى ذلك فإن مشكلة البحث تتمحور حول ما مستوى ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج

الأورام سبها ومنها استجوب على الباحثان دراسة ما هي المشاكل او الضغوط التي يتعرض لها العاملون لدى مركز علاج الاورام سبها.

س/ ما مستوى ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها؟

1/هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير النوع ؟

2/هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير المؤهل العمر ؟

3/هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي ؟

4/ هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي ؟

5/هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير الجنس ؟

أهداف البحث :

- 1- التعرف علي أهم الضغوط تؤثر علي اداءنا في العمل .
- 2- ماهي ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي.
- 3- معرفة المشكلات أو المعوقات التي تواجه العامل بمركز علاج الاورام سبها.
- 4- ماهي مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير (النوع –الخبرة- العمر-المؤهل العلمي- المسمى الوظيفي) .
- 7-دراسة الاختلاف في مستويات ضغوط العمل والاداء الوظيفي المدروسة تعزى لمتغير (عدد سنوات الخبرة في العمل والمؤهل العلمي والجنس والعمر).

8- اقتراح حلول و توصيات بناءً على نتائج التحليل الاحصائي تهدف إلى ضبط مصادر الضغوط ومعالجة تأثير عوامل الضغط علي الاداء الوظيفي بهدف تطوير مستوى أداء العاملين في مركز علاج الاورام سبها.

أهمية البحث: تكمن أهمية البحث في الجانبين :

1- الجانب النظري :

١_ تعد هذه الدراسة بنتائجها وتوصياتها خطوة في طريق البحث العلمي يمكن أن يستفيد منها الباحثون في إجراء دراسات لاحقة حول علاقة ضغوط العمل بالأداء.

٢_ التوصل الي اهم الضغوطات التي يواجهها العاملون داخل المركز .

٣_ طرح توصيات مبنية على نتائج الدراسة لمعالجة آثار عوامل الضغط والحد من تفاقمها.

2-الجانب العملي :

_ توضيح المشكلات داخل مركز علاج الاورام سبها واسبابها وكيفية علاجها .

_ اعداد كوادر طبية مدرية تدريب عالٍ الدقة والكفاءة .

_ توجيه انتباه المسؤولين عن إدارة المركز إلى مصادر ضغوط العمل المؤثرة في المركز والاعمال بكل متغير من المتغيرات المدروسة والاكثر تأثيراً.

الفروض البحث :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الاورام سبها .

2- توجد علاقة ذات دلالة واضحة عند (0.05) بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير الخبرة .

2_ توجد علاقة ذات دلالة واضحة عند (0.05) بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي .

3_ توجد علاقة ذات دلالة واضحة عند (0.05) بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير الجنس .

4_ توجد علاقة ذات دلالة واضحة عند (0.05) بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير العمر.

5- توجد علاقة ذات دلالة واضحة عند (0.05) بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الاورام سبها وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

حدود الدراسة :

1- **حدود موضوعية:** ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء لدي العاملين بمركز علاج الاورام سبها.

2- **حدود بشرية:** العاملين بمركز علاج الاورام (الكوادر الطبية / والتمريضية / الفنية / من حملة الشهادة الثانوية فما فوق).

3- **حدود زمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة بين العام 2021 _ 2022

4- **حدود مكانية:** مركز علاج الاورام سبها.

مصطلحات البحث:

ضغوط العمل :

هي مجموعة الظروف التي تحيط بالعامل في بيئة العمل وتسبب عدم توافق بين العامل ومهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي داخله بما يؤثر على قدرته على التأقلم والانتاج. (فراس، 2016: 14).

تعريف ضغوط العمل اجرائيا:

بأنها مجموعة من التجارب التي تُؤثر على الأفراد؛ بسبب عوامل شخصية أو بيئية ترتبط مع عملهم في المؤسسة ؛ حيث ينتج عن هذه العوامل ظهور آثار جسميّة، أو سلوكيّة، أو نفسيّة على الأفراد.

الأداء :

هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة . (عبد المحسن ، 2002 : 7)

الأداء الوظيفي:

هو التزام الموظف والقيام بواجباته ونشاطاته المختلفة التي يتكون عمله وإنجاز الصّدق المخصّص له والالتزام بالخلق داخل المنظمة التي يعمل بها. (بدوري مصطفى، 1984)

تعريف الاداء الوظيفي اجرائيا:

الاداء هو نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

- مركز علاج الاورام سبها :

هو مركز لعلاج الأورام في سبها والمنطقة الجنوبية يستقبل جميع حالات الأورام بمختلف الفئات العمرية تم افتتاحه في مارس من عام 2016 مجهز بأغلب الإمكانيات التي توفر الرعاية الصحية اللازمة لمرضى الأورام

الفصل الثاني

اولا : ضغوط العمل:

1- مفهوم ضغوط العمل:

مفهوم الضغط مصطلح في علم الفيزياء وهو بهذا المفهوم الفيزيائي يعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسم ؛ إما في مفهوم علم النفس فان الضغوط تعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله، وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع والنزاع والشعور بالألم.

اما مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن الثامن عشر و يقصد بها (جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم او قواه العقلية). (حریم, 1997, 378) .

2- تعريف ضغوط العمل :

ومنذ ذلك الوقت اختلفت آراء الباحثين في تعريف ضغط العمل فظهرت العديد من التعريفات لضغوط العمل منها :

1- هي مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعالة أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له . (عسكر، 1988، 10)

2- هي تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي (

3- هي استجابة تكيفيه تختلف باختلاف الأفراد للتهديئة من تأثير وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في المنظمة .

4- هي استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها . (Baron, 1983, 305)

ثانيا : مراحل ضغوط العمل :

تنقسم الي ثلاث مراحل مميزة وهي :

1- المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبه للخطر) :

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم .

2- المرحلة الثانية (المقاومة) :

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو اذي نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فان أعراض الضغط تزول .

3- المرحلة الثالث (الإنهاك) :

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فان طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض الضغط وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، و كلما زاد معدل تكرر الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر أرهقا في عمله و حياته و ازدادت قابليته لأمراض البدانة و الأمراض النفسية . (Seley, 1976,35)

ثالثاً - أنواع ضغوط العمل

هناك عدة أنواع لضغوط العمل ويمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

1- من حيث الضرورة والضرر:

وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه القائد على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وتقادي أي تكاسل أو تخاذل منهم ولا بد أن يكون هذا الضغط في حدود ما يتطلبه العمل فعلاً، وإلا أصبح ضاراً مرهقاً للعاملين. (خضير، بسكرة، 2011: 47)

2 - ضغط عمل غير حميد(ضار):

ويشمل باقي أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين بشكل سيئ وضار، معه مجموعة من الأضرار والأعراض كفقدان الرغبة في العمل والعزوف عنه وتنامي الإحساس بالإحباط والاكتئاب والقلق وعدم التوافق.

3- من حيث شمول واتساع الضغط:

أ-ضغط كلي شامل:

وهو ضغط سائد على كل شيء من اهتمامات العمال، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب - ضغط جزئي فرعي:

يرتبط أساساً بمصالح فئة من الفئات التي يضمها كيان المؤسسة حيث تصطدم مصالحها وتتعارض أهدافها مع غيرها من المصالح.(نفس المرجع السابق:48)

4- من حيث المصدر:

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب. (علوان، 2009: 138) .

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع زملائه في مجال العمل مثل الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

ج- الضغوط الناتجة عن شخصية الفرد:

وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد، وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته، مثلا شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

5- من حيث الفترة الزمنية:

أ- الضغوط البسيطة:

وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة:

وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج- الضغوط المضاعفة:

وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر حيث تتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (نفس المرجع السابق: 22.)

6- من حيث موضوع ضغط العمل:

أ- ضغوط مادية:

تتصل أساسا بالمزايا المادية التي يسعى العاملون إلى الحصول عليها مثل: الأجور والمرتبات والحوافز والمكافآت.

ب - ضغوط معنوية:

وتتعلق بالجانب النفسي والعاطفي للعاملين مثل: الضغوط الناجمة عن المشاحنات، والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير.

ج- ضغوط سلوكية:

وهي متعلقة أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك العاملين في المؤسسة وعلى حركتهم من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في المواعيد المناسبة.

هـ - ضغوط وظيفية:

وترتبط باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها والأنشطة الممارسة والأهداف المتصلة بها والغايات التي يسعى العاملون إلى تحقيقها، والبناء التنظيمي للمؤسسة، وموقع الوظيفة وأهميتها مقارنة بالوظائف الأخرى. (خير الدين، 2011: 49)

رابعا : مؤثرات ضغوط العمل:

لضغوط العمل مؤثرات عديدة منها الإيجابية والسلبية نوردتها في ما يلي:

أولاً: المؤثرات الإيجابية :

لضغوط العمل آثار إيجابية عديدة منها:

تحفز على العمل، تجعل الفرد ينظر إلى عمله بتميز التركيز على نتائج العمل، النوم بشكل مريح، المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، الشعور بالمتعة والإنجاز، تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة، النظر للمستقبل بتفاؤل والمقدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

ثانياً: الآثار السلبية:

1- آثار ضغوط العمل على الفرد:

- الآثار الجسدية: يتعرض الفرد في عمله إلى العديد من الأمراض والاضطرابات الصحية منها: ارتفاع ضغط الدم والسكر، اضطرابات الجهاز العصبي والجهاز الهضمي، والتهاب المفاصل، والتنفس السريع، وجفاف الحلق، والصداع، والتعرض للأزمات القلبية... وغيرها. (دره ، مرجع سابق : 80)

- الآثار النفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الفرد وعلاقاته بالآخرين ومن أهمها الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، التشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة. (السقا، مرجع سابق:19.)

-الآثار السلوكية: وتعتبر هذه الآثار أكثر وضوحاً من الآثار الجسدية والنفسية ومن ثم تساعد في تحليل آثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه الآثار الغياب عن العمل أو التأخر عنه، الإسراف في التدخين، تناول المخدرات، والأرق أو

الإفراط في النوم، فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، شرود الذهن، والوقوع في الحوادث.

خامسا: مصادر ضغوط العمل :

تعددت التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل و يمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسة :

1- عوامل بيئة.

2- عوامل تنظيمية تتعلق في العمل.

3- عوامل شخصية ترتبط في الفرد نفسه.

اولا:- العوامل البيئية :

أن العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها:

1- عدم استقرار الحالة الاقتصادية :

ان اي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي الكساد ، أو ارتفاع معدلات التضخم في دولة ما ، سينعكس سلبا على السكان ، من ناحية الاسعار وغلاء المواد التموينية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم في القلق والتوتر. (اللوزي، 2003 : 113)

2- التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه :

أن الحاسب الالي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، اذا لم يتقن استخدامها.

3- التغيرات الاجتماعية :

برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الادمان، تعدد الزوجات مما يؤدي إلى شعور الفرد في الضغوط .(أبوزور، 2014 : 22)

ثانيا : العوامل التنظيمية:

حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة الى اخرى تبعا الى اسباب منها : حجم المنظمة ، مناخها التنظيمي السائد ، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل و ايضا تتعدد المواقف التي تشكل مصادرة للضغط على الأفراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص في التالي :

1- طبيعة العمل ومتطلباته :

تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف ايضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكولة للفرد فكل هذه الاسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.

2- دور الفرد في المنظمة :

يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ احد الاشكال التالية:

3- غموض الدور الوظيفي :

نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه او ان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصيبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره في الضغط . (ماهر، 2003، 385)

4- صراع الدور :

ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بانها خارج نطاق عمله . (نفس المرجع السابق، 2003: 388)

5- عبء العمل:

هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها ،نعني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد اثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة ، ارتفاع ض غط الدم، ونسبة السكر في الدم) . (أبو قحف و بلال، 2001 : 207)

6- طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل :

يتطلب اداء العمل تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ولكن تنشأ الضغوطات اذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة فيمكن أن يؤدي بهم الى العزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي.

4- الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي من احد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة الى ضعف فرص النمو والترقي هذا كله يؤدي الى ان يصاب الفرد بضغط النفسي داخل المنظمة. (اللوزي، 113، 2003)

5- نمط القيادة التنظيمية:

ان لسلوك الرئيس واسلوب تعامله مع مرؤوسيه في ادارة العمل اثر ذات أهمية بالغة في نوعية ادائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي الى ضغوط العمل.(حسين ، 2013: 213)

6- ظروف بيئة العمل :

يقصد بها الظروف البيئية المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة . فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي الى ضغوط نفسية وجسدية .(ماهر ، 2003: 223)

7- الأجور و المكافآت :

تعتبر الأجور و المكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي و الأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي.

من أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافز، لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة و المساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور و الامتيازات بالنسبة للجهود المبذول من قبل العامل في المنظمة، و مدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة الى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية. (أبو قحف و بلال، 2001: 207)

ثالثا : العوامل الشخصية :

أن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين :

1- ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة :

وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه في الضغط في بيئة العمل . (ماهر، 2003: 330)

2- ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية) وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره:

مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال او التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائما سلبية وعلى اثرها ينتاب الفرد الشعور في الحزن والكآبة.

سادسا- العوامل التي تسبب ضغوط العمل :

أ- العوامل السياسية:

تؤثر العوامل السياسية على حياة الأفراد ليس المهتمين بها فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، وغيرها تع عوامل تساعد في زيادة حجم الضغوط.

ب- العوامل الاقتصادية:

ولها دور كبير في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير لاسيما عندما تحدث أزمات مالية بالدولة وبالتالي يصعب على الأفراد مسايرة متطلبات الحياة، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش، مثل: حالة الكساد يمكن أن تكون ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة. (غازي، 2015: 324).

ج- العوامل الاجتماعية:

وتعد الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فخرج الفرد عن معايير المجتمع يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية مما يؤدي إلى إحداث الضغط ويتضح ذلك من خلال الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأداء سلوكهم، وقد تكون الأسرة مصدراً لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض. (سعيد ، مرجع سابق: 15).

د- العوامل الشخصية :

أ- ضغوط تنشأ من عوامل تتعلق بحياة الفرد الخاصة (عوامل خارجية) :

مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما تولد لديه حالة من التوتر والانفعال النفسي تؤدي به إلى الإحساس بالضغط في العمل.

ب- ضغوط تنشأ من داخل الفرد (عوامل داخلية) :

وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره، كالإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج سلبية مما ينتج الفرد الشعور بالحزن والكآبة. (جودة، 2003: 26)

ث - زيادة وانخفاض حجم العمل (عبء العمل):

وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد عن المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض عبء العمل هو عندما يكون للفرد عمل قليل، أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته.

ج- ارتفاع مسؤولية الفرد اتجاه الآخرين:

إن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الوظيفية. (أبو قحف و بلال، 2001: 205)

ح -النمو والتقدم المهني:

وتعتبر أحد مصادر ضغوط العمل كعدم وجود فرص الترقية، وعوائق الطموح، وعدم التأكد من المستقبل المهني، والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

خ - عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن لم يشارك الفرد بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات فقد يعاني من ضغط العمل وتخفض إنتاجيته ورضاه الوظيفي.

د - سوء الهيكل التنظيمي:

ويعد من مصادر ضغط العمل، حيث أن تمركز السلطة ووجود درجة عالية من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بها حرفياً، يؤدي إلى تهديد حرية الفرد واستقلاله مما يشعر بالضغط.

ذ - الظروف المادية:

يؤدي اختلال ظروف العمل من تهوية، إضاءة، رطوبة، درجة حرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، فهي تشكل مصدراً أساسياً لضغوط العمل. (جودة مرجع سابق: 28)

سابعاً : النظريات المفسرة لضغوط العمل

يتعامل الباحثون مع ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة وأداء الفرد على أساس التكامل والتداخل بين العقل والجسم، أو تفاعل الجانب الفسيولوجي مع الجانب الانفعالي أو على أساس الاستجابة للطرفين وعليه يمكن إدراج بعض النظريات التي تناولت مسألة الضغوط وفسرتها كما يلي:

1- نظرية التقدير المعرفي للافاروس (1793):

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تناولت ضغط العمل وقد جاءت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي حسب ما جاء فيها هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد. (موسى: مرجع سابق: 39-38).

تركز هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، إذا انصبت اهتمامات وأعمال " لازاروس " على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد تجاه المواقف الضاغطة، حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة. كما يرى أن الأسباب والمواقف المسببة للضغط لفرد ما مالا يمكن أن تكون كذلك لفرد آخر، ويرجع ذلك إلى السمات الشخصية والخبرات الذاتية والقدرة على تحمل الضغوط والمهارات الفردية لكل شخص على حدة، ويستند " لازاروس " في نظريته إلى نوعين من التقدير المعرفي:

التقدير الأولي: وهو عبارة عن إدراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.

التقدير الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف. (غازي، 2015: 122)

2- نظرية النسق النظري لسيلبرجر (1792):

تعد نظرية النسق النظري من بين النظريات التي تفسر ظاهرة ضغوط العمل، إذ أقام سيلبرجر نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، حيث يقول: " أن القلق كسمة هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، وبهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة، واعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق. كما اهتم " سيلبرجر " بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة وميّز بين حالات القلق الناتجة عنها، كما بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنبها.

3- نظرية هانز سيلبي (1741):

يعتبر الباحث "هانز سيلبي" من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط . ويرجع الفضل إلى كتاباته ومحاضراته في تعريف الجمهور بتأثير الضغوط على الانسان .

وتعتبر نظرية "سيلبي" من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوط المهنية. إذ تنطلق من مسلمة أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماطا معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، وتعتبر أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها "أعراض التكيف العامة" وهي:

1- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط . ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

2-المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم الى الاتزان.

3- الاجهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة للأمراض.(حسين ،

(2013: 213)

ثانيا الاداء الوظيفي:

اولا: مفهوم الأداء الوظيفي

يمكن تحديد مفهوم الاداء بأنه هو عملية أو مجموعة من العمليات لمساعدة الأنظمة على تحقيق اهدافها وتهتم بوجود قيم مشترك بين المديرين وفريق عملهم ، عما يجب تحقيقه ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل. (عاشور، 1989: 50)

ويعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكلٍ عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة. ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه.(الغالي وادريس، 2007: 34).

لذلك يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكلٍ عام، والتنظيم الإداري بشكلٍ خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية(رضا، 2003: 109).

وهذا بدوره جعل للأداء العديد من الصور الفعالة، والتي منها: وجود رؤية مشتركة عن الأداء المتوقع بين المدير والعاملين معه من خلال الوصف الوظيفي ومعايير الأداء، والأهداف المحددة، ودعم المدير لأداء العاملين، وتحفيزهم للقيام بأدوارهم، ووضع البرامج التدريبية لهم، والمراجعة المستمرة، التي تهدف إلى تسهيل أداء العاملين المستقبلي وتحسينها. (الغريب شبل واخرون ، 2004 :55).

تعريف الاداء الوظيفي:

وسوف نستعرض معا تعريف للأداء الوظيفي:

1. الأداء:

هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.(عبد المحسن ، 2002، : 7)

2- الاداء :

هو نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة . (جمال ، 1995: 18)

3. الاداء:

هو التفاعل بين السلوك والانجاز أو انه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق معا مع الميل إلى إبراز الانجاز أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الانجاز و النتائج من ناحية أخرى .(الدرة ، 2002: 13) لذا يمكن القول من خلال التعريفات السابقة إن الأداء هو : السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل.

وان تطور الموارد البشرية يعتبر أحد العوامل التي تساعد بشكل كبير علي تطوير المنظمات ، ومن أهم عوامل التطوير هو تقييم أداء الموظفين.(البرادعي ،1990: 63)

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء مكانة خاصة داخل اي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها و ذلك على مستوى الفرد و المنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميز أو من ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها.

1- بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد انعكاسا لأداء المؤسسة التي ينتمي إليها كما أن كفاءة وفعالية العاملين ما هو إلا تعبير عن درجة كفاءة المؤسسة التي يعملون فيها، وأن اهتمام الفرد بمستوى أداءه ينعكس إيجابيا على الأداء المهني داخل المؤسسة. وبالتالي فإن لاهتمام الفرد بأدائه والعمل على تحسينه وتطويره، سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

2- بالنسبة للمؤسسة:

يعطى الموضوع أهمية كبيرة لدى المسؤول عن المؤسسة حيث يمثل أحد العوامل أو أحد المحددات التي تستخدم في تقييم المؤسسة التي يرأسها أو يديرها لذلك نجد أن معظم المسؤولين يولون أهمية بالغة لأداء العاملين في المؤسسات، كون أن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه المؤسسات ودرجة فاعليتها وكفاءتها. (طلال،2004، ص70)

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلا لها يمكننا قياس و تحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

1- **الموظف و كفاءاته:** وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات واهتمامات و قيم و اتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم و التي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤوليات و إنجاز الأعمال في مواعيدها و مدى الحاجة في الإشراف و التوجيه.

2- **العمل و متطلباته :** وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة و النظام والإتقان و البراعة و التمكن الفني و القدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز و التحرر من الأخطاء.(عكاشة، 2008 :37).

3- **البيئة التنظيمية و مركباتها:** تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله و أهدافه ومورده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة ، أما العوامل الخارجية

التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال و هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية، الحضارية، السياسية و القانونية.

(درة، 2003 : 126)

4-المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية،

والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

5-نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما

يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع

في الأخطاء.

6-كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في

الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

7-المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على

تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا

الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. (الحسيني، 1994 : 72).

رابعا:العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

-أشار (درة والصباغ ، 2008) إلى بعض العوامل التي تؤثر سلباً في الأداء

الوظيفي، أهمها :

1- أولاً-عوامل ادارية تنظيمية: وتتضح من خلال الصراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه، وعدم تحديد مهام الوظيفة تحدياً دقيقاً، والإشراف السيئ والنقص في التدريب، وعدم تحديد واجبات الموظف، ونقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

2- ثانياً-عوامل بيئية خارجية: وتكون من خلال الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع، وظروف سوق العمل وأحواله الاقتصادية، والتشريعات الحكومية، والسياسات النقابية، والاضطراب السياسي.

3- ثالثاً-عوامل تتعلق بالموظف: وتكون من خلال نقص رغبته ودافعيته، بالإضافة إلى ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية، والتغيب المستمر عن العمل، والمشكلات العائلية.

خامساً : خصائص الأداء الوظيفي

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين؛ وهذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:-

1- سلوك الاداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركة، أقوال، إيماءات، تلميحات)

2- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.

3 - سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى منقلب، ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.

4- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.

5- سلوك الأداء الفردي قد يختلف من سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله ولو كان منفردا.

6- لكل سلوك أداء بسبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.

7- أي أن الأداء الوظيفي هو سلوك إنساني هادف قد يتغير وفق مؤثرات مختلفة قد تكون ناتجة عن الفرد نفسه أو عن الجماعة التي ينتمي إليها.

(لطيفة، 2016 :118)

سادسا: شروط الأداء الوظيفي

هناك شروط يجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار قبل أن نطلب من العامل في موقع العمل تنفيذ المهام الموكلة إليه بالصورة التي نتوقعها، وهناك ثمانية شروط لأداء المهمة وهي كما يلي:

1- وضوح وشفافية المهمة:

تكون المهمة واضحة وشفافة، عندما يستطيع الشخص الموكلة إليه أن

يحدد ثلاث حقائق رئيسية ويتم التأكد من فهمه لها:

- الواجب أي المهمة نفسها.

- الشخص المسؤول عن تنفيذ المهمة .

- حدود الصلاحية الممنوحة له، وحدود المبادرة التي يستطيع أن يصل إليها

ويمارسها في تنفيذه لما هو مطلوب منه.

2- الاهلية أو الكفاية للمهمة: -

من الشروط البديهية لضمان أداء مهمة ما، أن يكون الموظف المعني

لديه الاهلية لتنفيذها. وتكون الاهلية نتيجة للمهارة العالية والمعرفة المطلوبة

لإنجاز المهمة، وأن تتوفر لدى الشخص المعني القدرة على ترتيب ودمج

مهاراته ومعرفته، في أداء متكامل مع قدر مناسب من البراعة.

3- حصيلة المهمة:

قد تكون حصيلة أي نشاط طبيعية أو تلقائية، غير مخطط لها، أو قد تكون نتائج مباشرة أو غير مباشرة، كما أن النشاط قد ينظر إليها على أنها إيجابية أو سلبية، علما انه يمكن التنبؤ بالنتائج استنادا إلى الخبرة السابقة.

4- مناقشة المهمة:

يمكن ان نلاحظ في بعض الأحيان أن بعض الناس لا يقومون بما هو متوقع منهم، ويرجع ذلك لقيامهم بعمل آخر حيث من النادر أنه يوكل للموظف إنجاز مهمة واحدة، وبالتالي يصبح هناك تنافس مع المهمات الأخرى ومع الوقت المحدد للإنجاز ومع أسلوب الإنجاز.

5- التعاون في أداء المهمة:

عندما يتم توكيل مهمة لشخص فإنه يقوم بالجزء المطلوب منه، أما إنجاز المهمة كاملة، فيمكن أن يعتمد على الآخرين وتعاونهم، ففي الماضي كان العمل عبارة عن تفاعل الفرد مع الأشياء، كالمزارع زرع مع الأرض والعامل مع الآلة، أما هذه الايام فالعمل في المنظمات يتطلب تعاون عدد من الأفراد لرد ليتم الإنجاز، وأداء الواجب بالصورة الصحيحة، وتجنب حدوث مشاكل في الأداء، ملاحظين ان ما يقوم به العامل أو ما لا يقوم به يعتمد كثيرا على جدول عمل أولويات الآخرين.

6- ضبط المهمة:

تعتبر المهمة جزء من العمل، وهي عملية محددة البداية والنهاية، وينتج عنها بعض النتائج ذات القيمة المنظمة، وهذا يعني أنه يجب ضبط المهمة يعني ان تجري متابعتها للتأكد من صحة التنفيذ وذلك عن طريق المقارنة بين الشروط الحالية لها مع الشروط المطلوبة والمشابهة.

8- مميزات وشروط المهمة:

لكل مهمة ظروفها الخاصة بها والبيئة المناسبة لأدائها بالشكل المناسب، وتشمل الظروف المناسبة كل ما يحيط بموقع العمل من مؤثرات قد تكون إيجابية أو سلبية التأثير على الأداء، ويشمل ذلك دعم المعنيين بمتابعة التنفيذ لإنجاز المهمة بالشكل الصحيح، والعكس صحيح. (المحاضرة ، 2013:

105-111)

سابعاً : أهمية تقييم الأداء الوظيفي

تتجلى أهمية تقييم الأداء في تحقيق النقاط الآتية :

1- تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم و أسس نجاحه يساهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة المستقبلية للوارد في المنظمة و حاجاتها الفعلية للقوى البشرية و ربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة و اختيارها و تعبئتها و تدريبها و تطويرها و استثمارها بكل فاعلية.

2- تحسن الأداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء و تطوره إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة على معرفة و تحديد نقاط القوة و الضعف لدى الأفراد العاملين لديها بعدها تسعى لممارسة سبل التطور المناسبة في المجالات التي يشعرون بالضعف فيها و هو ما يؤدي إلى تطورها و تحسينها . (محمود، 2011: 152)

3- اكتشاف الاحتياجات التدريبية و تحديدها: إن تقييم الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية و تحديد البرنامج التدريبية التي يتطلبها تحسين و تطور أداء العاملين في المنظمة.

4- وضع نظام عادل للمرتبات و الحوافز و المكافآت: إذ أن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم.

5- إنجاز عملية النقل و الترقية : يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين و بالتالي ترفيتهم إلى وظائف تتناسب مع كفاءاتهم العلمية و تتسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء كما يساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته. (بوقطف، 2014: 73)

6- **معرفة معوقات و مشاكل العمل:** يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكامن الخلل و الضعف في اللوائح و السياسات و البرامج و الإجراءات و التعليمات المطبقة في العمل و معرفة الضعف في المعدات و الأجهزة و الآلات و بالتالي تمكن المؤسسة من إجراء التحسينات و التغييرات المطلوبة و التي يمكن أن تكون رافدا فعال في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية و كفاءة عليا.

7- **تقييم المشرفين و المديرين:** يساعد تقييم الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين و المديرين في تنمية و تطور أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم و توجيههم. (عكاشة، 2008: 37).

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل استنتجنا أن ضغوط العمل هي عبارة عن مثيرات ومنبهات تتواجد في بيئة عمل الأفراد حيث ينتج عنها ردود أفعال سلبية سواء من الناحية النفسية أو الجسدية أو السلوكية ،مما يؤثر على أداء أعمالهم. وتتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر هي: المثير والاستجابة والتفاعل، وكذلك تمر بثلاثة مراحل أساسية تتمثل في: الإنذار، المقاومة والإرهاق .كما تصدر هذه الضغوط من مصادر متعددة تنقسم إلى: مصادر تنظيمية وظيفية، وأخرى متعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل، وأخيرا المصادر الشخصية. وكذلك تتنوع ضغوط العمل من عدة نواحي أما أداء العاملين هو عبارة عن قيام الفرد بالمهام والأنشطة المكلف بها في عمله بهدف تحقيق غاية وهي إنتاجية جيدة ،ويتكون من كفايات الموظف، متطلبات الوظيفة وبيئة المؤسسة .لذا فهو يتمتع بأهمية بالغة تكمن في مقياس قدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر والقيام بأعمال أخرى في المستقبل، كما يساعد في قرارات الترقية والنقل، والشعور بالاستقرار في العمل. ولأداء العاملين محددات هي: الجهد، القدرات ،وإدراك الدور ، وعوامل تؤثر فيه مثل: تحديد أهداف المؤسسة، التسيب الإداري، الرضا الوظيفي، نظام الحوافز.

وأخيرا.. نجد أن آثار ضغوط العمل على أداء العاملين تتمثل في آثار إيجابية وبالمقابل آثار سلبية على الفرد والمؤسسة، لذا تلجأ هذه الأخيرة إلى استخدام طرق

للحد منها. كما يلجأ الفرد كذلك لمواجهة ضغوط العمل من خلال التمرينات الرياضية, التركيز, الاسترخاء, التأمل.

و في جزئية الاداء الوظيفي يتضح لنا أن للأداء الوظيفي أهمية لاعتباره المرتكز الأساسي لوجود المؤسسات فهو الوسيلة نحو تحقيق أهدافها الموضوعة سلفاً، فالأداء الجيد يتطلب المعرفة الجيدة لمتطلبات الوظيفة مع بذل الجهد اللازم لتنفيذ المهام المتعلقة بها، وفق شروط محددة من قبل.

كما أن الأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل ترجع لقدرات الفرد والرغبة ومستوى التدريب وعوامل أخرى تحد من الأداء الفعال للفرد، ولهذا يتم تقييم أداء العاملين من أجل معرفة ما يقدمونه في وظائفهم وبالتالي معرفة الاداء الكلي للمؤسسة، وأيضا دعم الأداء الجيد ومحاولة توجيه الأداء الضعيف مع معرفة أسباب ضعفه والضغوطات التي يتعرض لها وكيفية مقاومتها والحد منها.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

لقد اطلعنا نحن على العديد من البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع وقد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالبحث الحالي حيث لا بد من مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها إجراءاتها وأدواتها وأهم نتائجها من جهة، وعلاقتها بالدراسة الحالية من جهة ثانية.

1- دراسة الكبيسي (2004): ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية.

تهدف الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل ومجموعة من المتغيرات التنظيمية والشخصية على تصورات العاملين في قطاع البنوك وتحديد أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في البنوك القطرية وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيعه على عينة عشوائية حجمها (100) من العاملين. وتوصلت الدراسة إلى:

يطلب من موظفي البنوك العاملة في قطر كم كبير من العمل مما يزيد من التوتر والضغوط التي تواجههم.

فرصة الترقية في البنوك العاملة في قطر محدودة وهناك منافسة شديدة عليها.

توجد علاقة بين البنوك العاملة في قطر ومستوى أداء الموظفين حيث أن المستويات المرتفعة من ضغوط العمل تساهم في التأثير السلبي على أداء الموظفين.

يشعر الموظفون بالرضا عن كمية العمل التي ينجزونها

2- دراسة مسلم (2007): مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف على الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري). يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة، البالغ عددهم (634) موظفاً وموظفة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (249) موظف وموظفة، باستخدام الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة تغطي مختلف مصادر الضغوط المهنية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها الروتين في الأعمال، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، فرص النمو والترقيات محدودة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة. وبينت الدراسة أن العاملين تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط تتمثل بالشعور بالتعب والإنهاك. وكذلك أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط مثل الحرص على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر على العمل، الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد، الحرص على التواصل مع الآخرين، محاولة إيجاد حلول عاجلة قبل أن تتفاقم، الحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.

3- دراسة عبد القادر سعيد بنات (2009) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

تكون من (440) موظف وموظفة وقد تم استخدام العينة العشوائية وشكلت عينة الدراسة عدد (250) استبيان بنسبة (8.56%) من مجتمع الدراسة الأصلي، واسترجع (214) استبيان بنسبة (85.6%) من عينة الدراسة. وتكون الاستبيان من (98) فقرة قسمت على أربعة أجزاء: المتغيرات الشخصية والتنظيمية، ضغوط العمل الداخلية، ضغوط العمل الخارجية، الأداء الوظيفي، واستخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات وهي: النسب المئوية، والتكرارات، معامل ارتباط سبيرمان، اختبار الإشارة، واختبار كروسكال.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي) وإلى ضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات. كذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.

4- دراسة السقا (2009): أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العامة في قطاع غزة، وإلى التعرف إلى مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، ومعرفة

العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة العائلية، عدد الأفراد، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) وكل مصادر الضغوط واتخاذ القرارات.

يتكون مجتمع الدراسة من فئة متخذي القرارات في المصارف العامة في قطاع غزة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 116 فرد، باستخدام أداة الاستبانة وكانت نسبة الاسترداد 83%.

5- دراسة (العضايلة ؛ 1999) بعنوان ' دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة في جنوب الأردن ' وهدفت هذه الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في هذه الشركات من خلال فحص اثر مصادر ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي وكذلك قياس اثر المتغيرات الشخصية على مستوى ضغوط العمل وذلك باستخدام عينة عشوائية مكونة من (298) مشاركا وقد توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الفئات العمرية وإدراكهم لمستوى ضغوط العمل إذ أن الفئة العمرية الأقل سنا أكثر تعرضا لضغوط العمل من الفئات العمرية الأكبر سنا .

6- دراسة (الكاساتي ؛ 2001) بعنوان ' اثر ضغوط العمل الوظيفية على الولاء التنظيمي ،حيث هدفت الدراسة هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ضغوط العمل التي يشعر بها المعلمون في المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء على ولائهم التنظيمي وقد تكونت عينة الدراسة من الوظيفة تؤثر على الولاء التنظيمي في مجالات (طبيعة المهنة والحوافز وعلاقات العمل) بدرجة متوسطة في حين يؤثر مجال ظروف العمل المادية بدرجة عالية و أوصت الدراسة بضرورة توفير ظروف العمل للجيدة للمعلمين والتخفيف من عبء العمل ووضع سياسات والقوانين الخاصة برفع

المكانة الاجتماعية لمهنة التعليم وتشجيع الرحلات الجماعية بين المعلمين وزيادة ولائهم التنظيمي .

7- دراسة (الحنيطي ؛ 2002) بعنوان ' أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن ' ؛

دراسة تحليلية هدفت إلى معرفة أثر عدد من العوامل المهنية هي (طبيعة العمل بيئة العمل والصحة والسلامة المهنية)؛ في توليد ضغط العمل عند العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية وكذلك معرفة - مستوى ضغط العمل تبعا لعدة عوامل هي (الجنس والحالة الاجتماعية: والعمر)ء كما هدفت أيضاً إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المهن الطبية والعاملين في المهن الإدارية في للمستشفيات الحكومية. ونفذت الدراسة باستخدام استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في المستشفيات العاملة في محافظات اقليم الوسط. وبينت الدراسة أن هناك أثراً لجميع المتغيرات المهنية التي تناولتها الدراسة في توليد الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المجال الصحي. كما وبينت الدراسة أيضاً الى أن أثر العوامل المهنية في توليد الشعور بضغط العمل كان اكبر لدى العاملين بالمهن الطبية مقارنة بالعاملين في المهن الإدارية في المستشفيات الحكومية الاردنية « كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الشعور بضغط العمل لدى جميع العاملين سواء في المهن الطبية أم الإدارية تختلف تبعاً لاختلافهم في كل من (الجنس؛ والحالة الاجتماعية، والعمر).

8_دراسة (المعشر ، 2003) بعنوان ' قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن' هدفت هذه الدراسة الميدانية إلى قياس وتحليل الولاء لتنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في المحافظات الشمال في الأردن (اربد ، عجلون ، جرش ،المفرق) وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (930) موظف وقد جمعت للبيانات من خلال الاستبانة واطهرت الدراسة نتائج كانت من أهمها وجود علاقة سلبية بين مستوى

ضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور وغموض الدور ومستوى الولاء التنظيمي ، بحيث أنه كلما لرتفع مستوى ضغط العمل قل مستوى الولاء وكما إشارات الدراسة إلى إن مستوى غموض الدور كان لدي الموظفين من حملة الشهادات الجامعية من اعلي فئة الموظفين الذين يشغلون وظيفة رئيس قسم منه لدي باقي زملائه

9-دراسة (عليما ت ؛ 2005) بعنوان ' ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن' : دراسة ميدانية هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبء العمل، عملية اتخاذ القرارات؛ علاقات العمل؛ الاستقرار الوظيفي بيئة العمل؛ الهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعية (الواسطة وجماعات الضغط والزيارات والاتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن. واشتملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن من هم في رتبة (محافظ، متصرف، مدير قضاء) والبالغ عددهم (191) حاكماً إدارياً. وكانت أبرز نتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية المتعلقة بعبء العمل وعملية اتخاذ القرارات؛ والاستقرار الوظيفي والهيكل التنظيمي» ومستوى أداء الحكام الإداريين. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى عدم وجود علاقة ما بين ضغوط العمل التنظيمية في مجالي (علاقات العمل وبيئة العمل) و مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن.

10_دراسة (زيادات ؛ 2006) بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية" هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ضغط العمل الناتج : المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية « وتمثلت تلك المتغيرات في طبيعة العمل» والجوانب الإدارية: وعلاقات العمل التكنولوجية المستخدمة. وهدفت أيضاً إلى معرفة فيما إذا كان هناك اختلاف في أثر ضغط العمل التنظيمي في أداء العاملين تبعاً لاختلافهم في كل من: (الجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والمستوى الإداري ، وسنوات الخدمة). وتكونت عينة الدراسة من (400) موظف يعملون في تلك المصارف. وتوصلت الدراسة إلى هناك أثر سلبي لضغط العمل الناتج عن المتغيرات للتنظيمية (طبيعة العمل)»

والجوانب الإدارية» وعلاقات العمل) في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية في حين لم يثبت متغير التكنولوجيا المستخدمة أثر دال إحصائياً في مستوى الأداء. وتوصلت الدراسة أيضاً أن أثر ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل» والجوانب الإدارية؛ وعلاقات العمل) تختلف مجتمعة في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية تبعاً لاختلافهم في الجنس؛ في حين لم يثبت اختلاف في الأثر باختلاف كل من: (المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والمستوى الإداري، وسنوات الخدمة).

11_ دراسة (برهم : 2006) بعنوان 'ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين:
دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم مصادر ضغوط العمل وأثره على الأداء من خلال دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، وأيضاً معرفة أهم آراء الباحثين والمفكرين في تحديد أسباب ضغوط العمل وطرق معالجته ومدى أثره على الأداء. وكانت عينة الدراسة مكونة من (496) موظفاً وموظفة من العاملين في شركة الاتصالات الأردنية بجميع فئاتهم الإدارية ومواقعهم الوظيفية موزعين على كافة محافظات المملكة. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (الأمان الوظيفي والعلاقة مع الرؤساء وغموض الدور وتناقض الدور وعبء الدور الكمي وعبء الدور النوعي والمسؤولية تجاه الآخرين؛ والأجور والمكافآت وبيئة العمل) بدرجات متفاوتة ومستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية.

التعقيب على الدراسات السابقة

اولا : اوجه التشابه :

1- من حيث الهدف :

اتفق هذا البحث مع بعض الدراسات السابقة في تحقيق الأهداف ،كالتعرف على مصادر ضغوط العمل واثراها على اداء العاملين كدراسة (الكبيسي ،2004) ودراسة (عبد القادر سعيد بنات ،2009) ودراسة (برهم ،2006)

2- من حيث العينة :

لا يوجد اتفاق بين هذا البحث مع بعض الدراسات في العينة المستخدمة واقتصرت الدراسة الحالية على العاملين بينما الدراسات السابقة اتفقت مع دراسة (الحنيطي ،2002،

3- من حيث الأداة :

اتفق هذا البحث مع دراسات سابقة في أداة البحث المستخدمة والتي اقتصرت علي الاستبانة في معرفة مدى ضغوط العمل علي أداء العاملين كدراسة (الكبيسي ،2004، ودراسة (عبد القادر سعيد ،2009) ودراسة (زيادات،2006) ودراسة (عليمات،2005) ودراسة (برهم،2006) ودراسة (المعشر ،2003) ودراسة (العضايلية،1999)

3- من حيث المنهج :

استخدم البحث الحالي المنهج التحليلي الإحصائي في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها واستخلاص نتائجها ، واتفق هذا البحث مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج التحليلي الإحصائي كدراسة (عليمات ،2005) ودراسة (المعشر ،2003، ودراسة (برهم ،2006) ودراسة (الكبيسي ،2004)

ثانيا : اوجه الاختلاف :

1- من حيث الهدف :

هدف هذا البحث للتعرف علي مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الأورام سبها بحيث لم تأتي الدراسات السابقة تأكيد لهذا الموضوع ، بينما نلاحظ في اغلب الدراسات اقتصر علي اتخاذ القرار كدراسة (السقا، 2006) ودراسة (الكاساتي ، 2001) التي ركزت علي اثر ضغوط العمل علي الولاء التنظيمي ، ودراسة (مسلم، 2007) التي تتمحور حول الضغوط المهنية

2- من حيث العينة :

جاءت عينة البحث علي العاملين بمركز علاج الأورام سبها ، بينما لا يوجد اتفاق بين هذا البحث مع بعض الدراسات في العينة المستخدمة واقتصرت الدراسة الحالية على العاملين بينما الدراسات السابقة اتفقت مع دراسة (الحنيطي ، 2002)

3- من حيث الأداة :

قام الباحثان بإعداد استبانة خاصة بالبحث ،بينما جاءت بعض الدراسات السابقة بمقاييس مختلفة عن هذه الاستبانة ، كاستخدام اختبار تحصيلي لقياس التحصيل الدراسي كدراسة (مسلم، 2007)

4 - من حيث المنهج :

استخدم البحث الحالي المنهج التحليلي الإحصائي في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها واستخلاص نتائجها ،بينما اختلفت الدراسات السابقة في استخدام بعض المناهج الاخرى كالمنهج التجريبي والمنهج شبه التجريبي كدراسة (عليما ، 2005،

الفصل الرابع

تمهيد:

يشمل الفصل الإجراءات المنهجية البحث على منهج البحث، ومجتمع البحث، وعينة البحث، وأداة البحث، وإجراءات صدقها وثباتها والأساليب الإحصائية المستخدمة.

منهج البحث:

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه المناسب لطبيعة البحث ويقصد به دراسة الظاهرة ووصفها وتحليلها معتمداً في ذلك على جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين بمركز الأورام سبها.

عينة البحث:

قام الباحثان بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة وكان عدد العينة (100) من العاملين بمركز علاج الأورام سبها من إجمالي العينة.

خصائص أفراد عينة البحث:

جداول توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات البحث:

جدول رقم (1)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع

النسبة المئوية	العدد	الجنس
39.7	31	ذكور
68.3	69	الاناث
100	100	المجموع

يوضح الجدول اعلاه نسبة أفراد العينة من ذكور والاناث حيث أن نسبة الإناث (68.3%) أكبر من نسبة الذكور، أما نسبة الذكور الذين تفاعلوا مع الاستبانة لم يتجاوز (39.7%)، هناك فروق بين الجنسين، من خلال هذه الفروق نلاحظ أن

طبيعة هذه الوظائف تتناسب مع المرأة كونها لا تحتاج إلى جهد كبير قدرته على تحمل أعباء العمل.

جدول رقم (2)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	العدد	العمر
30.7	31	أقل من (30) سنة
49.5	50	من (30-40) سنة
14.9	15	من (41-49) سنة
4.0	4	من (50) سنة فما فوق
100	100	المجموع

يوضح الجدول أعلاه نسبة أفراد العينة حسب العمر حيث سجلت من (30-40) سنة هم يمثلوا جزء أكبر من حجم العينة المستهدفة في الدراسة كانت نسبتها (49.5%)، بينما يمثلوا الذين أعمارهم أقل من (30) سنة نسبة (30.7%)، أما الذين تفاعلوا مع الاستبانة من (50) سنة فأكثر كانت نسبتهم (4.0%)، من خلال هذه النسب نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة من فئة الشباب وهذه الفئة هي أكثر نشاط وحيوية والتي تكون لديهم الطاقة كبيرة في إنجاز العمل والدافعية قوية على الأداء الوظيفي.

جدول رقم (3)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
6.9	7	ثانوي
18.8	19	دبلوم متوسط
7.9	8	الليسانس
61.4	62	بكالوريوس
0	0	ماجستير
4.0	4	دكتوراه
100	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن معظم المبحوثين من حاملة بكالوريوس هم يمثلوا أكثر من نصف العينة المدروسة حيث سجلت نسبتها (61.4%)، أما المبحوثين الذين لديهم دكتوراه نسبتها كانت (4.0%)، تفسير إلى مؤشرات المؤهل العلمي نلاحظ أن هذا الفرق في النسب المركز جعلت عملية التوظيف فيها تخضع لقوانين للوظيفية حيث ركزت في عملية التوظيف المؤهل العلمي المطلوب لشاغل الوظيفة أي على الشباب اللذين يحملوا مؤهل بكالوريوس.

جدول رقم (4)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
65.3	66	أقل من (10) سنوات
29.7	30	من (10-20) سنة
4.0	4	من (21) سنة فما فوق
100	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول السابق أن معظم المبحوثين كانوا من الذين لديهم سنوات الخبرة أقل من (10) سنوات حيث كانت نسبتهم (65.3)، من إجمالي العينة المستهدفة، بينما تلتها سنوات الخبرة من (10-20) سنة حيث سجلت نسبتهم (29.7)، هذه النسب المؤشر يدل على حداثة تأسيس المركز وبالتالي فالعاملين الذين التحقوا بالعمل قد وصلوا إلى سنوات لا بأس بها من الخبرة والأقدمية في العمل، والالتحاق المبكر بمناصب الشغل وتوظيف خريجي الجامعات الذين لديهم الطاقة والدافعية والكفاءة للعمل، إضافة إلى سعي المركز إلى تجديد طاقتها من الشباب.

جدول رقم (5)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري

النسبة المئوية	العدد	الراتب الشهري
0	0	أقل من (400) دينار

72.3	73	من (700-400) دينار
26.7	27	من (1000-700) دينار
0	0	من (1000) دينار فأكثر
100	100	المجموع

يوضح من الجدول السابق نسبة أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري أن أعلى نسبة للمبحوثين سجلت الذين يتقاضوا مرتبات من (700-400) دينار حيث كانت نسبتهم (72.3%)، وسجلوا الذين يتقاضوا مرتبات من (1000-700) دينار لم تتجاوز نسبتهم (26.7%) من إجمالي العينة التي استهدفت للدراسة، من خلال هذه النسب نلاحظ أن الرتب الشهري يربط ارتباط وثيق بمتغير الأقدمية في العمل الذي يعتمد في تحديد قيمة المرتب حسب درجة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة.

أداة البحث:

قام الباحثان بتوظيف هذه أدوات لتوفير بياناتها وذلك وفقاً لمقتضيات الدراسة وكانت الأدوات كالتالي:

1- استمارة البيانات الأولية: والتي تضمنت المعلومات الأساسية التي تشمل متغيرات الدراسة وقد شملت، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب الشهري.

2- قام الباحثان بإعداد أداة الدراسة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة ويتكون الاستبيان من (55) فقرة، مقسم إلى محورين هي كالتالي:

أولاً: **ضغوط العمل**: يتكون من (6) المحاور وهي:

1- **المحور الأول: عبء العمل**: ويتكون هذا المحور من يتكون من (5) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).

2- **المحور الثاني: الهيكل التنظيمي**: يتكون هذا المحور من يتكون من (6) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).

- 3- **المحور الثالث: الأجور والمكافآت:** يتكون هذا المحور من يتكون من (5) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).
- 4- **المحور الرابع: علاقات العمل:** يتكون هذا المحور من يتكون من (9) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).
- 5- **المحور الخامس: صراع الدور ونهوض الدور:** يتكون هذا المحور من يتكون من (8) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).
- 4- **المحور السادس: الأمان الوظيفي:** يتكون هذا المحور من يتكون من (5) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).
- **ثانياً: الأداء الوظيفي:** يتكون هذا المحور من يتكون من (17) فقرات، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (موافق، محايد، غير موافق).

إجراءات الصدق والثبات:
أولاً: الصدق:

1- صدق الظاهري (صدق المحتوى):

حيث تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على المحكمين وهم مجموعة من المختصين في هذا المجال وقد أبدى أغليبيتهم موافقتهم من حيث وضوح العبارات ومن حيث صياغتها وذكرت بعض الملاحظات تعديل والتي أخذت بعين الاعتبار عند صياغة الاستبيان في صورته النهائية.

2- صدق المقارنة الطرفية (صدق التمييز):

للتحقق من صدق المقارنة الطرفية (التمييزي) للمقياس تم المقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا من العينة الاستطلاعية البالغ عددها (40) مفردة، وقد تم التعامل مع المجموعتين ذلك باختيار أعلى (50%) وأدنى (50%) من العينة الاستطلاعية فكان عدد كل مجموعة (20) مفردة، وللمقارنة بين المجموعتين تم استخدام اختبار "ت" فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (6)

يبين اختبار (ت) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا للاستبيان

المحاور	المجالات	المجموعه	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	عبء العمل	العليا	20	11.80	2.28	10.30	0.00	دالة
		الدنيا	20	8.45	0.68			
	الهيكل التنظيمي	العليا	20	13.75	1.25	9.69	0.00	دالة
		الدنيا	20	10.25	1.02			
	الأجور والمكافآت	العليا	20	10.50	1.43	9.70	0.00	دالة
		الدنيا	20	6.75	0.96			
	علاقات العمل	العليا	20	23.30	1.34	7.41	0.00	دالة
		الدنيا	20	18.90	2.29			
	صراع الدور ونهوض الدور	العليا	20	15.50	2.30	7.96	0.00	دالة
		الدنيا	20	10.90	1.16			
	الأمان الوظيفي	العليا	20	14.80	0.41	11.96	0.00	دالة
		الدنيا	20	11.20	1.28			
	الكلي ضغوط العمل	العليا	20	83.80	4.83	7.74	0.00	دالة
		الدنيا	20	72.30	4.55			
	الأداء الوظيفي	العليا	20	44.95	1.79	7.01	0.00	دالة
		الدنيا	20	37.85	4.15			
الكلي المحور الثاني	العليا	20	126.65	4.51	7.85	0.00	دالة	
	الدنيا	20	112.25	6.85				

ويتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق بين المجموعتين العليا والدنيا، حيث مستوى الدالة تتراوح بين (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (0.05) وهذه الفروق لصالح المجموعة العليا، وعلى هذا الأساس فقد ميز الاستبيان بين المجموعتين، وبذلك فإن الاستبيان صادق من حيث المقارنة الطرفية.

ثانياً: ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الاستبيان تم استخدام لذلك طريقتان هما معامل ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (7)

معامل ثبات المحاور الاستبيان

التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاور	المجالات
0.32	0.43	5	عبء العمل	ضغوط العمل
0.11	0.07	6	الهيكل التنظيمي	
0.29	0.38	5	الأجور والمكافآت	
0.47	0.46	9	علاقات العمل	
0.65	0.63	8	صراع الدور ونهوض الدور	
0.62	0.54	5	الأمان الوظيفي	
0.68	0.63	38	الكلي لضغوط العمل	
0.34	0.64	17	الأداء التنظيمي	
0.53	0.65	55	الكلي	

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم الفاكرونباخ والتجزئة النصفية مناسبة وبالتالي فإن المقياس ثابتاً ويمكن تطبيقه على عينة البحث.

وعلى هذا الأساس وبعد التحقق من صدق وثبات الأداة فإنه يمكن القول بأن الاستبيان صالحاً للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة التي تتطلبها طبيعة الدراسة

ومن أهمها:

1- التكرارات والنسب المئوية.

2- المتوسط الحسابي.

- 3- الانحراف المعياري.
- 4- معامل الارتباط بيرسون.
- 5- معامل ثبات الاختبار.
- 6- اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي مجموعتين.
- 7- اختبار (ف) التباين.

الفصل الخامس

تحليل البيانات وتفسيرها

تمهيد:

سيتم في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة من خلال عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجات الإحصائية التي تهدف للتحقق من صحة الفروض، باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وسيقوم الباحثان بعرض النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث.

عرض نتائج السؤال الرئيسي:

لضغوط العمل علاقة بالأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها ما درجتها؟

تم استخدام جدول التكراري والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب، لمعرفة درجة علاقة بين القيادة الأخلاقية والسلوك الصمت من إجابات عينة الدراسة حول فقرات الاستبيان.

جدول رقم (8)

يوضح التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة

حول فقرات المحاور

ت	العبرة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	علاقة			
								العدد	العدد	العدد
								%	%	%
أولاً: ضغوط العمل										
المحور الأول: عبء العمل										
1	وقت الدوام الرسمي لا يكفي أبدا لإنهاء العمل المكلف به	29	67	4	1.75	0.52	متوسطة			
		28.7	66.3	4.0						
2	لدي التدريب الكافي لأداء كل واجباتي بشكل جيد	3	12	85	2.82	0.45	مرتفعة			
		3.0	11.9	84.2						
3	أحيانا ما تكون المهام . المسندة إلي معقدة أو	37	54	9	1.72	0.62	متوسطة			

			8.9	53.5	36.6	صعبة للغاية	
متوسطة	0.92	1.99	42	15	43	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي و عد. تحديدها	4
			41.6	14.9	42.6		
متوسطة	0.90	2.03	42	19	39	أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من جهة في علي	5
			41.6	18.8	38.6		
متوسطة	2.17	10.31	182	167	151	الكلي للمحور الأول	
			36.4	33.4	30.2		
المحور الثاني: الهيكل التنظيمي							
مرتفعة	0.75	2.50	66	18	16	يوجد إجراءات رسمية كثيرة في الهيكل التنظيمي للمركز من قبل الإدارة	6
			65.3	17.8	15.8		
مرتفعة	0.70	2.48	60	28	12	إجراءات العمل واضحة بشكل كبير	7
			59.4	27.7	11.9		
منخفضة	0.84	1.50	23	4	73	الواجبات المكلف بها أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي	8
			22.8	4.0	72.3		
متوسطة	0.87	1.89	33	23	44	مركزية العمل تحد من قدرتي على الأداء	9
			32.7	22.8	43.6		
متوسطة	0.80	1.85	26	33	41	التنسيق بين العاملين في المركز ضعيف	10
			25.7	32.7	40.6		
متوسطة	0.92	1.90	38	14	48	التنسيق ونظام الاتصال بين رؤسائي في المركز ضعيف	11
			37.6	13.9	47.5		
متوسطة	1.96	12.12	246	120	234	الكلي للمحور الثاني	
			41	20	39		
المحور الثالث: الأجور والمكافآت							
متوسطة	0.86	1.68	26	16	58	تتناسب الحوافز المادية التي احصل مع ما أبذله من جهد.	12
			26.0	16.0	58.0		
منخفضة	0.79	1.52	19	14	67	تقدم إدارة المركز امتيازات وحوافز لمن يقدم أفكار جديدة.	13
			19.0	14.0	67.0		
منخفضة	0.64	1.43	8	27	65	توزع الحوافز في نهاية كل شهر حسب كفاءته في العمل	14
			8.0	27.0	65.0		
متوسطة	0.93	2.25	59	7	34	راتبي لا يتناسب مع طبيعة الجهود والوضع الاقتصادي	15
			59.0	7.0	34.0		
متوسطة	0.90	1.67	29	9	62	الأجور التي تدفع عن العمل الإضافي جيدة	16

			29.0	9.0	62.0		
منخفضة	2.35	8.55	141	73	286	الكلي للمحور الثالث	
			28.2	14.6	57.2		
المحور الرابع: علاقات العمل							
متوسطة	0.85	2.21	49	23	28	17	يفوضني رئيسي المباشر باتخاذ القرارات المتعمقة بالعمل
			49.0	23.0	28.0		
متوسطة	0.98	2.08	52	4	44	18	يتم اختياري فالعمل بناء على نجاحي في أعمال سابقة
			52.0	4.0	44.0		
مرتفعة	0.51	2.76	80	16	4	19	لم أتعرض ولا مرة واحدة للتوبيخ من رئيسي في العمل
			80.0	16.0	4.0		
متوسطة	0.87	1.80	30	20	50	20	لا يوجد من يقدر إخلاصي في العمل
			30.0	20.0	50.0		
مرتفعة	0.80	2.35	56	23	21	21	أرفض تنفيذ أي موضوع أو فكرة لست مقتنعة بها
			56.0	23.0	21.0		
متوسطة	0.84	1.79	27	25	48	22	أحب العمل بمفردي
			27.0	25.0	48.0		
مرتفعة	0.82	2.36	58	20	22	23	تتبلور فكريتي بمساعدة آراء زملائي
			58.0	20.0	22.0		
مرتفعة	0.25	2.93	93	7	0	24	أشعر بالرضا عن عملي عندما أتلقى كلمات الشكر من رئيسي
			93.0	7.0	0		
مرتفعة	0.52	2.75	79	17	4	25	أعتمد على رئيسي المباشر لحل المشكلات الشخصية التي أتعرض لها في عملي
			79.0	17.0	4.0		
مرتفعة	3.21	21.03	524	155	'	الكلي للمحور الرابع	
			58.22	17.22	24.56		
المحور الخامس: صراع الدور ونهوض الدور							
مرتفعة	0.48	2.73	75	23	2	26	تدخل الآخرين في مجال عملي يتناقض مع القيم والمبادئ العامة
			75.0	23.0	2.0		
منخفضة	0.55	1.21	7	7	86	27	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة مع مبادئ الروساء
			7.0	7.0	86.0		
متوسطة	0.81	1.69	22	25	53	28	يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير
			22.0	25.0	53.0		
منخفضة	0.74	1.44	15	14	71	29	الاعمال المطلوبة مني بعيدة عن خبراتي

			15.0	14.0	71.0	ومهاراتي	
متوسطة	0.78	1.75	21	33	46	عدم وضوح طبيعة العمل والصلاحيات والمسؤوليات مع العمل الذي أقوم به	30
			21.0	33.0	46.0		
متوسطة	0.75	1.76	19	38	43	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المركز	31
			19.0	38.0	43.0		
منخفضة	0.63	1.37	8	21	71	لا أعرف الطريقة السليمة لأداء المطلوب مني	32
			8.0	21.0	71.0		
منخفضة	0.79	1.52	19	14	67	لا يوجد رئيس مباشر يتفهم طبيعة عملي ويتم الرجوع اليه عند الحاجة	33
			19.0	14.0	67.0		
متوسطة	3.05	13.47	186	175	439	الكلي للمحور الخامس	
			23.25	21.88	54.87		
المحور السادس: الأمان الوظيفي							
مرتفعة	0.70	2.70	84	2	14	أقبل أي مهمة أكلف بها للمحافظة على عملي الحالي	34
			84.0	2.0	14.0		
مرتفعة	0.34	2.94	97	0	3	أشعر بالأمان الوظيفي داخل المركز	35
			97.0	0	3.0		
مرتفعة	0.82	2.39	61	17	22	لا افكر ترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل.	36
			61.0	17.0	22.0		
مرتفعة	0.40	2.79	79	21	0	غالبية زملائي يفكرون في عمل مريح لو أتاحت لهم فرصة أخرى	37
			79.0	21.0	0		
مرتفعة	0.63	2.67	76	15	9	صعوبة الذهاب للمكان العمل في حالة حدوث اي مشكلة بالبيئة المجاورة	38
			76.0	15.0	9.0		
متوسطة	1.95	13.49	397	55	48	الكلي للمحور السادس	
			79.4	11	9.6		
مرتفعة	7.94	78.97	1676	745	1379	الكلي لمحاور ضغوط العمل	
			44.11	19.61	36.28		
ثانياً: الأداء الوظيفي							
مرتفعة	0.82	2.51	72	7	21	يتم تقييم ادائي بناء على أسس علمية ومعايير واضحة	39
			72.0	7.0	21.0		
مرتفعة	0.88	2.29	57	15	28	يتم تقييم أدائي بطريقة عادلة بين الزملاء العاملين معي بنفس الوظيفة	40
			57.0	15.0	28.0		
مرتفعة	0.64	2.71	81	9	10	عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم	41

			81.0	9.0	10.0		
متوسطة	0.91	1.78	33	12	55	يمنحني رئيسي نتيجة تقييم ادائي	42
			33.0	12.0	55.0		
متوسطة	0.86	2.12	44	24	32	نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي	43
			44.0	24.0	32.0		
متوسطة	0.90	1.84	34	16	50	يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعملية	44
			34.0	16.0	50.0		
متوسطة	0.45	2.79	81	17	2	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	45
			81.0	17.0	2.0		
متوسطة	0.90	1.95	38	19	43	تطبق المؤسسة نظام تقييم أداء الموظف	46
			38.0	19.0	43.0		
مرتفعة	0.42	2.77	77	23	0	أستطيع التكيف مع تغيرات العمل من خلال خبراتي في أداء مهامتي	47
			77.0	23.0	0		
مرتفعة	0.65	2.65	75	15	10	التواصل مع الإدارة يطور مهاراتي ويرفع من مستوي ادائي	48
			75.0	15.0	10.0		
متوسطة	0.89	2.07	43	21	36	تحرص على تطوير مهاراتي باستمرار أثناء عملك	49
			43.0	21.0	36.0		
مرتفعة	0.56	2.81	89	3	8	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز العمل المكلف به	50
			89.0	3.0	8.0		
مرتفعة	0.58	2.72	79	14	7	أفضل انجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	51
			79.0	14.0	7.0		
مرتفعة	0.69	2.61	73	15	12	امتلك القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة	52
			73.0	15.0	12.0		
مرتفعة	0.56	2.81	89	3	8	امتلك القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء.	53
			89.0	3.0	8.0		
مرتفعة	0.64	2.74	85	4	11	أفضل انجاز المهام بدقة في الوقت المحدد من خلال فرق العمل	54
			85.0	4.0	11.0		
متوسطة	0.73	1.92	23	46	31	لا واجه أي مشكلات تعيق ادائي الوظيفي	55
			23.0	46.0	31.0		
مرتفعة	4.77	41.09	1073	263	364	الكلّي للأداء الوظيفي	
			63.12	15.47	21.41		
مرتفعة	10.13	120.06	2749	1008	1743	الكلّي إلى المجالين	

			49.98	18.33	31.69	
--	--	--	-------	-------	-------	--

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة ضمن المحاور الاستبانة التي تقيس ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها ضمن استجابات أفراد عينة الدراسة حيث كان الأداء الكلي للمحاور (120.06) بانحراف معياري (10.13)، في المحور الضغوط العمل كانت درجة علاقة بينهم بين مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة في كل المحاور المجال، حيث جاءت الفقرة رقم (2) لدي التدريب الكافي لأداء كل واجباتي بشكل جيد في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.82) بدرجة علاقة مرتفعة، في حين كان متوسط حسابي (1.72) في أدنى مرتبتها في الفقرة رقم (3) التي تنص أحيانا ما تكون المهام . المسندة إلي معقدة أو صعبة للغاية ، بدرجة علاقة متوسطة في المحور الأول (عبء العمل) في المجال ضغط العمل.

بينما في الهيكل التنظيمي جاءت الفقرة رقم (6) يوجد إجراءات رسمية كثيرة في الهيكل التنظيمي للمركز من قبل الإدارة بمتوسط حسابي (2.50) في المرتبة الأولى بدرجة علاقة مرتفعة، وبينما كانت في أدنى متوسطتها الفقرة رقم (8) الواجبات المكلف بها أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي بمتوسط حسابي (1.50). وكانت درجة العلاقة منخفضة بينهم.

أما في الفقرة رقم (15) التي تنص على: راتبي لا يتناسب مع طبيعة الجهود والوضع الاقتصادي بمتوسط حسابي (2.25) جاءت علاقة بينهم متوسطة في المرتبة الأولى، في حين كانت الفقرة رقم (14) التي نصت على: توزع الحوافز في نهاية كل شهر حسب كفاءته في العمل بمتوسط حسابي (1.43) في أدنى درجة علاقة منخفضة في المحور الأجور والمكافآت.

بينما في الفقرة رقم (24) التي تنص على: أشعر بالرضا عن عملي عندما أتلقى كلمات الشكر من رئيسي بمتوسط حسابي (2.93) كانت مرتفعة في المرتبة الأولى، أما في الفقرة رقم (22) التي نصت على: أحب العمل بمفردي كفريق واحد

بمتوسط حسابي (1.79) في أدنى بدرجة علاقة متوسطة في المحور علاقات العمل.

في حين كانت الفقرة رقم (26) التي تنص على: تدخل الآخرين في مجال عملي يتناقض مع القيم والمبادئ العامة بمتوسط حسابي (2.73) مرتفعة نوعاً ما في المرتبة الأولى، والفقرة رقم (27) التي نصت على: يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة مع مبادئ الرؤساء بمتوسط حسابي (1.21) في أدنى متوسطتها بدرجة علاقة منخفضة في المحور صراع ونهوض الدور.

أما في المحور الأمان الوظيفي في أغلب درجة علاقة بينهم مرتفعة، حيث سجلت أعلى درجة للمتوسطات في الفقرة رقم (35) التي نصت على: أشعر بالأمان الوظيفي داخل المركز بمتوسط حسابي (2.94) في المرتبة الأولى في المحور، بينما سجلت أدنى درجة في المحور الفقرة رقم (36) التي تنص على: لا أفكر ترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل بمتوسط حسابي (2.39) بدرجة علاقة مرتفعة بينهم.

في حين سجلت الفقرة رقم (41) التي نصت على: عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم بمتوسط حسابي (2.71) مرتفعة في المرتبة الأولى، وأدنى الفقرة رقم (44) التي تنص على: يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعمل بمتوسط حسابي (1.84) بدرجة علاقة متوسطة بينهم في المحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (9)

يوضح التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة

حول فقرات المحاور

ت	المحاور	غير موافق	موافق	محايد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	علاقة	
			العدد	العدد				العدد
			%	%				%
أولاً: ضغوط العمل								

متوسطة	2.17	10.31	182	167	151	عب العمل	1
			36.4	33.4	30.2		
متوسطة	1.96	12.12	246	120	234	الهيكل التنظيمي	2
			41	20	39		
منخفضة	2.35	8.55	141	73	286	الأجور والمكافآت	3
			28.2	14.6	57.2		
مرتفعة	3.21	21.03	524	155	221	علاقات العمل	4
			58.22	17.22	24.56		
متوسطة	3.05	13.47	186	175	439	صراع الدور ونهوض الدور	5
			23.25	21.88	54.87		
متوسطة	1.95	13.49	397	55	48	الأمان الوظيفي	6
			79.4	11	9.6		
مرتفعة	7.94	78.97	1676	745	1379	الكلية للمحاور ضغوط العمل	
			44.11	19.61	36.28		
ثانياً: الأداء الوظيفي							
مرتفعة	4.77	41.09	1073	263	364	الأداء الوظيفي	7
			63.12	15.47	21.41		
مرتفعة	10.13	120.06	2749	1008	1743	الكلية للمجالين	
			49.98	18.33	31.69		

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة ومتوسطة ضمن المحاور الاستبانة التي تقيس ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورم بمدينة سبها ضمن استجابات أفراد عينة الدراسة حيث كان الأداء الكلي للمحاور (120.06) بانحراف معياري (10.13).

حيث سجل المحور عبء العمل الذي يدل الوسط لحسابي كوحدة واحدة للفقرات كوحدة واحدة الذي كان متوسط حسابي (10.31) بانحراف معياري (2.17) هذا يدل على أن أفراد العينة بالمجمل اعتبروا أن الأعمال التي توكل إليهم لا تشكل عبئاً عليهم، بمعنى أنها تشكل ضغطاً، ومن خلال القيم متوسطة نوعاً ما في قيم الانحراف المعياري نجد أن أفراد العينة لم يتفقوا على أن المهام التي توكل إليهم في كمها وتنوعها تشكل عبئاً للعمل.

في حين كان متوسط حسابي في المحور الهيكل التنظيمي تراوحت المتوسطات الحسابية بين مرتفعة ومتوسطة وكانت في أغلبها متوسطة في متوسطها حسابي (12.12) بانحراف معياري (1.96) يدل هذا المؤشر على أن أفراد العينة يعتبرون أن شكل التنظيمي في المركز له أثر واضح على طريق أداء المهام الموكولة لهم، وأن الهيكل التنظيمي المتبع يشكل ضغطاً عليهم لأنه يتميز بالمركزية والوضوح في توزيع السلطة والخضوع نوعاً ما.

بينما في جاء المحور تراوحت المتوسطات الحسابية بين منخفضة ومتوسطة الأجر والمكافآت الذي يدل المتوسط الحسابي كوحدة واحدة على (8.55) بانحراف معياري (2.35) بالتالي فإن أغلب متوسطات منخفضة نوعاً ما وهذا يعطي مؤشراً إلى أن أفراد العينة يتقضون الأجر والمكافآت بطريقة إيجابية ومرتبطة بالجهد المبذول، أي أنها يشعرون بأن الأجر والمكافآت لا تشكل ضغطاً عليهم.

كذلك سجل المحور علاقات العمل المتوسطات الحسابية بين متوسطة ومرتفعة والذي يدل المتوسط الحسابي كوحدة واحدة على متوسط حسابي (21.03) بانحراف معياري (3.21)، وأغلبها كانت مرتفعة نوعاً ما، وهذا يؤكد على أن أفراد عينة تربطهم علاقات طيبة مع بعضهم، وتسود بينهم روح الفريق وسيادة علاقات التعاون والانسجام والتفاهم وهذا ما يزيد من محبة العاملين ويدفعهم للعمل أكثر وذلك في تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة ككل.

أما محور صراع الدور ونهوض الدور سجل متوسط حسابي كوحدة واحدة (13.47) بانحراف معياري (3.05) من خلال هذه المعطيات أن معظم العاملين في المركز يتلقون التعليمات والأوامر متعارضة، وبالتالي فهم يعملون في ظل التوجيهات والتعليمات متناقضة من قبل مسؤولين، وهذا ما يخلق صراع الدور يتعارض في الأوامر والتعليمات.

في حين كان متوسط حسابي في المحور الأمان الوظيفي مرتفعة في أغلبها متوسطها حسابي كوحدة واحدة (78.97) بانحراف معياري (7.94) ويعطي هذا

المؤشر أن أفراد العينة الاهتمام بالعامل على زيادة فرص ترقية والتدريب عن طريق توسيع المسار وزيادة الدرجات الوظيفية مبنية على الكفاءة.

فيما سجل المحور الأداء الوظيفي ككل متوسط حسابي (41.09) بانحراف معياري (4.77) وكانت أغلبها مرتفعة نوعاً ما، هذه النتيجة تدل على أن توزيع الأعمال بين العاملين بشكل متزن وعادل حتى يتم الاستفادة من جميع القدرات الموجودة بشكل يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم وميولهم مما يزيد قبول العمل والإبداع وعدم تكليفهم بأعمال تفوق قدراتهم مما يسبب لهم ضغوط العمل.

هذه النتيجة لم تختلف أو تتشابه مع الدراسات السابقة لأنها لم تتناول معرفة درجة تأثير الضغوط والأداء الوظيفي بقدر ما دراسة علاقة بينهم.

عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (10)

يبين العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها

المقاييس		المحاور	المجالات
مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
0.00	0.71	عبء العمل	ضغوط العمل
0.00	0.36	الهيكل التنظيمي	
0.00	0.57	الأجور والمكافآت	
0.00	0.64	علاقات العمل	
0.00	0.32	صراع الدور ونهوض الدور	
0.06	0.18	الأمان الوظيفي	
0.00	0.88	الكلي ضغوط العمل	
0.00	0.64	الأداء الوظيفي	

يتضح من الجدول السابق بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في كل محاور الاستبانة، بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز الأورام في مدينة سبها، عند ارتباطهم بدرجة الكلية للمقياس، حيث أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً بمستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي وهو 0.05، أي أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لأن لضغوط العمل دور وتأثير كبير في أداء العاملين، أي أن كلما زادت ضغوط عمل زاد التراجع في الأداء، وهذه علاقة طردية وهذا يرجع إلى أن ضغوط العمل تؤثر مباشرة وبشكل كبير على العاملين في المركز وأدائهم، وكلما قلت ضغوط العمل زاد مستوى الأداء لدى العاملين بالمركز.

تشابه مع دراسة المعشر (2003)، ودراسة برهم (2006)، وكذلك دراسة عليمات (2005)، في وجود علاقة ارتباطية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي بين المحاور عبء العمل، والهيكل التنظيمي، والأجور والمكافآت. أما دراسة عليمات (2205) توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وعلاقات العمل.

عدا في المحور الأمان الوظيفي لا توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز الأورام في مدينة سبها، عند ارتباطهم بدرجة الكلية للمقياس، حيث أن قيمة معامل الارتباط دالة إحصائياً بمستوى دلالة (0.06) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي وهو (0.05)، هذا يدل أن ليس إلى الأمان الوظيفي علاقة بضغط العمل والأداء الوظيفي للعاملين في المركز.

هذه النتيجة اختلفت مع دراسة برهم (2006)، ودراسة عبدالقادر سعيد (2009)، وجود علاقة بين ضغوط العمل والعوامل الأمان الوظيفي.

عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (الجنس).

جدول رقم (11)

يبين نتائج اختبار (ت) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (النوع).

المجال	المحاور	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	عبء العمل	ذكر	31	10.68	1.90	1.13	0.25	غير دالة
		أنثى	69	10.14	2.27			
	الهيكل التنظيمي	ذكر	31	11.65	1.92	1.63	0.10	غير دالة
		أنثى	69	33.12	1.95			
	الأجور والمكافآت	ذكر	31	8.48	1.63	0.18	0.85	غير دالة
		أنثى	69	8.58	2.63			
	علاقات العمل	ذكر	31	20.55	2.47	1.00	0.31	غير دالة
		أنثى	69	21.25	3.49			
	صراع الدور وانهوض الدور	ذكر	31	14.97	4.35	3.46	0.00	دالة
		أنثى	69	12.80	1.93			
	الأمان الوظيفي	ذكر	31	12.26	2.19	4.65	0.00	دالة
		أنثى	69	14.04	1.55			
الكلية للمجال ضغوط العمل	ذكر	31	78.58	8.17	0.32	0.74	غير دالة	
	أنثى	69	79.14	7.88				
الأداء الوظيفي	ذكر	31	39.87	4.17	1.72	0.08	غير دالة	
	أنثى	69	41.64	4.95				
الكلية للمجالين	ذكر	31	118.45	8.62	1.06	0.29	غير دالة	
	أنثى	69	120.78	10.72				

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه في المحاور عبء العمل، والهيكل التنظيمي، والأجور والمكافآت، وعلاقات العمل، والكلية للمحاور الضغوط العمل، والأداء الوظيفي والأداة ككل لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين

متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير النوع، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.29 - 0.08 - 0.74 - 0.31 - 0.85 - 0.10 - 0.25) هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة في المحاور صراع ونهوض الدور تبعاً لمتغير الجنس وهذه الفروق لصالح ذكور، ونفسر هذا بأن فئة الذكور هي فئة التي تلاؤمها الأعمال التي تحتاج إلى التركيز والإتقان خاصة الأعمال الروتينية في مجال الإدارة، وهذا ما يجعل الأداء الوظيفي يكون في مستوى المطلوب، أما في محور الأمان الوظيفي كانت الفروق لصالح العينة الإناث، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.00 - 0.00) هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)،

هذه نتائج تشابه مع زيادات (2006)، ودراسة الحنيطي (2002) التي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزى المتغير النوع.

عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي).

جدول رقم (12)

يبين نتائج اختبار (ف) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي).

المجال	المحاور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	عبء العمل	ثانوي	7	8.57	0.53	2.08	0.09	غير دالة
		دبلوم	19	10.05	1.61			
		الليسانس	8	11.00	2.13			

			2.39	10.58	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			0.00	9.00	4	دكتوراه	
دالة	0.00	11.12	0.00	10.00	7	ثانوي	الهيكل التنظيمي
			1.74	13.05	19	دبلوم	
			0.53	14.50	8	الليسانس	
			1.82	11.65	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			0.00	14.00	4	دكتوراه	
غير دالة	0.15	1.72	1.60	8.29	7	ثانوي	الأجور والمكافآت
			2.03	7.84	19	دبلوم	
			1.03	7.75	8	الليسانس	
			2.61	9.00	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			0.00	7.00	4	دكتوراه	
دالة	0.00	7.98	2.13	20.71	7	ثانوي	علاقات العمل
			2.99	20.11	19	دبلوم	
			2.13	18.00	8	الليسانس	
			2.99	22.06	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			0.00	16.00	4	دكتوراه	
غير دالة	0.09	2.04	1.06	10.86	7	ثانوي	صراع الدور ونهب الدور
			2.24	13.53	19	دبلوم	
			1.98	15.25	8	الليسانس	
			3.44	13.52	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			1.00	13.50	4	دكتوراه	
دالة	0.00	4.10	0.53	14.43	7	ثانوي	الأمان الوظيفي
			2.24	12.42	19	دبلوم	
			0.00	15.00	8	الليسانس	
			1.93	13.42	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	

			0.00	15.00	4	دكتوراه	
دالة	0.05	2.36	4.81	72.86	7	ثانوي	الكلية للمجال ضغط العمل
			2.94	77.00	19	دبلوم	
			7.54	81.50	8	الليسانس	
			9.03	80.23	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			1.00	74.50	4	دكتوراه	
دالة	0.02	3.02	4.27	43.43	7	ثانوي	الأداء الوظيفي
			3.67	43.16	19	دبلوم	
			4.81	40.50	8	الليسانس	
			4.3	40.02	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			0.00	45.00	4	دكتوراه	
غير دالة	0.86	0.31	9.08	116.2	7	ثانوي	الكلية للمجالين
			3.97	120.16	19	دبلوم	
			2.82	122.00	8	الليسانس	
			12.27	120.24	62	بكالوريوس	
			0	0	0	ماجستير	
			1.00	119.50	4	دكتوراه	

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه في المحاور عبء العمل، والأجور والمكافآت، وصراع ونهوض الدور، والكلية لضغوط العمل والأداء الوظيفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورم في مدينة سبها، عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير السنوات الخبرة، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.09 - 0.15 - 0.09) هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورم في مدينة سبها، في المحاور الهيكل التنظيمي، وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والأداء الوظيفي، والكلية للمجالين عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير السنوات

الخبرة، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.00 - 0.02 - 0.02) هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، هذه الفروق في الهيكل التنظيمي، ولأمان الوظيفي، والكلّي لضغوط العمل لصالح حاملة الدرجة العلمية للسانس، أما في العلاقات العمل كانت الفروق لصالح حاملة بكالوريوس، وفي المحور الأداء الوظيفي كانت الفروق لصالح ثانوي ودبلوم المتوسط، هذه النتيجة مؤشر جيد على أن العاملين في المركز على قدر جيد من التأهيل العلمي الذي يؤهلهم للعمل في مركز وتقديم خدمات جيدة لمستحقيها، وهم على أن كفاءة مما يؤدي إلى إتقان العمل وهذا لملاءمة مؤهلات ومتطلبات الوظيفة وهذا يقلل العامل لضغوط العمل وعدم نفور العامل من عمله، وخبرة العامل وإلمامه بجميع جوانب الوظيفة التي يشغلها.

أغلب الدراسة لم تتناول متغير المؤهل العلمي عدا دراسة زيادات (2006) تشابه نتائجها مع نتيجة المحاور عبء العمل والأجور والمكافآت وصراع ونهوض الدور، والكلّي للأداء بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

عرض نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة).

جدول رقم (13)

يبين نتائج اختبار (ف) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة).

المجال	المحاور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	عبء العمل	أقل من (10) سنوات	66	10.14	2.08	1.96	0.14	غير دالة
		من (10-20) سنة	30	10.87	2.40			
		من (21) سنة فما فوق	4	9.00	0.00			

غير دالة	0.14	1.97	2.21	12.02	66	أقل من (10) سنوات	الهيكل التنظيمي
			1.26	12.10	30	من (10-20) سنة	
			0.00	14.00	4	من (21) سنة فما فوق	
دالة	0.00	18.88	1.66	7.79	66	أقل من (10) سنوات	الأجور والمكافآت
			2.73	10.43	30	من (10-20) سنة	
			0.00	7.00	4	من (21) سنة فما فوق	
دالة	0.00	12.97	2.29	20.52	66	أقل من (10) سنوات	علاقات العمل
			4.00	22.83	30	من (10-20) سنة	
			0.00	16.00	4	من (21) سنة فما فوق	
غير دالة	0.12	2.08	3.59	13.89	66	أقل من (10) سنوات	صراع الدور ونهوض الدور
			1.22	12.53	30	من (10-20) سنة	
			1.00	13.50	4	من (21) سنة فما فوق	
دالة	0.00	15.60	2.05	12.80	66	أقل من (10) سنوات	الأمان الوظيفي
			0.61	14.80	30	من (10-20) سنة	
			0.00	15.00	4	من (21) سنة فما فوق	
دالة	0.00	8.51	7.65	77.15	66	أقل من (10) سنوات	الكلية للمجال ضغوط العمل
			7.18	83.57	30	من (10-20) سنة	
			1.00	74.50	4	من (21) سنة فما فوق	
دالة	0.00	9.44	5.05	39.73	66	أقل من (10) سنوات	الأداء الوظيفي
			2.78	43.57	30	من (10-20) سنة	
			0.00	45.00	4	من (21) سنة فما فوق	
دالة	0.00	13.16	9.43	116.88	66	أقل من (10) سنوات	الكلية للمجالين
			8.71	127.13	30	من (10-20) سنة	
			1.00	119.50	4	من (21) سنة فما فوق	

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه في المحاور عبء العمل، والهيكل التنظيمي، وصراع ونهوض الدور، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.14 - 0.14 - 0.12) هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، أما في المحاور الأجور

المكافآت وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والكلّي لضغوط العمل، والكلّي للمجالين ضغوط العمل والأداء الوظيفي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.00) هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، هذه الفروق لصالح سنوات الخبرة من (10-20) سنة، بينما في المحور الأداء الوظيفي كانت الفروق سنوات الخبرة من (21) سنة فما فوق، وهذه النتيجة تدل على أن العاملين أكثرهم من فئة الشباب يتعرضوا لكثرة الأعمال عند يتم رفع الروح المعنوية لهم يشعرون بالاحترام والتقدير والثقة وهو أمر إيجابي نحو وظيفته وعدم نفور منها.

أغلب الدراسة لم تتناول متغير سنوات الخبرة عدا دراسة زيادات (2006) تشابه نتائجها مع نتيجة المحاور عبء العمل والهيكل التنظيمي وصراع ونهوض الدور، بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

عرض نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (الراتب الشهري).

جدول رقم (14)

يبين نتائج اختبار (ف) بين ضغوط العمل وعلاقتها الأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها وفقاً لمتغير (الراتب الشهري).

لمجال	المحاور	الراتب الشهري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	عبء العمل	أقل من (400) دينار	0	0	0	19.82	0.00	دالة
		من (700-400) دينار	73	10.85	2.11			
		من (1000-700) دينار	27	8.85	1.61			

			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
غير دالة	0.44	0.60	0	0	0	أقل من (400) دينار	الهيكل التنظيمي
			1.99	12.03	73	من (700-400) دينار	
			1.88	12.37	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
دالة	0.00	16.79	0	0	0	أقل من (400) دينار	الأجور والمكافآت
			2.53	9.10	73	من (700-400) دينار	
			0.55	7.07	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
دالة	0.00	38.96	0	0	0	أقل من (400) دينار	علاقات العمل
			2.60	22.07	73	من (700-400) دينار	
			3.08	18.22	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
غير دالة	0.10	2.75	0	0	0	أقل من (400) دينار	صراع الدور ونهبوض الدور
			2.96	13.16	73	من (700-400) دينار	
			3.19	14.30	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
دالة	0.00	21.79	0	0	0	أقل من (400) دينار	الأمان الوظيفي
			2.05	12.99	73	من (700-400) دينار	
			0.36	14.85	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
دالة	0.01	6.77	0	0	0	أقل من (400) دينار	الكلية للمجال ضغوط العمل
			8.27	80.19	73	من (700-400) دينار	
			5.91	75.67	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
غير دالة	0.15	2.10	0	0	0	أقل من (400) دينار	الأداء الوظيفي
			5.28	40.67	73	من (700-400) دينار	
			2.77	42.22	27	من (1000-700) دينار	
			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر	
غير دالة	0.19	1.71	0	0	0	أقل من (400) دينار	الكلية للمجالين
			11.18	120.86	73	من (700-400) دينار	
			6.13	117.89	27	من (1000-700) دينار	

			0	0	0	من (1000) دينار فأكثر
--	--	--	---	---	---	-----------------------

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه في المحاور الهيكل التنظيمي، وصراع ونهوض الدور، والأداء الوظيفي والكلية للمجالين، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورم في مدينة سبها، عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير الراتب الشهري، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.44 - 0.10 - 0.15 - 0.19) هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورم في مدينة سبها، في المحاور عبء العمل، والأجور والمكافآت، وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والكلية في مجال الضغوط العمل عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير الراتب الشهري، وصلت قيمة مستوى دلالة في هذه المحاور (0.01 - 0.00) هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي SPSS (0.05)، هذه الفروق في عبء العمل، والأجور والمكافآت، وعلاقات العمل، والكلية لمجال الضغوط العمل، لصالح الفئة العاملين الذين يتقاضوا مرتبات الشهرية بقيمة (400 - 700) دينار، أما في محور الأمان الوظيفي كانت الفروق لصالح الذين يتقاضوا (700 - 1000) دينار شهرياً، هذه النتيجة مؤشر أن العبء الزائد لا يأتي من كمية العمل بل من نوع العمل مما يؤكد أن الدخل الشهري محل ضغط كبير يجعل العاملين دائمين التفكير والقلق والتوتر لتحسن دخلهم الشهري حتى يشعروا بالأمن الوظيفي.

وهذه النتيجة لم تختلف أو تتشابه مع أي دراسة من الدراسات السابقة لعدم تناول هذه الدراسات لمتغير الدخل الشهري لمعرفة العلاقة بينه وبين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الفصل السادس

ملخص البحث

تناول هذا البحث ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي العاملين لدي العاملين بمركز علاج الأورام سبها بهدف التعرف علي الضغوط ومستواها لديهم وعلاقتها وكيفية تأثيرها علي ادائهم داخل المركز ، حيث تكونت عينة البحث من (100) موظف وعامل بمختلف مسمياتهم الوظيفية، وقام الباحثان بأعداد استبيان من (65) عبارة حيث استخدم البدائل (نعم- احيانا- لا).

وكانت أهم النتائج التي توصل اليها البحث هي كالتالي :-

1- بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في كل محاور الاستبانة، بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز الأورام في مدينة سبها.

2- توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لأن لضغوط العمل دور وتأثير كبير في أداء العاملين، أي أن كلما زادت ضغوط عمل زاد التراجع في الأداء.

3- في المحور الأمان الوظيفي لا توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز الأورام في مدينة سبها.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير النوع.

5-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة في المحاور صراع ونهوض الدور تبعاً لمتغير النوع وهذه الفروق لصالح ذكور.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير السنوات الخبرة.

7-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، في المحاور الهيكل التنظيمي، وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والأداء الوظيفي، والكلية للمجالين عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير السنوات الخبرة.

8-أما في المحاور الأجور المكافآت وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والكلية لضغوط العمل، والكلية للمجالين ضغوط العمل والأداء الوظيفي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج

الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

9- أنه في المحاور الهيكل التنظيمي، وصراع ونهوض الدور، والأداء الوظيفي والكلي للمجالين، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

10- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، في المحاور عبء العمل، والأجور والمكافآت، وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والكلي في مجال الضغوط العمل عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

المقترحات

- 1- القيام بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لمديري المؤسسات الحكومية مثل المصارف والضمان الاجتماعي والتضامن بالعديد من المتغيرات الأخرى.
- 2- دراسة ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرار لدي مدراء المستشفيات الحكومية والخاصة.
- 3- اجراء مثل هذه الدراسة علي فئة الاطباء بمختلف تخصصاتهم فالقطاع الحكومي والقطاع الخاص ومقارنة مستوي ادائهم.
- 4- التوجه نحو الاهتمام المتزايد بدور الضغوط وما تسببه من سلبيات في اداء العمل وتأثير على صحة المواطن.

التوصيات

- 1- العمل علي تحسين اوضاع الادارات للأفضل.
- 2- الاهتمام بالموارد البشرية في هذه المؤسسات لأنها الاساس الذي تقوم عليه.

3- تدريب العاملين بالمؤسسات الصحية وتنمية مهاراتهم الطبية بما يواكب التطور الجاري.

4- الاهتمام بمكونات الصحة والضغط التي تنتج عليها في المستشفيات العامة والخاصة .

5- يوصي الباحثان بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع للتأكد من دقة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك عن طريق زيادة عينة الدراسة وتوسيع نطاقها واستخدام أسلوب المقابلة الشخصية.

اهم النتائج:

1- بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في كل محاور الاستبانة، بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز الأورام في مدينة سبها.

2- توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لأن لضغوط العمل دور وتأثير كبير في أداء العاملين، أي أن كلما زادت ضغوط عمل زاد التراجع في الأداء.

3- في المحور الأمان الوظيفي لا توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز الأورام في مدينة سبها.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير النوع.

5-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة في المحاور صراع ونهوض الدور تبعاً لمتغير النوع وهذه الفروق لصالح ذكور.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير السنوات الخبرة.

7-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، في المحاور الهيكل التنظيمي، وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والأداء الوظيفي، والكلية للمجالين عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير السنوات الخبرة.

8- أما في المحاور الأجور المكافآت وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والكلية لضغوط العمل، والكلية للمجالين ضغوط العمل والأداء الوظيفي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام بمدينة سبها عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

9- أنه في المحاور الهيكل التنظيمي، وصراع ونهوض الدور، والأداء الوظيفي والكلية للمجالين، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

10- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مركز علاج الأورام في مدينة سبها، في المحاور عبء العمل، والأجور والمكافآت، وعلاقات العمل، والأمان الوظيفي، والكلية في مجال الضغوط العمل عند المقارنة بين متوسطات المجموعات العينة تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

المراجع:

- 1- ابن خروور خير الدين، (2011) علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التربوية، جامعة محمد خيضر.

2- خلفي داود وجريبيع بن حرز الله، (2016) ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور، الجلفة .

3- خليل جعفر حجاج، تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي، مجلة جامعة الأزهر، العدد 2، المجلد 9.

4- سيزلاجي أندرودي وآخرون، (1991) السلوك التنظيمي والأداء، السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة ..

5- سحراء انور حسين، (2013) قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.

6- رامي بكر أبو زور، (2014) ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين.

7- عدان نبيلة، ضغوط العمل والاداء الوظيفي، (2019)، مركز الكتاب الاكاديمي، ط 1.

8- عبد القادر سعيد بنات، (2009) ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين،

9- عمر محمد دره ، (2018)، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق

10- عيسى إبراهيم المعشر، (2009) أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار

11- علي محمود المبيض، حسن محمد الجندي، (2007) الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني .

12- علي محمود المبيض، حسن محمد الجندي، (1995) الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني .

- 13- فراس حاج محمد (2016) آثر ضغوط العمل في مستوى اداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي دمشق "رسالة ماجستير" الجامعة الافتراضية ، دمشق ، سوريا .
- 14- فريدة بو غازي، (2015) تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية .
- 15- قاسم علوان،(2009) ،إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات ،دارد الثقافة للنرد والتوزيع، الأردن .
- 16- محمود العميان،(2005) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، عمان.
- 17- ميسون سليم السقا ، (2009) أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية.
- 18- منيرة تماسيني ، (2012)علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، الاردن.
- 19- وليد السيد خليفة، (2019)، مراد علي عيسى: الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظرية البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية ،
- 20- يحي عبد الجواد درويش جودة،(2003) ،مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية ،أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية ،فلسطين.

الملاحق:

ملحق رقم (1)

كلية الآداب- جامعة سبها - قسم التخطيط والادارة التربوية

الاستبيان في صورته المبدئية

أستاذ/ دكتور.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

يسرنا ان نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للبحث، والتي نقوم بأعدادها استكمالاً للحصول علي شهادة الليسانس بقسم التخطيط والادارة التربوية تحت عنوان (ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الأورام سبها).

نظراً لما نعهده فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال، نرجو تفضلكم بالاطلاع علي الفقرات الاستبانة بوضع علامة (√) في الحقل المناسب وفقاً لما ترونه ملائماً (مناسب- غير مناسب- يحتاج الي تعديل) علماً بأن اجاباتكم تستخدم للأغراض البحث العلمي فقط.

يرجي تعبئة البيانات والمعلومات الاولية التالية:

- 1- الجنس : ذكر () أنثي ()
- 2- العمر : أقل من 30 () من 30-40 () من 41-49 () من 50 - ما فوق ()
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي () دبلوم () ليسانس () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه ()
- 4- سنوات الخبرة : أقل من 10 سنوات () من 10-20 () من 20-مافوق ()
- 5- الراتب الشهري: فاقل 400 () من 400- 700 () من 700- 1000 من 1000 فاكثر ()

أحمد آدم/ هاجر أدريس

(1) اولاً: ضغوط العمل

المحور الاول : عبء العمل				
ر.م	العبارة	مناسب	غير مناسب	بحتاج لتعديل
1-	وقت الدوام الرسمي لا يكفي أبدا لإنهاء العمل المكلف به.			
2-	لدي التدريب الكافي لأداء كل واجباتي بشكل جيد.			
3-	تعقد اجتماعات كثيرة أثناء العمل الرسمي.			

			4- أحيانا ما تكون المهام - المسندة إلي معقدة أو صعبة للغاية.
			5- أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي و عدد- تحديدها.
			6- لا أتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من جهة في عملي.
المحور الثاني: أبعاد الهيكل التنظيمي			
			7- لا يوجد إجراءات رسمية كثيرة في الهيكل التنظيمي للمركز.
			8- إجراءات العمل واضحة بشكل كبير.
			9- الواجبات المكلف بها أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي.
			10- مركزية العمل تحد من قدرتي على الأداء.
			11- التنسيق بين العاملين في المركز ضعيف.
			12- السلطات التي املكها واضحة.
			13- نظام الاتصال بيني و بين رؤسائي ضعيف.
المحور الثالث: الاجور والمكافآت			
			14- تتناسب الحوافز المادية التي احصل مع ما أبذله من جهد.
			15- تقدم إدارة المركز امتيازات و حوافز لمن يقدم أفكار جديدة.
			16- راتبي لا يتناسب مع طبيعة الجهود التي ابذلها.
			17- توزع الحوافز في نهاية كل شهر حسب كفاءته في العمل.
			18- الراتب متدني قياسا مع الوضع الاقتصادي فالبلد.
			19- الأجور التي تدفع عن العمل الإضافي جيدة.
المحور الرابع: علاقات العمل			
			20- يفوضني رئيسي المباشر باتخاذ القرارات المتعمقة بالعمل.
			21- يتم اختياري فالعمل بناء على نجاحي في أعمال سابقة.
			22- لم أتعرض ولا مرة واحدة للتوبيخ من رئيسي في العمل.
			23- لا أجد من يقدر إخلاصي في العمل.

			24-	أرفض تنفيذ أي موضوع أو فكرة لست مقتنعة بها.
			25-	أحب العمل بمفردي لأن طبيعة عملي تستوجب ذلك.
			26-	تتبلور فكرتي بمساعدة آراء زملائي.
			27-	أشعر بالرضا عن عملي عندما أتلقى كلمات الشكر من رئيسي.
			28-	أعتمد عملي الرئيسي المباشر لحل المشكلات الشخصية التي أتعرض لها خلال عملي.
المحور الخامس: صراع الدور				
			29-	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيام والمبادئ العامة.
			30-	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم.
			31-	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء.
			32-	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.
			33-	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي.
			34-	تنقصني المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل.
المحور السادس: غموض الدور				
			35-	عدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات الملقاة على عاتقي.
			36-	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به.
			37-	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة.
			38-	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المركز.
			39-	لا أعرف الطريقة السليمة لأداء المطلوب مني.
			40-	لا يتفهم الرؤساء طبيعة عملي.
المحور السابع: الامان الوظيفي				
			41-	أقبل أي مهمة أكلف بها للمحافظة على عملي الحالي.
			42-	لا أشعر بالأمان الوظيفي داخل المركز.
			43-	سأترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل.
			44-	غالبية زملائي يفكرون في ترك العمل أو أتاحت لهم فرصة أخرى.

			صعوبة الذهاب للمكان العمل في حالة حدوث اي مشكلة بالبيئة المجاورة.	-45
المحور الثامن: تقييم الاداء				
			لا يتم تقييم الاداء بناء على أسس علمية ومعايير واضحة.	-46
			يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي العاملين معي بنفس الوظيفة.	-47
			عدم نزاهة تقييم الاداء يولد الشعور بالظلم.	-48
			لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم أدائي.	-49
			لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم.	-50
			نتائج تقييم الاداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي.	-51
			يتدخل أكثر من طرف في تقييم الاداء ليس لهم صلة بعلمي.	-52
ثانيا : الاداء الوظيفي				
			يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه .	-53
			تطبق مؤسستك نظام تقييم الاداء.	-54
			أوظف خبرتي لأداء مهامي.	-55
			تستطيع التكيف مع كل التغييرات في العمل.	-56
			أحرص على التقيد والالتزام بأنظمة العمل.	-57
			تواصلك مع إدارتك يزيد من رفع مستوى أدائك.	-58
			تحرص على تطوير مهاراتك باستمرار أثناء عملك.	-59
			أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز العمل المكلف به.	-60
			أفضل انجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل.	-61
			أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي.	-62
			القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة.	-63
			القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء.	-64
			الدقة في إنجاز الأعمال بالوقت المحدد.	-65

نسال الله التوفيق

احمد / هاجر

ملحق رقم (2)

كلية الآداب- جامعة سبها

قسم التخطيط والادارة التربوية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

يسرنا ان نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للبحث، والتي نقوم بأعدادها استكمالاً للحصول علي شهادة الليسانس بقسم التخطيط والادارة التربوية تحت عنوان (ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدي العاملين بمركز علاج الأورام سبها).

نظراً لما نعهده فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال، نرجو تفضلكم بالاطلاع علي الفقرات الاستبانة بوضع علامة (√) في الحقل المناسب (نعم - احيانا - لا) علماً بأن اجاباتكم تستخدم للأغراض البحث العلمي فقط.

يرجي تعبئة البيانات والمعلومات الاولية التالية:

- 1- الجنس : ذكر () أنثي ()
- 2- العمر : أقل من 30 () من 30-40 () من 41-49 () من 50 - ما فوق ()
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي () دبلوم () ليسانس () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه ()
- 4- سنوات الخبرة : أقل من 10 سنوات () من 10-20 () من 20-ما فوق ()
- 5- الراتب الشهري: فاقل 400 () من 400- 700 () من 700- 1000 من 1000 فاكثر ()

أحمد آدم / هاجر أدريس

(1) اولاً: ضغوط العمل

المحور الاول : عبء العمل				
ر.م	العبارة	نعم	احيانا	لا
1	وقت الدوام الرسمي لا يكفي أبدا لإنهاء العمل المكلف به.			
2	لدي التدريب الكافي لأداء كل واجباتي بشكل جيد.			
3	أحيانا ما تكون المهام - المسندة إلي معقدة أو صعبة للغاية.			
4	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي و عدم تحديدها.			
5	أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من جهة في عملي.			
المحور الثاني: الهيكل التنظيمي				
6	يوجد إجراءات رسمية كثيرة في الهيكل التنظيمي للمركز من قبل الإدارة.			
7	إجراءات العمل واضحة بشكل كبير.			

			الواجبات المكلف بها أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي.	8
			مركزية العمل تحد من قدرتي على الأداء.	9
			التنسيق بين العاملين في المركز ضعيف.	10
			التنسيق ونظام الاتصال بين رؤسائي في المركز ضعيف.	11
المحور الثالث: الاجور والمكافآت				
			تناسب الحوافز المادية التي احصل مع ما أبذله من جهد.	12
			تقدم إدارة المركز امتيازات و حوافز لمن يقدم أفكار جديدة.	13
			توزع الحوافز في نهاية كل شهر حسب كفاءته في العمل.	14
			راتبي لا يتناسب مع طبيعة الجهود والوضع الاقتصادي.	15
			الاجور التي تدفع عن العمل الإضافي جيدة.	16
المحور الرابع: علاقات العمل				
			يفوضني رئيسي المباشر باتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	17
			يتم اختياري فالعمل بناء على نجاحي في أعمال سابقة.	18
			العبارة	ر.م
لا	احيانا	نعم	لم أتعرض ولا مرة واحدة للتوبيخ من رئيسي في العمل.	19
			لا يوجد من يقدر إخلاصي في العمل.	20
			أرفض تنفيذ أي موضوع أو فكرة لست مقتنع بها.	21
			أفضل العمل بمفردي.	22
			تتبلور فكريتي بمساعدة آراء زملائي.	23
			أشعر بالرضا عن عملي عندما أتلقي كلمات الشكر من رئيسي.	24
			أعتمد على رئيسي المباشر لحل المشكلات الشخصية التي أتعرض لها في عملي.	25
المحور الخامس: صراع الدور ونهوض الدور				
			تدخل الآخرين في مجال عملي يتناقض مع القيم والمبادئ العامة.	26
			يطلب مني تنفيذ اعمال متعددة ومتناقضة مع مبادئ	27

			الرؤساء.	
28			يتدخل المسئولين بأداء عملي بشكل كبير.	
29			الاعمال المطلوبة مني بعيدة عن خبراتي ومهاراتي.	
30			عدم وضوح طبيعة العمل والصلاحيات والمسؤوليات مع العمل الذي أقوم به.	
31			عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المركز.	
32			لا أعرف الطريقة السليمة لأداء المطلوب مني.	
33			لا يوجد رئيس مباشر يتفهم طبيعة عملي ويتم الرجوع اليه عند الحاجة .	
المحور السادس: الامان الوظيفي				
34			أقبل أي مهمة أكلف بها للمحافظة على عملي الحالي.	
35			أشعر بالأمان الوظيفي داخل المركز.	
36			لا افكر ترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل.	
37			غالبية زملائي يفكرون في عمل مريح لو أتاحت لهم فرصة أخرى.	
38			صعوبة الذهاب للمكان العمل في حالة حدوث اي مشكلة بالبيئة المجاورة.	
ثانيا : الاداء الوظيفي				
39			يتم تقييم ادائي بناء على أسس علمية ومعايير واضحة.	
40			يتم تقييم أدائي بطريقة عادلة بين الزملاء العاملين معي بنفس الوظيفة .	
41			عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم.	
42			يمنحني رئيسي نتيجة تقييم ادائي.	
43			نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي.	
44			يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعملي.	
45			يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه .	
46			يطبق المركز نظام تقييم أداء الموظف	
47			استطيع التكيف مع تغيرات العمل من خلال خبراتي في أداء مهامي .	

			التواصل مع الإدارة يطور مهاراتي ويرفع من مستوي ادائي.	48
			يحرص المركز على تطوير مهاراتي باستمرار أثناء عملي.	49
			أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز العمل المكلف به.	50
			أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل.	51
			امتلك القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة.	52
			امتلك القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء.	53
			أفضل إنجاز المهام بدقة في الوقت المحدد من خلال فرق العمل.	54
			لا واجه أي مشكلات تعيق ادائي الوظيفي.	55

نسال الله التوفيق

احمد ادم / هاجر ادريس

ملحق رقم (3)

أسماء المحكمين من قسمي التخطيط والإدارة التربوية – علم النفس

ر.م	الاسم	المؤهل	القسم	التخصص الدقيق
1	أ. سعاد سعيد عبدالله	ماجستير	التخطيط والإدارة	إدارة تعليمية
2	أ.رقية أحمد محمد	ماجستير	علم النفس	علم نفس تربوي
3	أ. فاطمة عبدالرحمن امهيج	ماجستير	علم النفس	صحة نفسية
4	أ. بسمة عبدالرسول ابريني	ماجستير	التخطيط والإدارة	تخطيط مناهج
5	أ. مني عبدالله احسين	ماجستير	التخطيط والإدارة	مناهج تدريسية
6	أ. ريم مفتاح ساسي	ماجستير	التخطيط والإدارة	مناهج وطرق تدريس
-7	أ. أمنة امبارك الدليو	ماجستير	التخطيط والإدارة	تربية بيئية

ملحق رقم (4)

رسالة جهة العمل



SEBHA UNIVERSITY - LIBYA

193

الرقم الاشاري :

جامعة سبها - ليبيا

كلية الآداب سبها

التاريخ 2021/11/21

السيد مدير مركز علاج الأورام سبها المحترم

تحية طيبة وبعد،،،،

نفيدكم بان الطالبين / أحمد ادم حسن ، وهاجر ادريس عمر، يدرسان بقسم التخطيط والادارة التربوية بكلية الآداب، ويجريان بحث تخرج بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز علاج الأورام سبها " تحت إشراف الأستاذة / ميز محمد خليفة ضو.

