

**ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي
(دراسة تحليلية)**

إعداد

دكتورة / عائشة عبد الله المحجوب جمال

أستاذ مساعد - قسم إدارة الموارد البشرية
كلية الأعمال بمحافظة الكامل
جامعة جدة - المملكة العربية السعودية

ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية)

ملخص البحث :

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مكونات ومصادر ضغوط العمل والنتائج والآثار المترتبة عليها من خلال استعراض بعض ما قدمه كُتاب وعُلماء علم الإدارة والسلوك الإنساني من نماذج في هذا المجال. كما تبين الدراسة نتائج الدراسة الميدانية التي أُجريت على العاملين بالخطوط الجوية السودانية لقياس العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل وجودة الأداء الوظيفي بالشركة، وتحديد الطريقة الواجب اتباعها للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل والآثار السلبية المترتبة عليها سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي أو على مستوى المنظمة ككل. وقد استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي للبيانات المجمعة من العينة المبحوثة من عينة من العاملين بالإدارات بمستوياتها المختلفة بالخطوط الجوية السودانية (المركز الرئيسي). وتمَّ اختيار مفردات عينة البحث بطريقة عشوائية، تم توزيع عدد (١٢٠) استبانة وتم استرجاع (١١٦) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع (٩٦.٧%) من المستهدفين. وتم استخدام الأساليب الاحصائية التكرارية ومعادلة سبيرمان - براون لحساب معامل الثبات الوسيط. اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين. وتحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار فروض الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية مما يؤدي إلى قبول الفرضية أنه توجد علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل. وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية الموظفين. ويوجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين.

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي - ضغوط العمل - الأداء الوظيفي - جودة الأداء.

المقدمة :

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الإنسانية التي وجدت مع وجود البشر، ويُعدّ هذا العصر عصر ضغوط العمل في مختلف مجالات العمل والحياة. وأصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث (١). وأصبحت العديد من المنظمات تعاني من ازديادها بشكل واسع بين العاملين فيها، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على أدائهم الوظيفي، مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب، نتيجة التأثير بالمنبهات والمثيرات البيئية المختلفة. وقد نالت ضغوط العمل اهتمام متزايد من جانب العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي في دول العالم المتقدم، وقد تمثل ذلك الاهتمام في محاولة تحديد مكونات ومسببات ومصادر تلك الضغوط والنتائج المترتبة عليها والعمل على وضع الأساليب والإستراتيجيات الملائمة لإدارتها والتعامل معها(٢).

وقد أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من حالات عدم الإلتزان النفسي والجسمي بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم وقدرتهم على العمل والتي تعيق بالتالي عملية سير العمل في المنظمات والمؤسسات لتحقيق أهدافها، حيث تؤدي ضغوط العمل إلى انخفاض وإختلال مستوى الأداء، وإلى ضعف العائد والمردود، الأمر الذي يدفع المنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل. ومن هنا أصبح من الضروري على كل متخذ قرار أن يحيط بعملية الضغط الإداري ومحدداتها وجوانبها المختلفة وما تمثله من مفاهيم وإتجاهات ودوافع ومدركات ومهارات وقدرات في ظل بيئة متغيرة سريعة الأحداث. ولهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف على إتجاهات العاملين ومشاعرهم المشاعر الإيجابية والسلبية، والكشف عن آثارها، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها. وعلى هذا يحتل هذا الموضوع حيزاً ملموساً في فكرة الباحثين والهيئات العلمية والمصالح والأجهزة الحكومية.

- (١) B.S. Sahay, Sumeet Gupta, Vinod Chandra Menon: "Managing Humanitarian Logistics", Springer Science & Business Media, New York, 2015. P. 279
- Wainwright, David & Calnan, Michael:" Work Stress: The Making of a Modern Epidemic", McGraw-Hill Education (UK) ٢٠٠٢, ., pv
- (٢) Sam Klarreich: "Pressure Proofing: How to Increase Personal Effectiveness on the Job and Anywhere Else for that Matter", Routledge, Taylor & Francis, New York & London, 2012. P. 149
- Eric H. Kessler: "Encyclopedia of Management Theory", SAGE Publications, Washington ,USA, volume one, 2013. P. 411

مشكلة الدراسة:

تعرف ضغوط العمل على أنها: "متطلبات المهنة التي تتجاوز حدود وقدرات الموظف على التعامل معها ومواجهتها بشكل ناجح وفعال". وتتضمن ضغوط العمل بشملها الأوسع تداخل وتفاعل ظروف العمل مع مميزات وخصائص الموظف نفسه التي تؤدي إلى تغيير نفسى وجسمى، يؤثر على حياته وسلامته، ويؤثر على الأداء الوظيفي وبالتالي على أداء المؤسسة المهنية^(١). وتتمثل مشكلة الدراسة في أن العاملين من الممكن أن يواجهوا من خلال عملهم اليومي ضغوط عمل تؤدي إلى التأثير على مستوى جودة أدائهم الوظيفي وقد تترك نتائج غير مرضية، الأمر قد يشكل ضغوط جديدة عليهم. ومن خلال هذه الدراسة نحاول الإجابة على التساؤل الآتي: ما هو أثر ضغوط العمل على جودة الأداء الوظيفي للعاملين في الخطوط الجوية السودانية؟

وينبثق عن السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي:

- ١- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالخطوط الجوية السودانية؟
- ٢- ما هو مستوى جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالخطوط الجوية السودانية في ظل هذه الضغوط؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وأثرها على جودة الأداء الوظيفي، من خلال التعرف على ماهية ضغوط العمل وأنواعها واستراتيجياتها وآثارها على جودة الأداء الوظيفي. ومن هنا تتحدد أهداف الدراسة فيما يلي:

١. إلقاء الضوء على مكونات ومصادر ضغوط العمل ونتائجها وآثارها المترتبة باستعراض بعض ما قدمه كُتاب وعُلماء علم الإدارة والسلوك الإنساني من نماذج في هذا المجال.
٢. بيان نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على العاملين بالخطوط الجوية السودانية لقياس العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل وجودة الأداء الوظيفي بالشركة.
٣. تحديد الخطة والطريقة الواجب اتباعها للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل والآثار السلبية المترتبة عليها سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو على مستوى المنظمة ككل.
٤. إظهار أهم النتائج التي تم الوصول إليها من خلال الدراسة الميدانية وتحديد المقترحات التي تعالج تلك المشكلة.

(١) ختاتنة، سامى محسن: "علم النفس الإداري"، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م. ص ٩٠.

دوافع وأهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من ضرورة التعرف على مسببات ضغوط العمل حتى يمكن معالجتها والتخلص منها، لآثارها السلبية على صحة العامل ونتاجيته، حيث يجب على الإدارات الاهتمام بموضوع ضغوط العمل والتعامل معه كحقيقة واقعة. وهذه الدراسة تحاول إلقاء الضوء على مسببات ضغوط العمل وتأثيرها من الناحية العملية على جودة الأداء الوظيفي.

حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة الموضوعية في ضغوط العمل وتأثيرها في جودة الأداء الوظيفي.

منهجية الدراسة:

تستخدم الدراسة للوصول إلى أهدافها كلا المنهجين الوصفي والتحليلي القائم على الإستقراء والاستنباط والتحليل والربط والمعالجة في إطار تعلقها بموضوع الدراسة.

الدراسات السابقة:

تعددت الجهود البحثية والدراسات التي تناولت بالبحث والدرس العلمى موضوع ضغوط العمل وإرتباطها بعدد من المتغيرات الأخرى، خاصة لمعرفة اتجاهات العلاقة ما بين ضغوط العمل والأداء^(١)، ومن هذه الدراسات المرتبطة بضغط العمل:

- ١ - دراسة (نعوم، أسماء، ٢٠١٧)^(٢): وهى دراسة هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي لدى العاملين والتعرف على مستوى وعي العاملين بضغط العمل وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى ضغوط العمل متوسط لدى العاملين وأن هناك علاقة عكسية ضعيفة وسالبة بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي لدى العاملين للتأثير السلبي لضغوط العمل على السلوك الإبداعي لدى العاملين.

(١) عليّات، خالد عيادة: "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، دار الخليج للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م. ص ١٠٣

- الضمور، موفق محمد: "التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام"، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م. ص ٧٢

(٢) نعوم، أسماء: "أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي لدى العاملين دراسة ميدانية في مؤسسة رغوة الجنوب تقرت"، جامعة قاصدي مرياح- ورقلة، الجزائر، ٢٠١٧م.

٢ - دراسة (داود، وحرزة، ٢٠١٧)^(١): وقد خلصت الدراسة إلى أن أغلب الضغوط التي تؤثر على الأداء الوظيفي لها تأثير سلبي وإيجابي في آن واحد، على أداء العاملين ومنها زيادة أعباء الدور كمياً والمسؤولية تجاه الآخرين حيث إن لهما تأثيراً ودافعاً على الأداء الوظيفي. بينما الضغوط التي كان لها تأثير سلبي هي غموض الدور والترقية الوظيفية، مما ينتسب في انخفاض الروح المعنوية، وتولد ارتباكاً تشاؤمياً من المستقبل وشعور الفرد بتراكم العمل عليه.

٣ - دراسة (تماسيني، منيرة، ٢٠١٥)^(٢): وبينت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية، ولا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل، ولا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسيب المهني.

٤ - دراسة (زوزو مروي، ٢٠١٦)^(٣): وهدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة، والتعرف على مستوى أداء الرضا الوظيفي لديها وأيضاً التعرف على أثر أبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي. وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة.

٥ - دراسة (المعمرية، ٢٠١٤)^(٤): وبينت النتائج وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة والترتيب التنازلي لضغوط العمل كان صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملاءمة الدور. بينما كان الترتيب التنازلي للإلتزام التنظيمي: الإلتزام التنظيمي المعياري، الإلتزام التنظيمي العاطفي، الإلتزام التنظيمي المستمر. ووجود علاقة ارتباط سلبية وعكسية بين صراع الدور والإلتزام التنظيمي، ووجود علاقة ارتباط موجبة وطردية بين ظروف العمل والإلتزام التنظيمي.

(١) داود، خلفي، وجريبيع بن حرزة: "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة"، جامعة زيان عاشور، الجلفة الجزائر، ٢٠١٧م.

(٢) تماسيني، منيرة: "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بمدينة سيدي عمران جامعة الوادي"، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، ٢٠١٥م.

(٣) مروي، زوزو: "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة بسكرة"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ٢٠١٦م.

(٤) المعمرية، موزة بنت حمود بن علي: "ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط"، جامعة نزوى، سلطنة عمان، ٢٠١٤م.

- ٦- دراسة (أحمد، خالد محمد عبد الرحمن، ٢٠١٥)^(١): وتناولت الدراسة تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين متغير ضغوط العمل ومتغير جودة الحياة الوظيفية ووجود تأثير ذي دلالة معنوية لضغوط العمل في جودة الحياة الوظيفية .
- ٧- دراسة (الزغبى، خالد يوسف محمد، ٢٠٠٩)^(٢): وتناولت أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى أداء الفرد وبينت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل مجتمعة كانت بدرجة مرتفعة نسبياً. وأن هناك أثر لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد ومصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة ومصادر ضغوط العمل الاجتماعية في مستوى أداء العاملين.
- ٨- دراسة (عبد العزيز، هاشم، ٢٠٠٣)^(٣): وتناولت ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمرأة في الوظائف القيادية، حيث انتهت الدراسة إلى وقوع ضغط الوظيفة القيادية لدى المرأة في المرتبة الثانية لديها بعد الضغط الناتج عن تعدد الأدوار. وهناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل التنظيمية والضغوط الخاصة بجماعة العمل.
- ٩ - دراسة (الكبيسي، موفق محمد، ٢٠٠٤)^(٤): وتناولت ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي وبينت نتائجها ارتفاع مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون وأن أهم مصادر ضغوط العمل كانت ارتفاع كمية العمل المطلوب إنجازه وصعوبة المهام الموكلة للموظفين وضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام والتميز في تقييم الأداء ومحدودية فرص الترقية والمشاكل الأسرية للموظفين وتلقى أوامر وتوجيهات متناقضة وغموض الدور. وبينت الدراسة أن المستويات العالية من ضغوط العمل تساهم سلباً على أداء الموظفين.

(١) أحمد، خالد محمد عبد الرحمن: "تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية: بالتطبيق على وزارة الإعلام في مملكة البحرين"، مجلة فكر وابداع، مصر، المجلد ٩٧، ٢٠١٥م.

(٢) الزغبى، خالد يوسف محمد: "أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك الأردن"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، المجلد السادس والثلاثين، العدد الأول، ٢٠٠٩م.

(٣) هاشم، عبد العزيز: "ضغوط العمل والرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية"، جامعة القاهرة- المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد السابع والعشرين، العدد الرابع، ٢٠٠٣م.

(٤) الكبيسي، موفق محمد: "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البنوك"، جامعة قطر- المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مصر العدد الأول، ٢٠٠٤م.

١٠- دراسة (بنات، عبد القادر سعيد، ٢٠٠٩)^(١): وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الداخلية والخارجية والأداء، ناتجة عن مجالات النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملاءمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي. وأيضاً تعرض الموظفين لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية.

١١- دراسة (المعشر، عيسى إبراهيم، ٢٠٠٩)^(٢): وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور، المكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين. وخلصت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وبيئة العمل وبين الأداء.

١٢ دراسة (المطارنة، شرين محمد، ٢٠١٠)^(٣): وهدفت الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي والتعرف على مستويات ضغوط العمل. وقد بينت نتائج الدراسة توسط مستوى الضغوط لدى المدراء وأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي، والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية.

١٣ دراسة (حسين، سحراء أنور، ٢٠١٣)^(٤): بينت الدراسة أن مستويات ضغوط العمل كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل أو غموض الدور وصراع الدور أو عبء العمل فضلا عن وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة في (طبيعة العمل، وغموض الدور، وصراع الدور، وعبء العمل) في المتغير الاستجابي (الأداء الوظيفي).

(١) بنات، عبد القادر سعيد: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين: في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ٢٠٠٩م.

(٢) المعشر، عيسى إبراهيم: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم- دراسة ميدانية"، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، ٢٠٠٩م.

(٣) المطارنة، شرين محمد: "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية فباقليم جنوب الأردن"، جامعة مؤتة، الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد السادس والعشرين، العدد الأول والثاني، ٢٠١٠م.

(٤) حسين، سحراء أنور: "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني" المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس والثلاثين، ٢٠١٣م.

المبحث الأول

ضغوط العمل (التعريف والأنواع والمصادر)

تعريف ضغوط العمل: تعرف بأنها "تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الاحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه وتؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم إدارة هذه الآثار بطريقة سليمة"^(١). كما تعرف بأنها "مجمل التأثيرات التي تقع على الشخص بسبب عمله وقد تؤدي إلى معاناته جسدياً أو نفسياً وتتطلب منه تكيفاً"^(٢).

أنواع ضغوط العمل^(٣): يميز بعض الباحثين في أنواع ضغوط العمل بين أربعة أنواع رئيسية من الضغوط هي الضغوط الحادة جداً، والضغوط القليلة جداً، والضغوط المفيدة، والضغوط الضارة^(٤). وتصنف الضغوط أيضاً إلى أربعة أنواع من الضغوط هي الضغوط الطبيعية، والاصطناعية، والإيجابية، والسلبية^(٥). كما يمكن تقسيم ضغوط العمل وفقاً لمصدرها إلى نوعين من الضغوط، هما الضغوط المرتبطة بالعمل أو الوظيفة وتشمل المتغيرات الأساسية في سياسات المنظمة ومتطلبات إنجاز العمل والتغيرات المهمة في مستويات الأنشطة الإدارية فضلاً عن إعادة التنظيم. أما النوع الثاني فهي الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل الناجم عن إعادة البيئة الإجتماعية أو إحداث تغيرات عائلية وغيرها من الضغوط^(٦).

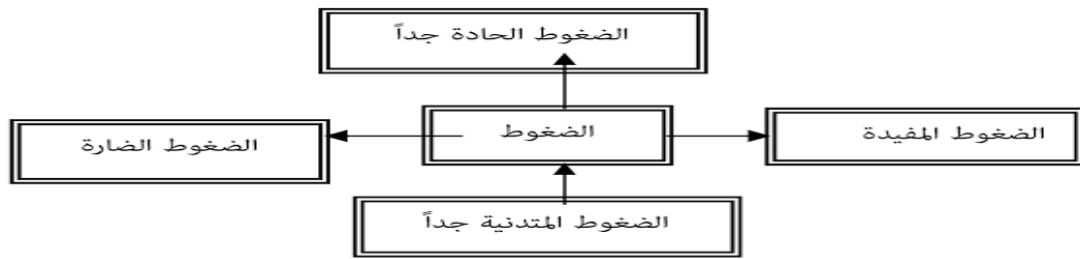
- (١) حسين، علياء محمد فكرى، وخالد محمد الحجازى: "القائد الصغير ومهارات تخطيط الوقت وإدارة الذات"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٥م. ص ٨٢
- (٢) بطاح، أحمد: "قضايا معاصرة في الإدارة التربوية"، دار الشروق، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م. ص ١٥٠
- (٣) المغربي، محمد الفاتح محمود: "السلوك التنظيمي"، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٦م. ص ٧٣
- (٤) علميات، خالد عيادة: "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، دار الخليج للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م. ص ٥٤

(٥) Scott Berkun: "Making Things Happen: Mastering Project Management". O'Reilly Media, Inc., 2008. P. 230

- K G Pal, Parvati Pal & Nivedita Nanda: "Comprehensive Textbook of Medical Physiology". Volume (1), JP Medical Ltd, 2016. P. 113

(٦) المغربي، محمد الفاتح محمود: " مرجع سابق، ص ٧٣

بينما يصنف البعض الآخر من الباحثين أنواع ضغوط العمل حسب مسبباتها وهي: ضغوط ناتجة عن الأدوار وتشمل عدم وضوح الدور للموظف والآخرين وتعدد وتضارب الأدوار وعدم التأييد من جانب الإدارة^(١). وضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل وتشمل عدم ملاءمة طبيعة العمل ومكانه والصراع على الحوافز والترقيات ونوع الوظيفة ومتطلباتها. وضغوط ناتجة عن العلاقات مع المرؤسين والرؤساء وزملاء العمل والعملاء. وضغوط ناتجة عن الجانب التنظيمي، وتشمل عدم وضوح العلاقات التنظيمية والمسار الوظيفي وتداخل الاختصاصات وعدم التوازن في توزيع السلطات والمركزية وغياب المشاركة وسوء الاتصالات وعبء ساعات العمل. أما الضغوط الأخرى فتتمثل في الضغوط الناتجة عن التغيير على المستوى التنظيمي والمستوى الفردي وضغوط الوقت وضغوط البيئة الخارجية والضغوط الرقابية والضغوط الشخصية كدافع الفرد واتجاهاته وشخصيته^(٢).



شكل (١) أنواع ضغوط العمل الرئيسية. المصدر^(٣)

مصادر ضغوط العمل: تتعدد أنواع الضغوط تبعاً لمصادرها ومسبباتها التي تسفر عن أنواع مختلفة من الضغوط تتسبب في إجهاد العمل العام الناجم عن الاختلافات في مستوى إجهاد العمل المحدد وسمات الشخصية والدعم الأسري والتكوين الاجتماعي وغير ذلك من المتغيرات كما تتعدد مقاييس ضغوط العمل^(٤). وتتوقف ضغوط العمل على عدد من العوامل أهمها مدى إدراك الفرد

(١) Jose María Peiro: "Work and Organizational Psychology", Erlbaum, Taylor & Francis, 1995. P. 77

- Cary L. Cooper & Philip J. Dewe: "Stress: A Brief History". Blackwell publishing, UK, 2008. P. 87

(٢) عبد الفتاح، محمود أحمد: "الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٣م. ص ١٥

(٣) علميات، خالد عيادة: "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، دار الخليج للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م. ص ٥٤

(٤) Kwok B. Chan: "Work Stress and Coping among Professionals", Brill, Leiden, Boston, 2007. P.187

لهذه الضغوط، وتفسير الفرد لهذه الضغوط وتقدير مدى إمكانية مواجهاتها وفقاً لقدراته، والتكيف مع مسببات الضغوط^(١). بالإضافة إلى البيئة الوظيفية التي تؤدي إلى اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة وإجهادات فسيولوجية وأعراض سلوكية كما يؤثر على الأداء الوظيفي من خلال ضعف الأداء وانخفاض في مستوى الدافعية^(٢).

كما يمكن تقسيم الضغوط تبعاً لمصدرها إلى: ضغوط ناتجة عن المصادر الداخلية وهي نابعة من داخل المنظمة نفسها (سمعة المنظمة، النظام الإداري). والضغوط الناجمة عن الكوادر البشرية وتنتج من كثرة الأعمال والخوف من الفشل وعدم توافر الدعم الكافي وضطراب علاقة الموظف برئيسه وعدم معرفته لدورة العمل. أما المصادر الخارجية للضغوط فتنتج عن البيئة المحيطة بالمنظمة^(٣). وتتمثل الضغوط الاجتماعية في القواعد والقوانين والعادات والأنظمة التي يضعها المجتمع. أما الضغوط التي تتعلق بالفرد فهي ضغوط نفسية من خلال حب الذات، وتقدير الذات والثقة في الذات والضغوط الاقتصادية^(٤).

وتتمثل المصادر السلوكية للضغوط في ضغوط الدور الوظيفي وتتضمن صراع الأدوار ويظهر عندما لا يصل الموظفون لتوقعاتهم وتعارض أو وجود أدوار متعددة أو نتيجة تعارض توقعات الدور مع مبادئ وقيم وعادات العامل أو تعارض متطلبات العمل مع متطلبات الأسرة^(٥). أما غموض الدور فيتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي للإنجاز^(٦)، ويظهر بتعارض مسؤوليات العامل وواجباته وعدم وضوح دوره في المنظمة وأهداف عمله والارتباط بين دوره وأدوار الآخرين. كما يعد عنصر الوقت من مصادر ضغوط العمل^(٧).

- (١) بطاح، أحمد: "قضايا معاصرة في الإدارة التربوية"، دار الشروق، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م. ص ١٥٠
 (٢) عبده، فليه فاروق، وعبد المجيد محمد: "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، ٢٠١٤م. ص ٣٠٥.
 (٣) على، أحمد جابر حسنين: "الطابور الخامس أسلوب القيادة بالتجسس"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٣م. ص ١٢٣-١٢٤
 (٤) ختاتنة، سامي محسن: مرجع سابق، ص ٩٦-٩٧
 - عبد الرحمن، على إسماعيل: "القاتل الخفي: الضغوط الأسباب، الآثار، العلاج"، دار اليقين للنشر، القاهرة، ٢٠٠٨م. ص ٢٤
 (٥) عبوي، مزيد منير، ويوسف عطاري: "الاتجاهات الإدارية الحديثة في العمل الجماعي- فريق العمل"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، ٢٠١٧م. ص ٣٦
 (٦) الغرير، أحمد نايل، وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد: "التعامل مع الضغوط النفسية"، دار الشروق للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٩م. ص ٥٠

(٧) Alexander-Stamatios G. Antoniou & Cary L. Cooper: "Research Companion to Organizational Health Psychology", Edward Elgar Publishing, Cheltenham, Uk, 2005. P. 316

و تؤدي تأثيرات المستويات المرتفعة من ضغوط العمل إلى مجموعة متنوعة من نتائج العمل السلبية (١). وتشمل الآثار السلوكية ضعف الأداء، بالإضافة إلى الآثار الهامة على السلوك التنظيمي والفعالية التنظيمية (٢)، فالضغوط التي يواجهها الموظفون، وخاصة بسبب عبء العمل، يمكن أن يكون لها آثار سلبية على المنظمات (٣).

وتتعدد أساليب التعرف على ضغوط العمل، ومنها مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط، والتقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير آدائهم، وتقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة والضعف في الأداء، والتقارير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده، ومقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها، وفتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل (٤).

إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل: تتعدد هذه الإستراتيجيات ومنها إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية السلوكية مثل معرفة الذات والوقوف على قدرات الشخص، والتخطيط المسبق وتحديد الأهداف والإستراتيجيات الفردية النفسية مثل إستراتيجيات التحكم الانفعالي (٥). فضلا عن إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل التنظيمية للسيطرة على مسبباتها والحد من آثارها السلبية على الأفراد والمنظمة من خلال تطبيق مبادئ الإدارة والتنظيم الحديثة، وتحليل الوظائف ونظم المشاركة في اتخاذ القرار وإعادة تصميم الهيكل التنظيمي، وتوفير الخدمات الاجتماعية (٦).

- (١) Frank J. Landy & Jeffrey M. Conte: "Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology", John Wiley & Sons, 2010, P. 457
- James E. Driskell & Eduardo Salas: " Stress and Human Performance", Psychology Press ,Lawrence Erlbaum Associates publishers, 2013. P. 164
- (٢) Don Hellriegel & John W. Slocum: "Organizational Behavior", Cengage Learning publication, 2008. P. 201
- (٣) Julian Barling ,E. Kevin Kelloway & Michael R. Frone: " Handbook of Work Stress," SAGE Publications company, London, 2004. P. 590

(٤) عبد الفتاح، محمود أحمد، مرجع سابق، ص ١٨

(٥) صابر، بحري: "أهم إستراتيجيات ضغوط العمل الفردية والتنظيمية"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز جيل البحث العلمي، العدد، ٢٠١٤م. ص ١٣٦-١٣٨

(٦) عبده، فليه فاروق، وعبد المجيد محمد: مرجع سابق، ص ٣١٦

ومع السلسلة السببية التي تربط ضغوط العمل بهذه الأنواع من النتائج، خاصة فيما يتعلق بتأثيرات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، فإن الأبحاث الأكاديمية تظهر في مجال إدارة الموارد البشرية اتجاهًا مطردًا ومنتزاعًا على مدى السنوات العشرين الماضية في دراسة هذا الاتجاه، والقضايا المنهجية والنظرية في أبحاث ضغوط العمل باهتمام كبير، بهدف زيادة الوعي بضغوط العمل؛ وهذا الفهم يمكن أن يساعد في حد ذاته على الحد من مستويات ضغوط العمل. وتشجيع أرباب العمل والمديرين والعمال على العمل معًا لإدارة ضغوط العمل وخلق مكان عمل صحي؛ وتسهيل الضوء على الآثار الإيجابية وتحسين رفاهية العمال وأداء الأعمال (١). وقد كشفت الأبحاث أن الأفراد والمنظمات يمكن أن يحدوا من تطوير أو العمل على أنواع مختلفة من البرامج والتمارين للحد من الآثار السلبية للضغط العمل (٢).

-
- (١) Neal M. Ashkanasy, Rebecca J. Bennett & Mark J. Martinko: "Understanding the High Performance Workplace: The Line Between Motivation and Abuse (SIOP Organizational Frontiers Series)", Routledge, New York, USA, 2016. P. 64
- (٢) Salih Kusluvan: "Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry", Nova Publishers, 2003. P. 385

المبحث الثاني

الآداء الوظيفي وأساليبه قياسه

تعريف الجودة: تعد الجودة مفهوماً واسعاً يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، من خلال الاهتمامات ووجهات النظر المختلفة المتنوعة. وبصفة عامة تعرف الجودة من خلال خمسة مداخل هي "الامتياز، الخاصية المميزة، المستفيد أو المستخدم، المطابقة للمواصفات والقيمة"^(١). وتعرف الجودة بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك أو المستفيد بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه^(٢). بينما تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين واشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم وإتاحة الفرص للملاءمة لتحسين الأداء.^(٣)

الآداء الوظيفي: (عناصر، متطلبات، مكونات)

تعريف الآداء الوظيفي: يعرف بأنه المستوى الذي ينجز فيه العاملون هدفاً مرتبطاً بالعمل نوعياً أو كمياً (٤)، وهو محصلة تفاعل ثلاثة عوامل هي القدرة والدافعية والإمكانات (البيئة أو فرص أداء) فقد يمتلك الفرد القدرة على أداء عمل معين (٥)، ويعنى به أيضاً القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه (٦). فالآداء الوظيفي هو ناتج جهود الفرد

-
- (١) سرحان، فتحي: إدارة الجودة الشاملة: الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة"، مكتبة الشريف ماس للنشر، القاهرة، مصر، ٢٠١٤ م. ص ٩
- (٢) شعيب، محمد عبد المنعم: "إدارة المستشفيات: منظور تطبيقي: الإدارة المعاصرة: تقييم الآداء: الجودة- اعتماد المستشفيات"، الجزء السابع، دار النشر للجامعات، القاهرة، ٢٠١٤ م. ص ١٢٠
- (٣) أحمد، خالد محمد عبد الرحمن: "تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية: بالتطبيق على وزارة الإعلام في مملكة البحرين"، مجلة فكر وابداع، مصر، المجلد ٩٧، ٢٠١٥ م. ص ٤٩٤
- (٤) الهيتي، صلاح "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين: دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية"، مجلة إدارة الأعمال، المجلد الأول، العدد الأول، ٢٠٠٥ م. ص ٢٢
- (٥) داغر، منقذ محمد، وعادل حرحوش صالح: "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، العراق، ٢٠٠٠ م. ص ٣٣٥
- (٦) بدوي، أحمد زكي: "معجم المصطلحات الاجتماعية"، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، لبنان، ١٩٩٢ م. ص ٣١٠

التي تتبع من قدراته وإدراكه لدوره ومهامه الوظيفية فهو نتاج لعلاقة متداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور (المهمة) مما يجعل الفرد يواجه جهده وقدراته في الانجاز المهمة بافضل إنتاجية وبأقل تكلفة^(١). ومن متطلبات الأداء الوظيفي للعمل البعد عن الروتين والملل والرقابة التي تقتل المبادرة والإبداع لدى العاملين داخل المنظمة^(٢).

وتتمثل عناصر الأداء الوظيفي في الموظف (المهارات التي يمتلكها والاهتمامات والقيم والاتجاهات والدوافع) والوظيفة (متطلبات الوظيفة وتحدياتها وما تقدمه من فرص) والموقف (البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي)^(٣). ويتكون الأداء الوظيفي من المعرفة بمتطلبات الوظيفة ونوعية العمل وكمية العمل والمثابرة والوثوق^(٤).

ويتم تقييم الأداء الوظيفي بقياس مستوى جهد ونوعية أداء الفرد خلال فترة زمنية معينة بطريقة مستمرة، بالاعتماد على عدة معايير، لمساعدة الإدارة في إتخاذ القرارات مناسبة^(٥).

مؤشرات الأداء الوظيفي: يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل الإنتاجية والروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل ومدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة والقدرة على الإبداع والابتكار ودرجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين ومستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات^(٦).

-
- (١) عبد القادر سعيد "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين: في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٩م. ص ٣٤
- (٢) الطاهر أحمد محمد علي: "أثر ابعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة كلية الدراسات الهندسية- كلية الدراسات التجارية- كلية الفنون والحاسوب بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد السادس عشر، المجلد الثاني، ٢٠١٥م. ص ٧٨
- (٣) المعشر، عيسى إبراهيم، مرجع سابق، ص ٣٣
- (٤) الأمين، برياح محمد، وموساوي يحي: "تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية بنات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، ٢٠١٦م.
- (٥) لعصب، عبد الهادي: "أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين حالة مديرية الأشغال العمومية- ولاية أدرار"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، ٢٠١٧م. ص ١١
- (٦) الشوابكة، خالد محمد: "العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية"، الجامعة الأردنية، ٢٠٠٨م. ص ٤٤

المبحث الثالث

أثر ضغوط العمل على جودة الأداء الوظيفي

علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي : يؤدي التوافق بين العمل الذى يؤديه الفرد وبين امكانياته الخاصة إلى ارتفاع الشعور بالرضا وعدم التوازن بينهم يؤدي إلى زيادة الضغط على الموظف وتدنى عامل الرضا فوجود مستوى أداء منخفض يدل على وجود مستويات عالية من الضغوط، وبالعكس إذا انخفض مستوى الضغوط فإن هذا يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، مع الأخذ فى الاعتبار أن تلك العلاقة تختلف باختلاف شخصيات العاملين واستجاباتهم والعوامل المؤثرة فيهم^(١). وعند انخفاض مستوى ضغوط العمل يستقر أداء العامل على ما هو عليه وبزيادة الضغوط بالمعدلات الملائمة تكون تلك الضغوط عامل إيجابى يدفع الفرد لزيادة جهده وتحسين مستوى أدائه إلا ان ارتفاع الضغوط بدرجة عالية يخفض مستوى الأداء نتيجة لاستهلاك طاقة الفرد وقدرته على الأداء^(٢). وهناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء حيث أن الضغوط تعيق عمل الفرد ويمكن أن تؤثر هذه الضغوط على الأداء الجسمي والأداء العقلي والنفسي للفرد، فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع^(٣). ومن آثار ضغوط العمل الآثار الصحية (الفسولوجية) والآثار السلوكية للفرد ضد نفسه وضد المؤسسة، والآثار التنظيمية على المنظمة^(٤).

وقد تؤدي ضغوط العمل إلى الإثارة حيث يشعر الفرد بالمتعة النابعة من التجديد والتغيير والتحدى والابتكار^(٥)، فقد يتعرض العامل للعديد من الضغوط الإيجابية وهى الضغوط المفضلة والمرغوب فيها ومن مؤشرات ارتفاع حجم النشاط وزيادة الدوافع وتعلم الهدوء تحت الضغوط

(١) المغربي، محمد الفاتح محمود، مرجع سابق، ص ٧٧

(٢) نور الدين، كباشى محمد حامد، ورفيدة عيسى السماتى آدم: "أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات بالتطبيق على مستشفى الأبيض التعليمي"، مجلة كلية التجارة جامعة النيلين، السودان، المجلد الثالث، العدد الثالث، ٢٠١٦م. ص ١٩١

(٣) حسين، سحراء أنور، مرجع سابق، ص ٢١٦

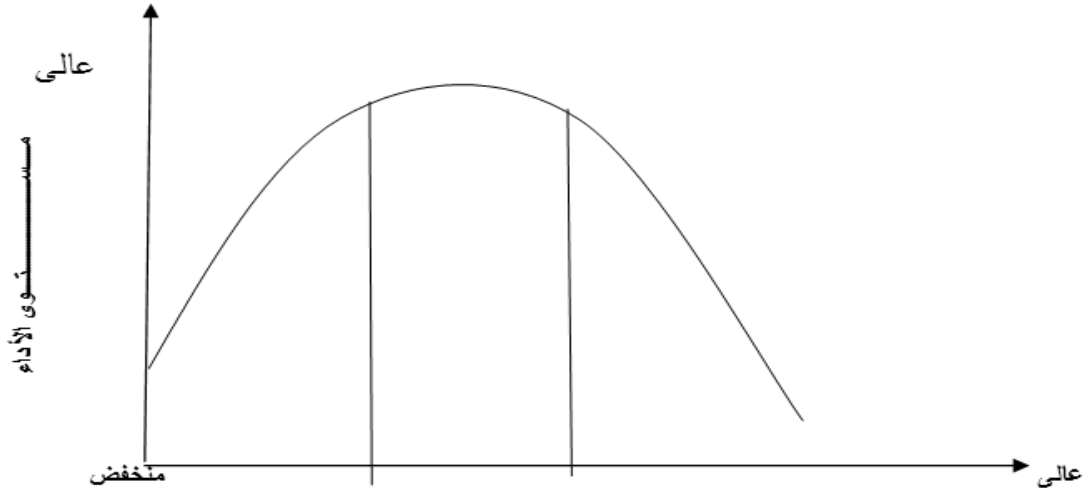
(٤) المغربي، محمد الفاتح محمود، مرجع سابق، ص ٧٦

(٥) العمرى، محمد مصطفى عبد الرزاق: "ضغوط العمل وآثارها"، مجلة الدبلوماسية، معهد الدراسات الدبلوماسية بوزارة الخارجية السعودية، العدد ٣٧، ٢٠٠٧م. ص ٧٢

وادراك وتحليل المشاكل والقدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع والتصرف والتفائل المستقبلي وتوفر الدوافع^(١).

وبطبيعة الحال، فإن كلا من ضغوط العمل والأداء الوظيفي متغيران معقدان للغاية، وهذه العلاقة المقلوبة قد لا تحتفظ بجميع أنواع الضغوطات أو جميع جوانب الأداء الوظيفي^(٢).

عوامل تأثير ضغوط العمل على الأداء: ومن العوامل المحفزة العمل تحت ضغط وبايقاع سريع والأهداف الصعبة، والتغلب على التحديات المنافسة، والنفوذ والقوة والسلطة ومقابلة الناس، والعمل الجماعي وظروف العمل الأمانة والمريحة، والعمل المتنوع والممتع والعمل الإبداعي. بينما تتمثل العوامل المثبطة للأداء في العمل بايقاع بطيء، وعدم وجود مواعيد محددة لتنفيذ المهام والأهداف المعتدلة ومهام العمل السهلة، ووجود فرصة محددة لمقارنة أدائها بأداء الآخرين، وغياب المسؤولية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، والعلاقات المحدودة مع الآخرين أو عدم وجود علاقات على الإطلاق، وظروف العمل غير الأمانة أو غير المريحة، والعمل الروتيني وغير الممتع^(٣).



أثر الضغوط على مستوى الأداء.

(١) على، أحمد جابر حسنين: مرجع سابق، ص ١١٩

(٢) Ron Riggio: " Introduction to Industrial and Organizational Psychology", Routledge, 2015. P. 265

(٣) ختاتنة، سامي محسن: مرجع سابق، ص ٩٦ - ٩٧ ص ١٩٥

مستوى الضغوط

الشعور بالملل والرتابة	هدوء أعصاب	توتر وقلق وضغط نفسي
ضعف الدافع للعمل	حافز قوى	التعب والاجهاد والانهك
انخفاض الشعور بتقدير الذات	أداء مرتفع	زيادة الأخطاء
اللامبالاة	طاقة كبيرة	التردد فى اتخاذ القرارات
زيادة الشكوى	إدراك حاد	انخفاض مستوى الرضا الوظيفى
العصبية والغياب		انخفاض مستوى الثقة فى النفس والزملاء
العزلة		أمراض الصداع والقلب وارتفاع ضغط الدم والقرح

العلاقة بين مستوى ضغط العمل ومستوى الأداء. المصدر (١)

الدراسة الميدانية:

أولاً: تحليل مجتمع وعينة الدراسة: تم اختيار عينة ميسرة متمثلة في العاملين بالإدارات بمستوياتها المختلفة بالخطوط الجوية السودانية (المركز الرئيسي). وتم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة عشوائية، وتم توزيع عدد (١٢٠) استبانة وتم استرجاع (١١٦) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع (٩٦.٧%) من المستهدفين.

ثانياً: أدوات الدراسة الإحصائية المتبعة في التحليل (٢):

(أ) أدوات الدراسة: بعد تحديد أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة. وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين، حيث يحتوى القسم الأول على الخصائص العامة لمجتمع وعينة الدراسة ويتكون من (٧) فقرات (النوع، العمر، المؤهل الأكاديمي، التخصص، الوظيفة، القسم، الخبرة العملية). بينما يتكون القسم الثاني من ثلاث فريضات (توجد علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التى يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل، وتتكون من (٦) فقرات/ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل

(١) العوض، العوضى منصور أحمد: "دراسة تحليلية لمصادر ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء"، مجلة المدير الغربى، مصر، العدد ١١٦، ١٩٩١م. ص ٧٢

(٢) عبد الدائم، عبد الله: "التربية والبحث التربوي"، دار العلم للملايين، بيروت، الطبعة الأولى، ١٩٨٤م. ص ٣٥٥.

وزيادة معدلات إنتاجية الموظفين، وتتكون من (٧) فقرات/ هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين، وتتكون من (٧) فقرات).

(ب) **توزيع الاستبيان:** تم توزيع الاستبيان بالشركة محل الدراسة، وقد تم إستثناء طبقة العمال حسب متطلبات موضوع الدراسة. وعليه تم توزيع (١٢٠) استمارة على المستهدفين وتم إستلام (١١٦) إستمارة بنسبة (٩٦.٧%) بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة في محاور الإستبيان.

(ج) **الترميز:** تم ترميز آراء المبحوثين حتي يسهل إدخالها في جهاز الحاسب الآلي للتحليل الإحصائي حسب الأوزان الآتية: حيث كانت جميع إجابات الإستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي كالتالي:

جدول (١): يوضح مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

ثالثاً: قياس صدق وثبات أداة الدراسة^(١):

(أ) **الثبات والصدق الظاهري:** للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وصلاحيه الأسئلة من حيث الصياغة والوضوح تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين والمتخصصين بمجال الدراسة. وبعد استعادتها من المحكمين وتم إجراء التعديلات التي أقترحت عليها. فيما أشار عدد من المحكمين إلى أن الاستبانة بشكلها الحالي مستوفية لشروط الدراسة.

(ب) **الثبات والصدق الإحصائي:** يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. وقامت الباحثة بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية حيث تقوم هذه الطريقة على أساس فصل إجابات أفراد عينة الدراسة على الأسئلة ذات الأرقام الفردية عن إجاباتهم على الأسئلة ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم يحسب معامل ارتباط بيرسون بين إجاباتهم وأخيراً يحسب معامل الثبات وفق معادلة سبيرمان - براون بالصيغة الآتية : {معامل الثبات = $2 \times r \div r + 1$ } (٢).

(١) عبد الرحمن، سعد: "القياس النفسي: النظرية والتطبيق"، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة الثالثة، ١٩٩٨م. ص ١٤٩.

(٢) حيث r تمثل معامل ارتباط بيرسون بين الإجابات على الأسئلة ذات الأرقام الفردية والإجابات على الأسئلة ذات الأرقام الزوجية.

جدول (٢)

الثبات والصدق الذاتي لفرضيات الدراسة (إعداد الباحثة من نتائج الاستبيان، ٢٠١٧م).

م	الفقرة	معامل الارتباط	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
١	المحور الأول	0.596	0.747	0.864
٢	المحور الثاني	0.276	0.433	0.658
٣	المحور الثالث	0.618	0.764	0.874
	المجموع	0.682	0.812	0.901

ويبين جدول (٢) مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن محتوى كل محور من محاور الاستبانة له علاقة ذات دالة إحصائية قوية عند مستوى دلالة (0.05).

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام النسب المئوية والتكرارات، ومعادلة سيرمان - براون لحساب معامل الثبات، والوسيط، وإختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين، وتحليل الإنحدار الخطي البسيط.

نتائج الدراسة:

أولاً: تحليل البيانات الشخصية : فيما يلي التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين والذي يعطي وصفاً مفصلاً لأفراد عينة الدراسة حيث يوضح الجدول (٣) الإجابات المبحوثين وفقاً لمتغير النوع.

جدول (٣)

التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	54	46.6%
انثي	62	53.4%
المجموع	116	100%

جدول (٤)

التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
%٠.٩٠	١	أقل من ٢٠ سنة
%٣٧.١	٤٣	٢٠ وأقل من ٣٠ سنة
%٢٥	٢٩	٣٠ وأقل من ٤٠ سنة
%٢٨.٤	٣٣	٤٠ وأقل من ٥٠ سنة
%٧.٨	٩	٥٠ وأقل من ٦٠ سنة
%٠.٩	١	٦٠ سنة فأكثر
%١٠٠	١١٦	المجموع

ويبين الجدول (٥) الإجابات وفقاً للمؤهل الأكاديمي للمبحوثين .

جدول (٥)

التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل الأكاديمي

النسبة	التكرار	المؤهل الأكاديمي
%٦.٩	٨	ثانوي
%٥.٢	٦	دبلوم وسيط
%٦٠.٣	٧٠	جامعي
%٢٧.٦	٣٢	فوق الجامعي
%١٠٠	١١٦	المجموع

ويوضح جدول (٦) الإجابات وفقاً للتخصص للمبحوثين.

جدول (٦)
التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير التخصص

النسبة	التكرار	التخصص
٦%	٧	علوم إجتماعية
٢٩.٣%	٣٤	إدارة وإقتصاد
٥.٢%	٦	آداب ولغات
١٦.٤%	١٩	علوم تطبيقية
٩.٥%	١١	محاسبة
٠.٩%	١	صحافة وإعلام
٠.٩%	١	تأمين
٠.٩%	١	إحصاء وتقنية معلومات
٢.٦%	٣	قانون
١٠.٣%	١٢	نظم معلومات
١.٧%	٢	ضيافة جوية
٥.٢%	٦	علاقات عامة
٢.٦%	٣	طيران
٣.٤%	٤	علوم حاسوب
٠.٩%	١	صحة عامة
٤.٣%	٥	لا يوجد
١٠٠%	١١٦	المجموع

ويوضح جدول (٧) التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير الوظيفة

جدول (٧)
التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير الوظيفة

النسبة	التكرار	الوظيفة
٥.٢%	٦	ضابط أمن
٣.٤%	٤	مراجع
١٥.٥%	١٨	رئيس قسم
٥٠.٩%	٥٩	موظف
٢.٦%	٣	قسم الإستراتيجيات
١٢.٩%	١٥	محاسب
٠.٩%	١	مستشار قانوني
٠.٩%	١	ضيافة
٦%	٧	مهندس
١.٧%	٢	مدير إداري
١٠٠%	١١٦	المجموع

ويظهر جدول (٨) التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير القسم.

جدول رقم (٨)

التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير القسم

النسبة	التكرار	القسم
١٣.٨%	١٦	شئون الأفراد
١.٧%	٢	التسويق والمبيعات
١٢.١%	١٤	المالية
٦.٩%	٨	العمليات
٥.٢%	٦	الإيرادات
٧.٨%	٩	الشئون الإدارية
٢.٦%	٣	المصرفيات العامة
٠.٩%	١	الإدارة القانونية
٩.٥%	١١	العلاقات العامة
٠.٩%	١	الضيافة
٨.٦%	١٠	التأمين
١١.٢%	١٣	تقنية معلمات
٣.٤%	٤	البرمجة
١.٧%	٢	الإحصاء
٠.٩%	١	الخزينة والبنوك
٠.٩%	١	القسم التجاري
٠.٩%	١	علوم حاسوب
١.٧%	٢	الطيران الخاص
١.٧%	٢	النظم والجودة
٠.٩%	١	المتابعة
٠.٩%	١	مراجعة داخلية
١.٧%	٢	إدارة الكوارث
٤.٣%	٥	المحطات
١٠٠%	١١٦	المجموع

ويظهر جدول (٩) التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

جدول (٩)

التوزيع التكراري للمبحوثين وفقاً لمتغير الخبرة العملية

النسبة	التكرار	الخبرة العملية
٣٢.٨%	٣٨	أقل من سنتين
٧.٨%	٩	٢ وأقل من ٦ سنوات
٢.٦%	٣	٦ وأقل من ١٠ سنوات
٥٦.٩%	٦٦	١٠ سنوات فأكثر
١٠٠%	١١٦	المجموع

ثانياً: تحليل محاور الدراسة :

أولاً: التوزيع التكراري لعبارات المحور الأول: يبين جدول (١٠): التوزيع التكراري والنسب لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (توجد علاقة بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل)

جدول (١٠)
التوزيع التكراري لعبارات المحور الأول

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
١	لا تتوفر المعلومات الكافية لإنجاز الأعمال المطلوبه منى	٤	٤٩	٦	٧
		%٣.٤	%٠.٢٤٢	%٥.٢	%٦
٢	أرى أن مهام وظيفتي كثيرة لدرجة أشعر فيها بالضيق	١٢	٤	٤٥	٦
		%١٠.٣	%٣.٤	%٣٨.٨	%٥.٢
٣	لا توجد عدالة بيني وبين زملائي في الواجبات الوظيفية	٣	٥	٦	٧
		%٧.٨	%٤.٣	%٥.٢	%٦
٤	المسئوليات والواجبات الخاصة بي في العمل غير واضحة	٥	٣	٢	٩١
		%٤.٣	%٢.٦	%١.٧	%٧٨.٤
٥	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من صلاحياتي	٤	٦	٤	٥٢
		%٣.٤	%٢	%٣.٤	%٤٤.٨
٦	إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	٨	٨٨	٢	١٠
		%٦.٩	%٧٥.٩	%١.٧	%٦.٨

يتضح من الجدول رقم (١٠) مايلي:

- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (لا تتوفر المعلومات الكافية لإنجاز الأعمال المطلوبه منى) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (49.1%)، (45.6%) أوافق و أن (٥.٢%) محايد.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (أرى أن مهام وظيفتي كثيرة لدرجة أشعر فيها بالضيق) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (47.4%)، (٣٨.٨%) محايد وأن (٣.٤%) يوافقون على ذلك.

- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (لا توجد عدالة بيني وبين زملائي في الواجبات الوظيفية) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٨٢.٧%)، (١٢.١%) يوافقون على ذلك وأن (٥.٢%) محايد.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (المسئوليات والواجبات الخاصة بي في العمل غير واضحة) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٩١.٣%)، (٦.٩%) يوافقون على ذلك وأن (١.٧%) محايد.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من صلاحياتي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٨٧.٩%)، (٨.٦%) يوافقون على ذلك وأن (٣.٤%) محايد.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم أوافق على عبارة (إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب) مما يعتبر إيجابياً بنسبة بلغت (٨٢.٨%) وأن (١٥.٥%) يوافقون على ذلك وأن (١.٧%) محايد.
- وبين جدول (١١) اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الأول (توجد علاقة بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوي ضغوط العمل).

جدول (١١)

اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط لعبارات المحور الأول

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الوسيط	درجة القياس
١	لا تتوفر المعلومات الكافية لإنجاز الأعمال المطلوبة مني	٩٩.٦٠٣	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٢	أرى أن مهام وظيفتي كثيرة لدرجة أشعر فيها بالضيق	٨٣.٢٤٤	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٣	لا توجد عدالة بيني وبين زملائي في الواجبات الوظيفية	٢٣٣.٦٥٥	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٤	المسئوليات والواجبات الخاصة بي في العمل غير واضحة	٢٥٢.٢٧٦	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٥	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من صلاحياتي	١١١.٢٤١	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٦	إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	٢٢٧.٧٩٣	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق

تفسير النتائج: تم استخدام مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات المحور الأول، كما تم استخدام الوسيط كأحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة ومعرفة اتجاهات المبحوثين نسبة لطبيعة البيانات (وصفية) كالتالي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الأولى (٩٩.٦٠٣) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لا تتوفر المعلومات الكافية لإنجاز الأعمال المطلوبه منى).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الثانية (٨٣.٢٤٤) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (أرى أن مهام وظيفتي كثيرة لدرجة أشعر فيها بالضيق).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الثالثة (٢٣٣.٦٥٥) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لا توجد عدالة بيني وبين زملائي في الواجبات الوظيفية).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الرابعة (٢٥٢.٢٧٦) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (المسئوليات والواجبات الخاصة بي في العمل غير واضحة).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الخامسة (١١١.٢٤١) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

بين أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن (الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من صلاحياتي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة السادسة (٢٢٧.٧٩٣) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن (إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب).

ثانياً: التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني :

ويظهر جدول (١٢): التوزيع التكراري والنسب لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (هناك علاقة بين ضغوط العمل ومستوى إنتاجية الموظفين).

جدول (١٢)

التوزيع التكراري والنسب لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	أشعر بالإرتباك في عملي نتيجة تضارب تعليمات رؤسائي	٦	٥	٦	٩٢	٧
		%٥.٢	%٤.٣	%٥.٢	%٧٩.٣	%٦
٢	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية	٤٩	٥٠	٤	٧	٦
		%٦٨.٥	%٢.٣	%٣.٤	%٦	%٥.٢
٣	أشعر بالتوتر نتيجة لضغط المهام المستمر	٦	٥٢	٥	٤٦	٧
		%٥.٢	%٤٤.٨	%٤.٣	%٣٩.٧	%٦
٤	كثيراً ما أعاني من أخطاء في أداء عملي	٣	٤٢	٢	٥٤	١٥
		%٢.٦	%٣٦.٢	%١.٧	%٤٦.٦	%١٢.٩
٥	لا أستطيع تلبية احتياجات عملائي	٤	١	٢	٥٨	٥١
		%٣.٤	%٠.٩	%١.٧	%٥٠	%٤٤
٦	أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب عملي الرسمي	٩	١	٦	١١	٨٩
		%٧.٨	%٠.٩	%٥.٢	%٩.٥	%٧٦.٧
٧	لدى استعداد للقيام بأي مهام إضافة لمهامي الحالية	١٤	٤٦	٣	٧	٤٦
		%١٢.١	%٣٩.٧	%٢.٦	%٦	%٣٩.٧

يتضح من الجدول مايلي:

- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (أشعر بالإرتباك في عملي نتيجة تضارب تعليمات رؤسائي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (85.3%)، (9.5%) يوافقون على ذلك وأن (5.2%) محايد.
 - أن أعلى نسبة للمبحوثين هم أوافق على عبارة (هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية) مما يعتبر إيجابياً بنسبة بلغت (85.3%)، (11.2%) لا يوافقون على ذلك بينما (3.4%) محايد.
 - أن أعلى نسبة للمبحوثين هم أوافق على عبارة (أشعر بالتوتر نتيجة لضغط المهام المستمر) مما يعتبر إيجابياً بنسبة بلغت (50%)، بينما (45.7%) لا يوافقون على ذلك وأن (4.3%) محايد.
 - أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (كثيراً ما أعاني من أخطاء في أداء عملي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (59.5%)، بينما (38.8%) يوافقون على ذلك وأن (1.7%) محايد.
 - أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (لا أستطيع تلبية احتياجات عملائي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (94%)، (4.3%) يوافقون على ذلك وأن (1.7%) محايد.
 - أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب عملي الرسمي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (86.2%)، بينما (8.7%) يوافقون على ذلك وأن (5.2%) محايد.
 - أن أعلى نسبة للمبحوثين هم أوافق على عبارة (لدى استعداد للقيام بأي مهام إضافة لمهامي الحالية) مما يعتبر إيجابياً بنسبة بلغت (51.8%)، (45.7%) لا يوافقون على ذلك وأن (2.6%) محايد.
- ويظهر جدول (١٣): اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثاني (هناك علاقة بين ضغوط العمل ومستوى إنتاجية الموظفين).

جدول (١٣)

اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على عبارات المحور الثاني

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الوسيط	درجة القياس
١	أشعر بالإرتباك في عملي نتيجة تضارب تعليمات رؤسائي	٢٥٥.١٢١	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٢	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية	٩٩.٦٠٣	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٣	أشعر بالتوتر نتيجة لضغط المهام المستمر	٩٦.٥٠٠	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٤	كثيراً ما أعاني من أخطاء في أداء عملي	٩٥.٩٨٣	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٥	لا استطيع تلبية احتياجات عملائي	١٤٢.٠١٧	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٦	أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب عملي الرسمي	٢٣٥.٧٢٤	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٧	لدى استعداد للقيام بأي مهام إضافة لمهامي الحالية	٧٧.٣٦٢	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق

تفسير النتائج: تم استخدام مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات المحور الثاني، كما تم استخدام الوسيط كأحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة ومعرفة اتجاهات المبحوثين نسبة لطبيعة البيانات (وصفية) كالتالي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الأولى (٢٥٥.١٢١) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (أشعر بالإرتباك في عملي نتيجة تضارب تعليمات رؤسائي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الثانية (٩٩.٦٠٣) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الثالثة (٩٦.٥٠٠) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (أشعر بالتوتر نتيجة لضغط المهام المستمر).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الرابعة (٩٥.٩٨٣) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (كثيراً ما أعاني من أخطاء في أداء عملي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الخامسة (١٤٢.٠١٧) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لا استطيع تلبية إحتياجات عملائي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة السادسة (٢٣٥.٧٢٤) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب عملي الرسمي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة السابعة (٧٧.٣٦٢) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لدى إستعداد للقيام بأي مهام إضافة لمهامي الحالية).

ثالثاً: التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث: يظهر جدول (١٤): التوزيع التكراري والنسب لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث (هناك علاقة بين ضغوط العمل ومستوى جودة الأداء الوظيفي)

جدول (١٤)

التوزيع التكرارى والنسب لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يزدحم مكان العمل بالعملاء والمراجعين	٨	٤٦	٣	١٨	٤١
		%٦.٩	%٣٩.٧	%٢.٦	%١٥.٥	%٣٥.٣
٢	كثرة المكالمات والاستفسارات تعيق عملي	٤٨	١٠	٣	٨	٤٧
		%٤١.٤	%٨.٦	%٢.٦	%٦.٩	%٤٠.٥
٣	لدى إحساس بالملل ناتج عن عملي لفترات طويلة	٦	٨	٤٥	٨	٤٩
		%٥.٢	%٦.٩	%٣٨.٨	%٦.٩	%٤٢.٢
٤	لا أعرف كثيراً ما هو المطلوب منى في وظيفتي	٢	٢	٦	١٢	٩٤
		%١.٧	%١.٧	%٥.٢	%١٠.٣	%٨١
٥	لا أستطيع القيام بكل المهام المطلوبة في الوقت المناسب	٤	٥	١	٥٣	٥٣
		%٣.٤	%٤.٣	%٠.٩	%٤٥.٧	%٤٥.٧
٦	ينتابني إحساس بأن أدائي ليس بالجودة المطلوبة	٥	٥	٢	٤٩	٥٥
		%٤.٣	%٤.٣	%١.٧	%٤٢.٢	%٤٧.٤
٧	أشعر بعدم رضا عن أدائي الوظيفي	٤	٥	١	٨	٩٨
		%٣.٤	%٤.٣	%٠.٩	%٦.٩	%٨٤.٥

يتضح من الجدول رقم (١٤) مايلي:

- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (يزدحم مكان العمل بالعملاء والمراجعين) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٥٠.٨%)، (٤٦.٦%) يوافقون على ذلك وأن (٢.٦%) محايد.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم أوافق على عبارة (كثرة المكالمات والاستفسارات تعيق عملي) مما يعتبر إيجابياً بنسبة بلغت (٥٠%)، بينما (٤٧.٤%) لا يوافقون على ذلك وأن (٢.٦%) محايد.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (لدى إحساس بالملل ناتج عن عملي لفترات طويلة) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٤٩.١%)، بينما (٣٨.٨%) محايد وأن (١٢.١%) يوافقون على ذلك.

- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (لا أعرف كثيراً ما هو المطلوب منى في وظيفتي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٩١.٣%)، بينما (٥.٢%) محايد وأن (٣.٤%) يوافقون على ذلك.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (لا أستطيع القيام بكل المهام المطلوبة في الوقت المناسب) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٩١.٤%)، (٠.٩%) يوافقون على ذلك وأن (٧.٧%) يوافقون على ذلك.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (ينتابني إحساس بأن أدائي ليس بالجودة المطلوبة) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٨٩.٦%)، بينما (١.٧%) محايد وأن (٨.٦%) يوافقون على ذلك.
- أن أعلى نسبة للمبحوثين هم لا أوافق على عبارة (أشعر بعدم رضا عن أدائي الوظيفي) مما يعتبر سلبياً بنسبة بلغت (٩١.٤%)، (٧.٧%) يوافقون على ذلك وأن (٠.٩%) محايد.
- ويظهر جدول (١٥) اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثاني (هناك علاقة بين ضغوط العمل ومستوى جودة الأداء الوظيفي).

جدول (١٥)

اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات والوسيط على كل عبارة من عبارات المحور الثاني

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الوسيط	درجة القياس
١	يزدحم مكان العمل بالعملاء والمراجعين	٦٤.٧٧٦	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٢	كثرة المكالمات والاستفسارات تعيق عملي	٨٥.٩٨٣	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٣	لدى إحساس بالملل ناتج عن عملي لفترات طويلة	٨١.٨٤٥	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٤	لا أعرف كثيراً ما هو المطلوب منى في وظيفتي	٢٧٢.٩٦٦	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٥	لا أستطيع القيام بكل المهام المطلوبة في الوقت المناسب	١٢٧.٩٦٦	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٦	ينتابني إحساس بأن أدائي ليس بالجودة المطلوبة	١٢٠.٢٠٧	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق
٧	أشعر بعدم رضا عن أدائي الوظيفي	٣٠٢.٥٣٤	٤	٠.٠٠٠	٢	أوافق

تفسير النتائج: تم استخدام مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات المحور الثاني، كما تم استخدام الوسيط كأحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة ومعرفة اتجاهات المبحوثين نسبة لطبيعة البيانات (وصفية) كالتالي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الأولي (٦٤.٧٧٦) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (يزدحم مكان العمل بالعملاء والمراجعين).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الثانية (٨٥.٩٨٣) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (كثرة المكالمات والاستفسارات تعيق عملي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الثالثة (٨١.٨٤٥) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لدى إحساس بالملل ناتج عن عملي لفترات طويلة).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الرابعة (٢٧٢.٩٦٦) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لا أعرف كثيراً ما هو المطلوب مني في وظيفتي).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة الخامسة (١٢٧.٩٦٦) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (لا أستطيع القيام بكل المهام المطلوبة في الوقت المناسب).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة السادسة (١٢٠.٢٠٧) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة

حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (ينتابني إحساس بأن أدائي ليس بالجودة المطلوبة).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة على ما جاء في العبارة السابعة (٣٠٢.٥٣٤) وهذه القيمة أكبر من قيمة كاي الجدولية عند درجة حرية (٤) ومستوي دلالة (0.05) والبالغة (٩.٤٩) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن (أشعر بعدم رضا عن أدائي الوظيفي).

مناقشة النتائج: في هذا الجزء من الدراسة الميدانية قام الباحث باختبار كل فرضية من فرضيات الدراسة وصولاً إلى تحقيق أهداف الدراسة وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

اختبار فرضية الدراسة الأولى : تنص الفرضية الأولى على أن: "توجد علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل".

جدول رقم (١٦)

يلخص نتائج اختبار الفرضية الأولى

القيمة الإحتمالية	قيمة t	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	β1	الثابت β	طبيعة الوظيفة
10.00	3.659	0.324	0.570	0.411	0.757	

التفسير: يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد (R-square=0.324) مما يعني أن النموذج جيد في تمثيل البيانات، وكذلك قيمة معامل الارتباط (R=0.570) مما يعني وجود علاقة طردية بين المتغيرات. نجد أن القيمة المعنوية للمتغير طبيعة الوظيفة وفقاً لإختبار t أقل من (0.05) مما يعني وجود علاقة معنوية مما يؤدي إلى قبول الفرضية توجد علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل.

اختبار فرضية الدراسة الثانية: تنص الفرضية الثانية على أن: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية الموظفين".

جدول رقم (١٧)

يلخص نتائج اختبار الفرضية الثانية

قيمة بيرسون مربع كاي	درجة الحرية	مستوي المعنوية
12.000	17	0.000

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة بيرسون مربع كاي (12.000) بقيمة معنوية (0.000) وهي أقل من القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية الموظفين.

اختبار فرضية الدراسة الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على أن: هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين"

جدول رقم (١٨)

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

القيمة الاحتمالية	قيمة t	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	β_1	الثابت β_0	مستوى جودة أداء الموظفين
0.000	14.121	0.002	0.041	0.026	3.349	

التفسير: يتبين من الجدول أعلاه ان قيمة معامل التحديد (R-square=0.002) مما يعني أن النموذج غير جيد في تمثيل البيانات، وكذلك قيمة معامل الارتباط (R=0.041) مما يعني وجود علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرات. نجد أن القيمة المعنوية للمتغير مستوى جودة أداء الموظفين وفقاً لإختبار t أقل من (0.05) مما يعني وجود علاقة معنوية مما يؤدي إلى قبول الفرضية توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين.

نتائج الدراسة: وعلى هذا تبين نتائج الدراسة أنه توجد علاقة بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل، حيث تظهر علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل. وأنه علاقة بين ضغوط العمل ومستوى إنتاجية الموظفين، حيث هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية

الموظفين. وأنه توجد علاقة بين ضغوط العمل ومستوى جودة الأداء الوظيفي، حيث هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين. ويمكن تبين نتائج الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات السابقة السابقة:

العلاقة	الفروض	الدراسة
تظهر علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل.	(توجد علاقة بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل)	الدراسة الحالية
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية الموظفين.	هناك علاقة بين ضغوط العمل ومستوى إنتاجية الموظفين	
هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين.	علاقة بين ضغوط العمل ومستوى جودة الأداء الوظيفي	

حيث تتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة مثل: دراسة (داود، وبن حرزة، ٢٠١٧) ودراسة (تماسيني، ٢٠١٥) ودراسة (زوزو، ٢٠١٦) ودراسة (المعمرية، ٢٠١٤) ودراسة (أحمد، ٢٠١٥) ودراسة (الزغبى، ٢٠٠٩) ودراسة (عبد العزيز، ٢٠٠٣) ودراسة (الكبيسي، ٢٠٠٤) ودراسة (بنات، ٢٠٠٩) ودراسة (المعشر، ٢٠٠٩) ودراسة (المطارنة، ٢٠١٠) ودراسة (حسين، ٢٠١٣).

الخاتمة :

يتعرض العاملون والمنظمات للعديد من الضغوط من مصادر عدة منها ما هو وداخلي ويتمثل في في المنظمة التي يعمل بها وطبيعة الوظيفة والأدوار المهام المكلف بها وبعضها خارجة ينبع من الظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تحيط به، إلا أن الضغوط التي يتعرض لها العامل لها تأثيرات في اتجاهات متعددة وفقا لمستوى الضغوط التي يتعرض لها فقد تؤثر تلك الضغوط بشكل إيجابي على الأداء والجودة الوظيفية، مما يزيد إنتاجية الفرد ويزيد من قدراته الإبداعية ومنها ما يؤثر سلبا ويدفعه إلى التغيب عن العمل والتراخي وضعف الإنتاجية والكفاءة نتيجة أن زيادة الضغوط عن المعدلات المرغوب فيها يؤثر على العاملين صحيا ونفسيا وسلوكياً.

التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة فهناك التوصيات الآتية:

- ١- ضرورة استخدام إستراتيجيات معالجة ضغوط العمل السلبية.
- ٢- يظهر تحليل الوظائف باستمرار أنه لازال هناك غموض الوظيفة وتعارض الأدوار، الأمر الذي يستلزم إزالة هذه الثغرات للقضاء على ضغوط العمل وآثارها.
- ٣- ضرورة اتباع أساليب تقييم أداء العاملين العلمية، مع تحليل ضغوط العمل المتسببة في انخفاض أو ارتفاع الأداء.
- ٤- تطلب الجودة في الأداء معلومات كاملة وكافية عن مهام العمل وتغذية عكسية للآثار المترتبة عليها على كل من المنظمة والعاملين.

المراجع والمصادر

أولاً: المراجع العربية:

١. أحمد، خالد محمد عبد الرحمن: "تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية: بالتطبيق على وزارة الإعلام في مملكة البحرين"، مجلة فكر وإبداع، مصر، المجلد ٩٧، ٢٠١٥م.
٢. الهيتي، صلاح "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين: دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية"، مجلة إدارة الأعمال، المجلد الأول، العدد الأول، ٢٠٠٥م.
٣. الهيتي، صلاح: "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين: دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية"، مجلة إدارة الأعمال، المجلد الأول، عدد الأول، ٢٠٠٥م.
٤. الأمين، برباح محمد ، وموساوي يحيى: "تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية بنات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، ٢٠١٦م.
٥. بدر، حامد أحمد رمضان: "السلوك التنظيمي"، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الثانية، ١٩٩٣م.
٦. بدوي، أحمد زكي: "معجم المصطلحات الاجتماعية"، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، لبنان، ١٩٩٢م.
٧. بطاح، أحمد: "قضايا معاصرة في الإدارة التربوية"، دار الشروق، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.
٨. بنات، عبد القادر سعيد: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين: في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين، ٢٠٠٩م.
٩. بنات، عبد القادر سعيد: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين: في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ٢٠٠٩م.
١٠. تماسيني، منيرة: "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بمدينة سيدي عمران جامعة الوادي"، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، ٢٠١٥م.
١١. حسين، سحراء أنور: "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني" المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد السادس والثلاثين، ٢٠١٣م.
١٢. حسين، علياء محمد فكرى، وخالد محمد الحجازى: "القائد الصغير ومهارات تخطيط الوقت وإدارة الذات"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٥م.
١٣. ختاتنة ، سامى محسن: "علم النفس الإداري"، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م.
١٤. داغر، منقذ محمد، وعادل حرحوش صالح: "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، العراق، ٢٠٠٠م.

- ١٥ . داود، خلفي، وجريبيع بن حرزة: "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة"، جامعة زيان عاشور، الجلفة الجزائر، ٢٠١٧م.
- ١٦ . الزغبى، خالد يوسف محمد: "أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك الأردن"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، المجلد السادس والثلاثين، العدد الأول، ٢٠٠٩م.
- ١٧ . سرحان، فتحي: "إدارة الجودة الشاملة: الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة"، مكتبة الشريف ماس للنشر، القاهرة، مصر، ٢٠١٤م.
- ١٨ . سند، عرفة المتولي: "مقدمة في العلوم السلوكية"، دار الثقافة، القاهرة، ١٩٨٣م.
- ١٩ . شعيب، محمد عبد المنعم: "إدارة المستشفيات: منظور تطبيقي: الإدارة المعاصرة: تقييم الأداء: الجودة - اعتماد المستشفى"، الجزء السابع، دار النشر للجامعات، القاهرة، ٢٠١٤م.
- ٢٠ . الشوابكة، خالد محمد: "العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية"، الجامعة الأردنية، ٢٠٠٨م.
- ٢١ . صابر، بحرى: "أهم إستراتيجيات ضغوط العمل الفردية والتنظيمية"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز جيل البحث العلمي، العدد، ٢٠١٤م.
- ٢٢ . الطاهر أحمد محمد علي: "أثر ابعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة كلية الدراسات الهندسية- كلية الدراسات التجارية- كلية الفنون والحاسوب بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد السادس عشر، المجلد الثاني، ٢٠١٥م.
- ٢٣ . عاشور، أحمد صقر: "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٥م.
- ٢٤ . عبد الدائم، عبد الله: "التربية والبحث التربوي"، دار العلم للملايين، بيروت، الطبعة الأولى، ١٩٨٤م.
- ٢٥ . عبد الرحمن، سعد: "القياس النفسي: النظرية والتطبيق"، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة الثالثة، ١٩٩٨م.
- ٢٦ . عبد الرحمن، على إسماعيل: "القاتل الخفي: الضغوط الأسباب، الآثار، العلاج"، دار اليقين للنشر، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ٢٧ . عبد الفتاح، محمود أحمد: "الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٣م.
- ٢٨ . عبد القادر سعيد "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين: في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٩م.
- ٢٩ . عبده، فليه فاروق، وعبد المجيد محمد: "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، ٢٠١٤م.
- ٣٠ . عبوي، مزيد منير، ويوسف عطاري: "الاتجاهات الإدارية الحديثة في العمل الجماعي- فريق العمل"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، ٢٠١٧م.
- ٣١ . على، أحمد جابر حسنين: "الطابور الخامس أسلوب القيادة بالتجسس"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٣م.

- ٣٢ . الضمور، موفق محمد: "التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام"، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م.
- ٣٣ . عليما، خالد عيادة: "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، دار الخليج للنشر، عمان، الأردن، ٢٠١١م.
- ٣٤ . العمرى، محمد مصطفى عبد الرزاق: "ضغوط العمل وآثارها"، مجلة الدبلوماسية، معهد الدراسات الدبلوماسية بوزارة الخارجية السعودية، العدد ٣٧، ٢٠٠٧م.
- ٣٥ . العوض، العوضى منصور أحمد: "دراسة تحليلية لمصادر ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء"، مجلة المدير الغربى، مصر، العدد ١١٦، ١٩٩١م.
- ٣٦ . الغرير، أحمد نايل، وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد: "التعامل مع الضغوط النفسية"، دار الشروق للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٩م.
- ٣٧ . الكبيسى، موفق محمد: "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البنوك"، جامعة قطر- المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مصر العدد الأول، ٢٠٠٤م.
- ٣٨ . لعصب، عبد الهادي: "أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين حالة مديرية الأشغال العمومية- ولاية أدرار"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، ٢٠١٧م.
- ٣٩ . ماهر، أحمد: "السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة السادسة، ١٩٩٧م.
- ٤٠ . مروى، زوزو: "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة بسكرة"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ٢٠١٦م.
- ٤١ . المطارنة، شرين محمد: "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية بإقليم جنوب الأردن"، جامعة مؤتة، الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد السادس والعشرين، العدد الأول والثاني، ٢٠١٠م.
- ٤٢ . المعشر، عيسى إبراهيم: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم- دراسة ميدانية"، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن، ٢٠٠٩م.
- ٤٣ . المعمرية، موزة بنت حمود بن علي: "ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط"، جامعة نزوى، سلطنة عمان، 2014م.
- ٤٤ . المغربي، محمد الفاتح محمود: "السلوك التنظيمي"، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٦م.
- ٤٥ . نعيم، أسماء: "أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي لدى العاملين دراسة ميدانية في مؤسسة رغو الجنوب تقرت"، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر، ٢٠١٧م.
- ٤٦ . نور الدين، كباشي محمد حامد، ورفيدة عيسى السمانى آدم: "أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات بالتطبيق على مستشفى الأبيض التعليمي"، مجلة كلية التجارة جامعة النيلين، السودان، المجلد الثالث، العدد الثالث، ٢٠١٦م.
- ٤٧ . هاشم، عبد العزيز: "ضغوط العمل والرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادي"، جامعة القاهرة- المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد السابع والعشرين، العدد الرابع، ٢٠٠٣م.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Alexander-Stamatios G. Antoniou & Cary L. Cooper: "Research Companion to Organizational Health Psychology". Edward Elgar Publishing, Cheltenham, Uk, 2005.
2. B.S. Sahay, Sumeet Gupta, Vinod Chandra Menon: "Managing Humanitarian Logistics", Springer Science & Business Media, New York, 2015.
3. Cary L. Cooper & Philip J. Dewe:" Stress: A Brief History". Blackwell publishing, UK, 2008.
4. Don Hellriegel & John W. Slocum: "Organizational Behavior", Engage Learning publication, 2008.
5. Eric H. Kessler: "Encyclopedia of Management Theory", SAGE Publications, Washington, USA, volume one, 2013.
6. Frank J. Landy & Jeffrey M. Conte: "Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology", John Wiley & Sons, 2010.
7. James E. Driskell & Eduardo Salas: "Stress and Human Performance", Psychology Press ,Lawrence Erlbaum Associates publishers, 2013.
8. José María Peiró: "Work and Organizational Psychology". Erlbaum: Taylor & Francis,1995.
9. Julian Barling ,E. Kevin Kelloway & Michael R. Frone: "Handbook of Work Stress,"
10. K G Pal, Parvati Pal & Nivedita Nanda: "Comprehensive Textbook of Medical Physiology". Volume (1) , JP Medical Ltd, 2016.
11. Kwok B. Chan: "Work Stress and Coping among Professionals". Brill, Leiden, Boston, 2007.
12. Neal M. Ashkanasy, Rebecca J. Bennett & Mark J. Martinko: "Understanding the High Performance Workplace: The Line between Motivation and Abuse (SIOP Organizational Frontiers Series)", Routledge, New York, USA, 2016.
13. Ron Riggio: "Introduction to Industrial and Organizational Psychology", Rutledge, 2015. SAGE Publications company, London, 2004.
14. Salih Kuslivan: "Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry", Nova Publishers, 2003.
15. Sam Klarreich: "Pressure Proofing: How to Increase Personal Effectiveness on the Job and Anywhere Else for that Matter", Rutledge, Taylor & Francis, New York & London, 2012.
16. Scott Berkun: "Making Things Happen: Mastering Project Management". O'Reilly Media, Inc., 2008.
17. Wainwright, David & Calnan, Michael:" Work Stress: The Making of a Modern Epidemic", McGraw-Hill Education (UK.), 2002.