

العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية النفسية والأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

The relationship between psychological occupational stress and employees' job performance in Algerian economic companies

العربي فراخ^{1*}، محمد بن عدة²، محي الدين حداب³

Larbi Ferrah^{1*}, Mohamed Benadda², Mahieddine Haddab³

¹ جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر (الجزائر)، l.ferrah@univ-mascara.dz

² جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر (الجزائر)، mohamed.benadda@univ-mascara.dz

³ جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر (الجزائر)، m.haddab@univ-mascara.dz

تاريخ النشر: 2025-03-30

تاريخ القبول: 2025-01-11

تاريخ الاستلام: 2024-10-03

ملخص:

هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية النفسية والأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ولاية معسكر، واختبار فرضية الدراسة القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط المهنية النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين تم دراسة عينة مكونة من 112 عامل، وبعد التحليل الإحصائي أوضحت النتائج أن العاملين يواجهون مستوى متوسط من الضغوط النفسية، نتجت بدرجة أولى عن انخفاض الأجر والمكافآت. من جانب آخر أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى أداء العاملين في المؤسسات المبحوثة جاء مرتفع وذلك بحرصهم على تنفيذ الاعمال المكلفين بها بكفاءة وفاعلية، كما خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين وأن حجم ذلك التأثير مصدره الوحيد هو العبء الكمي للعمل مع عدم وجود تأخير لما تبقى من المصادر التي تناولتها الدراسة.

كلمات مفتاحية: الضغوط المهنية، الضغوط المهنية النفسية، الأداء الوظيفي.

تصنيفات JEL : J24، Z22.

Abstract:

The study aimed to investigate the relationship between sources of psychological occupational stress and job performance of employees in Algerian economic institutions in Mascara. To test the hypothesis that there is no statistically significant effect of psychological work stress on employees' job performance, a sample of 112 workers was studied. After statistical analysis, the results showed that employees face a moderate level of psychological stress, primarily resulting from low wages and incentives. On the other hand, the study's findings indicated that the performance level of employees in the surveyed institutions was high, as they possessed the necessary skills to carry out their assigned tasks effectively. The study concluded that there is a statistically significant impact of psychological work stress on employees' job performance, and the quantitative workload dimension was the main source of this stress, with no impact recorded from the other studied sources of occupational stress

Keywords: Occupational stress, psychological occupational stress, job performance.

JEL Classification Codes: J24, Z22.

1. مقدمة:

يتضح من المنظور الأكاديمي أن ضغوط الحياة كانت رفيقة الإنسان منذ نشأته الأولى، وإن اختلفت طبيعتها وأشكالها عبر العصور. ومع تطور المجتمعات البشرية وظهور المنظمات وما حملته معها من تطورات، برزت في ظلها ضغوط جديدة مرتبطة بمتطلبات العمل والأداء الوظيفي، مما استدعى ولازال اهتماماً خاصاً من قبل المنظمات لضمان سلامة موظفيها النفسية وتحقيق أعلى معدلات الكفاءة والإنتاجية.

كما أن استمرارية التغيرات السريعة للبيئة التي يعيشها فيها الفرد وما تتسم به من تطورات هائل في وسائل الاعلام والاتصال وثورة معلوماتية ومعرفية من شأنه أن تخضع الفرد العامل إلى إجهاد وظيفي بشكل خاص إذا ما تعلق الأمر بالبيئة الوظيفية (عليقات، 2005، ص2)، مشكلة بذلك أهم أبرز المحددات والعوامل المؤثرة على صحة الفرد العامل نفسياً وبدنياً على حد سواء بما ينعكس على درجة التزامهم التنظيمي (Ahmed & Roslan, 2016;) وتأثير سلبي على أداء المنظمة وتنافسيتها (Alipour & Kamaee, 2015)؛ كما من شأن تلك الضغوط المهنية أن تحمل تكاليف جمة ترهق كاهل الموظفين والمنظمات دون استثناء (Cooper & Hart, 2001)؛ إن طبيعة التأثير الدراماتيكي لضغوط العمل تحتم على المنظمات بموجب مسؤوليتها الاجتماعية معاملة موظفيها بطريقة إنسانية، ورأس مال بشري لا يمكن العمل إلا من خلاله بما يتوجب عليها رعايتهم نفسياً وبدنياً وذلك كحتمية دافعة إلى تحسين أدائه وقدرته على الابداع و الابتكار ومن ثم رفع تنافسيتها.

أصبح الإهتمام في العصر الحديث بالعامل وبظروفه النفسية في العمل مطلباً لكل المنظمات في العالم، وعلى المستوى المحلي في الجزائر فقدت بدأت المنظمات سواء كانت عمومية أو خاصة بالاهتمام بالعامل، وبالظروف المؤثرة على إنتاجيته اهتماماً كبيراً لأنها اقتنعت أنه بتحسين الظروف المحيطة به تتحسن إنتاجيته (اللواما، 2015، ص2) وبالتالي ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة، وعليه فقد دأبت المنظمات على دراسة الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض أدائها كمنظمات وتوصلت إلى أن الضغوط المهنية التي يتعرض لها المورد البشري من أهم الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض مستويات أدائها.

ومن هنا حظي محور الضغوط التي يتعرض لها الموظفون ضمن العمل بقدر متنامي من الاهتمام المتزايد من طرف العديد من الباحثين في تخصصات شتى لما يحمله من آثار سلبية على سلوكيات الأفراد وميولهم وأدائهم المهني وذلك جراء التأثير بالعديد من العوامل البيئية، والتي جعلت المورد البشري يعيش في حالة من القلق والتوتر والانفعال، مما أثر على صحته الجسدية والنفسية بما انعكس على أداء مهام وظيفته.

والضغوط النفسية من الظواهر الحياتية التي يمر بها الإنسان، فإما أن يتكيف معها ويتغلب عليها وقد لا يقدر على مجاراتها، حيث أنها تنشأ نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يعيش فيها، وما يترتب على هذا التفاعل من مطالب وتحديات يسعى للاستجابة إليها، ويؤدي ذلك إلى حالة من الشعور السلبي

وتهديد الذات نظرا لاعتقاده بأن استجاباته غير كافية أو غير ملائمة، وهو ما يولد حالة من القلق أو الغضب أو الإكتئاب لديه.

1.1. إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق وبما أن الضغوط المهنية التي يعاني منها العاملون في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بشكل عام وفي ولاية معسكر بشكل خاص ناتجة عن طبيعة الوظائف والمهن التي يقوم بها العاملون في هذه المؤسسات، وما يتحملونه من مسؤوليات وواجبات أصبحت تثقل كاهل المؤسسات الاقتصادية و العاملين فيها بما ينعكس بالسلب على عدد من السلوكيات التنظيمية الايجابية بشكل خاص وعلى الأداء التنظيمي كمحصلة إجمالية لتلك السلوكيات (بن عدة، فراح وثابتي، 2017؛ فراح وبوتلجة، 2017)، على ضوء هذا يمكننا طرح الاشكالية التالية:

هل يوجد دور يحمل دلالة إحصائية للضغوط المهنية النفسية على الأداء المهني لموظفي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة في ولاية معسكر؟

وانطلاقا من اشكالية الدراسة يمكننا صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

• ما مقدار الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل التي يلمسها موظفي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة في ولاية معسكر؟

• ما هو مستوى الأداء الوظيفي الذي يتمتع به موظفي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة في ولاية معسكر؟

• هل يوجد دور يتضمن دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل النفسية (الأجر و المكافآت، صراع الدور، غموض الدور، العبء الكمي للعمل و الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر.

2.1. فرضيات الدراسة:

بناء على التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية يمكننا صياغة الفرضية التالية:

• لا يوجد أثر يحمل دلالة إحصائية للضغوط النفسية المهنية على الأداء المهني لموظفي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة على مستوى ولاية معسكر.

2. التعريفات الإجرائية:

1.2. تعريف الضغوط:

يختلف الباحثون في إبراز تعريف موحد للضغوط نتيجة تعدد الأبحاث وتشعب الاختصاصات التي تناولت هذا الموضوع، ومن بين التعريفات الشائعة تعريف يرجع إلى (Hans Selye) على أنه أول من استخدم مصطلح "Stress" في عام 1964م وذلك للدلالة على الضغط أو الاجهاد (Fevre et al., 2003)؛ معرفا الضغط على أنه نظام التكيف العام لجسم الإنسان ويقصد بذلك وصف مجموعة من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية التي يتخذها الجسم عند مواجهته لمثيرات بيئية أو التأثيرات المعاكسة (الصيرفي، 2008، ص310)؛ وفي نفس السياق ينظر (McGrath) ماكجرات إلى الضغوط على أنها

محصلة للتفاعل القائم بين الفرد وبيئته أين يمكن لهذه الأخيرة أن تضعه أمام مطالب ومواجهة عوائق أو فرص (حنفي وآخرون، 2002، ص43)؛ كما عرفها (Ivancevich و Gibson) نقلا عن حريم (2004) على أنها استجابة متكيفة تعديلها وتتوسطها خصائص الشخص أو عملياته النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل أو ظرف أو حادث خارجي، يضع متطلبات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص (حريم، 2004، ص284)؛ ومن جانب آخر يوضح كل من عربيات والخرابشة (2007) نقلا عن منشار أن الضغوط هي إحساس الفرد بالتوتر والقلق وعدم الاتزان الناشئ عن عدم قدرته على المواءمة بين ما لديه من إمكانيات وما تطلبه البيئة المحيطة به من أفعال تؤدي إلى حالة الإشباع لدى الفرد، ويتوقف ذلك أيضا على درجة إحساس الفرد وتقديره لهذه الضغوط، بل وإدراكه لها، والتي تتحدد بعدد من العوامل من داخل الفرد ومن خارجه (عربيات والخرابشة، 2007).

وفقا للتعريفات السالفة الذكر، يمكن إعطاء تعريف للضغوط على أنها: ردود الفعل التي تنشأ نتيجة للتفاعل بين الفرد و المثيرات المختلفة، تكون إما استجابات فسيولوجية و/أو نفسية، و/ أو سلوكية والتي يمكن أن تترك آثار على الفرد إيجابية كانت أو سلبية (الأحمدي، 2006، ص19)؛ كما يمكن الإشارة بعبارة أخرى إلى أن الضغوط هي أي سمة من سمات مكان العمل تشكل تهديدا للفرد والتي تؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تقليل الانتاجية والكفاءة مؤثرة بشكل سلبي على المنظمة (Fevre et al., 2003).

2.2. ضغوط العمل:

لا يوجد اتفاق جامع بين الكتاب حول تعريف ضغوط العمل، ويعود هذا التباين إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بضغط العمل بعلوم أخرى مثل : الطب، علم النفس، علم الاجتماع وغيرها من العلوم، كما تشير دراسة (El Shikieri & Musa, 2011) وذلك استناد إلى عدد من النظريات حول ضغوط العمل يميل أبرزها إلى التأكيد على ابراز المصادر المختلفة لتوليد تلك الضغوط وقياس مختلف مخرجات تلك الضغوط، ويؤكد كوكس أن مفهوم الضغط لا يزال غامضا وغير محدد، نظرا لوجود اختلافات في تحديد المصطلح كما يشير كل من نيلسون وكويك (1994) إلى أن الضغط هو أحد أشهر المصطلحات غموضا في اللغة الانجليزية، وهذا الاختلاف يرجع لاستخدام هذه الكلمة من قبل العديد من العلوم، حتى أن الخبراء في مجال الضغط لا يتفقون على تعريف واحد (Nelson and Quick, 1994)، ومن التعريفات الشائعة لضغط العمل نذكر ما يلي:

يعرف كل من ولاس وسيزلاقي ضغوط العمل من منطلق تجربة ذاتية تسبب عدم توازن نفسي أو عضوي عند الفرد، منشأها عوامل بيئية خارجية أو ذات صلة بالمؤسسة أو مرتبطة بالفرد نفسه (سيزلاقي و وولاس، بدون سنة، ص187)؛ في حين أن بارون وجرينبرج عرفا ضغوط العمل بأنها نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية (جرينبرج وبارون، 2004، ص257).

كما يعرف ديفيس يونج وزملاؤه (Davis Yong et al) ضغوط العمل بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتحدث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن آدائهم المعهود (Young et al, 2009, p122)؛ ومن جانب آخر يشير كل من كوبر ومارشال بأن ضغوط العمل هي توليفة من العوامل السلبية في بيئة العمل ذات الصلة بأداء مهام معينة ضمن عمل محدد وما يذكر من تلك العوامل على سبيل المثال لا الحصر غموض الدور والصراع فيه إلى جانب عبء العمل الزائد (حنفي وآخرون، 2002، ص42).

وينظر إليها لوثانز بأنها ردة فعل متكيفة واستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينجر عنه انحراف وتغير بدني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المؤسسة (حمادات، 2008، ص162)؛ كما يعرف كل من بير ونيومان ضغوط العمل بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالفرد نفسه و/ أو بالبيئة الداخلية للمنظمة و/ أو بالبيئة الخارجية لها، ويترتب عنها ردود أفعال نفسية و/ أو سلوكية و/ أو فسيولوجية (جسمية) كما أنها تؤثر على أداء الفرد في العمل سلبا وإيجابا (العميان، 2002، ص160).

انطلاقا مما سبق ذكره، يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها خبرة شخصية ينتج عنها تفاعلات فسيولوجية و/أو نفسية و/أو سلوكية، ناجمة عن عوامل خارجية تتعلق بالبيئة أو المنظمة، أو عوامل داخلية تتبع من الفرد نفسه، وما يصحبها من آثار على صحة الموظف وأدائه بما ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

2.2. مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

تباينت آراء الباحثين في تصنيف مصادر ظاهرة الضغوط المهنية محل الدراسة، إلا أن هناك قواسم مشتركة بينهم فيما يتصل بتفسير محركات الضغوط الوظيفية، والإجماع على أن العوامل الفردية والتنظيمية تمثل أهم منابع ضغوط العمل، دون إغفال المصادر البيئية في كثير من الحالات، ورغم اختلاف التسميات، سينصب تركيزنا في دراستنا على المصادر التنظيمية التي نورد على النحو التالي:

أولاً: ثقافة المنظمة

هي مجموعة القيم والمعتقدات التي تشكل منهج وتفكير أعضاء المؤسسة وإدراكاتهم ومن ثم تؤثر على أسلوب ملاحظاتهم وتفسيرهم للأشياء داخل المؤسسة وخارجها مما ينعكس على سلوك الأفراد وممارسات الإدارة وأسلوبها في تحقيق رسالة المؤسسة ورؤيتها الإستراتيجية (محمود والنعيم ، 2007، ص420). وقد تمثل سببا من أسباب ضغوط العمل إذا لم تتفق هذه الخصائص مع مطالب وإمكانات الأفراد خاصة إذا كانت تتسم بالصرامة وعدم مراعاة حقوق الأفراد بما يتناسب مع احتياجاتهم وطموحاتهم وتحقق مبدأ العدالة في التعامل معهم؛ فثقافة المؤسسة تشكل أحد الأسباب لضغوط العمل التي تؤثر سلبا على صحة الموظفين ومستويات إنتاجيتهم والتزامهم تجاه العمل والمنظمة على حد سواء ونتيجة لذلك فإن مفاهيم الثقافة التنظيمية وتأثيرها على ضغوط العمل وعدد من السلوكيات التنظيمية مثل درجة الالتزام التنظيمي هي متغيرات متشابكة وديناميكية تتطلب أقصى قدر من الاهتمام من إدارة الموارد البشرية (Monga et al., 2015).

والى جانب الثقافة التنظيمية كشفت عدد من الدراسات في مجال ضغوط العمل على أن هناك تأثير لخصائص مكان العمل على ضغوط العاملين وانخفاض إلتزامهم وأدائهم إلى جانب آخر من تلك الضغوطات المتعلقة بالدور والمهام المكلف بها الموظفون من صراع الدور وغموضه وعبء الدور الإضافي وما تتسبب فيه من إرهاق عاطفي وتبدد للشخصية وضعف في الإلتزام الوظيفي وارتفاع معدلات دوران العمل (Okamoto & Teo, 2011)، وقد استعرضت دراسة (Altindag, 2020) من خلال مراجعة مجموعة من الأبحاث حول الضغوط المهنية للفترة 2005-2019 في قطاعات مختلفة، العوامل التي قد تؤثر إيجاباً أو سلباً على الصحة النفسية والجسدية وأداء الموظفين، لخصتها الدراسة على النحو الآتي: غموض الدور، تضارب الأدوار، المعوقات التنظيمية، الهيكل والسياسات المؤسسية، الخبرة المهنية، عدم كفاية الأجور، انعدام توازن الرواتب، الضغوط الإدارية، غياب فرص الترقى والتغذية الراجعة، استبعاد المشاركة في اتخاذ القرارات، الأعباء المفرطة، بيئة العمل غير الملائمة، العلاقات الشخصية، والتهميش أو التقويض الاجتماعي.

ثانياً: عبء العمل

بمعنى تغيير مقدار معدل العمل المكلف به الفرد العامل والموكل إليه، فزيادتها عن المعدل المقيد يولد قدر مرتفع من الضغوط، وتراجعها عن المعدل المقبول، يتسبب بدوره هو الآخر في زيادة الشكوى لدى الافراد العاملين وتراجع مستوى شعورهم بتقدير ذاتهم ناهيك عن تفاقم المشاكل النفسية من عصبية وغيرها، وازدياد معدل الغيابات بينهم إلى جانب العزلة والإهمال وفي هذا الجانب يصنف عبء العمل إلى نوعين:

أ- العبء الكمي للعمل: وهو ما ينجم جراء تكليف الفرد بمهام وأعمال لا يستطيع إنجازها ضمن الوقت المتاح.

ب- العبء النوعي للعمل: هو الآخر يظهر بإسناد مهام للفرد يتطلب إنجازها مهارات عالية يفقر إليها (عسكر، 1988).

ثالثاً: الظروف المادية للعمل

تلعب الظروف المادية المحيطة بالعمل دوراً محورياً في تحديد مدى إنتاجية الموظف وكفاءته. فالبينة غير المواتية التي تتسم بسوء الإضاءة، والضوضاء المرتفعة، ودرجات الحرارة غير المريحة، وعدم الترتيب المنظم لمساحة العمل، وغيرها من العوامل السلبية، تؤثر بشكل كبير على رضا الفرد عن مكان عمله وتهيئ الأرضية الخصبة لنشوء حالة من التوتر والضغوط النفسية التي تعيق أداءه وتقلل من قدرته على التركيز والإنجاز بكفاءة.

رابعاً: غموض الدور

تعبير عن حالة من الارتباك والحيرة التي تنتاب الفرد العامل فيما يتعلق بمهام ومسؤوليات وظيفته، والتي قد تنجم عن عوامل متعددة، أبرزها قصور إدراك الموظف لابعاد وجوانب المهام المنوطة به، إضافة إلى شح المعطيات والبيانات اللازمة لأداء واجباته الوظيفية على النحو الأمثل. كما قد تتفاقم هذه

الاشكالية جراء محدودية قدرات وكفاءات الفرد، فضلا عن توتر أواصر العلاقات الانسانية وتصدع التفاعلات مع المسؤولين والمرؤوسين والزملاء في مجال العمل، الامر الذي يعمق من درجات الغموض والالتباس التي يواجهها الموظف أثناء تأديته لمهام دوره الوظيفي (عبد الباقي، 2000، ص290).

خامسا: صراع الدور

يمكن تعريف صراع الدور بأنه تعارض التوقعات المرتبطة بالدور (المير، 1995، ص211) وتنشأ هذه الحالة عندما يواجه الفرد العامل مجموعة من التعليمات أو الطلبات المهنية المتضاربة والمتناقضة، أو عندما يضطر الى القيام بمهام وأعمال لم تكن في الأساس ضمن نطاق مسؤولياته الوظيفية أو لم يكن يعتقد بأنها جزء من اختصاصات عمله؛ فهذا التناقض والتضارب في المطالب والتوقعات المهنية الموجهة للموظف يخلق حالة من الارتباك والصراع الداخلي لديه حيال الأدوار المنوطة به وأولوياتها وكيفية التعامل معها، مما يفرز توترات وضغوطات نفسية يواجهها في إطار تأدية مهامه الوظيفية وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من تعليمات أو طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يقوم بأشياء لم يكن أصلا يعملها أو يعتقد أنها جزء من عمله (سليمان، 1999، ص84)، وقد يتجلى صراع الدور في عدة صور (المير، 1995، ص211):

1- صراع الأدوار: ينشأ هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بطلين متعارضين، الإبقاء على أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر ويؤدي هذا إلى زيادة التوتر وزيادة نية الفرد لترك عمله.

2- النزاع بين الأدوار: يحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر، ويمكن أن يحدث هذا النزاع عندما يوجد عدم اتساق بين متطلبات هذه الأدوار داخل العمل في حد ذاته، وقد يتعدى هذا مجال العمل كالنزاع بين العمل والأسرة، وإبقاء متطلبات دور معين يصاحبه زيادة القلق، والإجهاد مما يجعل من الصعب الإبقاء على متطلبات الدور الآخر.

3- النزاع داخل الدور الواحد: يشير هو الآخر إلى حالة التناقض والتضارب التي قد تنشأ بين المتطلبات والتوقعات المختلفة الملقاة على عاتق الفرد في إطار دوره الوظيفي الواحد، فعلى سبيل المثال، قد يواجه المدير في بيئة العمل تحديات متعارضة، كالمطالبة بتخفيض عدد العمالة من جهة، وفي الوقت نفسه زيادة معدلات الإنتاجية من جهة أخرى؛ كما قد تتبع هذه الظاهرة من تلقى الفرد لتوجيهات وإرشادات متضاربة وغير متسقة من جهات متعددة، حيث يجد نفسه أمام رسائل متباينة ومتناقضة من أكثر من مصدر، الأمر الذي يخلق حالة من الارتباك والصراع الداخلي لديه حيال كيفية التعامل مع هذه المتطلبات المتنافرة في إطار مسؤولياته ومهام دوره الوظيفي الواحد

4- صراع الفرد والدور: ويحدث هذا عندما تتعارض خاصية من خصائص وسمات الفرد (قيمة، حاجة، رغبة، مبدأ) مع الدور الذي يقوم به.

سادساً: الهيكل التنظيمي: تعد البنية التنظيمية ذلك التركيب الهيكلي الذي يحدد الإدارات والوحدات الداخلية للمنظمة، ويرسم معالم الأقسام التنظيمية المختلفة وأنشطتها، ويبين خطوط السلطة ومراكز اتخاذ القرار، من المحددات الرئيسية لطبيعة بيئة العمل ومستويات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون؛

فالهياكل التنظيمية ذات المركزية الشديدة والتخصص المفرط في تقسيم الأدوار الوظيفية، ونطاق الإشراف غير الملائم، فضلا عن الاعتمادية المتبادلة المفرطة بين وحدات المنظمة، تعد من العوامل المسببة لارتفاع مستويات التوتر والضغوط النفسية على العاملين في بيئة العمل (العميان، 2002، ص169).

سابعاً: نظام التعويضات والحوافز: يعد نظام التعويضات والحوافز أحد العناصر المحورية في بيئة العمل، إذ يشير إلى مجموعة الظروف والآليات التي تعمل المنظمة على توفيرها بهدف تحفيز الموظفين وإشباع رغباتهم ودوافعهم المختلفة. ويرتبط هذا العامل ارتباطاً وثيقاً بمدى شعور الفرد العامل بأنه يحصل على مكافأة عادلة ومناسبة تتوازى مع الجهود والخدمات التي يقدمها للمنظمة؛ فكلما اقتنع الموظف بعدالة النظام التحفيزي وكفايته، انعكس ذلك إيجاباً على مستويات الرضا الوظيفي وزادت دافعيته للعمل وإنتاجيته. أما إذا ساد لديه الشعور بعدم العدالة وقصور نظام الحوافز، فإن ذلك سيؤدي حتماً إلى ارتفاع مستويات الضغوط النفسية والتوتر في بيئة عمله (القيوتي و زويلف، 1993، ص281).

2.2. الأداء الوظيفي:

على غرار مفهوم ضغوط العمل يتسم مفهوم الأداء التنظيمي* هو الآخر بالتعقيد وعدم الوضوح، إذ لا يوجد تعريف جامع مانع للأداء يمكن اعتباره مرجعاً أساسياً في الدراسات الإدارية، وذلك بسبب الطبيعة المتشعبة للصفات التي يتضمنها؛ فقد يشير الأداء إلى كفاءة المنظمة في استغلال مواردها بشكل أمثل، أو إلى معدلات الإنتاجية للمنظمة وموظفيها، أو إلى قدرتها على التكيف مع المحددات البيئية المحيطة، أو إلى مدى ملاءمة الاستراتيجيات المتبعة مع أهداف المنظمة وإمكاناتها؛ ونظراً لهذا التنوع في المفاهيم المرتبطة بالأداء التنظيمي، فإن تحديد تعريف شامل له يمثل تحدياً كبيراً، ولأن الأداء التنظيمي هو محصلة العديد من العوامل فقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهومه نذكر منها:

يجسد مفهوم الأداء التنظيمي انعكاساً لكيفية استثمار المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة الأمثل التي تمكنها من تحقيق غاياتها المنشودة، فهو يمثل محصلة تفاعل مجمل الإمكانيات والقدرات المتاحة للمنظمة من أجل بلوغ أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية في ظل المحددات والقيود الموجودة (دوسة وحسين، 2008)؛ وفي سياق آخر يعرف الأداء وفقاً لتصور درة على أنه حصيلة التفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه مزيج من السلوك والنتائج معاً، مع التركيز على إبراز أحد الجانبين سواء السلوك أو النتائج نظراً لصعوبة الفصل التام بين السلوكيات من جهة وبين الإنجازات والمخرجات من جهة أخرى؛ فالأداء يمثل المحصلة النهائية لتكامل العمليات السلوكية للفرد وانعكاساتها المترجمة في شكل نتائج وإنجازات ملموسة (درة، 2003، ص87)؛ كما يختزل Severin ذلك المفهوم بأن عرف الأداء على أنه ما يقوم به الفرد من مهام وواجبات ومسؤوليات في أثناء ممارسته لعمله وفقاً للمعدل المطلوب لإنجازها (الماضي، 2014، ص26).

* تم استخدام مفردة الأداء التنظيمي كمرادف لمفهوم الأداء الوظيفي وذلك لوجود تداخل في المفهومين.

ويربط كشواي مفهوم الأداء بدرجة بلوغ الفرد، الفريق أو المنظمة للأهداف المخطط لها بكفاءة وفعالية، فرغم التركيز على العنصر البشري، إلا أنه يجدر الإشارة بأن مدى كفاءة أداء العاملين في المؤسسة رهين بالمؤسسة ذاتها ووضوح رسالتها واستراتيجيتها وغاياتها، حيث يمكن عندئذ تحديد النتائج المرجو تحقيقها من خلال المكونات الفردية للمؤسسة المتمثلة في العاملين والعمليات اللازمة لبلوغ تلك النتائج، على أن تكون البوصلة العامة للمؤسسة محددة المعالم بدقة (كشواي، 2006، ص89)؛ يتفق هذا المضمون مع المفهوم الذي قدمه Lusthaus وزملاؤه للأداء التنظيمي، حيث ينظرون إليه على أنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المحددة في رسالتها، وذلك من خلال استخدام مستوى مقبول من مواردها التنظيمية، بهدف ضمان استمراريتها واستدامة بقائها على المدى البعيد؛ فالأداء التنظيمي يتجسد في مدى نجاح المنظمة في ترجمة رؤيتها وغاياتها إلى إنجازات فعلية على أرض الواقع، وذلك باستثمار كفاء وفعال لإمكاناتها ومواردها المتاحة، بما يكفل لها البقاء والاستمرار في بيئتها التنافسية على الأجل الطويل (Lusthaus et al; 2002, p21)؛ فالأداء بذلك هو الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات كونه يشير إلى مدى إنجاز هدف أو أهداف المنظمة (كامل، 2008، ص72).

ومن جانب آخر يرتبط الأداء التنظيمي بالمجهود الذي يبذله كل فرد في المنظمة، وفي نفس الوقت يعبر عن المستوى الذي يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب، أو الوقت المحدد للقيام به (غربي، قيرة وسلطنية، 2007، ص130)؛ وهنا يشير الأداء في هذا السياق إلى مدى إنجاز الفرد للمهام المكونة لوظيفته ودرجة إتمامه لها، حيث يعكس الأداء الكيفية التي يحقق أو يستوفي بها الشخص متطلبات الوظيفة المنوطة به؛ وغالبا ما يحدث خلط وتداخل بين مفهومي الأداء والجهد المبذول، حيث يشير الجهد إلى الطاقة التي يبذلها الفرد، في حين يقاس الأداء على أساس النتائج المحققة؛ فعلى سبيل المثال، قد يبذل الطالب جهدا كبيرا في الاستعداد لامتحان، إلا أنه قد يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عاليا بينما الأداء منخفضا (راوية، 1999، ص209).

وفقا لتعريف عاشور (1984)، يعرف الأداء التنظيمي بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. ويمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد جزئية لقياس أداء الفرد على رأسها كمية الجهد المبذول والتي تعبر عن مقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة؛ وثانيا نوعية الجهد وهنا تعني مستوى الدقة والجهد المبذول المطابق لمواصفات نوعية محددة؛ وكبعد ثالث يأتي نمط الأداء للدلالة على الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الكيفية التي تؤدي بها أنشطة العمل؛ لذلك، يتضح أن الأداء التنظيمي يتجسد في قيام الفرد بمهامه وأنشطته الوظيفية بكفاءة من حيث كمية الجهد المبذول، ونوعية هذا الجهد من حيث مطابقته للمعايير المحددة، وأسلوب أدائه لهذه المهام بشكل يتسم بالفعالية (عاشور، 1984، ص50-51).

يعرف الأداء التنظيمي وفقا لتصور المعشر على أنه السلوكيات التي يمارسها الفرد في مؤسسته بالطريقة السليمة والمثلى، مراعيًا في ذلك تحقيق الفعالية والكفاءة في أدائه الوظيفي؛ فهو يجسد الممارسات السلوكية الفعلية للموظف في محيط عمله، والتي تتسم بالاتساق مع المعايير والإجراءات المعتمدة، إلى جانب إنجاز المهام المنوطة به بنجاح من خلال تحصيل الغايات المرجوة بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة؛ بناء عليه، لا يقتصر الأداء التنظيمي على مجرد الإنجاز الوظيفي، وإنما يتعداه إلى كيفية تأديته وفق الأطر الصحيحة مع مراعاة الجوانب الفاعلة والكفؤة (المعشر، 2009، ص32)؛ في حين يعرف حلبي (2011) الأداء التنظيمي على أنه القدرة الفائقة للعاملين على الاضطلاع بالمهام والتكاليف والمسؤوليات الوظيفية المحددة المعالم والمكونات بدقة، وذلك باستغلال أدنى حد من الزمن والموارد، بغرض بلوغ أقصى مستويات الإنتاجية في ظل بنية تنظيمية تستوعب جميع المتغيرات البيئية المحيطة (حلبي، 2011، ص 24)؛ وهو المفهوم ذاته الذي تبناه السهلي في تعريفه للأداء التنظيمي على أنه المدى الأقصى لقدرات الموظفين على تحصيل غايات المناصب التي يشغلونها عبر إتمام المهام والأعباء ضمن الأطر الزمنية المحددة لها؛ حيث يتضح التركيز على الكفاءة في إنجاز الواجبات الوظيفية وتحقيق الأهداف المرسومة في الوقت المخصص، مما يعكس مفهوماً متقارباً مع تعريف حلبي للأداء التنظيمي (السهلي، 2007، ص38).

ويتضح مما سبق تعدد تعريفات الأداء التنظيمي وتباين المفاهيم المرتبطة به النابع من كثرة الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا المفهوم من زوايا مختلفة؛ فبعض الباحثين ينظرون إلى الأداء على أنه سلوك تنظيمي يعكس الممارسات والعمليات الداخلية للمنظمة، بينما يراه آخرون كحصيلة للجهود البشرية والمادية المبذولة؛ كما يصفه البعض الآخر بأنه إنجاز العمل وتحقيق الأهداف المنشودة.

3. الجانب التطبيقي:

1.3. مجتمع الدراسة وعينتها:

يضم مجتمع الدراسة جميع العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة في ولاية معسكر على مختلف نشاطاتها، أين تم توزيع (210) إستمارة إستبيان على عدد من العاملين في بعض المؤسسات الصناعية كمؤسسة قارورات الغاز ومطاحن بني شقران ببلدية الولاية، ومصنع الإسمنت ببلدية زهانة، ومؤسسة تجارية خدمية هي مؤسسة نفطال، وتم استرداد (164) استبانة بنسبة استرداد بلغت 65.5%، تم إلغاء (52) إستبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل فكان بذلك عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (112) جاءت على التقسيم التالي:

الجدول رقم (01): عدد العاملين موزعين على المؤسسات الاقتصادية المستهدفة

المؤسسات الاقتصادية	إجمالي عدد الموظفين		
	ذكور	إناث	العدد الإجمالي
مؤسسة قارورات الغاز	21	7	28
مؤسسة نفضال	27	11	38
مصنع الإسمنت بزهانة	19	5	24
مطاحن بني شقران	15	7	22
المجموع الكلي	82	30	112

المصدر: من إنشاء الباحثين إعتماً على نتائج تفريغ الاستبيانات

2.3. منهج الدراسة وأداتها:

بغرض الوصول إلى أهداف البحث قام الباحثون بإستخدام المنهج الوصفي وذلك للوقوف على تقييم واقع ما تحمله ضغوط العمل النفسية من تأثير على أداء الموظفين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر، تم إعداد استمارة استبيان تضمنت البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة المستقلة (الضغوط المهنية النفسية) والتابعة (الأداء الوظيفي)، وكذلك البيانات الديمغرافية والوظيفية.

3.3. صدق أداة الدراسة:

بعد القيام بخطوات قياس الصدق الظاهري لأداة الدراسة والتأكد من سلامتها من الأخطاء وذلك من خلال التحكيم، جاءت مرحلة التحقق من ثبات إستبانة الدراسة وذلك بإستخدام الأدوات الاحصائية المتمثلة في قياس معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) لأداة الدراسة

الجدول رقم (02): قياس معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	المجالات		
0.847	الأجر، المكافآت والحوافز التشجيعية	ضغوط العمل	1
0.860	صراع الدور		2
0.896	غموض الدور		3
0.814	العبء الكمي للعمل		4
0.712	الهيكل التنظيمي		5
0.780	الأداء الوظيفي		7

المصدر: من إنشاء الباحثين إعتماً على نتائج التحليل لبرنامج Spss

يتبين من النتائج المقدمة في الجدول رقم (02) أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال من مجالات الدراسة حيث تراوحت قيمته بين (0.712) وذلك حد أدنى لمجال الأجر والمكافآت و(0.896) كحد أعلى لعنصر صراع الدور في حين بلغت قيمة المعامل مقدار (0.780) بالنسبة للأداء الوظيفي وهي بذلك على الإجمال تجاوزت القيمة الاحصائية (0.60) المحددة وهنا دلالة

إحصائية إلى مصداقية الأداة في قياس كل من مصادر الضغوط المهنية النفسية و الأداء الوظيفي للعاملين.

4.3. وصف خصائص أفراد عينة الدراسة:

يتضمن هذا الجزء عرض البيانات المتعلقة بخصائص أفراد العينة، والمكونة من (112) موظفا وموظفة من العاملين بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية بولاية معسكر، والجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية التالية: (الجنس، الفئة العمرية، عدد سنوات الخبرة و المستوى الدراسي).

الجدول رقم (03): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	82	73.20
	أنثى	30	26.80
	المجموع	112	100
الفئات العمرية	فئة أقل من 25 سنة	10	08.90
	فئة من 25 إلى 35 سنة	48	42.90
	فئة من 36 إلى 45 سنة	36	32.10
	فئة من 46 إلى 55 سنة	15	13.40
	فئة أكثر من 55 سنة	3	02.70
	المجموع	112	100
عدد سنوات الخبرة	خبرة أقل من 5 سنوات	37	33.00
	خبرة من 6 إلى 10 سنوات	35	31.30
	خبرة بين 11 و 15 سنة	20	17.90
	خبرة بين 16 و 20 سنة	8	07.10
	خبرة أكثر من 20 سنة	12	10.70
	المجموع	112	100
المستوى الدراسي	مستوى ابتدائي	1	00.90
	مستوى متوسط	9	08.00
	مستوى ثانوي	41	36.60
	مستوى جامعي	61	54.50
	المجموع	112	100

المصدر: من إنشاء الباحثين إعتماذ على نتائج التحليل لبرنامج Spss

1. متغير النوع الاجتماعي: يلاحظ من الجدول أن عدد الذكور بلغ (82) وبنسبة مئوية بلغت (73.20%) من مجمل عينة الدراسة، كما جاء عدد الإناث (30) وبنسبة مئوية قدرت بـ(26.80%)

وهذا يبين اتجاه الذكور للعمل في المؤسسات الاقتصادية أكثر من الإناث بسبب نوع النشاط بهذه المؤسسات وخاصة الشركات الصناعية بينما تتجه الإناث إلى القطاعات الخدمية و الإدارات العمومية.

2. متغير الفئة العمرية: يلاحظ من الجدول أن عدد العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين (25 و 35 سنة) هي الفئة الغالبة بعدد (48) عامل ونسبة مئوية (42.90%)، ثم بقية الفئات العمرية التي كانت أقلها هي الفئة الأخيرة (أكثر من 55 سنة) بعدد (3) أفراد ونسبة (02.70%) وهذا يبرز مدى اعتماد هذه المؤسسات على الفئة الشبابية التي تتميز بعنصر القوة و الخبرة الذي تحتاجه هذه المؤسسات إضافة إلى اعتماد هذه الشركات على برامج التقاعد المبكر لقوتها العاملة.

3. عدد سنوات الخبرة: بالنسبة لمتغير الأقدمية في المؤسسات فيلاحظ أنه قد بلغ عدد العاملين والعاملات الذين تبلغ سنوات خدمتهم (5 سنوات فأقل) (37) فرداً ونسبة مئوية (33%) من أفراد عينة الدراسة، لأن أغلب العاملين في هذه المؤسسات هم حديثي التوظيف، وجاءت فئة العاملين الذين تبلغ سنوات خدمتهم ما بين (16 و 20 سنة) هي الأخيرة بتعداد (8) أفراد ونسبة مئوية بلغت (7.1%) وهذا يبين أن سياسة التوظيف قبل نهاية القرن الماضي كانت منخفضة جداً بسبب الوضع السياسي للبلاد وعدم الاستقرار.

4. المستوى الدراسي: بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي يلاحظ أن عدد العاملين و العاملات الحاصلين على مستوى جامعي قد بلغ (61) فرداً ونسبة مئوية بلغت (54.5%) من أفراد عينة الدراسة، كما وصل عدد العاملين والعاملات الذين لديهم مستوى ثانوي (41) فرداً بنسبة مئوية بلغت (36.6%) من أفراد عينة الدراسة، وهذا يتناسب مع نوعية الوظائف في المستوى الإداري للمؤسسات المدروسة بينما بلغ عدد من لديهم مستوى ابتدائي (1) فرد واحد فقط.

3.5. تقييم درجة الضغوط عند عينة الدراسة:

جاءت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المقدرة لدرجة ضغوط العمل النفسية لعينة الدراسة وكما يظهرها الجدول (04).

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل بدلالة أبعادها

الرتبة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	الأجر و المكافآت والحوافز التشجيعية	3.77	0.77	مرتفع
2	العبء الكمي للعمل	3.32	0.82	متوسط
3	الهيكل التنظيمي	3.27	0.90	متوسط
4	غموض الدور	3.16	0.91	متوسط
5	صراع الدور	3.05	0.88	متوسط

المصدر: من إنشاء الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل لبرنامج Spss

يبين الجدول (04) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.05) و(3.77)، حيث جاء مجال "الأجر والمكافآت والحوافز التشجيعية" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.77)

بمستوى مرتفع، أما آخر مجال بالنسبة لضغوط العمل النفسية فكان " صراع الدور " بمتوسط حسابي بلغ (3.05) بمستوى متوسط.

6.3. مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية معسكر، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (05) التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	العبارة	الترتيب	الترتيب
مرتفع	0.61	4.27	1	أنفذ الأعمال المطلوبة مني بكفاءة وفعالية	5	1
مرتفع	0.68	4.23	2	أحرص على تحسين مستوى أدائي	4	2
مرتفع	0.73	4.18	3	أراعي الدقة في الإنجاز في الوقت المحدد	13	3
مرتفع	0.63	4.16	4	ألتزم بتنفيذ الواجبات و التعليمات المنظمة لعملي	2	4
مرتفع	0.75	4.12	5	أدرك أهمية تنفيذ القرارات والتعليمات الخاصة بالعمل	19	5
مرتفع	0.86	4.10	6	أعمل على خلق والحفاظ على العلاقات الايجابية مع العاملين الذين أشرف عليهم	21	6
مرتفع	0.77	4.09	7	ألتزم بأوقات الدوام الرسمية	12	7
مرتفع	0.84	4.07	8	أعتمد على نفسي في إنجاز الأعمال	6	8
مرتفع	0.70	4.06	9	لدي القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة	14	9
مرتفع	0.75	4.05	10	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها	3	10
مرتفع	0.69	4.05	11	أحترم التسلسل الهرمي في اتصالاتي	11	11
مرتفع	0.80	3.96	12	أتعامل بفعالية مع العاملين في اقسام اخرى	20	12
مرتفع	0.99	3.95	13	لدي القدرة على تحمل مسئولية الأعباء اليومية المختلفة في العمل	18	13
مرتفع	0.80	3.95	14	أستطيع التخطيط للعمل قبل البدء فيه	1	14
مرتفع	0.89	3.93	15	أكتسب القدرة على الحوار وإدارة النقاش وأجيد التواصل مع الزملاء	15	15
مرتفع	1.06	3.82	16	أهتم بالمظهر الشخصي	9	16
مرتفع	1.02	3.80	17	أشعر بالرضا عن مستوى أدائي الوظيفي	16	17
متوسط	1.00	3.65	18	لدي إلمام بأنظمة وقوانين العمل بالمنظمة التي اعمل بها	17	18
متوسط	1.04	3.54	19	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	7	19
متوسط	1.09	3.51	20	أراعي مصلحة العمل على المصلحة الشخصية	10	20
متوسط	1.24	3.24	21	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	8	21
مرتفع		3.94		مجال الأداء الوظيفي		

المصدر: من إنشاء الباحثين إعتماً على نتائج التحليل لبرنامج Spss

يبين الجدول رقم (05) أن المتوسطات الحسابية لفقرات الأداء الوظيفي تراوحت ما بين (4.27) و(3.24)، حيث جاءت الفقرة رقم (5) " أنفذ الأعمال المطلوبة مني بكفاءة وفعالية" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.27) بدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (8) "أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.24) بدرجة متوسطة، في حين أن المتوسط لمجال الأداء الوظيفي ككل بلغ (3.94) بدرجة مرتفعة. كما يظهر من الجدول تقارب شديد في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء في الفقرات المرقمة من (1 إلى 15) وهذا ما تفسره قيم الإنحراف المعياري لهذه الفقرات الذي تراوح ما بين (0.61) إلى (0.99).

7.3. اختبار صحة الفرضية البحثية الرئيسية:

على صعيد اختبار الفرضية البحثية القائلة بأنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة بولاية معسكر"، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين، حيث أشارت نتائجه إلى جدوى نموذج الانحدار وصلاحيته للتطبيق، كما هو موضح في الجدولين التاليين:

الجدول رقم (05): ملخص نموذج الانحدار

Std, Error of the estimate	Adjusted R square	R square	R
0.499	0.04	0.048	0.220 ^(a)

a. predictors: ضغوط العمل النفسية

المصدر: من إنشاء الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل لبرنامج Spss

يتضح من النتائج التي يعرضها الجدول رقم (05) بأن معامل ارتباط ضغوط العمل النفسية كمتغيرات مستقلة والأداء الوظيفي كمتغير تابع بلغ (0.220)، وأن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.048) وعليه فإن المتغير المستقل استطاع أن يفسر فقط (4.8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وأن (95.2%) من التغيرات تعزى إلى عوامل أخرى لم يدرجها النموذج قيد الدراسة.

الجدول رقم (06): نتائج تحليل التباين (ANOVA) لقياس المعنوية الكلية لنموذج الانحدار

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
الانحدار	1.39	1	1.390	5.582	0.020 ^(a)
البواقي	27.403	110	0.249		
المجموع	28.794	111			

a. predictors: ضغوط العمل النفسية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج Spss

يظهر الجدول رقم (06) جدوى النموذج لاختبار الافتراض القائل بوجود تأثير بين الضغوط النفسية المهنية والأداء الوظيفي، واستناداً إلى قيمة (F) المحسوبة البالغة (5.582) والتي تفوق قيمتها

الجدولية، نظراً لأن مستوى الدلالة لهذا الاختبار والمقدر بـ (0.020) جاء أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبناءً على صلاحية النموذج نستطيع رفض الفرضية البحثية القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة في ولاية معسكر وتأكيد وجود أثر ضعيف ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل النفسية على الأداء الوظيفي للعينة المدروسة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتواجدة والمبحوثة في ولاية معسكر.

ولتقييم مدى تأثير أبعاد الضغوط النفسية المهنية، وبغرض استنباط نموذج أمثل، لجأت الدراسة إلى إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) بين أبعاد الضغوط النفسية كمتغيرات مستقلة والأداء الوظيفي ممثلاً بالمتوسط العام كمتغير تابع، والجدول التالي يعرض نتائج تحليل التباين للانحدار للتحقق من جدوى النموذج في اختبار أثر الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (07): تحليل التباين (ANOVA) لقياس المعنوية الكلية لنموذج الانحدار المتعدد

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
الانحدار	2.189	1	2.189	9.049	0.003 ^(a)
البواقي	26.605	110	0.242		
المجموع	28.794	111			

a. predictors: العباء الكمي للعمل / 0.076 = (R square) معامل التحديد

المصدر: من إنشاء الباحثين إعتماً على نتائج التحليل لبرنامج Spss

أظهرت النتائج الواردة في الجدول (07) تحسناً في قوة النموذج مقارنة بالنموذج السابق، حيث بلغت قيمة (F) المحتسبة (9.049) وهي أكبر من قيمتها السابقة البالغة (5.582)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) إلا أن البعد الوحيد الذي ثبت تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين من بين الأبعاد الخمسة هو العباء الكمي للعمل، وفقاً لنموذج الانحدار المتعدد التدريجي الذي استبعد الأبعاد التالية: الأجر والمكافآت والحوافز، صراع الدور، غموض الدور، والهيكل التنظيمي؛ لعدم ثبوت دلالتها الإحصائية، حيث جاءت قيم (Beta) وقيم اختبار (t) المحسوبة للمتغيرات المستبعدة غير معنوية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم (08): قيم (Beta) وقيم (t) المحسوبة للمتغيرات المستبعدة من نموذج الانحدار المتعدد

أبعاد ضغوط العمل النفسية	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
الأجر والمكافآت و الحوافز التشجيعية	0.35	0.309	0.758
صراع الدور	-(0.002)	-(0.014)	0.989
غموض الدور	0.120	1.206	0.230
الهيكل التنظيمي	-(0.048)	-(0.476)	0.635

المصدر: من إنشاء الباحثين إعتماً على نتائج التحليل لبرنامج Spss

وبذلك تبين النتائج أن ضغوط العمل النفسية ليست بكامل أبعادها تؤثر على الأداء الوظيفي في المؤسسات المبحوثة وأن البعد الوحيد الذي يعرض التأثير على الأداء الوظيفي هو بعد العبء الكمي للعمل.

8.3. نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة التطبيقية وجود مجموعة من العوامل المشكلة للضغوط النفسية على العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة في ولاية معسكر، لا سيما في محيطهم الوظيفي، من خلال التعب والإرهاق أثناء أوقات العمل الرسمية، وتراكم الأعباء والقلق المهني، ونقص المعلومات اللازمة لأداء المهام الروتينية، وتلقي التعليمات من أكثر من جهة إشرافية، وبعد اختبار الفرضية البحثية التي وضعتها الدراسة، خلصت نتائج البحث إلى ما يلي:

- أن العاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية معسكر يتعرضون لمستوى متوسط من الضغوط المهنية، أين جاءت الضغوط الناتجة عن انخفاض الأجر والمكافآت في المرتبة الأولى.
- سجل الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة بولاية معسكر مستويات مرتفعة، ويعزى ذلك لعدة أسباب أبرزها امتلاك العاملين للكفاءات والمهارات اللازمة لإنجاز المهام المنوطة بهم بفعالية، واعتماد المؤسسات الاقتصادية المستهدفة على العنصر الشبابي الساعي لتحقيق الذات وتطوير القدرات مما ينعكس على ارتفاع مستويات الأداء، إضافة إلى انضباط العاملين في الحضور والانصراف وتنفيذ الواجبات وما لذلك من أثر إيجابي على عملية تقييم الموظفين.
- كما يعتبر بعد العبء الكمي للعمل أهم منبع للضغوط النفسية المؤثرة على الأداء الوظيفي لأفراد العينة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة بولاية معسكر.
- وفي ذات السياق أثبتت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة بولاية معسكر

4. الخاتمة:

تعد الضغوطات التي يتعرض لها الفرد في حياته ذات تأثير بالغ الأهمية عليه، تبعا لشدتها وإدراكه لها وشعوره بها، فهي ظاهرة تؤدي إلى الضيق والاستياء والقلق والخوف، وجميعها مشاعر تجعل الفرد عندما تشد معاناته منها بائسا بحياته - لا يجد متعة في شيء - بل قد يتمنى التخلص منها، ونعيش في عصر يفرض علينا ضغوطات متعددة الجوانب، حيث تأتينا من نواح شتى، سواء كانت إقتصادية أو مادية أو نفسية أو حتى اجتماعية، فهي على تنوعها جميعا متمثلة فيما يتعرض له الفرد من مخاوف ومقلقات انفعالية عديدة، إلى جانب الأخطار المحيطة بنا من حروب وكوارث وصراعات منتشرة في أماكن ومناطق كثيرة.

وإذا ما اقتصر الأمر على بيئة العمل، فقد كانت ولا تزال الضغوط المهنية من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، الأمر الذي أدى إلى اهتمام كبير من قبل الدارسين لهذه المعضلة لما لها من آثار سلبية كبيرة على سلوك الأفراد وأدائهم، بما ينعكس على إنتاجية المنظمات وقدرتها على النمو والاستمرارية؛ وهذا كله يبين مدى أثر ذلك النوع من الضغوط المهنية على الحياة النفسية والاجتماعية للعاملين.

تختلف مسببات الضغوط المهنية من منظمة لأخرى، كما أن كل الأفراد يتعرضون لها باختلاف وظائفهم ومهامهم وكذا وفقا لأعمارهم وحسب الوقت الذي يتعرضون فيه إليها ومقداره، إلا أن الفروق الفردية تؤدي إلى اختلاف مستويات معاناتهم منها. ففي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العاملة بولاية معسكر كما خلصت له نتائج الدراسة الحالية، أن عاملي تلك المؤسسات المبحوثة يتعرضون لمستوى متوسط من الضغوط المهنية، حيث جاءت الضغوط الناتجة عن انخفاض الأجر والمكافآت في المرتبة الأولى بالنسبة للضغوط النفسية. ويؤدي ذلك بالتالي إلى اختلاف استجاباتهم وردود فعلهم اتجاه المواقف الضاغطة، وينعكس في سلوكياتهم داخل المنظمة، من انخفاض الروح المعنوية والدافعية، وعدم الرضا، والبطء في اتخاذ القرارات، إلا أن ذلك لم يمنع من تسجيل مستويات مرتفعة للأداء الوظيفي كما أوضحت الدراسة، ويعزى ذلك لعدة عوامل ارتبطت بطبيعة الموظفين و امتلاكهم للكفاءات والمهارات اللازمة، واعتماد المؤسسات على العنصر الشبابي الساعي لتحقيق الذات، إضافة إلى انضباطهم في العمل الذي انعكس بشكل إيجابي على تقييمهم. ومن جانب أكثر تفصيلا أوجدت الدراسة أن بعد العبء الكمي للعمل أهم منبع لهذه الضغوط النفسية المؤثرة على الأداء الوظيفي، وذلك في سياق تأكيد نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على مستوى ولاية معسكر.

وبهذا أنتت الدراسة الحالية إلى جانب الدراسات في هذا المجال إلى دراسة الضغوط المهنية بغية التعرف على القوى المسببة لها، سواء ارتبطت بطبيعة الوظيفة أو ببيئة العمل الداخلية، ومن ثم تحديد انعكاساتها السلبية وسبل معالجتها بهدف توفير الظروف الملائمة لممارسة الوظائف وزيادة الإقبال عليها وتوفير المناخ التنظيمي المناسب والصحي لأداء وظيفي أحسن، ومواصلة في هذا الصدد وقفت الدراسة الحالية على جملة هامة من الاقتراحات البحثية تهدف من خلالها إلى تسليط الضوء على جوانب في هذا الجانب المعرفي ينبغي معالجتها وإعطاءها قدر كاف من البحث والدراسة، أبرزت الدراسة أهمها في النقاط البحثية التالية:

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المتعمقة حول العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وذلك بهدف تحديد المصادر الرئيسية للضغوط المهنية والعمل على معالجتها بشكل استباقي.

- التوصية بإنشاء وحدات متخصصة في إدارة الضغوط المهنية ضمن هياكل الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، تكون مهمتها رصد وتحليل مصادر الضغوط وتقديم الحلول والبرامج الملائمة للتعامل معها.
- تشجيع المؤسسات على تبني برامج وآليات للتكيف مع ضغوط العمل، كإعادة هيكلة الأعباء الوظيفية، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين.
- العمل على تطوير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية بما يضمن العدالة في نظم الأجور والمكافآت، وفرص التطور الوظيفي، والمشاركة في صنع القرارات، وغيرها من العوامل المهمة التي قد تساهم في التخفيف من الضغوط المهنية.
- إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمؤسسات في دول أخرى، للتعرف على أفضل الممارسات في مجال إدارة ضغوط العمل وتبادل الخبرات في هذا المجال.
- تضمين مناهج التعليم العالي والتدريب المهني موضوعات تتعلق بإدارة الضغوط وتحسين الأداء الوظيفي، بهدف إعداد الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع هذه التحديات في بيئة العمل.
- وعلى ضوء ما أفرزته الدراسة من نتائج وفي حدود ما أطرته جاء ما تقدم من مقترحات، أملا على تكون محل بحث وتفحص على أن تساهم معالجتها في تعزيز البحث العلمي والممارسات العملية في مجال إدارة الضغوط المهنية والارتقاء بمستويات الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

5. قائمة المراجع:

- أبو بكر مصطفى محمود وفهد ابن عبد الله النعيم، (2007)، الإدارة الإستراتيجية وجودة التفكير و القرارات في المؤسسات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- أبو بكر مصطفى محمود، (2004)، الموارد البشرية "مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- أحمد صقر عاشور، (1984)، إدارة القوى العاملة : الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي"، الدار الجامعية.
- أحمد محمود خالد حليبي، (2011)، أثر ضغوط العمل على الأداء التنظيمي في البنوك الإسلامية بالأردن، رسالة ماجستير في إدارة العمل ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- أندرو ودي سيزلاقي و مارك جي والاس، (دون سنة)، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم احمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- باري كشواي، (2006) إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الثانية، قسم الترجمة بدار الفاروق، القاهرة، مصر.
- بربر كامل، (2008)، إدارة الموارد البشرية، اتجاهات و ممارسات"، دار المنهل اللبناني، ط1، لبنان.
- جرينبرج جيرالد و روبرت بارون، (2004)، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض.
- حسين حريم، (2004)، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، الأردن.
- محمد حسين حمادات، (2008)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1.

- حنان عبد الرحيم الأحمدى، (2006)، ضغوط العمل لدى الأطباء" المصادر و الأعراض، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة.
- خالد عليمات، (2005)، ضغوط العمل و أثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- عمر محمد خرابشة وأحمد عبد الحليم عربيات، (2007)، الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد الخامس، العدد الثاني، ص1- ص23.
- عبد الباري درة، (2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- محمد حسن راوية، (1999)، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- سمير عسكر، (1988)، متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، معهد الإدارة، الرياض، العدد 60.
- صلاح الدين عبد الباقي، (2000)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- طالب أصغر دوسة و سوسن جواد حسين، (2008)، التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الأداء التنظيمي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 69، 60-77.
- عبد الرحيم بن علي المير، (1995)، العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي و الأداء والرضا والصفات الشخصية، الإدارة العامة، المجلد 35، العدد 2.
- عبد الغفار حنفي وآخرون، (2002)، محاضرات في السلوك التنظيمي"، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر.
- العربي فراح، عبد الناصر بوتلجة، (2017)، العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، مجلة البشائر الاقتصادية، 3(4)، 155-170.
- عيسى إبراهيم المعشر، (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- علي غربي، إسماعيل قيرة وبلقاسم سلاطينية، (2007)، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة.
- ماجد اللميع حمود السهلي، (2007)، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- محمد الصيرفي، (2008)، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية.
- محمد بن عدة، العربي فراح و الحبيب ثابتي، (2017)، تأثير الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة دراسة حالة مستشفى مسلم الطيب وشلابي عبد القادر (معسكر). دراسات اقتصادية، 10(2)، 285-298.
- محمد سعيد الماضي، (2014)، ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين في البنك المركزي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- محمد قاسم القريوتي ومهدي حسن زويلف، (1993)، المفاهيم الحديثة في الإدارة، النظريات والوظائف، ط 3.
- محمود سلمان العميان، (2002)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، الأردن، ط1.
- هارون إسماعيل سلامة اللواما، (2015)، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في بلدية المفرق الكبرى، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة آل البيت، الأردن.

- Ahmed, S., & Roslan, N. F. (2016). Relationship between Job Stress and Organizational Commitment among Public Servants in Pontian, Johor. International Journal of Business, Economics and Law, Vol. 10, Issue 2, 1-6
- 10. Okamoto, K., & Teo, S. T. T. (2011). Convergence and divergence of role stress experience of locally hired Japanese and non-Japanese host country staff: a qualitative study. The International Journal of Human Resource Management, 22(1), 218–231.
- Alipour, F., & Kamaee, M. M. (2015). Examining the relationship between job stress and organizational commitment among nurses of Hospitals. Patient Saf Qual Improv. 3(4), 277-280.
- Altindag, O. (2020). Relationship between stress management and job performance in organizations. International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478), 9(2), 43–49.
- Davis Yong et Al; A study of job stress among university staff in Malaysia, European journal of social sciences, Volume 8, Number 1, 2009
- Fevre, M. L., Matheny, J. and Kolt, G.S. (2003), "Eustress, distress, and interpretation in occupational stress", Journal of Managerial Psychology, Vol. 18 No. 7, pp. 726-744.
- Hart, P.M. and Cooper, C. (2001) Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework. In: Anderson, N., Ones, D.S., Sinangil, H.K. and Viswesvaran, C., Eds., Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology, Vol. 2, Sage Publications Ltd., Thousand Oaks, 93-144.
- Lusthaus, C. et.al, (2002), Organizational Assess Ment: A Framework for Improving performance, Washington. D.C. Inter– American Development Bank & Ottawa. Canada. International Development Research center.
- Monga, O.P., Monga, A., Mahajan, V. and Monga, A. (2015) Organisational Culture, Stress and Commitment: A Study of Managers of Pharmaceutical Industry in Himachal Pradesh. Open Access Library Journal, 2: e1941.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1994). Organizational Behavior. Foundations, Realities, and Challenges (St. Paul: West Educational Publishing).