

أثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنوك التجارية

د. بورديمة سعيدة

د. زدوري أسماء

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير — جامعة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير —

08 ماي 1945 قالة

جامعة 08 ماي 1945 قالة

البريد الإلكتروني: bourdimasaida@gmail.comالبريد الإلكتروني: zedouriesma@yahoo.fr

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنك الوطني الجزائري BNA - وكالة قالة- الجزائر، وتحديد علاقة الارتباط بينهما، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- يهتم البنك الوطني الجزائري بالضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به بدرجة عالية؛

- يهتم مسؤولي البنك الوطني الجزائري بتحسين أداء المورد البشري بدرجة عالية؛

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري بالبنك الوطني الجزائري مما يحتم عليه دراستها والتعامل معها لغرض القضاء عليها.

الكلمات المفتاحية: الضغوط الوظيفية، المورد البشري، أداء المورد البشري، البنوك التجارية.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of functional pressures on the performance of the human resource in the Algerian National Bank - Algeria - and determine the correlation between them. The study reached a number of results:

- The National Bank of Algeria is concerned about the functional pressures on the individuals involved;

- Algerian National Bank officials are keen to improve the performance of the human resource to a high degree;

• There is a positive correlation between the functional pressures and the performance of the human resource in the National Bank of Algeria, which must be studied and dealt with in order to eliminate them.

Key words: Functional pressures, human resource, performance of human resources, commercial banks.

مقدمة:

تعد الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الموظفون أحد الموضوعات الرئيسية التي يركز عليها الباحثون والمفكرون في مجال الإدارة والأعمال باعتبارها من أهم التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة خاصة مع ازدياد واشتداد حدة المنافسة في الآونة الأخيرة، فوجود ضغوط كثيرة عليهم قد تؤثر على مستويات الأداء الفردي والجماعي مما ينعكس على أهداف ونتائج المنظمات بمختلف أنواعها.

وتؤثر ضغوط العمل على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، حيث من جهة قد تشعرهم بالقلق والتوتر مما ينعكس على حالتهم النفسية والجسدية وبالتالي على أداء مهامهم وأعمالهم وعلاقاتهم بالآخرين بشكل سلبي، أما من جهة أخرى فقد تنعكس بشكل ايجابي إذ تصبح بمثابة حافز ودافع للأفراد لتحسين أدائهم وتطويره وتقديم أفضل ما عندهم في العمل وهذا ما تبحث عنه جل المنظمات.

وتأتي هذه الدراسة لتحديد تأثير ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد العاملون بالبنك الوطني الجزائري BNA على مستوى أدائهم، وذلك نظرا للضغوط التي يتعرضون لها تبعا لما تتطلبه طبيعة عملهم. وهذا من خلال معالجة الإشكالية التالية:

• ما هو أثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنوك التجارية؟.

وسنحاول الإجابة عن هذا التساؤل من خلال تقسيم موضوعنا إلى أربع محاور رئيسية هي:

- ماهية الضغوط الوظيفية.
- الإطار النظري لأداء المورد البشري.
- الضغوط الوظيفية وعلاقتها بأداء المورد البشري.
- دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري.

I. الإطار المنهجي للدراسة

سنحاول من خلاله التطرق إلى الجزء المنهجي من الدراسة.

إشكالية الدراسة:

نتيجة التغيرات والتطورات البيئية التي تعمل بها المنظمات والمؤسسات المصرفية، أصبح المورد البشري يعاني من العديد من الضغوط التي من الممكن أن تعرقل من أدائه الوظيفي، وهو ما استوجب اهتمام هذه الأخيرة بموضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمورد البشري، حيث أخذت تبحث في سبل التعامل مع هذه الضغوط بالشكل الذي يزيد من أداء الأفراد العاملين على كافة المستويات الإدارية. إن هذا يطرح لدينا عدة تساؤلات يمكن صياغتها في الإشكالية التالية:

- ما هو أثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنوك التجارية؟.

أهمية الدراسة:

وبناء عليه تتجلى أهمية الدراسة في محاولتها:

1. التعرف على ماهية الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري؛
2. التطرق إلى العلاقة الموجودة بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري؛
3. إلقاء الضوء على أثر الضغوط الوظيفية وعلاقتها بأداء المورد البشري في البنك الوطني الجزائري BNA؛
4. الوصول إلى توصيات للاستفادة منها في الواقع العملي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تناول المفاهيم النظرية المتصلة بمفهوم الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي؛
2. التعرف على الضغوط الوظيفية في البنك الوطني الجزائري؛
3. التعرف على مستوى أداء المورد البشري في البنك الوطني الجزائري؛
4. توضيح أثر الضغوط الوظيفية على أداء الأفراد العاملين في البنك الوطني الجزائري؛
5. تقديم مقترحات وتوصيات للبنك الوطني الجزائري فيما يخص موضوع الدراسة.

فرضيات الدراسة:

تستند الدراسة على الفرضيات التالية:

- لا يهتم البنك الوطني الجزائري بالضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به؛

- لا يهتم مسؤولي البنك الوطني الجزائري بتحسين أداء المورد البشري؛
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري عند مستوى دلالة 5%.
- تقسيمات الدراسة:

بغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث تم تقسيمه إلى جانبين:

جانب نظري: وفيه سيتم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي لأهم ما جاء في الكتب والمراجع حول الضغوط الوظيفية وعلاقتها بأداء المورد البشري في البنوك المعاصرة.

جانب تطبيقي: وفيه سيتم الاعتماد على منهج المسح الميداني، بطريقة العينة للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حيث سيتم جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها من خلال زيارة بالبنك الوطني الجزائري:

- تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بفرضيات البحث.
- إجراء مقابلات شخصية مع المعنيين في المؤسسة محل الدراسة.

منهجية الدراسة وأدواتها:

من أجل دراسة المشكلة موضوع البحث، وتحصيل أبعادها ومحاولة اختبار صحة الفرضيات المقدمة، تنتهج هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لتحديد الحقائق، وفهم مكونات الموضوع، وإخضاعه للدراسة الدقيقة، وكذا تحليل أبعاده.

ونعتمد في ذلك، على بعض الأساليب الإحصائية، مستخدمين الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، وأدوات التحليل الإحصائية، قصد عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها. فيما تحدد مجالنا الزمني بين شهر افريل، ماي، جوان لسنة 2016، على إطار مكاني يتمثل في البنك الوطني الجزائري.

واعتمدنا في دراستنا، على مجموعة من الكتب والمقالات والأبحاث العلمية المحكمة، أما ميدانيا فقد تمت الاستعانة ببرنامج SPSS النسخة المعالجة 19.

II. الإطار المفاهيمي للدراسة

1. ماهية الضغوط الوظيفية:

1.1. تعريف الضغوط الوظيفية: هي مجموعة ردود أفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية أو في أداءهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم⁽¹⁾.
كما تعرف أيضا بأنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق⁽²⁾.

وتنتج الضغوط النفسية من كثرة العمل، والافتقار للأمان. . . ، مما يؤثر على سلوك ونفسية الفرد إما بصورة سلبية أو بصورة إيجابية. ولكن محمل الدراسات كانت تتمحور حول الجانب السلبي لما له من تأثير على المنظمات والبنوك.

وتظهر الضغوط بتواجد كل من المثير ويتمثل في البيئة أو البنك أو الفرد، وعنصر الاستجابة ويتمثل في القلق والإحباط، وعنصر التفاعل.

وقد تتولد الضغوط نتيجة أسباب مختلفة سواء كانت بيئية كالضوضاء والإضاءة الضعيفة. . ، أو تغيرات اقتصادية وسياسية وتكنولوجية تؤثر على أعمال البنوك، أو تنظيمية كالبطالة، تأثير دورات نشاط البنك على العاملين، أساليب القيادة، ضغوط الوظيفة على الفرد. . إلخ.

كما قد تتولد نتيجة أسباب تعود للدور ذاته، فقد يكون حجم العمل كبيرا، أو وجود نزاعات داخلية تتعلق بالدور والتعليمات الخاصة به. . إلخ.

وفي الأخير لا نستطيع أن نغفل الأسباب التي تتعلق بالفرد ذاته كتفاعل الموظف مع الآخرين، عدم القدرة على التواصل مع زملاءه، عدم امتلاكه المهارات الكافية التي تمكنه من التنقل بين عدة تخصصات، العنصرية في العمل، العدوانية، الجوانب الأسرية. . إلخ.

1.2. أنواع الضغوط الوظيفية: ويمكن أن نميز بين أنواع الضغوط الوظيفية وفقا لمعايير مختلفة، كما يلي:
معياري الأثر: وفقا لهذا المعيار يمكن أن نميز بين نوعين من الضغوط:

291. حسن محمد علي حسنين، السلوك الانساني في البنوك بين المنهج والتطبيق، مطابع الولاة الحديثة، القاهرة، مصر، 2003، 2004، ص 1

عبد الفتاح خليفات، شيرين المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة د-2

603. ص 2010، 2 و1، العدد 26 دمشق، المجلد

الضغوط الإيجابية: هي الضغوط النافعة والمفيدة للمنظمة التي يعمل بها فهي تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز.

الضغوط السلبية: هي الضغوط الضارة ذات الانعكاسات السلبية على كل من الفرد والمنظمة، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا في العمل.

مقياس الشدة: ونجد ثلاث أنواع من الضغوط:

الضغوط البسيطة: هي الضغوط التي تستمر لوقت قصير.

الضغوط المتوسطة: وهي تلك الضغوط التي تستمر لساعات أو لأيام.

الضغوط الشديدة: وهي الضغوط التي تستمر لوقت طويل قد يصل إلى أشهر أو سنوات.

مقياس المصدر: وصنفها بعض الباحثين مثل ماكجراث وهيجان إلى ثلاث أنواع:³

ناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته.

ناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء.

ناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وتعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

2. تأطير مفاهيمي لأداء المورد البشري:

1.2. مفهوم اداء المورد البشري: يعد الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات الحكومية ومنظمات الاعمال على حد سواء ويختلف مفهوم الاداء من باحث لآخر تبعاً لمعطيات وأهداف البحث وتبعاً للمدخل الذي ينظرون من خلاله الى الاداء فقد عرفه Robbins & Wiersema بأنه الاستخدام الافضل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق اهداف المنظمة وديمومتها والحفاظة على ميزتها التنافسية حيث ربط مفهوم الاداء هنا بالاستخدام الامثل⁴.

³ فاروق عبده فليبه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، إدارة الميم للنشر والتوزيع، الاردن، 2005، ص 308.

⁴ سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي -دراسة تحليلية استطلاعية لعينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس، 2013، ص 215.

كما عرف على أنه المنهجية والطريقة التي بواسطتها يمكن للمؤسسة الوصول إلى أهدافها التي وجدت من أجلها⁵. وعرف على أنه هو الجهد المبذول من فرد أو جماعة بمساعدة آلة أو بدون، لتحقيق هدف محدد خلال فترة زمنية معينة وذلك لتقديم خدمة أو منتج أو جزء منها، ويمكن قياس هذا الاداء أو الحكم عليه بالقبول أو الرفض⁶. وعرف أيضا بأنه ما يقدمه العاملون من مخرجات عمل وما يضيفونه ونوعية علاقاتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات⁷.

وعرف على انه الاستخدام الأمثل والهادف والكفاء للموارد (رأس المال، معدات، معلومات) وذلك لإنتاج السلع والخدمات أو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم (مواد أولية، مواد نصف مصنعة..) إلى مخرجات⁸. ومنه وما سبق يمكن القول أن الأداء هو عنصر أساسي في تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات أي قيام الفرد العامل بالمنظمة بالمهام الموكلة له لغرض تحقيق أهدافها.

2.2. أنواع أداء المورد البشري:

ويمكن تقسيم الأداء إلى:⁹

الأداء الكلي: هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية الأرباح والنمو.

الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره لعدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، ووظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق، أما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية، سياسية..

⁵ راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 373.

⁶ بسيوني محمد البرادعي، تنمية مهارات المديرين لزيادة الانتاجية وتحسين اداء العاملين، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2009، ص 39.

⁷ مروان محمد النور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الاردني، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 20، العدد 02، ص 192.

⁸ وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر، جامعة قلمة، الجزائر، 2014، ص 25.

⁹ دادي عدون، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 11، 12.

3. الضغوط الوظيفية وعلاقتها بالأداء:

1.3. تأثير ضغوط العمل على الأداء:

مصادر خارجية: من بين المصادر الخارجية التي تؤثر على أداء المورد البشري:

متغيرات اقتصادية والأداء الوظيفي: إن الضغط الاقتصادي يسبب خوف العامل من ضياع الوظيفة التي يشغلها وبالتالي ضياع طموحاته وأحلامه¹⁰.

متغيرات تكنولوجية والأداء الوظيفي: إن أي نقص في القدرة المعرفية للموارد البشرية يؤدي إلى عجز في المعارف والخيارات وعدم توافقها مع المتطلبات التكنولوجية¹¹.

متغيرات سياسية وقانونية والأداء الوظيفي: من المتوقع أن يزداد أداء المورد البشري عندما يكون هناك توجه إيجابي للدولة بحمي حقوق الموارد البشرية في المنظمة.

متغيرات اجتماعية والثقافية والأداء الوظيفي: حيث إذا كانت القيم متوافقة مع سلوك العمل في المنظمة فإنها تؤثر بالإيجاب والعكس صحيح.

سلوك المنافسين والمستهلكين والأداء الوظيفي: كثرة المنافسة تؤدي إلى زيادة المهام مما يسبب زيادة ساعات العمل وهو ما ينعكس بالسلب على أداء المورد البشري.

مصادر داخلية: من بين المصادر الداخلية التي تؤثر على أداء المورد البشري، ما يلي:

ظروف العمل: إن افتقار المنظمات والبنوك لأدنى ظروف العمل التي يجب توفرها يؤدي إلى نقص الأداء فارتفاع ساعات العملن الضوضاء، كثرة الاعمال... كلها قد تنعكس على أداء الافراد.

عبء العمل: إن انخفاض أو ارتفاع عبء العمل من شأنه أن يؤثر على أداء المورد البشري سلبا أو إيجابا، فارتفاعه يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي.

¹⁰ Susan Catrunight, Cary L. Coper, Managing Work Place, Sage Publication, 1997, p 21.

¹¹ Amanda Catrunight, Work Organisation Stress, Who Library cat a loying in application date, United King Dom, p 06.

الهيكل التنظيمي: إن وجود هياكل تنظيمية جامدة لا تتغير مع التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو مع التغيرات التي تقوم بها المؤسسة الداخلية تؤدي إلى إعاقه عملية الاتصال بين مختلف الأقسام والوحدات الداخلية للمؤسسة بالإضافة إلى سوء تنظيم وتسيير الإدارات¹².

مصادر مرتبطة بالشخصية: وتتمثل في:

نمط الشخصية: تختلف الموارد البشرية من حيث شخصيتها وإدراكها لخصائص بيئة العمل وهو ما يؤدي إلى اختلاف نمط السلوك الذي تتبعه، حيث توجد الشخصية التي لديها القدرة العالية على المناقشة والقيادة وتتميز بعدم الصر والمرونة مع الانغماس في العمل وهذا النوع يفضل الحياة الضاغطة. كما يوجد نوع آخر يتميز بالبطء في التحرك ولا يربح في التنافس ولا يتعجل في تحقيق الأهداف.

الحالة النفسية والجسدية: يؤثر الضغط النفسي والمعنوي على العمل فالأوامر التي يتلقاها المورد البشري لها دور في توليد ضغوط نفسية مما ينعكس بالسلب على الأداء الوظيفي¹³.

2.3. أساليب التعامل مع ضغوط العمل:

تعددت اساليب علاج الضغوط منها ما يتم على مستوى الفرد ومنها ما يتم على مستوى المنظمة كما يلي:

التعامل على مستوى الفرد: يحتاج كل فرد إلى إدارة الضغوط التي يتعرض لها بما يتناسب مع موقفه وظروفه الشخصية. فتجنب الضغوط يؤدي إلى الدخول في حلقة مفرغة، لهذا من الأفضل السعي نحو تخفيضها باستخدام الوسائل التالية:

- تحديد مؤشرات الضغوط بمتابعة أوقات بدء الضغوط وأوقات زيادتها، ومدى شدتها وأسبابها. . إلخ.
- تعديل مسببات الضغوط عن طريق حل المشكلة واتخاذ القرارات المناسبة.
- تغيير إدراك الفرد للضغوط بزيادة الفعالية الذاتية والتقدير الذاتي من خلال الاعتياد على وضع الأهداف الشخصية والدافعية الذاتية وتحليل المواقف ومراجعة النواحي الإيجابية وزيادة التفاؤل.
- تحسين مرونة التكيف بالصمود أمام الضغوط وتوليد طاقة إرادية.

¹² Work Stress and job Performance, Catalogue Statistics Canada, 2000, p 05.

¹³ Robert .M. Fried, Itress Management for success in the workplace, Edition Printed , USA, 2008, p 017.

- تطوير المهارات الوظيفية كمهارات العمل والمهارات الاجتماعية منها القدرة على حل المشكلات والتحكم في الانفعالات والغضب والعصبية. . إلخ.
 - تطبيق إدارة الوقت.
 - التدريبات الرياضية والاهتمام بالجانب الصحي والنفسي والذهني حيث أثبتت الدراسات ان الاشخاص الذين يمارسون الرياضة مثل المشي والركض أقل عرضة لضغوط العمل من غيرهم¹⁴.
 - التدريب على الاسترخاء والتأمل الروحي وتذكر القيم الدينية وفضائلها.
 - التقرب من الأصدقاء والزملاء والمشرفين والأسرة وغيرهم بهدف تقليل الضغوط والحصول على المساندة.
 - تقليل السلوكيات والعادات المؤدية للإحباط.
 - الابتعاد عن مسببات الضغوط كالانتقال إلى إدارة أخرى أو فرع آخر.
- التعامل على مستوى المنظمة او البنك: هناك بعض الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستعملها البنوك في سبيل تقليل الضغوط الوظيفية منها:
- تطوير نظم الاختيار والتعيين : فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.
 - برامج مساعدة العاملين: وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين بتوفير فريق متكامل من الاطباء والأخصائيين النفسيين.
 - نظم الحوافز وتقييم الأداء: ان احساس الفرد بأن ادائه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته الى حد كبير.
 - الانشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من اللفة بعيدا عن رسميات العمل¹⁵.

¹⁴ العميان محمود سليمان السلوك التنظيمي لمنظمات الاعمال دار وائل للنشر، ط4، الاردن، 2008، ص 169.

¹⁵ سحراء أنور حسين، مرجع سبق ذكره، ص 214، 215.

- نظم وقنوات الاتصال : ان توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل. ويشعر العاملون بالمنظمة ان شكاويهم تصل الى اعلى مستوى . وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.
- تطبيق برامج لمساندة ورعاية موظفي البنك بالتركيز على الجوانب البدنية والذهنية. " ولأن البنوك ليست دور للرعاية الاجتماعية فإن تلك البرامج هدفها في النهاية هو أن تعود عليها بالفائدة والكسب" ¹⁶.
- توفير برامج التوجيه النفسي حيث تساعد الفرد على اختيار حل للمشكلة وتوجيه ذاته دون الاعتماد على الآخرين والتكيف مع المواقف الراهنة والنمو وظيفيا.
- تصميم وظائف ذات معنى: تفقد الكثير من الوظائف قيمتها ومعناها لبعض الاسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في اداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها ويكون العلاج والوقاية من خلال تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى ¹⁷.

III. دراسة ميدانية لبنك الوطني الجزائري -BNA-

لقد قمنا باجراء هذه الدراسة على بنك الوطني الجزائري BNA (وكالة قلمة)، كمحاولة منا لاسقاط الجانب النظري على الواقع.

1. المنهج والأدوات المستخدمة:

1.1. مجتمع الدراسة وعينته: يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في بنك الوطني الجزائري، وهو جزء من النظام المصرفي الجزائري، يندرج ضمن دائرة البنوك التجارية وقد تم توزيع أداة الدراسة على 66 موظف وموظفة بطريقة عشوائية نسبية بوكالة قلمة. هذا وقد بلغ مجموع الإستبانات التي تم استردادها 64 و 02 غير مسترجعة، منها 58 صالحة و 06 غير صالحة للاستعمال. وتعتبر العينة ممثلة للمجتمع الذي سحبت منه بطريقة ملائمة وكافية وبالتالي فإنه يمكن تقييم نتائج هذه الدراسة ضمن هذا الإطار.

1.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

¹⁶ احسن محمد علي حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 323.

عثمان مريم، اطروحة بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، جامعة منتوي قسنطينة، ¹⁷ الجزائر، 2010، ص 75.

إن اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب اعتمد بالدرجة الأساس على طبيعة البيانات المتوفرة والهدف من التحليل، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على برنامج SPSS (Statistical Packadge Fr Social Science) حزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية، ومن خلال هذا البرنامج تم استعمال بعض الادوات الاحصائية المعروفة كالنسب المئوية قصد تحليل الاعداد إلى نسب بغرض التعليق عليها، المتوسط الحسابي وتم استخدامه لقياس متوسط الاجابات افراد العينة للتعرف على مواقفهم ضمن سلم ليكارت.

2. عرض وتحليل الاستثمار وتقييم النتائج:

بعد إسترجاع الإستثمارات الموزعة على أفراد العينة المكونة لمجتمع الدراسة، وقبل تحليل إجابات المستجوبين وإستخلاص النتائج، قمنا بإتباع الإجراءات المتمثلة في: صدق أداة الدراسة وثباتها، وتبيان أساليب معالجة البيانات إحصائيا، خصائص عينة الدراسة.

1.2. ثبات أداة الدراسة: تم إختبار صدق أداة البحث وقياسها من خلال إختبار ألفا كرونباخ، وذلك لقياس مستوى ثبات أداة القياس من ناحية الإتساق الداخلي للعبارات.

الجدول رقم (1): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

محاور الإستثمار	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المحور الأول	12	0.761
المحور الثاني	12	0.748
كامل الإستثمار	24	0.848

المصدر: من إعداد الباحثان بإستعمال spss

إن قيمة الفا كرونباخ لكامل الإستثمار عالي جدا حيث بلغ نسبة 84.8 % وهذا يدل على أن الإستثمار تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الإعتماد عليها في الدراسة.

2.2. خصائص عينة الدراسة: للتعرف على توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية، ثم

حساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (2): التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	35	60.34
	أنثى	23	39.65
السن	35-25	12	20.68
	45-35	26	44.82
	أكثر من 45	20	34.50
الوظيفة	مدير فرع	03	05.17
	مسؤول	14	24.13
	موظف	41	70.68
المؤهل	متوسط	00	00
	ثانوي	10	17.24
	معهد تكوين	00	00
	جامعي	39	67.24
	دراسات عليا	09	15.51
الخبرة	أقل من خمس سنوات	14	24.13
	من 5 إلى 10 سنوات	25	43.10
	أكثر من 10 سنوات	19	32.75
	المجموع	58	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على برنامج spss

الجنس: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور قد بلغت 60.34% من إجمالي العينة في حين نسبة الإناث 39.65% .

السن: كما يبين الجدول أعلاه أن أغلب عينة الدراسة تتوزع أعمارهم بين 35-45 بنسبة 44.82% وهذا دليل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب متوسطي العمر، وبلغت الفئة العمرية ما بين 25-35 نسبة 20.68%، في حين الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بلغت النسبة 34.50% من عينة الدراسة، وتعتبر ذات أهمية لأنها تمثل مرجع للعاملين الجدد وهذا بحكم أقدميتهم وخبرتهم في وكالة البنك الوطني الجزائري.

الوظيفة: يظهر من الجدول أن عينة الدراسة توزعت من حيث الوظيفة الحالية على ثلاث فئات، وقد جاء الموظفين في المرتبة الأولى بنسبة 70.68% من إجمالي عينة الدراسة، ولقد احتلت فئة مسؤول المرتبة الثانية بنسبة 24.13%، بينما فئة المدير في المرتبة الثالثة بنسبة 05.17% من إجمالي عينة الدراسة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن الموظفين هم الأكثر عددا في البنك، وذلك لطبيعة الخدمات المقدمة التي تتطلب اتصال مباشر مع الزبائن.

المؤهل: يظهر من الجدول أن عينة الدراسة توزعت من حيث المؤهل العلمي على خمس فئات، وقد جاءت فئة جامعي في المرتبة الأولى بنسبة 67.24% من إجمالي عينة الدراسة، ولقد احتلت فئة المستوى الثانوي المرتبة الثانية بنسبة 17.24%، وجاءت فئة دراسات عليا في المرتبة الثالثة بنسبة 15.51%، وفئة متوسط في المرتبة الأخيرة 00% مع الفئة معهد تكوين 00% وهذا ما يدل على اهتمام البنك باستقطاب الموظفين حاملي مؤهل علمي عالي.

الخبرة: يتضح من الجدول أن النسبة سنوات الخبرة في العمل بالنسبة للموظفين الذين لهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات بلغت 24.13% و 43.10% ممن لديهم سنوات خبرة من 5-10 سنوات، بينما بلغت نسبة 32.75% ممن لديهم أكثر من 10 سنوات، وهي تدل على أن نسبة العمال القدامى للبنك والذين يمتلكون المعرفة والخبرة في مجال تخصصاتهم، مما يمكنهم من أداء وظائفهم بشكل جيد.

3.2. التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان:

الجدول رقم 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الاستمارة:

رقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	T	Sig	مستوى
المحور الأول: مسببات الضغوط الوظيفية						
البعد الأول: مسببات البيئة الخارجية						
1	كثيرا ما اقلق حيال الحالة الاقتصادية التي يمر بها البلد	4,14	0,712	44,260	0.000	عالية
2	يشعروني التغير في السياسات والقوانين السائدة في البلد بالقلق	4,17	0,704	45,116	0.000	عالية
3	إن ظهور التكنولوجيات الحديثة يسبب لي عجزا معرفيا	2,95	0,999	22,484	0.000	متوسطة
4	إن قيم وقواعد السلوك السائدة في البنك لا تتماشى مع قيمي	3,34	1,069	23,835	0.000	متوسطة

وسلو كاتي					
الجموع	3,65	0,530	52,492	0.000	عالية
البعد الثاني: مسببات بيئة العمل					
5	أجواء العمل تتسم بالقلق ولا توجد أوقات للراحة	3,72	1,073	26,441	0.000
6	كمية العمل الموكلة إلى أكبر من اللازم	3,72	0,833	34,033	0.000
7	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية	4,02	0,737	41,497	0.000
8	التجهيزات المكتبية لا تتناسب مع عملي	3,74	1,052	27,077	0.000
الجموع	3,80	0,628	46,114	0.000	عالية
البعد الثالث: مسببات لها علاقة بالفرد					
09	أنا كثير القلق والتوتر وسريع الغضب	3,45	0,940	27,943	0.000
10	أنا لا أجيد التوفيق بين ما أقوم به والوقت اللازم لذلك	3,90	0,852	34,829	0.000
11	تؤثر مشاكل العائلة على التركيز على عملي	3,59	0,956	28,576	0.000
12	أنا أكره الانتظار وأعاني من القوضى	4,10	0,831	37,598	0.000
المجموع	3,76	0,657	43,554	0.000	عالية
المحور الثاني: أداء الموارد البشرية					
البعد الأول: المهام والأدوار					
13	أقوم بأداء أعمال على أكمل وجه	4,26	0,715	45,375	0.000
14	أبذل مجهود كبير في أداء عملي	4,45	0,567	59,715	0.000
15	إن معدل أخطائي في العمل أقل من زملائي	3,83	0,798	36,540	0.000
16	انجز أعمالا تفوق توقع رؤسائي	4,16	0,721	43,911	0.000
الجموع	4,17	0,450	70,665	0.000	عالية
البعد الثاني: معنويات العاملين					
17	يوجد تواصل كبير بين الإدارة والموظفين	3,84	0,854	34,274	0.000
18	يشجعني التحفيز المعنوي على العمل بشكل أفضل	4,02	0,688	44,467	0.000
19	نوع الوظيفة التي اعمل بها يتماشى مع قدراتي	4,10	0,831	37,598	0.000
20	بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق عملي	3,95	0,826	36,424	0.000
الجموع	3,98	0,450	67,351	0.000	عالية
البعد الثالث: تنمية وتطوير الاداء					
21	أحظى بتقدير رؤسائي عندما انجز عملا بشكل جيد	4,10	0,831	37,598	0.000
22	يهتم البنك بتنمية قدرات العاملين	3,97	1,008	29,957	0.000
23	توزيع العمل بين العاملين يتسم بالعدالة	3,83	0,841	34,678	0.000
24	سبق وإن قدمت افكارا ساهمت في تطوير ادائي	4,05	0,759	40,650	0.000

عالية	0.000	57,668	0,527	3,99	الجموع
-------	-------	--------	-------	------	--------

المحور الأول: مسببات الضغوط الوظيفية

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 02 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 4,17، وإنحراف معياري قدره 0,704، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 45,116 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس قلق الموظفين من التغير في السياسات والقوانين السائدة في البلد.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 01 احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عالي 4,14، وإنحراف معياري قدره 0,712، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 45,116 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس قلق الموظفين حيال الحالة الاقتصادية التي يمر بها البلد.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 012 احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عالي 4,10، وإنحراف معياري قدره 0,831، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 37,598 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن الأفراد يكرهون الانتظار ويعانون من سوء التنظيم والفوضى.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 03 احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عالي 2,95، وإنحراف معياري قدره 0,999، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 22,484 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد يساوي درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن ظهور التكنولوجيات الحديثة يسبب للأفراد العاملين عجزاً معرفياً.

المحور الثاني: أداء المورد البشري

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 14 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 4,45، وإنحراف معياري قدره 0,567، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 59,715 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة

لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية جدا من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن الأفراد العاملين يبذلون مجهودا كبيرا في أداء عملهم.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 13 احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عالي 4,26، وإنحراف معياري قدره 0,7150، وقيمة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 45,375 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم على أكمل وجه.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 16 احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عالي 4,16، وإنحراف معياري قدره 0,7210، وقيمة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 43,911 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن الافراد ينجزون أعمال تفوق توقع رؤسائهم.

يتبين من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 23 احتلتا المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عالي 3,83، وإنحراف معياري قدره 0,8410، وقيمة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 34,678 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرتين التي تعكس أن توزيع العمل بين العاملين يتسم بالعدالة.

*إختبار فرضيات الدراسة:

إختبار الفرضية الأولى:

- H_0 : لا يهتم البنك الوطني الجزائري بالضغط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به؛
 - H_1 : يهتم البنك الوطني الجزائري بالضغط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به؛
- عند مستوى معنوية 0,05 من أجل فحص هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي وإختبار T .

الجدول رقم (4): المتوسط الحسابي وإختبار T للفرضية الأولى

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
مسيبات ضغوط العمل	3,74	0,476	59,793	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الاهتمام بالموارد البشري قد بلغ 3,74 وبانحراف قدره 0,476، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 59,793، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن البنك الوطني الجزائري يولي أهمية كبيرة للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به؛

اختبار الفرضية الثانية:

- H_0 : لا يهتم مسؤولي البنك الوطني الجزائري بتحسين أداء المورد البشري؛
 - H_1 : يهتم مسؤولي البنك الوطني الجزائري بتحسين أداء المورد البشري؛
- عند مستوى معنوية 0,05 من أجل فحص هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي واختبار T.

الجدول رقم(5): المتوسط الحسابي واختبار T للفرضية الثانية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
أداء المورد البشري	4,04	0,409	75,192	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الاهتمام بالموارد البشري قد بلغ 4,04 وبانحراف قدره 0,409، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 75,192، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن مسؤولي البنك الوطني الجزائري BNA يهتمون بتحسين أداء المورد البشري؛

إختبار الفرضية الثالثة:

• H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري عند مستوى دلالة 5%.

• H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري عند مستوى دلالة 5%.

الجدول رقم (6): معامل التحديد ومعامل الارتباط

معامل الارتباط R		0,784	
معامل التحديد R^2		5,865	
قيمة F: 28,692		مستوى المعنوية 0.000	
عند: $\alpha = 0.05$			
المتغير	معاملات غير موحدة	معاملات موحدة	
		Beta بيتا	قيمة t
الثابت	2,102	,291	7,221
المتغير المستقل: المحور الأول	0,134	,069	1,945
مسببات البيئة الخارجية			
مسببات بيئة العمل	-0,136	,076	-1,792
مسببات ناتجة عن الفرد	0,523	,074	7,032

المتغير التابع: أداء المورد البشري المصدر: من إعداد الباحثان بإستعمال spss

يظهر من الجدول أن معامل التحديد R^2 قد بلغ 5,865 والذي يشير إلى تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع بنسبة 58.65% وأن باقي النسبة والمقدرة 36.80% من التأثير في المتغير التابع ترجع إلى عوامل أخرى، كما تشير قيمة F التي بلغت 28,692 بمستوى ثقة 95% إلى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتشير قيمة معامل الارتباط R التي بلغت 0,784 إلى وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين.

بلغت مستوى المعنوية للمتغير المستقل 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 الأمر الذي يدل على معنويتها إحصائياً وهو ما يشير إلى أهمية هذا المتغير في تفسير المتغير التابع، ومما سبق من التحليل يمكننا من قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري عند مستوى دلالة 5%.

ومن خلال ما سبق نستنتج معادلة الانحدار التالية: $Y = a + b X_1 + c X_2 + d X_3$

أداء المورد البشري = 2,102 + 0,134 مسيبت البيئة الخارجية - 0,136 مسيبت بيئة العمل + 0,523 مسيبت ناتجة عن الفرد

نتائج الاستبيان: من خلال دراستنا التي قمنا بها والتي شملت على عينة من موظفي البنك الوطني الجزائري، توصلنا إلى العديد من النتائج نوجزها في:

- لا يهتم البنك الوطني الجزائري بالضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به؛
- لا يهتم مسؤولي البنك الوطني الجزائري بتحسين أداء المورد البشري؛
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري عند مستوى دلالة 5%.

- يهتم البنك الوطني الجزائري BNA بالضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الافراد العاملين به: لقد اتضح من الدراسة الميدانية ان البنك الوطني الجزائري يولي اهمية كبيرة للضغوط الوظيفية ويظهر ذلك واضح من خلال اجابات الموظفين الذين أقرروا بأهتمام البنك بالضغوط التي تواجههم وبذله مجهودات معينة في سبيل تقليلها.

- يهتم مسؤولي البنك الوطني الجزائري BNA بتحسين أداء المورد البشري: من خلال الدراسة الميدانية يمكن القول بأن البنك الوطني الجزائري يهتم بتحسين أداء المورد البشري من خلال تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم فضلا عن الأساليب والطرق الأخرى لتحقيق ذلك.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري: إن البنك يهتم بتقليل الضغوط الوظيفية بعدة طرق وأساليب وذلك لغرض تحقيق رضا الموظفين وتحسين اداءهم وبالتالي أداء البنك ككل، حيث هناك ارتباط ايجابي وقوي ومتفاوت بين أبعاد مسيبت الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري العامل بالبنك حيث يظهر بعد المسيبت الناتجة عن الفرد أكثر الأبعاد ارتباطا باداء المورد البشري بمعامل ارتباط قدره 0,523 يليه بعد مسيبت البيئة الخارجية 0,134 ويليه بعد البنية مسيبت بيئة العمل بمعامل ارتباط 0,136.

خاتمة:

إن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عدة عوامل نابعة من مصادر تتعلق بالبيئة الخارجية والبيئة الداخلية والحياة الشخصية لأفراد البنك. ويجب على المنظمة أن تدرك وتحدد بدقة الضغوط التي يتعرض لها أفرادها وذلك لغرض تقليلها بتهيئة المناخ المناسب للعمل واختيار الطرق والأساليب المناسبة التي تساعد في عملية تخفيف هذه الضغوط لما لذلك من تأثير على الأداء الفردي والتنظيمي.

. ومن خلال دراستنا الميدانية لبنك الوطني الجزائري -وكالة قالمه-، كعينة للدراسة بغية إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، فقد لاحظنا أن هذا البنك بتقليل آثار الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري. وفي هذا الإطار ندرج بعض التوصيات تتمثل في:

- توجد أشكال مختلفة من الضغوط الموجودة في العمل منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي؛
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط الوظيفية وأداء المورد البشري حيث تساهم الضغوط في إبراز السلوك الإبداعي والابتكاري؛
- الاهتمام بالمورد البشري من خلال توفير البيئة المناسبة للعمل وتخفيفه وتكوينه وتوفير كل الضروريات له؛
- التقرب من الموظفين من خلال الحوار معهم للتعرف على الضغوط التي يواجهونها في العمل لتقليلها في المستقبل؛
- توظيف بعض الأساليب كغدارة ثقافة البنك، تحديد وتوضيح القيم التضامنية السائدة فيها بحيث تحاول أن تطبق هذه القيم مع قيم الأفراد وتوقعاتهم من البنك؛
- تحليل المهام والوظائف لغرض تفادي التكرار والخلط في الأدوار بين الموظفين.

الهوامش والمراجع:

- ¹ حسن محمد علي حسنين، السلوك الانساني في البنوك بين المنهج والتطبيق، مطابع الولاية الحديثة، القاهرة، مصر، 2003، 2004، ص 291.
- ² د. عبد الفتاح خليفات، شيرين المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 1 و 2، 2010، ص 603.
- ³ فاروق عبده فليبه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، إدارة الميكن للنشر والتوزيع، الاردن، 2005، ص 308.
- ⁴ سحره أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي -دراسة تحليلية استطلاعية لعينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس، 2013، ص 215.

- ⁵ راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 373.
- ⁶ بسيوني محمد البرادعي، تنمية مهارات المديرين لزيادة الانتاجية وتحسين اداء العاملين، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2009، ص 39.
- ⁷ مروان محمد النسور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الاردني، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 20، العدد 02، ص 192.
- ⁸ وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر، جامعة قلمة، الجزائر، 2014، ص 25.
- ⁹ دادي عدون، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 11، 12.
- ¹⁰ Susan Catrunight, Cary L. Coper, Managing Work Place, Sage Publication, 1997, p 21.
- ¹¹ Amanda Catrunight, Work Organisation Stress, Who Library cat a loying in application date, United King Dom, p 06.
- ¹² Work Stress and job Performance, Catalogue Statistics Canada, 2000, p 05.
- ¹³ Robert .M. Fried, Itress Management for success in the workplace, Edition Printed , USA, 2008, p 017.
- ¹⁴ العميان محمود سليمان السلوك التنظيمي لمنظمات الاعمال، دار وائل للنشر، ط4، الأردن، 2008، ص 169.
- ¹⁵ سحرء أنور حسين، مرجع سبق ذكره، ص 214، 215.
- ¹⁶ حسن محمد علي حسنين، مرجع سبق ذكره، ص 323.
- ¹⁷ عثمان مريم، أطروحة بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، جامعة منتوي قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 75.