

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية

أ. م. شفاء محمد علي
الباحث/ وسام ابراهيم موسى
قسم الادارة الصناعية / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد

المستخلص

تناول هذا البحث موضوع ضغوط العمل الذي يُعد من الموضوعات المهمة، بهدف التعرف على واقع (أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية) من خلال بيان وجود علاقة الارتباط والتأثير من عدمها وبيان قوة هذه العلاقة وتأثيرها في حالة وجودها. وتم تقديم اطار نظري لمتغيري البحث وابعادهما الفرعية، أما الجانب العملي فقد تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (٦٢) شخص من العاملين في الشركة موزعين على عدة اقسام فيها.

تكونت الاستبانة من مجموعتين من الاسئلة، الاولى هي للمعلومات العامة أما الثانية فهي لقياس متغيري البحث المتمثلة في المتغير المستقل وهو ضغوط العمل والذي تم قياسه بمجموعة أسئلة تدرج ضمن (١١) بعداً بعضها لضغوط العمل الداخلية وهي (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، التكنولوجيا، الهيكل التنظيمي، المسؤولية آزاء الاخرين) والبعض الآخر للضغوط الخارجية وهي (الظروف الاقتصادية، الظروف السياسية، الظروف الاجتماعية، الظروف الثقافية). أما المتغير التابع فهو أداء العاملين والذي تمثل في ستة ابعاد هي (الانتاجية، دوران العمل، غياب العاملين، الابتكار، الجودة، الرضا الوظيفي).

وبعد جمع وتفرغ ومعالجة البيانات بالبرنامج الاحصائي (SPSS) أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية لضغوط العمل في أداء العاملين، وكذلك وجود تأثير ايجابي لضغوط العمل في أداء العاملين، وفي ضوء النتائج توصل الباحث لاستنتاجات قدم على اساسها توصيات من أهمها :

- يوصي الباحث الادارة العليا بتفويض العاملين صلاحيات اوسع لغرض تسهيل أنجاز الاعمال بشكل اكثر انسيابية.

- تقسيم الاعمال بشكل عادل على العاملين في الشركة المبحوثة.

- وضع نظام حوافز للعاملين في الشركة لغرض تحسين مستواهم المعاشي.

كما اقترح إجراء بحوث تخص ذات الموضوع بقطاع اخر وكذلك إجراء بحوث لابعاد اخرى لضغوط العمل واداء العاملين.

المصطلحات الرئيسية للبحث / ضغوط العمل - أداء العاملين.



**أولاً : مشكلة البحث**

ينجم عن ضغوط العمل آثار مما زادت الحاجة لدراسة هذا الموضوع طالما ان، لضغوط العمل اثار سلبية على سلوك الافراد ومستوى ادائهم، بالرغم من الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه (KELLY:1994,26). وتحفزه للعمل.

وفي ضوء ما تقدم اعلاه يمكن تشخيص مشكلة البحث كما يلي :

- ١ - هل يدرك العاملين في الشركة أهمية ضغوط العمل ؟
- ٢ - هل تهتم إدارة الشركة بقياس مستويات الاداء للعاملين ؟
- ٣ - هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين ؟ من جانب ابعاد ضغوط العمل الداخلية المتمثلة (صراع الدور، غموض الدور، تحمل الفرد اعباء أكثر أو اقل مما يجب، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا، المسؤولية آزاء الاخرين) وكذلك ضغوط العمل الخارجية المتمثلة بالابعاد (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية) وابعاد أداء العاملين المتمثلة (أنتاجية، دوران العمل، الابتكار، الرضا الوظيفي، الجودة، تغيب العاملين).
- ٤ - الى اي مدى تسهم ضغوط العمل الايجابية في رفع الاداء.
- ٥ - الى اي مدى تسهم ضغوط العمل السلبية في انخفاض الاداء.

ثانياً : أهمية البحث

يسعى الاهتمام بضغوط العمل إلى تحسين الأداء في أي منظمة مهتمة بهذا الأمر تجد ذاتها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عاملها وفاعلية إنجازهم، ومعنى ذلك أنها تقوم بعملية مراجعة تحليلية شاملة لنظامها، فتطور نواحي القوة فيه، وتحاول تخطي نواحي الضعف فية لتطوير أداء العاملين، إلى جانب تطوير مهارات المدير وإدراكه للعوامل التي تؤثر على فعالية أداء العاملين.

تظهر أهمية البحث من خلال الفائدة التي تعود على كلا من :

- ١ - الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية.

يلقي هذا البحث الضوء على العديد من المشكلات التي تواجه الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة لها والتي تتماشى مع طموحات العاملين وقدراتهم.

- ٢ - المهتمين بالدراسة.

يسهم هذا البحث بتسليط الضوء على تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين، وفي هذا اثناء للمعرفة العلمية وفتح مجال للباحثين المتخصصين في مجال دراسة السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي لاجراء المزيد من الدراسات وتثقيف الشركات بانتهاج الطرائق الصحيحة في اداء الاعمال.

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية

٣ - المجتمع.

يعد هذه البحث من البحوث التي تناولت تأثير ضغوط العمل الداخلية والخارجية للعاملين واثرا في اداء العاملين بشكل عام وابعاد اداء العاملين الفرعية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، وفي هذا المجال يسعى الباحث لتقديم نموذج من البحث الذي يحقق المستويات المقبولة من ضغوط العمل على العاملين وبذات الوقت يؤدي الى أداء افضل في انجاز الاعمال الذي بدوره يحقق التطور والرخاء للمجتمع.

ثالثا : أهداف البحث

تنصب اهداف هذا البحث على الاتي :

- ١ - تقديم اطار نظري لكل من متغيري البحث (ضغوط العمل، أداء العاملين).
- ٢ - التعرف على انواع ضغوط العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية الايجابية والسلبية لتدعيم كل ماهو ايجابي ومعالجة كل ما هو سلبي، ودراسة اداء العاملين فيها.
- ٣ - تشخيص وتحديد الارتباط والتاثير بين ابعاد ضغوط العمل وأداء العاملين.
- ٤ - المساهمة المتواضعة في تقديم آليات تساعد الشركة المبحوثة في معالجة ضغوط العمل السلبية واستثمارها بشكل ايجابي لتعزيز ورفع أدائها.

رابعاً : حدود البحث

يقتصر البحث الحالي على الحدود الاتية :

الحدود الموضوعية : يشمل البحث على متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع وهما كالاتي :

١- المتغير المستقل : ضغوط العمل. وتنقسم الى :

- أ - ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور، غموض الدور، تحمل الفرد اعباء اكثر مما يجب او اقل مما يجب، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا، المسؤولية آراء الاخرين).
 - ب - ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية).
 - ٢- المتغير التابع : الاداء (الانتاجية، دوران العمل، الابتكار، الجودة، الرضا الوظيفي، تغيب العاملين).
- الحدود المكانية : مقر الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية في بغداد.
- الحدود البشرية : عينة عشوائية بسيطة بنسبة ١٠ % من حجم المجتمع من العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية.

الحدود الزمنية : امتد البحث للمدة من ١٧ / ٩ / ٢٠١٣ ولغاية ٢٠ / ١ / ٢٠١٤.

خامساً فرضيات البحث : hypotheses research

- ١ - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل و أداء العاملين.
- ٢ - يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين ابعاد ضغوط العمل واداء العاملين.
- ٣ - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وابعاد اداء العاملين.
- ٤ - توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وابعاد اداء العاملين.

سادساً :- وصف بيانات عينة البحث

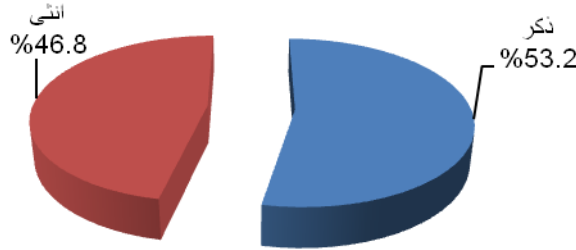
تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة ١٠ % من حجم المجتمع البالغ (٦٢٣) موظف في مقر الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية في بغداد من اختصاصات مختلفة.

١- حسب النوع الاجتماعي

جدول (١) يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

النسبة	العدد	الجنس
٥٣.٢%	٣٣	ذكور
٤٦.٨%	٢٩	إناث
100.0%	٦٢	المجموع

شكل (١) يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي



نلاحظ من خلال الجدول رقم (١) والشكل رقم (١) بأن نسبة المبحوثين الذين جرى اختيارهم بحسب الجنس كانوا من الذكور (٥٣.٢%) اما الاناث فكانت نسبتهم (٤٦.٨%).

٢- حسب العمر

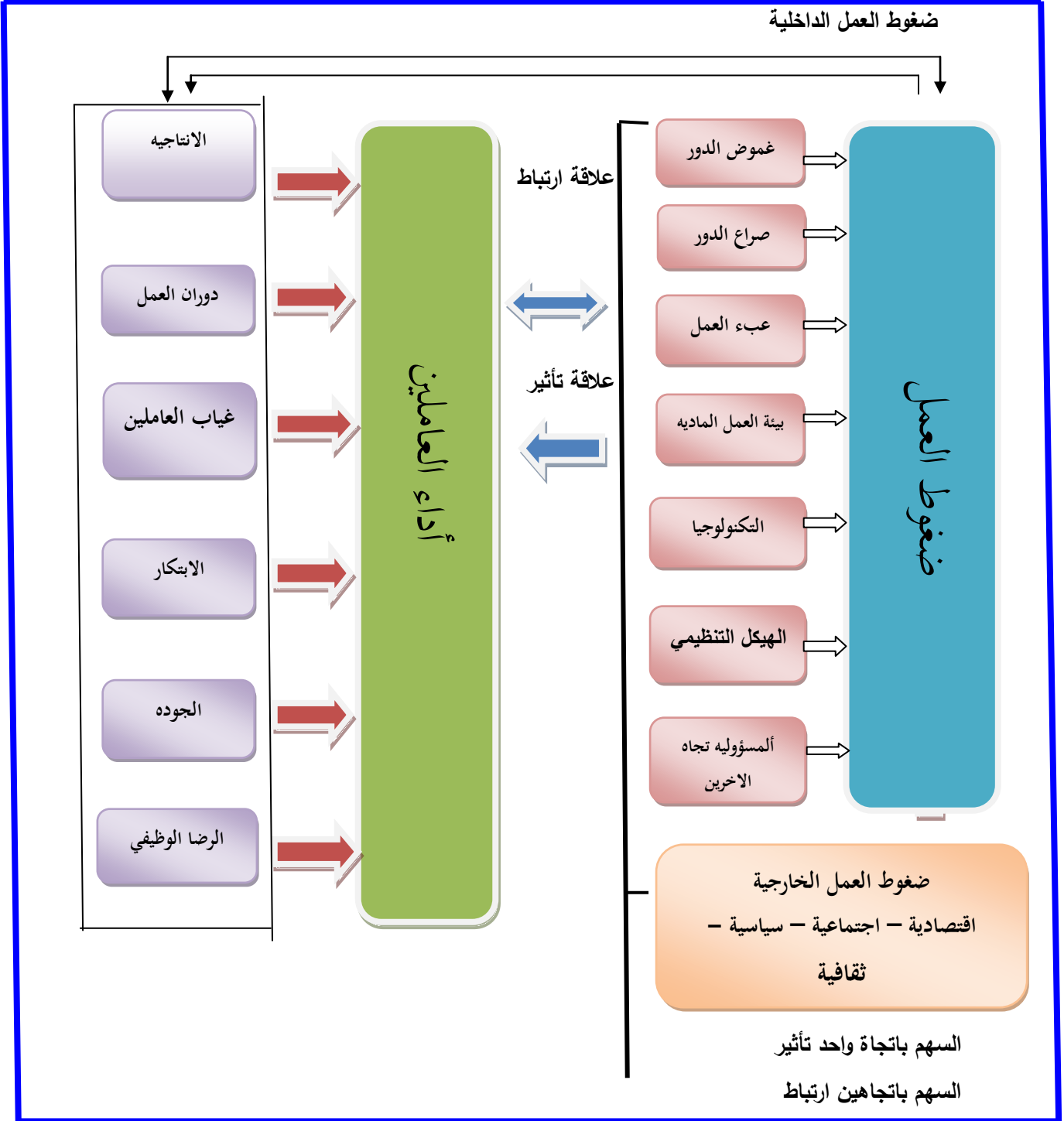
الجدول رقم (٢) يبين توزيع أفراد العينة بحسب العمر :

النسبة	العدد	الفئات العمرية
٣.٢%	٢	اقل من ٢٥ سنة
٢٢.٦%	١٤	٢٥-٣٤ سنة
٣٥.٥%	٢٢	٣٥-٤٤ سنة
٣٢.٣%	٢٠	٤٥-٥٤ سنة
٦.٥%	٤	٥٥ سنة فما فوق
١٠٠.٠%	٦٢	المجموع

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة
الزيوت النباتية

سادساً : المخطط الفرضي للبحث

شكل رقم (٢) المخطط الفرضي للبحث



الفصل الثاني/ الاطار النظري للبحث

المبحث الأول : ضغوط العمل :

اولاً : مفهوم الضغوط وتعريفها :- يعد لفظ الضغوط مصطلح شائع الاستخدام في حياتنا اليومية الا ان المتخصصين يعرفون الضغوط تعريفاً دقيقاً لأختلافه عن بعض المفاهيم الاخرى، ويمكن تعريف الضغط stress بأنه (نمط معقد من حالة عاطفية وجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط stressors الخارجية) (Baron ,Greenberg , 2004: 257). يعد الضغط على وجه العموم " هو ردود الافعال الفسيولوجية والانفعالية والنفسية لحوادث او اشياء مهددة للفرد في البيئة " (الفريجات وآخرون، ٢٠٠٩ : ٢٧٥ - ٢٧٦).

تحدث الضغوط فقط عند المدى الذي يدرك فيه الافراد المواقف على النحو الاتي :

- ١ - ان الموقف الذي يواجه الفرد يتضمن بعض التهديد.
- ٢ - انه لن يستطيع ان يتكيف مع مطالب الموقف او تلك المخاطر بمعنى : ان الموقف يخرج عن نطاق سيطرته.

اما الاجهاد strain (فهو التأثير المجتمع للضغوط، والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة).

يتبين في ضوء ما ذكرناه في اعلاه ومن اجل توضيح مفاهيم ضغوط العمل سيتم عرض أهم التعاريف التي تناولت الموضوع من قبل عدد من الباحثين والمفكرين بهذا المجال من خلال الجدول رقم (٣) :

جدول رقم (٣) تعاريف الضغوط حسب اراء الباحثين

ت	اسم الباحث	التعاريف
١	Szilagy & Wallace 1987 : 68	تجربة ذاتية تحدث أختلالاً نفسياً أو عضوياً نتيجة لمجموعة من العوامل التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل فيها.
٢	Mansoor, 2011: 52	هي ظاهرة ناتجة عن مجموعة من المظاهر التنظيمية مثل ساعات العمل الطويلة وفقدان الدعم التنظيمي من المشرفين وزملاء العمل والتغيير التنظيمي.
٣	Joseph ,Tenibiaje 2013	هي حالة من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية لاحداث معينة في البيئة جراء الاحداث والمواقف والتي تسبب لهم التوتر والمشاعر السلبية مثل القلق والغضب والضغط ظاهرة سلبية تسبب تهديداً لرفاهية الافراد.
٤	Harrington, 2013: 8	مجموعة ردود الأفعال السلوكية، المعرفية، العاطفية، والفسيولوجية التي تحدث للفرد عند تعامله مع التهديدات والتحديات المدركة.

يرى الباحث انه يمكن تعريف الضغوط حسب ما مبين ادناه :

(الاستجابة للمثيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية من قبل الافراد والتي تؤثر على ادائهم، وكذلك ينتج عنها ردود افعال تظهر في سلوكياتهم داخل العمل أو في حالتهم النفسية أو البدنية والتي بدورها تنعكس على ادائهم للاعمال).

ثانياً أهمية ضغوط العمل : The importance of work stress :

يعد العمل في المنظمات الادارية مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات الادارية. وهذا امر يستدعي من المنظمات ان تبدي اهتمامها بالموضوع انطلاقاً من مداخل عديده وهي :

١ - المدخل الانساني : Entrance humanitarian

تتحمل المنظمات الحديثة مسؤولية اجتماعية كبيرة، توجب عليها التعامل مع العاملين فيها بطرق انسانية، ورعايتهم كثروة بشرية لا يمكن ان يتم العمل الا بها (القيوتي، ٢٠٠٩: ٢٨٧)، فاذا كان احساس الفرد بالغرق في العمل ومهامه قد يراودك فانك قد وقعت تحت توتر الضغط العصبي ويمثل حالة مزاجية معقدة يشعر بها الانسان وتؤثر على تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره (الرحاحله، عزام، ٢٠١١: ١٧٣)

٢ - المدخل الانتاجي : Entrance productive

يجب على الادارة الحديثة ان تدرك ان لها مصلحة بالاهتمام بالعاملين وصحتهم، ذلك لان الانتاجية محصلة لصحة العامل الجسمية والنفسية (القيوتي ، ٢٠٠٩: ٢٨٧).

٣ - المدخل الابتكاري : Entrance inventive

يرتبط الابداع والابتكار والقدرة على تحمل المسؤولية بسلامة العقل والجسم، فالعقل السليم في الجسم السليم (القيوتي، ٢٠٠٩: ٢٨٧) ، ان منظمات اليوم أصبح من اولوياتها العمل على إدارة وتطوير الابتكار فيها من قبل الباحثين والمدبرين، وأصبح الكثير ينظر إلى الابتكار بوصفه عامل المنافسة بالغ الأهمية، وليس شيئاً مطلوب فقط، ويقدر ما تولى المنظمات اهتمامها ورعايتها لإدارة الابتكار وتطويره فسيكون لذلك أثراً حاسماً على بقاءها ونموها (برنوطي، ٢٠٠٤: ٣٩٥).

٤ - المدخل المالي / الربحي : Financial entrance / profit

يرتبط معدل العائد على الاستثمار كمحصلة نهائية للانتاجية بسلامة وصحة الافراد من عدة جوانب هي :
أ- ان المنظمات التي يعمل فيها افراد اصحاء لا تتكلف ولا تتحمل مصاريف علاج كبيرة، ولا تخسر نتيجة تغيب العاملين بسبب المرض.

ب - ان المردود المالي يرتبط بمساهمات الافراد القادرين على العمل المبدع الخلاق.
ولكن الدرجة العالية من الضغط والتوتر هي التي تكون ذات آثار سلبية على التنظيم والافراد (القيوتي، ٢٠٠٩: ٢٨٧)، إذ ادرك ارباب العمل انه على المدى البعيد يتوجب عليهم العمل للتقليل من الضغوط على العاملين لما تؤديه من نتائج اقتصادية ضارة مثل دوران العمل وزيادة تغيب العاملين والتقاعد في سن مبكر وزيادة حوادث العمل والامراض المهنية وانخفاض الرضا الوظيفي كل هذه الاسباب تؤدي الى انخفاض اداء العاملين الذي بدوره ينعكس على ربحية المنظم (Michie,2002:67) ويضيف (Kiani) ان الأفراد تحت ضغوط العمل العالية اكثر عرضة للحوادث المهنية، وهذا يستدعي محاولة للتقليل من الضغوط ذات العلاقة بالاصابات المهنية (Kiani et al.,2012: 48).

الزيوت النباتية

أكد (Khanka) بان الضغوط هي من الموضوعات المهمة التي يصعب تجنبها، إذ أصبحت الضغوط من الكلمات الشائعة، وحظيت باهتمام الناس في جميع نواحي الحياة، وفي الواقع ليس هناك من هو بمنأى عن الضغوط، طوال فتره حياته إذ يتعرض الفرد لمختلف المواقف العصيبة، وأصبح الحديث عن الضغوط بشكل واسع، وأصبح ظاهرة لمختلف الشركات كونه مرتبط بكل من صحة الموظف وأرباح الشركة (Khanka, 2013: 319). لذلك اصبح موضوع ضغوط العمل يحظى باهتمام الكثير من المنظمات والافراد وهذا الاهتمام يعزى الى عاملين رئيسيين من وجهة نظر الباحث.

١ - الحالة البدنية والنفسية الناجمة عن الضغوط : The physical and psychological trauma of stress

٢ - الكلف المترتبة جراء ضغوط العمل: Costs incurred due to the pressures of work

ثالثاً عناصر ضغوط العمل : Elements of the stress of work

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي :

١ عنصر المثير : يحتوي هذا العنصر على المثيرات الاولية الناتجة عن مشاعر الضغوط. قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

٢ - عنصر الاستجابة : يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر والاحباط وغيرها.

٣ - عنصر التفاعل : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة (عياصرة واحمد، ٢٠٠٨ : ١١٣).

رابعاً مصادر التوتر وضغوط العمل : Sources of tension and stress of work

تتعدد مصادر الضغوط في العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تترك أثارها على مستويات الاداء، وعلى حالة الفرد النفسية، وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي الى القلق والامراض (القيوتي، ٢٠٠٩ : ٢٨٩).

يتعرض الفرد في حياته الى ضغوط تاتي من مصادر مختلفة تعمل كلا منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد منها : (العميان، ٢٠٠٢:١٦٢).

أ - المصادر المتعلقة ببيئة المنظمة : Sources related to the organization 's environment
ومن اهمها ماياتي :

١ - عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي.

تميل المنظمات كبيرة الحجم الى الاخذ بالشكل البيروقراطي المنقيد بلوائح وأجراءات رسمية، فيتعارض ذلك مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية وذلك بأجبارهم على الالتزام بالأنظمة والأجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادرات، الابتكار و الابداع ويخلق ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين. كما يختلف المرووسين في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا يؤدي الى شعورهم بالضغط (العميان، ٢٠٠٢ : ١٦٣).

٢ - صراع الدور : Role conflict

ينشأ هذا النوع من الصراع نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين (القيوتي، ٢٠٠٩: ٢٩٠).

يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل مثل واجباته الاسرية فعلى سبيل المثال دخول كلا الزوجين للعمل طول الوقت أو حتى بعض الوقت يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الاسرية فتوقعات الزوج أو الزوجة والاطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل وهذا النوع من صراع الدور يؤدي الى تزايد الضغوط الناتجة من العمل الواقعة على الفرد بسبب متطلبات العمل (Baron & Greenberg, 2007: 262).

٣ - غموض الدور : Role ambiguity يعني النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كما يحدث عندما تكون الاهداف، المهام، الاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي الى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله (العميان، ٢٠١٠: ١٦٤)، ويحدث الضغط عندما يفتقر الموظف الى المعلومات بشأن صلاحياته ومهامه التي يتعين عليه القيام بها لأداء واجباته، وسلطاته (Manzoor et al., 2012: 21)

٤ - تحمل الفرد أعباء أكثر أو أقل مما يجب : Burden for the individual more or less than you should

تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته يعتبر من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الاعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد. كما قد يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لاتلائم استعداداته وقدراته الخاصة (القحطاني، عبد الجبار، ٢٠٠٧: ١٨٩).

٥ - المسؤولية أزاء الآخرين : Responsibility towards others

يكون الافراد المسؤولين عن اشخاص آخرين بوجه عام في تحفيزهم ومكافاتهم وعقابهم والاتصال بهم وتوجيههم يواجهون ضغوطاً أكثر من غيرهم لذلك فإن وظائف المدراء هي التي تتحمل أكثر الضغوط بسبب طبيعة العمل في المنظمة (Baron & Greenberg, 2007: 260).

٦ - ظروف العمل المادية : Physical working conditions

تتعلق بموقع العمل، تصميمية، ترتيب الأثاث والمعدات، الأجهزة، الاضاءة والتهوية، الرطوبة، الضوضاء وغيرها، وان سوء التصميم لمكان العمل وعدم تهيئة الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد وتخفيض الطاقة التي يبذلها الفرد ستؤدي الى ظهور ضغوط العمل (Dessler, 2007: 13).

٧ - التكنولوجيا : Technology

تستلزم سرعة وتيرة التطور التكنولوجي ضرورة مواكبة الافراد للتطورات الحاصلة في ميدان العمل فعند استخدام تقنيات وادخال تكنولوجيا حديثة في ميدان العمل يتوجب على الافراد العاملين التعلم والتدريب على استخدام هذه التقنية الحديثة ويؤثر تغير الآلات والمعدات، الطرائق والاساليب، على زيادة كمية الانتاج او تحسين نوعيته، مما يؤدي الى تغيير الواجبات الوظيفية من الناحية الكمية او النوعية، وقد يؤدي الى شعور الافراد بضغط عالية وذلك لأن هذه التغيرات كثيراً ما يكتنفها الغموض، فمثلاً يؤدي التغير التكنولوجي الى شعورهم بالخوف على مناصبهم أو الخوف من عدم القدرة على التحكم في التكنولوجيا الجديدة (Ivancevich & Matteson, 2002: 271).

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

٨ - أختلال العلاقات الشخصية : Disruption of personal relationships

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدافه وغيرها، أما إذا اسيء استغلال هذه العلاقات فانها وبلا شك ستتصف بسمات العدائية والكراهية وقد تؤدي الى انفصال الفرد او ما يشبه حالة الاغتراب التي بدورها تسبب في نشوء الضغوط النفسية لدى الافراد في العمل (العميان، ٢٠١٠ : ١٦٣).

ب - المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية للعمل : Sources related to the external environment to work

عادة مايكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة وتشمل هذه العوامل :

١ - العوامل السياسية : Political factors

تؤثر العوامل السياسية على حياة العديد من الافراد ليس للمهتمين بها فقط بل للجو السياسي العام، الاتجاهات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، المساعدات المقدمة من بعض الدول جميعها عوامل قد تزيد من حجم ضغوط العمل (ابو بكر، ٢٠٠٤ : ١٥٢).

٢ - العوامل الاقتصادية : Economic factors

يمكن ان يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا ونزولاً ، ففي الظروف الاقتصادية السيئة يظهر عامل القلق ويتصاعد حول الوظائف وسبل العيش، فحالات الكساد تولد حالة ضغط على الافراد والمنظمات مما يؤدي الى ظهور انماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة (ابو بكر، ٢٠٠٤ : ١٥٢). بحيث ان الاقتصاد المضطرب يجعل الحالات النفسية والعاطفية للافراد العاملين وكانهم في سفينة متلاطمة الامواج، فزيادة البطالة والتخفيضات في الميزانية ينتج عنها الخوف من فقدان الوظيفة وعدم اليقين مما يولد مستويات اعلى من الضغوط (Segal, et al.,2012:3).

٣ - العوامل الاجتماعية : Social factors

تعد الحجر الاساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الافراد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية السائدة وبذلك تصبح سبباً رئيسياً في احداث الضغط، وما يحدث في الحياة الاسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والامراض وغيرها (ابو بكر، ٢٠٠٤ : ١٥١).

٤ - العوامل الثقافية : Cultural factors

تعد فرص عدم التفاهم التي يسببها العمل مع افراد من بيئات مختلفة مصدراً خصباً لظهور ضغوط العمل، فاذا مارست عملاً ما في مجتمع مختلف ثقافياً عنك لزم أن تكيف نفسك مع القيم التي يعتنقها ذلك المجتمع (الفريجات واخرون، ٢٠٠٩ : ٢٩٤).

تلعب شخصيات متميزة في المنظمة على تشكيل شخصية المنظمة من قبل كبار التنفيذيين ويستطيع الفريق الاستبدادي خلق ثقافة مليئة بالخوف، وقد اعتبر المدير ارنست جالو على انه مصدر للضغط في شركة (جالو ونري) بسبب الثقافة التي عمل على تاسيسها باسلوبه القاسي في القيادة والاصرار المتعنت على تحقيق افضل مستويات للاداء وتقليل مستويات الفشل (القحطاني وعبد الجبار، ٢٠٠٧ : ١٩٤-١٩٥).

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

خامساً آثار ضغوط العمل : The effects of work stress :

ينظر الى الضغوط غالباً بأنها من المصطلحات السلبية ويتصور ان سببها شيئاً غير جيد، ولكن هناك جوانب ايجابية اي ان الضغوط احياناً ناتجة عن الاشياء الجيدة مثلاً مقابلة موظف لرئيسه في العمل من اجل تعزيز فرص العمل وتوسيعه في مكان اخر (Luthans, 2008:247)، ومع ذلك يوجد بعض المستويات من الضغوط الذي يسمى الضغوط الايجابية (eustress) الذي هو جزء ضروري من حياة الفرد كونه ينشط ويحفز الافراد على تحقيق الاهداف (Mc shan ,Glinow ,2007:79)

تعد بعض الضغوط في مكان العمل أمر طبيعي، ولكن عندما تتداخل هذه الضغوط وتصبح ضغوط مفرطة وتاخذ مستويات اعلى من المستوى الطبيعي لها يكون لها تاثيرات سلبية على الصحة البدنية والنفسية وكذلك على الانتاجية. والقدرة على التعامل مع هذه الضغوط يمكن ان يعني الفرق بين النجاح والفشل (Segal, et al.,2012:4).

ويرى عدد من الباحثين ان لضغوط العمل اثار ايجابية واخرى سلبية :

أولاً : الآثار الايجابية The positive effects

وهي الاثار المهمة والضرورية للفرد والمنظمة معاً فبالنسبة للفرد تكون الضغوط الايجابية بمثابة حافز لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الاداء ومن ثم تحقيق النجاح، اما بالنسبة للمنظمة فأنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية واداء الفرد، وكذلك زوال الكسل والخمول والملل الناتج عن الروتين في العمل وهو ما ينعكس بالايجاب على كمية وجودة الانتاج (Robbins & Judge, 2008 :383).

ان العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر لضغوط العمل على انها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً. ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ ان لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوبا فيها الى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الايجابية ما يلي :

١ - تحفز على العمل.

٢ - تجعل الفرد يفكر في العمل.

(العميان، ٢٠١٠ : ١٦٥ - ١٦٦).

ثانياً الآثار السلبية: Negative effects:

يمتد اثار تلك الضغوط السلبية على الفرد والمنظمة معاً، حيث تسبب للفرد انخفاضاً في الدافعية والشعور بالارهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمنظمة فتحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للفرد مما يؤثر في أدائه وكذلك حدوث حالات التغيب، التسرب الوظيفي ودوران العمل مما يؤثر في نوعية وكمية انتاج المنظمة ومن ثم يؤدي الى تدهور الفرد والمنظمة (Robbins & Judge, 2008 :383).

يترتب على الاحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد وللمنظمة واهمها ما يلي :

أ - آثار الضغوط على مستوى الفرد : The effects of pressure on the level of the individual

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية

١ - آثار سلوكية :

تشير أكثر المؤشرات شيوعاً التي يعاني منها الأفراد جراء ضغوط العمل المفرطة أو المسببات التي تسبب هذه الضغوط على المستوى الشخصي منها التغير في عادات الأكل والإفراط في تناول الكحول واضطرابات في المعدة والشعور بالعصبية والتوتر (Schermerhorn , Hunt Osborn, 1998:283).

٢ - آثار نفسية (سيكولوجية) :

يترتب على احساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل بعض الاستجابات النفسية التي يظهر تأثيرها على تفكير الفرد وعلاقته بالآخرين ومن تلك الاعراض النفسية : الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر الى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدره على التركيز، فقدان الثقة بالغير، الحساسية للنقد من جانب الآخرين و صعوبة في التحدث والتعبير (العميان، ٢٠٠٢ : ١٦٦).

٣ - آثار جسدية (صحة بدنية) :

The effects of pressure on the organization: آثار الضغوط على المنظمة

يمكن الإشارة الى ان لضغوط العمل مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب المنظمة والتي تتمثل في تأثير هذه الضغوط في الاداء (ماهر، ٢٠٠٠ : ٢٩٥).

لا بد من الاشارة الى ان حالات التوتر والشعور بالقلق لاتحدث ولا تتفاقم فجأة، بل تتطور تدريجياً وتنعكس على سلوك العاملين، مما يوجب على المديرين ملاحظتها، وذلك لادارتها والتعامل معها، ومن مؤشرات آثار ضغوط العمل السلبية على المنظمة :

١ - التأخر في الحضور الى العمل.

٢ - الغياب وعدم المواظبه في العمل.

(العميان، ٢٠١٠ : ١٦٧).

ويشير الجانب الاقتصادي الى التكاليف المترتبة على ضغوط العمل السلبية حيث يمكن تقسيم التكاليف المترتبة على الضغوط الى تكاليف مباشرة مثل تكاليف التأخير عن العمل والغياب والتوقف عن العمل ودوران العمل وغيرها، اما التكاليف غير المباشرة فتتمثل في خفض الروح المعنوية للعاملين وتكاليف ضعف الاتصال وتكاليف اتخاذ قرارات خاطئة وسوء العلاقات في العمل وغيرها من التكاليف الغير مباشرة (محمد، ١٩٩٢ : ٨٦).

سادساً: عناصر ومراحل ضغوط العمل Elements and stages of the pressures of work

كانت اول محاولة علميه لتفسير وتحديد مراحل وعناصر ضغوط العمل قد قام بها الطبيب والعالم (هانس سيليه) حيث اقترح ان الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما :

١ - الانذار Alarm reaction : في هذه المرحله حينما يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم.

٢ - المقاومة Resistance : اذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو او النظام المناسب لمواجهة الضغط - التكيف.

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

٣ - الاستنزاف Exhaustion : مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط - تنهار نظم ووسائل التكيف (Mcshane2007:80).

سابعاً نماذج دراسة ضغوط العمل : Study models the pressures of work شجعت وحفزت نتائج دراسات العالم (سيلي) العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بالضغوط، وبخاصة ضغوط العمل، الى اجراء المزيد من الابحاث والدراسات في هذا المجال، ولا يزال هذا الموضوع يحظى باهتمام والباحثين في مختلف المجالات والتخصصات النفسية والاجتماعية والتنظيمية والادارية وغيرها، وقد انعكس ذلك التباين في تفسير دراستهم لها، الامر الذي ادى الى ظهور العديد من النماذج والاطر الفكرية لدراسة ضغوط العمل.

١ - نموذج Gibson ,Ivancevich and Donnelly :

(الفريجات واخرون ، ٢٠٠٩ : ٢٣٦).

٢ - أنموذج هيجان، ١٩٩٨ :

بعد ان استعرض هيجان اراء الباحثين حول مصادر ومسببات ضغوط العمل اقترح أنموذجاً لتفسير ضغوط العمل (الدوسري، ٢٠١٠ : ٣٠).

المبحث الثاني : الاداء

اولا مفهوم الاداء : The concept of performance

أهتم الفكر الاداري التنظيمي بموضوع أداء الوظيفي نظراً لارتباطه بكفاءة وفاعلية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول الى ما تصبو اليه من رؤى واهداف وان نجاح اي منظمة مرتبط بمستوى اداء افرادها وكفاءتهم (الشوابكة، ٢٠٠٨ : ٤١). أن المنظمات التي تسعى للحصول على ميزة تنافسية من خلال الافراد العاملين فيها لابد ان تكون قادرة على ادارة سلوك وطموحات جميع افرادها، وان واحده من اهم التحديات التي تواجهها الادارات هي ادارة أداء الموارد البشرية ووضع الاسس الصحيحة لتقييم العاملين لديها (234 : 1994 , Wright , Hollen&Gerhart , Noe). يقاس اداء العاملين وفقاً لاداء الاعمال من حيث الكمية والنوعية المتوقع من كل عامل في المنظمة انجازها، ووفقاً لنظرية (Campbell 1990) فان الاداء هو سلوك او تصرف العنصر البشري الذي يؤثر في اداء المنظمة، هذا السلوك اما ان يكون ايجابياً او سلبياً وهو جزءاً من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها (القاضي، ٢٠١٢ : ٤٠). تطلق كلمة الاداء على عدة عبارات منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجباته وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية والالتزام بالاخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف (الزهراني، ١٩٩٩ : ١٦) ، وهو من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ويدرست الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهميته على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك سنحاول تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت له وكالاتي:

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

يشير الاداء الى (درجة تحقيق واتمام المهام المكونه لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة) (حسن، ٢٠٠٧ : ١٢٥). كذلك عرف الاداء بأنه (المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من قبله) (الشوابكه، ٢٠٠٨ : ٤١). وهناك من يرى بان الاداء (هو السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الاسهام في تحقيق أهداف المنظمة (بن عيشي، ٢٠٠٦ : ٤). كما عرفت هاينز (Haynes) الأداء) بأنه الناتج الذي يحققه الفرد عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة (الماضي ، ١٤١٧هـ : ١٣). وعرف الأداء بأنه (نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين) ، (بدوي، مصطفى، ١٩٨٤: ٨٧). كما أن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم وإنما يعتمد في ذات الوقت على ما لديهم من دافعيه وهذه الدافعية لا تعتمد بصفة عامة إلا بنسبة بسيطة) على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك (زيدان، ١٩٨٤ : ٣). يتضح مما سبق، تعدد تعاريف الأداء ذلك ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال سواء كانت نظرية أم ميدانية، وباختلاف مدارس وخلفيات الباحثين وتوجههم، وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريفهم للأداء إلا أن هناك عوامل مشتركة تجمعهم، وهي كما يلي:

- ١ - الموظف: وما يمتلكه من معرفة، قدرات، مهارات، قيم، اتجاهات ودوافع.
- ٢ - الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات، تحديات، واجبات ومسئوليات وما تقدمه من فرص للتطوير والترقيات والحوافز.
- ٣ - الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، الانظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

مما تقدم في اعلاه ومن خلال الاطلاع على المصادر والرسائل والبحوث يقترح الباحث تعريف الاداء على النحو الاتي :- (الاعمال والمهام التي يؤديها العامل في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة).

ثانياً إدارة الاداء : Performance Management

لعدة سنوات ركز الباحثون في حقل إدارة الموارد البشرية وسايكلوجية العلاقة التنظيمية على تقييم الاداء باعتباره اسلوباً للقياس، ولقد كان هدف انظمة تقييم الاداء هذه يتمثل في قياس مدى معولية ومصداقية اداء الافراد العاملين ويميل هذا الادراك الى تجاهل بعضا من أهم المؤشرات المهمة جداً في عملية ادارة الاداء ولهذا فاننا سنناقش الاهداف الاساسية لادارة الاداء من وجهة نظر تنظيمية بدلا من وجهة نظر قياسية (

Noe , Hollen&Gerhart ,Wright

234 : 1994)، من هنا يمكننا بيان الخطوات الاساسيه لادارة الاداء وكيف تحاول انظمة ادارة الاداء من تحقيق التكامل ما بين ادارة الاداء وتقييم اداء الافراد.

- ١ - تخطيط الاداء. ٢ - اسناد الاداء. ٣ - مراجعة الاداء (Torrington ,Hall ,1998: 317).

يتبين مما تم التطرق إليه عن أداء العاملين تحديداً، انه لا توجد أبعاد محددة للأداء من قبل الباحثين، لذلك اعتمد الباحث في تناوله لأبعاد الأداء من خلال الاطلاع على المصادر والابحاث والدراسات السابقة، وتناول عدد من اهم الابعاد التي أقرت رأي الباحثين في ذكرها وتأثيرها في أداء العاملين و كما مبين ادناه :

١ - الانتاجية : Productivity

تعد الانتاجية مؤشر اقتصادي يستخدم لقياس فعالية الاداره في ادارة النشاط الانتاجي، ويعبر عنها بنسبه مئوية بين الانتاج (المخرجات) المتحقق من النشاط الانتاجي وعناصر الانتاج المستخدمة (المدخلات). الانتاجية = المخرجات / المدخلات، ويتسخدم في وحدات قياس الانتاجية (وحدات العمل أو راس المال أو ساعات العمل..... الخ).

تاتي اهمية الانتاجية من تأثيراتها البالغة الاهمية على قدرة المؤسسة في تحقيق اهدافها لان زيادة الانتاجية تعني تحسين استثمار عناصر الانتاج (المنصور، ٢٠١٠ : ٣٦).

٢ - دوران العمل : Labor turnover

يرتكز مفهوم دوران العمل على التغير الحاصل في عدد الأفراد العاملين في المنظمة خلال فترة زمنية معينة وهذا التغير في العدد يحصل بلا شك بسبب خروج أفراد من المنظمة و دخول أفراد آخرين إليها مما تضطر المنظمة لتعويض وملئ الفراغات الناتجة من هذه الحركة في العاملين داخل المنظمة فتلجأ الى استقطاب افراد من المعينين الجدد لسد حاجة المنظمة وتعويض نقص الكوادر.

إن خروج العاملين من المنظمة يمكن أن يكون لأحد الأسباب التالية أو لغيرها:

أ - الاستقالة او الانتقال الى قسم اخر من العمل بسبب عدم القناعة بالاستمرار بالعمل في المنظمة أو في ذلك القسم من المنظمه.

ب - إنهاء الخدمة من قبل الادارة أو صاحب العمل سواء بصيغة الفصل او الاستغناء.

ج - ايقاف الفرد عن العمل لفترة زمنية محدد ه لاسباب تتعلق بالفرد نفسه.

د - الاحالة على التقاعد بسبب بلوغ السن القانوني او قبل بلوغ السن القانوني للفرد.

٣ - الابتكار : Innovation

يعرف الابتكار حسب المفهوم الشائع والأكثر تداولاً إلى أنه (التوصل إلى ما هو جديد) (نجم، ٢٠٠٣، : ١٩).

كما عرف الابتكار بأنه (تقديم شيء جديد أو طريقة جديدة، أو تأليف المعرفة في المنتجات الجديدة)، أو هو(فكرة جديدة أو ممارسة جديدة أو تعبير جديد بالنسبة للفرد الذي يتبناها) (Golden , Gostello , 2005 : 4-5).

٤ - الرضا الوظيفي : Job Satisfaction

يعد الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة التي تتسم بالغموض، ذلك لأنها حالة داخلية ينتج عنها ردود فعل انفعالية متعلقة بالفرد يصعب فهمها، وكذلك صعوبة قياسها بكل موضوعية، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.

٥ - تغيب العاملين : Absent workers

بعد الغياب عن العمل مشكلة خطيرة إذ تشير التقديرات إلى أن التغيب عن العمل يكلف المملكة المتحدة وحدها حوالي ١٣ مليار جنيه استرليني سنوياً إذ أن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب المهمة المؤدية للغياب ولكن ليس كل الأسباب (جبرينجر، بارون، ٢٠٠٩ : ٢١١).

٦ - الجودة : Quality

هي إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزه تكون من خلالها قادره على الوفاء بأحتياجات ورغبات عملائها بشكل يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا لديهم، مفهوم الجودة هو مدخل شامل يهدف إلى التحسين المستمر على مستويات ووظائف المنظمات ويعتمد على التخطيط والتنظيم وتحليل كل أنشطة المنظمة، ويعتمد على مشاركة ومساندة كل مستويات المنظمة المتتابعة (العويسات، ٢٠٠٣ : ١٤).

خامساً محددات الاداء : Determinants of performance

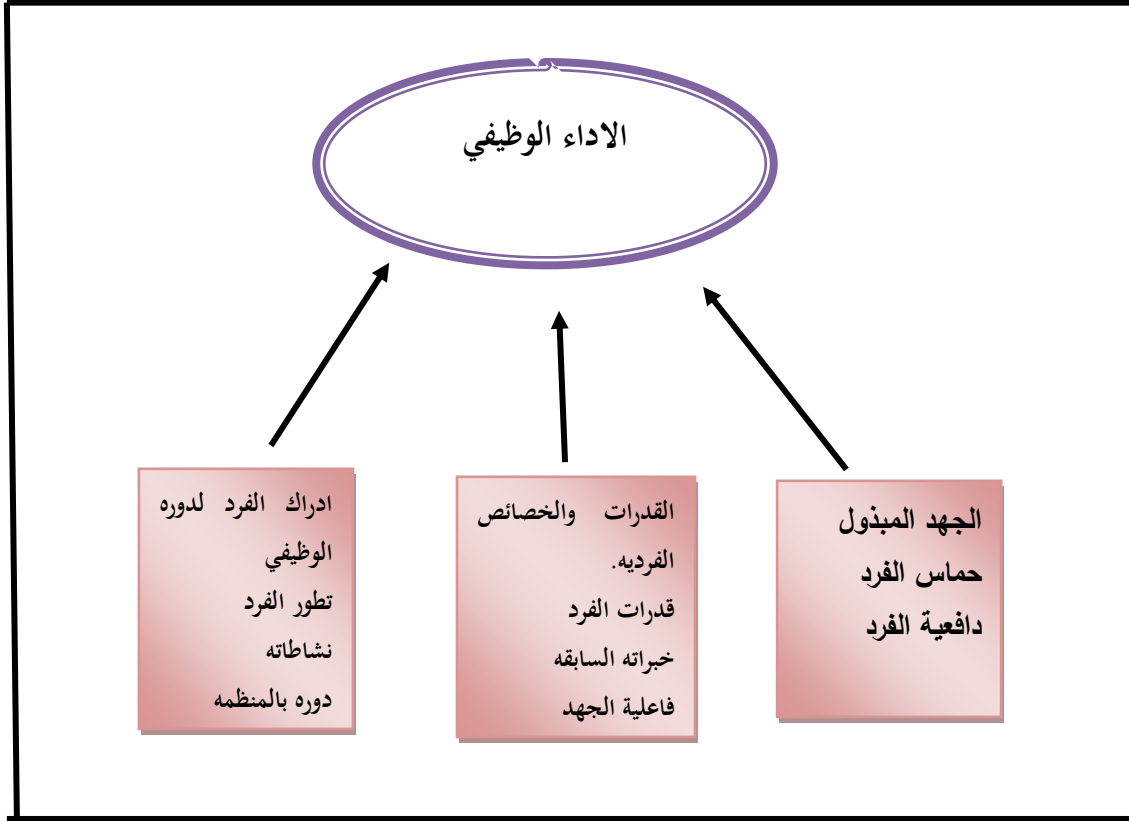
يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها (درة، ٢٠١٠ : ٩٦)، كذلك الاداء لا يتحدد بناءً على توافر بعض المحددات بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثه رئيسية هي : الدافعية الفردية، مناخ العمل، القدره على أداء العمل (سليمان، ١٩٧٧ : ٢٢٢).

أ - الدافعية الفردية : تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن ان تظهر من خلال حماسه واقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

ب - مناخ العمل : يعبر عن الاشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية وتعكس احساسه بالرضا عن عمله بعد ان يكون قد حقق رغباته واهدافه واشبع حاجاته جميعها.

ج - القدره لدى الفرد في اداء العمل : هذه القدره يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم، التدريب، اكتساب الخبرات، المهارات والمعارف المتخصصة المرتبطه بالعمل. يقدم الباحثان بورتر ولـولر (Porter & Lawler) نموذجاً نظرياً يرتكز على مجموعه من الفروض حول محددات الاداء الوظيفي والذي يتحدد بناءً على هذا النموذج ثلاث عوامل رئيسيه هي : الجهد المبذول، القدرات والخصائص الفرديه، أدراك الفرد لدوره الوظيفي، والشكل التالي يبين محددات الاداء حسب وجهة نظر (Porter & Lawler).

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة
الزيوت النباتية



شكل رقم (٢) محددات الاداء الوظيفي حسب نموذج (Porter & Lawler).
(الشكل من اعداد الباحث)

سادساً مفهوم تقييم الاداء واهميته: The concept and importance of performance evaluation

تقييم الاداء هو نشاط من نشاطات ادارة الموارد البشرية مخصص لتلبية الحاجة الى معلومات مسترجعة متعلقه بالاداء، ويستخدم التقييم لمعرفة مدى كون العامل يؤدي العمل بصورة فعالة (Ivancevich,1995:256)، تباينت المسميات بشأن تقييم أداء العاملين، لكنها من الناحية الموضوعية لاتخرج عن كونها وسيلة لقياس الاداء الفردي والجماعي للعاملين والحكم على مدى انجازهم للاهداف المتوخى بلوغها (حمود و الخرشة، ٢٠١١ : ١٤٩).

أما أهمية تقييم الاداء فتتضح من خلال الاتي :

- ١ - أنه يوفر دليلاً يساعد المنظمة على تقييم افضل لنوعية عملياتها المتعلقة بالعاملين لديها.
- ٢ - يلعب دوراً مهماً في التدريب، فكثير ما تجد المنظمات ان من الضروري والمفيد ان تستثمر في العاملين لديها بواسطة تزويدهم بتدريب اضافي (Denisi &Griffin ,2001 :232).
- ٣ - يمكن من خلال هذه العملية التأكد من ان جميع العاملين تمت معاملتهم بعدالة (علاقي، ٢٠٠٧ : ١٨٢).



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

سابعاً طرائق تقييم الاداء والمعايير المستخدمة: Performance evaluation methods and criteria used

تستخدم في المنظمات مجموعة طرائق وتقنيات في تقييم الاداء ولكن معظم التقييمات ذات طبيعة ذاتية، تعتمد على الراي الشخصي للقائم بالتقييم، والتقييمات الذاتية هي اكثر شيوعاً بكثير من مقاييس الاداء ولاسباب عديدة منها ان معظم الاعمال لا توجد لها مقاييس للاداء موضوعية وواضحة (Denisi &Griffin : 234 , 2001).

تتباين طرائق ومعايير التقييم من منظمة لآخرى، تبعاً لانشطتها الانتاجية أو الخدمية ووفقاً لاختلاف المهام التي يقوم بها العاملين، منها التقليدية ومنها المقاييس الحديثة في التقييم وادناه توضيحاً لكل منها.

اولاً : الطرائق التقليدية في التقييم : Traditional methods of evaluation

تنطوي تحت صفة المقاييس أو المعايير التقليدية في التقييم الطرق التالية: (حمود والخرشه، ١٥٤:٢٠١١).

١ - طريقة الصفات أو السمات : Characteristic Method

بموجب هذه الطريقة يتفق كل من (حمود و الخرشه و أبو شيخة)، أذ يتم تحديد عدد من الصفات التي يمكن ملاحظتها من قبل المديرين وتؤثر في مستويات اداء العاملين وذلك وفق الخطوات الاتية :

أ - تحديد الصفات ذات العلاقة المباشرة بأداء العامل (أو مجموعة من العاملين) وتؤثر فيه، كما في النموذج المبين ادناه :

جدول رقم (٤) نموذج صفات ومعايير التقييم للعاملين :

الصفات	ممتاز (١٠)	جيد جداً (٨)	جيد (٦)	متوسط (٤)	ضعيف (٢)
مستوى الاداء					
التعاون مع الزملاء					
.....					
المجموع /					

ب - أعطاء كل عنصر من العنصر التي وضعتها الاداره العليا درجة معيارية لتمييزها عن الدرجة التي تليها مثلاً ممتاز، جيد جداً، جيد ، مقبول، ضعيف وهكذا.

ج - تحديد نقاط معيارية لكل مستوى من المستويات التي تم وضعها كما في الجدول رقم (١٢) ادناه :

جدول رقم (٥) نقاط التقييم لمعايير الصفات أو السمات

الدرجة	النقاط
ممتاز	١٠ نقاط
جيد جداً	٨ نقاط
جيد	٦ نقاط
مقبول	٤ نقاط
ضعيف	٢ نقاط

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

د - يتم وضع عناصر الاداء والدرجات والنقاط داخل نموذج يتم اعداده لهذا الغرض كما في الجدول رقم (١٢) يتم اعداده لتقييم الاداء، ويطلق عليه (نموذج تقييم اداء العاملين).

هـ - يطلب من المقيم إعادة تدوين الملاحظات التي يشعر بضرورة تدوينها أمام كل عنصر من العناصر التي اعتمدت في التقييم في المكان المخصص لها اسفل النموذج.

و - يتم بعد ذلك جمع النقاط التي حصل عليها الفرد في نموذج التقييم النهائي لكي يصار من خلالها لتحديد المستوى التقييمي للعامل كان تكون المعايير التقييمية كالآتي : (٩٠ - ١٠٠ ممتاز) (٨٠ - ٨٩ جيد جداً) (٧٠ - ٧٩ جيد) (٦٠ - ٦٩ متوسط) (٥٠ - ٥٩ مقبول) (٤٩ فأقل ضعيف).

ز - يقوم الشخص المقيم بكتابة اسمه وتوقيعه وتاريخ التقييم اسفل النموذج للتوثيق والمقارنه لاحقاً (ابو شيخه، ٢٠١٠ : ٣٥٠ - ٣٥١) و (حمود والخرشه، ٢٠١١ : ١٥٤ - ١٥٥ - ١٥٦).

٢ - طريقة الترتيب البسيط : Simple Ranking Method

تعد هذه الطريقة من اقدم طرائق تقييم الاداء وتعتمد على ترتيب الافراد العاملين بالتسلسل، إذ يقوم المقيم باعداد قائمة باسماء العاملين معه ويبدأ المقيم باختيار افضل العاملين اداء وذكر اسمه في اعلى القائمة ثم اختيار أسوء العاملين وذكر اسمه اسفل القائمة، وبذلك يتم التقييم حسب الاهميه من الاعلى الى الاسفل (الطائي واخرون، ٢٠٠٦ : ٢٤٣)، ما زالت هذه الطريقة تعاني من عدة عيوب حيث ثمة صعوبة في تطبيقها عندما يزيد عدد العاملين عن عشرين عامل وكذلك من السهل تقييم اداء العاملين البارزين والضعفاء اما تقييم اداء المتوسطين فيكون الاكثر صعوبة (شاوش، ٢٠٠٥ : ٩٠ - ٩١)

٣ - التوزيع الاجباري : Forced Distribution

تعتمد هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي (Normal Distription) ومدلول هذه الظاهره ان توزيع مستوى الكفاءه يأخذ غالباً شكل المنحنى الطبيعي (Normal Curve) بحيث تكون النسبة الكبرى من العاملين من ذوي الكفاءه المتوسطة والنسبة القليلة منهم من ذوي الكفاءه المرتفعة او المنخفضة (ابو شيخه، ٢٠١٠ : ٣٥٣).

ثانياً الطرائق الحديثه في تقييم الاداء: Modern methods in the evaluation of performance

١ - طريقة الاختيار الاجباري : Force -choice rating

يعد اسلوب الاختبار الاجباري أو الالزامي من الطرائق الحديثه التي تهدف الى تحقيق العدالة والموضوعية في تقييم الاداء وتعد هذه الطريقة من أكثر الطرائق شيوعاً واستخداماً في التقييم، وتتطلب هذا الطريقة من المقيم ان يقوم بترتيب مجموعة من العبارات التي تصنف كيفية اداء العامل لمهام وواجبات عمله والمسؤوليات المتعلقة به (حمود و الخرشة، ٢٠١١ : ١٦٥).

٢ - طريقة الاداره بالاهداف والنتائج (MBOR) The Management by objectives & Results

:Method

تتطلب هذه الطريقة عند تطبيقها ان يضع المدير اهدافاً محددة قابلة للقياس مع كل عامل ومن ثم يقوم بشكل دوري بمتابعة تقدم العامل نحو تلك الاهداف، ويمكن من خلالها الاشتراك مع الرؤساء بوضع الاهداف وتقييم التغذية العكسية بصورة دورية (Dessler, 2007 : 353).

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

٣ - طريقة الوقائع الحرجة : Critical Incidents Technique

تستلزم هذه التقنية من المقيم ان يحتفظ بسجل للوقائع (الحوادث) السلوكية التي تمثل اداء فعال او غير فعال بخصوص كل عامل يتم تقييمه وهذه الوقائع هي وقائع حرجة، ويمكن اعداد قوائم معينة من قبل اختصاصيين في الموارد البشرية وبالتشاور مع المدراء، وبعد ذلك تصبح مهمة التقييم هي تسجيل هذه الوقائع في كل مرة يشترك فيها العاملين باحد هذه الاشكال السلوكية في العمل (Ivancevich, 2002 : 272).

المبحث الثالث: ضغوط العمل وأداء العاملين

اولاً العلاقة بين ضغوط العمل واداء العاملين :

تعد ضغوط العمل من مشكلات العالم اليوم لما تسببه من مجموعة اثار على الفرد منها النفسية والجسدية والعقلية التي بدورها تنعكس على نشاط المنظمة من خلال انخفاض مستوى الاداء للعاملين جراء ما يتعرضون له من ضغوط والذي بدوره يؤثر في ارتفاع التكلفة في المنظمات وهذا ما اكدت عليه العديد من الابحاث والدراسات بهذا المجال.

وقد دلت الدراسات حول العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي في اتجاهات الباحثين بهذا المجال كما يلي:

١ - الاتجاه الاول : أكد بعض الباحثين ان العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات اكدوا ان الضغوط عبارة عن عائق للسلوك الانساني وينعكس سلباً على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس اوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط،اي انه بعبارة اخرى العلاقة عكسية بين ضغوط العمل واداء العاملين فكلما زاد الضغط قل الاداء (ماهر ، ٢٠٠٣ : ٣٩٧).

٢ - الاتجاه الثاني : يرى بعض الباحثين ان العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة ايجابية وتمثل نوعاً من التحدي للسلوك الانساني وتعد مشكلات العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات للفرد وتؤدي الى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي اداء افضل ، اي ان هنالك علاقة طردية بين ضغوط العمل واداء العاملين اذ كلما يزيد ضغط العمل يزيد اداء العاملين (ماهر ، ٢٠٠٣ : ٣٩٧).

٣ - الاتجاه الثالث : يشير الى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل واداء العاملين واصحاب هذا الرأي قلّة، ويفترض هذا الرأي ان الفرد قد التزم ذاتياً بعقد مع المنظمة التي يعمل بها، فيتوجب عليه تهيئة نفسه جسدياً ونفسياً للعمل بالمنظمة وانجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض اصحاب هذا الاتجاه بان الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد يساعده على انجاز العقد المبرم بينه وبين المنظمة، اما التفسير الاخر لهذا الاتجاه فانه يكمن في قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع المستجدات وبالتالي لن تحدث اثار نفسية او عقلية على الفرد بسبب ضغوط العمل وليس لها تاثير على الاداء، اي انه اي تغيير في ضغوط العمل لا يؤثر على الاداء للعاملين (ماهر ، ٢٠٠٣ : ٣٩٧).

٤ - الاتجاه الرابع : يرى ان هنالك علاقة خطية منحنية على شكل حرف U مقلوب بين الضغوط والاداء وهذا الاتجاه يفترض ان وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الافراد للعمل ووجود مستوى عالي من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الافراد في محاولة لمكافحته وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توتره لانجاز العمل (ماهر ، ٢٠٠٣ : ٣٩٧).

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

ثانياً تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين : يمثل مقدار تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ومدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، لكن المتعارف عليه هو أن وجود مقدار مناسب ومتوسط ومعقول من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بضغوط طبيعية الأمر الذي يدفعهم ويرفع الروح المعنوية لديهم كي يتمكنوا من ادارة هذه الضغوط. كما أن بعض الضغط الناتج بسبب طبيعة العمل يولد مقداراً من الحماس لدى العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز ومقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل كي يشعر الفرد بالتسلية والتجديد والمتعة والتغير وأكثر من ذلك، وهذا ما يؤكد عليه الباحثين في المجال الطبي أن وجود مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل إفراز مادة (الأدرينالين) اللازمة لنشاط وحيوية الجسم، بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين.

ثالثاً مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل للحصول على أداء أفضل :

يتوجب على الادارات العليا في منظمات الاعمال عند توجيهها لدراسة معالجة ضغوط العمل والسعي الى الموائمة بين ضغوط العمل واداء العاملين للحصول على اداء افضل للعاملين والذي بدوره ينعكس على اداء المنظمة بالكامل ومن المقومات الواجب مراعاتها عند تنفيذ هذه الاستراتيجيات الاتي :

١- ان تبدأ المنظمة بتحديد الاسباب الحقيقية والعناصر التي تسبب ضغوط العمل وتوضيحها الى المدراء والمشرفين المعنيين بمعالجة ضغوط العمل وتطويرهم من خلال إلمامهم الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقوموا بتنفيذ هكذا استراتيجيات تجاه العاملين بدون وضع الخطط ودراسة كيفية تنفيذها بما يخدم العاملين والمنظمة معاً

٢ - وضع أهداف واضحة ومحددة لاجراء ومتابعة عملية دراسة ومعالجات ضغوط العمل في المنظمة من خلال تطوير الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين، وزيادة أنواعها أو كفاءة أداء العاملين توفير افضل جو لاداء العمل أو تطويرهم وتنمية خبراتهم ومهاراتهم بالتدريب.

٣ - ان تكون المعلومات المطلوبة عن العاملين دقيقة في تقييم مستوى ادائهم كونها سيستند اليها في اتخاذ قرارات مستقبلية في التوجه لتنفيذ استراتيجيات معينه.

٤ - وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليل ضغوط العمل وجعلها في مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تناسب أهداف تلك الخطة وتحضى بقناعة العاملين وفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا جميعاً في المنظمة و بالتعاون فيما بينهم للعمل سويه على إنجازها .

٥ - يجب على المنظمة ان تقوم بوضع مقياس واضح أو معايير وأسس لمؤشرات ضغوط العمل وانعكاسها على أداء العاملين ونشاطهم، ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعه من قبل إدارة العليا للمنظمة، وان تقوم بمراجعة عاملها بصورة دورية تزامناً مع تنفيذ خططها الاستراتيجية التي تهدف معالجة ضغوط العمل للحصول على أداء أفضل (الباحث)



الفصل الثالث الجانب العملي للبحث

المبحث الاول/ عرض وتفسير النتائج :

تطرق هذا المبحث لمعرفة أجابات اتجاهات العينة لكل فقرة ولكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (أداء العاملين) باستخدام الاحصاء الوصفي وسيتناول هذا المبحث جانبين الجانب الاول سيتم عرض النتائج على الابعاد والجانب الثاني سيتم عرض فقرات كل بُعد، وكانت النتائج كالآتي :

اولاً: نتائج أبعاد ضغوط العمل (الضغوط الداخلية): سيتم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المتجه حسب الوسط الحسابي والجدول (٣) يبين ذلك:

جدول (٣) يبين نتائج الضغوط الداخلية للعمل وأبعادها

معامل الاختلاف	اتجاه الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية النسبية	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مغوض الدور
12.7	الاتفاق	الاول	77.0	٠.٤٩	٣.٨٥	غموض الدور
15.38	الاتفاق	السابع	62.4	٠.٤٨	٣.١٢	صراع الدور
18.18	الاتفاق	الرابع	70.4	٠.٦٤	٣.٥٢	عبء العمل
16.0	الاتفاق	الخامس	64.8	٠.٥٢	٣.٢٤	بيئة العمل المادية
23.9	الاتفاق	السادس	64.2	٠.٧٧	٣.٢١	التكنولوجيا
12.9	الاتفاق	الثاني	72.6	٠.٤٧	٣.٦٣	الهيكل التنظيمي
17.0	الاتفاق	الثالث	72.6	٠.٦٢	٣.٦٣	المسؤولية تجاه الاخرين
٦8.9	الاتفاق		٦٩.٢	٠.٣١	٣.٤٨	الضغوط الداخلية للعمل

ثانياً : تفصيل اجابات العينة على اساس كل بُعد من أبعاد الضغوط الداخلية للعمل : لمعرفة اجابات العينة

حول الفقرات في كل بُعد فقد تم استخدام الاحصاء الوصفي وكانت النتائج كما يلي:

١- فقرات بُعد غموض الدور: جدول (٤) يبين وصف عام لفقرات غموض الدور

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية النسبية	اتجاه الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق	نسبة عدم الاتفاق
أنجاز المهام الضرورية والتي هي من صلب التزامات والمسؤوليات.	٤.٥٢	٠.٥٤	90.4	الاول	الاتفاق	11.9	٩٨.٤	--
لاتفوض الاداره العليا العاملين صلاحيات واسعه لانجاز مهامهم.	٣.٥٥	٠.٩٥	71.0	الثالث	الاتفاق	26.76	٥٨.١	١٢.٩
وضوح مهام واهداف العمل.	٤.١١	٠.٨١	82.2	الثاني	الاتفاق	١19.7	٨٢.٣	٤.٨
المسؤوليات الوظيفية غير محدد.	٣.٢١	١.١٢	64.2	الرابع	الاتفاق	34.89	٤٥.٢	٢٩.٠

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (٤) بان الفقرات لُبعُد غموض الدور والذي احتل المرتبة الاولى في تسلسل الاهمية النسبية والتي بلغت (٧٧.٠%) ويوسط حسابي (٣.٨٥) وبمعامل اختلاف (١٢.٧٣) والذي احتل المرتبة الاولى ايضاً من ناحية تجانس البيانات، تبين من خلال الاوساط الحسابية بان جميع الاوساط الحسابية هي اكبر من الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان جميع فقرات بُعُد غموض الدور متجه نحو الاتفاق.

ونلاحظ ايضاً ومن خلال قيم الانحراف المعياري والذي ترتبت بذات ترتيب الوسط الحسابي اي ان اعلى وسط حسابي قابله اقل انحراف معياري واقل وسط حسابي قابله اعلى انحراف معياري وهذه دلالة على تجانس البيانات في هذا البُعد وفي جميع فقراته.

اما فقرات هذا البُعد فقد كانت وحسب الاولوية:

١- أنجاز المهام الضرورية والتي هي من صلب التزامات والمسؤوليات: ويوسط حسابي (٤.٥٢) وبأهمية نسبية (٩٠.٤%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٩٨.٤%) وهي نسبة عالية مما يدل للباحث بأن العاملين ينجزون المهام الضرورية التي هي في ضمن التزاماتهم ومسؤولياتهم بنسبة كبيرة جداً وان الالتزامات والمسؤوليات محددته للعاملين كلاً حسب اختصاصه ويعود ذلك للخبرة المتراكمة للعاملين في مجال اعمالهم كون النسبة العالية من عينة البحث كانوا من اصحاب سنوات الخدمة الطويلة وحاصلين على شهادة البكالوريوس.

٢- وضوح مهام واهداف العمل : ويوسط حسابي (٤.١١) وانحراف (٠.٨١) وبأهمية نسبية (٨٢.٢%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٨٢.٣%) وهي نسبة عالية مما يدل للباحث بأن مهام واهداف العمل التي يؤديها العاملين واضحة وليس لديهم اي مشكلة بوضوح مهام واهداف العمل الذي يقومون بادائه مما يسهل على العاملين انجازه بسهولة ودقة.

٣- لاتفوض الاداره العليا العاملين صلاحيات واسعة لانجاز مهامهم: ويوسط حسابي (٣.٥٥) وانحراف (٠.٩٥) وبأهمية نسبية (٧١.٠%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٥٨.١%) وهي نسبة تدلل للباحث ان الاداره العليا لاتفوض العاملين صلاحيات واسعة ويتجة نمط الاداره في الشركة نحو نوع من المركزية في تخويل الصلاحيات وان تخويل الصلاحيات للعاملين في الشركة ضمن نطاق ضيق وهذا ما يخلق نوع من التذمر لدى العاملين بالقيود المحدده للاداء على الرغم من ان غالبية عينة البحث من الافراد ذوي سنوات الخدمة الطويلة والموهلات العلمية.

٤- المسؤوليات الوظيفية غير محددة : ويوسط حسابي (٣.٢١) وبأهمية نسبية (٦٤.٢%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٤٥.٢%) وهي نسبة تقترب من المتوسطة مما يدل للباحث بأن من الممكن ان تكون المسؤوليات الملقاة على عاتق بعض العاملين غير محددة اي تكليفهم بمسؤوليات فضلا عن اعمالهم الرئيسية مما قد يزيد من غموض ادوارهم وشعورهم بضغوط عمل اضافية.

اما الفقرات الاكثر تجانساً فنلاحظها من خلال قيم معامل الاختلاف إذ ظهرت الفقرة (أنجاز المهام الضرورية والتي هي من صلب التزامات والمسؤوليات) بأقل معامل اختلاف والذي بلغ (١١.٢٥) وتلتها الفقرة (وضوح مهام واهداف العمل) وبمعامل اختلاف (١٩.٧١) اما المرتبة الثالثة من حيث التجانس فقد احتلتها الفقرة (لاتفوض الاداره العليا العاملين صلاحيات واسعة لانجاز مهامهم) وبمعامل اختلاف (٢٦.٧٦)، وجاءت الفقرة



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

(أشعر بان مسؤولياتي الوظيفية غير محددة) بالمرتبة الرابعة وبمعامل اختلاف (٣٤.٨٩) ونلاحظ بان الفقرات التي كانت أكثر أهمية هي بنفس تسلسل الفقرات بتسلسل الأكثر تجانساً. خامساً: نتائج أبعاد أداء العاملين: سيتم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المتجه حول الوسط الحسابي والجدول (٥) يبين ذلك:

معامل الاختلاف	اتجاه الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
12.87	الاتفاق	الأول	80.8	٠.٥٢	٤.٠٤	الانتاجية
22.56	الاتفاق	الخامس	71.8	٠.٨١	٣.٥٩	دوران العمل
22.88	الاتفاق	السادس	63.8	٠.٧٣	٣.١٩	غياب العاملين
٧16.6	الاتفاق	الرابع	75.6	٠.٦٣	٣.٧٨	الابتكار
14.21	الاتفاق	الثالث	80.2	٠.٥٧	٤.٠١	الجودة
13.93	الاتفاق	الثاني	80.4	٠.٥٦	٤.٠٢	الرضا الوظيفي
10.34	الاتفاق		75.4	٠.٣٩	٣.٧٧	أداء العاملين

من خلال الجدول (٥) نلاحظ بان أداء العاملين حصلت على وسط حسابي (٣.٧٧) وهو متجه نحو الاتفاق وباهمية نسبية (٧٥.٤%) وانحراف معياري (٠.٣٩) وبمعامل اختلاف (١٠.٣٤) وهذا يبين تجانس في اجابات العينة حول متغير أداء العاملين، اما أبعاد هذا المتغير فقد حصل بُعد الانتاجية على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (٤.٠٤) وباعلى أهمية نسبية اذ بلغت (٨٠.٨%) وباتجاه الاتفاق وهذا يدل على ان الانتاجية هو اهم بُعد في متغير أداء العاملين ويليه بُعد الرضا الوظيفي بوسط حسابي (٤.٠٢) وباهمية نسبية (٨٠.٤%) ومتجه نحو الاتفاق، اما بُعد الجودة فقد حلت بالمرتبة الثالثة بوسط حسابي (٤.٠١) وباهمية نسبية (٨٠.٢%) ومتجه نحو الاتفاق، وجاء بُعد الابتكار بالمرتبة الرابعة بوسط حسابي (٣.٧٨) وباهمية نسبية (٧٥.٦%) ومتجه نحو الاتفاق، وجاء بُعد دوران العمل بالمرتبة الخامسة بوسط حسابي (٣.٥٩) وباهمية نسبية (٧١.٨%)، اما المرتبة السادسة فقد كان من نصيب بُعد غياب العاملين بوسط حسابي (٣.١٩) وباهمية نسبية (٦٣.٨%)، ومن خلال قيم معامل الاختلاف والتي تبين اي من الأبعاد كان افراد العينة أكثر تجانساً في اجاباتهم حيث الأقل معامل اختلاف هو الأكثر تجانساً فنلاحظ بان الانتاجية جاءت بالمرتبة الاولى من حيث التجانس وتليها الرضا الوظيفي وتليها الجودة وتليها الابتكار وتليها دوران العمل اما المرتبة السادسة من حيث التجانس فجاء بُعد غياب العمل، وكما في الشكل (٣٠).



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

سادساً: تفصيل اجابات العينة على اساس كل بُعد من أبعاد أداء العاملين:

١- فقرات بُعد الانتاجية:

جدول رقم (٦) فقرات بُعد الانتاجية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية	اتجاه الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق	نسبة عدم الاتفاق
ضغوط العمل تؤثر على الانتاجية.	٣.٦٠	١.٠٨	72.0	الرابع	الاتفاق	30.00	٦١.٣	٢١.٠
تساهم الدورات التدريبية للعاملين في رفع الانتاجية.	٣.٩٢	١.١٢	78.4	الثالث	الاتفاق	28.57	٧٢.٦	١٤.٥
يؤثر الرضا الوظيفي للعاملين على الانتاجية.	٤.١٣	٠.٦٩	82.6	الثاني	الاتفاق	١16.7	٨٥.٥	١.٦
تحتاج الشركة لتكنولوجيا احداث لزيادة الانتاجية ، تلبية رغبات الزبائن والحصول على حصه سوقيه اكبر	٤.٥٢	٠.٦٧	90.4	الاول	الاتفاق	14.82	٩٣.٥	١.٦

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (٦) بان الفقرات لبُعد الانتاجية والذي احتل المرتبة الاولى في تسلسل الاهمية النسبية والتي بلغت (٨٠.٤%) وبوسط حسابي (٤.٠٤) وبمعامل اختلاف (١٢.٨٧) والذي احتل المرتبة الاول ايضاً من ناحية تجانس البيانات، تبين من خلال الاوساط الحسابية لفقرات هذا البُعد بان جميع الاوساط الحسابية هي اكبر من الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان جميع فقرات بُعد الانتاجية متجه نحو الاتفاق اما فقرات هذا البُعد فقد كانت وحسب الاولوية:

١- تحتاج الشركة لتكنولوجيا احداث لزيادة الانتاجية، تلبية رغبات الزبائن والحصول على حصه سوقية اكبر: وبوسط حسابي (٤.٥٢) وبأهمية نسبية (٩٠.٤%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٩٣.٥%) اي ان الشركة بحاجة الى تكنولوجيا احداث لغرض تلبية رغبات الزبائن ومواكبة متطلبات السوق والتحسين المستمر في المنتجات وتنوعها لغرض الحصول على حصه سوقية اكبر ومنافسة المنتجات المنافسة من المستورد والمحلي.

٢- يؤثر انخفاض الرضا للعاملين بسبب ضغوط العمل على الانتاجية سلباً: وبوسط حسابي (٤.١٣) وبأهمية نسبية (٨٢.٦%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٨٥.٥%) اي ان الرضا الوظيفي للعاملين له تاثير على الانتاجية فانخفاض الرضا الوظيفي للعاملين يؤثر على الانتاجية بشكل سلبي.

٣- تساهم الدورات التدريبية للعاملين في رفع الانتاجية: وبوسط حسابي (٣.٩٢) وبأهمية نسبية (٧٨.٤%) ومتجه نحو الاتفاق بنسبة (٧٢.٦%) اي ان الدورات التدريبية والاهتمام بالتدريب وعمل دورات تدريبية بشكل دوري للعاملين لغرض رفع قدراتهم ومؤهلاتهم يساهم في رفع الانتاجية للعاملين.

٤- ضغوط العمل تؤثر على الانتاجية: وبوسط حسابي (٣.٦٠) وبأهمية نسبية (٧٢.٠%) متجه نحو الاتفاق بنسبة (٦١.٣%) اي ان ضغوط العمل لها تاثير على الانتاجية ومن المحتمل ان تكون هنالك ضغوط سلبية على الاداء كما ان هنالك ضغوط عمل تكون ايجابية وتعمل على رفع حماس العاملين وشحن الهمم.

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

ونلاحظ أيضاً ومن خلال قيم الانحراف المعياري بان البيانات متجانسة في هذا البعد وفي جميع فقراته. اما الفقرات الاكثر تجانساً فنلاحظها من خلال قيم معامل الاختلاف حيث ظهرت الفقرة (تحتاج الشركة لتكنولوجيا احداث لزيادة الانتاجيه ، تلبية رغبات الزبائن والحصول على حصه سوقيه اكبر) بأقل معامل اختلاف والذي بلغ (١٤.٨٢) وتلتها الفقرة (يؤثر انخفاض الرضا للعاملين بسبب ضغوط العمل على الانتاجيه سلباً) وبمعامل اختلاف (١٦.٧١) اما المرتبة الثالثة من حيث التجانس فقد احتلتها الفقرة (تساهم الدورات التدريبية للعاملين في رفع الانتاجيه) وبمعامل اختلاف (٢٨.٥٧)، وجاءت الفقرة (ضغوط العمل تؤثر على الانتاجية) بالمرتبة الرابعة وبمعامل اختلاف (٣٠.٠).

المبحث الثاني اختبار فرضيات البحث

اولاً اختبار فرضيات الارتباط :

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث المتغير المستقل والمتمثل في ضغوط العمل الداخلية وضغوط العمل الخارجية مع المتغير التابع والمتمثل في متغير أداء العاملين وأبعاده (الانتاجية، دوران العمل، غياب العاملين، الابتكار، الجودة، الرضا الوظيفي) تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وكذلك الاختبار التائي لاختبار معامل الارتباط بين المتغيرات وكانت النتائج كالآتي :

لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى القائلة (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل مع أداء العاملين) ومن خلال الجدول رقم (٧) نلاحظ :

جدول (٧) يبين معامل ارتباط سبيرمان مع الاختبار التائي للارتباط بين ضغوط العمل مع أداء العاملين

الدلالة	t-test	r
دال	٤.٨٤	٠.٥٣

القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية ٦٠ = ٢.٠٠

ظهرت علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وأداء العاملين حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٤.٨٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٦٠) والبالغة (٢.٠٠)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٣) وهي قيمة موجبة وهذا يعني كلما زادت ضغوط العمل زاد أداء العاملين ويعزى السبب في ذلك انة كلما زادت ضغوط العمل زاد الاداء كون ان العاملين جراء تعرضهم لضغوطات العمل وبصوره مستمره سواءً من داخل الشركة أو من جراء العوامل الخارجية من خلال اجابات عينة البحث اصبحت ضغوط العمل روتين عمل يومي للعاملين واصبحت تحفزهم على اداء افضل وحسب اراء الباحثين في الاتجاه الثاني من تأثير ضغوط العمل في اداء العاملين الذي تم التطرق الية في المبحث الثالث من الفصل الثاني ، اصبحت ضغوط العمل تمثل تحدي بالنسبة للعاملين وتعمل على تبني سلوك انسانية ايجابية تؤدي الى زيادة الاداء.



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

وبهذه النتيجة قد تم اثبات الفرضية الرئيسية للارتباط. اما الفرضيات الفرعية للارتباط فمن خلال الجدول (٨) نلاحظ:

جدول (٨) يبين معامل ارتباط سبيرمان مع الاختبار التائي للارتباط بين أبعاد ضغوط العمل وأداء العاملين.

أبعاد ضغوط العمل	r	t-test	الدلالة
غموض الدور	٠.٠١	٠.٠٨	غير دال
صراع الدور	٠.٣٧	٣.٠٨	دال
عبء العمل	٠.٣٣	٢.٧١	دال
بيئة العمل المادية	٠.٠٥	٠.٣٩	غير دال
التكنولوجيا	٠.٤٥	٣.٩٠	دال
الهيكل التنظيمي	٠.١٤	١.٠٩	غير دال
المسؤولية تجاه الآخرين	٠.٣٠	٢.٤٤	دال
الظروف الاقتصادية	٠.٢٤	١.٩٢	غير دال
الظروف السياسية	٠.٢٥	١.٩٩	غير دال
الظروف الاجتماعية	٠.٤٥	٣.٩٠	دال
الظروف الثقافية	٠.١٩	١.٥٠	غير دال

القيمة الثانية الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية ٦٠ = ٢.٠٠

١- لاختبار الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى القائلة (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور وأداء العاملين) بلغت القيمة الثانية المحسوبة (٠.٠٨) وهي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) وبالبالغة (٢.٠٠) وهذا يعني عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور وأداء العاملين، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٠٨) وهي قيمة موجبة.

ثانياً: اختبار فرضيات الانحدار

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير متغير البحث (المتغير المستقل) والمتمثل في متغير ضغوط العمل وابعاده مع المتغير التابع والمتمثل في متغير أداء العاملين وكانت النتائج كما يلي:

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية القائلة (تؤثر ضغوط العمل معنوياً في أداء العاملين) ومن خلال الجدول رقم

(٩) نلاحظ

قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفاتنية المحسوبة	الدلالة
١.٣٦	٠.٧٠	٠.٢٨	٢٢.٨٨	وجود تأثير

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٦٠، ١) = ٤.٠٠



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

هناك تأثير لضغوط العمل في أداء العاملين حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٢٢.٨٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٦٠،١) والبالغة (٤.٠)، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٢٨) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في ضغوط العمل سوف يفسر بمقدار (٢٨%) من أداء العاملين، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠.٧٠) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في ضغوط العمل سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٧٠%) في أداء العاملين، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$X \cdot 0.70 + 1.36Y =$$

أذ ان: Y : أداء العاملين ، X: ضغوط العمل.

جدول (١٠) يبين تأثير ضغوط العمل في ابعاد أداء العاملين

الدلالة	القيمة الفائية المحسوبة	قيمة معامل التحديد %	قيمة معامل بيتا	قيمة الثابت	
الانتاجية	١١.٥٩	٠.١٦	٠.٢٣	٢.٥٤	وجود تأثير
دوران العمل	١٠.٣٧	٠.١٥	٠.١٤	٢.٩٦	وجود تأثير
غياب العاملين	٠.٦٨	٠.٠١	٠.٠٤	٣.٣٢	لا يوجد تأثير
الابتكار	١٧.٩٩	٠.٢٣	٠.٢٢	٢.٦١	وجود تأثير
الجودة	٣.٣٠	٠.٠٥	٠.١٢	٢.٩٩	لا يوجد تأثير
الرضا الوظيفي	٩.٠٧	٠.١٢	٠.١٩	٢.٧٠	وجود تأثير

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٦٠، ١) = ٤.٠٠

بعد عرض نتائج الفرضيات التي تخص الارتباط والتأثير بين ضغوط العمل وابعاد أداء العاملين ويهدف التاكيد من مدى دقة اجابات عينة البحث مع واقع الشركة الفعلي قام الباحث بحساب بعض ابعاد أداء العاملين بمقياس رياضي لكل من (الانتاجية ، دوران العمل ، غياب العاملين) وحسب البيانات المأخوذة من سجلات الشركة.

١ - الانتاجية :

لغرض معرفة انتاجية الشركة بمعادلة رياضية ومدى تماشيها مع انتاجية العاملين التي تم احتسابها بشكل وصفي من خلال بيانات الاستبيان ، قام الباحث باحتساب انتاجية الشركة من خلال البيانات الحسابية في سجلات الشركة لاربع سنوات وتم حساب انتاجية الشركة وكما مبين ادناه :

جدول رقم (١١) بيانات الانتاجية

معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري %	الوسط الحسابي %	
0.56	0.53	٩٤.٣٨	الانتاجية

الانتاجية = (المخرجات / المدخلات) * ١٠٠ % (الكميات بالطن)

$$.٢٠١٢ \cdot ٩٥.٧١ \% = ٤٢٣٣.٣٤٤ / ٤٠٥١.٧٥٧ \cdot ١٠٠ \%$$

$$.٢٠١١ \cdot ٩٤.٣٣ \% = ٦٩١٨.٦٧١ / ٦٥٢٧.٠٤٩ \cdot ١٠٠ \%$$

$$.٢٠١٠ \cdot ٩٤.٢١ \% = ١٣٧١٥.٧١٠ / ١٢٩٢٢.٣٦٨ \cdot ١٠٠ \%$$

$$.٢٠٠٩ \cdot ٩٣.٣٠ \% = ١٧٩٨٠.٨٠٢ / ١٦٧٧٧.١٢٤ \cdot ١٠٠ \%$$

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

من ملاحظة نسب الانتاجية للسنوات الاربعة من سنة ٢٠٠٩ ولغاية ٢٠١٢، يتبين وجود زيادة في الانتاجية حيث كانت الانتاجية في سنة ٢٠٠٩ بنسبة (٩٣.٣٠ %) في حين اصبحت الانتاجية في سنة ٢٠١٠ بنسبة (٩٤.٢١ %) اي بزيادة في نسبة الانتاجية بمقدار (٠.٩١ %)، أما في سنة ٢٠١١ فكانت نسبة الانتاجية (٩٤.٣٣ %) في حين كانت الانتاجية في سنة ٢٠١٠ بنسبة (٩٤.٢١ %) اي حصلت زيادة في نسبة الانتاجية بمقدار (٠.١٢ %)، وكانت نسبة الانتاجية في سنة ٢٠١٢ بنسبة (٩٥.٧١ %) بينما في سنة ٢٠١١ كانت (٩٤.٣٣ %) اي هنالك زيادة في الانتاجية بنسبة (١.٣٨ %)

يتبين من حساب الانتاجية وفق المعادلة الخاصة بها أعلاه ان الانتاجية قد ازدادت بنسب معينة لكل سنة وهذا يدعم اجابات عينة البحث بوجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والانتاجية من خلال زيادة نسب الانتاجية وبشكل تصاعدي للسنوات المذكورة ، وكذلك ان الارتباط بين ضغوط العمل والانتاجية كان (٠.٤٠) لا يعد ارتباط قوي و التأثير كان (٠.١٦) وهي نسبة تأثير ضعيفة، مما يتناغم مع كون الزيادة في نسبة الانتاجية للسنوات المذكورة لم تكن بنسبة عالية حيث كانت زيادة نسبة الانتاجية لمدة اربع سنوات من سنة ٢٠٠٩ ولغاية سنة ٢٠١٢ بنسبة (٢.٤١ %) وهي نسبة قليلة، وهذا التقارب يبين أنسجام اجابات عينة البحث مع واقع الحال في الشركة.

كذلك نلاحظ من خلال كميات المدخلات والمخرجات (بالطن) للسنوات المذكوره ان هنالك انخفاض في الكميات المنتجة بشكل تصاعدي حيث كانت كمية المدخلات من المواد الاولية لسنة ٢٠٠٩ (١٧٩٨٠.٨٠٢) طن وكمية المخرجات (١٦٧٧٧.١٢٤) طن بينما انخفضت الكميات في سنة ٢٠١٢ حيث كانت المدخلات (٤٢٣٣.٣٤٤) طن والمخرجات (٤٠٥١.٧٥٧) طن ، وبعد التقصي عن سبب هذا الانخفاض في الكميات المنتجة للشركة ومن خلال سجلاتها تبين ان الانخفاض في الكميات المنتجة لم يكن بسبب الانخفاض في الطاقات التشغيلية او المتاحة في مصانع الشركة وان هنالك زيادة في الطاقات المتاحة لمصانع الشركة بسبب التحديث عليها وكان سبب الانخفاض في الكميات المنتجة بسبب قلة عقود التجهيز بين الشركة وبعض الوزارات من منتجات الشركة كما كان في السابق وكذلك انخفاض الدعم من قبل الدولة في دعم المنتج المحلي، وقد جاءت هذه النتائج متطابقة مع اجابات عينة البحث في ضعف دعم الدولة بحماية المنتج المحلي.

2 - دوران العمل :

لغرض مقارنة اجابات عينة البحث عن اسئلة بُعد دوران العمل مع واقع الحال الفعلي في الشركة فقد قام الباحث بحساب دوران العمل في الشركة بالمعادلة الخاصة به من خلال البيانات في سجلات الشركة لغرض مقارنة مع نتائج اجابات عينة البحث وكالاتي :



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

جدول رقم (١٢) بيانات دوران العمل

معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري %	الوسط الحسابي %	دوران العمل
1.25	0.10	٧.٩٨	

نسبة دوران العمل = (عدد العاملين الذي حصل لهم دوران عمل / العدد الكلي للعاملين) * ١٠٠ %.

$$٥٣ / ٦٢١ * ١٠٠ \% = ٨.٥٣ \% \text{ دوران العمل لسنة } ٢٠١٢.$$

$$٤٥ / ٦٢٩ * ١٠٠ \% = ٧.١٥ \% \text{ دوران العمل لسنة } ٢٠١١.$$

$$٥٧ / ٦٩٦ * ١٠٠ \% = ٨.١٨ \% \text{ دوران العمل لسنة } ٢٠١٠.$$

$$٥٤ / ٧٢٤ * ١٠٠ \% = ٧.٤٥ \% \text{ دوران العمل لسنة } ٢٠٠٩.$$

نلاحظ من خلال النتائج لنسب دوران العمل في الشركة ، ان نسبة دوران العمل في سنة ٢٠٠٩ كانت (٧.٤٥ %) وازدادت في سنة ٢٠١٠ الى (٨.١٨ %) بينما انخفضت في سنة ٢٠١١ الى (٧.١٥ %) وارتفعت في سنة ٢٠١٢ الى (٨.٥٣ %)، يتبين ان هنالك زيادة تصاعديّة في نسبة دوران العمل في الشركة ما عدا انخفاضها في سنة ٢٠١١ ويبرر هذا الانخفاض كون اغلب العاملين لم يقدموا على التقاعد وكانوا بانتظار اقرار قانون التقاعد العام من قبل الدولة.

يتبين من خلال النتائج اعلاه في احتساب دوران العمل للسنوات من ٢٠٠٩ ولغاية ٢٠١٢ زيادة في دوران العمل بشكل تصاعدي ما عدا سنة ٢٠١١ حيث تم تبرير سبب انخفاض نسبة دوران العمل فيها، مما يؤكد اجابات عينة البحث في زيادة دوران العمل بزيادة ضغوط العمل حيث جاءت النتائج الرياضية منسجمة مع اجابات عينة البحث وكان الارتباط بين ضغوط العمل ودوران العاملين (٠.٣٨) وهو ارتباط موجب لكنة غير قوي، والتأثير (٠.١٥) وهي نسبة تأثير ضعيفة وعند مقارنتها مع متوسط نسبة دوران العمل خلال السنوات الاربعه التي كانت (٧.٩٨ %) وهي نسبة قليلة ايضاً مما يدعم اجابة عينة البحث.

٣ - غياب العاملين :

لغرض قياس نسبة غياب العاملين بشكل رياضي وحسب البيانات الماخوذة من سجلات الشركة كانت النتائج كالآتي :

جدول رقم (١٣) بيانات غياب العاملين

معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري %	الوسط الحسابي %	غياب العاملين
0.006	0.0001	1.498	

نسبة غياب العاملين = (عدد الغياب من العاملين / العدد الكلي للعاملين) * ١٠٠ %.

$$١٠ / ٦٢١ * ١٠٠ \% = ١.٦١٠ \% \text{ نسبة غياب العاملين لسنة } ٢٠١٢.$$

$$٩ / ٦٢٩ * ١٠٠ \% = ١.٤٣٠ \% \text{ نسبة غياب العاملين لسنة } ٢٠١١.$$

$$١٠ / ٦٩٦ * ١٠٠ \% = ١.436 \% \text{ نسبة غياب العاملين لسنة } ٢٠١٠.$$

$$١١ / ٧٢٤ * ١٠٠ \% = ١.٥١٩ \% \text{ نسبة غياب العاملين لسنة } ٢٠٠٩.$$

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

تمثل اعداد غياب العاملين في المعادلات اعلاه ايام الغياب والاجازات بدون راتب فقط ، حيث ان نسب اعداد الغياب كانت منخفضة بسبب استحقاق العاملين من الاجازات مدفوعة الاجر والاجازات المرضية والاجازات المتراكمة وحسب ما تسمح لهم القوانين بذلك.

نلاحظ من خلال نسب الغياب حيث كانت في سنة ٢٠٠٩ (١.٥١٩ %) و سنة ٢٠١٠ (١.٤٣٦ %) أما سنة ٢٠١١ (١.٤٣٦ %) واخيراً في سنة ٢٠١٢ كانت (١.٦١٠ %) ، من خلال النتائج اعلاه لنسب غياب العاملين في الشركة نلاحظ أنها لم تزداد أو تنخفض بزيادة أو انخفاض ضغوط العمل، وأنها كانت عشوائية، وأن اغلب الغيابات كانت بسبب ظروف عائلية إذ كان الارتباط والتأثير بحسب اجابات عينة البحث على التوالي كالاتي (٠.١١ ، ٠.٠١) وهذه النسب تبين عدم وجود ارتباط وتأثير بين ضغوط العمل وغياب العاملين التي جاءت معززة للجانب الرياضي في احتساب معدل غياب العاملين حيث كانت النسبة (١.٤٩٨ %) وهي نسبة قليلة جداً مما يعزز اجابات عينة البحث في ان زيادة ضغوط العمل لا تؤثر في زيادة معدل الغياب وان العاملين يلجؤون للغياب بسبب ظروف عائلية وحيث ان نسب الغياب منخفضة جاءت معززة لاجابة عينة البحث ، لم يكن هنالك علاقة بين ضغوط العمل وغياب العاملين.

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

المبحث الأول : الاستنتاجات

أولاً الاستنتاجات المتعلقة بالمتغير المستقل ضغوط العمل

- ينجز العاملون المهام الضرورية التي هي في صلب اختصاصاتهم ومسؤولياتهم، وان ادارته لاتفوض العاملون صلاحيات واسعة لانجاز مهامهم وان نمط الاداره في الشركة يتجه نحو المركزية، وان مهام واهداف العمل واضحة، ومن الممكن تكليف بعض العاملين بأعمال خارج مسؤولياتهم الوظيفية.
- يكلف العاملون بأنجاز اعمالا تخص موظف اخر لاسباب معينة، وان الظروف الاجتماعية تؤثر على اداء العاملين لاعمالهم، ويوجد انسجام بين الاعمال والمعتقدات الخاصه بالعاملين، وانه لاتوجد تقاطعات بتوجيهات الرؤساء للمروسين في الشركة.

ثانياً الاستنتاجات المتعلقة بالمتغير التابع أداء العاملين :

- تسهم ضغوط العمل والدورات التدريبية والتكنولوجيا الحديثة في زيادة الانتاجية وتحسين النوعية لتلبية رغبات الزبائن والحصول على حصة سوقية اكبر.
- زيادة ضغوط العمل وتفاوت الحوافز والمكافآت وصعوبة بعض الاعمال تجعل العاملين يسعون بالانتقال لاعمال اخرى، وان العلاقة بين ضغوط العمل ودوران العاملين طردية اي بزيادة ضغوط العمل يزداد معدل دوران العاملين في الشركة.

ثالثاً الاستنتاجات التي تخص العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع :

- استنتج الباحث بوجود علاقة معنوية بين ضغوط العمل واداء العاملين اي كلما زادت ضغوط العمل زاد اداء العاملين، ويبرر ذلك بان ضغوط العمل كانت ايجابية وعملت على تحفيز العاملين ورفع روحهم المعنوية الذي بدوره ادى الى زيادة الاداء للعاملين وجاء استنتاج الباحث معززاً لرأي الباحثين في تفسير العلاقة بشكل طردى بين ضغوط العمل واداء العاملين.

المبحث الثاني التوصيات والمقترحات :

أولاً التوصيات :

- يوصي الباحث من خلال ما تم استنتاجه من استنتاجات تخص البحث أستناداً الى النتائج الاحصائية التي تم التوصل اليها من خلال تحليل اجابات عينة البحث وهي كما يلي :
- ١ - يوصي الباحث الاداره العليا بتفويض العاملين صلاحيات ومسؤوليات اكثر لغرض تسهيل انجاز الاعمال بشكل اكثر انسيابية ،وللتقليل من مركزية الاداره والتوجه نحو درجة مقبولة من اللامركزية.
- ٢ - زيادة الاهتمام من قبل الاداره العليا بموضوع ضغوط العمل واستثماره بشكل امثل لتحقيق افضل أداء ايجابي من خلاله للعاملين.

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية

المقترحات :

- يقترح الباحث على الباحثين الجدد القيام بأبحاث تتناول المجالات الآتية :
- ١ - إجراء بحث تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين على شركات القطاع الخاص لمعرفة مدى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في القطاع الخاص.
 - ٢ - إجراء بحوث تكميلية بأخذ متغيري ضغوط العمل وأداء العاملين وبإبعاد أخرى لغرض معرفة مدى تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين من الأبعاد الأخرى التي لم يتناولها الباحث مثل بُعد الوقت والكلفة في الأداء وقياسهما بشكل كمي.
 - ٣ - إجراء بحوث لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل وكل بُعد من الأبعاد التي تناولها الباحث في الأداء بشكل متغير تابع مثل تأثير ضغوط العمل في جودة المنتجات، تأثير ضغوط العمل في دوران العاملين أو الرضا الوظيفي.
 - ٤ - إجراء بحوث لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل ومتغيرات أخرى مثل استراتيجية التدريب والتطوير.
 - ٥ - لغرض الاستثمار الأمثل لضغوط العمل يقترح الباحث بقيام الباحثين الجدد بأجراء بحوث في دوائر أو وزارات معينة لغرض استثمار ضغوط العمل بشكل ايجابي.

المصادر :

- 1- ابو بكر، مصطفى، ٢٠٠٤، "إدارة الموارد البشرية : مدخل تحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية - الاسكندرية.
- 2- عياصرة، معن محمود واحمد، مروان محمد، ٢٠٠٨، "إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل والتغيير"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط١، عمان - الاردن.
- 3- العميان، محمود سلمان، ٢٠٠٢، "السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال"، ط١، دار وائل للنشر - عمان.
- ٤ - العميان، محمود سلمان، ٢٠١٠، "السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال"، ط٥، دار وائل للنشر - عمان.
- ٥ - حسن، راوية، ٢٠٠٤، "السلوك التنظيمي المعاصر"، الدار الجامعية - الاسكندرية.
- ٦ - بدوي، احمد زكي، مصطفى، محمد كمال، ١٩٨٤ م، "معجم المصطلحات : القوى العاملة"، الاسكندرية، مؤسسة بيت الشباب.
- ٧ - الراحلة، عبد الرزاق سالم، عزام، زكريا احمد، ٢٠١١، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، ط١، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع - عمان.
- ٨ - القريوتي، محمد قاسم، ٢٠٠٩، "السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال"، ط ٥، دار وائل للنشر - عمان.
- ٩ - زيدان، محمد مصطفى، ١٩٨٤، "الإشراف والانتاجية"، ط١، الرياض، عكاظ للنشر والتوزيع.
- ١٠ - ماهر، احمد، ٢٠٠٠ م، "السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات"، ط٧، الدار الجامعية - الاسكندرية.

أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة

الزيوت النباتية

- ١١ - جرينبرج، جيرالد، بارون، روبرت، ٢٠٠٤، "أدارة السلوك في المنظمات"، دار المريخ للنشر، الرياض - المملكة العربية السعودية، تعريب رفاعي، محمد رفاعي، بسيوني، اسماعيل علي.
- ١٢ - العويسات، جمال الدين، ٢٠٠٣، "أدارة الجودة الشاملة"، دار هومة - الجزائر.
- ١٣ - سليمان، حنفي محمود، ١٩٧٧، "السلوك التنظيمي والاداء"، دار الجامعة، القاهرة.
- ١٤ - حمود، كاظم محمود و الخرشة، ياسين كاسب، ٢٠١١، "ادارة الموارد البشرية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط٤، الاردن - عمان.
- ١٥ - الزهراني، حسن، ١٩٩٩، "خصائص الوظيفة وأثرها في اداء العاملين : دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية"، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ١٦ - القاضي، زياد مفيد، ٢٠١٢، "علاقة الممارسات الاستراتيجية لادارة الموارد البشرية واداء العاملين وأثرهما على اداء المنظمات : دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة بالاردن"، جامعة الشرق الاوسط، كلية ادارة الاعمال، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ١٧ - المنصور، كاسر نصر، ٢٠١٠، "أدارة العمليات الانتاجية :الاسس النظرية والطرائق الكيفية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.
- ١٨ - علاقي، مدني عبد القادر، ٢٠٠٧، "ادارة الموارد البشرية"، ط ٢، دار خوارزم للنشر، جدة.
- ١٩ - بن عيشي، عمار، ٢٠٠٦، "دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب دراسة حالة : مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة"، جامعة محمد بو ضياف بالمسيلة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية - قسم العلوم التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ٢٠ - الماضي، مساعد عبد الله السعد، ١٤١٧ هـ، "معوقات الاتصال الاداري وانعكاساتها على الاداء الوظيفي : دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الادارية بأمانة منطقة الرياض"، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ٢١ - الشوابكة، خالد محمد، ٢٠٠٨، "العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي : دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الاردنية الهاشمية"، الادارة العامة، الجامعة الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ٢٢ - عبد الجبار، عادل بن صلاح بن عمر، القحطاني، محمد بن متروك، ٢٠٠٧، "علم النفس التنظيمي والاداري"، جامعة الملك سعود، ط ١، مكتبة الملك فهد الوطنية.
- ٢٣ - الفريجات، خضير كاظم، اللوزي، موسى سلامة، الشهابي، انعام، ٢٠٠٩، "السلوك التنظيمي مفاهيم معاصره"، ط١، مكتبة الجامعة الشارقة، اثناء للنشر والتوزيع - عمان.
- ٢٤ - الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك، ٢٠١٠، "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، جامعة نايف العربية للعلوم الامنيه، كلية الدراسات العليا - الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ٢٥ - محمد، لطفي راشد، ١٩٩٢، "نحو اطار شامل لتعبير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها"، مجلة الادارة العامة، العدد ٧٥، السنة ٣٢، الرياض.



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة
الزيوت النباتية

- 1 - Dessler, G., (2007), "Human Resource Management", first Publish, Prentice Hall.
- 2 - Ivanacevich, J.M., and Matteson, M. T., (2002), "Organization Behavior and Management", Sthed, McGraw-Hill.
- 3- Manzoor, A., Awan, H. & Mariam, S., (2012), "Investigating the impact of work stress on job performance: A study on textile sector of Faisalabad ", Asian Journal of Business and Management Sciences, Vol. 2, No. 1.
- 4 - Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., and Ahmad., Z., (2011) "The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan", Journal of Business Studies Quarterly Vol.2, No.3, PP. 50-56.
- 5- Robbins.J., and J.R., (2008), "Management", John Wiley and Sons, Inc. Davers.
- 6- Schermerhorn, J.R and Hunt , J.G and Osborn ,R.N , 1998 , "Basic organizational behavior " john wiley & sons, Inc.
- 7 – Segal ,J , Smith ,M , M.A & Robinson ,L and Segal ,R , 2012 "Reduce and Manage job Workplace Stress " Articles.
- 8-S,zilagy and wallace ,m 1987,"organizational behavior and Performance" forth edition glen view scott forsmen and co1987
- 9 – Torrington,D And Hall,L ,1998,"Human Resource Management" ,Forth .Edition ,Prentice Hall Europe
- 10- Harrington, R., (2013), "Stress, Health and Well-Being ", Wadsworth, U.S.A.
- 11- Kiani, F., Samartyan, H.& Poorabdiyan, S. & Jafari, E., (2012), "How safety trainings decrease perceived job stress: the effect of improvement in employees attitude toward safety issues ", Far East Journal of Psychology and Business, Vol. 6, No. 1.
- 12- Khanka, S. S., (2013), "Organizational Behavior ", S.chand & Company PVT. Ltd., New Delhi.
- 13- Greenberg, J., and Baron, R.A., (2007), "Behavior in Organizations" (qth ed.,) Upper Saddle River, N J: Pearson Prentice Hall.
- 14- Manzoor, A., Awan, H. & Mariam, S., (2012), "Investigating the impact of work stress on job performance: A study on textile sector of Faisalabad ", Asian Journal of Business and Management Sciences, Vol. 2, No. 1.
- 15 - Mcshane, S.L,Glinow M.A.V, (2007), "Organizational Behavior" (Essentials), McGraw-Hill, N4, New York.
- 16 - willie Golden, Gabriel j. Gostello,2005,"Managing lean supply and innovation; cross-cultural knowledge transfer in an mult- national company", cisc Institue of technology, Ireland.
- 17– Denisi,Angelo.S & Griffin,Ricky.w , 2001,"Human Resource Management", Houghton Mifflin Company Boston New York.



أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة
الزيوت النباتية

**effect work stress in performance of employees
In The general company for vegetable oil industry**

Absittract

This research theme of the pressures of work , which is one of the important topics in order to recognize the reality of(influencing the pressures of work in the performance of employees in the General Company for Vegetable Oil Industry in Baghdad)through the statement of the existence of the correlation and influence whether or not the statement of the strength of this relationship and its impact in the case of its existence has been provided as part of my Search for variables and their removal in front of the Sub- scientific aspect has been the distribution of the questionnaire on a sample of(62) people working in the company Mint distributors on several sections where.

Formed resolution of two sets of the first questions are for general information The second is to measure the research variables of the independent variable which is the pressures of work and the measured set of questions fall within the 11 dimension , some of the pressures of work internal , namely, (role ambiguity , role conflict , workload , physical work environment , technology , organizational structure , responsibility towards others) and some of the external pressures which (economic conditions , political conditions , social conditions cultural conditions) the dependent variable is the performance of employees, who represent the six dimensions are (productive, labor turnover , absence of staff, innovation , quality ,satisfaction of job)

After collecting and unloading data processing program, the statistical (spss) results showed a positive relationship to the pressures of work in the performance of employees, as well as having a positive impact to the pressures of work in the performance of employees , and in the light of the results researcher reached the conclusions presented on the basis of which the recommendations of the most important.

- The need to pay greater attention to the pressures of work and investment to paralyze positive.
- The division of the business is just the employees of the company researched.
- State support for the company's products for the protection of the local product.

He also proposed to conduct research concerning the same subject last sector as well as to conduct research to other dimensions to the pressures of work and the performance of others.

Key words: work stress , employees Performance.