



تأثير الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بسكيكدة

The Effect of Psychological Stress on the Job Performance of Employees in Skikda Property Development and Management Office

أمال يوب¹، إكرام بودبزة²

1- جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، مخبر ECOFIMA

a.youb@univ-skikda.dz

2- جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، مخبر ECOFIMA

i.boudebza@univ-skikda.dz

تاريخ الاستلام: 2019/03/07 تاريخ القبول: 2021/08/22

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية سكيكدة، ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد استبيان يحتوي على (60) فقرة موزعة على محورين (الضغوط النفسية والأداء الوظيفي) كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة، تم من خلالها استرجاع (103) استبانات صالحة للتحليل. وقد خلصت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة متوسطة بخصوص المستوى العام للأداء الوظيفي والضغوط الشخصية كونها أكثر الضغوط التي يتعرض لها العاملون؛ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين ويتجسد هذا الأثر في الضغوط الأسرية، الضغوط الشخصية والضغوط الاجتماعية.

الكلمات الدالة:

الضغوط النفسية، الأداء، الأداء الوظيفي، ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة.

Abstract:

The study aims to identify the level of psychological pressures and their impact on job performance of employees in Skikda property development and management office, To achieve this objective, a questionnaire containing (60) paragraphs, distributed in two axes (psychological pressures and job performance) was prepared as a key tool for collecting initial data, The study was applied to a sample of workers from the community of study, through which (103) valid questionnaires were retrieved for analysis. The study concluded that there was a moderate degree of approval regarding the general level of job performance and personal pressures as it is the most pressure on employees; there is a statistically significant effect on the employees' job performance, and this effect is reflected in family pressures, personal pressures and social pressures.

Key words:

Psychological Pressure, Performance, Job Performance, Skikda Property Development and Management Office.

1. مقدمة

تعتبر الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة لقوله سبحانه وتعالى (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ)، تظهر نتيجة لمجموعة من الظروف والمواقف اليومية المختلفة التي يتعرض لها الأفراد وتؤثر على حياتهم الصحية والنفسية وكذا المهنية. ونظرا لأن بيئة عمل المؤسسات المعاصرة تتسم بالتغير والمنافسة الشديدة باعتبار أننا نعيش في عصر السرعة والتطور التكنولوجي والانفتاح على العالم الخارجي، الأمر الذي يدفع المؤسسات إلى ضرورة تحسين أدائها وباعتبار العامل أساس نجاح أي مؤسسة من خلال الجهد الذي يبذله فإن الأمر يتطلب منه بذل قصارى جهده لتحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة التي ينتمي إليها، ومن هنا أصبحت الضغوط النفسية من أبرز التحديات التي يتعرض لها العاملون في أي مؤسسة، وازداد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بدراساتها نظرا لما تسببه من آثار سواء على المستوى الفردي، الجماعي، وحتى على مستوى المؤسسات، ويعتبر الأداء الوظيفي للعامل المؤشر الأول على مدى نجاح المؤسسة لذا وجب عليها الاهتمام بالعامل ومتابعة أدائه ومعرفة الضغوط التي يتعرض لها والحفاظ على

مستوى متوسط من الضغوط يساهم في تحفيز العاملين ورفع دافعيتهم نحو الانجاز وبالتالي رفع مستوى أدائه بصفة خاصة وأداء المؤسسة بصفة عامة.

إشكالية الدراسة: يعتبر الأداء الوظيفي من المتغيرات المهمة في أي مؤسسة فهو ينعكس مباشرة على مستوى أدائها وجودة منتجاتها وقدرتها على تحقيق الأهداف المسطرة، وهو ما دفع المؤسسات لمواكبة مختلف التطورات العلمية والتكنولوجية لتحسين أدائها، وذلك انطلاقاً من تحسين أداء عمالها الذين يواجهون ضغطاً نفسياً كبيراً نتيجة للتطورات والتحوللات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية والثقافية التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة إضافة إلى متطلبات الحياة المتزايدة التي ساهمت في زيادة مستويات الضغط النفسي لدى الأفراد. وقد أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي، هذه الضغوطات ليست دائماً سلبية فأحياناً تكون ايجابية وتساهم في تحسين انتباه الفرد وبذل جهود أكبر لتحقيق الأهداف المسطرة.

ويعتبر ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة من بين المؤسسات التي تهدف إلى تحسين الحالة الاجتماعية للأفراد، وتحقيق احتياجاتهم وتطلعاتهم، وفي إطار ذلك يتعرض عماله للعديد من المشاكل والضغوط اليومية المختلفة الشخصية، أو المهنية. وبما أن أداء المؤسسة مرتبط بالأداء الوظيفي للعامل الذي يخضع لمجموعة من الضغوط النفسية التي تؤثر عليه سلباً. فقد جاءت هذه الدراسة لتحديد الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسة محل الدراسة، ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي. ومن أجل ذلك تم طرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى تؤثر الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بالديوان الوطني للترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة على مستوى أدائهم الوظيفي؟ وللإجابة على الإشكالية قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التالية:

-ما مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بالديوان محل

الدراسة؟

-ما واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة؟

-ما أثر الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل

الدراسة؟

فرضية الدراسة: تأسيسا على ما تقدم؛ وللإجابة على أسئلة الدراسة قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية: **يعاني العاملون بديوان الترقية والتسيير العقاري من ضغوط نفسية كان لها أثر على مستوى أدائهم الوظيفي.** تم تجزئتها إلى ثلاث فرضيات فرعية وهي:

–يعاني العاملون بالديوان محل الدراسة من ضغوط نفسية ذات مستوى عال.

–يتميز الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة بمستوى عال.

–يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط النفسية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة.

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها، وذلك من جانب علمي وآخر عملي. فمن الجانب العلمي تتضح أهمية الدراسة من أهمية الأداء الوظيفي الذي يعتبر ركيزة أساسية لنجاح المؤسسة، حيث أن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب أساسي لبقاء المؤسسة واستمراريتها، ونظرا لأن الأداء الوظيفي للموارد البشرية يتأثر بمجموعة من المتغيرات التي تحد من جودته، فإن الضغوط النفسية تعتبر من أهم العراقيل التي تتسبب في ذلك، كما تنعكس أهميتها العلمية في توضيح مفهومي الضغوط النفسية والأداء الوظيفي وتحديد أثر الضغط النفسي على الأداء الوظيفي، وبالتالي المساهمة في فتح المجال لدراسات أخرى في هذا المجال نظرا لأهميته بالنسبة للمؤسسات.

وتنعكس الأهمية العملية لهذه الدراسة في المساهمة بإيضاح أهمية الأداء الوظيفي للعاملين في تحسين أداء المؤسسة، نظرا لكون جودة أداء العامل تؤدي إلى الاستجابة لتطلعات المسيرين وجميع الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة مما يساهم في نجاحها، إضافة إلى تشخيص أي من الضغوط النفسية الأكثر انتشارا بين العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة، ومدى تأثيرها على مستوى أدائهم، خاصة وأن الضغط النفسي يشكل عائقا كبيرا أمام الفرد لأداء مهامه في ظل بيئة الأعمال المعاصرة التي تتميز بالديناميكية والتعقيد الشديد، وذلك بهدف البحث عن الحلول اللازمة للحد من الضغوط النفسية التي تعترض العمال بالمؤسسة محل الدراسة وتحسين وتطوير أدائهم.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:
-إلقاء الضوء على الضغوط النفسية في الأوساط المهنية، والكشف عن الضغوط الأكثر انتشارا بين العاملين بالديوان محل الدراسة؛
-تقييم مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة؛
-الكشف عن مدى تأثير الضغوط النفسية للعاملين بالديوان محل الدراسة.

المفاهيم الإجرائية:

-الضغوط النفسية: الضغوط النفسية هي عملية نفسية واجتماعية، تشير إلى إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة للمواقف التي يواجهها في بيئته، وتهدد أمنه وسلامته وتسبب له ضعفا وتوترا (منى، 2014).
ويمكن تعريفها إجرائيا بأنها هي مجموعة من المثيرات الخارجية التي يتعرض لها العاملون بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة، والتي تؤثر على حالتهم النفسية نتيجة العراقيل المهنية والمشاكل الشخصية وبعض المشاكل الصحية التي يتعرضون لها.

-الأداء الوظيفي: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (أسعد أحمد، 2008)

هو مدى قدرة أحد الأفراد العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري على أداء المهام المنوطة بوظيفته، ويظهر هذا الأداء من خلال النتائج والأهداف المحققة بكفاءة وفاعلية.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.1.2. الضغط النفسي:

1.1.2. مفهوم الضغط النفسي: لقد تعددت التعاريف المقدمة لمفهوم الضغط نظرا لتعدد وجهات نظر الباحثين ومجالات استخدامه. ويشير "Williams" أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات المعرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين، حيث يتم استخدامها للتعبير عن السبب والنتيجة في نفس الوقت وذلك نتيجة للخلط بين مفهوم الضغط والضواغط (فاتح، 2008).

وباعتبار الضغط النفسي من المواضيع الهامة في شتى مجالات الحياة، فقد أدى هذا إلى تعدد التعاريف حول هذا المفهوم، فنجد من يعرفه بأنه "عبارة عن مزيج من ثلاثة عناصر أساسية وهي البيئة المحيطة بالفرد أو التي يعمل بها، والمشاعر ذات الطابع السلبي، بالإضافة إلى الاستجابات البدنية الصادرة من الفرد، وهذه العناصر تتفاعل مع بعضها البعض بطرق خاصة مما يثير في ذات الفرد القلق والغضب والاكتئاب" (سليمان، 1994). وينظر إليه أنه "مجموعة من المثيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بدرجة من الشدة والدوام، بما يثقل القدرة التكيفية للكائن الحي إلى حده الأقصى، والتي في ظروف معينة قد تؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض، ويقدر استمرار هذه الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية ونفسية وصحية تنعكس على الفرد" (عبد الله، علي، و مسعد، 2010). يعرف أيضا بأنه "حالة فيزيولوجية تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الاستمرار في العمل بسبب استمرار بدل الطاقة في انجاز العمل، هذا بالنسبة للعمل أما بالنسبة للفرد فيؤدي الأحاسيس والمشاعر المعقدة التي تضايق الفرد وتؤله" (فاتح، 2008).

يتضح أن الضغط النفسي هو مجموعة من المثيرات في البيئة الداخلية والخارجية التي تنتج عن بعض المواقف والمشاكل التي يتعرض لها، وتؤثر على صحته النفسية والجسمية، الأمراض الذي ينعكس على سلوكياته الشخصية وعلاقاته الإنسانية إضافة إلى علاقات العمل ومستوى أدائه الوظيفي.

2.1.2. أبعاد الضغط النفسي:

أ. الضغوط المهنية: وهي "مجموعة من المثيرات التي توجد في بيئة عمل الأفراد وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (عبد القادر، 2007). أي أنها ناتجة عن ممارسة الأفراد للمهام والأنشطة الموكلة لهم في بيئة العمل، نتيجة للمتغيرات والمواقف والمشاكل المهنية كغموض المهام وعدم وضوح الأوامر، والعلاقات الإنسانية بين العاملين.

ب. الضغوط الأسرية: تعتبر الأسرة كيانا اجتماعيا فهي المسؤولة عن تكوين كائن اجتماعي قادر على التفاعل مع المجتمع والانخراط فيه والتأثير والتأثر به، مما يجعله قادرا على مواجهة ضغوط الحياة، غير أن الجو السائد داخل الأسرة كالخلافات الأسرية، صراع الأدوار الأسرية وغيرها تسبب الضغط والشعور بانعدام الأمان والطمأنينة، خاصة ما يتعلق بفقدان الحب والإحساس بإمكانية الفقد أو الخسارة مستقبلا (فاطنة و أمحمد، 2017).

ج. الضغوط الاجتماعية: هي مجموعة من الضغوط والمثيرات الخارجية التي تؤثر على الفرد وترتبط عادة بعلاقة الفرد بالمجتمع الذي يعيش فيه، فهي نتيجة لتجربة ذاتية يعيشها الفرد قد ينجح في مقاومتها والتغلب عليها أو يفشل فيتعرض للعديد من المشاكل والأمراض التي تنعكس عليه سلبا وتؤثر على علاقته بالمجتمع المحيط به (فاطنة و أمحمد، 2017).

هـ. الضغوط الصحية: وهي ضغوط ترتبط بالصحة الجسمية الفيزيولوجية كالصداع وارتفاع ضغط الدم، أمراض القلب، الغثيان، الدوخة، صعوبات في النوم، العادات السيئة واختلال النظام الغذائي (ريمة، 2012).

2.2. الأداء الوظيفي:

1.2.2. مفهوم الأداء الوظيفي: قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء، ويتضح وجود اختلاف بينهم في تحديد مفهوم موحد للأداء فهناك من ركز على أن الأداء هو درجة تحقيق الفرد للأهداف المنشودة، وهناك من ركز على مستوى المجهود الذي يبذله الفرد في المؤسسة. وقد ركزنا على دمج هذين البعدين في تعريف الأداء على أنه "المجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة، وفي نفس الوقت يعبر عن مستوى ما يحققه كل فرد من الناحية الكمية وجودة العمل المطلوب والوقت المحدد للقيام به" (راوية، 2008).

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه "عبارة عن سلوك يساهم به الفرد في التعبير عن مدى مساهمته في تحقيق الأهداف الموضوعة من طرف المؤسسة وبمستوى مرتفع من الجودة" (مصطفى و عبد السلام، 2017). فهو يشير إلى "كيفية انجاز أو إحراز نشاط ما، وتحديد الطريقة التي تم تنفيذها بها ، بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاية، أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات

وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين" (سها، 2014). كما يعرف أيضا بأنه "قدرة الفرد على تحقيق التوقعات الوظيفية في نواحي عديدة مثل: كمية الإنتاج، جودة الإنتاج، والتخطيط والتعاون والاعتمادية، والجهد والعناية في العمل والابتكار والإبداع" (عمر محمد، 2008).

مما تقدم من تعاريف؛ يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو مجموعة من السلوكيات والمجهودات الذهنية والبدنية التي يبذلها العاملون أثناء ممارسة مهامهم، كأداء مهامهم في الوقت المحدد، الالتزام باللوائح والقوانين، إدراك أهداف المؤسسة، العمل على تحسين أدائه لتحقيق الجودة والإنتاجية المطلوبة لنجاح المؤسسة.

2.2.2. معايير الأداء الوظيفي: ويمكن إبراز هذه المعايير في النقاط التالية (خالد نظمي، 2018):

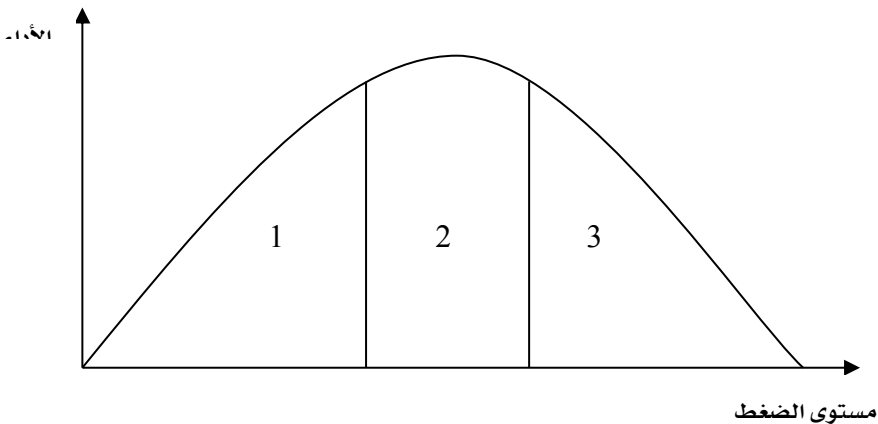
- أ. المعرفة بالعمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية عن الوظيفة والأهداف الواجب تحقيقها واللوائح والقوانين التي تضبط العمل.
- ب. جودة العمل: وتتمثل في مدى إدراك العاملين للعمل الذي يقومون به، وما يمتلكون من رغبة وقدرات ومهارات وبراعة للاستفادة منها في أداء مهامهم.
- ج. الإنتاجية: أو ما يطلق عليه كمية العمل المنجز أي المقدار الذي يستطيع الفرد انجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة أداء المهام الرئيسية والإضافية (زكريا و عمر، 2018).
- د. تخطيط وتنظيم العمل: وتتعلق بقدرة العامل على التخطيط للمهام المنوطة به وتنظيمها، وقدرته على المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بعمله.
- هـ. علاقات العاملين: وهي العلاقة التي تنشأ بين الزملاء في العمل والتي ينشأ عنها تحسين الأداء الوظيفي، وكذا العلاقة مع الرؤساء والتي لها أهمية كبيرة في نجاح المؤسسة من خلال سعي الرئيس إلى التطوير والتحسين المستمر لأداء العاملين (محمد، 2011).

3.2. علاقة الضغط بالأداء الوظيفي للعاملين:

إن آثار الضغط النفسي وانعكاساته سواء الايجابية منها أو السلبية لا تقتصر على الفرد بحد ذاته وإنما تتجاوزوه لتنعكس على المنظمة التي يعمل بها

باعتباره العنصر الأهم في العملية الإدارية لأي منظمة، وهذا بالتأكيد سيؤثر على الأداء الوظيفي. يعتبر الضغط النفسي سلاحاً ذو حدين للمنظمة، فالعلاقة بين الأداء والضغط هي علاقة معتدلة فلا بد من وجود الضغط لتحقيق الانجاز ورفع مستوى دافعية الأفراد نحو العمل ويحفزهم على أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة وهو ما يطلق عليه بالضغط الايجابي، غير أن تجاوز الضغط النفسي للمعدل المتوسط (المعتدل أو الطبيعي) يفقده قيمته وفائدته ويتحول إلى طاقة مدمرة يترتب عليها عجز وعدم قدرة الفرد على مواجهة الظروف ومن ثم الاستسلام والتراجع والفتور، وتظهر آثار الضغوط النفسية على أداء العاملين في شكل تكرار تغيب العاملين، الأخطاء المهنية، إصابات العمل، انخفاض الإنتاجية، عدم جودة الإنتاج، كثرة الخلافات مع الزملاء وعدم القدرة على الانسجام معهم (سليمان، 1994). وقد وصفت منظمة الصحة العالمية الضغط النفسي بأنه الوباء الصحي للقرن الحادي والعشرين، وقد أكدت الإحصائيات أن الشركات الأمريكية تحملت تكاليف تصل قيمتها إلى 300 مليار دولار أمريكي سنوياً نتيجة للآثار السلبية والمدمرة للضغط على الصحة النفسية والجسمية للعاملين، وقد أكدت دراسة أمريكية حديثة أن أكثر التكاليف التي تتحملها المؤسسات هي ناتجة عن التأثير السلبي للضغط على أداء الفرد في العمل وإنتاجيته وهذا ما أكدته 50% من الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة (George، 2017). والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل 1: العلاقة بين الضغط والأداء



المصدر: الطيريري عبد الرحمن بن سليمان (1994)، الضغط النفسي (مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته)، على الرابط: <https://www.psycodz.info>، ص 92.

نلاحظ من خلال الشكل أن الضغط النفسي قد تكون له آثار ايجابية أو سلبية على مستوى الأداء الوظيفي، وهذا ما سيتم تفسيره فيما يلي:
-تشير المنطقة (1) إلى وجود علاقة طردية بين الضغط والأداء فكلما ارتفع مستوى الضغط رافقه ارتفاع في مستوى الأداء الوظيفي للفرد، وفي هذه الحالة يكون الضغط الذي يتعرض له العاملون ضغطا ايجابيا، أي أن هذه الضغوط تعمل كحافز يعزز دافعية الأفراد نحو الانجاز.

-تشير المنطقة (3) إلى وجود علاقة عكسية بين الضغط والأداء، فنلاحظ أنه كلما ارتفع مستوى الضغط عن مستواه الطبيعي انخفض مستوى الأداء، وفي هذه الحالة الضغط الذي يتعرض له العامل هو ضغط سلبي يؤثر سلبا على مستوى الأداء، ويعمل كمثبط (عائق) يستنزف قدرات الفرد تجاه العمل ويخلق نحو من التوتر وعدم الرغبة في العمل فتتخفص مستوى دافعية الأفراد للإنجاز.

- أما المنطقة (2) فتشير إلى وجود علاقة متوازنة بين الضغط والأداء، وهذا يدل على وجود مستوى معتدل من الضغوط يساهم في تحسين أداء العامل ويصل إلى ذروته نتيجة إلى ارتفاع مستوى دافعيته للعمل.

مما سبق؛ يتضح أنه لا يجب القضاء على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بصفة كلية، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات أي أن العامل يجب أن يعمل تحت مستوى معين (معتدل) من الضغط الذي يسمح له بتقديم أداء أفضل ويشجعه على الانجاز وتحسين أدائه الوظيفي(سحراء، 2013).

3. الدراسة الميدانية وتحليل النتائج:

1.1.3 إجراءات الدراسة:

1.1.3.1 حدود الدراسة:

-الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على تحديد علاقة التأثير بين الضغوط النفسية للعاملين والتي تم الاعتماد فيها على الأبعاد المتمثلة في (الضغوط المهنية، الضغوط الأسرية، الضغوط الشخصية، الضغوط الاجتماعية)

والضغوط الصحية)، والأداء الوظيفي للعاملين والذي تم الاعتماد فيه على الأبعاد الممثلة في (المعرفة بالعمل، جودة العمل، الإنتاجية، تخطيط وتنظيم العامل، توقيت العمل، وعلاقات العاملين)؛

-الحدود المكانية: تم اختيار ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة كدراسة حالة ممثلة للمؤسسات الناشطة في نفس مجالها، بما أنه يتلاءم مع موضوع الدراسة؛

-الحدود الزمنية: تمت المعالجة التطبيقية لموضوع الدراسة خلال شهر جوان 2020؛

-الحدود البشرية: شملت الدراسة الميدانية عينة من العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة، وعددهم 167 عامل.

2.1.3. منهج الدراسة: فيما يتعلق بالجانب النظري للدراسة؛ اعتمدنا المنهج الوصفي والذي يسمح بوصف الظاهرة محل الدراسة، وذلك بالاستناد إلى أهم ما جاء به الأدب النظري من كتب ورسائل جامعية ودوريات علمية حول الضغوط النفسية والأداء الوظيفي للعاملين. أما في الجانب الميداني؛ فقد تم الاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من العاملين، وكذلك المنهج الوصفي للربط بين متغيرات الدراسة وتحليل النتائج وتفسيرها للوصول إلى أهم النتائج والتوصيات التي نأمل أن تساهم في تطوير الواقع وتحسينه.

3.1.3. مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالديوان محل الدراسة والبالغ عددهم (394) عاملا. والعينة يجب أن تكون ممثلة للمجتمع، ومن هذا المنطلق فقد اخترنا عينة عشوائية معبرة وذلك اعتمادا على نموذج رابطة التربية الأمريكية وفقا للمعادلة التالية:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{D^2(N - 1) + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

حيث:

n: حجم العينة؛

X^2 : إحصائية كاي مربع عند درجة ثقة (95%) ودرجة حرية واحدة، وتقدر

$$X^2 = 3.841$$

N: حجم المجتمع وهو 394 عامل؛

P: النسبة المقدرة للدراسة وقد تم اختيار نسبة (25%) التي تتعلق بتجانس المجتمع، بحيث كلما كان المجتمع متجانس كلما قلت هذه النسبة والعكس صحيح؛

D^2 : نسبة الخطأ المسموح به وقد حددت ب 0.05، أي $D^2 = 0.0025$.

وبعد تطبيق النموذج على مجتمع الدراسة تم الحصول على عينة قدرها 167 عاملا.

تم توزيع الاستمارة على عينة الدراسة البالغ عددها (167)، واسترجع منها (110) استمارات فقط، حيث استبعدت (7) استمارات لعدم استكمال بعضها لشروط ملئها، ليصبح المجموع الكلي للاستمارات القابلة للدراسة (103) أي بنسبة استجابة قدرها (61.67%) من مجموع العينة المستهدفة.

4.1.3. أداة الدراسة: تم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة بغرض تحديد مدى تأثير الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية سكيكدة على مستوى أدائهم الوظيفي. وقد تم تصميمها بعد الاطلاع على الأدب النظري والعديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

ومن بين الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها لبناء أداة الدراسة نجد: دراسة (جبالي صباح، 2012) حول الضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها والتي ركزت على أبعاد الضغوط العضوية، الانفعالية، الصحية، الاجتماعية، الوظيفية والمادية. دراسة (تنهيد عادل فاضل البيرقدار، 2011) حول الضغط النفسي وعلاقته بالصلاية النفسية، والتي ركزت على الضغوط الأسرية، الضغوط المالية، الضغوط الدراسية، الضغوط الشخصية والاجتماعية. ودراسة (وداد بلكرمي، 2013) حول أثر الأنماط القيادية على الأداء الوظيفي والتي ركزت على القدرة على العمل، الرغبة في العمل، فرص النمو والتقدم الوظيفي، بالإضافة إلى دراسة (قرواني نظمي، 2018) حول درجة تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي، التي ركزت على المعرفة بمتطلبات العمل، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والثوق، تحمل المسؤولية وعلاقات العاملين.

وقد تضمنت الأداة ثلاثة محاور أساسية:

➤ **المحور الأول:** يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)؛

➤ **المحور الثاني:** يتضمن المتغير المستقل (الضغوط النفسية) موزعة على خمسة أبعاد جزئية:

- الضغوط المهنية: وتتكون من 14 عبارة؛
- الضغوط الأسرية: وتتكون من 07 عبارات؛
- الضغوط الاجتماعية: وتتكون من 08 عبارات؛
- الضغوط الشخصية: وتتكون من 07 عبارات؛
- الضغوط الصحية: وتتكون من 04 عبارات.

➤ **المحور الثالث:** يتضمن المتغير التابع (الأداء الوظيفي) موزعة على ستة أبعاد جزئية:

- المعرفة بالعمل: يضم 03 عبارات؛
- جودة العمل: يضم 04 عبارات؛
- الإنتاجية: يضم هذا البعد عبارتين (02)؛
- تخطيط وتنظيم العمل: يضم 04 عبارات؛
- توقيت العمل: يضم 03 عبارات؛
- علاقات العاملين: ويضم 04 عبارات.

وذلك وفق مقياس "ليكرت الخماسي" كما يوضحه الجدول 1

جدول 1: درجات مقياس الدراسة "ليكرت الخماسي"

التقدير	غير موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجات	1	2	3	4	5
الفئة	1 - 1.80	1.81 - 2.60	2.61 - 3.40	3.41 - 4.20	4.21 - 5
المستوى	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: عز حسن عبد الفتاح (2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ط 1، دار الخوارزم العلمية للنشر، السعودية، ص 540 - 541.
بعد جمع الاستبانات وتفريغها في برنامج SPSSV.19، تم إخضاعها لمجموعة من الأساليب الإحصائية لغرض الإجابة عن إشكالية الدراسة وفرضياتها.

5.1.3. صدق وثبات أداة الدراسة: يعد الصدق من أهم الشروط التي ينبغي أن تتوفر في الأداة، وتكون صادقة إذا قاست فعلا ما وضعت لقياسه.

أ. الصدق البنائي: يبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للاستبانة، كما هو موضح في الجدولين 2 و3:

جدول 2: معامل ارتباط "بيرسون" بين أبعاد الضغوط النفسية والدرجة

الكلية للمحور

الضغوط الصحية	الضغوط الشخصية	الضغوط الاجتماعية	الضغوط الأسرية	الضغوط المهنية	
.0000	.0000	.0000	.0000	.0000	مستوى الدلالة
.704**0	.780**0	.667**0	.435**0	.816**0	معامل الارتباط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج (SPSS)

** معاملات ارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01)

جدول 3: معامل ارتباط "بيرسون" بين أبعاد الأداء الوظيفي والدرجة الكلية

للمحور

علاقات العاملين	توقيت العمل	تخطيط وتنظيم العمل	الإنتاجية	جودة العمل	المعرفة بالعمل	
.0000	.0000	.0000	.0000	.0000	.0010	مستوى الدلالة
.717**0	.762**0	.715**0	.768**0	.709**0	0 .466**	معامل الارتباط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج (SPSS)

** معاملات ارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01)

من خلال الجدولين 2 و3 نلاحظ أن جميع محاور أداة الدراسة معاملات ارتباطها موجبة، حيث تراوحت بين (0.435 و 0.816) أي بين متوسطة وقوية جدا، وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) ما يؤكد أن جميع محاور الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه.

ب. ثبات أداة الدراسة: للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم الاستعانة بمعادلة

"كرونباخ ألفا"، وجاءت النتائج موضحة في الجدول 4 كما يلي:

جدول 4: قيم معاملات الثبات لأداة الدراسة

معامل "كرونباخ ألفا"	عدد الفقرات	محاور أداة الدراسة
0.86	40	محور الضغوط النفسية
0.83	20	محور الأداء الوظيفي
0.80	60	معدل ثبات الأداة ككل

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج (SPSS)

يوضح الجدول 4 أن قيم معاملات "كرونباخ ألفا" لمحاور أداة الدراسة تراوحت بين (0.80 و 0.86) وهي قيم مرتفعة وأكبر من النسبة المقبولة 60%، ما يدل على وجود ثبات عال وهذا ما يؤكد صلاحية الأداة للدراسة التطبيقية.

6.1.3. أساليب المعالجة الإحصائية: بعد الانتهاء من جمع البيانات وتفرغها، تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSSV.19) وفقاً لأسئلة الدراسة على النحو التالي: التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة؛ معاملات الارتباط "بيرسون" للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين الفقرات والمجال التابعة له؛ معادلة "كرونباخ ألفا" لحساب معاملات الثبات لأداة الدراسة؛ للإجابة على السؤالين الأول والثاني تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ للإجابة على السؤال الثالث تم استخدام الإحصاء الاستدلالي المتمثل في تحليل الانحدار المتعدد والتوزيع الطبيعي.

2.3. تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

1.2.3. وصف خصائص عينة الدراسة من حيث المتغيرات الشخصية:

تشير نتائج الدراسة أن ما نسبته 57.3% من أفراد العينة هم ذكور والباقي 42.7% هم إناث والذين يتوزعون عددياً: 59، 44 على التوالي، أي أنه يوجد تقارب في التوظيف بين الجنسين على مستوى ديوان الترقية والتسيير العقاري. في حين نجد أن ما نسبته 52.4% تتراوح أعمارهم بين 26 و 35 سنة وما نسبته 33.0% من الفئة العمرية 36 و 45 سنة في حين النسبة الباقية 14.6% لأقل من 25 سنة، أي أنه يوجد تركيز على الفئات الشابة لأجل الاستفادة من قدراتهم في أداء

مختلف وظائفهم. أما توزيعهم من حيث المؤهل العلمي فنجد أن ما نسبته 59.2% لهم مستوى جامعي ويمثلون 61 عاملاً، تليها النسبة 20.4% لهم مؤهل ثانوي والذين يمثلون عددياً 21 عاملاً، تليها نسبة 9.7% من حاملي شهادة الدراسات العليا، بينما تمثل نسبة 10.7% من ذوي المؤهل المتوسط والذين يمثلون عددياً 11 عاملاً، أي التركيز على الكفاءات. أما من حيث الخبرة فنجد أن الفئة أقل من 5 سنوات تحتل الصدارة بنسبة 43.7% وهذا يدل على سياسة التشبيب المتبعة من خلال استقطاب الفئات الشابة وأصحاب الكفاءات، و31.1% من أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بين 11 و15 سنة، والنسبة الباقية تتوزع بين الفئتين من 6 إلى 10 سنوات وأكثر من 16 سنة 20.4% و4.9% على التوالي.

2.2.3. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ينص السؤال الأول على: "ما مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بالديوان محل الدراسة؟". للإجابة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج موضحة في الجدول 5.

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الضغوط

النفسية للعاملين بالديوان محل الدراسة

الترتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الضغوط النفسية
02	متوسطة	0.56	3.05	الضغوط المهنية
03	متوسطة	0.48	3.01	الضغوط الأسرية
04	متوسطة	0.79	2.86	الضغوط الاجتماعية
01	متوسطة	0.60	3.10	الضغوط الشخصية
05	متوسطة	0.06	2.84	الضغوط الصحية
-	متوسطة	0.45	2.99	المستوى العام للمحور

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج (SPSS)

توضح نتائج الجدول 5 أن المستوى العام لمعاناة العاملين بالديوان محل الدراسة من الضغوط النفسية باختلاف مصادرها بلغ (2.99) بانحراف معياري (0.45). وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول

درجة معاناة العاملين بالديوان محل الدراسة من الضغوط النفسية ما بين (2.84 و 3.10) أي بدرجة متوسطة، حيث أنه:

جاءت الضغوط الشخصية في المرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي بلغ (3.10) بدرجة متوسطة، وهذا يدل على المشكلات والصفات الشخصية التي تميز الأفراد عن بعضهم البعض هي الأكثر تسببا في الضغوط النفسية التي يعاني منها العمال، ويتضح ذلك من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة وهذه الضغوط ترتبط بالغضب السريع وغير المبرر والمزاج المتقلب بمتوسطات حسابية (3.90)، (3.71) على التوالي بدرجة عالية.

وفي المرتبة الثانية، جاءت الضغوط المهنية بمتوسط حسابي (3.05) بدرجة موافقة متوسطة، وهذا يدل على أن المشاكل والمواقف التي تعترض العاملين أثناء أداء مهامهم تعتبر مصدرا أو مسببا رئيسيا للضغط النفسي، ويتضح كذلك أن أكثر ما يسبب الضغط للعاملين هو قلة البرامج التدريبية، عدم الرضا عن المرتب وبطء إجراءات الترقية الوظيفية بمتوسطات حسابية (4.11)، (3.64)، (3.69) على التوالي بدرجة موافقة عالية.

أما الضغوط الأسرية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.01) وبدرجة متوسطة كذلك، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يعانون من بعض المواقف الأسرية التي تنغص عليهم حياتهم النفسية كالخلافات الأسرية، فقدان الأمان، الإحساس بإمكانية الفقد، وهذا ما أكدته النتائج حيث أن فقدان أحد أفراد العائلة، الخلافات الأسرية، فقدان العمل والتي جاء بدرجة موافقة عالية بمتوسطات حسابية (4.90)، (3.80) و (4.00) على التوالي.

لتأتي الضغوط الاجتماعية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.86) وبدرجة موافقة متوسطة، وهي ضغوط ناتجة عن علاقات الشخص مع الآخرين ومع البيئة التي يتعامل معها، وقد أكدت النتائج أن أغلب هذه الضغوط تنجم عن حب الذات والرغبة في التفوق على الجميع، التوتّر نتيجة اختلاف الآراء مع الآخرين، عدم اعتراف الآخرين بإنجازاتهم والتي جاءت بمتوسطات حسابية (3.33)، (3.25)، (3.21) على التوالي.

وأخيرا الضغوط الصحية بمتوسط حسابي (2.84) بدرجة موافقة متوسطة، والتي تدل على أن المشاكل الصحية التي تعترض العاملين تتسبب في ضغوط

نفسية، وترتكز هذه المشاكل الصحية في التعب والإرهاق، والصداع أثناء أداء المهام بمتوسط حسابي (3.45)، (3.36) على التوالي.

مما سبق؛ يمكن القول أن الفرضية الأولى غير محققة والتي تنص على: "يعاني العاملون بالديوان محل الدراسة من ضغوط نفسية ذات مستوى عال". وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يعاني العاملون بديوان الترقية والتسيير العقاري بسكيدة من ضغوط نفسية ذات مستوى متوسط.

3.2.3. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ينص السؤال الثاني على: "ما واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة؟". للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول 6:

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الوظيفي

للعاملين بالديوان محل الدراسة

الرتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأداء الوظيفي
02	متوسطة	0.53	3.33	المعرفة بالعمل
01	مرتفعة	0.45	3.75	جودة العمل
05	متوسطة	0.71	3.05	الإنتاجية
04	متوسطة	0.72	3.15	تخطيط وتنظيم العمل
03	متوسطة	0.60	3.16	توقيت العمل
06	متوسطة	0.52	3.07	علاقات العاملين
-	متوسطة	0.40	3.27	المستوى العام للمحور

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج (SPSS)

توضح نتائج الجدول رقم 6 أن المستوى العام لتقديرات أفراد عينة الدراسة لأدائهم الوظيفي بلغ (3.27) بانحراف معياري (0.40). وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول درجة الأداء الوظيفي ما بين (3.75) و(3.05) أي بدرجة موافقة متوسطة وعالية. وقد جاءت الأبعاد مرتبة كالتالي: بُعد جودة العمل جاء في المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.75)، حيث تدل آراء أفراد عينة الدراسة على أنهم يمتلكون مهارات وإمكانات يستخدمونها في أداء مهامهم بجدية وتفاني.

بعد المعرفة بالعمل جاء في المرتبة الثانية بدرجة موافقة متوسطة بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.33)، وتدل على إدراك أفراد عينة الدراسة لمتطلبات العمل والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها وكذا إدراكهم لكافة اللوائح والقوانين التي تضبط أداء المهام.

بعد توقيت العمل جاء في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة متوسطة بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.16)، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يستثمرون وقتهم في أداء المهام المنوطة بهم والاستمتاع بوقت العمل وعدم التغيب عن العمل إلا للضرورة.

بعد تخطيط وتنظيم العمل جاء في المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.15)، وهذا يدل على امتلاك العاملين القدرة على التخطيط لأداء المهام وتنفيذها بانتظام.

بعد الإنتاجية جاء في المرتبة الخامسة بدرجة موافقة متوسطة بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.07)، وهذا يدل على أن العاملين ينجزون أعمالهم في الوقت المحدد كما يقومون بإنجاز بعض المهام الإضافية.

بعد علاقات العاملين جاء في المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة متوسطة بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.05)، وهذا يدل على أن علاقات العاملين فيما بينهم ومع المسؤولين تتميز بالتحافهم والاحترام ولو بشكل نسبي.

مما سبق؛ يمكن القول أن الفرضية الثانية غير محققة والتي تنص على: "يتميز الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة بمستوى عال". وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يتميز الأداء الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بسكيدة بمستوى متوسط.

4.2.3. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: ينص السؤال على: "ما أثر الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة؟". للإجابة عليه تم استخدام "تحليل الانحدار المتعدد" للكشف عن مدى وجود علاقة تأثير للضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة، وجاءت النتائج موضحة في الجدول 8. وقبل البدء في تحليل اختبار الانحدار المتعدد تم التأكد أولاً من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهو ما يوضحه الجدول 7:

جدول 7: اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة (كولنجروف سيمرنوف)

محتوى المحاور	قيمة Z	حجم العينة	مستوى الدلالة SIG
الأداة ككل	0.803	103	0.540

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج (SPSS)

يوضح الجدول 7 أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (SIG) المرتبطة بمحاور الدراسة ككل أكبر من (0.05) وهو ما يؤكد أن البيانات الخاصة بأداة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم 8: اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر الضغوط النفسية على**الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة**

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الانحدار	9.099	5	1.820	23.275	0.000	0.545	0.739
الخطأ	7.584	97	0.078	-	-		
المجموع	16.683	102	-	-	-		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج (SPSS)

يلاحظ من خلال الجدول 8 أنه توجد علاقة ارتباط موجبة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة وهذا من خلال معامل الارتباط "بيرسون" الذي بلغت قيمته ($R=0.739$)، وتفسر الضغوط النفسية ما مقداره (54%5) من التباين الكلي في الأداء الوظيفي، وذلك بالاعتماد على قيمة (R^2) وهي قيمة مرتفعة تدل على أن ما مقداره (54%5) من التراجع في الأداء الوظيفي للعاملين يعود للضغوط النفسية التي يتعرضون لها أما النسبة المتبقية (45.5%) فتعزى لعوامل أخرى أو تعزى للخطأ.

كما يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) للمتغيرات المستقلة (الضغوط النفسية) على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك بالنظر إلى قيمة (SIG) التي بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ما يعني أنه يوجد أثر للضغوط النفسية مجتمعة أو لأحدها على الأداء الوظيفي للعاملين وهو ما سيتم التعرف عليه من خلال الجدول 9:

جدول 9: تحليل الانحدار المتعدد لقوة تأثير الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة

مستوى الدلالة	قيمة T	المعاملات المعلمية	المعاملات غير المعلمية			
		قيمة Beta	Std.Error	B	المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة
0.000	13.322	-	0.264	3.519	الثابت (constant)	
0.761	0.305	0.035	0.083	0.025	الأداء الوظيفي	الضغوط المهنية
0.000	5.921	0.516	0.073	0.431		الضغوط الأسرية
0.000	-6.750	-0.624	0.047	-0.319		الضغوط الاجتماعية
0.010	-2.614	-0.442	0.122	-0.320		الضغوط الشخصية
0.066	1.856	0.267	0.055	0.101		الضغوط الصحية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج (SPSS)

❖ دالة عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول 9 مدى تأثير كل بعد من أبعاد الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة، وقد أظهرت نتائج الجدول أنه ومن بين المتغيرات المستقلة الخمس يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثلاثة أبعاد وهي "الضغوط الأسرية" و"الضغوط الاجتماعية" و"الضغوط الشخصية" التي كان لها تأثير إيجابي في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وذلك بالنظر إلى القيمة الاحتمالية (SIG) التي بلغت (0.000)، (0.000)، (0.010) على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). بينما لا يوجد أثر لكل من "الضغوط المهنية" و"الضغوط الصحية" إذ بلغت قيمة الدلالة لهذين البعدين على التوالي (0.761) و (0.066) وهي غير دالة إحصائياً. ويمكن تفسير ذلك أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون أثرت على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين،

لكن على الرغم من الضغوط التي يتعرض لها العمال إلا أنهم يحرصون على تقديم وبذل قصارى جهدهم لتحسين جودة المهام المقدمة.

مما سبق؛ يمكن القول أن الفرضية الثالثة محققة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط النفسية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة". وبالتالي فإنه يتم رفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط النفسية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة.

4. خاتمة

تناولنا في هذه الدراسة موضوعين مهمين في بيئة الأعمال، الأول يتعلق بالضغوط النفسية ممثلة في الضغوط المهنية، الأسرية، الشخصية، الاجتماعية وأخيرا الضغوط الصحية، والثاني الأداء الوظيفي للعاملين. فالموظفون يتعرضون للعديد من المثيرات التي تؤثر على نفسياتهم وتنعكس على مستوى أدائهم ونظرا لكون نجاح المؤسسة مرتبطا بقدرة موظفيها ونجاحهم وكفاءتهم، وتطور مستواها مرتبط بالأداء الوظيفي للعاملين. وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن مدى تأثير الضغوط النفسية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية سكيكدة، ومن خلال التحليل النظري والجانب التطبيقي توصلت الباحثين إلى أن العاملين بالديوان محل الدراسة يتعرضون لمجموعة من الضغوط والتي تؤثر على مستوى أدائهم الوظيفي، وهو ما يؤكد صحة الفرضية المطروحة.

1.4. النتائج:

- للضغط النفسي علاقة معتدلة مع الأداء، فالضغط المعتدل يُعد دافعا ومحفزا للفرد لتحقيق الانجازات وتطوير مستوى أدائهم (الضغط الايجابي).
في حين الضغط العالي يعد عائقا ومثبطا لجهود الفرد ويدفعه للفتور وانخفاض الرغبة في تحقيق التفوق؛

- يُعد أداء العاملين المحرك الأساسي لنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها المستمرة في الوقت المحدد؛

-كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بالديوان محل الدراسة جاءت بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (0.45)؛

-أظهرت النتائج أن الضغوط الشخصية هي الأكثر انتشارا بين العاملين بالديوان محل الدراسة بمتوسط حسابي (3.10)، والتي تتعلق غالبا بشخصية الفرد ومزاجه المتقلب وعدم تحكمه في تصرفاته والغضب السريع؛

-الضغوط المهنية بمتوسط حسابي (3.05) وتعلق أغلبها بعدم مواكبة أفراد عينة الدراسة لمتغيرات بيئة العمل والتطورات التي تمس وظائفهم بسبب قلة البرامج التدريبية المستمرة وعدم اهتمام المؤسسة بتحسين المسار الوظيفي للعامل؛

-الضغوط الأسرية بمتوسط حسابي قدره (3.01) وتتجلى هذه الضغوط في الخلافات الأسرية والغياب النسبي للأمان الأسري؛

-الضغوط الاجتماعية بمتوسط حسابي قدره (2.86) والناجمة عن العلاقات الاجتماعية وما يعترئها من حب الذات والرغبة في التفوق على الآخرين وعدم الاعتراف بما يقدمونه مهما كانت درجة جودته وأهميته؛

-جاءت الضغوط الصحية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.84) وقد ركز أفراد عينة الدراسة على أن أغلب المشاكل الصحية التي يعانون منها ناجمة عن الضغوط المهنية اليومية؛

-أفادت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة جاء بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي (3.27).

-العاملون بالديوان محل الدراسة يولون اهتماما أكبر لبُعد جودة العمل في أداء مهامهم إذ حصل هذا البُعد على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.75)، حيث يتمتع أفراد عينة الدراسة بمهارات وقدرات تسمح لهم بالإبداع وتقديم مهامهم بأفضل شكل. يليه بُعد المعرفة بالعمل بمتوسط حسابي (3.33)، أي مساهمة المعرفة بالعمل من أداء المهام في الوقت المناسب وبالكيفية الصحيحة،

-بُعدي "توقيت العمل" و"تخطيط وتنظيم العمل" بمتوسط حسابي (3.16) و (3.15) على التوالي، وهذا ما يؤكد قدرة العاملين على التخطيط لأداء مهامهم واستغلال الوقت اللازم لذلك لتقديم مهامهم في الوقت المناسب، وأخيرا

بُعد الإنتاجية بمتوسط حسابي (3.05). وجاء أخيراً بُعد علاقات العاملين بمتوسط حسابي (3.05) مما يدل على أن العلاقة فيما بين العاملين جيدة نسبياً.

-أوضحت النتائج أنه يوجد أثر للضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بالديوان محل الدراسة، ويتجسد الأثر في الضغوط الشخصية والأسرية والاجتماعية، بينما لا يوجد أثر معنوي للضغوط المهنية والضغوط الصحية.

2.4. توصيات الدراسة: في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- توعية المسؤولين بأهمية تحديد مستوى أداء العاملين ومتابعته، وتحديد الضغوط التي من شأنها أن تؤثر على مستوى أدائهم والتعامل معها؛
- ضرورة تفويض جزء من الصلاحيات للمرؤوسين وفق مهامهم ومنحهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم؛
- توفير البرامج التدريبية اللازمة وبشكل مستمر لتطوير مهارات العاملين ورفع كفاءتهم؛

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- أسعد أحمد محمد عكاشة (2008)، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص 33.
- بن رحمون سهام (2014)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 65.
- بياض مصطفى، مخلوف عبد السلام (2017)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء العاملين: المركز الجامعي تندوف نموذجا، مجلة مجاميع المعرفة، الجزائر، المجلد 3، العدد 5، ص 84.
- حسن سحراء أنور (2013)، قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، العدد 36، ص 214.
- محمد بوقليع (2011)، العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الكويت، ص 09.
- راوية محمد حسن (2008)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، ص 209.
- صديق زكريا. بن جيمة عمر (2018)، دور القيادة الإدارية في التأثير على أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة البشائر الاقتصادية، الجزائر، المجلد 6، العدد 14، ص 147.
- صندلي ريمة (2012)، الضغوط النفسية واستراتيجيات المواجهة المستعملة لدى المراهق المحاول للانتحار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص 47.
- الطريري عبد الرحمن بن سليمان (1994)، الضغط النفسي (مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته)، على الرابط: <https://www.psycodz.info>، ص 10 - 90 - 91.
- عبد القادر أحمد سالم (2007)، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة، رسالة ماجستير، كلية العلوم المهنية والتطبيقية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص 09.
- عبد الله الضريبي، نحيلي علي، مسعد النجار (2010)، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، سوريا، المجلد 26، العدد 4، ص 678.
- العبودي فاتح (2008)، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 4 - 13.

عمر محمد درة (2008)، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، مصر، ص 125.

فاطنة بومدين، دلاسي أمحمد (2017)، الضغوط الاجتماعية والعوامل الوراثية وعلاقتها بالأمراض المزمنة، مجلة العلوم الاجتماعية، الجزائر، المجلد 6، العدد 24، ص ص 176- 179.

قرواني خالد نظمي (2018)، درجة تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم، مجلة دراسات وأبحاث، الجزائر، المجلد 8، العدد 25، ص 420.

منى بنت عبد اله بن نبهان العامرية (2014)، أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات وغير العاملات وعلاقته بمستوى الضغوط النفسية والتوافق الأسري بمحافظة الداخلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، عمان، الأردن، ص 27.

المراجع باللغة الأجنبية:

George Fink (2017), Stress: Definition and History, Reference Module in Neuroscience and behavioral Psychology, Elsevier, P 01.

الملاحق:

الضغوط النفسية	
الضغوط المهنية	الضغوط الاجتماعية
أشعر بالعزلة المهنية في مكان عملي	أعاني من عدم اعتراف الآخرين بإنجازاتي
أشعر بالضيق لتجاهل المسؤولين لأرائي	ليس لدي القدرة على الاعتراف بأخطائي
أشعر بعدم تقبل من زملائي عند تفوقي	أجهد نفسي لكسب ثقة الآخرين
لا يقدر المسؤولين عملي مهما كان متميزا	يتدخل الآخرين في شؤوني الخاصة
يقيد المسؤولين حريتي أثناء أداء مهامي	أعاني من صعوبة إقامة علاقات اجتماعية
عدم امتلاك القدرة لحل المشاكل المهنية	أعاني من التوتر عند اختلاف الآراء
أعاني من ضغوط تتعلق ببطء الترقية	أتمسك بأرائي ولا أقبّل النقد
أعاني من قلة البرامج التدريبية	يجب أن أكون دائما أفضل من الجميع
الضغوط الشخصية	الضغوط الاجتماعية
أفتقر إلى روح العمل الجماعي مع زملائي	أعاني من المزاج المتقلب غير المستقر
أعاني من نقص الدافعية للقيام بعملتي	أعاني من الغضب السريع وغير المبرر
أفتقر إلى روح العمل الجماعي مع زملائي	أشعر بالغيرة من تفوق زملائي
أعاني من نقص الدافعية للقيام بعملتي	ليس لدي علاقات خارج نطاق العمل
أعاني من نقص التركيز عند ممارسة مهامي	أعاني من الوحدة في غالب الأحيان

أعاني من التردد وعدم الثقة في قدراتي	الضغوط الأسرية
لا أجد الحوار والانتقاد البناء	تزعجني فكرة فقدان أحد أفراد عائلتي
الضغوط الصحية	أعاني من الضيق بسبب خلافات عائلية
أعاني من مشاكل صحية تسبب لي الضيق والاكتئاب.	تزعجني فكرة فقدان أحد أفراد أسرتي لعمله
أشعر بعدم الرضا عن مظهري الخارجي.	يزعجني الوضع الاقتصادي السيئ لعائلتي
أعاني من الصداق أثناء أداء مهامي	أختلف مع أفراد عائلتي بسبب إهمالهم آرائي
أعاني من الشعور المتكرر بالإرهاق والتعب	أفتقد للأمان وسط عائلتي
	تنتابني هواجس تفكك عائلتي
الأداء الوظيفي	
أمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملي	المعرفة بالعمل
أدائي يوصف من قبل المسؤولين بالكفاءة	لدي معلومات كافية لمتطلبات أداء عملي
أشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي	أدرك أهداف مؤسستي وأعمل على تحقيقها
غالباً أجد حلولاً مناسبة لمشكلاتي المهنية	ألتزم باللوائح والقوانين أثناء أداء مهامي
توقيت العمل	جودة العمل
لا أتغيب عن عملي إلا للضرورة	أبذل قصارى جهدي لأداء وظائفتي
أقوم بإنجاز المهام الموكلة إلي في وقتها	قدرتي على إنجاز مهامي جيدة
الوقت يمر بسرعة نظراً لاستمتاعي عند أداء العمل	أستفيد من خبرتي لأبدع في العمل
علاقات العاملين	أتناقش مع زملائي في مسائل العمل لتحسين الأداء
علاقتي بالمسؤولين تتسم بالثقة والاحترام	الإنتاجية
أستطيع تنسيق أنشطتي مع أنشطة زملائي	أنجز جزءاً كبيراً من مهامي اليومية
يستشيرني زملائي في الأمور التي يجهلونها نظراً لخبرتي وإلمامي بالعمل	أنجز بعض المهام الإضافية
أتعاون مع زملائي لأداء المهام في مختلف المستويات الإدارية	تخطيط وتنظيم العمل