

ضغوط العمل واثرها على انتاجية الموظف

إعداد الطالب/ احمد رياض احمد الرجيب

إشراف/ الاء احمد

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

يشهد عالمنا اليوم الكثير من الظواهر داخل المؤسسات و المنظمات من بينها ضغوط العمل التي أصبحت مصدر تركيز واهتمام بالنسبة لها لما لها من تأثير على كثير من الجوانب الصحية والاجتماعية للأفراد العاملين بها حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط ورغم تعدد مصادرها وتنوعها إلا أن العمل يظل من أهم هذه المصادر ومن ثم فإن الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا تقتصر على وحده وانما تشمل زملائه في العمل والمنظمة ككل حيث يمتد تأثيرها الى جوانب أخرى من حياته خارج عمله، مما تعود سلبيًا على زملائه وأسرته، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدراتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وهذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرتها على إنجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه.

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة وبشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الانسان العامل ان ينتج أكثر وان يعمل اطول وان ينافس أشد للبقاء في الوظيفة. وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الانسان العامل وصفاء الذهني والنفسي والبدني كل ذلك يسبب ضغوطاً متفاوتة في مستوى قوتها من شخص الى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والاحباط او التوتر والغضب مما يؤثر سلباً على مستويات إداائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم خاصة إذا أخذنا بنظر الاعتبار ان العاملين يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في تلك المنظمات وبيئاتها.

إن المنظمات الناجحة من أجل ضمان بقائها، واستمرارها قوية ومؤثرة يجب ان تطبق الوظائف الخمس، وهي: (التخطيط؛ التنظيم؛ التوظيف؛ التوجيه؛ الرقابة)

وختاماً:

فإن وجود مستوى معين من الضغوط لا يشكل ظاهرة مقلقة أو غير طبيعية، ولكن ارتفاع مستوى الضغوط قد يرافقه بعض الآثار السلبية على الفرد والتنظيم، وأن ضغوط العمل ليست بالضرورة ذات تأثيرات سلبية قد تؤدي في بعض الأحيان الى آثار إيجابية ومصدراً دافعاً وحافزاً لتحسين العمل والأداء

مشكلة الدراسة:

ان المتغيرات المتسارعة هي سمة هذا العصر والنتيجة الحتمية بالنسبة للمنظمات الخدمية هي تعرض العاملين

في المنظمات من ضغوطات العمل وتوتراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين في المنظمة، والتي تعكس عادة سلبيا او ايجابيا على مستوي أدائهم، وكذلك غياب الأمان الوظيفي الذي يسبب القلق الدائم للموظف من فقد وظيفته في أي وقت، وانعدام التحفيز والمكافآت والشكر، وأيضاً التطور التكنولوجي

تشير الدراسات إلى أن زيادة الضغوطات في بيئة العمل قد تؤثر بشكل سلبي على إنتاجية الموظفين. قد يتعرض الموظفون لضغوط مثل زيادة العمل، والمهام الضاغطة، والمواعيد النهائية الصارمة، مما قد يؤدي إلى تراجع في أدائهم وإنتاجيتهم. يُعتبر فهم هذا التأثير والبحث في السبل الممكنة للتعامل مع ضغوطات العمل أمراً ذو أهمية بالغة لتحسين الأداء العام للموظفين وتعزيز الإنتاجية في مختلف القطاعات والمؤسسات.

الأهداف المحددة

فهم تأثير ضغوط العمل على إنتاجية الموظفين.

تحديد العوامل التي قد تزيد من ضغوط العمل داخل بيئة العمل.

اقتراح استراتيجيات فعالة للتعامل مع ضغوطات العمل وزيادة إنتاجية الموظفين.

بناءً على هذه المشكلة والأهداف، يمكن توجيه البحث لفحص العلاقة بين ضغوط العمل وإنتاجية الموظفين، وتحليل العوامل التي تزيد من هذه الضغوطات، واقتراح الحلول لتقليل تأثيرها وتعزيز إنتاجية الموظفين.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات ولها اثار سلبية على الفرد والمنظمة.

كما انها تتطرق إلى أحد المفاهيم التنظيمية وهو الابتعاد عن الضغوط الادارية، والذي يعد من المواضيع المهمة في الفكر الإداري.

إذا فان العاملين في المنظمات قد يتعرضون لضغوط متعددة المصادر نظرا لزيادة متطلبات العمل وتكليفهم بأعباء تتجاوز في كثير من الأحيان قدراتهم وامكانياتهم، وعليه أتت هذه الدراسة لتوضيح مصادر الضغوط لديهم ومحاولة الوصول الى نتائج، ومن ثم توصيات تساعد في التخفيف من هذه الضغوط والمحاولة على رفع أدائهم للأفضل.

كما أن أهمية الدراسة جاءت من محاولتها استقصاء أثر أبعاد بيئة العمل.

لقد ارتأت مجموعة مشروع البحث دراسة هذا الموضوع والوقوف على بيئة العمل الإداري، ومحاولة التغيير والتحسين من خلال ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج ومقترحات.

دلالة على أهمية (حدود طاقة الموظف في تحمل الاعمال الموكلة اليه) على انجاز الأمور على اكمل وجه.

دلالة على أهمية (الامكانيات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز عمل الموظف) ليصبح أداء الموظف اكثر كفاءة ونتاجية اكثر نظرا لتوفر الإمكانيات البشرية والمادية.

دلالة على أهمية (وضوح العمل المكلف به الموظف) ليكون قادرا على إنجازة على اكمل وجه على حسب قدراته التعليمية.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في التعرف إلى أثر بيئة العمل والانتاجية الادارية وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مستوى أهمية بيئة العمل.
 2. تحديد مستوى الضغوط الإدارية
 3. تحديد أثر عوامل بيئة العمل على الكادر البشري
- ما هو الهدف من (تحديد طاقة الموظف في تحمل الاعمال الموكلة اليه) لانجاز الأمور على اكمل وجه.
- ما هو الهدف من (الامكانيات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز عمل الموظف) ليصبح أداء الموظف اكثر كفاءة وانتاجية اكثر نظرا لتوفر الإمكانيات البشرية والمادية.
- ما هو الهدف من (وضوح العمل المكلف به الموظف) ليكون قادرا على إنجازة على اكمل وجه على حسب قدراته التعليمية.

تساؤلات الدراسة

واستنادا لما ذكر آنفا يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاءً من خلال إثارة الأسئلة التالية:

أولاً: ما مستوى بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ والأنظمة والتعليمات؛ والتدريب؛ والمشاركة في اتخاذ القرارات؛ والحوافز والمكافآت؛ والتكنولوجيا؛ وظروف العمل)؟

ثانياً: ما مستوى الضغوط الادارية (الضغوط النفسية؛ الضغوط الجسدية)؟

ثالثاً: ما العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (بيئة العمل) ؟

رابعاً: هل هناك أثر لبيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ والأنظمة والتعليمات؛ والتدريب؛ والمشاركة في اتخاذ القرارات؛ والحوافز والمكافآت؛ والتكنولوجيا؛ وظروف العمل) على (الضغوط النفسية؛ و الضغوط الجسدية)؟

فروض الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ والأنظمة والتعليمات؛ والتدريب؛ والمشاركة في اتخاذ القرارات؛ والحوافز والمكافآت؛ والتكنولوجيا؛ وظروف العمل) على الإداري

يشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على المستوى الإداري (الضغوط النفسية؛ الضغوط الجسدية)؛ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة والتعليمات على المستوى الإداري (الضغوط النفسية؛ الضغوط الجسدية)؛ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على المستوى الإداري (الضغوط الإدارية؛ الضغوط الجسدية)

كيف يتم التأثير على (حدود طاقة الموظف في تحمل الأعمال الموكلة اليه) من المحتمل ان لا ينجز اعماله على اكمل وجه بسبب ان الاعمال الموكلة اليه اكبر من حدود طاقته.

كيف يتم التأثير على (الامكانيات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز عمل الموظف) سيصبح أداء الموظف اقل كفاءة وقل انتاجية نظرا لعدم توفر الإمكانيات البشرية والمادية.

كيف يتم التأثير على (وضوح العمل المكلف به الموظف) لن يكون قادرا على إنجازة على اكمل وجه بسبب ان الاعمال الموكلة بها ليست واضحة بالنسبة لقدراته التعليمية.

الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

الدراسات العربية:

١-دراسة حدادي (مسييسيلية و دحموش صونيه) تاريخ 1440

بعنوان (ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي)

هدفت إلى التعرف إلى ماهية ضغوط العمل وعناصره متقلّة بتعريفها للمتغيرات الشخصية المؤثرة على تجارب الفرد مع الضغوط ومبيّنةً مصادر وأنواع ضغوط العمل المتمثلة في البيئة المادية والاجتماعية وعن النظام الشخصي للمورد البشري والذي ينتج عنه فروقاً فردية كالاختلاف في الجنس والعرق والديانة، معلقةً على مجموعة من نظريات العلماء في مشكلة ضغط العمل كأمثال: هاتز سيلي الذي حدد ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وهي:

الفرع، المقاومة الإجهاد بيد أنها اعتنتت بالجانب التطبيقي الموضح لمؤشرات مقاومة الفرد لتلك الضغوط وغيره.

٢-دراسة (حمام أحمد ومراكشي عفاف) 1438 من شهر ربيع الاول

بعنوان (ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة)

هدفت إلى التعرف إلى أنواع الضغط وعناصره ومصادره المتعددة والمختلفة والتي تتعلق بالفرد تارة وبالم المنظمة تارةً أخرى وخصائصها الملازمة لها مبيّنةً نماذج لعلماء أجانِب وضحو آثار تلك الضغوط على الفرد مثل: نموذج متشينغن ولكن دون تعريف لضغوط العمل والتعرف على ماهيتها.

الدراسات الأجنبية:

-دراسة (IJOSMAS) بتاريخ 2019

بعنوان (التوتر وأثره على الموظف)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين بحيث يستخدم البحث الأساليب الكمية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، ويتم استخدام برنامج SPSS الإصدار 26 فأظهرت نتائج الاختبار أن ضغوط العمل لها تأثير كبير وسلبي على أداء الموظف وبناء على اختبار معامل التحديد (R^2) فإن مساهمة ضغوط العمل في أداء عمل الموظف هي 0.783 أي 78.3%، والباقي يفسره متغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة.

وما توصلت إليه من انتاجات:

أن ضغوط العمل هي حالة من التوتر تؤثر على عواطف الشخص وعمليات تفكيره وحالته البدنية. يبدو أن ضغوط العمل تشمل المشاعر غير المستقرة، والشعور بعدم الارتياح، والوحدة، وصعوبة النوم، والتدخين المفرط، وعدم القدرة على الاسترخاء والقلق، والتوتر، والعصبية، وزيادة ضغط الدم، والاضطرابات الهضمية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الإطار النظري

أسباب ضغوط العمل:

يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوطات النفسية التي يعانيها الموظف إلى الروتين الإداري الذي يقع في أسره معظم الموظفين، ويرجع أساس المشكلة إلى عدة أسباب منها:

عدم تناسب عدد ساعات العمل مع طاقة الموظف وظروفه.

عدم تناسب كمية العمل أو نوعية وقدرات الموظف.

عدم تناسب كمية العمل وعدد الموظفين.

عدم تعاون الموظفين ضغط الرئيس أو رب العمل على الموظف سوء العلاقة بين الموظف والإدارة.

أهمية دراسة ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من مميزات العصر الحديث، والتي يطلق عليها بالقاتل الصامت من قبل الباحثين وأصبحت معظم المؤسسات تعاني في الوقت الحال من كثرة الضغوط الوظيفية وانتشارها بين العاملين أو الموظفين، كما لاستمراريتها بينهم آثارٌ جمة تحول بينهم وبين الصحة البدنية والنفسية والوظيفية على حد سواء وضغوط العمل تعتبر عنصر لازم وأساسي مع بداية أي مؤسسة أو منظمة بدليل استحالة وجود منشأة لا يشعر بها المشرفون باختلاف مستوياتهم ومكانتهم بضغوط العمل مهما وضعت المؤسسة من خطط كفيلة بحفظ أمان العامل بعدم تعرضه لأي ضغطٍ كان.¹

ووضعت الخثيلة أمرين يعودان إلى أهمية دراسة ضغوط العمل وهما:

- قيمة العمل نفسه وأثره على المشرفين وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاسها على المجتمع بشكلٍ عام وعلى نفسية العامل نفسه.
- الآثار السلبية العائدة على العامل كشعوره بالقلق والتوتر والجهد المتواصل المسببة للأمراض النفسية والجسمية والعقلية المؤثرة على إنتاجيته وإنجازه.²

وأضاف الباحثين سببين آخرين للاهتمام بدراسة ضغوط العمل أيضًا لدى المشرفين التربويين:

- من مهام المشرف التربوي الرقابة على تنفيذ العامل داخل المنظمة لتحقيق أهدافها، وبالتالي فالمشرف معرض للضغوط في حال تخلف أحد العاملين على القيام بمهامه والتي تؤدي إلى فشله وتراكم الضغوط عليه.

¹ ينظر: أبو رحمة محمد حسن خميس. 1433-2012م. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة. كلية التربية. الجامعة الإسلامية بغزة. ص15
² ينظر: المرجع السابق. ص15

- يحتاج المشرف التربوي امتلاك مهارات للتواصل مع الآخرين واكتساب الصداقات بحكم مكانته وعلاقاته بالعديد من المدارس التي يشرف عليها والمسبب له بالضغوط المتكررة.³

■ عناصر ضغوط العمل:

إن عناصر ضغوط العمل تتضمن عوامل تتفاعل مع بعضها البعض وتنتج تلك الضغوط المؤثرة على العامل في عمله، فلكل فعل ردة فعل وبكل مثير استجابة لذا فهناك ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل وهي:

■ عنصر المثير:

ويشمل القوى المسببة لضغوط العمل والتي تعين على شعور العامل بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو:

- البيئة.

- المنظمة.

- الفرد نفسه.

■ عنصر الاستجابة:

وتشتمل على ردود الأفعال النفسية أو الجسمية أو السلوكية إزاء ضغط العمل، وهناك استجابتين للضغط تلاحظ بشكل كبير وهما:

- أ- الإحباط: والذي يحدث بسبب عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
- ب- القلق: وهو الشعور بعدم الاستعداد للاستجابة.

■ عنصر التفاعل:

والذي يحدث بين العوامل التي تثير الضغط والاستجابة له.⁴

³ ينظر: المرجع السابق، ص15

⁴ ينظر: مكناسي، محمد. 2017م. مصادر ضغوط العمل تحليل ومناقشة. مجلة أبحاث نفسية وتربوية- المجلد4. العدد10. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قالمة. ص216

المنهجية وطرق البحث:

تحديد المشكلة أو الهدف

قد تكون المشكلة هي زيادة الضغوطات في بيئة العمل وتأثيرها السلبي على إنتاجية الموظفين

تحديد الأسئلة البحثية

ما هي أسباب زيادة الضغوطات في بيئة العمل؟

كيف يؤثر ارتفاع مستوى الضغوطات على أداء الموظفين؟

ما هي الإستراتيجيات الممكنة للتعامل مع ضغوطات العمل وتحسين إنتاجيتهم؟

جمع البيانات

يمكن استخدام استبيانات لقياس مستوى الضغوطات والإنتاجية

يمكن إجراء مقابلات مع الموظفين لفهم تجاربهم الشخصية مع الضغوطات وكيفية تأثيرها على أدائهم

تحليل البيانات

قم بتحليل البيانات التي تم جمعها لفهم العلاقة بين زيادة الضغوطات وتأثيرها على الموظفين

استخدم الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واكتشاف العلاقات الاحتمالية

صياغة النتائج

قم بتلخيص النتائج الرئيسية والاستنتاجات التي توصلت إليها من تحليل البيانات

صياغة التوصيات

استند إلى النتائج التي توصلت إليها لتطوير توصيات عملية للشركات أو المنظمات لتحسين بيئة العمل وزيادة إنتاجية الموظفين

قد تشمل التوصيات تطبيق سياسات جديدة لإدارة الضغوطات، أو توفير دورات تدريبية للموظفين حول إدارة الضغوطات، أو تحسين بنية التنظيم لتقليل الضغوطات

أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات :

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مشروع البحث، تم اعتماد الأدوات الآتية:

المعلومات المتعلقة بالجانب النظري:

وقد تم الحصول عليها من الدراسات والمقالات والرسائل الجامعية والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع مشروع البحث.

الاستبانة:

وهي أداة قياس تم الاعتماد في تصميمها على آراء مجموعة من الكتاب والباحثين في مجال الموضوع للحصول على البيانات الأولية والثانوية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي لمشروع البحث، وروعي فيها جعل المستجيب واعيا لهدفها، ومكوناتها، ودقتها، ووضوحها، وتجانسها، وبما يخدم أهداف وفرضيات مشروع البحث.

حدود الدراسة:

سيكون نطاق الدراسة على النحو الآتي:

الحدود المكانية: بعض المنظمات الخاصة والحكومية، ربحية وغير ربحية على مستوى المنطقة الشرقية.

الحدود البشرية: ولضمان الدقة في جمع البيانات فقد تم توزيع الاستبانة شخصيا على عينة البحث والتي تضمنت (100) موظف.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية المستغرقة في إنجاز الدراسة وهي من شهر (8) ولنهاية غاية شهر (10)

المراجع:

أولاً: المراجع العربية.

1. أبو رحمة ، محمد حسن خميس. 2012-1433م. بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة". الجامعة الإسلامية بغزة (كلية التربية).
2. حسين، سحراء أنور. 2013م. بعنوان "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (العدد السادس والثلاثون). المعهد الطبي التقني المنصور.
3. حمام، أحمد مراكشي عفاف. 2021م. بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة". جامعة الدكتور يحيى فارس المدية (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. مكناسي، محمد. 1945م. مصادر ضغوط العمل: تحليل ومناقشة. مجلة أبحاث نفسية وتربوية. مجلد4- جوان 2017(العدد10).
4. الرازي، أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني (أبو الحسين). 1399-1979م. معجم مقاييس اللغة. ج3. دار الفكر.
5. عبد الكريم، الهام عزيز. د.ب. بعنوان "أثر ضغوط العمل في فاعلية الأداء الوظيفي". كلية التربية للبنات- جامعة الكوفة.
6. مسيسيلية، حدادي. صونية، دحموش. 2016م. بعنوان "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي". جامعة مولود معمري تيزي وزو (كلية الحقوق والعلوم السياسية).
7. مقال تقرير عن ضغوط العمل وكيفية التعامل معها. فراج، ماجدة. 2019م. الموسوعة العربية الشاملة
8. مسعود، جبران. 2005م. معجم الرائد. ط3. دار العلم للملايين. بيروت.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1-Ijosmas. 2021م. بعنوان "التوتر وأثره على الموظف". (برنامج دراسة الإدارة).
2. العدد3. كلية رياو للاقتصاد. (STIERIAU) بيكانبا- أندونيسيا.