

## أثر ضغوط العمل الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصناعية دراسة ميدانية بمصنع الحديد والصلب بمدينة مصراته

د. وجدان أبو القاسم محمد الميلودي

### مقدمة:

يمثل الأداء الوظيفي للعاملين أهمية كبيرة، باعتباره أحد العوامل أو أحد المحددات التي تستخدم في تقييم المؤسسة، كما أنّ الأداء لا يعد انعكاساً لقدرات كل فرد فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه المؤسسات ودرجة فاعليتها وكفاءتها، ومدى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، إضافة إلى التخطيط الجيد، ومواجهة صور الصراع التنظيمي والضغوط الاجتماعية.

يواجه العمل بغالبية المؤسسات بعض الضغوط التي قد تؤثر على الأداء الوظيفي، وبخاصة في المؤسسات الصناعية، حيث تتغير ظروف العمل وفقاً لمصادر الضغوط الاجتماعية في بيئة العمل، سواء كانت هذه الضغوط تتعلق بإدارة المؤسسة، أو مشاكل تنظيمية، أو غير ذلك من الضغوط، ويمكن تحديد طبيعة هذه الضغوط من خلال التعرف على أنماط الضغوط الاجتماعية والنفسية والبيئية في بيئة العمل في المؤسسات الصناعية، حيث أنّ معرفة أنماط هذه الضغوط يساعد على رصد آثار هذه الضغوط الاجتماعية والنفسية على الأداء الوظيفي للعاملين، وهو ما يساعد المخططين والقائمين على إدارة هذه التنظيمات على مواجهة هذه الضغوط، في إطار تطوير الأداء الوظيفي والعمل التنظيمي داخل هذه المؤسسات.

ويعد التعرف على نوع ومستويات الضغوط أحد أساليب إيجاد ظروف عمل ملائمة يمكن من خلالها تحسين ظروف الإنتاج بمراجعة السياسات التنظيمية، والبناء التنظيمي وظروف العمل، ومطالب الدور الوظيفي وخصائصه ومعرفة مدى تأثيرها على العاملين.

**أولاً- مشكلة الدراسة:**

أصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية، ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فائق، فوزي، 1997، ص 153).

عرف الناس منذ عهد أبقرات Hippocrates تأثير البيئة على أداء العاملين ليس هذا فحسب، بل وعلى العمل والإنتاج في ذات الوقت.

(Taylor, S. E. Et al., 1997, " P.p 411 415)

وقد أجريت العديد من الدراسات الإمبريقية حول المتغيرات البيئية التي تتحدث عن الظروف المحيطة بالأفراد، مثل درجة الحرارة والضوضاء والخصائص المعمارية للمباني والأحياء والمظاهر الطبيعية والصناعية والمجتمعات المحلية، وأكدت الدراسات على ضرورة تحليل سلوك الأفراد وعلاقتهم بين الشخصية واتجاهاتهم نحو البيئة ومعارفهم عنها، والخصائص الموضوعية الفيزيائية للبيئة. ( Sundstrom, En et al., 1996. P.p. 484 – 486)

تتبلور مشكلة البحث في التعرف على أثر الضغوط الاجتماعية والنفسية التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات الصناعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي .

**ثانياً- أهمية الدراسة:**

تتضح أهمية الدراسة على النحو التالي:

**1 - الأهمية العلمية:**

يسهم هذا البحث في توجيه أنظار القيادات العليا في المؤسسات الصناعية إلى أهمية مشكلة ضغوط العمل والآثار السلبية المترتبة عليها، مع ذكر مصادر الضغوط. وتتمثل الأهمية العلمية في الآتي:

أ - ندرة البحوث والدراسات التي أجريت على ضغوط بيئة العمل الاجتماعية والنفسية.

ب - محاولة إثراء التراث البحثي في العلوم الاجتماعية بمستجدات الظواهر الاجتماعية.

## 2 - الأهمية العملية. وتتمثل في الآتي:

أ - الكشف على مصادر ودوافع الضغوط الاجتماعية والنفسية التي يتعرّض لها العاملون في بيئة العمل.

ب - تحديد مستويات ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية.

ج - الرغبة في وضع حلول للارتقاء بمستوى المؤسسة الصناعية في ليبيا.

### ثالثاً - أهداف الدراسة:

تحددت أهداف الدراسة في التالي:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الضغوط الاجتماعية والنفسية على

أداء العاملين في المؤسسات الصناعية، وتتبلور هذه الأهداف في النقاط التالية:

(1) رصد مصادر الضغوط الاجتماعية في بيئة العمل في المؤسسات الصناعية

(2) التعرف على أنماط الضغوط الاجتماعية والنفسية والبيئية في بيئة العمل في المؤسسات الصناعية.

(3) معرفة أثر الضغوط الاجتماعية والنفسية على الأداء الوظيفي للعاملين.

### رابعاً - تساؤلات الدراسة:

تتحدّد تساؤلات الدراسة في:

التساؤل الأول: ما تأثير الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين؟

التساؤل الثاني: ما أنماط الضغوط الاجتماعية والفيزيقية في بيئة العمل داخل المؤسسات الصناعية؟

التساؤل الثالث: ما أثر الضغوط الاجتماعية والفيزيقية على الأداء الوظيفي للعاملين؟

## خامساً- الدراسات السابقة:

## (1) عدان، نبيلة (2020):

أصبحت ضغوط العمل من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تقاديتها نهائياً، فنتيجة للانفجار المعرفي والتكنولوجي صار لزاماً على العامل أن ينتج أكثر ويعمل أطول؛ للحفاظ على وظيفته ما يضعه في مواجهة ضغوط مهنية تفرضها البيئة التنظيمية، دون أن ننسى تأثير الضغوط الشخصية التي يحملها معه من بيئته المجتمعية، ما يخلّف آثار سلبية على نفسيته، سلوكه، مواقفه اتجاه وظيفته، اتجاه الزملاء ومنظّمته، لأجل ذلك سميت ضغوط العمل بالقاتل الصامت، أو القنبلة الموقوتة كونها تتبلور وتتمو في داخل الفرد شيئاً فشيئاً حتى تصبح جزءاً لا يتجزأ من حياته، تنفجر ساعة احتدام الصراع بين أهداف الفرد وأهداف المنظّمة. وعلى الرغم من تفاوت حدّة هذه الضغوط من عامل لآخر، إلا أن تدني مستوى الكفاءة والإنتاجية، وزيادة معدّلات الغياب والتسرّب، وانخفاض مستوى الرضا والأداء الوظيفي تعد من أبرز آثار تفشي هذه الضغوط.

## (2) عبد الخير، آسيا يعقوب الهادي (2020):

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بجامعة الملك خالد خلال الفترة من 2015-2019، وتوصّلت إلى أنّ عبء العمل يؤثر على أداء العاملين لأعمالهم، لكن كلما زادت مهاراتهم زادت مقدرتهم على التغلّب على ذلك، وأنّ ضغوط العمل تمثّل جزءاً مهماً في الجامعة من معوقات الأداء بالنسبة للعاملين، ويرجع ذلك لطبيعة عمل الجامعة، وأوصت بأنّه يجب على المنظّمات معرفة السبب الأساسي لنشوء ضغوط العمل منذ بدايتها، وليس في نهاية الأمر حتى تتمكّن من معالجة أثارها السلبية أو التخفيف عنها، ويجب على الجامعة الاهتمام بالجانب النفسي والسلوكي للعامل قبل الاهتمام بالزامية إنجاز ما هو مطلوب إنجازاً للمهام والأعمال، لأنّ ذلك الاهتمام يولد الشعور بالحماس والرغبة في العمل.

**(3) دراسة اسحق، سميرة أحمد (2017):**

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل، وأثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي. وتكوّنت مجموعة الدراسة من 250 عاملاً من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت. واستند الإطار النظري للدراسة على عدّة عناصر هي، ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل. وخلصت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل لأفراد العينة حيث أنّ طبيعة العمل جاءت بالمركز الأول كمصدر ومسبب من مصادر ضغوط العمل يليه بعد (غموض الدور، عبء العمل، صراع الدور) على التوالي، وأنّ المقدار غير المناسب من ضغوط العمل يؤدي إلى انخفاض دافعية العاملين متمثلاً في عدم القدرة على التركيز وارتفاع معدل النزاعات والخلافات ومعدل التأخير في إنجاز العمل وزيادة معدلات الغياب، وانخفاض مستوى الدافعية لدى أفراد العينة رغم وجود القدرة على الأداء وهذا ما يتماشى مع أدبيات الجانب النظري في امتلاك الفرد القدرة على الأداء لعمل معين إلا أنّه لن يكون قادراً على الأداء بشكل جيد في ظل غياب الدافع لذلك. وأوصت الدراسة بضرورة عمل اجتماعات مرة واحدة صباحاً بين المرؤوسين والرؤساء؛ ممّا يعزّز عمل بيئة إيجابية، والذي من دوره رفع مستوى الأداء، وضرورة إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده، وشرحها للعاملين بشكل دقيق، وفتح الباب أمام العاملين في إضافة المزيد من الإضافات التي يمكن أن ترفع من كفاءة العاملين والعمل سوياً.

**(4) دراسة برسمى ( 2011 ):**

استهدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين بالشركات محل الدراسة، وتحديد مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين، وتحديد ما إذا كانت هنالك فروق جوهرية بين آراء

العاملين حول جودة الحياة الوظيفية بهذه الشركات، وتقديم نموذج مقترح يصف ويفسّر العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين بالشركات محل الدراسة، كذلك فإنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين فيما يتعلّق بجودة الحياة الوظيفية المطبّقة في هذه الشركات، و لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين فيما يتعلّق بالأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبّقة في مجموعة الشركات.

#### 5) دراسة سامي بن مصلح (2011):

تهدف إلى التعرف على تأثير ضغوط بيئة العمل الفيزيائية والاجتماعية على الأداء الوظيفي بالمدارس الحكومية ليس هذا فحسب. بل أكّد على أنّ هذه الضغوط لها تأثير على عملية التحصيل الدراسي، وضرورة التعريف العلمي لظاهرة ضغوط العمل وتحديد المفاهيم المرتبطة بها، وأنواع الضغوط وأهم أسبابها. وعرض وتحليل التراث العلمي المتعلّق بقضية ضغوط العمل في المدارس الحكومية بمجتمع الدراسة، وقد تم استخدام الأسلوب الوصفي والتحليلي كمنهج للدراسة، واستخدمت قوائم الاستقصاء (الاستبيان) بفرض قياس المتغيرات التي تضمّنتها الدراسة وأدوات الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية وحجمها 500 مفردة، واعتمد الباحث على أساليب تحليل الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها - أنّ ضغوط بيئة العمل بالمجموعة الأولى المدارس الابتدائية أعلى أو أكبر من المجموعة الثانية (متوسط عام)، وأكّد على ذلك 263 مفردة من حجم العينة بنسبة 52.6% من إجمالي عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أنّ المدارس الثانوية بها ضغوط بيئة العمل التي تعرقل الأداء الوظيفي للعملية التعليمية، وأكّد على ذلك 20.2% من إجمالي حجم العينة.

**(6) دراسة ماجد إبراهيم شاهين (2010):**

هدفت إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وأثره على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم جمع البيانات من خلال استبانة، تم تصميمها لهذا الغرض، حيث بلغ مجتمع الدراسة (250) مفردة، ثم أخذ عينة طبقية مركبة بلغت (179) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

● وجود رضا على نظام تقييم الأداء المطبق، وعلى عدالته لدى العاملين في الجامعة الإسلامية.

● مستوى الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي كان لدرجة معقولة في كلا الجامعتين وظهر مستوى الثقة التنظيمية مرتفعاً في الجامعة الإسلامية أكثر منه في جامعة الأزهر.

● عدم وجود نظام لتقييم الأداء للأكاديميين، للذين يشغلون مناصب إدارية في الجامعتين.

**(7) دراسة توفيق عطية (2009):**

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإبداع الإداري، وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، ثم توزيعها على عينة الدراسة على أساس طبقي، تم تحليل (305) استبانة، وذلك بنسبة 82% من حجم العينة الأصلي باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، واستخدمت البيانات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

## أهم نتائج الدراسة:

- المديرون بوزارات قطاع غزة يمتلكون جميع القدرات المميزة للشخصية المبدعة بدرجة عالية.
- المتغيرات التنظيمية قيد الدراسة تسهم بدرجات متفاوتة في توفير المناخ الإبداعي.
- عملية تقويم الأداء بوزارات قطاع غزة لا تتم بشكل فعّال بما يخدم الموظف والوزارة معاً.
- واقع الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول.

(8) دراسة (Chen, J. & Silverthorn, C, (2008) :

هدفت الدراسة إلى اختيار العلاقة بين موقع السيطرة، وبين المقاييس السلوكية المرتبطة بالعمل، مثل ضغوط العمل والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، واختيرت عينة الدراسة من دولة تايوان، وتتمثل العينة في المحاسبين فقط - وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية - أنّ جوانب الشخصية المحاسبية هو موقع السيطرة، وأكّدت الدراسة على أنّ هذا الجانب يلعب دورًا مهمًا في التنبؤ بدرجة الضغوط الوظيفية. وفي التنبؤ على مستوى الرضا والأداء الوظيفي، وذلك في شركات CAO في تايوان، كما أكّدت الدراسة على أنّ الأفراد ذوي الدوافع الداخلية يتسمون بانخفاض درجة الضغوط الوظيفية، وارتفاع مستوى الرضا والأداء الوظيفي.

(9) دراسة فيفر الهادي (2007):

أكّدت على ضغوط الحياة وعلاقتها بالتوافق المهني على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الحياة بكل أنواعها والتوافق المهني، وقد طبّقت هذه الدراسة على عينة من النساء العاملات بالمجال الأكاديمي والمجال الإداري، معتمدة في ذلك على إطار نظري متعدّد الرؤى. حيث اعتمدت على ثلاث نماذج نظرية: الأول: فسيولوجي نظرية هانزسيلي للضغوط. والثاني: نفسي نظرية سيبلبرجر، والثالث المدخل النفسي الاجتماعي الذي قدّمه هنري موراي، وقد ساعدها هذا الإطار النظري في تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث اتخذت من الأسلوب



الاستطلاعي، الأسلوب الوظيفي منهجًا، وطبقت على عينة حجمها 124 امرأة، مقسمة إلى مجموعتين 75 امرأة أكاديمية، 49 امرأة تعمل في المجال الإداري، واعتمدت على مقياس ضغوط الحياة، ومقياس التوافق المهني، ومقياس عمليات تحمّل الضغوط كأدوات للدراسة.

وتوصّلت إلى عدّة نتائج أهمها أنّ هناك ارتباط بين ضغوط الحياة المرتفعة، وكل من الأعراض السيكوسوماتية والإكلينيكية كالقلق والاكتئاب والأرق والتوتر، كما توصّلت إلى أنّ المرأة العاملة في المجال الإداري أكثر عرضة للضغوط من المرأة العاملة في المجال الأكاديمي، كما توصّلت إلى أنّ هناك ارتباط بين إمكانية تحقيق التوافق المهني، وبعض المتغيرات كالأجر والروح المعنوية والرضا الوظيفي.

#### (10) دراسة منى فؤاد (2006):

تهدف الدراسة إلى التعرف على وعي العاملين، وأسباب المشكلات البيئية التي تواجههم في مصانع الغزل والنسيج، وما يترتّب عليها من آثار سلبية، واعتمدت الدراسة على إطار نظري مكوّن من نظرية النسق الاجتماعي والنظرية الأيكولوجية. وبما أنّ نوعية الدراسة وصفية تحليلية، من ثم تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة التي تتراوح أعمارهم بين (35 - 44)، وفئة أخرى ما بين (45 - 51) كأساس لتحقيق أهداف الدراسة. وقد استخدمت هذه الدراسة (المقياس - المقابلات المقننة - الاطلاع على الوثائق والسجلات الخاصة بالعاملين) كأدوات للدراسة.

وأُسفرت النتائج عن: وجود نتائج عديدة متعلّقة بأسباب المشكلات البيئية التي تواجه العاملين بمصانع الغزل والنسيج، ومن ثم ظهور آثار سلبية عديدة مترتّبة على حدوث هذه المشكلات.

#### (11) دراسة طارق عواد (2005):

هدفت الدراسة إلى تحليل نظام تقييم الأداء المتبع في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، والتعرّف على واقع وممارسات نظم تقييم الأداء المطبّقة في هذه السلطة.

المشكلة الأساسية في البحث تكمن في معرفة مدى صلاحية أساليب تقييم الأداء؛ لقياس الأداء الفعلي للموظفين العاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية، بالإضافة إلى المعلومات الثانوية المستمدة من المراجع والمجلات الدورية العلمية، وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بتقييم الأداء، شمل البحث أيضاً بيانات أولية عن طريق استطلاع آراء العاملين في السلطة الوطنية من خلال استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية منهم بحجم (520) موظفاً من مختلف مؤسسات السلطة.

أظهرت نتائج البحث وجود ضعف عام في النظام، وعدم الجدية والالتزام من قبل الجهات الإشرافية العليا في السلطة لتطبيق نظام فعال، ومن ثم تحليل نتائجه للاستفادة منها في إصلاح وتطوير النظم الإدارية والمهنية المختلفة، وجد أن الموظفين لديهم انطباع سلبي حول النظام؛ نتيجة لعدم وجود تخطيط وظيفي واضح يضع توقعات الأداء، والأهداف للمجموعات والأفراد لكي يتم تحقيق أهداف المنظمة. ما تتميز به الدراسة الحالية:

عرضت الدراسات السابقة لأبعاد ضغوط العمل والأداء والتقييم الوظيفي لبعض المهن، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة ومنهجيتها وأدواتها، وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

(1) فيما يتعلق بموضوع الدراسة: تبحث الدراسة الحالية في دراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بمصنع الحديد والصلب بليبيا.

(2) فيما يتعلق بمجتمع الدراسة: تتم الدراسة في مصانع الحديد والصلب في مدينة مصراته .

سادساً - مفاهيم الدراسة:

#### (1) ضغوط العمل:

يشير (فوزي فائق) إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهةها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من

التهديد، فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج (فوزي فائق عبد الخالق، 1996، ص 136).

ويعرفها يوسف، والعزاوي، (2001) بأنها "الضغوط الناتجة عن المثيرات والظروف والأحداث المهنية والاجتماعية والأسرية (يوسف أبو حمدان، محمد إلياس العزاوي، 2001).

وتعرف فريدة آل مشرف، (2002) ضغوط بيئة العمل (Job Pressures) بأنها "هي مجموعة الظروف المتعلقة بطبيعة العمل في ميدان المجال البحثي، ويستجيب لها على شكل تغيرات معرفية وانفعالية وفسولوجية، ويؤدي تزايد ضغوط بيئة العمل إلى الإجهاد والاحتراق النفسي" (فريدة عبد الوهاب آل مشرف، 2000). في حين أنّ غسان حسين الحلو، (2004) عرّف الضغط المهني بأنه "هو استجابة الفرد لمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تنشأ عنها تأثيرات جسدية ونفسية وسلوكية حيث تدفع الشخص الذي يقع تحت وطأة الضغط إلى الانحراف عن أدائها الطبيعي، وبالتالي التأثير السلبي على مجموع نشاطاته الفردية والاجتماعية، كذلك على عطائه المهني" (غسان حسنين الحلو، 2004). ويرى الباحث أنّ الضغوط المهنية تتمثل في "العوامل التي تؤثر على أداء العمل سواء تعلقت بنظام العمل والأداء الإداري، ونظام التحفيز، إضافة إلى التأثيرات البيئية والفيزيائية).

## (2) الأداء الوظيفي:

عرّفه (مجبر) بأنه "كل ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معيّنه، ويختلف من وظيفة إلى أخرى وإن وجد بينهم عامل مشترك" (مهدي، إبراهيم، مجبر، 1425هـ، ص 49).

ويعرفه (مصطفى) بأنه "نتاج جهد معين قام ببذله فرداً أو مجموعة لإنجاز عمل معين" (محمود أبو بكر، مصطفى، 2000، ص 11).

ويعرّف الأداء الوظيفي بأنه "تفاعل سلوك موظف حيث يتحدد هذا السلوك بتفاعل جهده وقدراته" (المطيري، 2003، ص16).

ويمكن تحديد الأداء الوظيفي بأنه الدور المحدد والمتوقع من العامل في حدود صلاحياته الوظيفية، ومستوى إتقان وجودة وتطوير هذا الدور.

سابعاً- المدخل النظري للدراسة:

### (1) نموذج ضغوط العمل لـ (بير ونيومان):

يرجع هذا النموذج إلى (بير ونيومان 1978 Beehr & New man) وقد تم تصميمه ليضم كل النظريات ذات العلاقة بموضوع ضغوط العمل، وقد تم توضيح العلاقة بين الجانب البيئي من النموذج (الذي يضم مسببات ضغوط العمل) و الآثار أو النتائج الإنسانية (التي تضم التوترات الفردية)، وهي علاقة تمثّل التفاعل بين هذين الجانبين. ويفترض هذا النموذج أنّ الضغوط التي يتعرّض لها الأفراد في بيئة العمل إنّما تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد والمنظمة حيث أنّ التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى أن تترك هذه الضغوط أثارها على كل من الفرد والمنظمة ممّا يدفع كلاً منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط. (الراسبية، الرقمية، 2012، ص119-120).

ثامناً- الإجراءات المنهجية:

- (1) منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة.
- (2) مجتمع الدراسة: يتمثّل في العاملين بمصنع الحديد والصلب بمدينة مصراته. وتعد الشركة الليبية للحديد والصلب من أكبر الشركات الصناعية في ليبيا، وتقع على مساحة قدرها 1.200 هكتار بالقرب من مدينة مصراته، على بعد 210 كيلو متر إلى الشرق من مدينة طرابلس. وتبلغ الطاقة التصميمية للشركة 1.324.000 طن من الصلب السائل سنوياً بطريقة الاختزال المباشر لمكورات الحديد باستخدام الغاز الطبيعي المحلي.

وقد وضع حجر الأساس للشركة في 18/9/1979 إيداناً بإرساء قاعدة التصنيع الثقيل بليبيا. وبتاريخ 9/9/1989 تم افتتاح الوحدات الإنتاجية وبذلك دخلت الشركة مرحلة الإنتاج.

وتضم الشركة الوحدات الإنتاجية الآتية:

مصنع الاختزال المباشر (3 وحدات).

مصنع الصلب (1، 2)

مصنع درفلة القضبان الخفيفة والمتوسطة.

مصنع الدرفلة على الساخن.

مصنع الدرفلة على البارد.

خط الجلفنة.

خط الطلاء.

كما تضم العديد من الوحدات المساعدة والمرافق، أهمها الميناء وساحات تخزين المكورات، ومحطة الكهرباء و تحلية المياه، ومصنع الأكسجين والهواء المضغوط ومصنع الجير والورشة المركزية.

(3) أدوات البحث: اعتمدت الدراسة في جمع البيانات من الميدان على الاستبيان: وذلك للتطبيق على أكبر عينة، وهي أداة كمية. بهدف الحصول على معلومات وبيانات تخدم غرضاً أو أكثر من الأهداف البحثية للدراسة.

(4) مجالات الدراسة: تحددت ثلاثة مجالات أساسية هي:

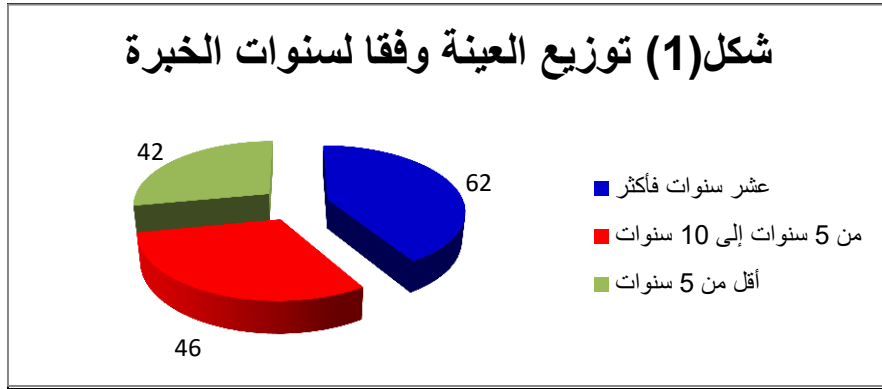
أ . المجال المكاني: ويقصد به النطاق المكاني لإجراء الدراسة، مصنع الحديد والصلب بمدينة مصراته).

ب . المجال البشري: يتضمّن جمهور البحث الذي تشملته الدراسة، ويقتصر المجال البشري للدراسة على العاملين بمصنع الحديد والصلب بمدينة مصراته.

ج . المجال الزمني: ويقصد به الفترة التي تم فيها جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية من مجتمع البحث، إذ تم جمع البيانات الميدانية من المبحوثين في الفترة من سبتمبر 2020 - حتى نهاية يناير 2021.

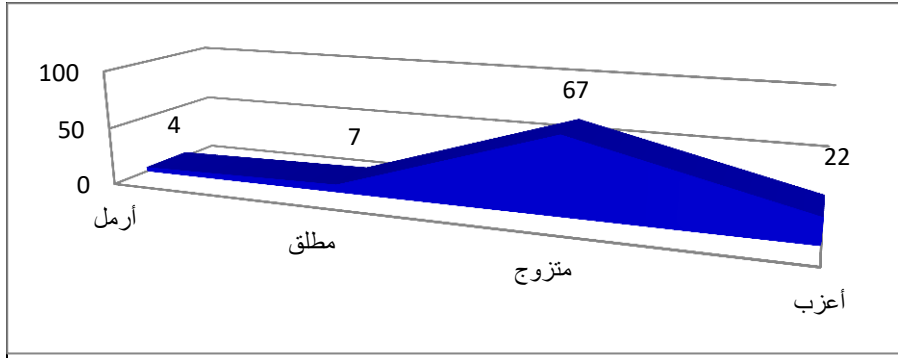
(5) عينة الدراسة: وتتمثل في (150 من العاملين بالمصنع).

تاسعاً - نتائج الدراسة الميدانية:



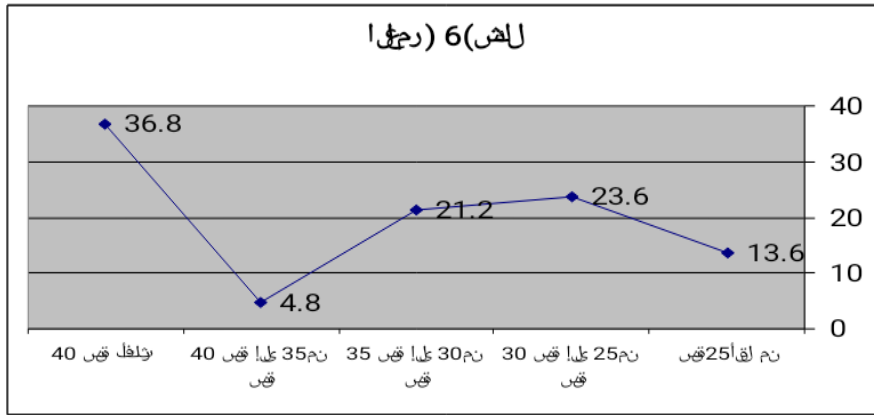
تشير البيانات في الشكل رقم (1) إلى ارتفاع نسبة الذين يعملون لمدة عشر سنوات فأكثر، بنسبة 41.3% ومن 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 30.6%، ولمدة أقل من 5 سنوات بنسبة 28%.

شكل (2) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية



تشير البيانات في الشكل رقم (2) إلى ارتفاع نسبة المتزوجين بنسبة 67%، حيث جاء في المرتبة الأولى، يليها الأعزب بنسبة 22%، يليها المطلق و بنسبة 7%، ثم يأتي في المرتبة الأخيرة الأرامل بنسبة 4%.

شكل (3) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر.



تشير البيانات في الشكل رقم (3) إلى ارتفاع نسبة الذين تتراوح أعمارهم 40 سنة فأكثر بنسبة 36.8%، إذ جاءوا في المرتبة الأولى، يليهم الذين أعمارهم من 25 سنة إلى 30 سنة بنسبة 23.6%، ثم الذين أعمارهم 30 سنة إلى 35 سنة بنسبة 21.2%، ثم الذين أعمارهم أقل من 25 سنة بنسبة 13.6%، ثم يأتي في المرتبة الأخيرة الذين أعمارهم من 35 سنة إلى 40 سنة بنسبة 4.8%.

(1) مصادر الضغوط:

جدول رقم (1) يبين مدى وجود عدالة في تقييم الأداء

الدرجة	النسبة (%)	العدد
نعم	21.3	32
لا	41.3	62
إلى حد ما	37.3	56
الإجمالي	100	150

تتلخّص أهمية تقييم الأداء في أنّه يمكن من خلال هذه العملية التأكّد من أنّ جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة، وتحديد أصحاب الإنجازات من العاملين تمهيداً لاتخاذ القرارات حول ترقيةاتهم أو تحفيزهم بالأسلوب المناسب، إضافة إلى أنّ معرفة مستوى أداء الموظّف من شأنه تمهيد الطريق فيما يتعلّق بتطوير أدائه وتحسينه.

وتشير البيانات في الجدول رقم (1) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم مدى وجود عدالة في تقييم الأداء بنسبة 41.3% حيث جاء في المرتبة الأولى، يليها الذين أجابوا بمدى وجود عدالة في تقييم الأداء إلى حد ما بنسبة 32.8%، ومدى وجود عدالة في تقييم الأداء كانت إجابتهم بنعم بنسبة 21.3% من عينة البحث.

جدول رقم (2) يبين مدى وجود عدالة فيما أحصل عليه من عائد مادي مقابل

ما أبذله من جهد

مدى وجود عدالة فيما أحصل عليه من عائد مادي مقابل ما أبذله من جهد	ك	%
نعم	23	15.3
لا	67	44.7
إلى حد ما	60	40
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (2) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود عدالة فيما يحصلون عليه من عائد مادي، مقابل ما يبذلونه من جهد بنسبة 44.7%، يليها الذين يرون وجود عدالة فيما يحصلون عليه من عائد مادي، مقابل ما يبذلونه من جهد إلى حد ما بنسبة 40%، ثم الذين يرون وجود عدالة بنسبة 15.3%. والعائد المادي له علاقة مباشرة بالإنتاج: فالأجر له تأثير مباشر على الإنتاج من حيث الجودة والكم، والإنتاج بدوره له تأثيره على الأجر. ونظراً لأنّ الأجر هو الدخل الرئيسي . إنّ لم يكن الوحيد. الذي يعوّل عليه العامل في معيشته، فليس من



المستغرب أن يكون الأجر هو الشغل الشاغل للعامل، أكثر من أي موضوعات أخرى ينظمها عقد العمل بنوعيه (الفردى والجماعى).

جدول رقم (3) يبين مدى وجود المكافآت والمزايا الإضافية وأنها تتم على أسس موضوعية

موضوعية	ك	%
نعم	55	36.7
لا	62	41.3
إلى حد ما	33	22
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (3) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون أن المكافآت والمزايا الإضافية تتم على أسس غير موضوعية (عشوائية - محسوبة - وساطة - رشوة) بنسبة 41.3%، هذا بدوره يؤثر بشكل ما على طبيعة الضغوط التي يتعرض لها العاملون، يليها الذين يرون أن المكافآت والمزايا الإضافية تتم على أسس موضوعية بنسبة 36.7%، ثم الذين أجابوا إلى حد ما بنسبة 22%، لأن عدم توافر الحوافز المادية أو المعنوية المناسبة للموظف المجتهد قد يؤثر سلباً على أدائه، ويسهم في ضعف إنتاجيته وبالتالي يقلص فرصة تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة. ولعل هذا يبرز أحد جوانب أهمية الحوافز بشكل عام لرفع مستوى أداء الموظف.

جدول رقم (4) يبين مدى وجود معيار عادل للترقية

هل يوجد معيار عادل للترقية؟	ك	%
نعم	32	21.3
لا	72	48
إلى حد ما	46	30.7
الإجمالي	150	100

تمثل الترقيات أهم الحوافز المعنوية، وهو ما يتطلب العدالة في الترقيات، وبمعنى آخر وجود معايير عادلة تتم الترقيات على أساسها، وتشير البيانات في الجدول رقم (4) إلى ارتفاع نسبة الذين لا يرون وجود معيار عدالة في معايير واعتبارات الترقية بنسبة 48%، حيث جاء في المرتبة الأولى وهو ما يؤثر بدرجة كبيرة على الرضا الوظيفي، ويمثل مصدراً من مصادر الضغوط الاجتماعية والنفسية على العاملين، والترقيات متى ما خضعت للأهواء الشخصية والتقديرية العشوائية وأمزجة مسؤولي الأعمال في أي قطاع إنتاجي أو خدمي أو غيره، وهي بلا شك تتأى عن العدالة، وينعكس ذلك بشكل مباشر على الخدمات وكفاءة العمل، وتصل نسبة من يرون بوجود معيار عادل للترقية إلى 21.3%، ومن يرون بوجود معيار إلى حد ما 30.7%.

جدول رقم (5) يبين مدى وجود قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة ممّا يؤثر على الأداء في العمل وفقاً لمدة الخدمة في الوظيفة الحالية.

البيان	أقل من 5 سنوات		من 5 سنوات إلى 10 سنوات		عشر سنوات فأكثر		الإجمالي	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
نعم	25	59.5	3	50	26	41.9	74	49.3
لا	8	19	11	23.9	22	35.5	41	27.3
إلى حد ما	9	21.5	12	21.1	14	22.6	35	23.3
الإجمالي	42	100	46	100	62	100	150	100

كا (13.226) <sup>2</sup>درجة الحرية (4) دلالة الفروق (دالة عند) 0.01

تشير التحليلات الإحصائية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى وجود قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة، ممّا يؤثر على أداء في العمل وفقاً لمدة الخدمة في الوظيفة الحالية عند مستوى دلالة 0.01. وتوضّح البيانات الميدانية ارتفاع نسبة من أجابوا بنعم بين الذين قضاوا أقل من 5 سنوات بنسبة (59.5%). من الذين قضاوا من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة (50%) الذين قضاوا عشر سنوات فأكثر في الوظيفة الحالية بنسبة (41.9%)، وهو ما يشير إلى تأثير مدّة الخدمة على وجود قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة، ممّا يؤثر على الأداء في العمل، وقد تؤثر مدّة الخدمة على الصعوبات في التعامل مع الإدارة نتيجة توقّعات العاملين لأساليب محدّدة من الإدارة في التعامل. جدول رقم (6) يبين مدى وجود معاناة من زيادة المهام والأعمال التي أكلف بها في عملي.

في عملي	ك	%
نعم	65	43.3
لا	53	35.3
إلى حد ما	32	21.3
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (6) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود معاناة من زيادة المهام والأعمال التي يكلفون بها في عملهم من الذين أجابوا ب(نعم) بنسبة 43.3%، إلى حد ما بنسبة 21.3%، والذين لا يجدون معاناة من زيادة المهام والأعمال التي يكلفون بها في عملهم بنسبة 35.3%، وهو ما يؤكد على وجود معاناة من زيادة المهام والأعمال التي يكلف بها العاملين في مصانع الحديد والصلب. جدول رقم (7) يبين مدى تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي؛ ممّا يعرضهم لكثير من الإرهاق.

وفقاً لمدة الخدمة في الوظيفة الحالية.

البيان	أقل من 5 سنوات		من 5 سنوات إلى 10 سنوات		عشر سنوات فأكثر		الإجمالي	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
نعم	19	45.2	16	34.7	18	29	53	35.3
لا	12	28.6	13	28.3	22	35.5	47	31.3
إلى حد ما	11	26.2	17	37	22	35.5	50	33.3
الإجمالي	42	100	46	100	62	100	150	100

كا (42.835) <sup>2</sup>درجة الحرية (8) دلالة الفروق (دالة عند) 0.01

تشير التحليلات الإحصائية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي؛ ممّا يعرضهم لكثير من الإرهاق وفقاً لمدة الخدمة في الوظيفة الحالية عند مستوى دلالة 0.01 .

وتوضّح البيانات الميدانية ارتفاع نسبة من أجابوا بنعم بين الذين قضاوا أقل من 5 سنوات بنسبة (45.2%) من 5 سنوات إلى 10 سنوات في الوظيفة الحالية بنسبة (34.7%)، من الذين قضاوا عشر سنوات فأكثر بنسبة (29%). كما ارتفعت نسبة الذين لا يرون أنّ العاملين محمّلين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي عند الذين قضاوا عشر سنوات فأكثر في الوظيفة الحالية بنسبة (35.5%) من الذين قضاوا أقل من 5 سنوات بنسبة (28.6%). وهو ما يشير إلى تأثير مدة الخدمة في تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي؛ ممّا يعرضهم لكثير من الإرهاق.

جدول رقم (8) يبين مدى وجود مناخ ملائم لإقامة علاقات إنسانية طيبة مع زملاء العمل

مدى وجود مناخ ملائم لإقامة علاقات إنسانية طيبة مع زملاء العمل	ك	%
نعم	86	57.3
لا	45	30
إلى حد ما	19	12.7
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (8) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود مناخ ملائم لإقامة علاقات إنسانية طيبة مع زملاء العمل بنسبة 57.3% ثم الذين لا يرون بوجود مناخ ملائم لإقامة علاقات إنسانية طيبة مع زملاء العمل بنسبة 30%، يليها الذين يرون بوجود ذلك المناخ الملائم إلى حد ما بنسبة 12.7%.

جدول رقم (9) يبين مدى وجود حافز مناسب من أجل استمرار جودة وتطوير الأداء

مدى وجود حافز مناسب من أجل استمرار جودة وتطوير الأداء	ك	%
نعم	54	36
لا	74	49.3
إلى حد ما	22	14.7
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (9) إلى ارتفاع نسبة الذين لا يرون بوجود حافز مناسب من أجل استمرار جودة وتطوير الأداء بنسبة 49.3%، يليها الذين يرون بوجود حافز مناسب من أجل استمرار جودة وتطوير الأداء بنسبة 36%، ثم الذين يرون بوجود حافز مناسب إلى حد ما بنسبة 14.7% . 0

(2) أنماط الضغوط الاجتماعية في بيئة العمل:

تتمثل الضغوط الاجتماعية في بيئة العمل في مدى المعاناة من زيادة عدد العاملين معي في مكان العمل عن القدر المناسب، ومدى راحة الأثاث المكتبي، ومدى توفر مناخ ملائم للعلاقات، إضافة إلى طبيعة وصور التعامل مع الرؤساء، والصراع بين الزملاء، والعدالة في تقسيم حجم العمل، ومدى تعارض متطلبات أداء العمل مع متطلبات الأسرة، وتوافر المعلومات الكافية لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يتمثل في مدى تطلب أداء المهام البحثية وقتاً يفوق الوقت الرسمي المحدد لها.

جدول رقم (10) يبين مدى وجود مناخ ملائم للعلاقات في المصنع

مدى وجود مناخ ملائم للعلاقات في المصنع	ك	%
نعم	48	32
لا	75	50
إلى حد ما	27	18
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (10) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود مناخ ملائم للعلاقات في المصنع بنسبة 50%، يليها الذين يرون بوجود مناخ ملائم للعلاقات بنسبة 32%، ثم الذين يرون بوجود مناخ ملائم للعلاقات إلى حد ما بنسبة 18% .

جدول رقم (11) يبين مدى وجود صعوبة في التعامل مع الرؤساء المباشرين

مدى وجود صعوبة في التعامل مع الرؤساء المباشرين	العدد	%
نعم	34	22.7
لا	48	32
إلى حد ما	68	45.3
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (11) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود صعوبة في التعامل مع الرؤساء المباشرين إلى حد ما بنسبة 45.3%، ثم الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 22.7%، يليها الذين يرون بعدم وجود صعوبة في التعامل مع الرئيس المباشر بنسبة 32% .

جدول رقم (12) يبين مدى وجود عدالة في تقسيم حجم العمل

مدى وجود عدالة في تقسيم حجم العمل	ك	%
نعم	48	32
لا	36	24
إلى حد ما	66	44
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (12) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود عدالة في تقسيم حجم العمل إلى حد ما بنسبة 44%، يليها الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 32%، ثم الذين لا يرون بوجود عدالة في تقسيم حجم العمل بنسبة 24% 0. جدول رقم(13) يبين مدى وجود عجز في عدد الأفراد اللازمين لأداء العمل في القسم الذي تعمل به.

مدى وجود عجز في عدد الأفراد اللازمين لأداء العمل في القسم الذي تعمل به	ك	%
نعم	61	40.7
لا	64	42.7
إلى حد ما	25	16.7
الإجمالي	150	100

يتطلب كل عمل عدداً معيناً من العاملين، وفقاً لحجم العمل، ويمكن أن يعكس تناسب عدد العاملين مع العمل أهمية تكشف عن مدى الضغوط التي يمكن أن تواجه العاملين تبعاً لعدم تناسب عددهم مع العمل. وتشير البيانات في الجدول رقم (13) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود عجز في عدد الأفراد اللازمين لأداء العمل في القسم الذي يعمل به بنسبة 42.7%، يليها الذين يرون بوجود عجز في عدد الأفراد بنسبة 40.7%، ثم الذين يرون بوجود عجز في عدد الأفراد إلى حد ما بنسبة 16.7% 0.

جدول رقم(14) يبين مدى وجود عمل أكثر من اللازم

مدى وجود عمل أكثر من اللازم	العدد	%
نعم	67	44.66
لا	28	18.66
إلى حد ما	55	36.66
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (14) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون وجود عمل أكثر من اللازم بنسبة 44.66%، يليها الذين يرون بوجود عمل أكثر من اللازم إلى حد ما بنسبة 36.66%، ثم الذين أجابوا ب (لا) بنسبة 18.66% 0.

(2) أنماط الضغوط الفيزيائية والبيئية:

جدول رقم (15) يبين مدى المعاناة من ضيق المساحة التي أعمل بها

العدد	%	مدى المعاناة من ضيق المساحة التي تعمل بها
20	13.3	نعم
99	66	لا
31	20.7	إلى حد ما
150	100	الإجمالي

تشير البيانات في الجدول رقم (15) إلى ارتفاع نسبة الذين لا يعانون من ضيق المساحة التي يعملون بها بنسبة 66%، يليها الذين يعانون من ضيق المساحة التي يعملون بها إلى حد ما بنسبة 20.7%، ثم الذين يعانون من ضيق مساحة العمل بنسبة 13.3% 0.

جدول رقم (16) يبين المعاناة من مستوى الإضاءة في مكان العمل

ك	%	مدى المعاناة من مستوى الإضاءة في مكان العمل
33	22	نعم
62	41.3	لا
55	36.7	إلى حد ما
150	100	الإجمالي

تساعد الإضاءة الجيدة العامل على رفع مستوى إنتاجه مع بذل مجهود أقل، فكثيراً ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الأداء البصري والدقة في التمييز بين الأشياء أو الملاحظة المتتابعة. فالإضاءة السيئة يمكن أن تثير في نفوس العاملين مشاعر الانقباض، كما يمكن أن تؤدي إلى إرهاق البصر وزيادة التعب وزيادة الأخطاء، لذلك كله يجب أن يكون الضوء في مكان العمل ضوءاً كافياً وثابتاً وموزعاً توزيعاً عادلاً.



تشير البيانات في الجدول رقم (16) إلى ارتفاع نسبة الذين لا يعانون من مستوى الإضاءة في مكان العمل بنسبة 41.3%، يليها الذين يعانون من مستوى الإضاءة في مكان العمل إلى حد ما بنسبة 36.7%، ثم الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 22.0%.

وأن تأثير الإضاءة لا يتوقف على الحالة الفسيولوجية للعاملين، وعلى أدائهم فقط، بل يتسع ليشمل نواحي أخرى نفسية مثل: الإحساس بالمضايقة والانزعاج، فالإضاءة تعد مصدراً لمضايقة الإنسان، وتعد أيضاً عاملاً مشوشاً لعملية التواصل بين الأفراد.

جدول رقم (17) يبين مدى المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل

مدي المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل	ك	%
نعم	69	46
لا	22	14.7
إلى حد ما	59	39.3
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (17) إلى ارتفاع نسبة الذين يعانون من كثرة الضوضاء في مكان العمل بنسبة 46%، يليها الذين يعانون من كثرة الضوضاء في مكان العمل إلى حد ما بنسبة 39.3%، ثم الذين لا يعانون من كثرة الضوضاء بنسبة 14.7%. وهناك عدّة أنواع من الضوضاء، وهي غير متساوية في استتارة الضيق أو الإزعاج. وإحدى الصفات الهامة للضوضاء ما إذا كانت مستمرة أم متقطعة، فالضوضاء المتقطعة أو غير المنتظمة أكثر إزعاجاً من الضوضاء الثابتة أو المستمرة.

جدول رقم (18) يبين مدى اهتمام المصنّع بسلامة العاملين

أثر ضغوط العمل الاجتماعية على الأداء الوظيفي... د. وجدان أبو القاسم محمد الميلودي

مدي اهتمام المصنع بسلامة العاملين	ك	%
نعم	95	63.3
لا	32	21.3
إلى حد ما	23	15.3
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (18) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون اهتمام المصنع بسلامتهم بنسبة 63.3%، والذين يرون أنَّ المصنع يهتم بهم إلى حد ما بنسبة 15.3%، مقابل الذين لا يرون اهتمام المصنع بسلامتهم بنسبة 21.3%.

جدول رقم (19) يبين مدى احتمال حدوث أضرار خطيرة من العمل

مدي احتمال حدوث أضرار خطيرة من العمل	ك	%
نعم	84	56
لا	19	12.7
إلى حد ما	47	31.3
الإجمالي	150	100

تشير البيانات في الجدول رقم (19) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون احتمال حدوث أضرار خطيرة من العمل بنسبة 56%، حيث جاء في المرتبة الأولى، يليه الذين يرون احتمال حدوث أضرار خطيرة من العمل إلى حد ما بنسبة 31.3%، ثم الذين لا يرون احتمال حدوث أضرار خطيرة من العمل بنسبة 12.7%، وهو ما يؤكد أنَّ العمل في بعض خطوط إنتاج الحديد يمكن أن يعرِّض العامل للخطر، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى ضغوط العمل.

جدول رقم (20) يبين مدى تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي ممّا يعرّضهم لكثير من الإرهاق.

العدد	%	مدى تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي مما يعرضهم لكثير من الإرهاق
73	48.7	نعم
29	19.3	لا
48	32	إلى حد ما
150	100	الإجمالي

تشير البيانات في الجدول رقم (20) إلى ارتفاع نسبة الذين يرون أنّ العاملين محمّلين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي، ممّا يعرضهم لكثير من الإرهاق بنسبة 48.7%، ثم الذين يرون بأنّ العاملين محمّلين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي إلى حد ما بنسبة 32%، مقابل الذين لا يرون أنّ العاملين محمّلين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي بنسبة 19.3%، ولاشك أنّ إيجاد التوافق بين متطلبات الوظيفة وقدرات الأفراد يتطلّب الحصول على صورة صادقة لمتطلبات الوظيفة، وصورة موضوعية لقدرات الفرد حتى يمكن الملائمة بينهما، ويساعد تحليل الوظيفة على إعطاء هذه الصورة الموضوعية حتى يمكن اختيار الفرد الذي يستطيع أداء الوظيفة بنجاح.

جدول (21) تحليل التباين البسيط (Oneway) تبين أثر الضغوط الاجتماعية على أداء الباحثين

وفقاً لعدد سنوات الخبرة

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	Sum of Square		Mean Square		قيمة ف	دلالة الفروق Sig.
				داخلى المجموعات	بين المجموعات	داخلى المجموعات	بين المجموعات		
أقل من 5 سنوات	42	29.81	6.192	360.682	2210.982	90.170	10.511	9.992	دالة 0.01
5-10 سنوات	46	27.94	4.711						
10 سنوات فأكثر	62	25.46	6.982						

تشير التحليلات الإحصائية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبين أثر الضغوط الاجتماعية والنفسية على أداء الباحثين وفقاً للدرجة العلمية، وذلك عند مستوى دلالة 0.01 . وتوضح التحليلات الإحصائية ارتفاع تأثير الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي لذوي الخبرة أقل من 5 سنوات، وذلك بمتوسط 29.81، يليها من 5-10 سنوات بمتوسط 27.94، ثم الفئة 10 سنوات فأكثر بمتوسط 25.46. وهو ما يشير إلى أن الفئات ذوي الخبرة المنخفضة يتأثر أدائهم الوظيفي بالضغوط الاجتماعية أكثر من الفئات ذوي الخبرة المرتفعة.

## سادساً- النتائج العامة للدراسة:

فيما يتعلّق بمصادر الضغوط: أكّدت نتائج الدراسة على:

- ارتفاع نسبة الذين يرون بمدى عدم وجود عدالة في تقييم الأداء بنسبة 41.3%. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة توفيق عطية (2009)، التي توصلت إلى أنّ عملية تقييم الأداء بوزارات قطاع غزة لا تتم بشكل فعّال بما يخدم الموظف والوزارة معاً. ودراسة ماجد إبراهيم شاهين (2010) التي توصلت إلى عدم وجود نظام لتقييم الأداء للأكاديميين الذين يشغلون مناصب إدارية في الجامعتين.
- ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود عدالة فيما يحصلون عليه من عائد مادي مقابل ما يبذلونه من جهد بنسبة 44.7%.
- ارتفاع نسبة الذين يرون أنّ المكافآت والمزايا الإضافية تتم على أسس غير موضوعية (عشوائية- محسوبية- وساطة- رشوة) بنسبة 41.3%. وتعد الدوافع والحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دوراً مهماً وحيوياً في سلوك الأفراد، ومن خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم في الأداء. الأمر الذي يمكن معه القول بأنّ قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها تتوقّف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لدى الأفراد، ووضع نظام فعّال للحافز الذي يوجّه لإثارة الدوافع التي بدورها تدفع العاملين للإنتاج وتحقق لهم الرضا، من ذلك العمل ممّا يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة معدلات الأداء.
- ارتفاع نسبة الذين لا يرون وجود معيار عدالة في معايير واعتبارات الترقية بنسبة 48%. وتؤكد دراسة فيفر الهادي (2007) على أنّ هناك ارتباط بين إمكانية تحقيق التوافق المهني وبعض المتغيرات كالأجر والروح المعنوية والرضا الوظيفي.
- ارتفاع نسبة من أجابوا بوجود قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة، ممّا يؤثر على أداء العمل بين الذين قضوا أقل من 5 سنوات بنسبة (59.5%).
- ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود معاناة من زيادة المهام والأعمال التي يكفّون بها في عملهم، والذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 43.3%.

- ارتفاع نسبة من أجابوا بأنَّ تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي ممَّا قد يعرِّضهم لكثير من الإرهاق بين الذين قضاوا أقل من 5 سنوات بنسبة (45.2%).
  - ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود مناخ ملائم لإقامة علاقات إنسانية طيبة مع زملاء العمل بنسبة 57.3%.
  - ارتفاع نسبة الذين لا يرون بوجود حافز مناسب من أجل استمرار جودة وتطوير الأداء بنسبة 49.3%.
- فيما يتعلَّق بأنماط الضغوط الاجتماعية: أكَّدت نتائج الدراسة على الآتي:
- ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود مناخ ملائم للعلاقات في المصنع بنسبة 50%.
  - ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود صعوبة في التعامل مع الرؤساء المباشرين إلى حد ما بنسبة 45.3%، ثم الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 22.7%.
  - ارتفاع نسبة الذين يرون بوجود عدالة في تقسيم حجم العمل إلى حد ما، بنسبة 44%، يليها الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 32%، وهو ما تؤكد عليه دراسة طارق عواد (2005) بأنَّ الموظفين لديهم انطباع سلبي حول النظام؛ نتيجة لعدم وجود تخطيط وظيفي واضح يضع توقعات الأداء والأهداف للمجموعات والأفراد لكي يتم تحقيق أهداف المنظمة.
  - ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود عجز في عدد الأفراد اللازمين لأداء العمل في القسم الذي يعمل به بنسبة 42.7%.
  - ارتفاع نسبة الذين يرون وجود عمل أكثر من اللازم بنسبة 44.66%.
- فيما يتعلَّق بتأثير الضغوط الفيزيائية والبيئية على الأداء الوظيفي: أكَّدت نتائج الدراسة على:
- ارتفاع نسبة الذين يرون أنَّهم لا يعانون من ضيق المساحة التي يعملون بها بنسبة 66%.

● ارتفاع نسبة الذين لا يعانون من مستوى الإضاءة في مكان العمل بنسبة 41.3%.

● ارتفاع نسبة الذين يعانون من كثرة الضوضاء في مكان العمل بنسبة 46%.

● ارتفاع نسبة الذين يرون اهتمام المصنع بسلامتهم بنسبة 63.3%.

● ارتفاع نسبة الذين يرون احتمال حدوث أضرار خطيرة من العمل بنسبة 56%.

● ارتفاع نسبة الذين يرون أنّ العاملين محمّلين بمهام كثيرة عن المعدّل الطبيعي ممّا يعرّضهم لكثير من الإرهاق. وهو ما يؤكد عليه نموذج ضغوط العمل لـ (بير ونيومان) من أنّ الضغوط التي يتعرّض لها الأفراد في بيئة العمل إنّما تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد والمنظمة حيث أنّ التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدّد قد يؤدي إلى أنّ تترك هذه الضغوط أثارها على كل من الفرد والمنظمة.

● ارتفاع تأثير الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي لذوي الخبرة أقل من 5 سنوات. هو ما تؤكد عليه دراسة (برسمى: 2011) وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين بالشركات محل الدراسة. ودراسة سامي بن مصلح (2011) إلى أنّ المدارس الثانوية التي بها ضغوط بيئية العمل تعرقل الأداء الوظيفي للعملية التعليمية، وأكّد علي ذلك 20.2% من إجمالي حجم العينة.

● وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلّق بأنماط الضغوط الفيزيائية والبيئية وفقاً لمدة الخدمة في الوظيفة الحالية، وذلك عند مستوى دلالة 0.01. وأكّدت دراسة سامي بن مصلح (2011) أنّ الضغوط البيئية للعمل تعرقل الأداء الوظيفي. وأسفرت نتائج دراسة منى فؤاد (2006) عن وجود نتائج عديدة متعلّقة بأسباب المشكلات البيئية التي تواجه العاملين بمصانع الغزل والنسيج، ومن ثم ظهور آثار سلبية عديدة مترتبة على حدوث هذه المشكلات.

سابعاً- توصيات الدراسة:

تحاول الدراسة وضع عدّة توصيات تتمثّل في:

- 1) ضرورة تحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حتى يتم الحد من مشكلات العمل وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقياً.
- 2) الاهتمام بالتوزيع العادل للحوافز، وذلك لما للحوافز من دور كبير في تغيير مستوى أداء الموظف.
- 3) ضرورة وجود معيار عادل وموضوعي لتقييم الأداء، وذلك لزيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم، مما يسهم في الإنتاج الفعّال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة.
- 4) اعتماد تقويم الأداء مدخلاً لتطوير الأداء الوظيفي وضرورة وضع معايير مناسبة لتقويم أداء العاملين. وأن يأخذ الجميع عمليات التقييم بجدية، وبإشراف أعلى المستويات وكذلك تفعيل معايير الأداء لجعلها أكثر دقة وعدالة، وإشراك أكثر من مستوى إشرافي في التقييم وصناعة المعايير، ويجب اعتماد أكثر من نموذج لقياس الوظائف المختلفة والاهتمام بالحوافز.
- 5) التأكيد على مدى مناسبة حجم العمل لقدرات وإمكانيات العامل، وهو ما يمكن أن يساعد في تنمية قدرات وإمكانيات العامل.
- 6) تقديم حوافز ومزايا مادية وغير مادية بما يشجع العامل على مزيد من العمل والإلتقان من أجل الحصول على العمل.
- 7) مراعاة عدم تحميل العاملين بمهام كثيرة عن المعدل الطبيعي مما يعرضهم لكثير من الإرهاق.
- 8) الاهتمام بعوامل السلامة حتى لا تحدث أضراراً خطيرة للعاملين من العمل.



## قائمة المراجع العربية:

- (1) اسحق، سميرة
- (2) أحمد (2017) ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت، جامعة القاهرة - كلية الدراسات العليا للتربية، مج 25، ع2، ص ص 278-335.
- (3) توفيق عطية توفيق (2009) الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام (دراسة تطبيقية على قطاعات غزة) ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، إدارة موارد بشرية.
- (4) الراسبية، زهراء ناصر، الرقمية، عزاء علي (2012) ضغوط العمل لدى الإداريين بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية، (1)، ص 119-120.
- (5) سامي بن مصلح بن سفر الحارثي (2011) ومحددات ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية علي المدارس الحكومية) في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية تجارة جامعة القاهرة.
- (6) طارق أحمد عواد (2005) تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- (7) عبد الخير، آسيا يعقوب الهادي (2020) ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مركز رفاة للدراسات والأبحاث، مج 9، ع1، ص ص 1-7.
- (8) عدان، نبيلة (2020) تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، مج 12، ع 4، ص ص 13-26.
- (9) غسان حسنين الحلو، (2004): مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين، مجلة دراسات، العلوم التربوية، جامعة الأردن، المجلد 31، العدد 2.

- (10) فوزي فائق عبد الخالق (1997) ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق اقتصادية، مجلد (17) العدد 67-68، اتحاد غرف التجارة والصناعة، الإمارات العربية المتحدة، ص 147.
- (11) فريدة عبد الوهاب آل مشرف (2000)، مصادر الاحتراق النفسي التي يتعرض لها من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض، ومجلة دراسات الخليل والجزيرة العربية، السنة (28).
- (12) فيفر محمد الهادي عبد الرازق علي (2007) ضغوط الحياة وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة مقارنة بين المرأة العاملة في المجال الأكاديمي والمجال الإداري، - دكتوراه - قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
- (13) ماجد إبراهيم شاهين (2010) مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية (دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر) ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.
- (14) محمد حسين صالح عبد الغفور برسمى (2011) نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في الشركات المصرية، دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس.
- (15) محمود أبو بكر، مصطفى، حسين السيد طه (2000): إدارة العمليات في المنظمات الصناعية والخدمية، مدخل علمي، القاهرة، مكتبة عين شمس، ص 11.
- (16) المطيري، تامر بن ملوح (2003) القيادة العليا والأداء، دراسة ميدانية تحليلية لدور القيادات السعودية - الأمريكية في إدارة الأداء وتقييمه وتطوير نموذج تطبيقي، القاهرة، دار الفجر، ص 16.
- (17) منى فؤاد إبراهيم الجرحي (2006) المشكلات البيئية التي تواجه العاملين بمصانع العزل والنسيج بالمحلة الكبرى وسبل مواجهتها، ماجستير، قسم العلوم الإنسانية - معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

(18) مهدي، إبراهيم، مجبر (1425هـ)، الأمانة في الأداء الإداري، مكتبة الخدمة المدنية، جدة، ص 49.

(19) يوسف أبو حمدان، محمد إلياس العزاوي (2001): تطور الضغوط النفسية عبر الأبعاد الزمنية (الحاضر، المستقبل، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد، 17، العدد الثاني).

المراجع الأجنبية:

Chen, J, and Silverthron, C, (2008) The Impacts locus of control on job stress job Performance Job Satisfaction in Taiwn Leadership & Organization Development Journal, 29, 99562 – 52

Sundstrom, En et al., (1996), Environmental Psychology (21) Vol. 47. P.p. 484 – 486.

Taylor, S. E. Et al., (1997), "Health Psychology: What is an unhealthy environment and how does it get under the skin", Annual Review of Psychology, Vol. 48 P.p 411 415.