

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية-جامعة مصراتة

أ.زهرة الشريف عبد السلام
كلية التربية- جامعة مصراتة

أ.غادة جمال بن إسماعيل.
كلية التربية- جامعة مصراتة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، ولتحقيق أهدافها اتبعت الباحثتان المنهج الوصفي، وقامتا بتطبيق أداة الدراسة (استبانة) حيث تكوّنت من مجالين، الأول: ضغوط العمل ويتضمّن (34) فقرةً، والمجال الثاني هو الأداء الوظيفي ويتضمّن (24) فقرةً، وتمثّلت العينة في رؤساء الأقسام بكلية التربية، وعددهم (19) رئيساً، وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي "SPSS"، وتوصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية جاء عالياً، كما أنّ مستوى الأداء الوظيفي جاء عالياً كذلك.
 - 2- لا توجد علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بالكلية.
 - 3- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام العلمية بالكلية وفقاً لمتغيري الجنس، والمؤهل العلمي.
 - 4- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية حول الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بالكلية وفقاً لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي.
- وفي ضوء هذه النتائج أوصت الباحثتان بتوصيات عدّة أهمها: تحسين بيئة العمل الداخلية، والالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم الأداء، وتكريم ذوي الأداء المتميز.
- كلمات مفتاحية:** ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، رؤساء الأقسام، كلية التربية

Abstract

The study aimed to identify work stress and its relationship to job performance, and to achieve its goals, the two researchers followed

the descriptive approach, and applied the study tool (a questionnaire) which consisted of two areas, the first: work stress and includes (34) items, and the second field is job performance and includes (24) items The sample consisted of (19) heads of departments in the College of Education, and the data was processed using the statistical analysis program "SPSS". The study reached the following results:

- 1- The level of work pressure of the heads of departments in the college was high, while the level of job performance was high.
- 2- There is no correlation between work stress and job performance among the heads of the scientific departments of the college.
- 3- There are no significant differences about the level of work stress among the heads of the scientific departments in the college according to the variables of gender and academic qualification.
- 4- There are no significant differences about the job performance of the heads of the scientific departments in the college according to the variables of gender and academic qualification.

In light of these results, the two researchers recommended several recommendations, the most important of which are: improving the internal work environment, commitment to integrity and objectivity in performance evaluation, and honoring outstanding performers.

Keywords: work stress, job performance, department heads, college of education

مقدمة:

يتعرّض الأفراد في منظمات العصر الحديث للعديد من الضغوط التي ازدادت وتنوّعت مسبباتها، ومصادرها نتيجة عوامل كامنة في بيئة العمل أو في البيئة المحيطة، ما جعلت الفرد يعيش حالات من عدم الاتزان النفسي والجسمي كالتوتر والقلق والانفعال، والتي تظهر آثارها بدرجة كبيرة عند أدائه لمهامه أو لواجباته الوظيفية، وحتى في علاقاته مع الآخرين سواء أكانوا رؤساء أم زملاء وغيرهم.

إذ تسعى الإدارات لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها البقاء والاستمرار، وممّا يساعدها على ذلك إدارة ضغوط العمل التي يتعرّض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين

الأداء وزيادة الفعالية وتعزيز الانتماء للمنظمة، بما يؤدي إلى تحسين جودة العمل أو الخدمة المقدمّة وبالتالي رفع الكفاءة.

وتتفاوت درجة حدّة هذه الضغوط ونتائجها من شخص لآخر، إلا أنّ تدبّي مستوى الكفاءة والإنتاجية، وزيادة معدّلات الغياب والتسرب، وارتفاع معدل الشكاوى وتدني الروح المعنوية إضافة إلى انخفاض في مستوى الرضا عن العمل، أيضاً كثرة الاستقالات وطلبات الانتقال من العمل تعد أبرز آثار تقاوم حدّة الضغوط، وينعكس ذلك بشكل واضح على الأداء الوظيفي. (عدان، 2019، ص 12)

واتجهت العديد من الدراسات إلى الكشف عن ظاهرة ضغوط العمل حيث أوضحت دراسة (قالبي، 2020) أنّ من الضغوط التي يتعرّض لها الأستاذ الجامعي هي بيئة العمل المتمثّلة في الضوضاء وسوء الإضاءة والتهوية في مكان العمل، وعدم الحصول على مكافآت وإجازات تحفيزية وغيرها، موضحاً بأنّه كلما تحسنت بيئة العمل كلما ازدادت مردوديتهم وأدائهم لعمليهم، كما أوضحت دراسة (نبيهة، 2019) بأنّ مستوى الأداء للموظف يتأثر بظروف عمله، إذ أنّ ظروف العمل الجيدة تسهم في رفع معنويات الموظف وتدفعه لتحسين أدائه.

من هنا وجد موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً في مجالات عدّة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشيرات والمنبّهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال ممّا يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي تنعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المؤسسات (برهم، 2006، ص 3).

واهتم العديد من الباحثين بموضوع السلوك التنظيمي لما له من أهمية في مجال التنظيم والسلوك والأداء، ومن هذا المنطلق فالاهتمام بدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء يرجع إلى حقل علم النفس والسلوك التنظيمي، خصوصاً في عصرنا الحالي الذي يعرف بكثرة التنظيمات وتنوّع الضغوط الواقعة عليها. جاءت الدراسة كمحاولة لمعرفة مدى علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام بالجامعة، وانعكاس هذه الضغوط على إنتاجيتهم.

2. مشكلة الدراسة: أصبح للمؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، وتحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة بشرية وحيوية تسهم بشكل كبير ورئيسي في تطور المجتمعات، وباعتبار الفرد عنصراً مهماً لقيام المؤسسة، وهو يواجه عدّة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، حيث يصعب التعايش معها، واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد الضغط لدى العامل.

تعد الجامعة كغيرها من المؤسسات التي تواجه العديد من التحديات، إذ أنّ الأستاذ الجامعي كغيره من العمال لم يسلم من ضغوط العمل التي ينشأ عنها تأثيرات سلبية عليهم من عدم الرضا وشعوره بالإرهاك النفسي، وهو ما يؤثر على قدرته على الأداء والكفاءة المهنية. أكدت العديد من الدراسات من بينها دراسة (شربي، 2015) التي تناولت موضوع ضغوط العمل أن هناك ضغوط تحد من فاعلية رؤساء الأقسام وقدرتهم على العمل، بما ينعكس على أدائهم لعملهم إذ لا يمكن للأهداف التربوية أن تتحقق إذ لم يتم العمل على التخفيف من هذه الضغوط.

بناءً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:
س/ ما العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بكلية التربية بجامعة مصراتة؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية؟
- 2- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بالكلية؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير الجنس؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير الجنس؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؟

- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الآتي:

- 1- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بكلية التربية بجامعة مصراتة.
- 2- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية.
- 3- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بكلية.
- 4- التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير الجنس.
- 5- التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.
- 6- التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير الجنس.
- 7- التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

أهمية الدراسة: تتحدد أهمية الدراسة في الآتي:

- 1- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها والمتعلق بضغوط العمل والأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي.
- 2- كون ضغوط العمل آفة العصر سواء على مستوى الفرد أو المنظمة أو المجتمع لذلك لازال هذه الموضوع يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في مجالات شتى.
- 3- إعطاء المسؤولين بعض التوصيات والمقترحات لمواجهة ضغوط العمل ولخلق نوع من التميز في الأداء.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بكلية التربية بجامعة مصراتة.
- الحد الزمني: هي الفترة التي قامت الباحثتان بتطبيق الدراسة فيها، والمتمثلة في العام 2022م.
- الحد المكاني: يتمثل في كلية التربية/ جامعة مصراتة.

- الحد البشري: اقتصرت الدراسة على رؤساء الأقسام بالكلية.
- **مصطلحات الدراسة:** تتبني الدراسة الحالية المفاهيم الآتية:
- **ضغوط العمل:** وتعرّف بأنها: هي مجموعة الظروف التي تحيط بالعامل في بيئة العمل، وتسبب عدم توافق بين العامل ومهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي داخله بما يؤثر على قدرته على التأقلم والإنتاج (فراس، 2016، ص 15).
- **الأداء الوظيفي:** يعرفه الطاهر إبراهيم (2010، ص 155) بأنه: "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد".
- **رئيس القسم:** يعرف بأنه عضو تدريسي يعيّن بقرار من رئيس الجامعة بناءً على توصية من عميد الكلية، وتحدّد صلاحياته بموجب النظام الجامعي في قانون وزارة التعليم العالي. (محسن، 2011، ص 682)
- الدراسات السابقة:**
- **دراسة الشراري (2012)** ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف. هدفت الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي من خلال تصميم استبانة تكوّنت من (43) فقرة، تم توزيعها على عينة مكوّنة من (68) من مدراء الدوائر الإدارية في الجامعة. وتوصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
- أنّ مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر المدراء جاءت ضمن مستوى متوسط.
- أنّ مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر المدراء جاء كبيراً.
- أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع مجالات ضغوط العمل من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية بمجالات عبء العمل وغموض الدور والأداة ككل تعزى لمتغيري المؤهل العملي والعمر. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية بمجالات ساعات العمل والضغوط الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العملي

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف تعزى لمتغير الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بفقرات الأداء الوظيفي في جامعة الجوف تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف تعزى لمتغير الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مجال الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.
- دراسة شربي (2015) ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لأساتذة الجامعة وأدائهم الوظيفي والتعريف على الفروق في الأداء لدى الأساتذة ذوي الضغط المهني المرتفع والضغط المهني المنخفض تبعاً لمتغيري الجنس والأقدمية، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي، وتمثلت عينة الدراسة الحالية في الأساتذة الجامعيين والمقرّر عددهم بـ (100) بالجامعة، والتي تم اختيارها بطريقة عرضية.
- طبقت عليهم أداتين لقياس متغيرات أداة لقياس الضغط المهني، وأداة لقياس الأداء بعد التأكد من صدقها وثباتها، وتمت معالجة معطيات الدراسة الحالية باستخدام البرنامج الإحصائي spss النسخة 19، وبيّنت النتائج أنّه: توجد فروق في مستوى أداء الأساتذة الجامعيين باختلاف مستوى الضغط المهني، مع عدم وجود فروق في مستوى أداء الأساتذة الجامعيين ذوي الضغط المهني المرتفع والضغط المهني المنخفض تبعاً لمتغيري الجنس والأقدمية.
- دراسة نبيه (2019) بعنوان (ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين): أجريت هذه الدراسة بالجزائر، الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة طبيعة علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بالبلدية، وذلك بتحديد علاقة صراع الدور الأداء الوظيفي لدى الموظفين، بالإضافة إلى تأثير بيئة العمل الداخلية على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين البلدية.

استخدمت المنهج الكمي بالاعتماد على الاستبيان وقد تم القيام بالمسح الشامل لمفردات مجتمع المدروس، حيث وُزِع الاستبيان على كل الموظفين الإداريين بالبلدية البالغ عددهم (46) موظفاً إدارياً:

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- وجود علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالبلدية، وذلك من خلال وجود صراع في الدور الوظيفي لدى الموظفين الإداريين وهذا يظهر من خلال:
- تلقّي الموظفين التعليمات والأوامر متعارضة من مسؤولين متعددين.
- عدم وضوح معلومات كافية للموظف من الدور المطلوب منه.
- تعارض المطالب وتوجيهات العمل، ممّا يؤدي ذلك إلى إيجاد الموظفين أنفسهم في مأزق بين المسئول والمشرف.
- وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالبلدية وهذا يظهر من خلال:
- أنّ مستوى الأداء للموظف يتأثر بظروف عمله، حيث كلما كانت ظروف العمل جيدة، كلما تحسّن أدائه والعكس، وذلك راجع لنتائج السلبية قد ينجم من جرّاء سوء ظروف العمل، ومن ضغط العمل وغياب وتأثيرها على دافعية ومن ثم أدائه، في حين أنّ ظروف العمل الجيدة تسهم في رفع معنويات الموظف وتدفعه إلى تحسين أدائه.
- دراسة قالي (2020): ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي. هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهيدي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت عدّة أدوات لجمع المعلومات منها الملاحظة والاستبانة، حيث توصلت الدراسة إلى أنّ ضغوط العمل لها أثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، من بين هذه الضغوط عبء العمل المتمثّلة في كثرة ساعات العمل، كذلك نقص الإمكانيات المساعدة لإنجاز العمل المطلوب، وطبيعة العلاقة بينه وبين زملائه، وعد حصوله على مكافآت وإجازات تحفيزية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة: تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً، ويعبر عنه تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً (عبيدات، عبد الحق، عدس، 2012). إذ يقوم على وصف البيانات وجمعها وتحليلها تمثيلاً مع ما هدفت إليه الدراسة.

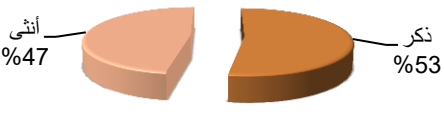
مجتمع الدراسة: بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فالمجتمع المستهدف يتمثل في رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية_ جامعة مصراتة وعددهم (19) رئيساً، وفق البيانات التي تم الحصول عليها من مدير مكتب شؤون أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وتم استخدام أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، وكان توصيف المجتمع كالآتي:

أولاً- تصنيف مجتمع الدراسة حسب الجنس:

الجدول الآتي يوضح وصف مجتمع الدراسة حسب الجنس

الجدول (1) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	10	52.6%
أنثى	9	47.4%
المجموع	19	100.0%



الشكل (1) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب الجنس

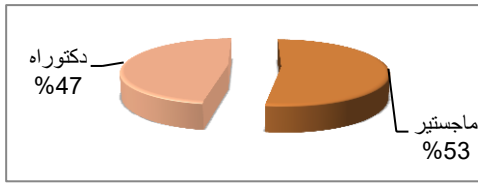
من الجدول السابق يتضح تقارب نسبة (الإناث) بما يمثل (47.4%) من مجتمع الدراسة، مع نسبة (الذكور) بما يمثل (52.6%) من مجتمع الدراسة، ممّا يدل على تساوي الفرص أمام أعضاء هيئة التدريس الذكور والإناث لمنصب رئاسة القسم.

ثانياً- تصنيف مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول الآتي يوضح وصف مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي.

الجدول (2) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ماجستير	10	%52.6
دكتوراه	9	%47.4
المجموع	19	%100.0



الشكل (2) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

من الجدول السابق يتضح أن حملة المؤهل العلمي (الماجستير) تمثل نسبة (52.6%) من المجتمع ككل، بينما مثلت حملة المؤهل العلمي (الدكتوراه) نسبة (47.4%) من عينة المجتمع.

أداة الدراسة: بعد أن حدّدت الباحثتان مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأسئلتها قامت بإعداد استبانة، وقد مرت أداة الدراسة بمراحل حتى وصلت إلى صورتها النهائية؛ حيث تكوّنت الاستبانة في صورتها الأولية من (58) فقرة، وتضمّن الجزء الأول منها: بيانات أولية عن المشاركين في الدراسة، وتمثّل الجزء الثاني منها في مجالين: الأول (ضغوط العمل)، مكون من (34) فقرة مقسّمة في خمسة أبعاد، البعد الأول: منها مكوّن من (7) فقرات تقيس الضغوط الناتجة عن العبء الوظيفي، والبعد الثاني مكوّن من (7) فقرات تبين غموض الدور، والبعد الثالث: مكوّن من (7) فقرات تقيس بيئة العمل، والبعد الرابع: مكوّن من (7) فقرات تقيس الإبداع وفرص التقدم الوظيفي، والبعد الخامس: مكوّن من (6) فقرات، تقيس تقييم الأداء). أمّا المجال الثاني: فالأداء الوظيفي مكوّن من (24) فقرة. ضمن مقياس ليكرت الثلاثي، وقد أعطيت البيانات القيم والرتب الآتية:

جدول رقم (3) يبين تدرج البيانات

البيان	لا أوافق	أوافق إلي حد ما	موافق
الرتبة	1	2	3
مدلول الوسط	1 - 1.66	1.67 - 2.33	2.34 - 3
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

- صدق الأداة وثباتها: مرّت الأداة بعدد من المراحل حتى وصلت إلى شكلها النهائي، ويمكن تلخيص هذه المراحل بما يأتي:

أولاً- صدق الأداة:

(1)الصدق الظاهري "صدق المحكمين": قامت الباحثتان بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بلغ عددهم (9)، لإبداء آرائهم في مدى صلاحية الفقرات ومدى وضوحها، وسلامة اللغة وفي ضوء آرائهم ومقترحاتهم قامت الباحثتان بأخذ آرائهم ومقترحاتهم، حيث تم الإبقاء على الفقرات وعددها (58) فقرةً للاستبانة ككل بعد إجراء بعض التعديلات البسيطة في صياغة فقراتها.

(2) الصدق البنائي "صدق الاتساق": بعد التأكد من صدق المحكمين لأداة الدراسة وبعد عملية التصميم النهائي للاستبانة استخدمت الباحثتان معامل ارتباط "بيرسون" لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه حيث قامت بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي، وتم حساب معامل ارتباط (بيرسون) بين درجات كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، كما يتضح من الجدول رقم (4)

جدول (4) يوضح الاتساق الداخلي للبعد الأول (العبء الوظيفي)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.004	.626**	1. الأعمال المطلوبة اعتبرها صعبة وبعض الأحيان معقدة وتفوق طاقتي
0.000	.819**	2. الأعمال التي أقوم بها لا تنفق مع مؤهلاتي العلمية
0.004	.623**	3. أشعر بملل من رتبة العمل وعدم التجديد.
0.008	.592**	4. حجم العمل الذي أقوم به يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل.
.781	-.068-	5. أحتمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض.
0.045	.465*	6. الواجبات الملقة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي.
0.084	.407	7. هنالك الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.

يتضح من بيانات الجدول أنّ جلّ فقرات المجال الأول والمتعلّقة (العبء الوظيفي) لها معاملات ارتباط جيدة تراوحت ما بين (0.800^{**}) و (0.575^{**}) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) ممّا يدل على ملائمة الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه، ما عدا الفقرتان (5)، و(7)، كان لهما معامل ارتباط غير دال إحصائياً (0.781)، و (0.084) < (0.05)، لذلك تم حذفهما من النسخة النهائية للاستبانة.

جدول (5) يوضح الاتساق الداخلي لبعد الثاني: غموض الدور

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.001	.690**	1. عدم وضوح الأهداف الخاصة بوظيفة رئيسة القسم.
0.000	.873**	2. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.
0.000	.727**	3. عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به .
0.003	.650**	4. لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف الجامعة.
0.002	.663**	5. عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في الجامعة.
0.000	.742**	6. عدم وجود حدود واضحة للصلاحيات رئيسة القسم.
0.003	.650**	7. يطلب مني أداء أعمال متناقضة.

يتضح من بيانات الجدول السابق أنّ جميع فقرات البعد الثاني والمتعلّقة (غموض الدور) لها معاملات ارتباط جيدة تراوحت ما بين (0.851^{**}) و (0.566^{**}) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ممّا يدل على ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه.

جدول (6) يوضح الاتساق الداخلي لبعد الثالث: بيئة العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.036	.484 [°]	1. بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب.
0.000	.837**	2. أعاني من سوء الإضاءة وعدم التهوية في مكان عملي.
0.000	.806**	3. منتجات المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين.
0.142	.350	4. كثيراً يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة.
0.006	.610**	5. أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي.
0.001	.713**	6. الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة.
0.000	.818**	7. عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أنّ جميع فقرات البعد الثالث والمتعلّقة (بيئة العمل) لها معاملات ارتباط جيدة تراوحت ما بين (0.851^{**}) و (0.566^{**}) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ممّا يدل على ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه، ما عدا الفقرة (4)، التي كان لها معامل ارتباط غير دال إحصائياً (0.142) < (0.05)، لذلك تم حذفها من النسخة النهائية للاستبانة.

جدول (7) يوضح الاتساق الداخلي لبعد الرابع: الإبداع وفرص التقدم في العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	.751**	1. لا يوجد فرص للترفيه والتقدم في عملي الحالي.
0.048	.459 [°]	2. إذا رغبت أن أترقى لمرتبة أعلى فيجب عليّ أن أبحث عن عمل في

مكان آخر.		
3.	لا تحدد وظيفتي مساراً للتطور المهني خلال المستقبل.	0.000
4.	لم تمنحني الجامعة الفرصة لتقديم الأفكار الإبداعية لتحسين وتطوير العمل.	0.008
5.	الإدارة لا تعلم عن الأعمال المميزة التي أقوم بها.	0.000
6.	فريق العمل الذي أعمل فيه لا يرغب في إنجاز الأعمال بتميز	0.007
7.	لا تدفع الجامعة باتجاه تقديم الإبداعات والابتكارات	0.181

يتضح من بيانات الجدول السابق أنّ جميع فقرات البعد الرابع والمتعلقة (الإبداع وفرص التقدّم في العمل) لها معاملات ارتباط جيدة تراوحت ما بين (0.861^{**}) و (0.459^{**})، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ممّا يدل على ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه، ما عدا الفقرة (7)، التي كان لها معامل ارتباط غير دال إحصائياً ($0.181 <$ 0.05)، لذلك تم حذفها من النسخة النهائية للاستبانة.

جدول (8) يوضح الاتساق الداخلي لبعده الخامس: تقييم الأداء

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.064	.433	1. لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس علمية ومعايير دقيقة
0.000	.768 ^{**}	2. لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم أدائي
0.012	.562 [*]	3. لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم
0.001	.704 ^{**}	4. نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي
0.008	.588 ^{**}	5. عدم نزاهة تقييم الأداء يولد شعور بالظلم
0.011	.568 [*]	6. الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقييم

يتضح من بيانات الجدول السابق أنّ جميع فقرات البعد الخامس والمتعلقة (تقييم الأداء) لها معاملات ارتباط جيدة تراوحت بين (0.768^{**}) و (0.562^{**})، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ممّا يدل على ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه، ما عدا الفقرة (1)، التي كان لها معامل ارتباط غير دال إحصائياً ($0.064 <$ 0.05)، لذلك تم حذفها من النسخة النهائية للاستبانة.

جدول (9) يوضح الاتساق الداخلي للمتغير التابع: الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
.433	.191	1. تبذل مجهوداً كبيراً في أداء عملك.
0.001	.704 ^{**}	2. لديك رغبة في التحدي أثناء عملك.
0.034	.487 [*]	3. تخطيط مسبقاً للوصول إلى الأداء الجيد
0.000	.857 ^{**}	4. لديك الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ... أ.غادة جمال بن إسماعيل أ.زهرة الشريف عبدالسلام

0.005	.615**	5. تقوم بأداء المهام الموكلة إليك في وقتها دون تأخير
0.116	.372	6. تفكر في الحلول لمختلف المشاكل التي تواجهك خلال أداء عملك
0.002	.668**	7. تلتزم بتنفيذ التعليمات بحذافيرها
.105	.384	8. لديك ميول للتكيف مع ظروف العمل الصحية
0.010	.577**	9. تستفيد مما تعلمته واكتسبته من خبرات لتحقيق نوع من الإبداع في أدائك لعملك
0.000	.731**	10. تمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملك
0.035	.485°	11. تهتم بحضور الدورات التدريبية المختصة في مجال عملك
0.011	.568°	12. يستشيرك زملائك في كثير من الأمور التي يجهلون لها إلامامك الواسع لكل صغيرة وكبيرة فيعملك
0.000	.758**	13. لا تردد في القيام بالأعمال شديدة الصعوبة
0.019	.531°	14. تترقب بشغف أن يعهد إليك بعمل جديد
0.000	.818**	15. تتنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء
0.004	.625**	16. تعتبر تقييم الإدارة بأدائك عملية مهمة
0.013	.559°	17. اهتمام الإدارة بك زاد من إخلاصك في عملك
0.013	.731**	18. تلتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك
0.008	.590**	19. تراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها
0.190	.314	20. تخطط جيدا للأعمال قبل تنفيذها
0.005	.616**	21. تفضل أداء المهام الوظيفية من خلال فريق عمل
0.077	.415	22. تتعرف على احتياجات الطلبة وحل مشاكلهم
0.006	.610**	23. تهتم بالمنظر العام أمام الجمهور
0.043	.469°	24. تلتزم بأوقات الدوام الرسمي

يتضح من بيانات الجدول السابق أنَّ جميع فقرات المتغير التابع والمتعلقة بـ (الأداء الوظيفي) لها معاملات ارتباط جيدة تراوحت ما بين ($.857^{**}$) و ($.485^{**}$). وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه، ما عدا الفقرات (1)، (6)، (8)، (20)، و(22)، كان لها معاملات ارتباط غير دال إحصائياً (0.433)، (0.116)، (0.105)، (0.190)، ($0.077 < 0.05$)، لذلك تم حذفها من النسخة النهائية للاستبانة.

ثانياً- ثبات الأداة: لحساب قيم معامل ثبات الأداة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وبيّن جدول رقم (10) معامل ثبات مجالات الاستبانة:

جدول رقم (10) يوضح معامل ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
العبء الوظيفي	5	0.651
غموض الدور	7	0.839
بيئة العمل	6	0.808
الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	6	0.770
تقييم الأداء	5	0.689
ضغوط العمل	29	0.902
الأداء الوظيفي	19	0.913
الاستبانة ككل	48	0.907

يتضح من الجدول السابق أنّ نتائج حساب معامل ثبات مجالات أداة الدراسة حيث بلغت الدرجة الكلية (0.907) ما يشير إلى أنّ أداة الدراسة ذات ثبات مرتفع. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها: تم عرض النتائج ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة الآتية: نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الأول: ما مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بكلية التربية - جامعة مصراتة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم إيجاد النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل، والجدول الآتية توضح ذلك.

جدول رقم (11) نتائج التحليل الإحصائي للبعد الأول: (العبء الوظيفي)

الفقرات مرتبة تنازلياً	موافق	محايد	مؤيد غير	الحسابي المتوسط	النسبي الوزني	المعياري الانحراف	الرتبة	P-value	مستوى التطبيق
4. حجم العمل الذي أقوم به يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل.	78.9%	10.5%	10.5%	2.68	89.3%	.671	1	.000	عالٍ
1. الأعمال المطلوبة اعتبرها صعبة وبعض الأحيان معقدة وتفوق طاقتي.	52.6%	21.2%	26.3%	2.26	75.3%	.872	2	.000	متوسط

أ.غادة جمال بن إسماعيل ،أزهرة الشريف عبدالسلام

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ...

الفقرات مرتبة تنازلياً	موافق	محايد	موافق غير	الحسابي المتوسط	النسبي الوزن	الانحراف المعياري	الرتبة	P-value	مستوى التطبيق
6. الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي.	57.9%	10.5%	31.6%	2.26	75.3%	.933	3	.000	متوسط
3. أشعر بملل من رتبة العمل وعدم التجديد.	52.6%	15.8%	31.6%	2.21	73.7%	.918	4	.000	متوسط
2. الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية.	31.6%	10.5%	57.9%	1.74	58%	.933	5	.000	متوسط
	المتوسط العام			2.43	81%	.47262		.000	عالٍ

يتضح من بيانات الجدول أنّ مستوى الضغوط الناتجة عن العبء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة جاء عالياً؛ حيث جاءت قيمة (P-value) للمحور ككل بقيمة (0.000) > (0.05) كما بلغ المتوسط الحسابي لآراء العينة (2.43)، وبوزن نسبي(81%)، وانحراف معياري قدره (.47262).

حيث جاءت الفقرة (4) في المرتبة الأولى، والتي تنص على: "حجم العمل الذي أقوم به يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل" بمتوسط حسابي (2.68) وبوزن نسبي (89.3%)، وبانحراف معياري قدره (0.671)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أنّ الفقرة تنطبق بدرجة كبيرة، ويتضح من ذلك أنّ أغلبية رؤساء الأقسام يعانون من العبء الزائد في العمل الذي يضطرهم لعمل لساعات طويلة متواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة، قد يكون ذلك مصدره تواصل العمل، والمقاطعات المستمرة في العمل من خلال الاجتماعات والمقابلات مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، وغيرهم، إلى جانب الأعمال الإدارية والأكاديمية المكلف بها رئيس القسم.

الفقرة (2) التي تنص على: الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية. جاءت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي لتلك الفقرة(1.74) وبوزن نسبي (58%)، وبانحراف

معياري قدره (0.933)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أن الفقرة تنطبق بدرجة متوسطة.

جدول رقم (12) نتائج التحليل الإحصائي للبعد الثاني: (غموض الدور)

الفقرات مرتبة تنازلياً	موافق	محايد	موافق غير	الحسابي المتوسط	النسبي الوزن	الانحراف المعياري	الرتبة	P-value	مستوى التطبيق
1. عدم وضوح الأهداف الخاصة بوظيفة رئيسة القسم	57.9 %	15.8 %	26.3 %	2.32	77.3 %	.885	1	.000	متوسط
6. عدم وجود حدود واضحة الصلاحية رئيسة القسم.	52.6 %	21.1 %	26.3 %	2.26	75.3 %	.872	2	.000	متوسط
4. لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف الجامعة	47.4 %	26.3 %	26.3 %	2.21	73.6 %	.855	3	.000	متوسط
2. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	47.4 %	26.3 %	26.3 %	2.21	73.6 %	.855	3	.000	متوسط
5. عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في الجامعة.	36.8 %	31.6 %	31.6 %	2.05	68.3 %	.848	4	.000	متوسط
7. يطلب مني أداء أعمال متناقضة.	36.8 %	26.3 %	36.8 %	2.00	66.7 %	.882	5	.000	متوسط
3. عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به.	31.6 %	15.8 %	52.6 %	1.79	59.7 %	.918	6	.000	متوسط
المتوسط العام									
				2.12	70.7 %	.62318		.000	متوسط

يتضح من بيانات الجدول أن مستوى الضغوط الناتجة عن غموض الدور لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة جاء متوسطاً؛ حيث جاءت قيمة (P-value) للمحور ككل بقيمة (0.000) > (0.05) كما بلغ المتوسط الحسابي لآراء العينة (2.12)، وبوزن نسبي (70.7%)، وانحراف معياري قدره (.62318).

حيث جاءت الفقرة (1) التي تنص على: عدم وضوح الأهداف الخاصة بوظيفة رئيس القسم في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.32) وبوزن نسبي (77.3%)، وبانحراف معياري قدره (0.885)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أن الفقرة

تنطبق بدرجة متوسطة، ويتضح من ذلك أن بعض رؤساء الأقسام أهداف عملهم غير واضحة بالنسبة لهم، ممّا يسبّب لهم بعض الضغوط.

الفقرة (3) التي تنص على: عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به، جاءت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.79) وبوزن نسبي (59.7%)، وبانحراف معياري قدره (0.918)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أن الفقرة تنطبق بدرجة متوسطة، ويحدث ذلك عندما لا تكون لدى الفرد معلومات كافية وواضحة تمكّنه من أداء عملة بطريقة مرضية، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه، ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، كذلك عندما تكون محروماً من التغذية المرتدة التي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه، بل إن الفرد في بعض الأحيان يتلقّى التغذية المرتدة التي تبين أخطائه فقط دون الإشارة إلى إيجابيات، ممّا قد يمثّل في الواقع مصدراً من مصادر الضغوط.

جدول رقم (13) نتائج التحليل الإحصائي للبعد الثالث: (بيئة العمل)

مستوى التطبيق	P- value	الرتبة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	الفقرات مرتبة تنازلياً
عالٍ	.000	1	.841	%84.3	2.53	%21.1	%5.3	%73.7	5. أعالي من كثرة الضوضاء في مكان عملي.
عالٍ	.000	2	.841	%82.3	2.47	%21.1	%10.5	%68.4	2. أعالي من سوء الإضاءة وعدم التهوية في مكان عملي.
عالٍ	.000	3	.769	%80.7	2.42	%15.8	%26.3	%57.9	3. منتجات المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين.

مستوى التطبيق	P- value	الرتبة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	الفقرات مرتبة تنازلياً
عالٍ	.000	4	.831	%79	2.37	%21.1	%21.1	%57.9	6. الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة.
عالٍ	.000	5	.955	%79	2.37	%31.6	%0	%68.4	1. بعد مكان العمل عن محل إقامتي بسبب لي المتاعب.
متوسط	.000	6	.872	%75.3	2.26	%26.3	%21.1	%52.6	7. عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي.
عالٍ	.000		.54765	%81.7	2.45	المتوسط العام			

يتضح من بيانات الجدول أنّ مستوى الضغوط الناتجة عن بيئة العمل لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة جاء عالياً؛ حيث جاءت قيمة (P- value) للمحور ككل بقيمة (0.000) > (0.05) كما بلغ المتوسط الحسابي لآراء العينة (2.45)، وبوزن نسبي(81.7%)، وانحراف معياري قدره (.54765).

حيث جاءت الفقرة (5) التي تنص على: "أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.53) وبوزن نسبي (84.3%)، وانحراف معياري قدره (0.841)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع البحث هو أنّ الفقرة تنطبق بدرجة كبيرة، ويتضح من ذلك ارتفاع مستوى الضوضاء بمبنى الأقسام بالكلية، تعد من أسباب الضغوط ولها العديد من الآثار النفسية والعضوية السلبية تخلفها على الفرد، ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطاً بالضوضاء(الشدة والتردد) فقد أثبتت الدراسات أنّها تؤدي إلى زيادة إفرازات الغدد الأدرية نالين فوق الكلى ممّا يؤدي بالجسم إلى استجابة حادة من خلال زيادة ضربات القلب والضغط الدموي والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد.

الفقرة (7) والتي تنص على: "عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي" جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.26) وبوزن نسبي (75.3%)، وبانحراف معياري قدره (0.872)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أنّ الفقرة تنطبق بدرجة متوسطة.

جدول رقم (14) نتائج التحليل الإحصائي للبعد الرابع: (الإبداع وفرص التقدم الوظيفي)

مستوى التطبيق	P- value	الرتبة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	الفقرات مرتبة تنازلياً
عالٍ	.000	1	.597	%87.7	2.63	%5.3	%26.3	%68.4	4. لم تمنحني الجامعة الفرصة لتقديم الأفكار الإبداعية لتحسين وتطوير العمل.
عالٍ	.000	2	.769	%80.7	2.42	%15.8	%26.3	%57.9	5. الإدارة لا تعلم عن الأعمال المميزة التي أقوم بها.
متوسط	.000	3	.820	%77.3	2.32	%21.1	%26.3	%52.6	1. لا يوجد فرص للترفيه والتقدم في عملي الحالي.
متوسط	.000	4	.872	%75.3	2.26	%26.3	%21.1	%52.6	3. لا تحدد وظيفتي مسارا للتطور المهني خلال المستقبل.
متوسط	.000	5	.898	%72	2.16	%31.6	%21.2	%47.4	2. إذا رغبت أن أترقى لمرتبة أعلى فيجب عليّ أنس أبحث عن عمل في مكان آخر.
متوسط	.000	6	.882	%66.7	2.00	%36.8	%26.3	%36.8	6. فريق العمل الذي أعمل فيه لا يرغب في إنجاز الأعمال بتميز
عالٍ	.000		.49559	%78.3	2.35				المتوسط العام

يتضح من بيانات الجدول أنّ مستوى الضغوط الناتجة عن مجال الإبداع وفرص التقدم الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة جاء عالياً؛ حيث جاءت قيمة (P- value) للمحور ككل بقيمة (0.000) > (0.05) كما بلغ المتوسط الحسابي لآراء العينة (2.35)، وبوزن نسبي(78.3%)، وانحراف معياري قدره (.49559).

حيث جاءت الفقرة (4) والتي تنص على: "لم تمنحني الجامعة الفرصة لتقديم الأفكار الإبداعية لتحسين وتطوير العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.63) وبوزن نسبي (87.7%)، وانحراف معياري قدره (0.597)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أنّ الفقرة تنطبق بدرجة كبيرة، ومنها يتضح قصور دور الجامعة في منح الفرص لأعضاء الجامعة (رؤساء الأقسام، وأعضاء هيئة التدريس) لإثبات ذواتهم وتقديم الأفكار الإبداعية.

الفقرة (6) والتي تنص على: "فريق العمل الذي أعمل فيه لا يرغب في إنجاز الأعمال بتميز" جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.00) وبوزن نسبي (66.7%)، وانحراف معياري قدره (0.882)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع البحث هو أنّ الفقرة تنطبق بدرجة متوسطة.

جدول رقم (15) نتائج التحليل الإحصائي للبعد الخامس: (تقييم الأداء)

مستوى التطبيق	الرتبة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الفرق المطلق	إجمالي	مؤقت	الفقرات مرتبة تنازلياً
عالي	1	.513	%84.3	2.53	%0	%47.4	%52.6	5. عدم نزاهة تقييم الأداء يولد شعور بانظلم
عالي	2	.612	%84.3	2.53	%5.3	%36.8	%57.9	6. الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقييم
عالي	3	.692	%80.7	2.42	%10.5	%36.8	%52.6	4. نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي
متوسط	4	.671	%77.3	2.32	%10.5	%47.4	%42.1	3. لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم
متوسط	5	.806	%75.3	2.26	%21.1	%31.6	%47.4	2. لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم أدائي

مستوى التطبيق	الرتبة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	الفقرات مرتبة تنازلياً
عالٍ		.4056	%81	2.43	المتوسط العام			

يتضح من بيانات الجدول أنَّ مستوى الضغوط الناتجة عن مجال تقييم الأداء لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة جاء عالياً؛ حيث جاءت قيمة (P-value) للمحور ككل بقيمة (0.000) > (0.05) كما بلغ المتوسط الحسابي لأراء العينة (2.43)، وبوزن نسبي (%81)، وانحراف معياري قدره (.4056).

الفقرة (5) والتي تنص على: "عدم نزاهة تقييم الأداء يولد شعور بالظلم" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي لتلك الفقرة (2.53) وبوزن نسبي (%84.3)، وبانحراف معياري قدره (0.513)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أنَّ الفقرة تنطبق بدرجة كبيرة، ومنها يتضح أنَّ هناك قصور كبير في معايير تقييم الأداء بالجامعة، ممَّا يوُلِّد مستوى عالٍ من الضغوط.

الفقرة (2) والتي تنص على: "لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم أدائي" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي لتلك الفقرة (2.26) وبوزن نسبي (%75.3)، وبانحراف معياري قدره (0.806)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أنَّ الفقرة تنطبق بدرجة متوسطة، ويدل ذلك على وجود قصور في عملية تقييم الأداء وتقدير الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف.

ومن خلال العرض السابق تتضح الإجابة عن التساؤل الأول والذي ينص على: ما مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة؟ وتتم الإجابة عن هذا التساؤل باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T للعينات الأحادية. والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول (16) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل مرتبة تنازلياً

المجال	المتوسط الحسابي	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	P- value	مستوى الضغوط
بيئة العمل	2.4511	%81.6	.54765	.000	عالي
تقييم الأداء	2.4298	%81	.40565	.000	عالي
الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	2.3459	%78.3	.49559	.000	عالي
العبء الوظيفي	2.3383	%78	.42381	.000	عالي
غموض الدور	2.1203	%70.7	.62318	.000	متوسط
ضغوط العمل	2.3444	%78	.39231	.000	عالي

من بيانات الجدول يتضح أنّ مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالكلية التربوية بجامعة مصراتة جاء عالياً، حيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.34)، وبوزن نسبي (78%)، وكان مستوى الدلالة (0.000) > (0.05) وهو دال إحصائياً. تختلف هذه النتيجة مع دراسة (الشراري، 2012) والتي أظهرت أنّ مستوى ضغوط العمل جاء متوسطاً. جاءت الضغوط الناتجة عن بيئة العمل في مقدمة الضغوط التي تواجه رؤساء الأقسام وبدرجة عالية، حيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.45)، وبوزن نسبي (81.6%)، وكان مستوى الدلالة (0.000) > (0.05) وهو دال إحصائياً. جاء في المرتبة الثانية الضغوط الناتجة عن تقييم الأداء، حيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.43)، وبوزن نسبي (81%)، وكان مستوى الدلالة (0.000) > (0.05) وهو دال إحصائياً. جاء في المرتبة الثالثة الضغوط الناتجة عن الإبداع وفرص التقدم الوظيفي بدرجة عالية، حيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.35)، وبوزن نسبي (78.3%)، وكان مستوى الدلالة (0.000) > (0.05) وهو دال إحصائياً. جاء في المرتبة الرابعة الضغوط الناتجة عن العبء الوظيفي بدرجة عالية، حيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.34)، وبوزن نسبي (78%)، وكان مستوى الدلالة (0.000) > (0.05) وهو دال إحصائياً.

جاء في المرتبة الخامسة الضغوط الناتجة عن غموض الدور بدرجة متوسطة، حيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.21)، وبوزن نسبي (70.7%)، وكان مستوى الدلالة $(0.000) > (0.05)$ وهو دال إحصائياً.

نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T للعينات الأحادية، والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول رقم (19) نتائج التحليل الإحصائي للمتغير التابع: (الأداء الوظيفي)

مستوى الأداء	الرتبة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	الفقرات مرتبة تنازلياً
عالي	1	.375	%94.7	2.84	%0	%15.8	%84.2	10. تمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملك
عالي	1	.375	%94.7	2.84	%0	%15.8	%84.2	18. تلتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملية
عالي	2	.419	%93	2.79	%0	%21.1	%78.9	16. تعتبر تقييم الإدارة بأدائك عملية مهمة
عالي	3	.535	%93	2.79	%5.3	%10.5	%84.2	5. تقوم بأداء المهام الموكلة إليك في وقتها دون تأخير
عالي	3	.535	%93	2.79	%5.3	%10.5	%84.2	9. تستفيد مما تعلمته واكتسبته من خبرات لتحقيق نوع من الإبداع في أدائك لعملك

عالي	3	.535	%93	2.79	%5.3	%10.5	%84.2	19. تراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها
عال	4	.478	%89.3	2.68	%0	%31.6	%68.4	24. تلتزم بأوقات الدوام الرسمي
عالي	5	.535	%89.3	2.68	%0	%31.6	%68.4	12. يستشيرك زملائك في كثير من الأمور التي يجهلونها لإلمامك الواسع لكل صغيرة وكبيرة في عملك
عال	6	.684	%87.7	2.63	%10.5	%15.8	%73.7	2. لديك رغبة في التحدي أثناء عملك
عالي	6	.684	%87.7	2.63	%10.5	%15.8	%73.7	21. تفضل أداء المهام الوظيفية من خلال فريق عمل
عال	7	.684	%87.7	2.63	%10.5	%15.8	%73.7	3. تخطيط مسبقاً للوصول إلى الأداء الجيد
متوسط	8	.692	%86	2.58	%10.5	%21.1	%68.4	7. تلتزم بتنفيذ التعليمات بحذافيرها
عال	8	.692	%86	2.58	%10.5	%21.1	%68.4	23. تهتم بالمنظر العام أمام الجمهور
عالي	9	.769	%86	2.58	%15.8	%10.5	%73.7	4. لديك الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى

أ.غادة جمال بن إسماعيل أ.زهرة الشريف عبدالسلام

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ...

عالي	10	.772	%84.3	2.53	%15.8	%15.8	%68.4	13. لا تتردد في القيام بالأعمال شديدة الصعوبة
عالي	11	.697	%82.3	2.47	%10.5	%31.6	%57.9	11. تهتم بحضور الدورات التدريبية المختصة في مجال عملك
عالي	12	.772	%82.3	2.47	%15.8	%21.1	%63.2	17. اهتمام الإدارة بك زاد من إخلاصك في عملك
عالي	13	.841	%82.3	2.47	%21.1	%10.5	%68.4	15. تتنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء
متوسط	14	.885	%77.3	2.32	%26.3	%15.8	%57.9	14. تترقب بشغف أن يعهد إليك بعمل جديد
عالي		.3434	%89.3	2.68				المتوسط العام

يتضح من بيانات الجدول ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة؛ حيث جاءت قيمة (P- value) للمحور ككل بقيمة $(0.000) > (0.05)$ كما بلغ المتوسط الحسابي لآراء العينة (2.68)، وبوزن نسبي (%89.3)، وانحراف معياري قدره (0.3434). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الشراري، 2012)، حيث جاءت الفقرة (10) والتي تنص على: "تمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملك" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.84) وبوزن نسبي (%94.7)، وانحراف معياري قدره (0.375)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أن الفقرة تنطبق بدرجة كبيرة، ومنها يتضح أن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة على هذا العمل يعد أهم خطوات التخطيط الناجح الذي يتمتع به رؤساء الأقسام العلمية بالكلية.

كما جاءت الفقرة (18) والتي تنص على: "تلتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي" في المرتبة الأولى أيضاً، بمتوسط حسابي (2.84) وبوزن نسبي (94.7%)، وبانحراف معياري قدره (0.375)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أن الفقرة تنطبق بدرجة كبيرة، ومنها يتضح أن هناك درجة عالية من الالتزام بالتعليمات والواجبات من قبل رؤساء الأقسام العلمية بالكلية.

الفقرة (14) والتي تنص على: "تترقب بشغف أن يعهد إليك بعمل جديد" جاءت في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي (2.32) وبوزن نسبي (77.3%)، وبانحراف معياري قدره (0.885)، وكان الاتجاه العام لهذه الفقرة في مجتمع الدراسة هو أن الفقرة تنطبق بدرجة متوسطة.

الإجابة عن التساؤل الرئيسي للبحث: ما العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية - جامعة مصراتة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول الآتي يوضح ذلك

الجدول (20) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرات
.482	.172	العبء الوظيفي
.852	.046	غموض الدور
.493	.168	بيئة العمل
.180	.321	الإبداع وفرص التقدم الوظيفي
.026	.509*	تقييم الأداء
.250	.278	ضغوط العمل

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة، حيث جاء مستوى الدلالة (0.250) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الشراري، 2012) التي أظهرت وجود علاقة بين المتغيرين.

وتعزو الباحثان ذلك إلى أنه على الرغم من ارتفاع مستوى الضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام إلا أن أداءهم الوظيفي عالٍ، وذلك يرجع لقدرتهم على السيطرة على ضغوط العمل والتكيف معها، وكذلك للخلفية العلمية لرؤساء الأقسام ومستواهم الأكاديمي، الذي

يمكنهم من مواجهة الضغوط بطرق علمية، وأيضاً لحرصهم على أداء العمل بالجودة المطلوبة وفي التوقيت المحدد لتحقيق الأهداف.

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين ضغوط العمل والعبء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة، حيث جاء مستوى الدلالة (0.482) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً.

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول العلاقة بين غموض الجور والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة، حيث جاء مستوى الدلالة (0.852) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً.

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة، حيث جاء مستوى الدلالة (0.168) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً.

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول العلاقة بين الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة، حيث جاء مستوى الدلالة (0.321) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً، وهذه النتيجة تختلف مع (نبيه، 2019).

توجد علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين تقييم الأداء والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة، حيث جاء مستوى الدلالة (0.026) > (0.05)، وهو إحصائياً ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (علي، 2016).

الإجابة عن التساؤل الثالث: والذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.5) حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة تعزى لمتغير الجنس). ولإيجاد الفروق تم استخدام اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test، والجدول الآتي يوضح ذلك.

الجدول (21) يوضح اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test

المتغير	الجنس	العدد	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة	الدلالة
ضغوط العمل	ذكر	10	10.80	-0.654	.513	غير دال
	أنثى	9	9.11			

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى الضغوط لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة، وفقاً لمتغير الجنس حيث جاء مستوى الدلالة (0.513) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً. الإجابة عن التساؤل الرابع: والذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.5) حول مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة تعزى لمتغير المؤهل العلمي). ولإيجاد الفروق تم استخدام اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test، والجدول التالي يوضح ذلك. لإيجاد الفروق حول مستوى الضغوط وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (22) يوضح اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة	الدلالة
ضغوط العمل	ماجستير	10	11.05	-0.858	.391	غير دال
	دكتوراه	9	8.83			

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى الضغوط لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي حيث جاء مستوى الدلالة (0.391) < (0.05)، وهو غير دال إحصائياً، تختلف مع دراسة (الشراري، 2012) الإجابة عن التساؤل الخامس: والذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.5) حول مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة تعزى لمتغير الجنس). ولإيجاد الفروق تم استخدام اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (24) يوضح اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test

المتغير	الجنس	العدد	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة	الدلالة
الأداء الوظيفي	نكر	10	9.80	-.164-	.870	غير دال
	أنثى	9	10.22			

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حول الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة، وفقاً لمتغير الجنس حيث جاء مستوى الدلالة $(0.870) < (0.05)$ ، وهو غير دال إحصائياً. الإجابة عن التساؤل السادس: الذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.5) حول مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة، تعزى لمتغير المؤهل العلمي). ولإيجاد الفروق تم استخدام اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (25) يوضح اختبار مان وايتني Mann-Whitney Test

المتغير	المؤهل	العدد	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة	الدلالة
الأداء الوظيفي	ماجستير	10	10.05	-.041-	.967	غير دال
	دكتوراه	9	9.94			

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حول الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة، وفقاً لمتغير المؤهل العلمي حيث جاء مستوى الدلالة $(0.967) < (0.05)$ ، وهو غير دال إحصائياً. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الشراري، 2012)

ملخص النتائج:

من خلال تحليل البيانات تم التوصل لمجموعة من النتائج تتضح في الآتي:
1- مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بكلية التربية بجامعة مصراتة جاء عالياً، بوزن نسبي (78%).

- جاءت الضغوط الناتجة عن بيئة العمل في مقدمة الضغوط التي تواجه رؤساء الأقسام وبدرجة عالية، وبوزن نسبي (81.6%).

- جاء في المرتبة الثانية الضغوط الناتجة عن تقييم الأداء، وبوزن نسبي (81%).
 - جاء في المرتبة الثالثة الضغوط الناتجة عن الإبداع وفرص التقدم الوظيفي بدرجة عالية، وبوزن نسبي (78.3%).
 - جاء في المرتبة الرابعة الضغوط الناتجة عن العبء الوظيفي بدرجة عالية، وبوزن نسبي (78%).
 - جاء في المرتبة الخامسة الضغوط الناتجة عن غموض الدور بدرجة متوسطة، وبوزن نسبي (70.7%).
 - 2- جاء مستوى الأداء الوظيفي عالياً، وبوزن نسبي (89.3%).
 - 3- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة.
 - 4- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين ضغوط العمل والعبء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة.
 - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول العلاقة بين غموض الدور والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة.
 - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة.
 - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول العلاقة بين الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة.
 - توجد علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين تقييم الأداء والأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية- جامعة مصراتة.
 - 5- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى الضغوط لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة وفقاً لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي.
 - 6- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حول الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة، وفقاً لمتغير الجنس والمؤهل العلمي.
- التوصيات:** في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثان بالآتي:

- 1- تحسين بيئة العمل الداخلية.
 - 2- الالتزام بالنزاهة الموضوعية في تقييم الأداء، وتكريم ذوي الأداء المتميز.
 - 3- توضيح ملامح نظام الترقيات بالجامعة.
 - 4- ضرورة رفع وعي الإدارة بأهمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية لما لها من دور في التقليل من حدة الشعور بضغوط العمل، ومن رفع مستوى الأداء.
- مراجع البحث ومصادره.**
- برهم، نضال عبد اللطيف(2006). المشكلات الصفية، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الشراري، مساعد سالمة (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف، (رسالة ماجستير)، كلية التربية، جامعة اليرموك/ الأردن.
- شربي، أسماء (2015). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مقاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- الطاهر، نعيم إبراهيم (2010). أساسيات الإدارة: المبادئ والتنظيمات الحديثة، علم الكتب الحديثة، الأردن.
- عبيدات، ذوقان؛ عبد الحق، كايد؛ عدس، عبد الرحمن (2012). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. الأردن: دار الفكر.
- عدان، نبيلة (2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 12 ع(04).
- فراس، حاج محمد (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، (رسالة ماجستير)، الجامعة الافتراضية، سوريا.
- قالي، حمزة (2020). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي - دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي - (رسالة ماجستير) كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر.
- نبية، بن يوسف (2019). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبدالحميد بن باديس - مستغانم، الجزائر.