



بحث تخرج بعنوان :

علاقة ضغوطات العمل باداء العاملين

للتالب : حسن وليد عبد الكريم عبد الرحمن

الجامعة العراقية كلية الادارة و الاقتصاد

قسم ادارة الاعمال / الدراسة المسائية

المرحلة الرابعة (ب)

الاستاذ المشرف / أ.د خالدية مصطفى عطا

اهداء و شكر:

اهدي ثمره جهدي المتواضع هذا
الى كل من مكنتني من التعلم و
التفاني و الصبر على الشدائد.....

والدتي و والدي اطل الله بعمرهما
و كلهم بالعافيه و حفظهم و الى
اساتذتي الكرام.

بسم الله الرحمن الرحيم



صدق الله العظيم

محتويات البحث :

(1)المستخلص

(2) المقدمة

(3) المبحث الاول :

اولاً: منهجية البحث .

أ.مشكله البحث. ب.اهداف البحث. ج.اهميه البحث.

ثانياً: الدراسات السابقة .

(4) المبحث الثاني :

ضغوطات العمل .

(5) المبحث الثالث :

اداء العاملين .

(6) المبحث الرابع :

العلاقة بين ضغوطات العمل و اداء العاملين

(7) المبحث الخامس :

الاستنتاجات و التوصيات

(8)المصادر

1)المستخلص:

يهدف هذا البحث الى التعرف على العلاقة بين ضغوطات العمل و اداء العاملين بصورة عامه(لكل الدوائر و المؤسسات) متعمدا على الوصف المستخلص من الدراسات السابقة المتعلقة بهذا العنوان.

(2) المقدمة :

شهد القرن العشرين تطوراً ملحوظاً وتغيراً في كافة مجالات الحياة والتكنولوجيا وفي ظل هذا التسارع بتحول العالم ودخول اغلب اعمال الحياة والاقتصاد (تجارية وصناعية وخدمية وطبية ومصرفية ... وغيرها) ضمن فضاء التطورات هذه وضمن رقمنة العالم وشبكاته العنكبوتية ، الامر الذي افضى الى ظهور ضغوطات ومشاكل عدة على الناس كافة في حياتهم اليومية القت بضلالها على العاملين كافة وفي داخل مكان اعمالهم ، وبات من اللازم العمل على تشخيص هذه الضغوطات والعمل على تخفيفها او الحد من تاثيرها السلبي على اداء العاملين ومن ثم انعكاسها على انتاجيتهم ، الامر الذي استدعى سياسات تكيف ميكانيكية اقتصاداتها التقليدية أزاء قواعد الاقتصاد المعرفي الجديد.

و ان تعرض الافراد الى ضغوطات عدة تنوعت مصادرها وبالمحصلة ادت الى حالة من القلق والتوتر والانفعال انعكس ذلك على الصحة بصورة عامة وعلى المهام والمتطلبات الوظيفية، ولما كانت قدرة العاملين على تحمل الضغوطات محدودة عند مستوى معين فإن قدرتهم على تجنبها تبدأ بالنفاد، مما يخلق حالة من التوتر والقلق تنعكس على الكفاءة الانتاجية لهم ، لذا تحاول المؤسسات العمل بجهد على تخفيض ضغوط العمل لدى الافراد المنتمين لها وبما يؤدي إلى تحقيق مستوى عال من جودة الاعمال .

3 –المبحث الاول:اولا:منهجيـه البحث:

أ.مشكله البحث

يعيش الانسان في بيئة متغيرة باستمرار نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها، ومن ثم يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات و يستثمرها لصالحه، وفي بعض الاوقات يصعب على الانسان التوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عنها حدوث الضغوط التي تعد من عوائقومظاهر الحياة الانسانية التي لا يمكن تفاديها وتلقي بانعكاسات سلبية على سلوك الافراد و اتجاهاتهم و أدائهم في العمل، وهذه الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة قلق و انفعال وتوتر مما يؤثر على صحته وتفاعالاته الجسدية، وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه و مستواه التعليمي الامر الذي يساهم في احساسه بالعجز و نقص أدائه المعرفي مؤديا الى حالة من الانهاك والتعب و التوتر والذي يكمن في ضغط العمل بسبب ما يتعرض له من ضغوط نفسية في مكان العمل من تدني في مستوى الدافعية، و سوء العالقة مع الزملاء و المرؤوسين

ب. اهداف البحث

يهدف هذا البحث إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين وذلك من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل و التعرف على النتائج و الآثار المترتبة عنها، و علاقتها بالأداء العام المنعكس على العمل والعاملين بغية الوصول إلى نتائج للتخفيف من ضغط العمل الذي يؤثر على أداء العاملين اذ ان معرفة كل ضغط مؤثر على العمل ومنعكس على أداء العاملين وتحديد ابعاده التي سوف تخلفها هذه الضغوط على العامل وعلى بيئة العمل (المؤسسة) و سيسهم في الحد من تلك الآثار السلبية المؤثرة في جودة الاداء المؤسسي.

وان منهجيه البحث من الناحية العلمية تكمن في دراسة انواع ضغوطات بيئة العمل المادية ففي العراق نحتاج إلى جهود كبيرة في ظل استشرأء حالات الفساد الوظيفي في مؤسسات الدولة لتجاوز تلك الضغوطات .

اما من الناحية العملية فتكمن منهجيه البحث في امكانية الاستفادة من نتائج البحث من قبل المسؤولين من خلال معرفة الضغوطات ومحاولة وضع ستراتيجيات مناسبة للحد منها وبما ينعكس على المضي نحو ايجابية وجودة الاعمال الوظيفية .

ج. اهميه البحث

تكمّن اهميه هذا البحث في التعرف على انواع المؤثرات و الضغوطات الايجابيه و السلبيه المؤثر في اداء العاملين و المنعكسه على انتاجهم سلبا و ايجابا و بالتالي تأثير ذلك على المنظمه.

حيث ان التعرف على انواع المؤثرات ومدى تأثيرها في الاداء له اهميه كبيره في تحديد معوقات العمل المنتج المؤدي الى تراجع وانخفاض الاداء و من ناحيه اخرى فأن التعرف على انواع المؤثرات و الضغوطات الايجابيه يعمل على رسم صورته واضحه لمسيره و انواع محفزات العمل الرافعه لانتاجيه المنظمه.

ثانيا: الدراسات السابقة:

1)دراسة ميسون سليم السقا،2009،اثر ضغوط العمل على عمليه اتخاذ القرارات،مذكره لنيل شهاده الماجستير في الجامعه الاسلاميه،غزه،فلسطين.

2)دراسة عاجليه يوسف،2015،ضغوطات العمل لدى العمال،مذكره لنيل شهاده الماجستير في جامعه بصره.

3)دراسة شاطر شفيق،2010،اثر ظغوط العمل على الرضا الوظيفي،مذكره لنيل شهاده الماجستير في الجامعه أمحمد بوقره بومرداس.

4)بن طالب ساميه،2010،ضغوط العمل و تأثيرها على اداء العاملين في المنظمه،مذكره لنيل شهاده الماجستير في الجامعه بو مرداس.

4)المبحث الثاني:

ضغوطات العمل:

-تصنف ضغوط العمل على انها :

أ) ضغوط ايجابية وتتمثل او تعد دافعا أو حافزا يدفع الفرد نحو الاداء الافضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس أي انها ضغوط معتدلة تثير الدافع نحو النجاح والانجاز ، و تعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الانتاج والشعور بالسعادة والسرور، وتؤدي الى حالة من الايجابية المهنية من الاداء الفاعل لدى العامل وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الافراد العاملين بالقوة والثقة والتفاؤل الوظيفي والاحساس بالقدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة .

ب) ضغوط سلبية وهي الضغوط الضارة أو المؤذية ذات الانعكاس السلبي على الفرد ومن ثم المؤسسة وتعمل على توليد الاحباط وعدم الرضا في العمل والتشاؤم وانخفاض الدعم .

ويمكن تلخيص الضغوط بالشكل الآتي :

ضغوط العمل السلبية	ضغوط العمل الايجابية
الاهمال وعدم الشعور بالاهمية داخل موقع العمل .	الاندفاع نحو التحدي والتطور.
عدم توافر الحوافز المادية والمعنوية .	الحوافز المادية والمعنوية .
عدم تناسب وكفاية الجانب المادي مع حجم العمل .	تناسب عبء العمل مع الجانب المادي .
الاحساس بالخطر والتهديد نتيجة عدم القدرة على انجاز الاعمال لعدم تناسب الوقت مع حجم العمل المطلوب .	كفاية الوقت المستغرق في اداء العمل وعدم الاضطرار للعمل لساعات اضافية .
اختلاف الظروف العمل المادية من اضاءة و حرارة ورطوبة و ضوضاء وترتيب مكان العمل	وجود ظروف العمل المادية الملائمة من اضاءة وحرارة وترتيب لمكان العمل
تقييم اداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة .	تقييم اداء العاملين بصورة منصفة ومنطقية
قواعد عمل ادارية غير مرنة .	قواعد عمل ادارية مرنة .
اجراءات عمل غير واضحة .	اجراءات عمل واضحة .
واجبات وظيفية غير واقعية .	واجبات وظيفية واقعية .

*جدول ملخص من اعداد الباحث

لذا كان على المؤسسات ان تعمل على التطوير والتغيير المستمر لتحقيق التكيفمتطلبات البيئة الخارجية ، وان تولي الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارهاالثروة الحقيقية في المؤسسة حيث تتمثل الغاية الاساسية للاستثمار الفعال من خلال تبني استراتيجيات مناسبة وتنفيذ الخطط والبرامج التي تعمل على تحسين اداء الموارد البشرية ومن ثم التمكن من تحقيق الميزة التنافسية على المدى البعيد من خلال الاهتمام بالبناء المعرفي للموارد البشرية باحتواء هؤلاء الافراد من خلال منحهم الحوافز المادية و المعنوية وتفعيلالاداء والعمل الجماعي من مبدأ خلق الولاء المتبادل بين الموارد البشرية و المؤسسة.

5)المبحث الثالث:

اداء العاملين:

يعتبر اداء العاملين المحور الرئيسي الذي ينصب حوله جهود المدراء كونه يشكل بامتياز اهم اهداف المنظمات و تتوقف كفاءه اداء المنظمه في اي قطاع على كفاءه اداء مواردها البشري (اداء العاملين).

و يفترض ان يؤدي العاملين كل ما يسند اليهم من اعمال بكفاءه و فعاليه.

و يعرف اداء العاملين على انه مجموعه السلوكيات الاداريه المعبره عن قيام الموظف بعمله متضمن جوده الاداء و حسن التنفيذ و خبره الوظيفيه و التفاعل مع اعضاء المنظمه.

6)المبحث الرابع:

العلاقة بين ضغوطات العمل و اداء العاملين:

-أثارت الضغوط اهتمام العديد من الباحثين للتعرف على مسبباتها والآثار المترتب عليها، ومن ثم وضع الاستراتيجيات الملائمة للحد من تلك الآثار و لتداركها.

-فعندما تكون المسببات دائمية ومستمرة فستترك اثار قاسية على الافراد ومن ثم ستعمل كمسببات مباشرة وضاغطة على العاملين وبالتالي تؤثر على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة.

-ويعرف الضغط على انه القهر او الضيق او الشدة التي يشعر بها الفرد عند مواجهة مايتسبب بالاخلال بالتوازن ويؤثر على التكيف مع الحياة بصورة عامة والعمل بصورة خاصة.

- ان الضغوطات عادة ما تتسبب بعدم التوافق بين متطلبات العاملين الحياتية وبين الموارد والامكانيات المتاحة.

- في حين ان امتصاص الضغط يعني التخفيف من القهر او الضيق او الشدة وبالتالي يعمل على اعادة التوازن النسبي ومن ثم التكيف مع الحياة او العمل.

7)المبحث الخامس:

الاستنتاجات والتوصيات :

1-ان ضغوط الحياة التي تحيط بالافراد خارج وداخل المؤسسة تعمل على التأثير والتاثر بشكل متبادل على كل من الافراد والمؤسسات على حد سواء.

2-ان فهم وتحليل تلك الضغوط بشكل صحيح سيعمل على تخفيف الضغط عن العاملين (بصفتهم الاساس في المؤسسات اذ انهم راس مال المؤسسات البشري الفعال).

3- ان ضغوط العمل ليست مجرد توتر فحسب، وإنما هو سلوك مؤثر يحدث نتيجة لانواع من الضغوط السلبية والايجابية.

4- ولكون الافراد العاملين (راس المال البشري) هو الاله في اعمال الادارة مما توجب على الادارة ايلائه الاهتمام اللازم للوصول الى ضمان احداث الضغط الايجابي باتجاه تطوير الافراد والمؤسسات .

(8)المصادر :

- المعشر، ابراهيم. 2009. اثر ضغوطات العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية (رسالة ماجستير) جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، عمان. الاردن .
- عبد العالي، ابراهيمي. 2017. اثر ضغوطات العمل على اداء العاملين في المديرية الجهوية للضرائب (رسالة ماجستير) جامعة قاصدي مرباح، ورقلة. الجزائر.
- بوتو ايرما يونيتا، أ. غوستي نغورا ويدي هادي سابوترا 2019 .
- حدي صبحي، المنجد الوسط في العربية المعاصرة ، دار المشرق ، بيروت، 6113، ص10 .
- شحاته حسن، النجار زينب، معجم المصطلحات التربوية النفسية، الدار المصرية ، اللبنانية، لبنان، 6113 ، ص612.
- الشربيني لطفي، موسعة شرح المصطلحات النفسية، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، لبنان، 6110 ، ص312.
- احمد ماهر، ابني مهارتك وتدرّب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، مصر 6112، ص10،