

أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق

طارق منير دربو^{1*}، ربي أحمد مزيد²

^{1*} طالب دكتوراه، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة دمشق.

tarek.d2@damascusuniversity.edu.sy

² أستاذ مساعد، قسم علم الاجتماع، الاختصاص الدقيق خدمة اجتماعية، كلية الآداب، جامعة دمشق.

الملخص:

يهدف البحث إلى تعرف مستوى كل من ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق، وأثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي، وتعرف دلالة الفروق في استبانة ضغط العمل واستبانة الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (الجنس، الفئة الوظيفية)، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للبحث والمكونة من قسمين (استبانة ضغط العمل، واستبانة الأداء الوظيفي)، حيث بلغت عينة البحث (299) عاملاً من مديرية تربية ريف دمشق، وأظهرت النتائج أن مستوى ضغط العمل في مديرية تربية ريف دمشق

تاريخ الإيداع: 2023/10/01

تاريخ القبول: 2023/12/03



حقوق النشر: جامعة دمشق -
سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق
النشر بموجب الترخيص
CC BY-NC-SA 04

جاء بدرجة كبيرة، بينما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين جاء بمستوى متوسط، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على مقياس أداء العمل ومقياس الأداء الوظيفي وفق متغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على مقياس أداء العمل ومقياس الأداء الوظيفي وفق متغير الفئة الوظيفية لصالح عاملي الفئة الأولى.

الكلمات المفتاحية: ضغط العمل، الأداء الوظيفي، العاملين، مديرية تربية ريف دمشق.

The effect of work pressure on the job performance of employees in the Directorate of Education of Rural Damascus

Tarek Moner Darbo*¹, Ruba Ahmad Mazead²

1* PhD student, Department of Sociology, Faculty of Arts and Humanities
Damascus University .tarek.d2@damascusuniversity.edu.sy

² Associate Professor, Department of Sociology Faculty of Arts and
Humanities, Damascus University .

Abstract:

The research aims to identify the level of both work pressure and job performance among workers in the Education Directorate of Rural Damascus, and the impact of work pressure on job performance, and to identify the significance of the differences in the work pressure scale and the job performance scale according to the research variables (sex, occupational category), and the researcher adopted the descriptive approach. Analytical questionnaire, and the questionnaire as a tool for research, consisting of two parts (questionnaire work pressure, and questionnaire job performance), where the research sample amounted to (299) factors from the Directorate of Education in the countryside of Damascus.

The results showed that the level of work pressure in the Education Directorate of Rural Damascus came to a high degree, while the job performance level of the workers was at an average level. There are statistically significant differences between the averages of the respondents' responses to the work performance scale and the job performance scale according to the job category variable and in favor of the first category workers.

Keywords: Work pressure, Job performance, Employees, Damascus Rural Education Directorate.

Received: 01/10/2023

Accepted: 03/12/2023



Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

المقدمة:

يشهد عالمنا المعاصر تزايداً كبيراً في عدد المؤسسات وحجمها بمختلف أنواعها وطبيعة عملها، والتي تعمل على تلبية حاجات ورغبات الأفراد والمجتمعات على حد سواء. ولتضمن هذه المؤسسات بقاءها واستمرارها في تحقيق أهدافها لا بد لها من مراعاة المتغيرات العالمية الحاصلة من حولها والتي تحول دون تحقيق أهدافها، حيث تعد ضغوط العمل إحدى أهم هذه المتغيرات والتي أصبحت مظهر من مظاهر الحياة للعامل داخل المؤسسة. وانطلاقاً من أن المورد البشري يعد أساساً لنجاح المؤسسات وتنافسيتها، وذلك من خلال العمل الذي يقوم به في المؤسسة ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر على إدارة جميع موارد المؤسسة (اسماعيل، 2013، 45). هذا ما يتطلب الاهتمام بالمورد البشري ورعايته وتقييم أدائه، ومعرفة الصعوبات التي تعترضه أثناء العمل بغية تحسين مستوى أدائه.

فالضغوط التي تصيب العاملين في عملهم تؤثر في مساهمهم الوظيفي وذلك نتيجة الظروف والعوامل المحيطة بهم سواء أكانت شخصية أم اجتماعية، وهذا يشكل مصدراً للقلق والتوتر وبالتالي يفقده الكثير مما يمكن أن يقدمه في عمله (أبو النصر، 2012، 34)، الأمر الذي يدفع لعدم تقبله للعمل ضمن فريق، وهذا يؤدي إلى الأذى بمختلف أشكاله على العامل ومن ثم تأثيره على الأداء الوظيفي له في المؤسسة.

وعلى اعتبار أن العامل رأس مال بشري لأي مؤسسة وفقاً لما أكدته الأدبيات النظرية ولكون ضغوط العمل تتداخل مع جوانب ومواضيع أخرى لها أثر قوي وبارز على مختلف المؤسسات ولأن درجة وحدة الضغوط ونتائجها تتفاوت من عامل لآخر بين تدني مستوى الكفاءة والإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتسرب وارتفاع معدلات الشكاوى وتدني الروح المعنوية وانخفاض مستوى الرضا وكثرة الاستقالات وطلبات النقل والنزعات في بيئة العمل سواء الشخصية أو الجماعية كما ويعد نجاح أي مؤسسة ومنها التربية مرهون بكيفية تسييرها لمواردها البشرية وعمالها وإدارتها لضغوط العمل جاء هذا البحث ليلسط الضوء على أثر وانعكاس ضغوط العمل على أداء العاملين في تربية ريف دمشق ومدى تحقيقهم لنموهم وتقدمهم الوظيفي.

أولاً: مشكلة البحث:

تسعى المؤسسات على اختلاف أعمالها إلى التزام العاملين برسالتها وتأدية أعمالها، وذلك من خلال الربط بين وقت وجهد العامل وحجم العمل الموكل إليه بما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائه، كما أن نجاح أي منظمة يمكن قياسه بمجموعة من المتغيرات، ويعتبر قياس ضغط العمل أحد أهم هذه المتغيرات خصوصاً لجهة علاقته بما يتعرض له العاملين من احتراق وظيفي، وتنطوي جميع الأعمال على جزء من الضغوط التي تعكسها على العاملين، وتتباين هذه الضغوط بين العاملين باختلاف المنظمة واختلاف فروقهم الفردية، وعند هذه النقطة تتبلور إشكالية البحث من خلال محاولة التعرف على مستوى هذه الضغوط لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق خصوصاً ومدى تأثيرها سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي ونسبة الإدراك لحجم هذه الضغوط، وبناء عليه حدد الباحث مشكلة بحثه في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق؟

ثانياً: أهمية البحث:

تتمثل فيما يأتي:

- 1- أهمية موضوع ضغوط العمل على شتى الأصعدة والمجالات الوظيفية المختلفة لما له من مظاهر تنعكس على الأفراد ومؤسساتهم وخاصة أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها سيئة بالضرورة.
- 2- أهمية الأداء الوظيفي في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، كون الأداء مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.
- 3- تعد هذه الدراسة على حد علم الباحث أول الدراسات التي تتناول ضغط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق.
- 4- ما سيقدمه البحث من نتائج قد تلفت انتباه المسؤولين في القطاع التربوي إلى ضرورة الاهتمام بضغوط العمل كمشكلة جوهرية تنعكس على مكونات أو محددات أداء العاملين من حيث الجهد المبذول في العمل وقدرات العامل وإدراكه لمتطلبات دوره الوظيفي بما يسهم في إدارة هذه الضغوط بما يخدم العاملين والمؤسسة التربوية.

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1. تعرف مستوى ضغط العمل لدى عاملي مديرية تربية ريف دمشق.
2. تعرف مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي مديرية تربية ريف دمشق.
3. تعرف أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق.
4. تعرف الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة من عاملي مديرية تربية ريف دمشق حول استبانتي (ضغط العمل) و(الأداء الوظيفي) تبعاً لمتغيرات البحث (الجنس، الفئة الوظيفية).

رابعاً: أسئلة البحث:

يهدف البحث الإجابة عن:

1. ما مستوى ضغط العمل لدى عاملي مديرية تربية ريف دمشق؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي مديرية تربية ريف دمشق؟
3. ما أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق؟

خامساً: فرضيات البحث:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة ضغط العمل من وجهة نظر العينة وفق متغير (الجنس، الفئة الوظيفية).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة الأداء الوظيفي من وجهة نظر العينة وفق متغير (الجنس، الفئة الوظيفية).

سادساً: حدود البحث:

الحدود العلمية: أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق؟

الحدود المكانية: تتمثل في مديرية تربية ريف دمشق في الجمهورية العربية السورية.

الحدود البشرية: تتمثل بالعاملين في مديرية تربية ريف دمشق.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية للعام الدراسي 2022-2023. استمرت فترة التطبيق بين الشهر الرابع والشهر الخامس من عام 2023.

سابعاً: الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (خليفة والمطارنة، 2010) في الأردن للتعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية، وقد تم اعتماد استبيان موزع على عينة مكونة من (331) مدير ومديرة، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الضغوط في الأداء كان متوسط، وتوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وفق متغير الجنس والمستوى التعليمي والعمر والحالة الاجتماعية.

وهدفت دراسة (حمداوي، ومشطي، 2016) في الجزائر للتعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ماي بقالمه، حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من (52) موظف من مختلف الوظائف الإدارية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الضغوط في الأداء كان متوسط، بينما جاء الأداء الوظيفي بمستوى مقبول.

كما تناولت دراسة (Ramlee, 2015) أثر ضغوط العمل على السلوك الوظيفي للموظفين، وقد أجريت الدراسة في بيئة الأعمال الماليزية على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (320) موظف، وبينت النتائج أن أبعاد ضغوط العمل والتي تؤثر على العاملين وأدائهم هي: العبء الوظيفي، وطبيعة العمل الوظيفية وعلاقات العمل.

وهدفت دراسة (NEKORANEC & Kmosena, 2015) إلى استكشاف مسألة ضغوط العمل على العاملين والعمل على تحديد أهم المصادر الرئيسة التي تؤدي لضغوط العمل التي تؤدي إلى ذلك، وبينت النتائج أن أهم هذه العوامل: المتغيرات التنظيمية وبيئة العمل والدور الوظيفي.

5_ التعقيب على الدراسات السابقة:

أوصت العديد من الدراسات السابقة التي أجريت في مجال ضغط العمل ومنها دراسة (عبد الوهاب. محمد. الشباسي، 2020). ومن هذه التوصيات: التأكيد على إعطاء الحرية الكاملة لجميع العاملين حول التحدث في قضايا ومشكلات العمل التي يواجهونها، والكشف عن مسببات ضغوط العمل ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها.

عدا عن الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وذلك بإجراء مقابلات شخصية مفتوحة مع بعض العاملين من قطاع التربية بلغ عددهم (20) من العاملين في مديرية تربية ريف دمشق وذلك لتحديد آرائهم في ضغوط العمل وتأثيرها على أدائهم الوظيفي وقد أفاد معظمهم بالآراء التالية: اختلاف مصادر ضغوط العمل لديهم بين صعوبة وطبيعة العمل وصراع الدور وغموضه وعبء العمل والمشكلات الشخصية مع الزملاء، في حين تباينت الآراء في مستوى الأداء الوظيفي والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية، وعدم التشجيع على المشاركة في اتخاذ القرار، بالإضافة إلى مشكلات تتعلق بظروف العمل المادية ومنها التكيف والإضاءة وبيئة العمل وغيرها واعتبار البعض منهم العمل غير مرضٍ لعدم وضوح المسؤوليات والمحابة لصالح بعض الأشخاص والمكافآت لأشخاص على حساب البعض الآخر.

ويختلف هذا البحث عن غيره من الدراسات السابقة في موضوع البحث المخصص للعاملين في مديرية تربية ريف دمشق، وفي النتائج التي توصل إليها.

ثامناً: مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

أ_ ضغط العمل:

يعرف بأنه: "حالة من التوتر والقلق والاستياء تنتج من خلال وجود مسببات للقلق كعدم توفر الوسائل للقيام بالمهام أو اختلاف الأداء وعدم احترام حريات العاملين". (عليمات، 2011، 56).

بينما يعرفه (قاجة، 2010) بأنه: "الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانات وحاجات العامل أو الموظف، وما يترتب عليها آثار سلبية على صحته".

ويعرفه الباحث إجرائياً: مجموعة الأعمال والمهام الموكلة إلى العامل ليقوم بإنجازها في الوقت المحدد بالرغم من الظروف المحيطة به كانت نفسية أم فيزيولوجية.

ب_ الأداء الوظيفي:

يعرف هلال الأداء الوظيفي بأنه "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغط نابع من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به" (الحراشة، 2014، 91).

بينما يعرفه عاشور بأنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها عمله، ويمكن أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء" (المحاسنة، 2005، 96).

ويعرفه الباحث إجرائياً: السلوك المتبع من قبل العامل لأداء المهام الموكلة إليه.

ت_ العاملين:

يعرفهم الباحث بأنهم العاملين في مديرية تربية ريف دمشق وعلى رأس عملهم ويمارسون المهام المكلفون بها.

تاسعاً الإطار النظري:

أ_ ضغط العمل:

يعتبر مفهوم ضغط العمل من المواضيع التي نالت اهتمام كثير من الباحثين والعاملين في مجال العلوم الإدارية، إذ يعد أحد الأسباب والمتغيرات التي تعيق أداء المؤسسة وتحول دون تحقيق أهدافها، وهذا يفسر إعطاء أهمية بالغة لموضوع ضغوط العمل من قبل المسؤولين في مختلف المستويات الإدارية وأثره على الأداء الوظيفي للموظفين. فقد تباينت واختلقت وجهات النظر عند المفكرين فيما يتعلق بتوضيح مفهوم ضغط العمل منهم من يرى في ضغط العمل بأنه "البيئة الخارجية المحيطة بالفرد" (أونيس، 2013، 71). في حين يرى (حمدي، 2008، 108) بأنه "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة".

وهنا يمكن القول بأن ضغوط العمل تتميز مجموعة من الخصائص والتي تتمثل بالآتي:

أ- سعة الانتشار: حيث تنتشر ضغوط العمل في كل مكان عمل مهما كان نوع وحجم العمل في المؤسسة.

ب- التفاوت في شدة التأثير: تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على العاملين، باختلاف طبيعة العاملين ودرجات المقاومة لديهم، وبالتالي ربما تكون ضغوط العمل محفزاً ودافعاً للعمل والمنافسة، وربما يكون من جهة أخرى مسبباً لأضرار كبيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي والوظيفي. (كعبار، 2017، 80).

ت- التفاوت في الاستجابة بين العاملين: تتباين استجابات العاملين وردود أفعالهم اتجاه الضغوط في العمل، ويعود ذلك إلى شخصياتهم والطريقة التي يدركون فيها تلك الضغوط (عياصرة، 2008، 110).

ومما سبق يرى الباحث أن ضغوط العمل تعتبر حالة من القلق والتوتر يمر بها العامل أثناء عمله بفعل تأثير عدة عوامل تكون مجتمعة مع بعضها البعض سواء أكانت عوامل داخلية في المؤسسة أو عوامل خارج المؤسسة أو ربما عوامل تتعلق بالعامل نفسه والتي تؤثر في النهاية على أداء العامل.

ب_ أبعاد ضغوط العمل:

تتمثل بمختلف العوامل المتعلقة بالمؤسسة والتي تشكل مصدر ضغط للموظفين فيها ومن أهمها:

1_ عبء العمل: توجد علاقة بين مستوى ضغط العمل وحجم المسؤوليات التي يكلف الموظف بها، بمعنى كلما زادت المسؤوليات الملقاة على عاتقه في العمل زادت الضغوط عليه، حيث أثبتت بعض الدراسات أن هؤلاء العاملين يعانون من حالة توتر شديدة تنعكس على صحتهم الجسدية.

2_ الأجور والعلاوات: تعد من أهم مصادر ضغوط العمل والتي تكمن في الأجور ونظام الحوافز وذلك لارتباطه بتحقيق العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والامتيازات بما يتناسب مع الجهد المبذول من قبل الموظف، ومدى إنصافه مقارنة مع زملائه في نفس المؤسسة، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع متطلبات الحياة العامة (أبو النصر، 2012، 15).

3_ الهيكل التنظيمي: يعد أحد أهم أبعاد ضغوط العمل، حيث تعد تمرکز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية ووجود تعليمات مكتوبة قد يرافقها تهديد لحرية الموظف، إضافة لتأثيرها على حالة الموظف النفسية، فالحرية في أداء العمل تعطي الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها. (حسن، 2015، 34).

4_ بيئة العمل: تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات وطريقة الأداء والوسائل المستخدمة في إنجاز المهام، إضافة لوجود وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى ضغط العمل.

5_ عدم المشاركة في اتخاذ القرار: إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي تتعلق بالوظائف التي يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية بوصفهم أفراد بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويؤدي أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون فيها، إضافة إلى تقليل مستوى الاتصال بين العاملين ورؤسائهم وزملائهم مما يؤثر على طبيعة العلاقة بينهما. (المحاسنة، 2005، 7).

وهنا يمكن القول بأن ضغوط العمل في المؤسسة والتي تفرض على العامل لا تأتي من فراغ أو نتيجة عامل محدد، إنما نتيجة عدة عوامل متعددة ومتنوعة سواء أكانت إدارية أم شخصية أم متعلقة ببيئة العمل ذاتها.

ت_ الأداء الوظيفي:

يحثل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، سواء كان على مستوى الموظف أو المؤسسة، حيث تكون المؤسسة أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً، ومن ثم يمكن القول إن

اهتمام إدارة المؤسسة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، ويمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع القادة أيضاً. ولقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء الوظيفي من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتممية فاعلية الأداء الوظيفي للمؤسسة.

حيث تعد عناصر أو مكونات الأداء عنصر أساسي والتي بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المؤسسة، حيث تتمثل عناصر الأداء الوظيفي كما يراها (عبد الرؤوف، 2001) بما يأتي:

1_ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.

2_ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3_ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4_ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم النتائج عليه.

ومما سبق يرى الباحث أن لهذه المحددات تأثير كبير على كفاءة العاملين وأدائهم، فكلما توافرت الظروف السابقة بشكل إيجابي كلما ارتفع مستوى إنتاجية المؤسسة، وارتفع مستوى الأداء فيها.

ث_ علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

تعددت الآراء واختلفت في تحديد طبيعة هذه العلاقة، منهم من قال عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين مرجعاً السبب في ذلك إلى العقد الموجود بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، ونظروا إلى الفرد بأنه شخص رشيد وعقلاني، وهذا يفترض أن يتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول إلى أفضل المستويات بينما أيد آخرون الاتجاه الذي يقول بوجود علاقة إيجابية بين المتغيرين ويرون أن العامل يكون في أعلى مستويات أدائه عندما يتعرض لضغط عمل، في حيث أكدت دراسات أخرى وجود علاقة سلبية بين المتغيرين بررها بأن كثرة تعرض العامل لضغوط سيترك أثراً ضاراً على الصحة البدنية والنفسية، وسيكون تركيزه على المشاعر والعواطف غير السارة الناتجة عن الضغوط وكون ضغوط العمل الشديدة تخلف الكثير من العوائق والمواقف السيئة داخل المنظمة، في حين حظية الفرضية التي تقول بوجود علاقة شرطية بين المتغيرين بتأييد الكثير من الباحثين. (ابن طالب، 2018، 297-298).

وهكذا يبدو أن التوافق بين العمل الذي يؤديه الفرد وإمكانياته الخاصة تؤدي إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، حيث أن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى هذه الضغوط على الموظف بوصفه فرداً وإلى تدني عامل الرضا لديه لوجود علاقة بين الضغط ومستوى أداء العاملين، حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، بالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفض فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي مع الأخذ بالاعتبار أن تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجاباتهم والعوامل المؤثرة. (المغربي، 2018، 77).

عاشراً إجراءات البحث الميدانية:**أ_ مجتمع وعينة البحث:**

تكون مجتمع البحث من (1348) موظفاً من العاملين الإداريين في مديرية تربية ريف دمشق، فقد سحبت بالطريقة العشوائية البسيطة والتي تعرف بأنها "العينة التي يتم اختيارها بطريقة يكون فيها لكل عنصر أو فرد في المجتمع نفس فرصة الاختيار، وإن اختيار أي عنصر أو فرد لا يرتبط باختيار أي فرد أو عنصر آخر، ومن فوائد العينة العشوائية أنها تكون ممثلة للمجتمع" ، فبلغ عددها (299) عاملاً إدارياً.

ب_ منهج البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي القادر على وصف ضغط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق من وجهة نظر العينة وذلك من خلال استخدام أداة البحث (الاستبيان).

ت_ أداة البحث:

تمثلت أداة البحث بالاستبانة الذي تم إعدادها من قبل الباحث بالاعتماد على الأدب التربوي ببعديه النظري والتطبيقي المتعلق بضغوط العمل والأداء الوظيفي، وجاءت الاستبانة مكونة من قسمين (استبانة ضغط العمل)، و(استبانة الأداء الوظيفي)، وتم استخدام مقياس ثلاثي التدرج لمعرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ومستوى ضغط العمل ومستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث اشتمل مفتاح التصحيح لكل عبارة على ثلاث نقاط بدرجاتها (متوفر 3 درجات)، (أحياناً 2 درجتان)، (غير متوفر 1 درجة واحدة).

ث_ الخصائص السيكمترية لأدوات البحث:**1_ استبانة ضغط العمل:**

1_1 الصدق: تم إجراء الصدق للاستبانة من خلال:

1_1_1 صدق المحكمين:

للتأكد من صدق الاستبانة قام الباحث بعرضه على مجموعة من السادة المحكمين من المتخصصين في كلية بجامعة دمشق، للاستفادة من ملاحظاتهم وتعديل المقياس في ضوءها، حيث وضع المحكمين بعض الملاحظات تمثلت في إعادة صياغة بعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً.

وبعد إجراء التعديلات المقترحة، تم التوصل إلى مقياس مؤلف من (41) عبارة موزعة على أربعة محاور، الملحق (1).

1_1_2 الصدق البنوي: قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مؤلفة من (20) موظفاً من خارج حدود عينة الدراسة الأساسية في مديرية تربية ريف دمشق، وتم التحقق من الصدق البنوي للمقياس من خلال حساب معامل ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس. والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط الناتجة:

الجدول (1) معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

محاور الاستبانة	حدود معاملات الارتباط	Sig.	النتيجة
عبء العمل	(0.854 - 0.468)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
المنظمة	(0.917 - 0.492)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
ضغوط شخصية	(0.773 - 0.617)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01

الجماعات والعلاقات الانسانية وبيئة العمل	(0.867 - 0.537)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
---	-----------------	------	--

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (-0.468-0.917) وهي معاملات ارتباط جيدة ودالة إحصائياً عند (0.01) مما يدل على أن كل عبارة من عبارات الاستبانة متسقة مع المحور الذي تنتمي إليه. وبالتالي فإن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، ما يدل على صدقها البنوي.

- ثبات الاستبانة: قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة بالطرائق الآتية:

- طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبانة بهذه الطريقة قام الباحث بتقسيم بنودها إلى نصفين، يضم النصف الأول العبارات ذات الأرقام الفردية، ويضم النصف الثاني العبارات ذات الأرقام الزوجية، ثم حُسب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين الأول والثاني، وبما أن الثبات بهذه الطريقة يمثل ثبات نصف الاستبانة لذلك صحح بمعادلة سبيرمان براون، والجدول (2) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

- طريقة ألفا كرونباخ:

حُسب معامل الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة، والجدول (2) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

الجدول (2) نتائج معاملات ثبات الاستبانة

التجزئة النصفية	معادلة ألفا كرونباخ	عدد البنود	محاور الاستبانة
0.718	0.764	9	عبء العمل
0.846	0.837	12	المنظمة
0.773	0.754	8	ضغوط شخصية
0.683	0.719	12	الجماعات والعلاقات الانسانية وبيئة العمل
0.903	0.943	41	بشكل عام

يُلاحظ من الجدول السابق أن الاستبانة تتصف بمعاملات ثبات جيدة، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (0.719-0.943)، وتراوحت بطريقة التجزئة النصفية ما بين (0.683-0.903)، وجميعها قيم عالية إحصائياً، وتشير إلى أن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الثبات، وبذلك تصبح الاستبانة جاهزة للتطبيق على عينة البحث.

استبانة الأداء الوظيفي:

صدق الاستبانة: تمت دراسة الصدق من خلال:

• صدق المحتوى:

للتأكد من صدق المحتوى للاستبانة قام الباحث بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من السادة أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة دمشق، من أجل تحكيمها، وطلب منهم إبداء الرأي حول:

- وضوح عبارات الاستبانة.

- جودة الصياغة اللغوية.

- مدى ارتباط كل عبارة بالمحور الرئيسي المحدد لها.

- تعديل أو حذف بعض العبارات، وإضافة ما يروونه مناسباً.

- أخذ الباحث بآراء السادة المحكمين التي تتناسب مع أهداف البحث، والتي تجلت في معظمها بـ:
- تعديل صفحة البيانات الأساسية، واختصار ما ورد فيها من شرح مفصل لمضمون الاستبانة.
 - حذف بعض العبارات غير الواضحة.
 - تعديل الصياغة اللغوية لبعض العبارات لتكون أكثر إجرائية.

وبعد إجراء التعديلات المقترحة، تم التوصل إلى استبانة مؤلفة من (35) عبارة موزعة على أربعة محاور، الملحق (2).

- الصدق البنوي: قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مؤلفة من (20) عامل من خارج حدود عينة الدراسة الأساسية في مديرية تربية ريف دمشق، وتم التحقق من الصدق البنوي للاستبانة من خلال حساب معامل ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. والجدول (3) يوضح معاملات الارتباط الناتجة:

الجدول (3) معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

محاور الاستبانة	حدود معاملات الارتباط	Sig.	النتيجة
الاعتماد على النفس في القيام بالأعمال	(0.927 - 0.567)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
التغيب عن العمل	(0.812 - 0.629)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
تحسين الأداء	(0.746 - 0.473)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل	(0.885 - 0.517)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (0.473-0.927) وهي معاملات ارتباط جيدة ودالة إحصائياً عند (0.01) مما يدل على أن كل عبارة من عبارات الاستبانة متسقة مع المحور الذي تنتمي إليه. وبالتالي فإن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، ما يدل على صدقها البنوي.

- ثبات الاستبانة: قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة بالطرائق الآتية:

- طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبانة بهذه الطريقة قام الباحث بتقسيم بنودها إلى نصفين، يضم النصف الأول العبارات ذوات الأرقام الفردية، ويضم النصف الثاني العبارات ذوات الأرقام الزوجية، ثم حُسب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين الأول والثاني، وبما أن الثبات بهذه الطريقة يمثل ثبات نصف الاستبانة لذلك صحح بمعادلة سبيرمان براون، والجدول (4) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

- طريقة الفا كرونباخ:

حُسب معامل الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة، والجدول (4) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

الجدول (4) نتائج معاملات ثبات الاستبانة

محاور الاستبانة	عدد البنود	معادلة ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
الاعتماد على النفس في القيام بالأعمال	12	0.753	0.724
التغيب عن العمل	3	0.685	0.762
تحسين الأداء	10	0.844	0.764

العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل	10	0.723	0.691
بشكل عام	35	0.893	0.872

يُلاحظ من الجدول السابق أن الاستبانة تتصف بمعاملات ثبات جيدة، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (0.685 - 0.893)، وتراوحت بطريقة التجزئة النصفية ما بين (0.691 - 0.872)، وجميعها قيم عالية إحصائياً، وتشير إلى أن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الثبات، وبذلك تصبح الاستبانة جاهزة للتطبيق على عينة البحث.

عرض نتائج البحث:

بعد تطبيق الاستبانة على أفراد عينة البحث، جمعت البيانات وعولجت باستخدام البرنامج الإحصائي (spss-21) وكانت النتائج على النحو التالي:

السؤال الأول: ما مستوى ضغط العمل لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق؟

للإجابة عن هذا السؤال، أعطي كل مستوى من مستويات ضغط العمل في الاستبانة الموجهة لأفراد العينة قيماً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، وحددت فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة باستخدام القانون التالي:

$$0.66 = \frac{1-3}{3} = \frac{\text{عدد مستويات ليكرت} - 1}{\text{عدد المستويات}}$$

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي، يمكن التعامل مع متوسطات الدرجات على النحو التالي:

الجدول (5) درجات ضغط العمل والقيم الموافقة لها

الدرجة	القيم المعطاة للدرجة	فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة
كبيرة (موافق)	3	3 - 2.34
متوسطة (أحياناً)	2	2.33 - 1.67
ضعيفة (غير موافق)	1	1.66 - 1

وفي ضوء هذا الجدول يمكن تحديد مستوى ضغط العمل لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق في كل محور من محاور ضغط العمل وبشكل عام، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (6) الإحصاء الوصفي لإجابات العاملين على استبانة ضغط العمل

م	محاور الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة مستوى ضغط العمل	الترتيب
1	عبء العمل	2.21	.768	متوسطة	4
2	المنظمة	2.48	.761	كبيرة	1
3	ضغوط شخصية	2.46	.765	كبيرة	2
4	الجماعات والعلاقات الانسانية وبيئة العمل	2.35	.724	كبيرة	3
	بشكل عام	2.38	.615	كبيرة	

يُلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة البحث على استبانة ضغط العمل ومحاورها الفرعية قد تراوحت بين (2.48) كحد أعلى لمحور (المنظمة) وهو بدرجة (كبيرة)، و(2.21) كحد أدنى لمحور (عبء العمل) وهو بدرجة

(متوسطة). وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لاستبانة ضغط العمل (2.38) وهي بدرجة (كبيرة). حيث تتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع نتيجة دراسة (خليفات والمطارنة، 2010) ونتيجة دراسة (حمداوي، ومشعلي، 2016) والتي أكدت على أن مستوى ضغط العمل كان متوسطاً.

السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق؟ للإجابة عن هذا السؤال، أعطي كل مستوى من مستويات الأداء الوظيفي في الاستبانة الموجهة لأفراد العينة قيمةً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، وحددت فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة باستخدام القانون التالي:

$$0.66 = \frac{1 - 3}{3} = \frac{1 - \text{عدد مستويات ليكرت}}{\text{عدد المستويات}}$$

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي، يمكن التعامل مع متوسطات الدرجات على النحو التالي:

الجدول (7) درجات الأداء الوظيفي والقيم الموافقة لها

الدرجة	القيم المعطاة للدرجة	فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة
كبيرة (موافق)	3	3 - 2.34
متوسطة (أحياناً)	2	2.33 - 1.67
ضعيفة (غير موافق)	1	1.66 - 1

وفي ضوء هذا الجدول يمكن تحديد مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق في كل محور من محاور الأداء الوظيفي وبشكل عام، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (8) الإحصاء الوصفي لإجابات العاملين على استبانة الأداء الوظيفي

م	محاور الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة مستوى الأداء الوظيفي	الترتيب
1	الاعتماد على النفس في القيام بالأعمال	2.13	.830	متوسطة	3
2	التغيب عن العمل	2.09	.881	متوسطة	4
3	تحسين الأداء	2.20	.845	متوسطة	2
4	العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل	2.40	.798	متوسطة	1
	بشكل عام	2.21	.608	متوسطة	

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة البحث على استبانة الأداء الوظيفي ومحاورها الفرعية قد تراوحت بين (2.4) كحد أعلى لمحور (العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل) وهو بدرجة (متوسطة)، و(2.09) كحد أدنى لمحور (التغيب عن العمل) وهو بدرجة (متوسطة). وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لاستبانة الأداء الوظيفي (2.21) وهي بدرجة (متوسطة).

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حمداوي، ومشعلي، 2016) حيث جاء الأداء الوظيفي بمستوى مقبول.

السؤال الثالث: ما أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية ريف دمشق؟ للإجابة عن هذا السؤال تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة (ضغط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وذلك باستخدام الانحدار المتعدد وفق نموذج (Enter)، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (9) معاملات الارتباط والتحديد للمتغير المستقل وتحليل التباين لتحليل الانحدار وفق طريقة (Enter)

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري المقدر	تحليل التباين ANOVA	
					قيمة ف	القيمة الاحتمالية
1	0.698	0.488	0.481	0.438	69.928	0.000

نلاحظ من الجدول (9) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة (ضغط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) بلغت (0.698) وهي قيمة تدل على ارتباط عال. أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته (0.488) وهي قيمة جيدة تدل على أن المتغيرات المستقلة تفسر على نحو عام ما مقداره (48.8%) من التغير في الأداء الوظيفي وترجع إليها، كما كانت قيمة (ف) دالة إحصائياً وعليه، يمكن القول بأن النموذج المختار للدراسة يلائم البيانات، أما نتائج معاملات الانحدار فيوضحها الجدول الآتي:

الجدول (10) معاملات الانحدار وفق طريقة (Enter)

نموذج العلاقة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		القيمة الاحتمالية
	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	T	Beta	
القيمة الثابتة	.612	.102	6.023		.000
عبء العمل	.089	.040	2.247	.113	.025
المنظمة	.199	.053	3.746	.249	.000
ضغوط شخصية	.278	.050	5.539	.349	.000
الجماعات والعلاقات الإنسانية وبيئة العمل	.094	.047	2.004	.111	.046

يلاحظ من الجدول (10) أن قيمة ثابت الانحدار بلغت (0.612) وهي دالة إحصائياً، وبلغت قيمة معامل الانحدار لمتغير عبء العمل (0.089)، و لمتغير المنظمة (0.199)، و لمتغير ضغوط شخصية (0.278)، و لمتغير الجماعات والعلاقات الإنسانية (0.094)، وجميعها دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة "بيتا" والتي تدل على قوة التأثير لمتغير عبء العمل (0.113)، و لمتغير المنظمة (0.249)، و لمتغير ضغوط شخصية (0.349)، و لمتغير الجماعات والعلاقات الإنسانية (0.111)، مما يعني أن هذه المتغيرات المستقلة تؤثر في الأداء الوظيفي وتتنبأ به. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حسين، 2013) وجود تأثير لضغط العمل على الأداء وخاصة في عبء العمل.

وبالتالي يمكن التنبؤ بالأداء الوظيفي من خلال المتغير المستقل (ضغط العمل) وفق معادلة الانحدار الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.612 + (\text{عبء العمل} \times 0.089) + (\text{المنظمة} \times 0.199) + (\text{ضغوط شخصية} \times 0.278) + (\text{الجماعات والعلاقات الإنسانية} \times 0.094)$$

ثانياً: فرضيات البحث: تمّ التحقّق من صحّة الفرضيات عند مستوى الدلالة (0.05).

نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على استبانة ضغط العمل وفقاً لمتغير الجنس".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على استبانة ضغط العمل وفقاً لمتغير الجنس، وتم استخدام اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (11) نتائج اختبار (t-test) للدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث

على استبانة ضغط العمل وفقاً لمتغير الجنس

محاو الاستبانة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار
عبء العمل	ذكر	124	2.18	.766	0.630	297	0.529	غير دال
	أنثى	175	2.23	.771				
المنظمة	ذكر	124	2.50	.770	0.351	297	0.726	غير دال
	أنثى	175	2.47	.756				
ضغوط شخصية	ذكر	124	2.48	.770	0.208	297	0.836	غير دال
	أنثى	175	2.46	.763				
الجماعات والعلاقات الانسانية وبيئة العمل	ذكر	124	2.35	.722	0.088	297	0.930	غير دال
	أنثى	175	2.35	.727				
الدرجة الكلية	ذكر	124	2.38	.614	0.049	297	0.961	غير دال
	أنثى	175	2.38	.617				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (t) لم تكن دالة إحصائياً في جميع أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على استبانة ضغط العمل وفقاً لمتغير الجنس.

ويعود ذلك لأن ضغط العمل الواقع على العامل هو نفسه بالنسبة للإناث والذكور وحتى الضغوط الشخصية في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية ويستطيع الجنسين العمل تحت الضغط مع اختلافات بسيطة تعود إلى شخصية العامل بعيداً عن جنسه، مثل درجة تحمله لكثرة الطلبات والإسراع بإنجاز العمل. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (خليفات والمطارنة، 2010) في وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول ضغوط العمل وفق متغير الجنس.

نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على استبانة الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على استبانة الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس، وتم استخدام اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (12) نتائج اختبار (t-test) للدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على استبانة الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس

محاور الاستبانة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار
الاعتماد على النفس في القيام بالأعمال	ذكر	124	2.10	.859	0.531	297	0.596	غير دال
	أنثى	175	2.15	.810				
التغيب عن العمل	ذكر	124	2.00	.883	1.551	297	0.122	غير دال
	أنثى	175	2.16	.876				
تحسين الأداء	ذكر	124	2.23	.854	0.375	297	0.708	غير دال
	أنثى	175	2.19	.840				
العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل	ذكر	124	2.43	.767	0.475	297	0.635	غير دال
	أنثى	175	2.38	.821				
الدرجة الكلية	ذكر	124	2.19	.612	0.455	297	0.650	غير دال
	أنثى	175	2.22	.607				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (t) لم تكن دالة إحصائياً في جميع أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على استبانة الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس.

هذا يرجع إلى أن قطاع التربية لا يوجد له ارتفاع واضح بأي من الجنسين بخلاف ما قد يحدث في وظائف أخرى والواجبات الوظيفية في هذا القطاع لا تفرق بين الذكور والإناث في الواجبات والمهام الوظيفية ويؤدون ما يطلب منهم بغض النظر عن الجنس. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حلاوة، 2015) في عدم وجود فروق دالة إحصائية على الأداء الوظيفي وفق متغير الجنس.

نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة ضغط العمل تعزى لمتغير الفئة الوظيفية".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الاستبانة تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية، كما يوضح ذلك الجدول (13):

الجدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة ضغط العمل تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية

المحاور	المرتبة الوظيفية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
عبء العمل	فئة 1	100	2.37	.706	بين المجموعات	4.248	2	2.124	3.667	.027
	فئة 2	110	2.17	.800	داخل المجموعات	171.478	296	.579		
	فئة 3	89	2.08	.772	المجموع	175.726	298			

.000	18.951	9.799	2	19.598	بين المجموعات	.443	2.84	100	فئة 1	المنظمة
		.517	296	153.051	داخل المجموعات	.793	2.34	110	فئة 2	
			298	172.649	المجموع	.860	2.26	89	فئة 3	
.000	20.014	10.386	2	20.773	بين المجموعات	.378	2.83	100	فئة 1	ضغوط شخصية
		.519	296	153.608	داخل المجموعات	.816	2.34	110	فئة 2	
			298	174.381	المجموع	.872	2.21	89	فئة 3	
.000	10.029	4.954	2	9.908	بين المجموعات	.589	2.58	100	فئة 1	الجماعات والعلاقات الانسانية وبيئة العمل
		.494	296	146.219	داخل المجموعات	.756	2.33	110	فئة 2	
			298	156.127	المجموع	.751	2.12	89	فئة 3	
.000	18.251	6.184	2	12.369	بين المجموعات	.323	2.66	100	فئة 1	الدرجة الكلية
		.339	296	100.302	داخل المجموعات	.667	2.29	110	فئة 2	
			298	112.671	المجموع	.686	2.17	89	فئة 3	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) كانت دالة إحصائياً في جميع محاور الاستبانة والدرجة الكلية حيث كانت القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة ضغط العمل تعزى لمتغير الفئة الوظيفية. ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الاستبانة تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية تم استخدام اختبار دونيت سي (Dunnett C) للمقارنات المتعددة كما يبين الجدول التالي:

الجدول (14) اختبار دونيت سي تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية

المحاور الفرعية	المرتبّة الوظيفية (I)	المرتبّة الوظيفية (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	القرار
عبء العمل	فئة 1	فئة 3	.291*	.108	لصالح عاملي الفئة 1
	المنظمة	فئة 1	فئة 2	.504*	.088
ضغوط شخصية		فئة 1	فئة 3	.582*	.101
	الجماعات والعلاقات الانسانية	فئة 1	فئة 2	.494*	.086
الدرجة الكلية		فئة 1	فئة 3	.617*	.100
	الجماعات والعلاقات الانسانية	فئة 1	فئة 2	.253*	.093
الدرجة الكلية		فئة 1	فئة 3	.456*	.099
	الدرجة الكلية	فئة 1	فئة 2	.362*	.071
الدرجة الكلية		فئة 1	فئة 3	.486*	.080

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الفئة الوظيفية وهي لصالح عاملي الفئة الأولى. ربما يعود ذلك إلى تحمل الفئة الأولى مسؤوليات المديرية والعمال الإدارية المتنوعة التي تخصصها وخاصةً أن موظف الفئة الأولى حاصل على شهادة جامعية ربما قانونية أو تربية أو غيرها بخلاف موظفي الفئات الأخرى. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (خليفة والمطارنة، 2010) في وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول ضغوط العمل والمستوى التعليمي.

نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الفئة الوظيفية". وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الاستبانة تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية، كما يوضح ذلك الجدول (15):

الجدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الاستبانة تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية

المحاور	المرتبة الوظيفية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
الاعتماد على النفس في القيام بالأعمال	فئة 1	100	2.71	.518	بين المجموعات	51.340	2	25.670	49.394	.000
	فئة 2	110	1.80	.788	داخل المجموعات	153.830	296	.520		
	فئة 3	89	1.88	.823	المجموع	205.171	298			
التغيب عن العمل	فئة 1	100	2.57	.700	بين المجموعات	34.833	2	17.417	26.230	.000
	فئة 2	110	1.91	.884	داخل المجموعات	196.545	296	.664		
	فئة 3	89	1.79	.846	المجموع	231.378	298			
تحسين الأداء	فئة 1	100	2.70	.577	بين المجموعات	36.982	2	18.491	31.174	.000
	فئة 2	110	1.96	.845	داخل المجموعات	175.574	296	.593		
	فئة 3	89	1.94	.858	المجموع	212.555	298			
العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل	فئة 1	100	2.85	.411	بين المجموعات	30.517	2	15.258	28.348	.000
	فئة 2	110	2.21	.836	داخل المجموعات	159.323	296	.538		
	فئة 3	89	2.13	.869	المجموع	189.839	298			
الدرجة الكلية	فئة 1	100	2.71	.422	بين المجموعات	37.770	2	18.885	77.195	.000
	فئة 2	110	1.97	.532	داخل المجموعات	72.414	296	.245		
	فئة 3	89	1.94	.522	المجموع	110.185	298			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) دالة إحصائياً في جميع محاور الاستبانة والدرجة الكلية حيث كانت القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الفئة الوظيفية. ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الاستبانة تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية تم استخدام اختبار دونيت سي (Dunnett C) للمقارنات المتعددة كما يبين الجدول التالي:

الجدول (16) اختبار دونيت سي تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية

المحاور الفرعية	المرتببة الوظيفية (I)	المرتببة الوظيفية (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	القرار
الاعتماد على النفس في القيام بالأعمال	فئة 1	فئة 2	.910*	.091	لصالح عاملي الفئة 1
		فئة 3	.834*	.101	
التغيب عن العمل	فئة 1	فئة 2	.661*	.110	لصالح عاملي الفئة 1
		فئة 3	.783*	.114	لصالح عاملي الفئة 1
تحسين الأداء	فئة 1	فئة 2	.736*	.099	لصالح عاملي الفئة 1
		فئة 3	.756*	.108	لصالح عاملي الفئة 1
العلاقات بين الزملاء لتطوير العمل	فئة 1	فئة 2	.641*	.090	لصالح عاملي الفئة 1
		فئة 3	.715*	.101	لصالح عاملي الفئة 1
الدرجة الكلية	فئة 1	فئة 2	.737*	.066	لصالح عاملي الفئة 1
		فئة 3	.772*	.070	لصالح عاملي الفئة 1

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة والدرجة الكلية تعزى لمتغير الفئة الوظيفية وهي لصالح عاملي الفئة الأولى.

وربما يعود ذلك إلى درجة الثقافة الأعلى لدى الفئة الأولى وقدرتهم على إدارة المشاكل والأعمال الموكلة إليهم بطريقة أفضل من العاملين ذوي المراتب الوظيفية الأقل بالإضافة إلى إدارتهم لعمل مجموعة من العاملين الآخرين مما يسبب لهم ضغطاً إضافياً ومع الزمن يصبح تعاملهم مع ضغط العمل وأدائهم الوظيفي أفضل كنتيجة مباشرة لما مروا به من خبرات. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (خليفات والمطارنة، 2010) ودراسة (حلاوة، 2015) في وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول ضغوط العمل والفئة الوظيفية.

التمويل:

معلومات التمويل: هذا البحث ممول من قبل جامعة دمشق وفق رقم الممول 501100020595.

المراجع:**المراجع العربية:**

1. أبو النصر، مدحت. (2012). الأداء الوظيفي المتميز. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. ابن طالب، سامية. 2018. العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة. مجلة أبعاد اقتصادية. مجلة 8. العدد 1.
3. اسماعيل، حجازي. (2013). تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات. عمان. دار أسامة للنشر والتوزيع.
4. أونيس، عبد المجيد. (2013). مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين. دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان. ط1.
5. الحراحشة، حسين. (2014). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
6. حسن، محمد قدرى. (2015). إدارة الأداء المتميز. مصر: دار الجامعة الجديدة.
7. حسين. سحراء. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي. دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. ع (36).
8. حلاوة، عماد. (2015). غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.
9. حمداوي، وسيلة، مشعلي، بلال. (2016). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة ماي. الجزائر. مديرية النشر الجامعية.
10. حمدي، علي. (2008). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل. دار الفكر الحديث. القاهرة
11. خليفات، عبد الفتاح. المطارنة، شرين. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مج (26). ع (1). مجلة جامعة دمشق.
12. عبد الرؤوف، طارق. (2001). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني. دار مكتباتي في علوم التسيير.
13. عليمات، خالد. (2011). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. دار الخليج. عمان. ط1.
14. عياصرة، معن محمود. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. دار الحامد للنشر والتوزيع.
15. قاجة، كلثوم. (2010). مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية، دراسة استكشافية بمدينة ورقلة. جامعة ورقلة. الجزائر.
16. كعبار، جمال. (2017). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. جامعة جيجل. الجزائر.
17. المحاسنة، ابراهيم محمد. (2005). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان. دار جرير للنشر والتوزيع.
18. المغربي، محمد فاتح. (2018). السلوك التنظيمي. الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي. القاهرة. مصر. ط1.

المراجع الأجنبية:

1. Nekoranec, Jaroslav. & Kmosena, Miroslav.(2015).Stress in the Workplace – Sources, Effects and Coping Strategies, Armed Forces Academy of General M.R. Stefanic Liptovsky Mikulas, Slovakia, No.1(28), p:163-177
2. Ramlee, Norfaizzah.(2015).The influence of Religiosity Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia, Procedia Economics and Finance (35), p:563-573