قضايا سياسية

اسم المقال: ضغط العمل على الام العاملة واثره في الاداء الوظيفي
اسم الكاتب: أ.م.د. سوسن ابراهيم رجب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/1377
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 19:47 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة قضايا سياسية الصادرة عن كلية العلوم السياسية في جامعة النهرين ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

ضغط العمل على الام العاملة واثره في الاداء الوظيفي[▽]

دراسة استطلاعية لآراء عدد من العاملات في المعهد التقني كركوك

Work Pressure on The Working Mother and Its Impact on Job Performance: an Exploratory Study of the Opinions of a Number of Female Workers at the Kirkuk Technical Institute

أ.م. د. سوسن ابراهيم رجب[*]

Dr. Sawsan Ibrahim Rajab

الملخص :

إنَّ النجاح هو هدف المنظمات الأسمى في عصر تزايدت فيه عديد من الضغوط التي ألقت بظلالها الثقيلة على المنظمات التي وضعت في مقدمة أهدافها البقاء، والاستمرار في بيئة متغيرة، ومتجددة، ذات تحديات، ومعضلات، ولمواجهة كل هذا؛ تجتهد المنظمات في إدارة هذه الضغوط التي فرضت قسراً على العاملين وبالصورة التي تؤدِّي إلى استثمار هذه الضغوط في تحسين أداء العاملين، ورفع مستوى كفاءتهم، وزيادة فاعليتهم، وفي الوقت نفسه، يعزِّز ولاءَهم الوظيفي، ويقوِّي انتماءَهم لمنظمتهم، ومن ثَمَّ يضمن تقديم أفضل النتائج. ولتحقيق هذا على المنظمات إدراك حقيقة مهمة تتمثل في الوقت الذي يقضيه العاملون في المنظمة، ضمن بيئة عمل لها شروطها، ومحدداتها، وضوابطها، التي تلزمهم بإنجاز مهمات موكلة إليهم يفترض أن تكون هذه المهمات جزءاً أساسياً في منظومة العمليات المحققة لأهداف المنظمة، وهذا الإلزام بحد نفسه نوع من الضغط الذي يُشعرُ العاملين بالخوف، والقلق، والرهبة الدائمة من عدم الوصول إلى النتائج التي تتوقعها منه إدارته في المنظمة، وتزداد هذه المشاعر مع الضغوط النفسية، والجسدية، والاجتماعية التي تقع على عاتق العاملين وتحديداً الأمهات منهم، لأنَّهنَّ يحملنَ مسؤوليات أسرهنَّ، وعملهنَّ في الوقت نفسه، ممَّا يجعلهنَّ تحت ضغط شديد يأتي جزء منه من ضغط العمل ومتطلباته، والجزء الثاني من ضغط الأسرة، والمجتمع، ومتطلباته التي أصبحت أصعب مع الأزمات، التي يتعرَّض لها المجتمع العراقي والتي تكالبت عليه عديد من الظروف

▽ تاريخ الاستلام : 2022/7/16 ، تاريخ القبول :2022 /8/21 ، تاريخ النشر : 2022/9/30

* الجامعة التقنية الشمالية- المعهد التقني كركوك dr_sawsanibrahimrajab@ntu.edu.iq

والمتغيرات ومنها الأزمة الصحية التي جاءت بسبب جائحة (كورونا) وإفرازاتها التي فرضت تغيُّراً واضحاً وكبيراً في حياة الفرد والمجتمع على حد سواء، والتي تطلب التكييف، والتأقلم معها في سبيل مواصلة حياة كانت بالأساس صعبة، وزادت صعوبة مع هذه الأزمة الصحية غير القابلة للتحكُّم والسيطرة لطبيعتها المختلفة عن الأزمات الصحية المماثلة التي سبقتها والتي مر بها المجتمع العراقي في فترات سابقة، والتي أثَّرت تأثيراً واضحاً ومباشراً في طبيعة أداء العاملات ضمن وظائفهنَّ.

- **الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي.

- **Abstract :**

Success is the supreme goal of organizations in an era in which many pressures have increased that cast a heavy shadow on organizations that put survival and continuity in the forefront of a changing environment, renewable, with challenges, and dilemmas, and to confront all of this, organizations strive to manage these pressures that were forcibly imposed on workers.In a manner that leads to investing these pressures in improving the performance of workers, raising their level of efficiency, and increasing their effectiveness, while at the same time enhancing their job loyalty, and strengthening their affiliation with their organization, thus ensuring the best results. In order to achieve this, organizations must realize an important fact represented in the time that employees spend in the organization, within a work environment that has its conditions, limitations, and controls, which oblige them to accomplish tasks entrusted to them. These tasks are supposed to be an essential part of the system of operations that achieve the goals of the organization, and this obligation in itself is a kind from the pressure that makes workers feel fear, anxiety, and constant dread of not achieving the results that his management expects from him in the organization, and these feelings increase with the

psychological, physical, and social pressures that fall on the workers, especially the mothers among them, as they carry the responsibilities of their families, and their work in the same The time, which makes them under severe pressure, part of it comes from the pressure of work and its requirements, and the second part is from the pressure of the family, society, and its requirements, which have become more difficult with the crises, which Iraqi society is exposed to, and which many circumstances and variables have struggled against, including the health crisis that came due to the corona pandemic and its effects, which imposed a clear and significant change in the life of the individual and society alike, which required adaptation, and adapting to it in order to continue a life that was originally difficult, and the difficulty increased with these conditions. A health crisis that cannot be controlled due to its different nature from the similar health crises that preceded it and that the Iraqi society experienced in previous periods, which clearly and directly affected the nature of the performance of female workers within their jobs.

- **Keywords:** Work stress, Types of work stress, Sources of work stress, Job performance, Job performance elements, Job performance determinants.

المقدمة :

تشكِّل النساء نسبةً كبيرةً من قوة العمل في المنظمات الحكومية، والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني، ويتحملنَ مسؤوليات كبيرة، ويتسنَّمنَ مناصب قيادية ضمن مواقع عملهنَّ، ويُعاملنَ أسوة بأقرانهنَّ من الرجال في هذه المنظمات من حيث القوانين، والإجراءات، وضوابط العمل، ما عدا بعض القوانين التي صِيغت لتتوافق مع وضع المرأة، وتحديداً تلك القوانين التي ترتبط بإجازات الوضع، والأمومة التي تمنح للنساء حصراً، إلا أنَّهنَّ مع هذا يعملنَ وَفْق ضوابط، وقواعد عمل منظماتهنَّ، وينجزنَ ما عليهنَّ من مهام، ويحقِّقنَ ما وضع لهنَّ من أهداف تنظيمية، أسوة بزملائهنَّ من الرجال في ذات موقع عملهنَّ، بغض النظر عن وضعهنَّ الاجتماعي، والمسؤوليات الأسرية التي تقع على عاتق الأمهات منهنَّ

والتي تتطلب منهنَّ تحملت مسؤوليات مضاعفة عن دورهنَّ كأمهات، وزوجات، وموظفات في نفس الوقت، وفي جميع الحالات يُطلب منهنَّ أداء عالي في حياتهنَّ الأسرية، والوظيفية، لا تتداخل فيه أي تأثيرات سلبية، أو مسؤوليات لواحدة من هذه الأدوار في الأخرى، ممَّا يعرض بعضهنَّ لضغوط تفرض عليهنَّ تحمُّل كثير من الأعباء النفسية والجسدية والتي تعرضهنَّ للإنهاك، والاستهلاك لقواهنَّ وهنَّ يجاهدن للظهور بمظهر قوي ولائق في مواقع عملهنَّ، وفي أسرهنَّ، ويؤدينَ ما عليهنَّ من دون تقصير يمكن أن يعرضهنَّ للوم الأسري، والوظيفي، وتحديداً في ظل جائحة (كورونا) وتداعياتها على المنظمات والأسرى العراقية التي فرضت عديداً من القيود والمحددات التي ألزمت الجميع بتعديلات لحياته لكي تتلاءم مع متطلبات الجائحة وآليات التعامل معها.

أهمية البحث :

تنبع أهمية الدراسة من متغيراتها، إذ تعاني الأمهات العاملات من ضغوط كبيرة لا يفصحنَ عنها تحاشياً للوم، والتعليقات المتوقعة من المسؤولين أو من عوائلهنَّ، وعليه تسلط هذه الدراسة الضوء على واقع فعلي للنساء اللاتي يعملنَ تحت الضغط ويقدمنَ أفضل ما لديهنَّ من عطاء، في سبيل النهوض بواقع منظماتهنَّ، وأنفسهنَّ في الوقت نفسه، فضلاً عن الآتي:

1- بيان نوع علاقة الأثر بين الضغوط التي تتعرَّض لهنَّ الأمهات العاملات وأدائهنَّ الوظيفي.

2- تسليط الضوء على شريحة كبيرة وواسعة من المجتمع العراقي وهنَّ النساء اللاتي تحملنَ عبء بناء الدولة العراقية في فترات لم يكن فيها الرجل موجود؛ لأسباب خارجة عن إرادته فكانت هي الأم، والعاملة، والسند للأسرة، والدولة.

3- تقديم مساهمة يسيرة؛ لإثراء المكتبة العلمية بدراسة تشخِّص الضغوط التي تتعرَّض لها الأمهات العاملات في المنظمات التعليمية؛ إذ يدرس الدارس حالة النساء العاملات في المعهد التقني كركوك.

هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعريف بالآتي:

1. الضغوط التي تعاني منها الأمهات العاملات، وتأثيراتها في واقع عملهنَّ الوظيفي.
2. تقديم دراسة تربط هذين البعدين في بيئة العمل العراقية، إذ وَفْقاً لمعلومات الباحثة لم تجرِ دراسة عن ضغوط العمل، وتأثيره في الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك.

مشكلة البحث :

تعاني الأمهات العاملات في المنظمات على اختلاف أنواعها ضغوطاً كثيرة ومتنوعة، بعض من هذه الضغوط أسرية ترتبط بالاعتبارات الاجتماعية، والقيم، وعادات المجتمع، والأخرى منها ضغوط ناتجة عن ظروف العمل، ومتطلباته، وطبيعة عمل كل منظمة وما تفرضه عليهنَّ من التزامات، ومسؤوليات، وأيٍّ كانت مصادر هذه الضغوط نراها تترك آثاراً سلبية فيهنَّ، وفي منظماتهنَّ، ممَّا يؤدّي إلى انخفاض إنتاجيتهنَّ، وتدني أدائهنَّ الوظيفي الذي يُعدُّ معياراً تقاس عليه كفاءتهنَّ، وتقيم به إنجازاتهنَّ، والذي ينعكس بالتأكيد في الأداء الكلي للمنظمة ويخلق أجواءً سلبية، ومناخ من عدم الثقة فيهنَّ لاعتقاد مدراءهنَّ بأنَّهنَّ لا يؤدينَ ما عليهنَّ من عمل ومن ثَمَّ سيكون أداء المنظمة دون المستوى المطلوب، ممَّا يزيد من الإحباط الذي يشعرنَ به؛ لأنَّهنَّ بين حجري الرحى، فهنَّ مطالبات بكثير من الإنجازات على المستوى الشخصي والتنظيمي، ومن ثَمَّ سيعانين بمزيد من الضغوط النفسية والجسدية، وتحديداً مع جائحة (كورونا) ومحدداتها الصحية التي زادت عليهنَّ الضغط، والخوف على أنفسهنَّ وأبنائهنَّ من نقل المرض، أو الإصابة به، وما يترتب عليه من إجراءات ينبغي اتخاذها في مثل هذه الحالات، وعليه تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الآتي:

(هل تعاني الأمهات العاملات من ضغوط يمكن أن تؤثر في أدائهنَّ الوظيفي؟)

فرضية البحث :

يستند البحث إلى فرضية رئيسة مفادها: (توجد علاقة بين الضغط الذي تعاني منه الأمهات في عملهنَّ والمتمثل بـ"ضغوط تتعلق بنوع العمل، وضغوط تتعلق ببيئة العمل، وضغوط شخصية "وأدائهنَّ الوظيفي).

الاطار المنهجي البحث :

لبناء الإطار النظري الذي قدَّم تعريفاً لمتغيرات الدراسة، اعتُمِد على المصادر التي جادت بها المكتبات، وشبكة الإنترنت. وفيما يخص الجانب الميداني صِيغت استبانة تلبّي أهداف الدراسة، وتوفّر البيانات المطلوبة للخروج بنتائج مكنَّتِ الدراسة من تحقيق أهدافها بتقديم مجموعة من الاستنتاجات، وزعت هذه الاستبانة على عينة قصدية ممثلة بالعاملات من الأمهات حصراً في المعهد التقني كركوك، وبلغ مقدار العينة (65) سيدة، يعلمنَ ضمن الوظائف التدريسية، والفنية، والإدارية، حلَّلتُ إجابتهنَّ باعتماد الأدوات الإحصائية المناسبة، وتكنتُ من الوصول إلى نتائج أعطت تصوراً كافياً (وَفق قناعة

الباحثة) عن متغيرات الدراسة، واعتمد مقياس ليكرت الخماسي في قياس إجابات المبحوثات وكان المقياس محدد بالدرجات (5 أتفق تماماً، 4 أتفق، 6 أتفق إلى حدٍّ ما، 2 لا أتفق، 1 لا أتفق تماماً).

اولاً: مفاهيم الدراسة

1. ضغط العمل

أ . ضغوط العمل، المفهوم، المصادر

تتأثر بيئة العمل بالمتغيرات الحاصلة في عموم مجالات الحياة التي تتغير بوتيرة متسارعة، تفرض على الجميع مواكبتها واللحاق بما جرى فيها من تحديث، وتطوير كي تضمن الاندماج والانصهار ضمن مجتمع يلزم الجميع بالتكيف والتأقلم مع كل ما هو جديد، وهذا الاندماج مفروض على جميع العاملين في المنظمات على اختلاف أنواعها؛ لأنَّها جزء من المجتمع الأكبر الذي تنعكس مجرياته في هذه المنظمات، والتي إن أرادت البقاء والاستمرار والنمو التغير وَفْقاً لمعطياته، وهنا لا بدَّ من التنويه إلى أنَّ هذا التجديد والتحديث يعرِّض العاملين إلى ضغوط تنعكس في حياتهم الشخصية، والوظيفية، وقد يواجه بعضهم ظروفاً، وتحديات تتطلب منه بعض التضحيات التي بالتأكيد تكون على حساب صحتهم، وقدرتهم الجسدية، وعلاقاتهم بالآخرين على الصعيد الاجتماعي، والتنظيمي وبعض من هذه الضغوط يمكن أن تؤثر في أداء العاملين ضمن منظماتهم التي تطلب منهم المشاركة بحكم وظائفهم في إنجاز مهام، وأعمال تصب في تحقيق هدف المنظمة واي تدني في مستوى أداء هؤلاء الأفراد يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف من حيث جودتها، وتوقيتاتها، ومن ثَمَّ يمكن أن ينعكس في تقييمهم الوظيفي. إن مثل هذه التحديات والتغيرات تمثل ضغوط يتحملها العاملون في المنظمات ويتطلب منهم إدارتها بالصورة التي تمكنهم من تخفيف تأثيراتها السلبية، والتقليل من امتداها إلى الحد الأدنى الذي لا يعطي صورة غير جيدة عن العاملين، وعن أدائهم في مهماتهم ووظائفهم.

وتعرف ضغوط العمل بأنَّها "حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة، ومحددات، أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة، ومهمة"[1]، كما عرفت بأنَّها "فعل، أو موقف لا يتلاءم فيه الفرد مع وظيفته، أو متطلبات أدائها مما يولد تأثيرات داخلية ينعدم فيها

[1]. ماجدة عطية، سلوك المنظمة، دار الشرق، لبنان، 2003، ص: 371

التوازن النفسي، والجسدي لدى الفرد"[1]، وعرفت بأنَّها "حالة ناتجة عن تفاعل الأفراد مع وظائفهم، تحدث تغييرات داخلية تحرفهم عن أدائهم المطلوب"[2]، كما عرفت بأنَّها "التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، وتؤدّي إلى ظهور حالة وجدانيّة سيِئة، مثل: القلق والتوتر"[3].

تتنوع ضغوط العمل وَفْق مصادرها، فبعض من هذه الضغوط ناتجة من بيئة العمل، وبعضهم الآخر ناتج عن الحياة الشخصية للأفراد العاملين، وهناك ضغوط مجتمعية عامة تفرض قيودها على الأفراد والمنظمات في آنٍ وأحد، ويمكن بيان هذه المصادر وَفْقاً للآتي:

– ضغوط تتعلق بنوع العمل

تتسم بعض الوظائف بطبيعتها التكوينية بوجود ضغوط عالية على عامليها، إذ إنَّ مثل هذه الوظائف لا تتم ولا تكتمل إلا تحت الضغط العالي، فبعض منها تؤدَّى ضمن بيئات تتسم بخطورة عالية، أو تتطلب اتخاذ قرارات موقعيه مصيرية، أو أنَّ بيئة العمل بنفسها تكون غير آمنة؛ ممَّا يجعلها وظائف غير نمطية متغيرة، وديناميكية، تتطلب حضور واستجابة سريعة من العاملين، كما أنَّها تستهلك جهودها نفسية وجسدية عالية من العاملين كي تضمن أدائها على الوجه الأكمل.[4]

ويرى (**Nelson & Quick**, 2002) أنَّ بعض الوظائف مسؤوليات ذات أعباء تفرض على العاملين فيها العمل تحت الضغط المستمر، ومثل هذه الوظائف تُملك عامليها صلاحيات واسعة تجعلهم حذرين وحريصين في استخدام صلاحياتهم ضمن العمل لأنَّهنَّ سيكونون تحت المراقبة، والمتابعة

---

[1]. Ivancevich G., & paske, Kono D., (2006), Organization Behaviour Stretcher and process, Mc Graw Hill companies. Twelfth ed. North America, pp: 198-199, pp: 199.

2 .Nilufar Ahsan &, Zaini Abdullah & Yong, David & Shah Alam, Syed, A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study, European Journal of Social Sciences – Volume 8, Number 1, 2009 , pp: 122

[3]. عبد الفتاح خليفات و شيرين المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العددان:1-2، المجلد: 26، 2010، ص: 603.

[4] . Sidhu, A. K., Singh, H., Virdi, S. S., & Kumar, R. , Job stress and its impact on health of employees: a study among officers and supervisors. Journal of Management Development, 2020., pp: 139.

المستمرة لضمان حسن استخدامهم لصلاحياتهم الواسعة ضمن نطاق العمل، فضلاً عن المتابعة المستمرة للتحقق من مدى الإنجاز، وبلوغ المرامي والأهداف[1].

– ضغوط تتعلق ببيئة العمل

تحدد ضغوط بيئة العمل بمجموعة من العوامل التي تجعل بيئة العمل صعبة ومعقدة، واحيانا مقيدة للإبداع والابتكار الذي ينشده العاملين في المنظمة لأنَّه أحد الأدوات التي تمكنهم من التميز بالأداء، وتصنف هذه الضغوط وَفْقاً للآتي:[2]

– صراع الأدوار: إذ يمكن أن يتعرض العاملون في العمل وضمن بيئة المنظمة الداخلية نوع من الخذلان نتيجة عدم تطابق وظائفهم المطلوب منهم إنجازها مع متطلبات هذه الوظائف، فضلاً عن عدم تطابق هذ المتطلبات مع البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة ممَّا يضعهم تحت الضغط الشديد والذي يمكن تلمسه بوضوح عن طريق الأداء اليومي، والتفاعل داخل المنظمة.

– غموض الدور: عدم فهم ومعرفة الأفراد بماهية واجباتهم، ومسؤولياتهم، وصلاحياتهم يضعهم في حيرة من أمرهم حول تحدي المطلوب إنجازه منهم، وبهذا لا يكون لديهم هدف محدد، ومقياس ثابت يقيس الأداء.

– عبئ العمل: تحميل الأفراد بما لا يطيقونه من مهام، ولفترات زمنية غير محددة يضعهم تحت الضغط الشديد وتحديدا عندما تكثف عليهم المهام، وتحدد بأوقات قصيرة للإنجاز، مع معايير عالية للأداء تحملهم ما لا يطيقونه في أوقات كثيرة. كما أن الأمر العكسي عند عدم تكليف العاملين وتهميشهم، وتكليفهم بمهام لا تتوافق مع مستوياتهم الوظيفية يشعرهم بضغوط نفسية عالية تصل أحياناً إلى حد الشعور بالإذلال، والامتهان.

– الأجور والمكافئات: أحد أهم مصادر الضغط التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر في الأداء الوظيفي، فالأجور والمكافئات سلاح ذي حدين أن تم استخدامها بشكل جيد تولد ضغطا إيجابياً يحفز العاملين على تقديم الأفضل، أما أن تم استخدامها سلبيا كان يتم اعتماد التحفيز السلبي، والترهيب في العمل، أو مكافئة

---

[1]. Nelson, Debra L. And quick, James Campbell, Understanding Organizational Behaviour: A Multimedia Approach. Cincinnati: South Western, 2002, p: 442.

[2] . سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس، 2013، ص: 213.

من لا يستحق فإنَّها تضع العاملين تحت الضغوط السلبية التي تنفرهم عن إنجاز ما يطلب منهم وبالتاي ينعكس في الأداء الكلي للمنظمة.

– ضغوط شخصية

واحدة من مصادر الضغط التي يتحملها العاملون هي ضغوط ناتجة من انفسهم والتي يمكن تصنيفها إلى الآتي :[1]

– ضغوط خارجية: وهي مجموعة العوامل، والظروف، والأحداث، والتجارب، والمشكلات، والأزمات التي يتعرض لها الفرد في حياته الشخصية، والعائلية والتي ولدت لديه حالة من التوتر، والانفعال، والقلق الدائم والتي تنعكس في بيئة عمله، وتشعره بالضغط الدائم.

– ضغوط داخلية: تنشا هذه الضغوط داخل الفرد، وتحدد تبعا لطريقة تفكيره، ورؤيته للأمور، وتحليله، وطموحاته، وتوقعاته المستقبلية، وسعيه نحو آماله التي يرغب ببلوغها، وطرائق بلوغ هذه الآمال، كما أن شخصية وأسلوب حياة الأفراد تنعكس في طريقة تفهمهم للحياة بالإنسان التشاؤمي يرى الحياة على المستويين الشخصي والمهنَّي سلبية لا تلبي طموحاته، وفيها كثير من الفجوات، والنواقص، التي تعرقله في مسيرته، أما الإيجابي التفاؤلي فهو على النقيض منه حيث يرى الأمور بصورة إيجابية وفي كل منها فرصة للتجديد والتغير والتطور، وكلاهما قد يعاني من الضغوط الأول لفرط سلبيته، والثاني لفرط إيجابيته.

ب . آثار ضغوط العمل، وآليات مواجهتها

المتعارف على أن لضغوط العمل آثاراً سلبية يمكن بيانها في سلوك العاملين ونتائج أعمالهم، إلا أن هناك آثاراً إيجابية لضغوط العملية والتي إن لم تكن موجود في الحياة الوظيفية لتحولت الوظيفة إلى روتين ممل، لا إبداع فيه، ولبيان هذه الآثار سنتطرق إلى التعريف بنوعي ضغوط العمل الإيجابية منها والسلبية وَفْقاً للآتي:

– الآثار الإيجابية لضغوط العمل

ضغوط يعتمدها المدراء لتحفيز العاملين على الحفاظ على أدائهم الحالي، أو الارتقاء به نحو مستويات أفضل، ويمكن تلمس هذه الآثار وَفْقاً للآتي: [1] [2]

[1] .عيسى ابراهيم المعشر، اثر ضغط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الادارية والمالية، 2009، ص: 22– 23.

- الاستقرار الوظيفي الناتج عن الأمان، والثقة، والرضى.
- التميز، والإبداع، والابتكار والسعي لتحقيق الأهداف وتقديم أفكار إيجابية ترتقي بالأداء نحو الأفضل.
- تشخيص مسببات المشكلات وتوفير الحلول الناجعة لها.
- اكتشاف القدرات والمواهب المتميزة وتوظيفها لخدمة العمل.
- بناء علاقات متينة رسمية وغير رسمية ضمن المنظمة وتوجيهها للعمل بروح الفريق المتعاون.
- بناء وتعزيز دافعية العاملين نحو الإنجاز الذاتي والتنظيمي.
- الآثار السلبية لضغوط العمل

لضغوط العمل آثارها السلبية في الأفراد والمنظمات على حد سواء، إذ يمكن أن تؤدي هذه الضغوط إلى نتائج وخيمة على المستويين الفردي والجامعي، ومن ثَمَّ تنعكس في الأداء الكلي للمنظمة، وتتمثل الضغوط السلبية بالآتي: [3] [4]

- ارتفاع معدل دوران العمل، والتغيب، والإجازات غير المبررة، نتيجة القلق، والتوتر النفسي، وعدم الإحساس بالأمان، والرهاب.
- العنف اللفظي، ومشاعر الكره، وعدم التعاون، والإحجام عن المساعدة، والتفرد بالأداء، والانزواء.
- اللامبالاة، وانتهاك القوانين والأنظمة، وعدم الطاعة، ومخالفة ضوابط وإجراءات العمل.
- ضعف الأداء، وعدم الإنجاز والاستجابة، والتسويف، والتهرب، والتمارض.
- الصراعات الشخصية، والتكتلات السلبية، والتهجم وعدم الطاعة.
- الأمراض النفسية، والجسدية، نتيجة التوتر المستمر، والتأهب للسوء دائما.
- النظرة السلبية والسوداوية تجاه المنظمة والعاملين من دون تحديد.

---

[1] . عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2005، ص: 600.

[2] . فاروق عيده قلية و محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر، عمان، الاردن ، 2005، ص: 112.

[3]. Zafer Adiguzel & , Irem Kucukoglu, Examining of The Effects of Employees on Work Stress, Role Conflict and Job Insecurity on Organizational Culture, International Journal of Economics and Management Vol. 1 Issue (4), 2019, pp:38.

[4]. Dhuha Youssef Wazqar, Oncology nurses' Perceptions of Work Stress and its Sources in A University–Teaching Hospital: A Qualitative Study, Nursing Open published by John Wiley & Sons Ltd , 2019, pp: 100.

– الإفراط في التدخين، والأكل أو انعدامه، مع التدخين.

وتأسيساً على ما تقدم نرى أن لضغوط العمل آثار إيجابية ينبغي على إدارة المنظمات توظيفها للارتقاء بالعاملين لأنَّهم أداة المنظمة للارتقاء ومن دونهم لن تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها والنمو والتطور. وعلى إدارة المنظمة ألَّا تغفلَ الضغوط السلبية وتعمل على معالجتها لآثارها الخطرة التي يمكن أن تكون سبب في إنفاض الأداء ومن ثَمَّ تدهور الوضع العام للمنظمة الذي يجعلها منظمة طاردة للموارد البشرية من ثَمَّ يمكن أن تسير هذه المنظمات في طريق الانحلال وعدم البقاء لعدم قدرتها على توفير الظروف المحفزة للتقدم والتطور، وهنا لا بدَّ أن تضع إدارة المنظمات آليات لمواجهة ضغوط العمل ومعالجتها للخروج من مازق يمكن أن تعرقل عملها، وتكون هذه الاستراتيجيات آليات تعتمدها لموجهة الضغوط والتي يمكن أن تكون منفذ لتخفيفها، وتتمثل هذه الآليات بالآتي: [1] [2] [3]

– تطوير نظم الاختيار والتعيين المعتمدة عند اختيار الأفراد للعمل كي تشمل ليس فقط القدرة على أداء العمل بكفاءة، وتحمل المسؤولية، والعمل تحت ضغوط العمل المتوقع حدوثها.

– بناء برامج داعمة للعاملين جسدياً، وصحياً، ونفسياً مدعمة الأخصائيين المحترفين في هذه المجالات لتقديم الدعم والإسناد عند الحاجة.

– منظومة الحوافز، وتقييم الأداء العادلة تقلص الضغوط وتحولها إلى دوافع للإنجاز بأداء عالي، مع ضمان تحقيق الأهداف بأفضل ما يمكن.

– الأنشطة الاجتماعية، والترفيهية، والبدنية التي تعزز العلاقات غير الرسمية وروابط المعرفة الشخصية بين العاملين، فضلاً عن دورها الداعم في بناء جسور التفاهمات، وكسر الحواجز والجمود في العمل.

– منظومة اتصالات فاعلة تربط إدارة المنظمة بالعاملين وتمكنها من التعرف الحقيقي على ماهية مشكلات هؤلاء العاملين، وظروفهم، ومدى تأثيرها في العمل، فضلاً عن فسح المجال للعاملين لتقديم المقترحات التطويرية التي يمكن أن تعزز من الأداء الكلي للمنظمة وترتقي به نحو الأفضل.

---

[1]. سحراء انور حسين ، المرجع السابق، ص: 214 – 215

[2]14. حرايرية، عتيقة، (2019)، استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية كمدخل لتفعيل الإدارة المدرسية الحديثة – قراءة تحليلية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي العدد 30 ،جوان، ص: 37 – 38.

[3] . زهية عابي، مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالتقدم الوظيفي لدى موظفات الجامعة: دراسة ميدانية بكلية العموم الإنسانية، والاجتماعية بالمسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2020، ص: 32 – 33.

– الدعم المعنوي وتعزيز الروح المعنوية والسعي الحثيث لتقديم المساعدة أين ما تم الاحتياج إليها من قبل العاملين، ولأي سبب كان دون التقيد بشرط للحصول على هذا الدعم والإسناد.

– تحليل الأدوار المطلوبة من كل فرد في المنظمة مع بيان الضغوط التي يمكن أن يتعرضوا لها وكيفية التعامل معها.

– تحديد الأهداف التي ترغب إدارة المنظمة تحقيقها، وبيان كيفية بلوغها، مع بيانات تفصيلية عن خطة العمل، والأفراد المسؤولين الذين سيتعاملون مع العاملين من حيث الإشراف والمتابعة، والكيفية التي ستعتمدها إدارة المنظمة في تقييم العاملين بناء على هذه الأهداف.

– تحديد المسار الوظيفي للعاملين، وكيف يطور هؤلاء العاملين من انفسهم في المنظمة، والترقي ضمن الخط الوظيفي.

– بناء برامج لتمكين العاملين وتطوير مهاراتهم وبصورة دورية.

– إعادة تصميم العمل، عن طريق تصميم الوظائف بالصورة التي تثري العمل، وتمنع مسببات المشكلات، وتعطي وضوحاً للوظيفة، وفهماً تاماً لما مطلوب إنجازه في العمل.

– تحليل الوظائف، وبيان نقاط تقاربها، وتشابكها، وتداخلها مع كل وظيفة في المنظمة، واحتمالية حدوث الضغوط، وآليات المعالجة الفورية إن حدثت.

– اعتماد التقنية الحديثة والتي تتفق وحاجة المنظمة وطبيعة عملها لتخفيف أعباء العمل، وإنجاز الوظائف بأيسر الطرائق وأسهلها.

– القضاء على مسببات الضوضاء، والإرباك في العمل الناتجة عن الأصوات العالية، والإضاءة غير المناسبة، والاكتظاظ في موقع العمل، وعدم التنظيم والترتيب الجيد، والتي يمكن أن تؤثر في تركيز العاملين وتسبب لهم ضغوط عالية

2. الأداء الوظيفي

أ . مفهوم الأداء الوظيفي، وأهميته

نال الأداء الوظيفي نصيبه من الاهتمام من حيث الدراسة والدراسة لما له من أهمية في البيئة التنظيمية، والمجتمعية، وعلى مستوى إدارة المنظمات، وإدارة الموارد البشرية، وقدَّمت له عديداً من التعريفات التي سعت إلى بيان ماهية الأداء الوظيفي، وتفسيره بشكل واضح للمنظمات والعاملين فيها، كي يقدم الجميع أداءً متميزا يرتقي بالمنظمات وعامليها إلى مستويات أفضل.

عرف الأداء الوظيفي بأنَّه "درجة تحقيق، وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق، أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس، وتداخل بين الأداء، والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"[1]، وعرف بأنَّه "محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات، والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة"[2]، كما عرف بأنَّه "كيفية تنفيذ الفرد المهمات، والواجبات، والمسؤوليات المرتبطة بوظيفة معينة، وهذا يعني أن هناك مستوى أداء وظيفي تتوقعه المنظمة من موظفيها أثناء أدائهم لمهامهم"[3]، وعرف بأنَّه "القيمة التنظيمية المتوقعة لسلوكيات العاملين المتعلقة بالعمل المطلوب إنجازه" [4]

وللأداء الوظيفي أهميته الواضحة لمنظمات الأعمال، والتي يمكن تحديدها بالآتي:[5]

- الأداء ناتج المنظمة النهائي لمحصلة جميع أنشطتها، وعملياتها.
- يعطي الأداء المتميز المنظمة الاستقرار، والثبات، والعمر الأطول.
- الأداء المكون الرئيس لعملية إنتاج، ووصول المنتجات إلى الأسواق.
- الأداء هو الجزء الحي المرتبط بالنشاط الإنساني، والذب يدير العمليات، ويحقق الأهداف.
- يقاس الربح عن طريق الأداء، إذ عن طريق تفعيل إنتاجية العاملين، مع الحفاظ على التوازن بين اعلى جودة ممكنة، واقل كلفة ممكنة، واكبر ربح ممكن تصل المنظمات إلى أهدافها المخططة لها.

ب . عناصر الأداء الوظيفي

للأداء عناصره التي لا يمكن أن يكون فاعلا للمنظمة من دونها، وهذه العناصر تتمثل بالآتي: [1]

---

[1] . راوية حسين، إدارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر ، 2001، ص: 2.

[2]. فيصل البراهيم بن فهد محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوى أدائهم: دراسة مسحية على الموظفين في مجلس الشورى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية ، 2008 ، ص: 38.

[3] . Oyewole, Godwin Olusegun & Popoola, Sunday Olanrewaju, Effects of Psy ects of Psycho-Social F cho-Social Factors on Job P ors on Job Performance of Libr formance of Library Personnel in Federal Colleges of Education in Nigeria, Library Philosophy and Practice (e-journal), 2013,. 872, pp: 3.

[4] . Yusoff, R. B. M., Ali, M. A & Khan, A., Assessing Reliability and Validity of Job Performance Scale among University Teachers, Journal of Basic and Applied Scientific Research, 4(1), 2014. pp:35.

[5] . بلقاسم بن العايب و مصطفى بجقينة، اثر العوامل البيئية التنظيمية الداخلية على الأداء الوظيفي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد: 2، العدد: 2،2017، ص: 249 – 278.

– نوع الوظيفة الذي ينبغي إنجازه، والأدوار المرتبطة به، وعلاقتها بالوظائف الأخرى في المنظمة.

– ثبات، وتغير الأنشطة المرتبطة بكل نوع من الوظائف في المنظمة، .

– التوجه الريادي للمنظمة ومدى ترابط وظائف المنظمة معه.

– نوع، وحجم المسؤوليات المرتبطة بكل وظيفة تؤدى من قبل العاملين في المنظمة.

– أدوار العاملين، وتوقعات المنظمة عما يمكن أن يقدمه العاملين.

– السمات الشخصية للعاملين، ومدى توافقها مع كل مهمة، ودور في المنظمة.

– السلوك الفعال، والملائم مع كل وظيفة، أو مهمة أو دور يكلف به العاملين، وماهية الضغوط التي قد يتعرض لها المكلفين بالعمل، وآليات التعامل معها.

– الوقت المخصص لا نجاز كل وظيفة، أو مهمة، أو دور، ومدى تداخل هذا الوقت مع التوقيتات المحددة للمهام الأخرى في المنظمة.

ت . محددات الأداء الوظيفي، وطرق تحسينه

يمكن تفسير الأداء على أنه عمل يمكن أن يحققه شخص أو مجموعة من الأشخاص داخل المنظمة، وَفْقاً لسلطة ومسؤولية كل منهم، من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وَفْقاً للأنظمة، واللوائح، والقوانين، وسياسات العمل المعتمدة والتي لا يمكن انتهاكها بموجب القوانين، والأعراف المعتمدة كمقياس للعمل في المنظمة، وعليه الأداء ما هو إلا سلوك إنساني يقوم بع العاملون في المنظمة، والمحكومون بعديدٍ من الإجراءات الضابطة لتصرفاتهم التي ينبغي أن توجه لتحقيق مرامي المنظمة وغاياتها، ممَّا يجعل المنظمة وعامليها أمام علاقة تتفاعل فيها عديد من المكونات والتي إن أرادت إدارة المنظمة منها نتائج إيجابية عليها الموازنة بين هذه المكونات، وضبط معاييرها لضمان الحصول على أفضل النتائج التي تخدم غاياتها التي وضعتها مسبقا ضمن رؤيتها، ورسالتها، وترجمتها إلى أهداف ترغب تحقيقها واقعاً، وتتمثل هذه المكونات بالآتي:[2]

[1] . Oyewole, Godwin Olusegun & Popoola, Sunday Olanrewaju, ibid, pp: 7 – 8.

[2] . Larsen Barasa & April Gunawan & Bambang Sumali, , Determinants of Job Satisfaction and it's Implication on Employee Performance of Port Enterprises in DKI Jakarta, International Review of Management and Marketing, 2018, 8(5), pp: 43 -44.

– الرضا الوظيفي: من أهم عوامل الحصول على نتيجة العمل المثلى، إذ عندما يشعر العاملون بالرضا عن عملهم، يقدمون أفضل ما لديهم من مهارات، وقدرات، وقابليات يمكن أن تخدم عملهم وتخرجه على الوجه الأكمل.

– فرص التحسين الوظيفي: أحد الدوافع المهمة التي تحفز العاملين وتدفعهم نحو إنجاز مهماتهم المناطة لهم في المنظمة.

– الدافعية للعمل: تمثل الدافعية القدرة، والقوة الموجودة داخل الشخص، والتي تشجع سلوكه على اتخاذ الإجراءات المناسبة، والصحيحة لتنفيذ ما أنيط إليه من عمل.

– الثقافة التنظيمية: أداة تترجم قيم، ومعتقدات، وافتراضات، وقواعد عمل المنظمة التي تم بنائها، واعتمادها منهجا، وأسلوبا في العمل، والتي ينبغي على جميع العاملين اعتمادها، واتباعها في العمل، بل وتعتبر قواعد تنظم السلوك المقبول للعمل في المنظمة يطبقها، ويلتزم بها الجميع.

– دعم الإدارة العليا: الإدارة العليا بما تقدمه من دعم، واهتمام، ورعاية يسهم في تعظيم إنجازات العاملين مهما كانت ما توصلوا إليه من نتائج، فضلاً على تحفيز الإدارة العليا على الإبداع، والابتكار الذي يسهم في تنمية المنظمة، وبلوغ أهدافها بأساليب وطرق لم تكن قد وضعتها في اعتباراتها بل ظهرت عن طريق المبدعين الذين يسعون عن طريق أدوارهم إلى إنجاز مهماتهم بشكل أفضل ووَفْقاً للنتائج التي ترجوها منهم إدارة المنظمة، وهنا ينبغي الإشارة إلى أن الدعم لا يكون في المنظمة، وأثناء العمل فقد بل ينبغي أن يوجه لما يتعرض له العاملين في بيئتهم الاجتماعية التي يعيشون فيها وينقلون لها ومنها ثقافات، وأفكار، وآراء يمكن أن تكون ذات قيمة للمنظمة ضمن محيطها الاجتماعي الأوسع.

– الكفاءة، والقدرة على العمل: كفاءة العاملين وقدرتهم على العمل واحدة من المقاييس التي تحدد الأداء الوظيفي، إذ تمثل القدرات، والمهارات الفردية التي تتواجد لدى العاملين والتي يمكن ملاحظتها عن طريق شخصيتهم، وجَلدهم وقدرتهم على تحمل الصعاب، وصبرهم على ضغوط العمل، وبراعتهم، وتواصلهم مع الآخرين، وفهمهم، واستيعابهم للعمل ومتطلباته، واي مهارات وقدرات يمكن توظيفها لتحسين أدائهم.

أمَّا عن آليات تحسين الأداء الوظيفي، فإنَّ التحسين والتطوير والتحديث يتطلب توافر مجموعة من العوامل التي يجب أن تأخذها إدارة المنظمة بنظر الاعتبار لتفعيل أداء عامليها الوظيفي، وتحقيق المكاسب المرجوة من وجودهم، وعملهم في المنظمة، وهذه الآليات يمكن بيانها بالآتي:[1]

[1]. Shabir Ahmad Bhat & Anoop Beri, Development and Validation of Teachers Perceived Job Performance Scale (TPJP) in Higher Education. Man in India, 96(4), 2016, pp: 936 – 937.

– تحديد ديناميكية واضحة، مفهومة، مرنة مع إعطاء بعض الحرية ضمن حدود مقبولة وَفْق المفهوم المناسب للأداء الوظيفي في المنظمة.

– بناء القيمة التنظيمية المحددة للسلوك الوظيفي واعتمادها منهجا للأداء العام في المنظمة.

– اعتماد المؤثرات، والحوافز الإيجابية الدافعة نحو التميز في الأداء الوظيفي وتشجيعها.

– قياس الإنجازات المتميزة في الأداء الوظيفي ورصدها، واعتمادها معياراً يقتدي به العاملين، وبالمقابل تشخيص التلكؤ ومعالجته.

– تحديد معايير بيئة عمل صحية، محفزة، مشجعة للأداء الوظيفي الإيجابي.

وتأسيساً على ما تقدَّم نرى بأنَّ الأداء الوظيفي ما هو إلا مجموعة سلوكيات العاملين المتعلقة بمهام، وأدوار، ووظائف تسند اليهم، ترتبط بأهداف المنظمة التي يعمل الجميع على تحقيقها من أنَّه أحد أفراد هذه المنظمة، ويتأثر هذا الأداء بمجموعة عوامل تدفع البعض منها نحو تقديم الأفضل، وإنجاز المرجو وبلوغ الغايات، والأخرى منها تعيق، أو تحول دونه، وعلى المنظمة وإدارتها توظيف العوامل التي تراها إيجابية دافع للأداء، فضلاً عن ضرورة معالجة المعيقات التي تؤخر أو تسهم بخروج الأداء الوظيفي بشكل لا ترتضيه إدارة المنظمة ولا يتناغم مع رؤيتها ورسالتها التي تسعى إلى إثباتها في البيئة عن طريق ما تحققه من أهداف، وما ترجوه من غايات ومرامي.

ثانياً : مناقشة نتائج التحليل الإحصائي، واختبار فرضية الدراسة

1. مجتمع الدراسة وعينتها

أول مؤسسة تعليم عالي علمية أنشئت في محافظة كركوك، حيث أنشئ المعهد في العام (1976) ليشارك المؤسسات العلمية في تخريج كفاءات تقنية، حرفية، وسطى، تخصصية، ويضم المعهد (16) قسما علميا في التخصصات الهنَّدسية، الإدارية، الطبية الفنون التطبيقية والزراعية، كما ويعمل فيه كفاءات بشرية متخصصة، إذ يوجد في المعهد وضمن موارده البشرية (112) تدريسيا، و (378) فنيا، و (41) إداريا، يساهمون في تدريس وتدريب (3736) طالبا للدراسات الصباحية، و (736) طالبا في الدراسات المسائية، ويضم المعهد عددا من القاعات الدراسية، والمختبرات، والورش، والمعامل، فضلاً عن المرافق الخدمية الساندة المختلفة.

ويتكون الهيكل التنظيمي للمعهد من مستويات تنظيمية عديدة، تأتي في قمة الهرم التنظيمي مجلس المعهد والذي يضم عميد المعهد ومعاونيه، ورؤساء الأقسام العلمية فيه، كما يضم الهيكل التنظيمي ضمن مستوياته التنفيذية (الوسطى، والدنيا) عددا من الشعب، والوحدات الإدارية، والفنية،

والعلمية التي تقدم خدماتها للعاملين في المعهد وطلبته، ويعمل في هذه الوحدات والشعب عدد من موارد المعهد البشرية المتخصصة والتي تتفق تخصصاتهم مع تخصص موقع عملهم الدقيق.

أما عن عينة الدراسة فتم اعتماد العاملات في المعهد التقني كركوك في مختلف مستوياته التنظيمية، والعلمية من (تدريسيات، فنيات، إداريات) لبيان مدى تأثر أدائهنَّ الوظيفي بضغوط العمل، إذ بلغ عددهنَّ (102) امرأة بين تدريسية، وفنية، وإدارية، منهنَّ (80) امرأة متزوجة، وبلغ عدد الأمهات منهنَّ (65) أم عاملة، وزعت عليهنَّ استمارات الاستبانة، واستردت بالكامل وتم تحليها إحصائياً وكانت نتائجها أساسا لبلوغ الاستنتاجات وتقديم المقترحات

2. وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

سيتم في هذه الفقرة تقديم وصف، وتشخيص لبعدي الدراسة (ضغوط العمل، والأداء الوظيفي)، عن طريق تحليل إجابة الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك، على الأسئلة المحددة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، والتي حللت باعتماد الأدوات الإحصائية، التي مكنت من تفسير إجابتهنَّ، والوصول إلى نتائج تحقق أهداف الدراسة، وتم اعتماد الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية في عملية الوصف والتشخيص.

أ- وصف ضغوط العمل، وتشخيصها

- ضغوط تتعلق بنوع العمل

يشير الجدول (1) إلى الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك من اللواتي شاركن في ملئ الاستبانة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لهذا المقياس قد بلغ (3.63)، بانحراف معياري مقداره (1.25)، والذي يبين توافق إجابات المستبينات إيجاباً حول فقرات هذا المقياس، وجاءت الفقرة (اشعر بإنهاك شديد وتعب جسدي عالٍ يومياً أثناء العمل وبعده)، بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية، بوسط حسابي مقداره (4.14)، وبانحراف معياري (1.03)، والذي يظهر توافق الإجابات حول مقدار الإجهاد العالي الذي يشعرن به نتيجة لأنَّهنَّ موظفات، وأمهات عاملات يلزمهنَّ عملهنَّ تحمل جهود وظيفية، وعائلية عالية.

جدول (1) وصف مقياس ضغوط العمل وتشخيصها

ت	المقاييس	الوسط	الانحراف	درجة

	أولاً: ضغوط تتعلق بنوع العمل	الحسابي	المعيار	الأهمية
1	تستنزف مهماتي الوظيفية كما كبيرا من طاقتي النفسية والعصبية، وتحديدا في ظل وجود مرض (كورونا).	4.01	1.14	2
2	اشعر بإنهاك شديد وتعب جسدي عالي يوميا أثناء، العمل وبعد.	4.14	1.03	1
3	لا امتلك الصلاحيات الكافية التي تعطيني الحرية في إنجاز مهماتي بالأسلوب الذي أراه مناسباً في ظل أزمة (كورونا) .	3.85	1.20	3
4	تتحمل وظيفتي أخطار عالية تفرض عليا الحرص، والحذر الدائم، والمرهق، مع الخوف المرافق من العدوى.	3.34	1.50	5
5	اشعر بأنَّني مراقبة، ومتابعة بشكل مباشر أو غير مباشر أثناء عملي.	3.30	1.59	6
6	مع وجود مرض (كورونا) في المجتمع توفر إدارة المعهد أدوات تسهم في إنجاز العمل بأسلوب مبسط.	3.05	1.18	7
7	يتقبل مديري مقترحاتي التي أراها مناسبة لتطوير العمل بما يتفق مع التحديات الصحية.	3.75	1.14	4
	المعدل العام	3.63	1.25	
	ثانياً: ضغوط تتعلق ببيئة العمل	الوسط الحسابي	الانحراف المعيار	درجة الأهمية
8	اشعر بالخذلان لعدم تقدير جهودي في العمل .	4.52	0.81	2
9	واجباتي محددة ضمن وظيفتي فقط، ولا ترتبط بالمتغيرات الصحية العامة.	4.21	0.91	4
10	على الرغم من الخوف من العدوى لا يبين مسؤولي الأعلى رضاه عن عملي مما يجعلني تحت ضغط نفسي شديد يشعرني بالقصور في عملي.	4.40	0.56	3

11	أتحمل أعباءً أعلى مما تفرضه عليا وظيفتي في العمل اليومي.	3.47	1.46	6
12	لا احصل على مكافئات، وحوافز مادية أو معنوية تكافئ جهودي في العمل.	4.90	0.49	1
13	توجد برامج ترفيهية (سفرات، احتفالات...) في عملي تخفف ضغوط العمل اليومي.	2.49	1.80	7
14	أجبر على تفسير التلكؤ الحاصل في عملي حتى وان كان خارج إرادتي.	3.86	1.04	5
	المعدل العام	3.97	1.01	
	ثالثاً: ضغوط شخصية	الوسط الحسابي	الانحراف المعيار	درجة الأهمية
15	تلزمني وظيفتي بعزل مشاعري الشخصية وظروفي العائلية (حتى وان كانت لدينا إصابات ب(كورونا) في العائلة) عن العمل.	4.01	0.73	1
16	تسهم ضغوط العمل مع ضغوط العائلة، والبيئة الصحية العامة بإجهادي بشكل كبير.	3.92	1.19	3
17	طموحي الوظيفي محدد فقط بإنجاز مهماتي الوظيفية.	3.70	1.23	5
18	أرى فرصة للتجديد، والتغير في وظيفتي على الرغم من الصعوبات في العمل والعائلة.	1.19	1.23	7
19	على الرغم من المخاطر الصحية العامة زملائي في العمل يضيفون لي طاقة إيجابية.	4.00	0.67	2
20	يساعد مديري المباشر في حلحلة بعض من مشكلاتي العائلية.	2.82	1.69	6
21	أحصل على إجازات كافية تسندني في معالجة بعض متطلباتي العائلية، والشخصي.	3.77	1.21	4
	المعدل العام	3.34	1.13	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية.

– ضغوط تتعلق ببيئة العمل

تفسر نتائج الجدول (1) إجابات الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك حول الضغوط المرافقة لبيئة العمل، والتي تحملهنَّ المزيد من الأعباء الجسدية، والنفسية، والعصبية، كون البعض من هذه الضغوط مستديمة، ومرافقة للوظيفة، فضلاً عن آثارها الجانبية مرافقة للفرد العامل ويكون لها انعكاسات على العائلة حتى وان كانت بشكل غير مباشر. وجاءت الإجابات العامة لهذه الفقرة متوافقة بين الأمهات العاملات إذ بلغ الوسط الحسابي العام (3.97)، وبانحراف معياري مقداره (1.01)، وجاءت الفقرة (لا احصل على مكافئات، وحوافز مادية أو معنوية تكافئ جهودي في العمل) أولاً ضمن ترتيب الأهمية بوسط حسابي مقداره (4.90)، وبانحراف معياري (0.49)، والذي يؤكد التأثيرات السلبية التي يمكن أن تحدثها عملية حجب، أو تقنين منح الحوافز المادية والمعنوية في أداء العاملين، وضرورة استخدامه أداة فاعلة في تحفيز العاملين.

– ضغوط شخصية

بناءً على مخرجات الجدول (1)، نلاحظ بأنَّ الوسط الحسابي العام قد بلغ (3.34)، وبانحراف معياري مقداره (1.13)، ممَّا يؤكد اتفاق عينة الدراسة على مدى تعرضهنَّ لضغوط شخصية عن طريق دورهنَّ كأمهات، وانعكاس هذه الضغوط على قدرتهنَّ الجسدية والنفسية، ممَّا يتطلب منهنَّ التحمل، والصبر، والجلد على مثل هذه الضغوط لتقديم أداء جيد في العمل، وجاءت الفقرة (تلزمني وظيفتي بعزل مشاعري الشخصية وظروفي العائلية (حتى وان كانت لدينا إصابات ب(كورونا) في العائلة) عن العمل)، في المقدمة من حيث الأهمية بوسط حسابي مقداره (4.01)، وبانحراف معياري (0.73)، والذي يشير بوضوح إلى مقدار ما يتحملنهنَّ هؤلاء السيدات من ضغط نفسي يلزمهنَّ بعزل مشاعرهنَّ الشخصية عن بيئة العمل، وتعاملهنَّ بحرفية مع متطلبات وظائفهنَّ كي يخرجن بنتائج مرضية ضمن الأداء الوظيفي العام في المعهد، مع تخوفهنَّ الشديد من مخاطر الإصابة بالعدوى، ونقل العدوى إلى بيوتهنَّ.

ب– وصف الأداء الوظيفي، وتشخيصه

تشير نتائج الجدول (2) إلى آراء عينة الدراسة حول الفقرات المعيرة للأداء الوظيفي، وقد جاء الوسط العام بمقدار (3.28)، وبانحراف معياري مقداره (1.22)، وجاءت الفقرة (الرجال كالنساء في المعهد يلتزمون بالمهام والواجبات مهما كانت الظروف)، في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بوسط حسابي مقداره (4.50)، وبانحراف معياري (0.66)، والذي يؤكد تعامل إدارة المعهد مع جميع العاملين بنفس المعيار، والمستوى، دون الأخذ بنظر الاعتبار الضغوط العائلية التي تتحملها الأمهات، وخوفهنَّ على عائلتهنَّ من العدوى، وتحملهنَّ أعباء عائلية ومسؤوليات أسرية جنباً إلى جنب تحملهنَّ مسؤوليات

وظيفية يؤدينها بنفس كفاءة اقرأنهنَّ من الرجال. وجاءت الفقرة (أنا كامرأة تدعمني إدارة المعهد وتسندي بشكل أكثر من زميلي الرجل)، في المرتبة الأخيرة من مجموع (21) سؤال بوسط حسابي مقداره (2.09)، وبانحراف معياري (1.53) والذي يبين اتفاق آراء المبحوثات حول عدم وجود أي دعم مميز، أو أسناد مخصص لهنَّ كسيدات من قبل الإدارة العليا في عملهنَّ، ووظيفتهنَّ، وهذا يتوافق مع العبارة الأولى والتي تؤكد كنتيجة حتمية أنهنَّ يعاملن أسوة بالعاملين الرجال دون الأخذ بنظر الاعتبار ظروفهنَّ العائلية، ومسؤوليتهنَّ الأسرية، والطبيعة الفسيولوجية لتكوينهنَّ.

جدول (2) وصف مقياس الأداء الوظيفي وتشخيصه

ت	المقاييس	الوسط الحسابي	الانحراف المعيار	درجة الأهمية
1	تعتمد إدارة المعهد الدوافع (المادية، والمعنوية) محركا لتقديم أداء أفضل في ظل الأزمات.	2.82	1.68	15
2	تنظم إدارة المعهد برامج تدريبية مناسبة تطور عن طريقها إمكانيات وقدرات العاملين للعمل في ظل الأزمات.	2.52	1.39	20
3	التحسين الوظيفي من أسس التطوير الوظيفي في المعهد.	4.03	0.77	2
4	ثقافة المعهد واضحة، ومحددة يمكن تلمسها عن طريق العمل اليومي.	3.77	1.21	8
5	في جميع الظروف والحالات قيم، ومعتقدات، وثقافة المعهد واضحة ومفهومة للجميع.	3.92	1.07	3
6	توجد معايير للسلوك المقبول في المعهد تطبق ويلتزم بها الجميع.	3.59	1.29	9
7	الرجال كالنساء في المعهد يلتزمون بالمهام والواجبات مهما كانت الظروف.	4.50	0.66	1
8	تسند إدارة المعهد جميع العاملين بالتساوي في عملهم.	3.80	1.18	7
9	أنا كامرأة تدعمني إدارة المعهد وتسندي بشكل أكثر من زميلي الرجل.	2.09	1.53	21
10	تعظم إدارة المعهد إنجازاتي اليومية وتكافئها.	3.90	1.05	4
11	تحفز إدارة المعهد النساء على الإبداع والابتكار في الأداء.	2.60	1.20	17

12	تدعم إدارة المعهد المبدعات والمبتكرات مادياً ومعنوياً.	2.59	1.24	18
13	تتم ترقية النساء في معهدنا بناءً على إنجازاتهنَّ المتميزة.	3.00	1.31	13
14	تتابع إدارة المعهد ظروفي العائلية وتسهم في حل بعض المعوقات التي يؤثر في أدائي اليومي.	2.54	1.31	19
15	تقدر إدارة المعهد عملي تحت الضغط النفسي وتكافئ أدائي.	3.47	1.43	10
16	توظف إدارة المعهد إمكانياتي الشخصية في الأداء.	3.83	1.14	6
17	تخفف إدارة المعهد بعض من الضغوط الناجمة عن مهام وظيفتي لضمان إنجاز عملي.	3.00	1.31	14
18	تستوعب إدارة المعهد الضعف والخلل الذي يحدث أحياناً في عملي وتعالجه بشكل إيجابي.	3.42	1.49	11
19	تقدر إدارة المعهد بيئتي الاجتماعية وتوظفها لصالح العمل.	2.61	1.22	16
20	تضيف لي إدارة المعهد قيمة وظيفية، واجتماعية التمسها كامرأة في العمل وخارجه.	3.88	1.09	5
21	تقدر إدارة المعهد مخاوفي من العدوى كوني أم وتخفف عليَّ بعض من أعباء العمل.	3.01	1.18	12
	المعدل العام	3.28	1.22	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية

3. اختبار فرضية الدراسة

لاختبار فرضية الدراسة الموسومة (توجد علاقة أثر بين الضغط الذي تعاني منه الأمهات في عملهنَّ والمتمثل بـ "ضغوط تتعلق بنوع العمل، ضغوط تتعلق ببيئة العمل، ضغوط شخصية "وأدائهنَّ الوظيفي)، سيتم اعتماد تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من احتمالية وجود أثر للضغوط المحددة ضمن الفرضية في أداء المبحوثات الوظيفي، عند مستوى دلالة (0.05).

جدول (3) اختبار فرضية الدراسة

الضغط / الأداء الوظيفي	الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2))	F المحسوبة	F الجدولية	β معامل الانحدار	DF درجات الحرية	*Sig مستوى الدلالة

علاقة الأثر بين الضغط والأداء الوظيفي	**0.626**	**0.391**	**247.644**	**3.84**	**0.788**	**1**	**0.000**

مستوى المعنوية (0.05 **N= 65** ≥ **α)**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية.

تشير معطيات الجدول (3)، إلى طبيعة العلاقة الرابطة بين الضغوط والمتمثلة بـ (ضغوط تتعلق بنوع العمل، ضغوط تتعلق ببيئة العمل، ضغوط شخصية)، والأداء الوظيفي للمبحوثات من الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك، حيث بلغ معامل الارتباط **(R)** (0.626)، عند مستوى المعنوية (0.05 ≥ **α**)، وبمعامل تحديد **(R^2)**مقداره (0.391)، والذي يبين أن ما قيمته (0.391) من التغيرات في الأداء الوظيفي للمبحوثات من الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك، ناتجه عن التغيرات الحاصلة في (ضغوط تتعلق بنوع العمل، ضغوط تتعلق ببيئة العمل، ضغوط شخصية)، وبلغت قيمة درجة التأثير **β** (0.788)، والذي يعني بأنَّ الزيادة في (ضغوط تتعلق بنوع العمل، ضغوط تتعلق ببيئة العمل، ضغوط شخصية)، بمقدار درجة واحدة، يؤدي إلى الزيادة في المؤثرات المرافقة للأداء الوظيفي للمبحوثات وبمقدار (0.788)، ويؤكد معنوية علاقة الأثر قيمة **F** المحسوبة والبالغة (247.644)، وهي دالة عند مستوى المعنوية (0.05 ≥ **α**)، بالمقارنة مع قيمة **F** الجدولية البالغة (3.84)، والذي يؤكد صحة فرضية الدراسة الموسومة (توجد علاقة بين الضغط الذي تعاني منه الأمهات في عملهنَّ والمتمثل بـ "ضغوط تتعلق بنوع العمل، ضغوط تتعلق ببيئة العمل، ضغوط شخصية وأدائهن الوظيفي").

- **الخاتمة :**

تطرقت الدراسة إلى بيان ضغط العمل، وأثره في الأداء الوظيفي للأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك، إذ تبين أن ضغط العمل واحدة من المواضيع الأساسية التي تسعى منظمات الأعمال إلى إدارتها وتوظيفها لضمان أداء وظيفي إيجابي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة، ويبلغها مراميها، وغاياتها، وعليه لكان لا بدَّ أن تولي المنظمات الأهمية الكافية لبيان ماهية مسببات ضغط العمل، وآليات معالجته تحديدا على الأمهات العاملات في ظل الأزمات والتحديات التي تواجه المنظمات، والمجتمع برمته، ومن ضمنها جائحة (كورونا) التي القت بثقلها على الجميع والأمهات العاملات على وجه التحديات، اللواتي يعملن ضمن بيئة عمل تنتظر منهنَّ إنجاز مهماتهنَّ على الوجه الأكمل، وبالمقابل

لديهنَّ التزامات عائلية تلزمهنَّ بتحمل مسؤولية ضمان عدم نقل المرض إلى بيوتهنَّ، مع بقائهنَّ واستمرارهنَّ بالعمل.

ويلاحظ على الأمهات العاملات حمل ثقل أداء مهمات وواجبات تفرضها عليهنَّ الوظيفة، ضمن شروط، وضوابط، وسياسات تحددها بيئة العمل، وعليهنَّ التأقلم مع هذه البيئة التي تلزم الجميع سلوك مهنَّي، ووظيفي يتوافق وطبيعة عمل كل واحدة منهنَّ، ومن ثَمَّ يلزمن بأداء وظيفي محدد مرتبط بنتائج، تتوافق مع الأهداف الأساسية للمنظمة، وهنا نرى أنهنَّ يؤدين ما عليهنَّ من مهام أسوة بأقرانهنَّ من الرجال دون تمييز، أو تخصيص، ويترافق هذا الأداء مع أداء ثاني مطلوب منهنَّ في بيوتهنَّ ممَّا يضع أكثرهنَّ تحت ضغط نفسي، وعصبي، وجسدي ينهكهنَّ ويحملهنَّ فوق ما يطقن من ضغط، وعلى هذا الأساس ينبغي على المنظمات بعامة إدارة هذه الضغوط والتعامل معها بحكمة بغرض تحقيق الأهداف مع الحفاظ على كل من مستوى الأداء الوظيفي ضمن الحدود المقبولة، وولاء العاملين وانتماءهم.

الاستنتاجات :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، وكان من منها الآتي:

1- تشعر الأمهات العاملات بخوف شديد على أنفسهنَّ وأسرهنَّ من نقل العدوى من مكان العمل إلى بيوتهنَّ.

2- تعامل الأم العاملة بذات المعاملة مع الرجل دون الأخذ بنظر الاعتبار لدورها الأسري، ومسؤوليتها كام.

3- مع تعرُّض العاملات إلى إنهاك شديد أثناء العمل، إلا أنَّهنَّ يقدمنَ أفضل ما لديهنَّ من أداء وظيفي يضمن إنجاز مهامهنَّ، وواجباتهنَّ المحددة من قبل إدارة المعهد.

4- البرامج التدريبية الخاصة بكيفية التأقلم، والتعامل مع الأزمات الصحية ومنها جائحة (كورونا) غير كافية.

5- المكافئات، والحوافز المادية والمعنوية سلاح ذي حدين، يمكن استخدامه لتوجيه سلوك العاملين نحو الأداء المطلوب.

6- لا تشعر المبحوثات من الأمهات العاملات في المعهد التقني كركوك، بالتقدير الكافي من إدارتهنَّ العليا لما يقدمنه من مجهود في العمل، مع الضغوط الصحية المرافقة لجائحة (كورونا).

7- تفصل العاملات مشاعرهنَّ الشخصية المتعلقة بدورهنَّ كأمهات، ومسؤولات عن عائلة، وأسرة، يتخوفن من الإصابة، والعدوى عن بيئة العمل، مما يجعلهنَّ يفكرن بكل مستمر ودائم حول كيفية التعامل مع بيئة العمل بأمان، لضمان السلامة.

التوصيات :

في ضوء ما توصل إليه الدراسة من استنتاجات، قُدِّمت مجموعة من المقترحات التي نأمل أن تكون قيمة لمجتمع الدراسة، وعينتها، ومن هذه المقترحات ما يأتي:

1- استخدام الحوافز، والمكافئات المادية، والمعنوية أداة لتحفيز، وتوجيه سلوك العاملين نحو إنجاز المهام، والواجبات، وتحقيق الأهداف.

2- تعزيز الجانب النفسي، والمعنوي للأمهات العاملات بالصورة التي تسهم في رفع معنوياتهنَّ، وتوجيههنَّ نحو الأداء الأفضل.

3- تمييز الأمهات العاملات من المبدعات في العمل، وتكريم جهودهنَّ لتحفيز الآخرين من النساء والرجال للاقتداء بهنَّ، والارتقاء بمستوى الأداء العام للعمل.

4- تنظيم مناسبات تكرم فيها الأمهات العاملات على دورهنَّ كأمهات وعاملات، وبشكل سنوي.

5- خلق فعاليات اجتماعية ورياضية وثقافية للنساء بشكل عام والأمهات منهنَّ بشكل خاص للترفيه عنهنَّ، وإشعارهنَّ بالاهتمام والدعم والإسناد.

6- بناء برامج تطويرية تمكن النساء عموماً، والأمهات منهنَّ خصوصاً.