

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم اجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

باعتوان:

الإجتهاد الوظيفي وأثره على الأداء المهني للعامل

دراسة ميدانية على موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

إشراف الأستاذ

د. قصي عطية

إعداد الطلبة

بالممنوع السايح

بشرائطة فيصل

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. عيشون صبرينة	أستاذ محاضر ب	رئيسا
د. قصي عطية	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
د. سهلي سليم	أستاذ محاضر ب	مناقشا

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم اجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

باعتوان:

الإجتهاد الوظيفي وأثره على الأداء المهني للعامل

دراسة ميدانية على موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

إشراف الأستاذ

د. قصي عطية

إعداد الطلبة

بالممنوع السايح

بشرائطة فيصل

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. عيشون صبرينة	أستاذ محاضر ب	رئيسا
د. قصي عطية	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
د. سهلي سليم	أستاذ محاضر ب	مناقشا



يَا أَيُّهَا

الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا بَفْسَحِ اللَّهِ لَكُمْ
وَلِإِذَا قِيلَ آنشُرُوا فَآنشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

الآية 11 سورة المجادلة

إهداء

... إلى روح كل من فارقنا ولن يكمل معنا المشوار
... إلى أمهاتنا وآبائنا
... إلى روح الصداقة التي جمعتنا
... إلى كل من ساعدنا
... إلى عيناتنا البحثية
... إلى أساتذتنا الكرام ذوي الشأن والاحترام

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم وأعاننا على إنجاز هذا البحث.
إيماناً منا بقول النبي صل الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "
تتوجه بجزيل الشكر والامتنان للأستاذ المشرف على توجيهاته
ونصائحه القيمة وللتسهيلات التي منحها لنا والتي كانت عوناً في إنجاز هذا البحث
الأستاذ "قصي عطية "

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من مد يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد سواء كانت في
نصيحة أو مشورة..... شكرا لكم جميعا

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني لدى العاملين في المؤسسة الجامعية، مع دراسة الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، التصنيف المهني، والحالة الاجتماعية)، إضافة إلى قياس أثر أبعاد الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (80) موظفًا، كما تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V25 من خلال اختبارات الفروق (T-test) و(ANOVA)، معامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الأداء المهني والإجهاد الوظيفي تعزى لمعظم المتغيرات الديموغرافية، باستثناء بعض الفروق الجزئية المرتبطة بالفئة العمرية في الإجهاد الوظيفي، والتصنيف المهني في الأداء المهني. كما بينت النتائج وجود علاقة عكسية

ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الإجهاد إلى انخفاض مستوى الأداء. وفيما يتعلق بالأثر، أكدت نتائج الانحدار وجود تأثير سلبي للإجهاد الوظيفي على الأداء المهني، سواء بشكل كلي أو من خلال أبعاده، حيث تبين أن البعد السوسيوتنظيمي هو الأكثر تأثيرًا مقارنة ببقية الأبعاد. وتخلص الدراسة إلى أن الإجهاد الوظيفي يعد عاملاً مؤثرًا في الأداء المهني، وأن تحسين البيئة التنظيمية وتقليل الضغوط الوظيفية يساهم في رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد الوظيفي، الأداء المهني للعامل، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

Abstract

This study aims to analyze the relationship between job stress and professional performance among employees in the university institution, while examining differences according to demographic variables (gender, age group, educational level, professional experience, occupational classification, and marital status), in addition to measuring the impact of the dimensions of job stress on professional performance.

The study adopted the descriptive-analytical approach, and a questionnaire was used as a data collection tool from a sample of (80) employees. Data were analyzed using the statistical software SPSS V25 through difference tests (T-test and ANOVA), Pearson correlation coefficient, and simple and multiple linear regression analyses.

The results showed no statistically significant differences in both professional performance and job stress attributable to most demographic variables, except for some partial differences related to age group in job stress and occupational classification in professional performance. The findings also revealed a statistically significant inverse relationship between job stress and professional performance, whereby an increase in stress level leads to a decrease in performance level.

Regarding the impact, the regression results confirmed the existence of a negative effect of job stress on professional performance, both overall and through its dimensions. The socio-organizational dimension was found to be the most influential compared to the other dimensions.

The study concludes that job stress is a significant factor affecting professional performance, and that improving the organizational environment and reducing job pressures contribute to enhancing performance levels within the institution under study.

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	شكر
	الملخص
VI-I	الفهرس
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-د	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم الدراسة
3	المطلب الأول: الإجهاد الوظيفي
3	أولاً: تعريف الإجهاد الوظيفي:
4	ثانياً: المفاهيم المرتبطة بالإجهاد الوظيفي
4	المطلب الثاني: الأداء المهني
5	المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة
6	المبحث الثاني: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية
6	المطلب الأول: الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير المستقل:
8	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير التابع:
9	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والقيمة المضافة:
9	المطلب الرابع: المقاربة النظرية:
10	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
12	تمهيد
13	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
13	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة
15	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي
16	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة
16	المطلب الأول: الطريقة المتبعة
18	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
21	المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
21	المطلب الأول: اختبار ثبات العينة
22	المطلب الثاني: عرض نتائج البيانات الشخصية لأفراد العينة
30	المطلب الثالث: تحليل نتائج محاور الاستبيان

38	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
52	خلاصة:
54	خاتمة
58	قائمة المراجع
60	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان جدول	الجدول رقم
17	الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان	الجدول رقم (1-2)
18	متغيرات الدراسة	الجدول رقم (2-2)
19	محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور	الجدول رقم (3-2)
19	درجات مقياس ليكارت الخماسي	الجدول رقم (4-2)
21	اختبار ألفا كرومباخ	الجدول رقم (5-2)
22	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس	الجدول رقم (6-2)
24	توزيع أفراد العينة من حيث الفئة العمرية	الجدول رقم (7-2)
25	توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (8-2)
26	توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي	الجدول رقم (9-2)
27	توزيع أفراد العينة من حيث التصنيف المهني	الجدول رقم (10-2)
29	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة	الجدول رقم (11-2)
30	مقياس تحديد الأهمية للوسط الحسابي	الجدول رقم (12-2)
30	آراء افراد العينة نحو بعد الإجهاد العاطفي	الجدول رقم (13-2)
32	آراء افراد العينة نحو بعد الإجهاد البدني	الجدول رقم (14-2)
33	آراء افراد العينة نحو بعد ضغط العمل	الجدول رقم (15-2)
34	آراء افراد العينة نحو البعد السوسيوتنظيمي	الجدول رقم (16-2)
36	آراء افراد العينة نحو محور الأداء المهني	الجدول رقم (17-2)
38	Independent Samples Test	الجدول رقم (18-2)
39	اختبار ANOVA	الجدول رقم (19-2)
39	Independent Samples Test	الجدول رقم (20-2)
40	اختبار ANOVA	الجدول رقم (21-2)
40	اختبار ANOVA	الجدول رقم (22-2)
41	اختبار ANOVA	الجدول رقم (23-2)
41	ملخص الفروق بين المتغيرات الديموغرافية ومتغيرات الدراسة	الجدول رقم (24-2)
42	اختبار معامل الارتباط بيرسون	الجدول رقم (25-2)
45	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط لعلاقة المتغيرات	الجدول رقم (26-2)
46	ملخص مخرجات تحليل الانحدار المتعدد ومعامل الارتباط لعلاقة المتغيرات	الجدول رقم (27-2)
47	ملخص علاقة الارتباط بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني	الجدول رقم (28-2)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
د	نمذج الدراسة	الشكل رقم (1-1)
17	الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان	الشكل رقم (1-2)
23	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس	الشكل رقم (2-2)
24	توزيع أفراد العينة من حيث الفئة العمرية	الشكل رقم (3-2)
25	توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية	الشكل رقم (4-2)
26	توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي	الشكل رقم (5-2)
28	وزيع أفراد العينة من حيث التصنيف المهني	الشكل رقم (6-2)
29	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة	الشكل رقم (7-2)

توطئة

أصبح الاجتهاد الوظيفي ظاهرة عالمية تفرض نفسها بقوة في بيئات العمل المعاصرة، حيث يواجه الموظفون ضغوطا متزايدة ناتجة عن طبيعة المهام الموكلة إليهم والتوقعات المتسارعة حول الأداء، وفي ظل سعي المؤسسات الجامعية لرفع كفاءة مواردها البشرية، يبرز الاجتهاد الوظيفي كعامل مؤثر قد يعيق المسار المهني للعامل ويؤثر على جودة مخرجاته.

كما يعتبر الاجتهاد الوظيفي من أبرز التحديات التي تواجه المنظمات الحديثة في الوقت الراهن، لما له من تأثير مباشر وعميق على الاداء المهني وصحة الموارد البشرية التي تشكل العمود الفقري لكل مؤسسة، فعندما تزداد ضغوط العمل وتتجاوز قدرة الفرد على التحمل تنشأ حالة من عدم التوازن النفسي والجسدي، ما ينعكس سلبا على مستوى العطاء المهني وجودة الخدمات المقدمة، لذ فان فهد طبيعة الاجتهاد الوظيفي وابعاده المختلفة كالإجهاد العاطفي والبدني وعبء العمل والبعد السوسيوتنظيمي يعد امرا حيويا لتحسين بيئة العمل وتعزيز الكفاءة الانتاجية داخل المؤسسات، خاصة في القطاع الجامعي الذي يشهد تفاعلا مستمرا مع الجمهور الطلابي وبناء على ما ذكر جاءت إشكالية بحثنا كالتالي:

إلى أي مدى يؤثر الإجهاد الوظيفي بأبعاده المختلفة في مستوى الأداء المهني للعامل؟

1. الأسئلة الفرعية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد العاطفي والأداء المهني؟
- هل يؤثر الإجهاد البدني في الأداء المهني للعامل؟
- هل يؤثر ضغط العمل (عبء العمل) في مستوى الأداء المهني؟
- هل يؤثر البعد السوسيوتنظيمي على الأداء المهني للعامل؟
- هل يسهم الإجهاد الوظيفي بمختلف أبعاده في تفسير التغير في الأداء المهني للعامل؟

2. فرضيات الدراسة:

أ. الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي بأبعاده المختلفة والأداء المهني للعامل.

ب. الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإجهاد العاطفي على الأداء المهني للعامل.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإجهاد البدني على الأداء المهني للعامل.

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغط العمل (عبء العمل) على الأداء المهني للعامل.

- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد السوسيوتنظيمي على الأداء المهني للعامل

3. مبررات (أسباب) اختيار موضوع الدراسة:

أ. الأسباب الشخصية:

- الرغبة الشخصية في التعمق في الموضوع فمن خلال معاشتي اليومية للضغوط العمل انطلاقا من موقعي كعنصر فعال داخل المؤسسة الجامعية، لاحظت بشكل مباشر كيف يؤثر الاجهاد الوظيفي على حالي النفسية والجسدية والتنظيمية وعلى مستوى عطائي المهني خاصة التعامل مع الجمهور الطلابي.

- الرغبة في تقديم حلول قد تحسن من جودة حياة العمال النفسية والجسدية السوسيوتنظيمي انطلاقا من إيماني بأن العامل هو المحرك الأساسي لتطور بيئة العمل

- من اجل إثراء المكتبة الجامعية باعتبار هذا الموضوع مرجع يضاف إلى رصيد المكتبة

ب. أسباب موضوعية:

- قلة طرح موضوع الإجهاد الوظيفي لموظفي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي من قبل.

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع المهمة في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

- محاولة الكشف عن أسباب الإجهاد الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.

4. أهمية وأهداف الدراسة:

أ. الأهمية:

- محاولة التصدي لظاهرة الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض لها عدد من موظفي الجامعة الجزائرية بالعموم وموظفي الجامعة محل الدراسة بالخصوص.

- الكشف عن مسببات الإجهاد الوظيفي قبل وصول الموظفين لمرحلة الاحتراق مما يقلل نسب الغياب، والتمارض ودوران العمل .

ب. الأهداف:

- الإجابة على التساؤلات الدراسة والمتمثلة في التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية

- التعرف على واقع الإجهاد الوظيفي في جامعة الشهيد حمه لخضر ودرجة تأثيرها على أداء العاملين.

- تقديم توصيات

5. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم اختيار جامعة الشهيد حمه لخضر كميدان لهذه الدراسة
- الحدود الزمنية: تم معالجة الموضوع خلال السداسي الثاني من الموسم 2026/2025
- الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة بحث والمتمثلة في بعض موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر حيث بلغ عددهم 80 مفردة.

6. منهج الدراسة: في البحث السوسيوتنظيمي يكون اختيار المنهج مرتبطا بطبيعة الدراسة الذي يفترض اختيار منهج مناسب، وبما أن موضوع دراستنا هو: الإجهاد الوظيفي وأثره على الأداء المهني للعاملين تم اعتماد المنهج الوصفي نظرا لأنه المنهج الأكثر ملائمة لطبيعة الموضوع المدروس.

7. صعوبات الدراسة: لا يخلو أي موضوع بحث من الصعوبات سواء كانت في الجانب النظري أو الجانب التطبيقي حيث اعترضتنا في دراستنا هذه بعض الصعوبات المتمثلة في:

- صعوبة إيجاد دراسات سابقة من مذكرات في مستوى أعلى (ماجستير، دكتوراه).
- تحفظ بعض العمال في البداية أي أن العمال غالبا ما يخشون الصراحة عن الحديث عن ضغوط العمل أو تراجع أدائهم خوفا من الوصول لإجابات للإدارة مما يدفعهم لاختيار إجابات مثالية تظهرهم بمظهر الالتزام والمسيطر على ضغوطه وهذا ما يفسد دقة الدراسة
- صعوبة استرجاع الاستمارة من طرف العينة.

8. هيكلة الدراسة: بغية بحث ودراسة هذا الموضوع ، ومن اجل الاجابة على اشكالية البحث والفرضيات الموضوعية تم تقسيم هذه الدراسة الي فصلين سبقتهم مقدمة

الفصل الاول: يتناول الادبيات النظرية والتطبيقية للموضوع وتم تقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث:

المبحث الاول: تطرقنا فيه الى الاساس النظري للموضوع، وتم فيه شرح المفاهيم الاساسية المرتبطة بمتغيرات الدراسة وهي مفهوم الاجهاد الوظيفي والمفاهيم المتعلقة به والاداء المهني.

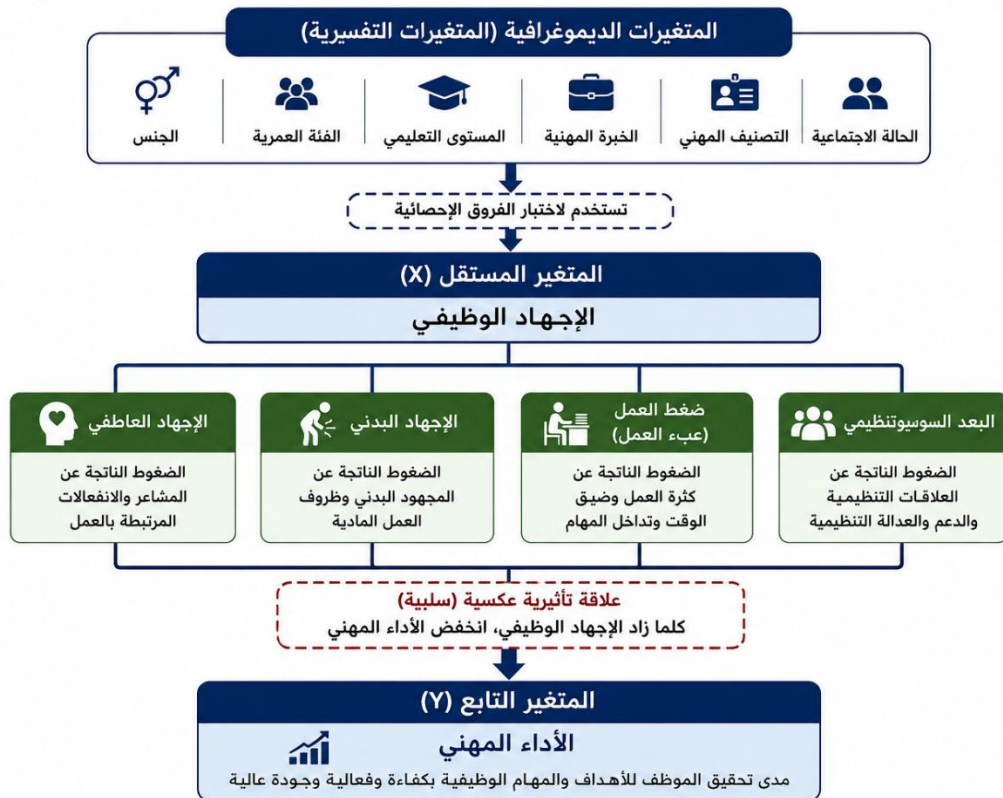
المبحث الثاني: تمت فيه دراسة العلاقة بين متغيرات البحث المتغير المستقل والمتغير التابع

المبحث الثالث: تم فيه تناول الادبيات التطبيقية والدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع مع المقاربة النظرية المناسبة للدراسة

الفصل الثاني: فقد تناولنا فيه الواقع الميداني التطبيقي للموضوع الاجهاد الوظيفي وأثره على الاداء المهني للعامل دراسة حالة موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كبحث أول ثم **المبحث الثاني:** وتعلق بالطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة من خلال تحديد مجتمع البحث والعينة، وتحديد المتغيرات وطرق قياسها وكذلك الادوات المستخدمة لجمع البيانات والبرامج الاحصائية لتحليل المعطيات والنتائج. **والمبحث الثالث:** والذي تم فيه عرض النتائج ومناقشتها.

وفي الاخير الخاتمة.

9. نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبان

الفصل الاول:

الاديات النظرية والتطبيقية

تمهيد

يوضح هذا الفصل المعالم الأساسية لموضوع الاجتهاد الوظيفي والاداء المهني في محاولة نقله الى واقع ملموس يمكن دراسته وقياسه حيث تم التطرق فيه للاطار المفاهيمي للدراسة، مما يسمح بفهم اعمق للموضوع ثم عرض العلاقة بين متغيرات وايضا الدراسات السابقة التي تمكننا من تحديد الفجوة البحثية واخيرا المقاربة النظرية كمدخل نظري لفهم الموضوع.

وتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين

المبحث الأول: مفاهيم الدراسة

المبحث الأول: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

المبحث الأول: مفاهيم الدراسة

يُعدّ تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة خطوة منهجية ضرورية لفهم الإطار النظري الذي تقوم عليه، إذ يسمح بتوضيح المتغيرات المدروسة وضبط دلالاتها الإجرائية، بما يضمن دقة التحليل ووضوح التفسير. وفي هذا السياق، تتناول هذه الدراسة مفهومي الإجهاد الوظيفي والأداء المهني بوصفهما المتغيرين الرئيسيين، إضافة إلى المفاهيم المرتبطة بهما.

المطلب الأول: تعريف الإجهاد الوظيفي:

أولاً: مفهوم الإجهاد الوظيفي

لغة:

ان كلمة stress حسب جون بينجامين ستورا اشتقت من كلمة اللاتينية stringer والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتاً ومنظماً، أما في اللغة الانجليزية فقد ورد بثلاث مصطلحات هي الضواغط stressor، والضغط stress والانضغاط strain واستخدم مفهوم الإجهاد في القرن السابع عشر للدلالة على العذاب والحرمان والضجر وعن العداوة، أي للتعبير عن قسوة الحياة، ثم تطور خلال القرن الثامن عشر بعد ما كان يعبر عن النتيجة الانفعالية للإجهاد، أصبح يعبر عن سببه الأساسي أي القوة والضغط التي تنتج توتراً مفرطاً يؤدي على المدى البعيد إلى تشوية المادة.

ويرى كل من لوكيا الهاشمي وبن زروال فتحة ان ما يقابل كلمة stress في اللغة العربية كلمات مثل كرب، ضائقة، ارهاق، اجهاد هذه الاخيرة اختارها انطوان الهاشم في تعريفه لكلمة stress لكونها اكثر فصاحة واقرب للاستعمال.

اصطلاحاً:

يعرف على انه التفاعل بين البيئة الخارجية ل=أو القوى الداخلية التنظيمية والاستجابة من حيث الفرد والتي يترتب عليها اثار مادية ونفسية وسلوكية، تختلف درجتها طبقاً لخصائص الفرد، وتؤثر على كفاءة ادائه وقدراته ورغبته في الاداء (مليكة، 2019)

تعريف الاجهاد الوظيفي:

الوضع الذي يحدث عندما يدرك الافراد ان الظروف او الضغوط التي تواجههم قد تكون اكثر من قدرة تحملهم ، كما يعرف بانه مجموعة من العوامل الضارة الخارجية في بيئة العمل، والتي قد تكون نفسية او جسدية او اجتماعية. (الحدراوي، 2019)

Huber William and يعرف:

الاجهاد بانه رد فعل نفسي وجسدي للعوامل الداخلية والخارجية لحالة، بحيث تكيف الفرد فيها يمكن ان يكون اكثر من اللازم(عبد الرزاق بن علي، 2019)

تعريف اخر:

يعرف على انه حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يحبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية.(خديجة تافساست، 2023)

تعريف اخر:

بأنه الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الاداري على حالة غير طبيعية طارئة تصيب الفرد نتيجة لمؤشرات داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا ومختلفة في اثارها ونتائجها على اداء الفرد اعتمادا على الفروق الفردية بين الافراد وزوال اثار، هذه الحالة تختلف نوعا وكما من فرد لأخر(سباق محمد بد الفتاح، 2021/2020)

تعريف آخر:

ينظر إليه على انه مجموعة من الضغوط أو الأشياء التي تأتي من العمل أو العوامل الشخصية التي يواجه الفرد العامل خلالها ضغطا كبيرا(بشرى، 2020/2019)

تعريف الإجرائي:

يقصد بالإجهاد الوظيفي مجموعة الاستجابات النفسية والجسدية والتنظيمية التي يُبديها العامل الإداري جزاء تعرضه لضغوط مستمرة في بيئة العمل.

ثانيا: المفاهيم المرتبطة بالإجهاد الوظيفي:

الإجهاد العاطفي:

يحمل الحالات الشعورية التي يلاحظ فيها انعدام الرغبة، التوتر، اللامبالاة، القلق وعدم القدرة على التحمل، والتي تعبر على ترجع ملحوظ في قدرة العامل على اداء مهامه

الإجهاد البدني:

كل الالام الجسدية والعضلية التي يعاني منها العامل / الموظف نتيجة ظروف عمله والتي تسبب له عدم أداء مهامه بكفاءة

ضغط العمل (عبء العمل):

مجموعة الضغوط التي يعاني منها العامل أثناء عمله والتي تؤثر سلباً على أداء مهامه في وقتها

البعد السوسيوتنظيمي:

مجموعة القيم، العلاقات الاجتماعية والتفاعلات المتواجدة في مكان العمل وتنشأ بين الافراد داخل الهيكل التنظيمي وبين الرئيس والمرؤوسين

المطلب الثاني: الاداء المهني:

- المفهوم اللغوي:

يعتبر قاموس اللغة الفرنسية LAROUSSE كلمة الاداء PERFORMANCE كلمة انجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة المأخوذ من كلمة PERFORMER والتي تعني اتم، ادى، انجز.

- المفهوم الاصطلاحي:

يعرف بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الاداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح. (ليلي، 2024-2025)

تعريف اخر:

يعرفه معجم مصطلحات العلوم الادارية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق للمعدل المفروض ادائه من العامل الكفاء المدرب

كما يعرفه بدوي ومصطفى بأنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد او مجموعة لا نحاز عملهمين(نبيلة، 2019)

تعريف اخر :

ويقصد به هو السلوك المتحقق او الفعلي من خلال ما يبذله الفرد من جهة عمله داخل المؤسسة او ما يصدر من تصرف أثناء العمل بصورة هادفة، وان مصطلح الاداء مصطلحا واسعا نشأ ليعبر عن مجموعة من الممارسات التي عن طريقها يتم تحديد العمل ومتابعته وتحديد القدرات اللازمة للأداء وتوزيع الكافات داخل المنظمة، كما انه يشمل

تحديد الاهداف واختيار العاملين وتعيينهم وتقييم الاداء والتعويضات والتدريب والتنمية والتخطيط وادارة المسار المهني.(إيمان عباس الخفاف، 2015)

تعريف الإجرائي: يعرف بأنه مستوى إنجاز العامل للمهام والواجبات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية داخل المؤسسة الجامعية.

المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات لدراسة:

بعد الإجهاد الوظيفي من الظواهر التنظيمية المعقدة التي تحظى باهتمام كبير في مجال السلوك التنظيمي، نظرا لتأثيره المباشر وغير المباشر على أداء العاملين داخل المنظمة، ويعرف الإجهاد الوظيفي بأنه حالة من التوتر النفسي والجسدي تنتج عن عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد أو موارده، في حين يعرف الأداء المهني بأنه مستوى إنجاز العامل للمهام والواجبات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية داخل المؤسسة الجامعية، والعلاقة بين المتغيرين تعتبر علاقة ديناميكية، حيث لا يكون تأثير الإجهاد دائما سلبا بل قد يكون إيجابيا في بعض الحالات (الإجهاد الإيجابي، أو التحفيزي)، وتشير بعض الأدبيات إلى أن العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني تأخذ ثلاثة أشكال رئيسية:

- **العلاقة السلبية:** ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الأداء المهني، وذلك بسبب (انخفاض التركيز والانتباه، زيادة الأخطاء المهنية، ضعف القدرة على اتخاذ القرار)
- **العلاقة الايجابية:** انخفاض مستوى الإجهاد الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع الأداء المهني، وذلك بسبب (زيادة التركيز، تحسين سرعة الإنجاز، رفع مستوى التحدي)
- **العلاقة المنحنية:** أي العلاقة تأخذ شكل مقلوب وهي العلاقة الأكثر قبولا في الدراسات الحديثة مع ارتفاع الإجهاد الوظيفي إلى مستوى معين يؤدي إلى زيادة مستوى الأداء المهني، ثم يبدأ في الانخفاض عندما يتجاوز الإجهاد هذا المستوى.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

تُعد الدراسات السابقة والمقاربة النظرية من الركائز الأساسية في أي بحث علمي، إذ تساهم في تأطير الموضوع المدروس من خلال استعراض ما توصلت إليه الدراسات والأبحاث ذات الصلة، مما يسمح بتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف، واستخلاص الفحوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. كما تمثل المقاربة النظرية الإطار المرجعي الذي يُفسر العلاقات بين متغيرات الدراسة، ويوجه عملية التحليل والتفسير للنتائج في ضوء النماذج

والنظريات العلمية المعتمدة. وفي هذا السياق، يهدف هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، إضافة إلى توضيح الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير المستقل:

1. دراسات باللغة العربية

- **الدراسة الأولى:** بحري صابر، تحت عنوان الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية، دراسة ميدانية بمستشفيات شلغوم العيد، فرجوة، ميله، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم 2009/2008، هدفت الدراسة الى معرفة علاقة الاجهاد المهني بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات، تضمنت العينة 50 طبيب عام تم اختيارهم باستخدام العينة الطبقية التناسبية، وكانت ادوات البحث المستخدمة هي استمارتين من اعداد الباحث الاولى تقيس الاجهاد المهني احتوت على 53 عبارة لدى طبيب العام والثانية تقيس الاغتراب المهني لدى طبيب العام احتوت على 71 عبارة والمنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي واعتماد الباحث على معامل بيرسون في تحليل النتائج، وتوصلت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الاجهاد المهني والاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية بلغت 0.83.

- **الدراسة الثانية:** دراسة خديجة تافسات، سمير صلحاوي تحت عنوان الاجهاد الوظيفي واثره على اداء العاملين - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مقال هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية صالح حواس باتنة، وما مدى تأثير الاجهاد الوظيفي على مستوى اداء العاملين في هذه المؤسسة وقد تم الاعتماد على اداة الاستبانة اما بالنسبة للعينة تم اعتماد على العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ حجمها 50 موظف وموظفة. وقد توصلت الدراسة الى وجود اثر معنوي لكل من الاجهاد الوظيفي، طبيعة العمل، غموض الدور وعبء العمل على الاداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

- **الدراسة الثالثة:** باقر خضير الحدراوي تحت عنوان تأثير الاجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي الكلية التقنية الإدارية الكوفة جامعة الفرات الاوسط التقنية مقال 2019، الهدف الرئيسي للدراسة هو بيان تأثير الاجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين في الكلية الكوفة. تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها 95 موظف اما اداة دراسة تم الاعتماد على الاستبانة المنهج الوصفي التحليلي توصلت النتائج الى حصول متغير الاجهاد الوظيفي على متوسط عام بلغ 3.19، وحصل متغير

حماس الموظفين على متوسط كلي 2.71، واتضح للباحث وجود علاقة ارتباطية بلغ متوسطها العام 0.615، كما تبين ان هناك تأثيرا ايجابيا كبيرا للاجتهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين، بلغت قيمته 0.75.

- **الدراسة الرابعة:** عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد تحت عنوان مسببات الاجهاد الوظيفي واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في شركة الساورة للإسمنت بشار مقال 2019 ، هدفت الدراسة لمعرفة أسباب الاجهاد الوظيفي لدى العاملين واثرها على ادائهم في شركة الساورة للإسمنت بشار ، شملت عينة الدراسة اطرار وموظفي شركة الاسمنت والبالغ عددهم 64 موظفا، من مجتمع يتكون من حوالي 120 عاملا. تم اعتماد على الاداة الاستبانة اما المنهج المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة الى انه لا اثر ذي دلالة احصائية للإجهاد الوظيفي واسبابه على الاداء الوظيفي للعاملين.

2. الدراسات الاجنبية:

- **الدراسة الأولى:** (ekienabor، 2016)، بعنوان تأثير الاجهاد الوظيفي على انتاجية الموظفين والتزامهم، وكان الهدف من هذه الدراسة هو تحليل تأثير الاجهاد الوظيفي على انتاجية الموظفين والتزام الموظفين الاكاديميين في جامعات نيجيريا، نطاق الدراسة شمل جميع الجامعات في نيجيريا، تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات الاولى وظهرت النتائج ان هناك تأثير للإجهاد الوظيفي على انتاجية الموظفين بالإضافة الى ذلك هناك تأثير للإجهاد الوظيفي على التزام الموظفين فعندما يكون مستوى الاجهاد عل دون وجود اي اهتمام اداري بمعالجته بالتالي ينخفض اداء الموظف، وضعف سمعة الشركة وفقدان الموظفين المهرة تستدعي هذه الحالات اهتماما فوريا من ادارة المؤسسة.

- **الدراسة الثانية:** (yen. Khuong، 2016) بعنوان: التحقيق في اثار الاجهاد الوظيفي على الاداء الوظيفي للموظف، دراسة حالة في المنطقة الصناعية دونغ شوين، فيتنام كان الغرض من هذا البحث هو تحليل اثار خمسة عوامل تتعلق بالعمل (عبء العمل ، غموض الادوار، تعارض الادوار، وعلاقة العمل، والتطوير الوظيفي، وبيئة العمل) على ضغوط العمل والاداء الوظيفي للموظف في ستة صناعات مختلفة في المنطقة الصناعية دونغ شوين، فيتنام تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات 378 من المشاركين كان المنهج الكمي الطريقة الرئيسية المستخدمة، مع تطبيق التقنيات الاحصائية، بما في ذلك الانحدار المتعدد

وتحليل المسار ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة، كان لعوامل العمل هذه تأثير كبير وإيجابي على الاجتهاد الوظيفي وعلى عكس من ذلك كان للإجتهاد الوظيفي تأثير سلبي على الاداء الوظيفي للموظف بالإضافة الى ذلك وجد هذا البحث ايضا ان التطوير الوظيفي لم يؤثر بشكل مباشر على الاداء الوظيفي للموظف، ولكن بشكل غير مباشر من خلال الاجتهاد الوظيفي

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير التابع:

- **الدراسة الأولى:** رمضان أنور محمد سليمان تحت عنوان معوقات جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم ، هدفت هذه الدراسة الى تحديد معوقات جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين باستخدام دليل المقابلة والاعتماد على المنهج المسح الاجتماعي، توصلت النتائج الى وجود معوقات للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحدثت اهم تلك المعوقات في الانطواء والانعزال وعدم الثقة في الاخرين.

- **الدراسة الثانية:** فنور شادية، تحت عنوان تقييم الاداء المهني للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة دراسة ميدانية في جامعة جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية 2018/2017 ، هدفت هذه الدراسة الى تقييم الاداء المهني للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة. تمثلت في عينة 30 طالب من بينهم 18 اناث و 12 ذكور باستخدام اداة الاستبيان، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي اظهرت النتائج ان تقييم لطلبة للأداء المهني للأستاذ الجامعي ككل جاء متوسطا، كما جاء بمحور الاداء التدريسي الاكاديمي، وكذا الأداء الاشرافي

- **الدراسة الثالثة:** عمار حسن صفر، ناصر حسين أعغا، تحت عنوان العوامل المؤثرة في الاداء المهني لمعلمي العلوم في مدارس التعليم العام بدولة الكويت من وجهة نظرهم 2021، هدفت الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة في الاداء المهني لمعلمي العلوم بالمراحل التعليمية الثلاث ، اما عينة الدراسة فتكونت من 621 مشاركا من معلمي ورؤساء اقسام العلوم باستخدام اداة الاستبانة تم توزيعها لغرض جمع البيانات ومن ثم تم استخدام الاساليب الاحصائية الوصفية والاستدلالية لمعالجة البيانات واستخراج النتائج، وأظهرت النتائج ان المعوقات التي تؤثر في مستوى اداء معلمي العلوم في مدارس التعليم بدولة الكويت تضمنت كل ما يحيط بهم مثل: الجانب الشخصي ، والجانب الاجتماعي، ولاكاديمي والمهني.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والقيمة المضافة:

القيمة المضافة: تم التطرق فيه هذه الدراسة إلى البعد السوسيوتنظيمي والذي تم اغفاله في الدراسات السابقة، انفراد هذه الدراسة في الجانب التطبيقي على التركيز على فئة موظفين بجامعة حمه لخضر عكس الدراسات السابقة ركزت على فئة الاستاذة .

الاستفادة من دراسات السابقة:

- تم الاعتماد على الدراسات في بناء الابعاد والمؤشرات المتعلقة بمتغيري الدراسة
- المساعدة في ضبط مفاهيم الدراسة
- المساعدة في ضبط الاشكالية، وفرضيات الدراسة
- الاستفادة منها في تحليل وتفسير النتائج الدراسة الحالية من خلال المقارنة

المطلب الرابع: المقاربة النظرية:

نظرية العلاقات الانسانية: تعتبر العلاقات الإنسانية ذلك النوع من علاقات العمل الذي يقوم على أساس النظر إلى المنظمة، أو المصنع، أو الشركة، أو المنشأة، أو المؤسسة الاجتماعية كمجتمع بشري له آماله وطموحاته، ومشكلاته واحتياجاته وقيمه واتجاهاته، فالعلاقات الإنسانية في نموذج الإدارة الحديثة تستهدف تحقيق أفضل إنتاج ممكن للتنظيم، غير أن أسلوبها ينبني على تلبية احتياجات الأفراد النفسية والاجتماعية، إلى جانب الاحتياجات المادية والوصول بهم إلى أفضل حالات التكيف والرخاء، وترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أهمية علاقات الفرد بزملائه، فالمناخ الاجتماعي لجماعة العمل له دور كبير في توفير الثقة والاطمئنان، وكذلك التكيف النفسي للفرد بما يتضمنه من نواتج، كرضا العامل عن بيئة العمل التي ينتمي إليها، وزيادة كفاءته الإنتاجية، كما تمثل العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري، وجانبًا من العلوم السلوكية والتي انبثق منها عن مجموعة من الدراسات عرفت بدراسة هاوثون خلال العشرينات والثلاثينات من القرن 20، فقد نشأت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للإدارة العلمية لتاييلور التي تميل للأسلوب الديكتاتوري في معاملة العمال، فأصحاب النظريات الكلاسيكية في الإدارة اهتموا بالفرد العامل ولكن بهدف تحقيق الإنتاج وبشكل استغلالي، فمثلاً هنري فايول من أهم مبادئه: التعاون، وأكد على أهمية وجود عنصر التعاون والتنسيق بين الأفراد والعمل بروح الجماعة وزيادة عنصر الاتصال، وماكس فيبر هو الآخر ذكر التعاون ودوره في تحقيق الإنتاجية، فكلاهما إذن اهتم بالإنتاج وأهمل حق الفرد كعامل وإنسان له حاجات ورغبات معنوية إلى جانب الحاجات المادية، فأصحاب النظريات الكلاسيكية اهتم معظمهم بتطبيق القواعد التنظيمية بصرامة، وأول ما بدأ به مايو في دراسته الاهتمام بالظروف الفيزيكية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج، ثم ما لبث أن تحول اهتمامه لدراسة العوامل النفسية

والاجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي، وخلص إلى نتيجة هي ضرورة البحث عن تفسير اتجاهات العمال وسلوكهم تفسيرًا نابغًا من طبيعة التنظيم الاجتماعي للمصنع، وأوضح التون مايو أن العامل ليس كائنًا سيكولوجيًا منعزلًا، ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها، ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لمدرسة العلاقات الإنسانية في الآتي:

- أن المنظمة بناء اجتماعي
- للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل
- تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجتهم النفسية والاجتماعية
- للجماعة غير الرسمية في المنظمة دور في تحديد اتجاهات الأفراد العاملين وأدائهم
- اتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين
- رضا الفرد العامل يؤدي إلى رفع إنتاجيته
- تطوير نظام الاتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات
- يحتاج مدير المنظمة للمهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية. (جميلة، 2015)

اسقاط النظرية على موضوع الدراسة: تُظهر نظرية العلاقات الإنسانية لـ Elton Mayo أن الإجهاد الوظيفي لا يرتبط فقط بطبيعة العمل، بل يتأثر أيضًا بالعلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المؤسسة. فكلما زاد اهتمام المؤسسة بالعامل نفسيًا واجتماعيًا وتحسنت العلاقات التنظيمية انخفضت مستويات الإجهاد الوظيفي وتحسن الأداء المهني للعامل.

تُفسّر أبعاد الإجهاد الوظيفي في إطار نظرية العلاقات الإنسانية انطلاقًا من فكرة أساسية مفادها أن العامل ليس آلة إنتاج، وإنما إنسان يحمل حاجات نفسية واجتماعية تؤثر في سلوكه وأدائه داخل المؤسسة. وقد أكدت تجارب هوثورن التي قادها Elton Mayo أن العلاقات الاجتماعية، وطبيعة الاتصال، والشعور بالتقدير، كلها عناصر تؤثر بصورة مباشرة في الحالة النفسية للعامل وفي مستوى إنتاجيته.

فالإجهاد العاطفي يُعد انعكاسًا لضعف الإشباع النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل؛ فعندما يشعر العامل بأن مجهوده غير مقدّر، أو أن الإدارة تتعامل معه بطريقة رسمية جامدة، أو أنه يفتقد الدعم المعنوي من المسؤولين والزملاء، تتولد لديه مشاعر الإحباط والقلق وفقدان الحماس. ومن منظور العلاقات الإنسانية، فإن هذا النوع من الإجهاد لا يرجع فقط إلى ضغط العمل، بل إلى غياب المناخ الإنساني القائم على الاحترام والتواصل والتقدير.

أما الإجهاد البدني، فرغم ارتباطه الظاهر بطبيعة الجهد العضلي أو طول ساعات العمل، إلا أن نظرية العلاقات الإنسانية تراه أيضًا نتيجة لضعف اهتمام المؤسسة بالجانب الإنساني للعامل. فالعامل الذي يعمل في ظروف غير مريحة، أو لا يحصل على فترات راحة كافية، أو يشعر بأن الإدارة تهتم بالإنتاج أكثر من راحته، يصبح أكثر عرضة للإرهاق الجسدي والانهك المهني. لذلك تؤكد النظرية أن تحسين ظروف العمل والعناية براحة العامل يساهمان في تخفيض الضغط البدني ورفع الروح المعنوية.

وفيما يتعلق بعبء العمل، فإن النظرية ترى أن المشكلة لا تكمن فقط في كثرة المهام، بل في طريقة تنظيمها وتوزيعها. فعندما يُكَلَّف العامل بمهام تفوق قدراته أو تُفرض عليه ضغوط زمنية مستمرة دون إشراكه أو مراعاة ظروفه، يشعر بأن المؤسسة تنظر إليه كوسيلة للإنتاج فقط، وهو ما يرفع مستوى التوتر والضغط النفسي. لذلك تؤكد العلاقات الإنسانية على ضرورة تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وقدرات العامل، مع إشراكه في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله.

أما البعد السوسيو تنظيمي، فهو أكثر الأبعاد ارتباطًا بنظرية العلاقات الإنسانية، لأنه يتعلق بطبيعة العلاقات داخل المؤسسة. فضعف الاتصال الإداري، وغموض التعليمات، وكثرة الصراعات، وغياب التعاون بين الزملاء، كلها عوامل تؤدي إلى خلق بيئة عمل متوترة تزيد من الإجهاد الوظيفي. وفي المقابل، فإن وجود علاقات قائمة على الثقة والتعاون والدعم الاجتماعي يخلق شعورًا بالاستقرار والانتماء، مما يخفف من حدة الضغوط المهنية ويحسن الأداء المهني للعامل.

ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن نظرية العلاقات الإنسانية تنظر إلى الإجهاد الوظيفي باعتباره نتيجة لاختلال التوازن الإنساني داخل المؤسسة، وأن معالجة هذا الإجهاد لا تتم فقط عبر تخفيف أعباء العمل، وإنما أيضًا عبر بناء بيئة تنظيمية قائمة على الاحترام، والتواصل، والتحفيز، والدعم النفسي والاجتماعي للعاملين

خلاصة

نستخلص من خلال هذا الفصل النظري أن كلا المفهومين يشكلان عصب العملية التنظيمية فمن جهة يتضح أن الإجهاد الوظيفي ليس مجرد ظاهرة فردية عابرة بل هو نتاج تفاعل مستمر غير متوازن، ومن جهة أخرى يبرز الأداء المهني كمؤشر لنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها.

حيث تناول هذا الفصل الجانب النظري لموضوع الدراسة من خلال عرض مفاهيم الإجهاد الوظيفي والأداء المهني وتوضيح أبعادهما والعلاقة بينهما. كما تم استعراض أهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة

بالموضوع والاستفادة منها في بناء الدراسة الحالية. إضافة إلى ذلك، تم الاعتماد على نظرية العلاقات الإنسانية لتفسير أثر الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني. وقد شكّل هذا الفصل قاعدة نظرية ساعدت على فهم متغيرات الدراسة وتمهيد الانتقال إلى الجانب الميداني.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق للأدبيات النظرية والتي لها علاقة بموضوع بحثنا بصفة مباشرة سنحاول في هذا الفصل معرفة آراء ووجهات نظر أفراد عينة الدراسة من خلال توزيع استمارة الاستبيان لعينة من الموظفين بكميات جامعة شهيد حمه لخضر بالوادي ، وبغية تحقيق ذلك واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة سنقوم بتقسيم فصل الدراسة الميدانية إلى ثلاث مباحث، بحيث يهتم المبحث الأول بالتعريف بمكان الدراسة أما المبحث الثاني فسيتم تناول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، أما في المبحث الثالث فسنعرض النتائج المتوصل إليها وكذا مناقشتها، كما يتم تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات في نهاية الدراسة، حيث جاء التقسيم كما يلي:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعتبر جامعة حمه لخضر بالوادي مؤسسة عمومية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقوم بتقديم خدماتها التعليمية والبحثية للراغبين والمؤهلين.

المطلب الاول: التعريف بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بخمسة مراحل بداية من سنة 1995 الى غاية 2023

المرحلة الاولى 1998/1995:

انشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 وانطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1996/1995 كانطلاقة جامعية اولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت اين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها الى مركز الشهداء سنة 1998 اين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

- ادارة اعمال بداية من الموسم الجامعي 1998/1997

- تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 2000/1999

المرحلة الثانية 2001/1998:

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بن عكنون استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والادارية في الموسم 1999/1998 ومعهد الادب العربي في الموسم 2000/1999 والتابعين لجامعة محمد خيضر بسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

المرحلة الثالثة 2012/2001:

أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حين تحول الملحق الجامعي الى مركز جامعي يحوي خمسة معاهد:

- معهد العلوم القانونية

- معهد الآداب واللغات

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- معهد العلوم التكنولوجية

- معهد العلوم الاجتماعية والانسانية

المرحلة الرابعة 2014/2012:

أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 243-12 والمؤرخ في 4 جوان 2012 وتضم:

- كلية العلوم التكنولوجية
- كلية العلوم الطبيعية والحياة
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الحقوق والعلوم السياسية

المرحلة الخامسة من 2014 إلى 2023:

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 14/01 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق 23 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية، حيث لم تزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2019/2018 إلى تعداد الطلبة يفوق 26000 مع ما يزيد عن 700 أستاذ مقسمين عبر سبع كليات ومعهد للعلوم الاسلامية.

المرحلة السادسة من 2023 الى يومنا هذا:

تم إضافة ملحقة الطب لأول مرة وهي تابعة لكلية العلوم الطبيعية والحياة والمدرسة العليا للأستاذة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة



المصدر: من اعداد الطالبان بناء على وثائق ومستندات مصلحة الموارد البشرية للجامعة

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المبحث بتوضيح الطريقة والأدوات المستعملة في هذه الدراسة، حيث نقوم بتعريف مجتمع الدراسة، مع تبين الأدوات الاحصائية والبرامج المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتم استخدام استبيان في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره وتهدف الدراسة في هذا الجزء إلى معرفة أثر الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني للعامل.

1. مجتمع وعينة الدراسة

- **مجتمع البحث:** هو جميع الافراد او الاشياء او الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها نتائج الدراسة. (محمد خليل عباس، 2006)

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين في جامعة الوادي، بحيث تم اختيار عينة من هذا المجتمع بطريقة عشوائية.

التبرير:

- تجانس مجتمع الدراسة
- ومن اجل التحيز الباحثي تم اختيار الاسلوب العشوائي لضمان الموضوعية التامة والابتعاد عن الاحكام الشخصية.
- **عينة الدراسة:** هي جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، ويتم اختيارها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا، فالعينة هي بعض مفردات المجتمع تؤخذ منه وتطبق عليها الدراسة للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول الي تقديرات تمثل المجتمع الذي سحبت منه وانها الاجزاء التي تستخدم في الحكم على الكل. (المومن، 2008)

بالنسبة لحجم العينة لم يتم تحديدها بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان، بحيث قمنا بتوزيع حوالي 100 استمارة على أفراد العينة، تم توزيعها عن طريق التسليم والاستلام المباشر أي إعادة الاتصال بالفرد مرة ثانية للاستلام في حين تم ملأها بطريقة مباشرة أي الحضور لحظة ملأ الاستبيان من طرف المبحوث ومقابلته وعن طريق

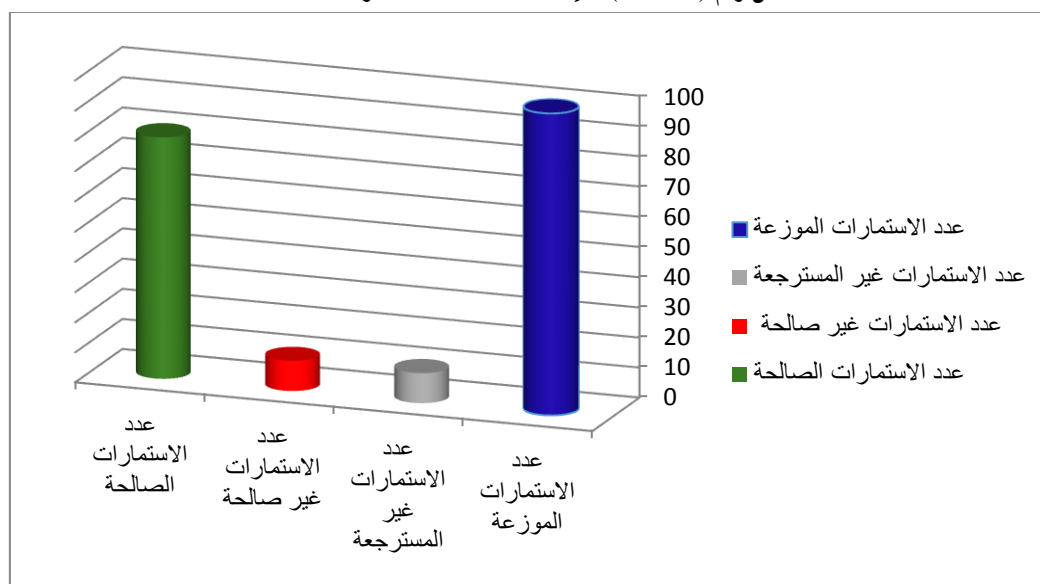
البريد الإلكتروني، حيث بعد عملية التوزيع استرجعت 90 استثماراً من مجموع الاستثمارات الموزعة، وبعد جمعها قمنا بعملية الفرز والتبويب فتحصلنا على 80 استثماراً صالحة للتحليل وهي كالآتي:

الجدول رقم (01-02): الإحصائية الخاصة باستثمارات الاستبيان

البيان		الاستبيان	
		العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة		100	%100
عدد الاستثمارات غير المسترجعة		10	% 10
عدد الاستثمارات غير صالحة		10	%10
عدد الاستثمارات الصالحة		80	% 80

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان.

الشكل رقم (01-02): الإحصائية الخاصة باستثمارات الاستبيان



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS.

2. بيانات الدراسة

لقد تم الاعتماد في جمع البيانات لهذه الدراسة على نوعين من المصادر وهي كما يلي:

- **المصادر الثانوية:** قصد الإلمام بالجانب النظري للدراسة ومعالجته من خلال فهم مكوناته كمياً وكيفياً باعتباره يتماشى وطبيعة البحث، وذلك من خلال الاعتماد على مجموعة من المصادر والمراجع العربية والأجنبية ذات

العلاقة المتمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية، المجلات والمجلات العلمية ومواقع الانترنت، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.

- **المصادر الأولية:** ولمعالجة الجانب التطبيقي لموضوع الدراسة فتم اللجوء إلى الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات والقيام بتحليلها ومعالجتها بهدف اختيار واستخراج النتائج واختبار الفرضيات وهذا بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS25.

3. متغيرات الدراسة

من أجل أهداف الدراسة، تم اختيار الإجهاد الوظيفي كمتغير مستقل، والأداء المهني كمتغير تابع والتي يمكن توضيحها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (02-02): متغيرات الدراسة

المتغير	نوعه	رمزه
الإجهاد الوظيفي	متغير مستقل	MX
الأداء المهني	متغير تابع	MY

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على موضوع الدراسة

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

1. **الاستبيان:** بمفهومه العام هو قائمة تتضمن مجموعة من الاسئلة معدة بدقة ترسل الى عدد كبير من افراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث، ويعرف احيانا بأنه صحيفة تحوي مجموعة من الاسئلة التي يرى الباحث ان اجابتهافي بما يتطلبه موضوع بحثه من بيانات ترسل بالبريد الى الافراد يتم بهم اختيارهم على اسس احصائية يجيبون عليها ويعيدونها بالبريد(إبراهيم، 2000).

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة باستخدام اداة الاستبيان موجه لموظفي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي بجميع الكليات لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة فقد تم تصميم استمارة استبيان (انظر ملحق رقم 01) وتم الاستعانة في اعداد اسئلة الاستبيان، على الكتب والمراجع والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة بالإضافة الى الاعتماد على الخلفية العلمية والمدارك الشخصية لنا حيث تم مراعاة ما يلي:

- ان تكون الاسئلة بسيطة وواضحة، وتخدم وتسهل عملية اختبار الفرضيات الموضوعية، ان لا تكون الاسئلة تحمل عدة معاني ولا تكون الاسئلة متكررة.

2. هيكل الاستبيان:

احتوى الاستبيان على 40 سؤال حيث تم تقسيمه الى قسمين، القسم الاول خاص بالبيانات الشخصية والقسم الثاني خاص بمحاور الدراسة، والموضحة بالشكل التالي:

- **القسم الاول:** المعلومات الشخصية لأفراد العينة الدراسة متضمنا، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، نوع العقد، المستوى التعليمي، التصنيف المهني، الخبرة متضمن 07 أسئلة.
 - **القسم الثاني:** يتضمن المتغيرات الاساسية ويتكون من عبارات مقسمة على محورين وهما:
 - **المحور الاول:** الإجهاد الوظيفي ويتكون من أربع أبعاد وهي:
 - **البعد الاول:** الإجهاد العاطفي متضمن 06 أسئلة
 - **البعد الثاني:** الإجهاد البدني متضمن 05 أسئلة
 - **البعد الثالث:** عبء العمل متضمن 05 أسئلة
 - **البعد الرابع:** البعد السوسيوتنظيمي متضمن 09 أسئلة
 - **المحور الثاني:** وهو استبيان خاص بمتغير الاداء المهني متضمن 09 أسئلة
- والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-03): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور.

عدد الفقرات	المحاور	البيان
07	المعلومات الشخصية	الجزء الأول
06	الإجهاد العاطفي	المحور الأول
05	الإجهاد البدني	
05	عبء العمل	
09	البعد السوسيوتنظيمي	
09	الأداء المهني	المحور الثاني
41	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة (بناء على بيانات الاستبيان)

تم إعدادها على أسس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتوي خمس إجابات على اعتبار أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي، وحتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة حول المواضيع التي تم التطرق لها من خلال الاستبيان كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-04): درجات مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي و الاستدلال باستخدام Spss، الجزء الثالث، موضوعات مختارة ص 538.

3. البرامج الإحصائية المستخدمة

تم استخدام مجموعة من البرامج والأدوات الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول الاجتهاد الوظيفي واثره على الاداء المهني للعامل ، ومن هذه البرامج والأدوات نجد برامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss25) ، في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم استخدام الأدوات المناسبة في التحليل التي تعتمد أساسا على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وفرضيات الدراسة، كذلك تم استخدام برنامج (Excel-v2013)، وهو كذلك أحد البرامج الالكترونية التي تستعمل لإدارة المعلومات والبيانات وتحليلها.

كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لتحقيق أغراض الدراسة حيث تم الاعتماد على المقاييس التالية:

- **التكرارات النسبية المئوية:** يتم استعمال التكرارات والنسب المئوية للتعرف على واقع متغيرات الدراسة أي الصفات الشخصية لمفردات الدراسة، ومدى استجابة أفرادها لعبارات محاور الاستبيان وكذلك المعلومات العامة لعينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي (Mean):** يستخدم لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان.
- **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبيان، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- **ألفا كرومباخ (Cronbach Alpha):** طريقة تستخدم لمعرفة ثبات الاستبيان، ثم إجراءه مرة على عينة صغيرة ومرة أخرى على العينة ككل، وبفضله تأكدنا من ثبات كل محاور الاستبيان.
- **معامل الارتباط بيرسون (Pearson):** معرفة مدى وجود علاقة بين جميع محاور الاستبيان ودراسة العلاقة بين المحاور إن وجدت بطبيعة الحال. ومعرفة أي المحاور أكبر ارتباط من الآخر وأيهما أقل، ومن المهم جدا أن يكون الارتباط ذو دلالة معنوية وعادة ما نستخدم مستوى المعنوية 5% أو مستوى الثقة 95% ومعامل الارتباط محصور بين القيمة (+1،-1)، في حالة الإشارة سالبة نقول أن العلاقة عكسية أما إذا كانت موجبة فالعلاقة طردية.

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: اختبار ثبات العينة

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد استخدمنا معامل ألفا كرومباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً.

الجدول التالي يبين معاملات الثبات لمختلف محاور الدراسة:

الجدول رقم (02-05): اختبار ألفا كرومباخ

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	06	0.786	0.888
	05	0.772	0.878
	05	0.814	0.902
	09	0.771	0.870
المحور الأول الكلي	31	0.736	0.857
	09	0.908	0.952
المحور الثاني	40	0.836	0.914
الاستبيان الكلي			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

يُبين الجدول أعلاه نتائج اختبار الثبات والصدق لأداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي يُعد من أكثر الأساليب الإحصائية استعمالاً لقياس مدى الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، أي مدى انسجام العبارات في قياس المفهوم نفسه.

وقد أظهرت نتائج المحور الأول الخاص بالإجهاد الوظيفي أن بُعد الإجهاد العاطفي المكوّن من (06) عبارات حقق معامل ثبات قدره (0.786)، وهي قيمة تدل على مستوى ثبات جيد، كما بلغ معامل الصدق (0.888)، مما يشير إلى قدرة العبارات على قياس البعد بصورة دقيقة ومتناسقة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن عبارات البعد تمتعت بدرجة عالية من الانسجام في التعبير عن الجوانب النفسية والانفعالية المرتبطة بالإجهاد الوظيفي.

أما بُعد الإجهاد البدني الذي ضم (05) عبارات فقد سجل معامل ثبات بلغ (0.772)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً وتؤكد تمتع البعد بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، في حين بلغ معامل الصدق (0.878)، مما يدل على أن العبارات المستخدمة قادرة على قياس مظاهر الإرهاق البدني الناتجة عن ضغوط العمل.

وفيما يتعلق ببُعد عبء العمل، فقد حقق أعلى معامل ثبات ضمن أبعاد الإجهاد الوظيفي بقيمة (0.814)، بينما بلغ معامل الصدق (0.902)، وهي قيم مرتفعة تعكس قوة العبارات المستخدمة في قياس حجم الأعباء والضغوط المهنية الواقعة على العاملين، كما تدل على تجانس إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. أما البعد السوسيو تنظيمي، والمكوّن من (09) عبارات، فقد سجل معامل ثبات قدره (0.771)، ومعامل صدق بلغ (0.870)، وهي نتائج تؤكد أن العبارات المرتبطة بالعلاقات التنظيمية والاجتماعية داخل المؤسسة تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات والصدق.

وبالنسبة للمحور الأول ككل، أي محور الإجهاد الوظيفي المكوّن من (31) عبارة، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.736)، وهو معامل يدل على ثبات مقبول وجيد لأغراض الدراسة العلمية، كما بلغ معامل الصدق (0.857)، مما يدل على أن المحور قادر على قياس ظاهرة الإجهاد الوظيفي بدرجة عالية من الدقة. أما المحور الثاني المتعلق بالأداء المهني، فقد حقق معامل ثبات مرتفعاً جداً بلغ (0.908)، في حين بلغ معامل الصدق (0.952)، وهي قيم تعكس قوة الاتساق الداخلي لعبارات هذا المحور، وتؤكد أن الأداة المستخدمة في قياس الأداء المهني تتمتع بدرجة عالية جداً من الموثوقية.

وفيما يخص الاستبيان ككل، والمكوّن من (40) عبارة، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.836)، وهي قيمة مرتفعة تؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة جداً من الثبات، بينما بلغ معامل الصدق (0.914)، وهو ما يدل على صلاحية الاستبيان لقياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها البحثية بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية.

المطلب الثاني: عرض نتائج البيانات الشخصية لأفراد العينة

1. وصف العينة من حيث الجنس

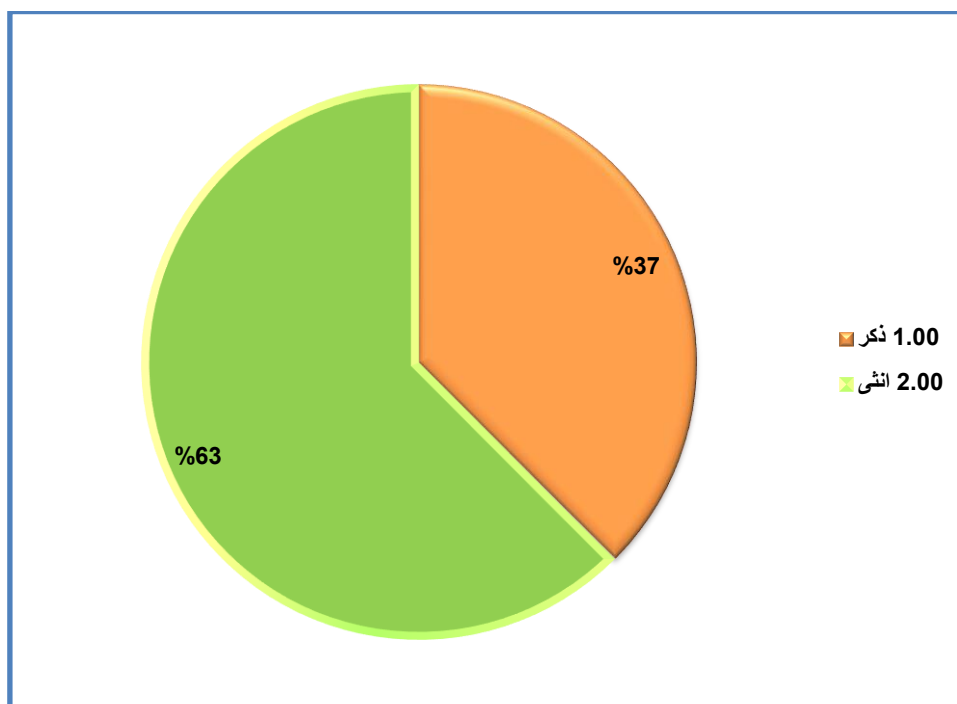
الجدول التالي يوضح: توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

الجدول رقم (02-06): توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	37.5
انثى	50	62.5
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة من حيث الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

يُظهر توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن عدد الموظفين الذكور بلغ (30) بنسبة (37.5%)، في حين بلغ عدد الموظفات الإناث (50) بنسبة (62.5%) من مجموع العينة البالغ عددها (80) مفردة. ويعكس هذا التوزيع وجود تفوق واضح للعنصر النسوي داخل المؤسسة محل الدراسة، وهو ما قد يرتبط بطبيعة الوظائف الإدارية والخدمات داخل الجامعة التي غالبًا ما تشهد حضورًا أكبر للنساء مقارنة بالرجال في بعض المصالح الإدارية. ويُعد هذا التوزيع متغيرًا مهمًا في التفسير السوسيوتنظيمي لظاهرة الإجهاد الوظيفي وأثره على الأداء المهني، وليس مجرد خاصية وصفية للعينة. فزيادة نسبة الإناث في العينة قد تؤثر في المتوسط العام للإجهاد الوظيفي، خاصة في أبعاده المرتبطة بالإجهاد العاطفي وضغط العمل، بالنظر إلى أن طبيعة العمل الإداري داخل الجامعة تتطلب تفاعلًا مستمرًا، واستجابة سريعة للمهام، والتعامل مع ضغوط تنظيمية متكررة، وهو ما قد ينعكس بشكل مختلف حسب الخصائص الاجتماعية والنفسية للعاملين.

2. وصف العينة من حيث الفئة العمرية

الجدول التالي يوضح: توزيع افراد العينة من حيث الفئة العمرية

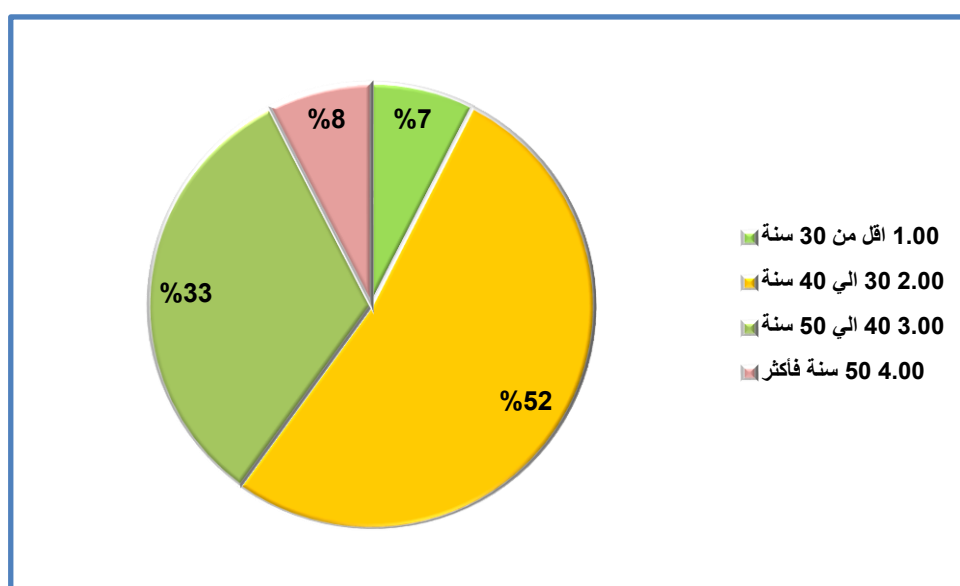
الجدول رقم (02-07): توزيع أفراد العينة من حيث الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
اقل من 30 سنة	6	7.5
من 30 إلى 40 سنة	42	52.5
من 40 إلى 50 سنة	26	32.5
50 سنة فأكثر	6	7.5
المجموع	80	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

تُبيّن نتائج توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة من 30 إلى 40 سنة بنسبة (52.5%) ، تليها فئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة (32.5%) ، بينما تمثل فئة أقل من 30 سنة وفئة 50 سنة فأكثر نفس النسبة (7.5% لكل منهما). ويُظهر هذا التوزيع أن أغلب موظفي المؤسسة الجامعية محل الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة، أي الفئة الأكثر نشاطاً واستقراراً في المسار المهني.

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة من حيث الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

ويُعد متغير العمر من أهم المتغيرات السوسيوديموغرافية التي يمكن أن تفسر التباين في كل من **الإجهاد الوظيفي** و**الأداء المهني**، لأنه يعكس مستوى النضج المهني، والقدرة على التكيف، والخبرة التراكمية، إضافة إلى الطاقة الجسدية والنفسية لدى العامل.

3. وصف العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الجدول التالي يوضح: توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية

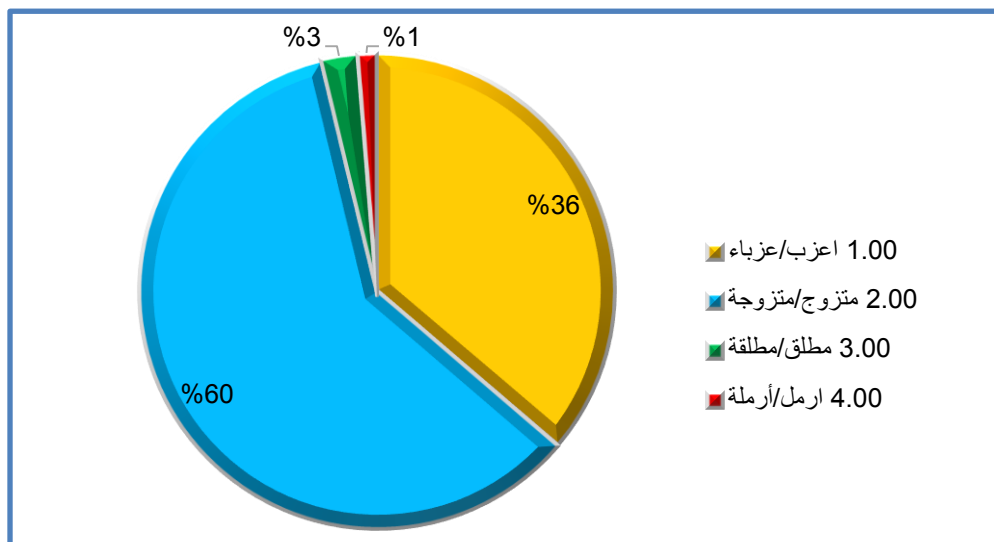
الجدول رقم (02-08): توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
اعزب/عزباء	29	36.3
متزوج/متزوجة	48	60.0
مطلق/مطلقة	2	2.5
ارمل/أرملة	1	1.3
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

تُظهر نتائج توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية أن أغلب الموظفين هم من فئة المتزوجين بنسبة (60%)، يليهم العزاب بنسبة (36.3%)، بينما تمثل فئة المطلقين (2.5%) والأرامل (1.3%) نسبةً ضعيفة جدًا. ويعكس هذا التوزيع أن البنية الاجتماعية للموظفين داخل المؤسسة الجامعية محل الدراسة يغلب عليها الطابع الأسري المستقر، مع حضور أقل للفئات غير المستقرة أو الأقل ارتباطًا أسريًا.

الشكل رقم (02-04): توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

4. وصف العينة من حيث المستوى التعليمي

الجدول التالي يوضح: توزيع افراد العينة من حيث المستوى التعليمي

الجدول رقم (02-09): توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي

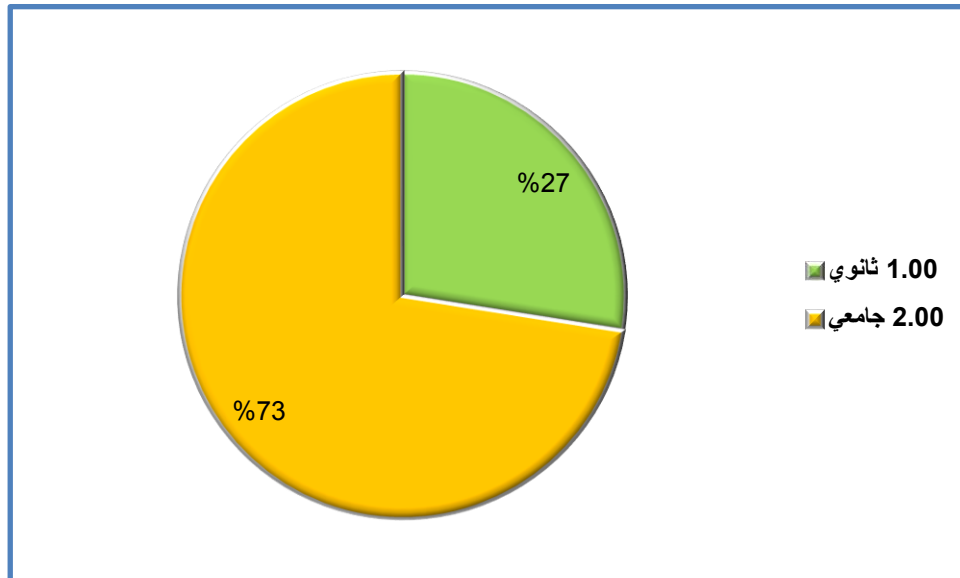
النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
27.5	22	ثانوي
72.5	58	جامعي
100.0	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

تُبين نتائج توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي أن أغلبية الموظفين يتمتعون بمستوى جامعي بنسبة (72.5%)، مقابل (27.5%) فقط ذوي مستوى ثانوي. ويعكس هذا التوزيع بوضوح الطابع العام للموارد البشرية داخل المؤسسة الجامعية محل الدراسة، حيث يغلب الطابع الأكاديمي والتأهيلي المرتفع، وهو ما يتماشى مع طبيعة العمل الإداري داخل الجامعة الذي يتطلب قدرًا معتبرًا من المعرفة التنظيمية والقدرة على التعامل مع الإجراءات الإدارية والتقنيات الحديثة.

يُعد المستوى التعليمي متغيرًا مهمًا في تفسير كل من الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، باعتباره يؤثر في طريقة إدراك الفرد للضغوط المهنية واستجابته لها.

الشكل رقم (02-05): توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

5. وصف العينة من حيث التصنيف المهني

الجدول التالي يوضح: توزيع افراد العينة من حيث التصنيف المهني

الجدول رقم (02-10): توزيع أفراد العينة من حيث التصنيف المهني

التصنيف المهني	التكرار	النسبة
عون مكتب	2	2.5
عون ادارة	4	5.0
عون ادارة رئيسي	7	8.8
ملحق ادارة رئيسي	13	16.3
متصرف	14	17.5
مساعد مكاتب	8	10.0
مساعد مهندس	8	10.0
وظيفة اخرى	24	30.0
المجموع	80	100.0

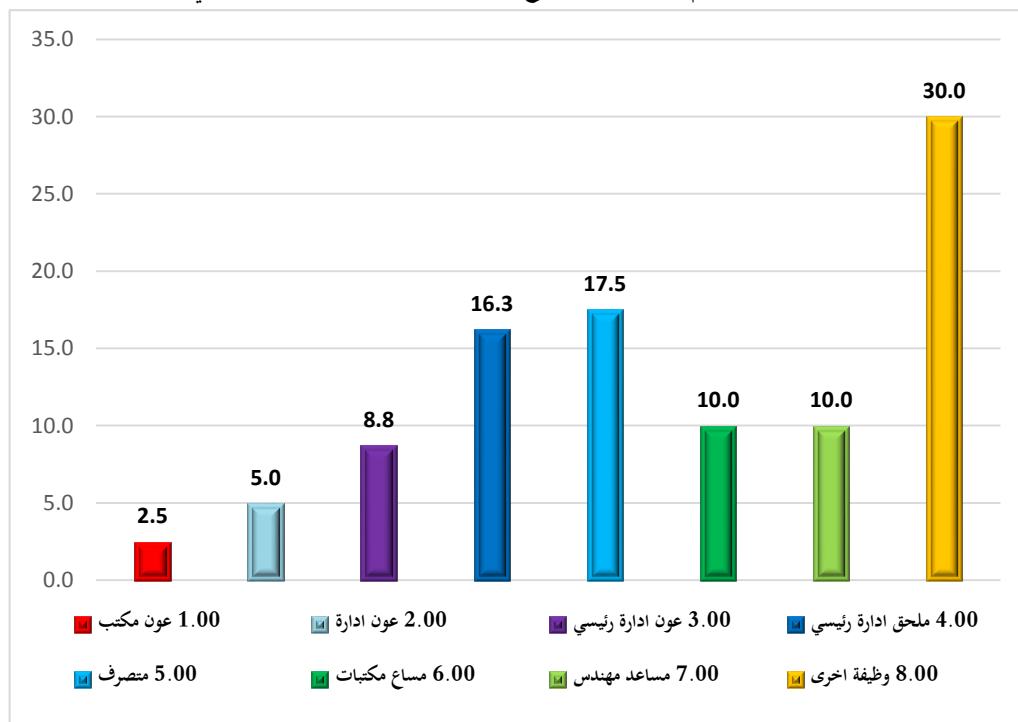
المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

تُبيّن نتائج توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني وجود تنوع واضح في الرتب والوظائف الإدارية داخل المؤسسة الجامعية محل الدراسة، وهو ما يعكس تعدد مستويات المسؤولية وتفاوت طبيعة المهام بين الموظفين.

حيث جاءت فئة "وظيفة أخرى" في المرتبة الأولى بنسبة (30%)، وهي نسبة معتبرة تشير إلى وجود وظائف مهمة ضمن السلم الإداري متمثلة في متصرف محلل ومتصرف رئيسي. هذا التنوع في طبيعة الوظائف قد يرتبط بتباين كبير في حجم المهام ومستوى الضغط الوظيفي، مما قد يؤدي إلى اختلاف مستويات الإجهاد الوظيفي من فئة إلى أخرى.

تليها فئة متصرف إداري بنسبة (17.5%)، وهي فئة تُعد من الفئات التي تتحمل مسؤوليات تنظيمية وإدارية متوسطة إلى مرتفعة، مما يجعلها أكثر عرضة لضغط العمل وتعدد المهام، وبالتالي إمكانية ظهور مستويات أعلى من الإجهاد التنظيمي وضغط الوقت.

الشكل رقم (02-06): توزيع أفراد العينة من حيث التصنيف المهني



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أما فئة ملحق إدارة رئيسي فقد سجلت نسبة (16.3%)، وهي فئة وظيفية وسيطة تقوم بمهام تنفيذية وإشرافية في آن واحد، الأمر الذي قد يجعلها عرضة لضغوط ناتجة عن التوازن بين التعليمات الإدارية والتنفيذ الميداني. في حين سجلت فئة مساعد مهندس وعون مكاتب وعون إدارة رئيسي نسباً متقاربة نسبياً (10%)، (10%)، (8.8%)، وهي وظائف يغلب عليها الطابع التنفيذي، وغالباً ما يكون الإجهاد فيها مرتبطاً بكثافة العمل الروتيني، والضغط الزمني، ومتطلبات الإنجاز اليومي.

أما الفئات ذات النسب الضعيفة مثل عون إدارة (5%) وعون مكتب (2.5%)، فهي تمثل وظائف ذات مستوى إداري بسيط نسبياً، وقد يكون مستوى الإجهاد فيها مرتبطاً أكثر بالمهام المتكررة والروتينية، مع درجة أقل من التعقيد الإداري مقارنة بالمناصب الأعلى.

6. وصف العينة من حيث الخبرة

الجدول التالي يوضح: توزيع افراد العينة من حيث الخبرة

الجدول رقم (02-11): توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة

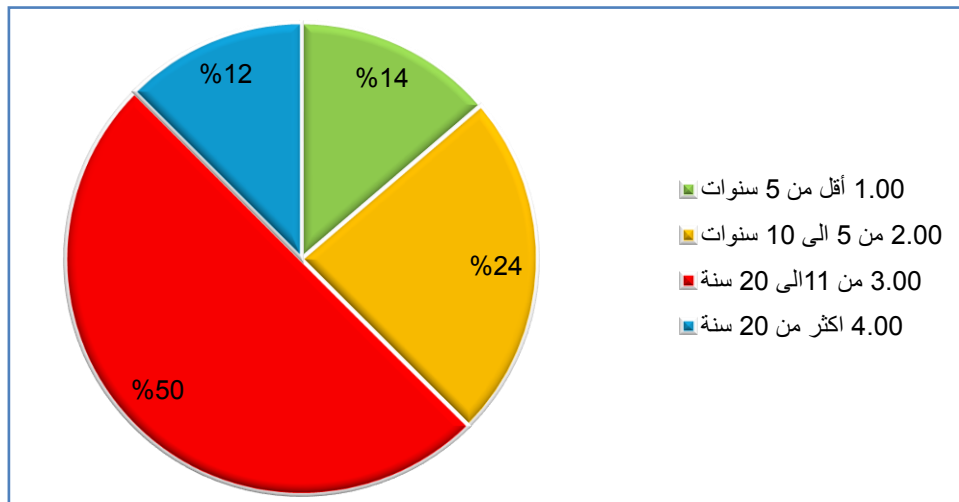
الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	11	13.8
من 5 إلى 10 سنوات	19	23.8
من 11 إلى 20 سنة	40	50.0
أكثر من 20 سنة	10	12.5
المجموع	80	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

تُظهر نتائج توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة من 11 إلى 20 سنة بنسبة مرتفعة بلغت (50%)، أي أن نصف أفراد العينة تقريباً ينتمون إلى مستوى خبرة متوسط إلى طويل، وهو ما يعكس أن أغلب الموظفين داخل المؤسسة الجامعية محل الدراسة يمتلكون رصيلاً مهنيًا معتبراً من التجربة في العمل الإداري. تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (23.8%)، ثم فئة أقل من 5 سنوات بنسبة (13.8%)، وأخيراً فئة أكثر من 20 سنة بنسبة (12.5%).

هذا التوزيع يدل على أن العينة لا تتكون من موظفين مبتدئين فقط، بل تضم خليطاً من الخبرات، مع غلبة واضحة للخبرة المتوسطة، وهو ما يسمح بفهم أكثر دقة للعلاقة بين الخبرة من جهة، وكل من الإجهاد الوظيفي والأداء المهني من جهة أخرى.

الشكل رقم (02-07): توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

المطلب الثالث: تحليل نتائج محاور الاستبيان

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وتم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية.

لتحويل إجابات العينة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة. ويتم حساب المتوسط المرجح باتباع الخطوات التالية:

- حساب المدى والذي يساوي أكبر قيمة من هذا المقياس - أقل قيمة أي $(5-1)=4$ ؛

- حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات أي $5/4=0.80$ ، فتكون الفئة الأولى من 1 إلى 1.80 وهكذا.

وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02-12): مقياس تحديد الأهمية للوسط الحسابي.

المتوسط المرجح	التقييم
1 إلى أقل من 1.80	موافق بشدة
1.81 إلى أقل من 2.60	موافق
2.61 إلى أقل من 3.40	محايد
3.41 إلى أقل من 4.20	غير موافق
4.21 إلى 5	غير موافق بشدة

المصدر: عز عبد الفتاح ، مقدمة في الاحصاء الوصفي و الاستدلال باستخدام Spss، الجزء الثالث ، موضوعات مختارة ص 538.

1. عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة نحو أبعاد الإجهاد الوظيفي

البعد الأول: الإجهاد العاطفي: يوضح الجدول الموالي آراء أفراد العينة نحو بعد الإجهاد العاطفي

الجدول رقم (02-13): آراء أفراد العينة نحو بعد الإجهاد العاطفي.

البعد الأول: الإجهاد العاطفي					
الاتجاه	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
منخفض	2	1.29257	2.5125	01	أشعر بعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل في بداية كل يوم
منخفض	4	1.23016	2.3250	02	أفقد الحماس لإنجاز مهامي الوظيفية
منخفض	5	1.15555	2.2625	03	أشعر بالتوتر أثناء أداء عملي
منخفض	3	1.23144	2.4500	04	يُسبب لي العمل استنزافاً نفسياً يؤثر على حالتي المزاجية
منخفض	1	1.24111	2.5625	05	أشعر أن العمل يُفرغ طاقتي دون أن أتمكن من استعادتها
منخفض	6	1.08820	2.0750	06	أشعر بسرعة الانفعال والغضب من أتفه الأسباب داخل بيئة العمل
منخفض		1.01192	2.3646		البعد الكلي

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن البعد الأول المتمثل في الإجهاد العاطفي سجل متوسطاً حسابياً كلياً بلغ (2.3646) بانحراف معياري قدره (1.01192)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الإجهاد العاطفي لدى موظفي المؤسسة الجامعية جاء بدرجة منخفضة. ويعكس ذلك أن أغلب الموظفين لا يعانون بدرجة مرتفعة من الاستنزاف النفسي أو فقدان التوازن الانفعالي أثناء أداء العمل، رغم وجود بعض المؤشرات التي تدل على شعور نسبي بالإرهاق العاطفي لدى فئة من العاملين.

فقد جاءت العبارة «أشعر أن العمل يُفْرِغ طاقتي دون أن أتمكن من استعادتها» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.5625) وانحراف معياري قدره (1.24111)، وهو ما يدل على أن عدداً من الموظفين يشعرون بوجود استنزاف نفسي ناتج عن متطلبات العمل اليومية، خاصة مع تكرار المهام وضغط المسؤوليات داخل البيئة الجامعية. كما أن قيمة الانحراف المعياري المرتفعة نسبياً تعكس وجود تباين في آراء المبحوثين، حيث تختلف درجة الشعور بالإرهاق النفسي من موظف لآخر تبعاً لطبيعة العمل والخبرة والقدرة على التكيف.

وجاءت العبارة «أشعر بعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل في بداية كل يوم» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.5125) وانحراف معياري (1.29257)، وهو ما يشير إلى وجود درجة محدودة من النفور أو الفتور الوظيفي لدى بعض الموظفين، إلا أن هذا الشعور لم يصل إلى مستوى مرتفع. كما أن ارتفاع الانحراف المعياري نسبياً يدل على اختلاف استجابات الأفراد، حيث يرى بعضهم أن العمل يشكل عبئاً نفسياً يومياً، في حين لا يشعر آخرون بذلك بنفس الدرجة.

أما العبارة «يُسبب لي العمل استنزافاً نفسياً يؤثر على حالتي المزاجية» فقد سجلت متوسطاً حسابياً قدره (2.4500) بانحراف معياري (1.23144)، وهو ما يعكس وجود تأثير نفسي متوسط إلى منخفض للعمل على الحالة المزاجية للموظفين. ويمكن تفسير ذلك بطبيعة العمل الإداري الذي قد يتسبب أحياناً في ضغوط نفسية مرتبطة بالتعامل مع الملفات الإدارية أو ضغط المواعيد والمهام.

في حين سجلت العبارة «أفقد الحماس لإنجاز مهامي الوظيفية» متوسطاً حسابياً بلغ (2.3250) وانحرافاً معيارياً قدره (1.23016)، مما يدل على أن أغلب الموظفين لا يشعرون بفقدان كبير للدافعية المهنية، وهو مؤشر إيجابي يعكس بقاء مستوى من الالتزام والرغبة في أداء العمل رغم الضغوط الموجودة.

كما جاءت العبارة «أشعر بالتوتر أثناء أداء عملي» بمتوسط حسابي قدره (2.2625) وانحراف معياري (1.15555)، وهو ما يشير إلى أن التوتر أثناء العمل موجود بدرجة منخفضة نسبياً، ويمكن تفسير ذلك بوجود درجة من الاعتياد على بيئة العمل الجامعية والإجراءات الإدارية اليومية.

أما العبارة الأخيرة «أشعر بسرعة الانفعال والغضب من أتفه الأسباب داخل بيئة العمل» فقد سجلت أدنى متوسط حسابي بلغ (2.0750) بانحراف معياري قدره (1.08820)، وهو ما يعكس أن أغلب الموظفين لا يعانون من انفعالات حادة أو توتر سلوكي مرتفع داخل بيئة العمل، الأمر الذي قد يدل على وجود مستوى مقبول من التحكم الانفعالي والاستقرار النفسي داخل المؤسسة.

البعد الثاني: الإجهاد البدني

يوضح الجدول أدناه آراء أفراد العينة نحو بعد الإجهاد البدني

الجدول رقم (02-14): آراء أفراد العينة نحو بعد الإجهاد البدني.

الاتجاه	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد الثاني: الإجهاد البدني	
متوسط	2	1.28870	2.9000	أعاني من آلام جسدية ناجمة عن ظروف العمل	07
متوسط	1	1.48324	3.0500	أكون منهكاً تماماً عند انتهاء الدوام الرسمي بحيث لا أقوى على أي نشاط	08
منخفض	5	1.28181	2.5500	أعاني من خمول أثناء ساعات العمل	09
منخفض	4	1.35572	2.6000	يؤثر التفكير في مشاكل العمل على جودة نومي	10
متوسط	3	1.39841	2.6375	يتطلب عملي مجهوداً بدنياً كبيراً	11
متوسط		1.12902	2.7475	البعد الكلي	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن البعد الثاني المتعلق بالإجهاد البدني سجل متوسطاً حسابياً كلياً بلغ (2.7475) بانحراف معياري قدره (1.12902)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الإجهاد البدني لدى موظفي المؤسسة الجامعية جاء بدرجة متوسطة. ويعكس ذلك أن العاملين يعانون بدرجة معتدلة من الإرهاق الجسدي الناتج عن متطلبات العمل وظروفه، خاصة مع طول ساعات العمل وكثافة المهام الإدارية اليومية.

فقد جاءت العبارة «أكون منهكاً تماماً عند انتهاء الدوام الرسمي بحيث لا أقوى على أي نشاط» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.0500) وانحراف معياري قدره (1.48324)، وهو ما يدل على أن عدداً معتبراً من الموظفين يشعرون بإرهاق جسدي واضح بعد انتهاء ساعات العمل. كما أن ارتفاع الانحراف المعياري يعكس وجود تباين في استجابات الموظفين، حيث تختلف درجة الشعور بالتعب حسب طبيعة المهام ومستوى التحمل الجسدي. وجاءت العبارة «أعاني من آلام جسدية ناجمة عن ظروف العمل» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.9000) وانحراف معياري (1.28870)، وهو ما يشير إلى أن بعض الموظفين يعانون من متاعب جسدية مرتبطة

بظروف العمل، مثل طول الجلوس أمام الحاسوب أو كثافة الأعمال المكتبية المتكررة، وهو ما قد يؤثر تدريجيًا على الراحة الجسدية للعامل.

أما العبارة «يتطلب عملي مجهودًا بدنيًا كبيرًا» فقد سجلت متوسطًا حسابيًا بلغ (2.6375) بانحراف معياري (1.39841)، مما يدل على أن طبيعة العمل داخل المؤسسة الجامعية لا تعتمد أساسًا على الجهد البدني المرتفع، غير أن بعض الوظائف أو المهام قد تتطلب مجهودًا إضافيًا يشعر معه الموظف بالتعب والإرهاق.

كما سجلت العبارة «يؤثر التفكير في مشاكل العمل على جودة نومي» متوسطًا حسابيًا قدره (2.6000) وانحراف معياري (1.35572)، وهو ما يعكس وجود تأثير نسبي لضغوط العمل على الراحة النفسية والجسدية للموظفين، خاصة عندما تنتقل المشكلات المهنية إلى الحياة الشخصية وتؤثر على النوم والاسترخاء.

في حين جاءت العبارة «أعاني من خمول أثناء ساعات العمل» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.5500) وانحراف معياري (1.28181)، وهو ما يدل على أن أغلب الموظفين يحافظون نسبيًا على مستوى مقبول من النشاط أثناء أداء العمل، رغم شعورهم بالإرهاق بعد انتهاء الدوام الرسمي.

البعد الثالث: ضغط العمل (عبء العمل)

يوضح الجدول أدناه آراء أفراد العينة نحو بعد ضغط العمل

الجدول رقم (02-15): آراء أفراد العينة نحو بعد ضغط العمل.

الاتجاه	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد الثالث: ضغط العمل (عبء العمل)	
متوسط	5	1.14177	2.6125	أكلف بمهام تفوق قدرتي على الإنجاز	12
متوسط	3	1.27264	2.7250	أشعر بضغط بسبب كثرة المسؤوليات	13
متوسط	1	1.20757	2.9000	لا أحصل على وقت كافٍ للراحة أثناء العمل	14
متوسط	2	1.20100	2.7750	أضطر للعمل لساعات إضافية بسبب كثرة المهام	15
متوسط	4	1.25531	2.6375	أضطر إلى تأجيل مهامي بعض مهامي بسبب تراكم الأعمال	16
متوسط		1.01587	2.7300	البعد الكلي	

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن البعد الثالث الخاص بضغط العمل سجل متوسطًا حسابيًا كليًا بلغ (2.7300) بانحراف معياري قدره (1.01587)، وهو ما يدل على أن موظفي المؤسسة الجامعية يعانون من مستوى متوسط من ضغط العمل. ويعكس ذلك وجود شعور نسبي بتراكم المهام وضيق الوقت وكثرة المسؤوليات المهنية داخل البيئة الجامعية.

فقد جاءت العبارة «لا أحصل على وقت كافٍ للراحة أثناء العمل» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.9000) وانحراف معياري (1.20757)، وهو ما يشير إلى أن الموظفين يشعرون بأن ساعات العمل لا تتضمن فترات راحة كافية بسبب كثافة المهام وضغط الإنجاز، الأمر الذي قد يؤدي إلى الإرهاق والتعب مع مرور الوقت.

وجاءت العبارة «أضطر للعمل لساعات إضافية بسبب كثرة المهام» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.7750) وانحراف معياري (1.20100)، مما يعكس أن عددًا من الموظفين يجدون أنفسهم مضطرين إلى تمديد ساعات العمل لإنهاء الأعمال المطلوبة، وهو ما يدل على ارتفاع نسبي في حجم الأعباء المهنية.

أما العبارة «أشعر بضغط بسبب كثرة المسؤوليات» فقد سجلت متوسطًا حسابيًا بلغ (2.7250) وانحراف معياري (1.27264)، وهو ما يشير إلى أن تعدد المسؤوليات الإدارية يشكل مصدر ضغط واضح للموظفين، خاصة داخل البيئة الجامعية التي تتطلب متابعة مستمرة للمهام والإجراءات التنظيمية.

كما سجلت العبارة «أضطر إلى تأجيل بعض مهامي بسبب تراكم الأعمال» متوسطًا حسابيًا قدره (2.6375) وانحراف معياري (1.25531)، مما يدل على أن تراكم المهام يؤدي أحيانًا إلى صعوبة إنجاز جميع الأعمال في الوقت المحدد.

أما العبارة «أكلف بمهام تفوق قدرتي على الإنجاز» فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.6125) وانحراف معياري (1.14177)، وهو ما يشير إلى أن أغلب الموظفين لا يرون أن المهام الموكلة إليهم تتجاوز بدرجة كبيرة قدراتهم المهنية، رغم شعورهم العام بضغط العمل.

البعد الرابع: البعد السوسيوتنظيمي (التنظيمي والمؤسساتي)

يوضح الجدول أدناه آراء أفراد العينة نحو بعد السوسيوتنظيمي

الجدول رقم (02-16): آراء أفراد العينة نحو البعد السوسيوتنظيمي

الاتجاه	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد الرابع: البعد السوسيوتنظيمي (التنظيمي، المؤسساتي)	
منخفض	9	1.17671	2.4125	تتسم تعليمات العمل بالغموض وعدم الوضوح	17
منخفض	8	1.15726	2.4500	أواجه تضاربًا في الأوامر والتعليمات التي أتلقاها من رؤسائي	18
متوسط	6	1.27785	2.7500	التواصل بين مختلف المستويات الإدارية في مؤسستي ضعيف وغير فعال	19
متوسط	3	1.39597	2.9750	تفتقر مؤسستي إلي آليات واضحة لتقييم الأداء	20
متوسط	5	1.13600	2.7750	أعاني من نقص في الاستقلالية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي	21
متوسط	2	1.24721	3.0375	تتسم بيئة العمل بعدم الاستقرار وكثرة التغيرات المفاجئة في الإجراءات	22
متوسط	4	1.25057	2.8250	يتجاهل المسؤول المباشر دعم العمال ولا يسعى إلى تخفيف أعباء العمل عنهم عند الحاجة	23
متوسط	7	1.23350	2.6500	الموارد والإمكانات المتاحة غير كافية لإنجاز المهام المطلوبة	24

متوسط	1	1.38110	3.0625	تفتقر بيئة العمل إلى الروح الفريق الواحد	25
متوسط		0.98088	2.7708	البعد الكلي	
متوسط		0.86137	2.6605	المحور الكلي	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن البعد السوسيوتنظيمي سجل أعلى متوسط حسابي بين أبعاد الإجهاد الوظيفي بلغ (2.7708) بانحراف معياري قدره (0.98088)، وهو ما يشير إلى أن الجوانب التنظيمية والمؤسسية تُعد أكثر مصادر الإجهاد تأثيراً على الموظفين داخل المؤسسة الجامعية.

فقد جاءت العبارة «تفتقر بيئة العمل إلى روح الفريق الواحد» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.0625) وانحراف معياري (1.38110)، مما يدل على أن عددًا من الموظفين يشعرون بضعف التعاون والعمل الجماعي داخل بيئة العمل، وهو ما قد يؤثر سلبًا على المناخ التنظيمي ويزيد من حدة الضغوط المهنية.

وجاءت العبارة «تتسم بيئة العمل بعدم الاستقرار وكثرة التغيرات المفاجئة في الإجراءات» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.0375) وانحراف معياري (1.24721)، وهو ما يعكس أن التغيرات التنظيمية المفاجئة تشكل مصدر ضغط واضح للموظفين، خاصة عندما تؤثر على استقرار سير العمل والإجراءات الإدارية.

أما العبارة «تفتقر مؤسستي إلى آليات واضحة لتقييم الأداء» فقد سجلت متوسطًا حسابيًا بلغ (2.9750) بانحراف معياري (1.39597)، وهو ما يشير إلى أن بعض الموظفين يشعرون بغياب معايير واضحة وعادلة لتقييم الأداء، الأمر الذي قد ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي والدافعية المهنية.

كما جاءت العبارة «يتجاهل المسؤول المباشر دعم العمال ولا يسعى إلى تخفيف أعباء العمل عنهم عند الحاجة» بمتوسط حسابي قدره (2.8250) وانحراف معياري (1.25057)، مما يدل على وجود شعور نسبي لدى بعض الموظفين بضعف الدعم الإداري والمساندة من قبل المسؤولين المباشرين.

وسجلت العبارة «أعاني من نقص في الاستقلالية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي» متوسطًا حسابيًا بلغ (2.7750) وانحراف معياري (1.13600)، وهو ما يعكس شعور بعض الموظفين بضعف حرية التصرف واتخاذ القرار داخل العمل.

أما العبارات المتعلقة بغموض التعليمات وتضارب الأوامر فقد سجلت متوسطات منخفضة نسبيًا، حيث بلغ متوسط عبارة «تتسم تعليمات العمل بالغموض وعدم الوضوح» (2.4125)، بينما بلغ متوسط عبارة «أواجه تضاربًا في الأوامر والتعليمات» (2.4500)، وهو ما يدل على أن المشكلات التنظيمية داخل الجامعة لا ترتبط أساسًا بغموض التعليمات، وإنما بعوامل أخرى مثل ضعف العمل الجماعي والتغيرات الإدارية المتكررة.

من خلال النتائج الإحصائية المتعلقة بأبعاد الإجهاد الوظيفي، يتضح أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ (2.6605) بانحراف معياري قدره (0.86137)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الإجهاد الوظيفي لدى الموظفين محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة. ويعكس هذا أن العاملين داخل المؤسسة الجامعية يعانون من مستويات متفاوتة من الضغوط المهنية والتنظيمية، لكنها لم تصل إلى مستويات مرتفعة جدًا، الأمر الذي يمكن تفسيره بطبيعة العمل الإداري الجامعي الذي يجمع بين الاستقرار الوظيفي من جهة، وتعدد المتطلبات والمهام الإدارية من جهة أخرى.

2. عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة نحو محور الأداء المهني

الجدول رقم (02-17): آراء أفراد العينة نحو محور الأداء المهني

الرقم	محور الأداء المهني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه
01	أحرص على الدقة والجودة في كل مهمة أكلف بها	4.2250	0.82638	6	مرتفع جدا
02	ألتزم بإنجاز العمل في الوقت المحدد	4.4000	0.62844	1	مرتفع جدا
03	أتجنب الأخطاء أثناء أداء عملي	4.3750	0.53663	2	مرتفع جدا
04	أحرص على تطوير مهارتي المهنية باستمرار	4.3250	0.65168	3	مرتفع جدا
05	أتمتع بالقدرة على التركيز أثناء العمل	4.1625	0.80259	7	مرتفع
06	أحقق أهداف العمل المطلوبة مني	4.2500	0.70262	4	مرتفع جدا
07	أبتكر حلولاً فعالة لمشكلات العمل	4.1000	0.83590	8	مرتفع
08	ألتزم بالمواعيد الرسمية للمؤسسة	4.2375	0.73336	5	مرتفع جدا
09	أحافظ على جودة أدائي حتى في ظل ضغط العمل	2.6000	1.10922	9	منخفض
	المحور الكلي	4.0750	0.49840		مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بمحور الأداء المهني أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (4.0750) بانحراف معياري قدره (0.49840)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الأداء المهني لدى موظفي المؤسسة الجامعية جاء بدرجة مرتفعة. ويعكس ذلك أن أغلب الموظفين يتمتعون بدرجة عالية من الالتزام والانضباط والكفاءة في أداء مهامهم الوظيفية، رغم ما يواجهونه من ضغوط مهنية وتنظيمية داخل بيئة العمل الجامعية.

وقد جاءت العبارة «ألتزم بإنجاز العمل في الوقت المحدد» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.4000) وانحراف معياري (0.62844)، وهو ما يدل على أن الموظفين يتمتعون بدرجة عالية من الالتزام الزمني والانضباط المهني، ويعكس ذلك حرص العاملين على احترام آجال العمل والوفاء بالمهام المطلوبة في الوقت المحدد. كما أن انخفاض الانحراف المعياري نسبياً يدل على تقارب استجابات أفراد العينة واتفاقهم حول هذه العبارة.

وجاءت العبارة «أتجنب الأخطاء أثناء أداء عملي» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.3750) وانحراف معياري (0.53663)، مما يشير إلى أن الموظفين يحرصون بدرجة كبيرة على أداء أعمالهم بدقة وكفاءة، وهو ما يعكس مستوى جيداً من الوعي المهني والخبرة في إنجاز المهام الإدارية داخل الجامعة.

أما العبارة «أحرص على تطوير مهارتي المهنية باستمرار» فقد سجلت متوسطاً حسابياً قدره (4.3250) بانحراف معياري (0.65168)، وهو ما يدل على وجود رغبة قوية لدى الموظفين في تحسين قدراتهم المهنية ومواكبة متطلبات العمل، الأمر الذي يعكس وجود دافعية إيجابية نحو التعلم والتطوير الذاتي.

كما سجلت العبارة «أحقق أهداف العمل المطلوبة مني» متوسطاً حسابياً بلغ (4.2500) وانحراف معياري (0.70262)، وهو ما يعكس قدرة الموظفين على إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف المهنية المطلوبة بكفاءة مقبولة، رغم الضغوط المهنية والتنظيمية التي قد تواجههم.

وجاءت العبارة «ألتزم بالمواعيد الرسمية للمؤسسة» بمتوسط حسابي قدره (4.2375) وانحراف معياري (0.73336)، مما يدل على ارتفاع مستوى الالتزام الوظيفي واحترام القوانين والتنظيمات المعمول بها داخل المؤسسة الجامعية.

في حين سجلت العبارة «أحرص على الدقة والجودة في كل مهمة أكلّف بها» متوسطاً حسابياً بلغ (4.2250) وانحراف معياري (0.82638)، وهو ما يشير إلى أن الموظفين يولون أهمية كبيرة لجودة الأداء ودقة تنفيذ الأعمال، بما ينسجم مع طبيعة العمل الإداري الذي يتطلب الحرص على سلامة الإجراءات والمعاملات.

أما العبارة «أتمتع بالقدرة على التركيز أثناء العمل» فقد سجلت متوسطاً حسابياً بلغ (4.1625) وانحراف معياري (0.80259)، وهو ما يعكس قدرة جيدة لدى الموظفين على المحافظة على الانتباه والتركيز أثناء أداء المهام رغم وجود بعض الضغوط المهنية.

كما جاءت العبارة «أبتكر حلولاً فعالة لمشكلات العمل» بمتوسط حسابي بلغ (4.1000) وانحراف معياري (0.83590)، وهو ما يدل على أن الموظفين يمتلكون مستوى جيداً من المرونة والقدرة على التعامل مع المشكلات المهنية وإيجاد حلول مناسبة لها.

في المقابل، سجلت العبارة «أحافظ على جودة أدائي حتى في ظل ضغط العمل» أدنى متوسط حسابي بلغ (2.6000) بانحراف معياري (1.10922)، وهو ما يشير إلى أن ضغط العمل يؤثر نسبياً على قدرة بعض الموظفين على المحافظة على نفس مستوى الجودة في الأداء أثناء فترات الضغط المهني المرتفع. كما أن ارتفاع الانحراف المعياري نسبياً يدل على تباين آراء الموظفين حول مدى تأثير أدائهم بضغط العمل، حيث يرى بعضهم أنهم قادرون على الحفاظ على جودة الأداء، بينما يجد آخرون صعوبة في ذلك.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

1. دراسة الفروق بين المتغيرات الديموغرافية ومتغيرات الدراسة

نص الفرضية الاحصائية: تشير الفرضية الأولى "وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرين نعزى للمتغيرات الديموغرافية"

▪ H_0 = لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرين نعزى للمتغيرات الديموغرافية

▪ H_1 = توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرين نعزى للمتغيرات الديموغرافية

بالنسبة للجنس:

الجدول رقم (02-18): اختبار Independent Samples Test

Independent Samples Test		Levene's Test for Equality of Variances		t	df	Sig. (2-tailed)
		F	Sig.			
الإجهاد الوظيفي	Equal variances assumed	.114	.737	-1.440-	78	.154
الأداء المهني	Equal variances assumed	.038	.847	.192	78	.848

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج اختبار (T) للعينات المستقلة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد الوظيفي نعزى إلى المتغير الديموغرافي المدروس، حيث بلغت قيمة اختبار ليفين لتجانس التباين ($\text{Sig}=0.737$)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤكد تحقق شرط تجانس التباين. كما بلغت قيمة اختبار ($t=-1.440$) عند درجة حرية (78)، وبمستوى دلالة (0.154)، وهي قيمة تفوق مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في مستوى الإجهاد الوظيفي.

كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المهني تبعاً للمتغير الديموغرافي محل الدراسة، حيث بلغت قيمة اختبار ليفين ($\text{Sig}=0.847$)، وهو ما يدل على تحقق تجانس التباين، بينما بلغت قيمة اختبار ($t=0.192$) عند درجة حرية (78) ومستوى دلالة (0.848)، وهي قيمة أكبر من (0.05)، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية وتُرفض الفرضية البديلة، مما يؤكد عدم وجود فروق معنوية في الأداء المهني بين أفراد العينة وفقاً للمتغير الديموغرافي المدروس.

بالنسبة للفئة العمرية:

الجدول رقم (02-19): اختبار ANOVA

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء المهني	Between Groups	.104	3	.035	.135	.939
الإجهاد الوظيفي	Between Groups	8.354	3	2.785	4.211	.008

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير الفئة العمرية فيما يخص الأداء المهني، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.939$) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

كما أكدت نتائج المقارنات البعدية (Tukey HSD) و (Games-Howell) عدم وجود فروق معنوية بين مختلف الفئات العمرية.

كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير الفئة العمرية بالنسبة إلى الإجهاد الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.008$) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ونظرًا لعدم تحقق شرط تجانس التباينات ($\text{Levene Sig} = 0.006 < 0.05$) تم الاعتماد على اختبار Games-Howell للمقارنات البعدية، والذي أظهر عدم وجود فروق معنوية بين معظم الفئات العمرية.

بالنسبة للمستوى التعليمي:

الجدول رقم (02-20): اختبار Independent Samples Test

Independent Samples Test		Levene's Test for Equality of Variances		t	df	Sig. (2-tailed)
		F	Sig.			
الإجهاد الوظيفي	Equal variances assumed	.443	.508	-.640	78	.524
الأداء المهني	Equal variances assumed	.528	.470	.008	78	.993

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج اختبار العينتين المستقلتين (Independent Samples T-Test) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير المستوى التعليمي في كل من الإجهاد الوظيفي والأداء المهني. فبالنسبة للإجهاد الوظيفي، بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.524$)، بينما بلغت بالنسبة للأداء المهني ($\text{Sig} = 0.993$)، وهما قيمتان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). كما بين اختبار Levene تحقق شرط تجانس التباينات لكلا المتغيرين، حيث بلغت قيمة الدلالة (0.508) للإجهاد الوظيفي و (0.470) للأداء المهني، مما يبرر الاعتماد

على نتائج صف Equal variances assumed وعليه، يمكن الاستنتاج أن متغير المستوى التعليمي لا يؤثر بشكل دال إحصائيًا على كل من الإجهاد الوظيفي والأداء المهني لدى أفراد عينة الدراسة.

بالنسبة للتصنيف المهني:

الجدول رقم (02-21): اختبار ANOVA

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء المهني	Between Groups	3.501	7	.500	2.234	.041
الإجهاد الوظيفي	Between Groups	5.957	7	.851	1.164	.334

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج اختبار تجانس التباين (Levene) أن شرط تجانس التباين متحقق لكلا المتغيرين، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية للأداء المهني ($\text{Sig} = 0.272$) وللإجهاد الوظيفي ($\text{Sig} = 0.473$)، وهي قيم تفوق مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على تجانس تباين البيانات بين المجموعات.

كما بينت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني حسب التصنيف المهني ($F = 2.234$)، ($\text{Sig} = 0.041$)، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي ($F = 1.164$)، ($\text{Sig} = 0.334$).

بالنسبة للخبرة المهنية:

الجدول رقم (02-22): اختبار ANOVA

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء المهني	Between Groups	3.501	7	.500	2.234	.041
الإجهاد الوظيفي	Between Groups	5.957	7	.851	1.164	.334

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير الخبرة المهنية في كل من الأداء المهني والإجهاد الوظيفي. حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية بالنسبة للأداء المهني ($\text{Sig} = 0.160$)، بينما بلغت بالنسبة للإجهاد الوظيفي ($\text{Sig} = 0.146$)، وهما قيمتان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

كما بينت نتائج اختبار Levene تحقق شرط تجانس التباينات بالنسبة للأداء المهني ($\text{Sig} = 0.845$)، في حين لم يتحقق شرط التجانس بالنسبة للإجهاد الوظيفي ($\text{Sig} = 0.002 < 0.05$)، الأمر الذي استدعى

الاعتماد على اختبار Games-Howell في المقارنات البعدية الخاصة بالإجهاد الوظيفي. غير أن نتائج المقارنات البعدية لكل من Games-Howell و Tukey HSD أظهرت عدم وجود فروق معنوية بين مختلف فئات الخبرة المهنية، إذ جاءت جميع قيم الدلالة أكبر من مستوى (0.05).

بالنسبة للحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (02-23): اختبار ANOVA

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء المهني	Between Groups	0.946	3	.315	1.282	.287
الإجهاد الوظيفي	Between Groups	2.300	3	0.767	1.035	.382

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

أظهرت نتائج اختبار تجانس التباينات (Levene) أن قيم الدلالة الإحصائية لكل من الأداء المهني (Sig = 0.244) والإجهاد الوظيفي (Sig = 0.063) كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على تحقق شرط تجانس التباينات بين المجموعات الثلاث، وبالتالي إمكانية استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بشكل سليم. وفيما يخص نتائج تحليل التباين الأحادي، فقد بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات في الأداء المهني (F = 1.282)، (Sig = 0.287)، عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي (F = 1.035)، (Sig = 0.382).

الجدول رقم (02-24): ملخص الفروق بين المتغيرات الديموغرافية ومتغيرات الدراسة

المتغير الديموغرافي	الاختبار	الأداء المهني	الإجهاد الوظيفي	النتيجة العامة
الجنس	T-test	(Sig=0.848) لا توجد فروق	(Sig=0.154) لا توجد فروق	عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية
الفئة العمرية	ANOVA	(Sig=0.939) لا توجد فروق	(Sig=0.008) توجد فروق	فروق في الإجهاد فقط حسب العمر
المستوى التعليمي	T-test	(Sig=0.993) لا توجد فروق	(Sig=0.524) لا توجد فروق	عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية
التصنيف المهني	ANOVA	(Sig=0.041) توجد فروق	(Sig=0.334) لا توجد فروق	فروق في الأداء فقط حسب التصنيف
الخبرة المهنية	ANOVA	(Sig=0.160) لا توجد فروق	(Sig=0.146) لا توجد فروق	عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية
الحالة الاجتماعية	ANOVA	(Sig=0.287) لا توجد فروق	(Sig=0.382) لا توجد فروق	عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج دراسة الفروق.

تشير النتائج العامة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الأداء المهني والإجهد الوظيفي تبعاً لمعظم المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، والحالة الاجتماعية)، مع تسجيل بعض الاستثناءات الجزئية فقط في الفئة العمرية (بالنسبة للإجهد الوظيفي) والتصنيف المهني (بالنسبة للأداء المهني). ويمكن فهم هذه النتائج في ضوء نظرية العلاقات الإنسانية التي تؤكد أن سلوك الأفراد داخل التنظيم لا يتحدد فقط بالخصائص الشخصية أو الديموغرافية، بل يتأثر بدرجة أكبر بعوامل تنظيمية مشتركة مثل بيئة العمل، أساليب القيادة، العلاقات داخل الجماعة، والمناخ التنظيمي. وعليه فإن تقارب ظروف العمل بين أفراد العينة قد يفسر غياب الفروق في أغلب المتغيرات.

كما يمكن تفسير النتائج المتعلقة بالإجهد الوظيفي أن مستوى الإجهد يتأثر بعوامل فردية وتنظيمية مثل العمر والخبرة وطبيعة الدور، إلا أن تأثير هذه العوامل ليس دائماً مباشراً أو قوياً بما يكفي لإحداث فروق واضحة بين الفئات. وهو ما ينسجم مع عدم وجود فروق في أغلب المتغيرات، باستثناء الفئة العمرية التي أظهرت فروقاً جزئية، مما يشير إلى أن العمر قد يلعب دوراً نسبياً في إدراك الضغوط، دون أن يكون محدداً حاسماً لها.

2. تحليل العلاقة بين الإجهد الوظيفي والأداء المهني للعامل

نص الفرضية الاحصائية: تشير الفرضية الأولى "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين"

■ $H_0 =$ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين لدى أفراد عينة الدراسة.

■ $H_1 =$ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين لدى أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (02-25): اختبار معامل الارتباط بيرسون

Correlations							
		الإجهد البدني	ضغط العمل	البعد السيوتنظيمي	الأداء المهني	الإجهد الوظيفي	
الإجهد العاطفي	Pearson Correlation	1	.692	.349	.724	-.308	.843
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.005	.000
	N	80	80	80	80	80	80
الإجهد لبدني	Pearson Correlation	.692	1	.530	.660	-.239	.853
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.033	.000
	N	80	80	80	80	80	80
ضغط العمل	Pearson Correlation	.349	.530	1	.540	-.043	.695
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.702	.000
	N	80	80	80	80	80	80
البعد السيوتنظيمي	Pearson Correlation	.724	.660	.540	1	-.383	.914
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
الأداء المهني	Pearson Correlation	-.308	-.239	-.043	-.383	1	-.316
	Sig. (2-tailed)	.005	.033	.702	.000		.004
	N	80	80	80	80	80	80
الإجهد الوظيفي	Pearson Correlation	.843	.853	.695	.914	-.316	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	
	N	80	80	80	80	80	80

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V25.

تحليل علاقة الارتباط بين أبعاد الإجهاد الوظيفي والأداء المهني

اعتمدت الدراسة على معامل ارتباط بيرسون لقياس طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد الإجهاد الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المؤسسة الجامعية محل الدراسة. وتُظهر النتائج وجود علاقات ارتباطية متفاوتة القوة والاتجاه بين المتغيرات، وهو ما يسمح بفهم تأثير كل بعد من أبعاد الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني.

أولاً: علاقة الإجهاد العاطفي بالأداء المهني

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة بين الإجهاد العاطفي والأداء المهني، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.308) عند مستوى دلالة (0.005)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). ويعني ذلك أنه كلما ارتفع مستوى الإجهاد العاطفي لدى الموظفين انخفض مستوى الأداء المهني لديهم. ويمكن تفسير هذه العلاقة بأن الشعور بالإرهاق النفسي وفقدان الحماس والتوتر أثناء العمل يؤثر بشكل مباشر على قدرة الموظف على التركيز والإنجاز والمحافظة على جودة الأداء. كما أن الاستنزاف العاطفي الناتج عن ضغوط العمل قد يؤدي إلى ضعف الدافعية المهنية وانخفاض الكفاءة في أداء المهام الإدارية داخل المؤسسة الجامعية.

ثانياً: علاقة الإجهاد البدني بالأداء المهني

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة بين الإجهاد البدني والأداء المهني، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.239) عند مستوى دلالة (0.033)، وهي علاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). وهذا يدل على أن زيادة الشعور بالإرهاق الجسدي والتعب الناتج عن ظروف العمل يؤدي إلى انخفاض نسبي في مستوى الأداء المهني.

ويمكن تفسير ذلك بأن التعب البدني والإجهاد الناتج عن كثافة العمل أو طول ساعات الدوام يؤثر على قدرة الموظف على التركيز والاستمرارية في الإنجاز، مما قد ينعكس على جودة الأداء وسرعة تنفيذ المهام.

ثالثاً: علاقة ضغط العمل بالأداء المهني

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سالبة ضعيفة جداً بين ضغط العمل والأداء المهني، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.043) عند مستوى دلالة (0.702)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً. ويعني ذلك أن ضغط العمل لم يُظهر تأثيراً مباشراً ذا دلالة إحصائية على الأداء المهني لدى أفراد العينة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن موظفي المؤسسة الجامعية، رغم شعورهم بوجود ضغط عمل متوسط، إلا أنهم استطاعوا التكيف نسبياً مع متطلبات العمل والمحافظة على مستوى أداء مقبول، خاصة في ظل الاستقرار الوظيفي والخبرة المهنية التي يتمتع بها أغلب أفراد العينة.

رابعاً: علاقة البعد السوسيوتنظيمي (التنظيمي) بالأداء المهني

أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة متوسطة القوة بين البعد السوسيوتنظيمي التنظيمي والأداء المهني، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.383) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي علاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). ويشير ذلك إلى أن المشكلات التنظيمية والمؤسساتية داخل بيئة العمل تؤثر بصورة واضحة على مستوى الأداء المهني للموظفين.

ويمكن تفسير هذه العلاقة بأن ضعف روح الفريق، وكثرة التغييرات التنظيمية، ونقص الدعم الإداري، وغياب آليات واضحة لتقييم الأداء، كلها عوامل تؤدي إلى خلق بيئة عمل ضاغطة تقلل من دافعية الموظفين وتؤثر على استقرارهم المهني وقدرتهم على تقديم أداء فعال.

خامساً: العلاقة بين الإجهاد الوظيفي الكلي والأداء المهني

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة بين الإجهاد الوظيفي الكلي والأداء المهني، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.316) عند مستوى دلالة (0.004)، وهي علاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). ويعني ذلك أنه كلما ارتفع مستوى الإجهاد الوظيفي لدى الموظفين انخفض مستوى الأداء المهني لديهم. وتؤكد هذه النتيجة أن الضغوط النفسية والتنظيمية والبدنية التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الجامعية تؤثر بشكل سلبي على كفاءتهم المهنية، سواء من حيث جودة الأداء أو القدرة على التركيز أو المحافظة على نفس مستوى الإنجاز تحت الضغط.

سادساً: العلاقات بين أبعاد الإجهاد الوظيفي

كما أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط موجبة قوية بين مختلف أبعاد الإجهاد الوظيفي، حيث سجلت العلاقة بين:

- الإجهاد العاطفي والإجهاد البدني معامل ارتباط بلغ (0.692)
- الإجهاد العاطفي والبعد السوسيوتنظيمي (0.724)
- الإجهاد البدني والبعد السوسيوتنظيمي (0.660)
- ضغط العمل والبعد السوسيوتنظيمي (0.540)

وجميعها علاقات دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهو ما يدل على أن أبعاد الإجهاد الوظيفي مترابطة فيما بينها، وأن ارتفاع أحد الأبعاد غالباً ما يؤدي إلى ارتفاع الأبعاد الأخرى.

3. تحليل الأثر بين كل أبعاد الإجهاد الوظيفي والأداء المهني للعامل

الجدول رقم (02-26): ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط لعلاقة المتغيرات

المعنوية الجزئية/ معاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
معاملات نموذج الانحدار	B	T	Sig	R	R ²	Sig	F
B0: مقدار الثابت (Constant)	4.562	26.265	.000	0.316	0.100	0.004	8.679
B1: المتغير المستقل	-.183-	-2.946-	.004				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V25.

تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني

يهدف هذا الجزء إلى اختبار أثر الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني لدى موظفي المؤسسة الجامعية، وذلك باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث تم اعتماد الأداء المهني كمتغير تابع، والإجهاد الوظيفي كمتغير مستقل.

تُظهر نتائج التحليل أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.316)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية ضعيفة إلى متوسطة بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني. كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.100)، أي أن الإجهاد الوظيفي يفسر ما نسبته (10%) من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء المهني لدى أفراد العينة.

وتشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R² = 0.089) إلى أن النموذج يحتفظ بقدرة تفسيرية مقبولة بعد تعديل حجم العينة، ما يعزز من موثوقية النتائج. كما بلغت قيمة الخطأ المعياري للتقدير (0.47581)، وهو ما يعكس مدى تشتت القيم الفعلية للأداء المهني حول القيم المقدرة من النموذج.

أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (F) بلغت (8.679) عند مستوى دلالة (0.004)، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.01). وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ككل معنوي، أي أن الإجهاد الوظيفي يؤثر بشكل ذي دلالة إحصائية على الأداء المهني داخل المؤسسة محل الدراسة.

وبذلك يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير للإجهاد الوظيفي على الأداء المهني.

تُظهر نتائج معاملات الانحدار أن قيمة الثابت بلغت (4.562)، وهو يمثل مستوى الأداء المهني في حال انعدام الإجهاد الوظيفي. أما معامل الانحدار الخاص بالإجهاد الوظيفي فقد بلغ (-0.183) بقيمة بيتا معيارية (-0.316)، وهي قيمة سالبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.004).

وبمعنى ذلك أنه كلما ارتفع مستوى الإجهاد الوظيفي بمقدار وحدة واحدة، انخفض مستوى الأداء المهني بمقدار (0.183) وحدة، مع ثبات باقي العوامل. وهذا يؤكد وجود تأثير عكسي للإجهاد الوظيفي على الأداء المهني داخل المؤسسة الجامعية.

من خلال الجداول السابق يمكن استخراج معادلة الانحدار البسيط بالشكل التالي:

$$\text{الأداء المهني} = 4.562 - (0.183) * \text{الإجهاد الوظيفي}$$

4. تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد الإجهاد الوظيفي والأداء المهني

الجدول رقم (02-27): ملخص مخرجات تحليل الانحدار المتعدد ومعامل الارتباط لعلاقة المتغيرات

المعنوية الجزئية/ معاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	المعنوية الكلية لمودج الانحدار ANOVA	
معاملات نموذج الانحدار	B	T	Sig	R	R ²	Sig	F
B0: مقدار الثابت (Constant)	4.490	25.863	.000	0.431	0.186	0.004	4.273
B1: المتغير المستقل	-.013	-.150	.881				
B2: المتغير المستقل	-.018	-.248	.805				
B3: المتغير المستقل	.117	1.813	.074				
B4: المتغير المستقل	-.237	-2.732	.008				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V25.

يهدف هذا التحليل إلى دراسة الأثر المشترك لأبعاد الإجهاد الوظيفي (الإجهاد العاطفي، الإجهاد البدني، ضغط العمل، البعد السوسيوثقافي) على الأداء المهني لدى موظفي المؤسسة الجامعية محل الدراسة، وذلك باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.431)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بين أبعاد الإجهاد الوظيفي مجتمعة والأداء المهني. كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.186)، أي أن أبعاد الإجهاد الوظيفي مجتمعة تفسر ما نسبته (18.6%) من التغيرات في مستوى الأداء المهني.

كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R² = 0.142)، وهو ما يشير إلى أن النموذج يحتفظ بقدرة تفسيرية مقبولة بعد تصحيح تأثير حجم العينة وعدد المتغيرات المستقلة. أما الخطأ المعياري للتقدير فقد بلغ (0.46162)، مما يعكس درجة تشتت متوسطة للقيم الفعلية للأداء المهني حول القيم المتوقعة من النموذج.

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى أن قيمة (F) بلغت (4.273) عند مستوى دلالة (0.004)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ككل معنوي، أي أن أبعاد الإجهاد الوظيفي مجتمعة تؤثر بشكل ذي دلالة إحصائية على الأداء المهني داخل المؤسسة الجامعية. وبناءً عليه، يمكن قبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير لأبعاد الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني، ورفض فرضية العدم.

تُظهر نتائج معاملات الانحدار وجود تباين في تأثير أبعاد الإجهاد الوظيفي على الأداء المهني، ويمكن تحليلها كما يلي:

- **الإجهاد العاطفي:** بلغ معامل الانحدار ($B = -0.013$) وقيمة ($Beta = -0.026$) مع مستوى دلالة (0.881)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، مما يعني أن الإجهاد العاطفي لا يؤثر بشكل مباشر ومعنوي على الأداء المهني في وجود باقي المتغيرات.
- **الإجهاد البدني:** سجل معامل انحدار ($B = -0.018$) و ($Beta = -0.040$) عند مستوى دلالة (0.805)، وهي أيضاً غير دالة إحصائياً، مما يدل على أن الإجهاد البدني لا يُعد متغيراً مؤثراً بشكل مستقل على الأداء المهني ضمن هذا النموذج.
- **ضغط العمل:** بلغ معامل الانحدار ($B = 0.117$) و ($Beta = 0.239$) عند مستوى دلالة (0.074)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، لكنها تقترب من الدلالة، ما يشير إلى احتمال وجود تأثير إيجابي ضعيف لضغط العمل على الأداء المهني، قد يُفسر بكون بعض الضغط قد يحفز الأداء في بيئة العمل الجامعية .
- **البعد السوسيوتنظيمي:** سجل معامل انحدار ($B = -0.237$) و ($Beta = -0.467$) عند مستوى دلالة (0.008)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود تأثير سلبي قوي نسبياً لهذا البعد على الأداء المهني. أي أن ضعف التنظيم، نقص الدعم الإداري، وغياب روح الفريق تؤدي إلى انخفاض واضح في مستوى الأداء المهني .

لجدول رقم (02-28): ملخص علاقة الارتباط بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني

العلاقة	(r) معامل الارتباط	Sig	طبيعة العلاقة	النتيجة
الإجهاد العاطفي ↔ الأداء المهني	-0.308**	0.005	عكسية ضعيفة	دالة إحصائياً
الإجهاد البدني ↔ الأداء المهني	-0.239*	0.033	عكسية ضعيفة	دالة إحصائياً
ضغط العمل ↔ الأداء المهني	-0.043	0.702	عكسية ضعيفة جداً	غير دالة
البعد السوسيوتنظيمي ↔ الأداء المهني	-0.383**	0.000	عكسية متوسطة	دالة إحصائياً
الإجهاد الوظيفي الكلي ↔ الأداء المهني	-0.316**	0.004	عكسية متوسطة	دالة إحصائياً

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V25.

تشير نتائج نموذج الانحدار الخطي المتعدد إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، حيث بلغت قيمة ($F=4.273$) عند مستوى معنوية ($Sig=0.004$) ، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ما يدل على أن نموذج الانحدار صالح للتفسير وأن أبعاد الإجهاد الوظيفي مجتمعة تؤثر في الأداء المهني للعاملين. كما بلغ معامل الارتباط ($R=0.431$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، في حين بلغ معامل التحديد ($R^2=0.186$) ، أي أن أبعاد الإجهاد الوظيفي تفسر ما

نسبته 18.6% من التغيرات التي تطرأ على الأداء المهني، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى تنظيمية أو نفسية أو اجتماعية أو مهنية لم يتضمنها النموذج.

وتنسجم هذه النتيجة مع دراسة خديجة تافسات وسمير صلحاي التي هدفت إلى معرفة أثر الإجهاد الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية صالح حواس بباتنة، حيث توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي للإجهاد الوظيفي وأبعاده المختلفة مثل طبيعة العمل وغموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين. ويظهر التشابه بين الدراستين في أن بيئة العمل الاستشفائية تتسم بارتفاع حجم المسؤوليات والضغط النفسي وكثرة الأعباء، الأمر الذي يجعل العاملين أكثر عرضة للإجهاد الوظيفي، وبالتالي ينعكس ذلك بصورة مباشرة على مستوى أدائهم المهني. كما أن معنوية نموذج الانحدار في الدراسة الحالية تؤكد ما توصلت إليه الدراسة السابقة من أن الإجهاد الوظيفي يمثل عاملاً مؤثراً في كفاءة العاملين داخل المؤسسات الصحية.

كما تتوافق النتائج الحالية مع دراسة (Yen Khuong)، (2016) التي تناولت أثر الإجهاد الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في المنطقة الصناعية “دونغ شوين” بفيتنام، والتي بينت أن عوامل مثل عبء العمل، وغموض الدور، وتعارض الأدوار، وعلاقات العمل، وبيئة العمل تؤدي إلى ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي، وأن هذا الأخير يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للموظف. ويتضح هذا التوافق بشكل خاص من خلال معاملات الانحدار السالبة لبعض أبعاد الإجهاد في الدراسة الحالية، حيث تشير الإشارات السالبة إلى أن زيادة الإجهاد تؤدي إلى انخفاض الأداء المهني، وهو ما يتفق مع الطرح النظري الذي يعتبر أن الضغوط المهنية تستنزف الجهد البدني والنفسي للعامل، فتؤثر في إنتاجيته وكفاءته وقدرته على التركيز.

وبالرجوع إلى نتائج المعاملات الجزئية، يتبين أن البعد الرابع (B4) كان ذا أثر معنوي على الأداء المهني، حيث بلغت قيمة ($T=-2.732$) عند مستوى معنوية ($Sig=0.008$)، بمعامل انحدار سالب (-0.237)، وهو ما يعني أن ارتفاع هذا البعد من أبعاد الإجهاد الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الأداء المهني. ويمكن تفسير ذلك بأن هذا البعد يمثل أحد الجوانب الأكثر تأثيراً على العاملين، سواء تعلق الأمر بعبء العمل أو الضغوط التنظيمية أو غموض الدور، حيث يؤدي تراكم هذه الضغوط إلى انخفاض التركيز والإرهاق النفسي وفقدان الدافعية، وهو ما ينعكس سلباً على الأداء.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة باقر خضير الحدراوي التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الإجهاد الوظيفي وتقليل حماس الموظفين بلغت (0.615)، إضافة إلى وجود تأثير كبير للإجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين بقيمة تأثير بلغت (0.75). ويظهر الانسجام بين الدراستين في أن الإجهاد الوظيفي لا يؤثر فقط على الجانب

الإنتاجي، بل يمتد إلى الجوانب النفسية والمعنوية للعاملين، مثل الحماس والدافعية والرضا المهني، وهي عناصر ترتبط بشكل مباشر بمستوى الأداء المهني.

كما تدعم النتائج الحالية دراسة (Ekienabor)، (2016) التي أكدت أن ارتفاع مستويات الإجهاد الوظيفي يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العاملين والتزامهم المهني، خاصة عندما لا تتدخل الإدارة لمعالجة مصادر الضغط داخل المؤسسة. ويمكن الربط بين هذه الدراسة والنتائج الحالية من خلال الإشارة إلى أن ضعف الدعم الإداري وعدم توفير ظروف عمل مناسبة يؤديان إلى زيادة شعور العاملين بالإجهاد، مما ينعكس سلباً على جودة الأداء المهني وفعالية العاملين داخل المؤسسة.

ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج الحالية أن بعض الأبعاد لم تكن ذات دلالة إحصائية، مثل البعد الأول ($Sig=0.881$) والبعد الثاني ($Sig=0.805$)، وهو ما يدل على أن تأثير هذه الأبعاد على الأداء المهني كان ضعيفاً أو غير مباشر داخل المؤسسة محل الدراسة. ويمكن تفسير ذلك بقدرة العاملين على التكيف مع بعض أنواع الضغوط المهنية أو بوجود عوامل تنظيمية تساعدهم على التقليل من آثارها. كما قد يرجع ذلك إلى اختلاف إدراك العاملين لمصادر الإجهاد أو اختلاف طبيعة المهام التي يقومون بها.

وتختلف هذه النتيجة جزئياً مع دراسة بحري صابر التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية جداً بين الإجهاد المهني والاعتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية بلغت (0.83). فرغم اتفاق الدراستين حول وجود آثار سلبية للإجهاد المهني، إلا أن قوة العلاقة في دراسة بحري صابر كانت أكبر، ويمكن تفسير ذلك بطبيعة الفئة المدروسة، حيث إن الأطباء يتحملون مسؤوليات أكبر وضغوطاً مهنية ونفسية أشد، مما يزيد من احتمال شعورهم بالاعتراب المهني مقارنة بفئات مهنية أخرى.

كما تختلف النتائج الحالية مع دراسة عبد الرزاق بن علي وهدي شهيد التي توصلت إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإجهاد الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الساور للإسمنت ببيشار. ويمكن تفسير هذا الاختلاف بطبيعة القطاع الذي أجريت فيه الدراسة؛ إذ تختلف بيئة العمل الصناعية عن البيئة الاستشفائية من حيث مستوى الضغط النفسي وطبيعة المسؤوليات والتعامل المباشر مع الحالات الإنسانية، مما يجعل أثر الإجهاد أكثر وضوحاً في المؤسسات الصحية مقارنة بالمؤسسات الصناعية.

أما فيما يتعلق بالدراسات الخاصة بالأداء المهني، فإن النتائج الحالية تتفق مع دراسة عمار حسن صفر وناصر حسين أغا التي أكدت أن الأداء المهني يتأثر بعدة عوامل شخصية واجتماعية ومهنية وأكاديمية، وهو ما يفسر انخفاض القدرة التفسيرية للنموذج الحالي، حيث أن نسبة (18.6%) تشير إلى أن الأداء المهني لا يرتبط بالإجهاد

الوظيفي فقط، بل يتأثر أيضاً بعوامل أخرى مثل الخبرة المهنية، وغط القيادة، والخوافز، والعلاقات الإنسانية داخل العمل، والرضا الوظيفي.

كما يمكن ربط النتائج بدراسة رمضان أنور محمد سليمان التي أوضحت أن من أهم معوقات جودة الأداء المهني الانطواء والعزلة وضعف الثقة في الآخرين، وهي مظاهر غالباً ما تنتج عن الضغوط النفسية والإجهاد الوظيفي، الأمر الذي يعزز تفسير العلاقة السلبية بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني في الدراسة الحالية.

5. تفسير النتائج في ضوء نظرية العلاقات الإنسانية

يمكن تفسير نتائج الدراسة في إطار نظرية العلاقات الإنسانية التي تم تطويرها أساساً من خلال دراسات "إلتون مايو" في تجربة هوثورن، والتي تؤكد أن سلوك العامل داخل المؤسسة لا يتحدد فقط بالعوامل المادية والتنظيمية، بل يتأثر بشكل كبير بالعلاقات الاجتماعية، المناخ النفسي، وروح الجماعة داخل بيئة العمل.

أولاً: تفسير العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني

أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، وهو ما يتوافق مع منظور العلاقات الإنسانية الذي يرى أن ارتفاع الضغوط النفسية والتنظيمية يؤدي إلى انخفاض دافعية الفرد للعمل، وبالتالي تراجع الأداء. فكلما تزايد الشعور بالإجهاد (العاطفي أو التنظيمي أو البدني)، يقل مستوى الرضا الوظيفي، ويضعف الانتماء للمؤسسة، مما ينعكس مباشرة على جودة الأداء.

وبحسب هذا الاتجاه النظري، فإن العامل لا يستجيب للضغط فقط بشكل ميكانيكي، بل يتأثر بحالته النفسية وعلاقاته داخل العمل، وهو ما يفسر الانخفاض في الأداء عند ارتفاع مستويات الإجهاد.

ثانياً: تفسير قوة البعد السوسيوتنظيمي

أظهرت النتائج أن البعد السوسيوتنظيمي هو الأكثر تأثيراً سلباً على الأداء المهني، وهو ما يتماشى بشكل مباشر مع نظرية العلاقات الإنسانية، التي تعتبر أن المناخ الاجتماعي داخل المؤسسة هو العامل الحاسم في تحديد سلوك العاملين.

فوجود ضعف في روح الفريق، نقص الدعم الإداري، عدم الاستقرار التنظيمي، وغياب العدالة في تقييم الأداء، كلها عوامل تؤدي إلى:

- ضعف الانتماء التنظيمي
- تراجع الدافعية الداخلية
- انخفاض التعاون بين العمال
- زيادة الشعور بالإحباط المهني

وهذا ما يفسر التأثير السلبي القوي لهذا البعد على الأداء المهني مقارنة ببقية الأبعاد.

ثالثًا: تفسير ضعف تأثير الإجهاد العاطفي والبدني

تشير النتائج إلى أن الإجهاد العاطفي والبدني لم يظهر تأثيرًا معنويًا قويًا على الأداء المهني عند إدخال المتغيرات مجتمعة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية العلاقات الإنسانية بأن:

- العاملين قد طوروا قدرة على التكيف النفسي مع الضغوط الفردية اليومية
 - العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة قد تلعب دورًا تعويضيًا يخفف من أثر الإجهاد الفردي
 - الدعم الاجتماعي بين الزملاء قد يقلل من انعكاس الإجهاد العاطفي والبدني على الأداء
- وبالتالي، فإن الضغوط الفردية لا تكون حاسمة بقدر تأثير البيئة الاجتماعية والتنظيمية.

رابعًا: تفسير ضغط العمل (التأثير غير المعنوي أو الإيجابي الضعيف)

أظهرت النتائج أن ضغط العمل لم يكن ذا تأثير سلبي معنوي، بل ظهر أحيانًا بتأثير إيجابي ضعيف، ويمكن تفسير ذلك في إطار العلاقات الإنسانية من خلال مفهوم الضغط التحفيزي (Optimal Pressure)، حيث:

- مستوى معتدل من الضغط قد يحفز الموظف على الإنجاز
 - الشعور بالمسؤولية قد يزيد من الالتزام
 - روح الجماعة قد تقلل من أثر الضغط السلبي وتحوله إلى دافع للعمل
- لكن عندما يتجاوز الضغط الحد المعقول، يتحول إلى عامل سلبي يؤثر على الأداء

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للنتائج الميدانية المتعلقة بالبيانات الديموغرافية واتجاه آراء العينة بالعلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية. وقد أظهرت نتائج اختبار الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية أن معظم هذه المتغيرات، مثل الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والحالة الاجتماعية، لا تُحدث فروقاً ذات دلالة إحصائية في كل من الأداء المهني والإجهاد الوظيفي، مما يدل على تجانس استجابات أفراد العينة. في المقابل، سجلت الفئة العمرية فروقاً في الإجهاد الوظيفي، كما أظهر التصنيف المهني فروقاً في الأداء المهني.

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرات، فقد بينت نتائج معامل الارتباط وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الإجهاد إلى انخفاض مستوى الأداء. كما أظهرت النتائج أن بعض أبعاد الإجهاد، خاصة العاطفي والبدني و السوسيوتنظيمي، ترتبط سلباً بالأداء المهني، بينما لم يظهر ضغط العمل علاقة معنوية.

وفيما يخص تحليل الأثر، أكدت نتائج الانحدار وجود تأثير سلبي دال إحصائياً للإجهاد الوظيفي على الأداء المهني، سواء بشكل كلي أو من خلال أبعاده مجتمعة، حيث تبين أن البعد السوسيوتنظيمي هو الأكثر تأثيراً. وبناءً عليه، تؤكد الدراسة وجود علاقة وتأثير بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، مع اختلاف درجة التأثير حسب طبيعة الأبعاد، مما يبرز أهمية تحسين بيئة العمل التنظيمية للرفع من مستوى الأداء المهني.

خامنه

خاتمة

وقد أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد الوظيفي لدى أفراد العينة جاء بدرجات متفاوتة حسب الأبعاد المدروسة، كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني، حيث تبين أن ارتفاع مستويات الإجهاد يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء المهني للعاملين. كذلك أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر سلبي للإجهاد الوظيفي في الأداء المهني، سواء بصورة كلية أو من خلال أبعاده المختلفة، مع بروز البعد السوسيوتنظيمي باعتباره أكثر الأبعاد تأثيراً مقارنة ببقية الأبعاد.

كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أغلب متغيرات الدراسة تبعاً لمعظم الخصائص الديموغرافية، باستثناء بعض الفروق الجزئية المرتبطة بالفئة العمرية والتصنيف المهني، الأمر الذي يدل على أن الإجهاد الوظيفي ظاهرة يمكن أن تمس مختلف العاملين داخل المؤسسة بغض النظر عن بعض خصائصهم الشخصية.

وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة، يمكن القول إن تحسين الأداء المهني داخل المؤسسة الجامعية لا يرتبط فقط بتوفير الإمكانيات المادية والتقنية، بل يتطلب كذلك الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية والتنظيمية للعاملين، والعمل على خلق بيئة عمل صحية ومتوازنة تحد من مصادر الإجهاد وتدعم الدافعية المهنية والانتماء التنظيمي.

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج المتوصل إليها، تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات تتمثل فيما يلي:

1. ضرورة اهتمام إدارة الجامعة برصد مصادر الإجهاد الوظيفي لدى العاملين والعمل على معالجتها بصورة دورية ومنظمة.
2. تحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسة الجامعية من خلال تعزيز التواصل الإداري، وترسيخ مبادئ العدالة التنظيمية والشفافية في التعامل مع الموظفين.
3. تخفيف ضغط العمل وعبء المهام من خلال إعادة توزيع المسؤوليات بما يتناسب مع قدرات العاملين وطبيعة وظائفهم.
4. تعزيز برامج الدعم النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل، من خلال تنظيم دورات تدريبية وورشات توعوية حول إدارة الضغوط المهنية وأساليب التكيف معها.
5. تطوير نظام التحفيز المادي والمعنوي بما يساهم في رفع الروح المعنوية للموظفين وتعزيز رضاهم الوظيفي.
6. تشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية وإتاحة مساحة أكبر للعاملين للتعبير عن انشغالاتهم ومقترحاتهم المهنية.
7. تحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة من خلال دعم العمل الجماعي، وتعزيز ثقافة التعاون والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين.
8. الاهتمام بالتكوين المستمر للعاملين بما يساعدهم على تطوير مهاراتهم المهنية وقدرتهم على مواجهة التحديات والضغوط الوظيفية.
9. اعتماد آليات دورية لتقييم مستوى الإجهاد الوظيفي والأداء المهني من أجل التدخل المبكر والوقاية من الآثار السلبية للإجهاد.

آفاق الدراسة

- رغم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإن موضوع الإجهاد الوظيفي ما يزال مجاًلاً خصباً للبحث العلمي، ويمكن اقتراح مجموعة من الآفاق البحثية المستقبلية، من بينها:
1. إجراء دراسات مماثلة على عينات أكبر تشمل جامعات جزائرية مختلفة بهدف المقارنة بين البيئات التنظيمية المتعددة.

2. دراسة العلاقة بين الإجهاد الوظيفي ومتغيرات تنظيمية أخرى مثل الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الاحتراق النفسي، والاغتراب المهني.
 3. التوسع في دراسة أثر العوامل الثقافية والتنظيمية على نشأة الإجهاد الوظيفي داخل المؤسسات الجامعية الجزائرية.
 4. اعتماد مناهج بحث نوعية مثل المقابلة والملاحظة العلمية للتعمق أكثر في فهم التجارب الذاتية للعاملين مع الإجهاد الوظيفي.
 5. دراسة الفروق في الإجهاد الوظيفي بين مختلف الفئات المهنية داخل الجامعة، مثل الإداريين، الأساتذة، والعمال المهنيين.
 6. بناء نماذج تفسيرية أكثر شمولاً تجمع بين المتغيرات النفسية والاجتماعية والتنظيمية لفهم ديناميكية العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء المهني.
- وفي الأخير، يبقى الاهتمام بصحة العامل النفسية والتنظيمية ضرورة حتمية لضمان استقرار المؤسسات ورفع كفاءتها، لأن العامل المتوازن نفسياً وتنظيمياً هو القادر على تحقيق أداء مهني فعال يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتطورها.

قائمة المراجع

المراجع

المقالات:

باقر خضير الحدراوي. (2019، 11 2). تأثير الاجهاد الوظيفي في تقليل من حماس الموظفين . المجلة العربية للنشر العلمي ، صفحة 630.

بلعابد مليكة. (2019، 06 30). مصاجر الاجهاد المهني لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي . مجلة البحوث والدراسات الانسانية المجلد 9 العدد 18 ، الصفحات 34-35.

بن زاف جميلة. (2015، 12 21). العلاقات الانسانية واثرها على أداء العامل بالمؤسسة - دراسة ميدانية - . مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، الصفحات 61-62.

رنان سهام ليلي. (2024-2025). دور الحوافز في تحسين الاداء المهني. الجزائر ، الجلفة ، الجلفة : جامعة الجلفة .
سمير صلحايي خديجة تافساست. (2023، 24 29). الاجهاد الوظيفي واثره على اداء العاملين. مجلة دراسات وابحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، صفحة 311.

هدى شهيد عبد الرزاق بن علي. (2019، 12 13). مسببات الاجهاد الوظيفي واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في شركة الساوره للاستشارات. الجزائر، بشار: جامعة بشار.

جيقدل بشرى. (2020/2019). الاجهاد الوظيفي واثره على الصحة النفسية لاعضاء هيئة التدريس بجامعة عمار ثليجي بالأغواط . الجزائر، الأغواط ، الأغواط.

رنان سهام ليلي. (2024-2025). دور الحوافز في تحسين الاداء المهني. الجزائر ، الجلفة ، الجلفة : جامعة الجلفة .
سمير صلحايي خديجة تافساست. (2023، 24 29). الاجهاد الوظيفي واثره على اداء العاملين. مجلة دراسات وابحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، صفحة 311.

مطبوعات

جندي مراد. (2020/2019). دروس وتطبيقات أولية على برنامج spss. مطبوعة . الجزائر ، الجزائر ، الجزائر : جامعة الجزائر3.

كتب

عدان نبيلة. (2019). ضغوط العمل و الاداء الوظيفي. عمان: مركز الكتاب الاكاديمي.
علي معمر عبد المومن. (2008). البحث في العلوم الاجتماعية الوجيز في الاسياسات والمناهج والتقنيات . ليبيا : دار الكتب الوطنية .

مروان عبد المجيد إبراهيم. (2000). أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
نور فيصل التميمي إيمان عباس الخفاف. (2015). عادات العقل وعلاقتها بمستوى الاداء المهني لدى معلمات رياض الاطفال.
عمان - الاردن: مكتبة المجتمع العربي .

مذكرات

لعقاب عمرية سباق محمد بد الفتاح. (2021/2020). مسببات الاجهاد الوظيفي و اثرها على الاداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية الجزائرية . الوادي، الوادي ، الجزائر.

الملاحق

ملحق رقم 01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية – الوادي
قسم العلوم الاجتماعية



تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استبيان

أخي الموظف، أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

في إطار إعداد مذكرة ماستر حول الإجهاد الوظيفي وأثره على الأداء المهني للعامل، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ، ونرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) ونعلمكم إن إجاباتكم تحظى بالأهمية القصوى لنجاح بحثنا، وأنها تستخدم لأغراض البحث العلمي، نشكركم جزيل الشكر لمساندتكم ومساعدتكم لنا، تقبلوا منا أسمى العبارات التقدير.

إشراف الأستاذ:

قصي عطية

إعداد الطالبين:

بالموقع السايح

شرايطه فيصل

السنة الجامعية: 2026/2025

أولاً: البيانات الشخصية

جنس: ☐ ذكر ☐ أنثىالعمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ 30 إلى 40 سنة ☐ 40 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثرالحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء ☐ متزوج/متزوجة ☐مطلق/مطلقة ☐ أرمل/أرملة ☐نوع العقد: مؤقت ☐ دائم ☐المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐التصنيف المهني: عون إداري ☐ متصرف إداري ☐ متصرف رئيسي ☐ رئيس مكتب ☐الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

ثانياً: المحور الأول أبعاد الإجهاد الوظيفي

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
	البعد الأول: الإجهاد العاطفي					
01	أشعر بعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل في بداية كل يوم					
02	أفقد الحماس لإنجاز مهام الوظيفة					
03	أشعر بالتوتر أثناء أداء عملي					
04	يُسبب لي العمل استنزافاً نفسياً يؤثر على حالتي المزاجية					
05	أشعر أن العمل يُفرغ طاقتي دون أن أتمكن من استعادتها					
06	أشعر بسرعة الانفعال والغضب من أتفه الأسباب داخل بيئة العمل					

البعد الثاني: الإجهاد البدني				
07	أعاني من آلام جسدية ناجمة عن ظروف العمل			
08	أكون منهكًا تمامًا عند انتهاء الدوام الرسمي بحيث لا أقوى على أي نشاط			
09	أعاني من خمول أثناء ساعات العمل			
10	يؤثر التفكير في مشاكل العمل على جودة نومي			
11	يتطلب عملي مجهودًا بدنيًا كبيرًا			
البعد الثالث: ضغط العمل (عبي العمل)				
12	أكلف بمهام تفوق قدرتي على الإنجاز			
13	أشعر بضغط بسبب كثرة المسؤوليات			
14	لا أحصل على وقت كافٍ للراحة أثناء العمل			
15	أضطر للعمل لساعات إضافية بسبب كثرة المهام			
16	أضطر إلى تأجيل مهامي بعض مهامي بسبب تراكم الأعمال			
البعد الرابع: البعد السوسيوتنظيمي (التنظيمي، المؤسساتي)				
17	تتسم تعليمات العمل بالغموض وعدم الوضوح			
18	أواجه تضاربًا في الأوامر والتعليمات التي أتلقها من رؤسائي			
19	التواصل بين مختلف المستويات الإدارية في مؤسستي ضعيف وغير فعال			
20	تفتقر مؤسستي إلى آليات واضحة لتقييم الأداء			
21	أعاني من نقص في الاستقلالية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي			
22	تتسم بيئة العمل بعدم الاستقرار وكثرة التغييرات المفاجئة في الإجراءات			
23	يتجاهل المسؤول المباشر دعم العمال ولا يسعى إلى تخفيف أعباء العمل عنهم عند الحاجة			
24	الموارد والإمكانات المتاحة غير كافية لإنجاز المهام المطلوبة			

					تفتقر بيئة العمل إلي الروح الفريق الواحد	25
--	--	--	--	--	--	----

المحور الثاني: الأداء المهني

الرقم	العبارة			
26	أحرص على الدقة والجودة في كل مهمة أكلّف بها			
27	ألتزم بإنجاز العمل في الوقت المحدد			
28	أتجنب الأخطاء أثناء أداء عملي			
29	أحرص على تطوير مهارتي المهنية باستمرار			
30	أتمتع بالقدرة على التركيز أثناء العمل			
31	أحقق أهداف العمل المطلوبة مني			
32	أبتكر حلولاً فعالة لمشكلات العمل			
33	ألتزم بالمواعيد الرسمية للمؤسسة			
34	أجد صعوبة في الحفاظ على جودة أدائي عند ضغط العمل			

ملحق رقم 02: قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب
01	أستاذة سامية تواتي
02	أستاذة شابي امينة
03	أستاذ صالح حسين
04	أستاذ شوقي مرابط
05	أستاذ نصر ضو



ملحق رقم 03: مخرجات الـ SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الاجهاد_العاطفي	2.3646	1.01192	80
الاجهاد_البدني	2.7475	1.12902	80
ضغط_العمل	2.7300	1.01587	80
البعد_المسيوتتنظيمي	2.7708	.98088	80
الأداء_المهني	4.0750	.49840	80
الإجهاـد_الوظيفي	2.6605	.86137	80

Correlations

		الاجهاد_العاطفي	الاجهاد_البدني	ضغط_العمل	البعد_المسيوتتنظيمي	الأداء_المهني	الإجهاـد_الوظيفي
الاجهاد_العاطفي	Pearson Correlation	1	.692**	.349**	.724**	-.308**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.005	.000
	N	80	80	80	80	80	80
الاجهاد_البدني	Pearson Correlation	.692**	1	.530**	.660**	-.239*	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.033	.000
	N	80	80	80	80	80	80
ضغط_العمل	Pearson Correlation	.349**	.530**	1	.540**	-.043-	.695**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000

	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.702	.000
	N	80	80	80	80	80	80
البعد_السيوتنظيمي	Pearson Correlation	.724**	.660**	.540**	1	-.383-*	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
الأداء_المهني	Pearson Correlation	-.308-*	-.239-*	-.043-	-.383-*	1	-.316-*
	Sig. (2-tailed)	.005	.033	.702	.000		.004
	N	80	80	80	80	80	80
الإجهاد_الوظيفي	Pearson Correlation	.843**	.853**	.695**	.914**	-.316-*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الجنس

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
37.5	37.5	37.5	30	1.00 ذكر Valid
100.0	62.5	62.5	50	2.00 انثى
	100.0	100.0	80	Total

العمر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.5	7.5	7.5	6	1.00 من اقل 30 سنة Valid
60.0	52.5	52.5	42	2.00 الي 30 سنة
92.5	32.5	32.5	26	3.00 الي 40 سنة
100.0	7.5	7.5	6	4.00 50 سنة فأكثر
	100.0	100.0	80	Total

الحالة_الاجتماعية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
36.3	36.3	36.3	29	1.00 اعزب/عزباء Valid
96.3	60.0	60.0	48	2.00 متزوج/متزوجة
98.8	2.5	2.5	2	3.00 مطلق/مطلقة
100.0	1.3	1.3	1	4.00 ارمل/أرملة

	100.0	100.0	80	Total
--	-------	-------	----	-------

المستوى_التعليمي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
27.5	27.5	27.5	22	1.00 ثانوي Valid
100.0	72.5	72.5	58	2.00 جامعي
	100.0	100.0	80	Total

التصنيف_المهني

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
2.5	2.5	2.5	2	1.00 عون مكتب Valid
7.5	5.0	5.0	4	2.00 عون ادارة
16.3	8.8	8.8	7	3.00 عون ادارة رئيسي
32.5	16.3	16.3	13	4.00 ملحق ادارة رئيسي
50.0	17.5	17.5	14	5.00 متصرف
60.0	10.0	10.0	8	6.00 مساع مكاتبات
70.0	10.0	10.0	8	7.00 مساعد مهندس
100.0	30.0	30.0	24	8.00 وظيفة اخرى
	100.0	100.0	80	Total

الخبرة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
13.8	13.8	13.8	11	1.00 من أقل 5 سنوات Valid
37.5	23.8	23.8	19	2.00 من 5 الى 10 سنوات
87.5	50.0	50.0	40	3.00 من 11 الى 20 سنة
100.0	12.5	12.5	10	4.00 من أكثر 20 سنة
	100.0	100.0	80	Total

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.316 ^a	.100	.089	.47581	.100	8.679	1	78	.004

a. Predictors: (Constant), الإجهاد_الوظيفي

b. Dependent Variable: الأداء_المهني

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.965	1	1.965	8.679	.004 ^b
	Residual	17.659	78	.226		
	Total	19.624	79			

a. Dependent Variable: الأداء_المهني

b. Predictors: (Constant), الإجهاد_الوظيفي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.562	.174		26.265	.000		
	الإجهاد_الوظيفي	-.183	.062	-.316	-2.946	.004	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الأداء_المهني

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	الإجهاد_الوظيفي
1	1	1.952	1.000	.02	.02
	2	.048	6.373	.98	.98

a. Dependent Variable: الأداء_المهني

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.383 ^a	.146	.135	.46344	.146	13.369	1	78	.000

a. Predictors: (Constant), البعد_السيوتنظيمي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.871	1	2.871	13.369	.000 ^b
	Residual	16.753	78	.215		
	Total	19.624	79			

a. Dependent Variable: الأداء_المهني

b. Predictors: (Constant), البعد_المسيوتتنظيمي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.614	.156		29.548	.000
	البعد_المسيوتتنظيمي	-.194	.053	-.383	-3.656	.000

a. Dependent Variable: الأداء_المهني

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	الإجهاد_العاطفي	-.065 ^b	-.424	.673	-.048	.476
	الإجهاد_البدني	.024 ^b	.170	.866	.019	.565
	ضغط_العمل	.231 ^b	1.885	.063	.210	.708
	الإجهاد_الوظيفي	.204 ^b	.786	.434	.089	.164

a. Dependent Variable: الأداء_المهني

b. Predictors in the Model: (Constant), البعد_المسيوتتنظيمي

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجهاد_الوظيفي	1.00 ذكر	30	2.4827	.89793	.16394
	2.00 انثى	50	2.7672	.82948	.11731
الأداء_المهني	1.00 ذكر	30	4.0889	.50658	.09249
	2.00 انثى	50	4.0667	.49842	.07049

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الإجهاد_الوظيفي	Equal variances assumed	.114	.737	-1.440	78	.154	-.28453	.19759	-.67790	.10883
	Equal variances not assumed			-1.411	57.394	.164	-.28453	.20159	-.68814	.11908
الأداء_المهني	Equal variances assumed	.038	.847	.192	78	.848	.02222	.11581	-.20834	.25278
	Equal variances not assumed			.191	60.410	.849	.02222	.11629	-.21035	.25480

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الأداء_المهني	Based on Mean	.391	3	76	.760
	Based on Median	.267	3	76	.849
	Based on Median and with adjusted df	.267	3	72.621	.849
	Based on trimmed mean	.414	3	76	.744
الإجهاد_الوظيفي	Based on Mean	4.454	3	76	.006
	Based on Median	.895	3	76	.448
	Based on Median and with adjusted df	.895	3	24.411	.458
	Based on trimmed mean	3.818	3	76	.013

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء_المهني	Between Groups	.104	3	.035	.135	.939
	Within Groups	19.520	76	.257		
	Total	19.624	79			

الإجهاد_الوظيفي	Between Groups	8.354	3	2.785	4.211	.008
	Within Groups	50.261	76	.661		
	Total	58.614	79			

Multiple Comparisons

				Mean	Std.	Sig.	95% Confidence	
				Difference			Interval	
Dependent Variable		العمر (I)	العمر (J)	(I-J)	Error		Lower Bound	Upper Bound
الأداء_المهني	Tukey HSD	1.00 أقل من 30 سنة	2.00 الي 30 40 سنة	.08466	.22118	.981	-.4963-	.6657
			3.00 الي 40 50 سنة	.04986	.22953	.996	-.5531-	.6528
			4.00 سنة 50 فأكثر	.16667	.29260	.941	-.6019-	.9353
		2.00 30 40 سنة	1.00 أقل من 30 40 سنة	-.08466-	.22118	.981	-.6657-	.4963
			3.00 الي 40 50 سنة	-.03480-	.12647	.993	-.3670-	.2974
			4.00 سنة 50 فأكثر	.08201	.22118	.982	-.4990-	.6630
		3.00 40 50 سنة	1.00 أقل من 30 40 سنة	-.04986-	.22953	.996	-.6528-	.5531
			2.00 30 40 الي سنة	.03480	.12647	.993	-.2974-	.3670
			4.00 سنة 50 فأكثر	.11681	.22953	.957	-.4861-	.7197
		4.00 50 سنة فأكثر	1.00 أقل من 30 40 سنة	-.16667-	.29260	.941	-.9353-	.6019
			2.00 30 40 الي سنة	-.08201-	.22118	.982	-.6630-	.4990
			3.00 40 50 الي سنة	-.11681-	.22953	.957	-.7197-	.4861
	Games-Howell	1.00 أقل من 30 سنة	2.00 الي 30 40 سنة	.08466	.16959	.957	-.4513-	.6206
			3.00 الي 40 50 سنة	.04986	.17639	.992	-.4927-	.5924
			4.00 سنة 50 فأكثر	.16667	.24693	.904	-.5996-	.9330

	سنة	الي 40 30 2.00	اقل من 30 1.00 سنة	-0.08466	.16959	.957	-.6206	.4513
		الي 50 40 3.00	سنة	-.03480	.12641	.993	-.3694	.2998
		سنة 50 4.00	فاكثر	.08201	.21410	.979	-.6302	.7942
	سنة	الي 50 40 3.00	اقل من 30 1.00 سنة	-.04986	.17639	.992	-.5924	.4927
		الي 40 30 2.00	سنة	.03480	.12641	.993	-.2998	.3694
		سنة 50 4.00	فاكثر	.11681	.21953	.949	-.5961	.8298
	سنة 50 4.00 فاكثر	الي 30 1.00	اقل من 30 1.00 سنة	-.16667	.24693	.904	-.9330	.5996
		الي 40 30 2.00	سنة	-.08201	.21410	.979	-.7942	.6302
		الي 50 40 3.00	سنة	-.11681	.21953	.949	-.8298	.5961
	الإجهاد_الوظيفي Tukey HSD	الي 40 30 2.00	اقل من 30 1.00 سنة	-.48952	.35492	.516	-1.4218	.4428
		الي 50 40 3.00	سنة	-.63231	.36832	.322	-1.5998	.3352
		سنة 50 4.00	فاكثر	-1.57333*	.46951	.007	-2.8066	-.3400
		الي 40 30 2.00	اقل من 30 1.00 سنة	.48952	.35492	.516	-.4428	1.4218
		الي 50 40 3.00	سنة	-.14278	.20293	.895	-.6758	.3903
		سنة 50 4.00	فاكثر	-1.08381*	.35492	.016	-2.0161	-.1515
		الي 50 40 3.00	اقل من 30 1.00 سنة	.63231	.36832	.322	-.3352	1.5998
		الي 40 30 2.00	سنة	.14278	.20293	.895	-.3903	.6758
		سنة 50 4.00	فاكثر	-.94103	.36832	.060	-1.9085	.0265
		سنة 50 4.00 فاكثر	اقل من 30 1.00 سنة	1.57333*	.46951	.007	.3400	2.8066
		الي 40 30 2.00	سنة	1.08381*	.35492	.016	.1515	2.0161
		سنة						

			الي 50 40 3.00 سنة	.94103	.36832	.060	-.0265-	1.9085
Games- Howell	1.00	اقل من 30 سنة	الي 40 30 2.00 سنة	-.48952-	.49316	.760	-2.2458-	1.2667
			الي 50 40 3.00 سنة	-.63231-	.50030	.615	-2.3804-	1.1158
			سنة 50 4.00 فأكثر	-1.57333-	.78122	.249	-3.9887-	.8420
	2.00	الي 40 30 1.00 سنة	اقل من 30 سنة	.48952	.49316	.760	-1.2667-	2.2458
			الي 50 40 3.00 سنة	-.14278-	.17363	.844	-.6033-	.3177
			سنة 50 4.00 فأكثر	-1.08381-	.62463	.393	-3.3375-	1.1699
	3.00	الي 50 40 1.00 سنة	اقل من 30 سنة	.63231	.50030	.615	-1.1158-	2.3804
			الي 40 30 2.00 سنة	.14278	.17363	.844	-.3177-	.6033
			سنة 50 4.00 فأكثر	-.94103-	.63028	.499	-3.1866-	1.3045
	4.00	سنة 50 1.00 فأكثر	اقل من 30 سنة	1.57333	.78122	.249	-.8420-	3.9887
			الي 40 30 2.00 سنة	1.08381	.62463	.393	-1.1699-	3.3375
			الي 50 40 3.00 سنة	.94103	.63028	.499	-1.3045-	3.1866

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الأداء المهني	1.00 اعزب/عزباء	29	4.1418	.47689	.08856	3.9604	4.3232	3.11	5.00
	2.00 متزوج/متزوجة	48	4.0185	.51166	.07385	3.8699	4.1671	2.78	5.00
	3.00 مطلق/مطلقة	2	4.6111	.07857	.05556	3.9052	5.3170	4.56	4.67

	4.00	1	3.7778	.	.	.	.	3.78	3.78
	ارمل/أرملة								
	Total	80	4.0750	.49840	.05572	3.9641	4.1859	2.78	5.00
الإجهاد_الوظيفي	1.00	29	2.5159	.79076	.14684	2.2151	2.8166	1.00	4.40
	اعزب/عزباء								
	2.00	48	2.7025	.85583	.12353	2.4540	2.9510	1.16	4.56
	متزوج/متزوجة								
	3.00	2	3.3200	2.09304	1.48000	-15.4852-	22.1252	1.84	4.80
	مطلق/مطلقة								
	4.00	1	3.5200	.	.	.	.	3.52	3.52
	ارمل/أرملة								
	Total	80	2.6605	.86137	.09630	2.4688	2.8522	1.00	4.80

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الأداء_المهني	Based on Mean	1.435	2	76	.244
	Based on Median	1.289	2	76	.281
	Based on Median and with adjusted df	1.289	2	71.436	.282
	Based on trimmed mean	1.470	2	76	.236
الإجهاد_الوظيفي	Based on Mean	2.861	2	76	.063
	Based on Median	2.579	2	76	.082
	Based on Median and with adjusted df	2.579	2	73.208	.083
	Based on trimmed mean	2.809	2	76	.067

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء_المهني	Between Groups	.946	3	.315	1.282	.287
	Within Groups	18.679	76	.246		
	Total	19.624	79			
الإجهاد_الوظيفي	Between Groups	2.300	3	.767	1.035	.382
	Within Groups	56.314	76	.741		
	Total	58.614	79			

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الأداء_المهني	Based on Mean	.528	1	78	.470
	Based on Median	.390	1	78	.534
	Based on Median and with adjusted df	.390	1	77.556	.534
	Based on trimmed mean	.552	1	78	.460
الإجهاد_الوظيفي	Based on Mean	.443	1	78	.508
	Based on Median	.297	1	78	.588
	Based on Median and with adjusted df	.297	1	68.748	.588
	Based on trimmed mean	.381	1	78	.539

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء_المهني	Between Groups	.000	1	.000	.000	.993
	Within Groups	19.624	78	.252		
	Total	19.624	79			
الإجهاد_الوظيفي	Between Groups	.306	1	.306	.410	.524
	Within Groups	58.308	78	.748		
	Total	58.614	79			

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الأداء_المهني	Based on Mean	1.281	7	72	.272
	Based on Median	.988	7	72	.447
	Based on Median and with adjusted df	.988	7	57.648	.449
	Based on trimmed mean	1.274	7	72	.275
الإجهاد_الوظيفي	Based on Mean	.951	7	72	.473
	Based on Median	.637	7	72	.724

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

	Based on Median and with adjusted df	.637	7	58.943	.723
	Based on trimmed mean	.924	7	72	.493

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء_المهني	Between Groups	3.501	7	.500	2.234	.041
	Within Groups	16.123	72	.224		
	Total	19.624	79			
الإجهاد_الوظيفي	Between Groups	5.957	7	.851	1.164	.334
	Within Groups	52.657	72	.731		
	Total	58.614	79			

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الأداء_المهني	Based on Mean	.272	3	76	.845
	Based on Median	.202	3	76	.895
	Based on Median and with adjusted df	.202	3	74.733	.895
	Based on trimmed mean	.264	3	76	.851
الإجهاد_الوظيفي	Based on Mean	5.590	3	76	.002
	Based on Median	5.037	3	76	.003
	Based on Median and with adjusted df	5.037	3	72.582	.003
	Based on trimmed mean	5.538	3	76	.002

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأداء_المهني	Between Groups	1.281	3	.427	1.770	.160
	Within Groups	18.343	76	.241		
	Total	19.624	79			
الإجهاد_الوظيفي	Between Groups	3.981	3	1.327	1.846	.146
	Within Groups	54.634	76	.719		
	Total	58.614	79			

Multiple Comparisons

				Mean	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
Dependent Variable		الخبرة (I)	الخبرة (J)	Difference (I-J)			Lower Bound	Upper Bound
الأداء_المهني	Tukey HSD	أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	-.24296-	.18613	.562	-.7319-	.2460
			من 11الى 3.00 سنة 20	-.32424-	.16726	.221	-.7636-	.1151
			اكثر من 20 4.00 سنة	-.45758-	.21465	.152	-1.0214-	.1063
		من 5 الى 10 2.00 سنوات	أقل من 5 سنوات	.24296	.18613	.562	-.2460-	.7319
			من 11الى 3.00 سنة 20	-.08129-	.13688	.934	-.4408-	.2783
			اكثر من 20 4.00 سنة	-.21462-	.19193	.680	-.7188-	.2895
		من 11الى 3.00 سنة 20	أقل من 5 سنوات	.32424	.16726	.221	-.1151-	.7636
			من 5 الى 10 2.00 سنوات	.08129	.13688	.934	-.2783-	.4408
			اكثر من 20 4.00 سنة	-.13333-	.17369	.869	-.5896-	.3229
		اكثر من 20 4.00 سنة	أقل من 5 سنوات	.45758	.21465	.152	-.1063-	1.0214
			من 5 الى 10 2.00 سنوات	.21462	.19193	.680	-.2895-	.7188
			من 11الى 3.00 سنة 20	.13333	.17369	.869	-.3229-	.5896
Games-Howell		أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	-.24296-	.19015	.586	-.7689-	.2830
			من 11الى 3.00 سنة 20	-.32424-	.16259	.231	-.7900-	.1416
			اكثر من 20 4.00 سنة	-.45758-	.20951	.164	-1.0473-	.1321
		من 5 الى 10 2.00 سنوات	أقل من 5 سنوات	.24296	.19015	.586	-.2830-	.7689
			من 11الى 3.00 سنة 20	-.08129-	.14464	.943	-.4734-	.3109
			اكثر من 20 4.00 سنة	-.21462-	.19591	.696	-.7620-	.3327

		من 11 إلى 3.00 سنة 20	أقل من 5 1.00 سنوات	.32424	.16259	.231	-.1416-	.7900
			من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.08129	.14464	.943	-.3109-	.4734
			أكثر من 20 4.00 سنة	-.13333-	.16929	.859	-.6267-	.3600
		أكثر من 20 4.00 سنة	أقل من 5 1.00 سنوات	.45758	.20951	.164	-.1321-	1.0473
			من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.21462	.19591	.696	-.3327-	.7620
			من 11 إلى 3.00 سنة 20	.13333	.16929	.859	-.3600-	.6267
	الإجهاد_الوظيفي Tukey HSD	أقل من 5 1.00 سنوات	من 5 إلى 10 2.00 سنوات	-.37703-	.32123	.645	-1.2208-	.4668
			من 11 إلى 3.00 سنة 20	-.41545-	.28866	.479	-1.1737-	.3428
			أكثر من 20 4.00 سنة	-.86945-	.37046	.097	-1.8426-	.1037
		من 5 إلى 10 2.00 سنوات	أقل من 5 1.00 سنوات	.37703	.32123	.645	-.4668-	1.2208
			من 11 إلى 3.00 سنة 20	-.03842-	.23623	.998	-.6590-	.5821
			أكثر من 20 4.00 سنة	-.49242-	.33124	.451	-1.3625-	.3777
		من 11 إلى 3.00 سنة 20	أقل من 5 1.00 سنوات	.41545	.28866	.479	-.3428-	1.1737
			من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.03842	.23623	.998	-.5821-	.6590
			أكثر من 20 4.00 سنة	-.45400-	.29976	.434	-1.2414-	.3334
		أكثر من 20 4.00 سنة	أقل من 5 1.00 سنوات	.86945	.37046	.097	-.1037-	1.8426
			من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.49242	.33124	.451	-.3777-	1.3625
			من 11 إلى 3.00 سنة 20	.45400	.29976	.434	-.3334-	1.2414
	Games- Howell	أقل من 5 1.00 سنوات	من 5 إلى 10 2.00 سنوات	-.37703-	.30337	.608	-1.2286-	.4746
			من 11 إلى 3.00 سنة 20	-.41545-	.27510	.457	-1.2112-	.3802

	أكثر من 20 4.00 سنة	-0.86945	.49932	.339	-2.3139	.5749
سنوات	أقل من 5 1.00 من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.37703	.30337	.608	-.4746	1.2286
	من 11 إلى 3.00 20 سنة	-.03842	.20740	.998	-.5981	.5213
	أكثر من 20 4.00 سنة	-.49242	.46546	.720	-1.8755	.8906
	أقل من 5 1.00 من 11 إلى 3.00 20 سنة	.41545	.27510	.457	-.3802	1.2112
سنوات	من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.03842	.20740	.998	-.5213	.5981
	أكثر من 20 4.00 سنة	-.45400	.44755	.745	-1.8156	.9076
	أقل من 5 1.00 أكثر من 20 4.00 سنة	.86945	.49932	.339	-.5749	2.3139
سنوات	من 5 إلى 10 2.00 سنوات	.49242	.46546	.720	-.8906	1.8755
	من 11 إلى 3.00 20 سنة	.45400	.44755	.745	-.9076	1.8156