

الضغوط الاجتماعية المؤثرة على الكفاءة الانتاجية للعاملين فى المجال

الصناعى دراسة ميدانية على صناعة البلاستيك .

د. دينا السيد ابوالعلا

فبالضغوط ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يمر بها الإنسان فى أوقات ومواقف مختلفة تتطلب منه توافقاً مع البيئة ، وهذه الظاهرة شأنها شأن العديد من الظواهر البيئية الأخرى ، لا نستطيع الإحجام عنها أو أن نكون بمنأى عنها ، إلا أنها قد تكون سبباً فى نقص فعاليات الفرد و قصور كفاءته ، والتي تحول دون قيامه بمسئوليته بصورة كاملة و فعالة ، وتعيق انسجامه مع البيئة المحيطة به، وتحول دون الاستمتاع بالحياة^١.

كما أن الضغوط الاجتماعية قد تعوق الأفراد و المنظمات عن تحقيق أهدافهم ، وذلك لأن الأفراد سيمضون وقتهم فى محاولة التغلب على هذه الضغوط ، كما تشير العديد من الدراسات إلى أن ضغوط العمل تعد العامل الرئيسى فى كثير من المشكلات التنظيمية ، وخاصة الأداء المنخفض ، وترك العمل ، و الغياب و العدوانية ، وكل ذلك يؤدي إلى انخفاض الفعالية للمنظمات و الأفراد على حد سواء ، وفى الاتجاه المعاكس يرى بعض الباحثين أنه يمكن اعتبار مقدار مناسب من الضغوط يمثل الاثارة لحياة العامل ، لكى يشعر الفرد بالمتعة و التجديد و التغير و التحدى^٢.

الأمر الذى دفع الباحثون فى مجال السلوك التنظيمى إلى الاهتمام بموضوع ضغوط العمل

المقدمة:

أصبحت الضغوط التى يتعرض لها الإنسان أحد السمات التى تميز العصر الراهن ، وتعانى من انعكاساتها المجتمعات الإنسانية على اختلاف أنواعها، و التى نتجت عن التطورات و التغيرات السريعة و المتلاحقة التى حدثت فى جميع مجالات الحياة ، مما جعلها جزءاً من حياة الفرد نظراً لكثرة التحديات الحياتية التى يواجهها، فهى تكاد تنتشر فى مختلف البيئات و المجتمعات ، وخاصة التى تتطلب التفاعل المباشر مع الآخرين الأمر الذى دفع البعض إلى أن يطلق عليها القاتل الصامت ،فهى تنعكس على معدلات ونمط إنتاج الأفراد و المنظمات على حد سواء ، بل و المجتمعات أيضاً ، فبالنسبة للفرد فإن معدل إنتاجه تعكس مدى مساهمته فى العمل الذى يؤديه ، والمقدار الذى يعطيه من جهده وعمله ومهارته، أما بالنسبة للمنظمة فإن الإنتاجية تعبر عن كفاءة الإدارة فى استغلال الموارد والإمكانات المتاحة لها، والحصول من هذه الإمكانيات على أحسن نتيجة ممكنة، وأما فيما يتعلق بالمجتمع كله، فإن الإنتاجية تؤثر على المجتمع، فكلما زادت معدلات الانتاج كلما زادت معدلات رفاهيته ، وذلك عن طريق السلع والخدمات التى يتم توفيرها لأفراده ومؤساته .

فقد نشأ مفهوم ضغوط العمل بوصفه مصطلحاً في المؤسسات و المنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري ، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه ، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين و مؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة .^٤

وترجع أهمية دراسة ضغوط العمل إلى أنها تسهم في محاولة تحديد الطرق التي من شأنها أن تسهم في إيجاد نوعاً من التكيف معها، كما أن التعرف على أشكالها و مصادرها يسهم في الارتقاء بمستوى أداء الأفراد و المؤسسات على حد سواء، و تعود أهمية دراسة ضغوط العمل إلى أمرين أساسيين هما :

الأمر الأول : قيمة العمل ذاته و أثره في حياة الأفراد و علاقاتهم الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية ، و انعكاساتها على المجتمع بصفة عامة فضلاً عن أثره على العاملين .

الأمر الثاني : ما تسببه ضغوط العمل من شعور بالتوتر و الاجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية و النفسية و العقلية التي تؤثر على الانجاز و الاتقان و الانتاج بشكل عام ، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل و الوسائل الممكنة للحد من هذا التوتر و الاجهاد .^٥

لما له من آثار سلبية على سلوك الأفراد و العاملين ، و اتجاهاتهم نحو العمل، فهم يرون أن الإدارة الواعية عليها أن تعمل على مواجهة الضغوط و إدارتها لتمكين العاملين من أداء أعمالهم بفاعلية ، فالعمل في التنظيمات الادارية- ومنها المصانع و المؤسسات المختلفة - يشكل مصدراً للضغوط و التوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات ، إذ يشعر كثير من العاملين بالإرهاق النفسي وعدم التوازن الجسمي ، الأمر الذي يستدعي من المنظمات الاهتمام بموضوع ضغوط العمل لما له من آثار على الأفراد من الناحية النفسية و الجسدية و انعكاس ذلك على إنتاجياتهم ، وكذلك الجانب المادي الذي يترتب عن الغياب نتيجة الظروف الصعبة ، حيث يتعرض الأفراد لمستويات متفاوتة من الضغوط يؤدي إلى التأثير على حالتهم النفسية ، وبالتالي ينعكس على مستوى أدائهم ٥٣ .

فقد تناول الكثير من الباحثين مفهوم ضغط العمل للأهمية التي تمت الإشارة إليها ، كونها تؤثر تأثيراً غير مباشر على الأداء الكلي للمنظمة و تحقيقها لأهدافها ، حيث عرفت بأنها " كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ شكلاً مؤثراً على سلوك متخذ القرار ، ويعيق توازنه النفسي و العاطفي و يؤدي إلى إحداث توتر عصبى أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية التي تواجه متخذ القرار ، ويعيق توازنه النفسي و العاطفي .^٣

أولاً مشكلة البحث :

يعد العامل البشري أساس نجاح العمل الصناعي ، وذلك من خلال الجهد الذي يبذله العمال من أجل تحقيق معدلات إنتاج عالية ، إلا أن هناك مجموعة من الضغوط التي قد تنشأ نتيجة لوجود بعض المؤثرات البيئية - سواء كانت هذه البيئة بيئة اجتماعية أم بيئة طبيعية - والتي من شأنها أن تحد من أداء العامل لعمله ، ويحاول البحث الراهن التعرف على تأثير الضغوط المختلفة على أداء العمال داخل المصنع، و رصد أهم مصادر هذه الضغوط ، و تأثيرها على الكفاءة الانتاجية للعاملين ، وإلى أي مدى يؤثر عدم وضوح الأهداف و غموض الدور على أداء العمال لعملهم ، كما يحاول البحث الراهن الكشف عن ما إذا كانت هناك ضغوط إيجابية تمثل حافزاً على الإنتاج و العمل أم لا.

ثانياً أهداف البحث :

ينطلق البحث الراهن من هدف رئيسي وهو محاولة التعرف على تأثير الضغوط الناتجة عن العمل على أداء العاملين .

والذي ينبثق عنه الأهداف الفرعية التالية :

- ١-الكشف عن تأثير الضغوط على الكفاءة الانتاجية للعاملين .
- ٢-معرفة مصادر الضغوط و مدى تأثيرها على العمل .
- ٣-الكشف عن مدى تأثير البيئة (الاجتماعية و الطبيعية) على أداء العاملين في المصنع.

٤- معرفة إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل

على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ، و انتمائهم للمصنع .

٥- مدى تأثير ضغوط العمل على تحقيق الأهداف الخاصة بالمصنع .

ثالثاً تساؤلات البحث :

١- كيف تؤثر الضغوط الاجتماعية على نوعية وكفاءة الانتاج ؟

٢- إلى أي مدى تؤثر ظروف العامل الحياتية على عمله داخل المصنع ؟

٣- ما تأثير الضغوط الاجتماعية على الرضا الوظيفي للعاملين ؟

٤- ما هي مصادر الضغوط المختلفة ؟

٥- هل هناك ضغوط إيجابية تمثل حافزاً على الانتاج و العمل أم لا ؟

رابعاً الإجراءات المنهجية للبحث :**١- المنهج و الأداة :**

اعتمد البحث الراهن على منهج دراسة الحالة ،والذي يعد أحد المناهج الهامة في البحوث الاجتماعية ، حيث يهدف إلى وصف وتفسير الخبرات الشخصية والسلوك الاجتماعي ، للتعرف على تأثير الضغوط المختلفة على الكفاءة الإنتاجية، و معدلات الإنتاج ، وقد اعتمد البحث على دليل المقابلة المتعمقة كأحد الأدوات البحثية الهامة في مجال علم الاجتماع ، لجمع المادة الميدانية ، و تحليلها تحليلاً .

٢- مجتمع الدراسة :

لقد أجريت الدراسة الميدانية على ثلاث من مصانع البلاستيك بقرية نوب طريف التابعة لمركز السنبلالوين بمحافظة الدقهلية و ذلك للأسباب التالية :

أ- انتشار العديد من الصناعات بها كصناعة المواسير و الملابس الجاهزة و البلاستيك

ب- قربها من مدينة المنصورة محل إقامة الباحثة .

ت- تمثل قرية نوب طريف نموذجاً للقرية المنتجة البعيدة عن القرية التقليدية التي تعتمد على الزراعة كنشاط أساسي بها .

٣- العينة :

طبق البحث على عينة عشوائية قوامها (٧٥) مبحوث من العاملين بثلاث مصانع من المصانع البلاستيك الموجودة بقرية نوب طريف التابعة لمركز "السنبلالوين" بمحافظة الدقهلية ،وهي مصنع جنا لتصنيع البلاستيك الأمريكي ، مصنع الدمشيطى ، مصنع القط وقد اشتملت العينة على كل من أصحاب المصانع و العاملين بها ، من الذكور و الإناث ، ومن أعمار مختلفة من العاملين بهذه المصانع للتعرف على أسباب الضغوط الاجتماعية ، و مدى تأثيرها على العاملين ، و تأثيرها كذلك على الكفاءة الإنتاجية لهم .

خامساً مفاهيم البحث :

١- الضغوط الاجتماعية :

تتعدد مفاهيم الضغط وتختلف باختلاف الزاوية التي ينظر إليه منها فالبعض ينظر إليه كظاهرة،

فى الوقت الذى ينظر إليه آخرون من زاوية السبب أو من زاوية النتيجة ، أو من حيث المناخ و العوامل و الأدوات التى أدت إلى وجوده ، والبعض ينظر إليه كمرض يجب معالجته ، فى حين يرى البعض أنه ضرورة حياة و أساس عمل يجب الإبقاء عليه .^٦

يعرف **الضغط** بأنه كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية .^٧

كما أن الضغوط ليست مرادفة للقلق و التوتر النفسى أو العصبى ، و ليست بالضرورة سلبية أو سيئة ، فالضغوط المعتدلة لها دور مهم فى تنشيط الفرد و استثارة دافعيته للإنجاز ، ولذلك فإن انخفاض الضغوط أو ارتفاعها عن حدود معينة يكون له أضرار مؤكدة على الفرد ، و القول بإمكانية تجنب الضغوط أو ضرورة تجنبها قول يجانبه الصواب .^٨

و تنشأ الضغوط من مسببات كثيرة موجودة فى العمل أو البيئة وهى استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها ، حيث يختلف الأفراد فى درجة توافقه و حسب طبيعة شخصياتهم بشكل عام ، ويمكن تقسيم ضغوط العمل إل قسمين :مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم أو العمل ، ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية .^٩

المفهوم الإجرائي للبحث :

من خلال العرض السابق لبعض الآراء المفسرة لمفهوم الضغوط ، يمكن تحديد المفهوم الإجرائي للبحث الراهن على النحو التالي :

- عند الحديث عن الضغوط يجب النظر إلى البيئة - الاجتماعية و الطبيعية - المحيطة بالفرد ومدى تأثيرها عليه .

- أن الضغوط ليست تعبيراً مرادفاً للقلق أو التوتر ولكنها قد تكون أحد المسببات لهما .

- الضغوط تمثل حالة من عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد و الإمكانيات المتاحة للفرد ، سواء كانت الموارد شخصية أو مجتمعية .

٢- الكفاءة الانتاجية :

وتعبر الإنتاجية عند مدى فعالية وكفاءة المنظمة في استخدام عناصر الإنتاج والموارد المتاحة (المدخلات) وتحويلها إلى ناتج يقاس بالكمية (بالقيمة) خلال فترة زمنية محددة، كما أنها تعنى مدى تطابق المخرجات الفعلية مع القياسية أو المتوقعة.

و تعني الاستعمال الأمثل لعناصر الإنتاج ولكافة الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، بهدف الحصول على أقصى نفع منها.^{١٢} و تتبع أهمية دراسة وتقييم الإنتاجية من أهمية النمو الاقتصادي ، كهدف محوري للسياسات الاقتصادية ، حيث تعتبر الإنتاجية بشقيها الجزئي و الكلي أهم مصادر النمو الاقتصادي في العالم خلال الحقب الثلاثة الماضية ، أما بالنسبة للدول العربية فتكتسب الإنتاجية أهمية

و يرى بعض الباحثين أن تعريف الضغوط ينبغي أن يؤكد على العلاقة بين الفرد و البيئة ، فالضغوط هي مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد ، ومن ثم فإن الضغوط تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص و البيئة ، و خلاصة القول أنه يمكن تعريف الضغوط بأنها الحالة التي يدركها الفرد الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف ، وإن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض والاضطراب وسوء التوافق.^{١٠}

و تعنى الضغوط عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد و الامكانيات المتاحة فهي تمثل الميزان الذي يعكس الرؤية لمتطلبات الحياة ، وكيفية السعى لتحقيقها "

كما تعرف بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل خاصة بالفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها ، بما في ذلك المنظمة ، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية تؤثر على الفرد ، و على أدائه للعمل ، مما يستلزم معالجة هذه الآثار و إدارتها بطريقة سليمة^{١١}

يمكن تعريف الضغوط المهنية بأنها المتغيرات الشخصية و البيئية التي تحيط بالعاملين ، وتسبب لهم نوعاً من التوتر ، وتؤثر على أدائهم الوظيفي ، كما أنها تعد شكلاً من أشكال عدم التوافق بين قدرات العاملين على القيام بمهامهم الوظيفية و الموارد المتاحة لهم ، و قد تكون سلبية أو إيجابية .

وحدات عنصر العمل الحي بالنسبة للوحدة المنتجة وانخفاض تكلفتها.

والكفاءة الإنتاجية إما أن تكون ذاتية وإما أن تكون فعلية الكفاءة الإنتاجية الذاتية:

فهي التي تفرضها إمكانيات وطاقت كل مصنع على حدي ، والكفاءة الإنتاجية الذاتية ليست بالشيء الثابت، ومن المتغيرات التي ترفع من مستويات الكفاءة الإنتاجية الذاتية شراء آلات حديثة مثلاً، أو شراء مواد أولية جديدة أو تعقيد بعض البرامج التدريبية... الخ.

- الكفاءة الإنتاجية الفعلية :

فهي التي تظهرها النتائج اليومية للتشغيل والأداء الفعلي لجميع العناصر المنتجة في المصنع عن طريق القياس المستمر لهذا الأداء وما يستغرقه من وقت وتكلفة .

إن قياس الإنتاجية هو الذي يقدم المعلومات اللازمة حول العلاقة المثلى بين رأس المال والعمل، لأن حجم المخرجات وكفايتها يحددان حجم الاستثمار الرأسمالي ونمط توزيع هذا الاستثمار، كما أنه يسمح بتقدير عدد العمال اللازم ومستوى تأهيلهم، ويمكن أخيراً من تقدير الحد الأدنى اللازم من المواد الأولية.

وبالتالي يمكن للمنشأة أن ترفع كفاءتها الإنتاجية بإحدى الطرق الآتية:

- زيادة قيمة المنتج النهائي مع تخفيض قيمة الموارد المستخدمة.
- زيادة قيمة المنتج النهائي مع بقاء قيمة الموارد ثابتة.

خاصة لكون الارتقاء بها يمثل أحد أهم التحديات التي تواجه مسيرة التنمية الاقتصادية فعلى مستوى الأداء الاقتصادي الكلي يعتبر تدنى معدلات الإنتاجية أحد الأسباب الرئيسية المفسرة لتراجع معدلات النمو العربية خلال حقبة التسعينيات ، كما أن الارتقاء بمعدلات الإنتاجية يمثل أحد المكونات الأساسية في برامج الإصلاح الاقتصادي و الهيكلية التي يجرى تطبيقها في العديد من البلدان العربية ، كما أنها من العناصر الأساسية في التنافسية الدولية ، وبالتالي فإن النهوض بهذه المكونات يكتسب أهمية خاصة للدول العربية ، في إطار سعيها لتعزيز القدرات التنافسية لمؤسساتها وشركاتها الوطنية^{١٣} .

أن المفهوم الأساسي للكفاءة الإنتاجية يقوم على أساس أن الآلات والمعدات والمواد الخام تمثل حصيله عمل وجهد سبق القيام به في صنع وإعداد هذه الآلات والمعدات أو في استخراج هذه الخامات حتى أصبحت في صورتها الحالية ولذلك فيطلق عليها اسم مدخلات العمل المبتدئ ولما كانت العملية الصناعية في ظل ظروف الإنتاج الحديثة قد أصبحت تتطلب مدخلات من المعدات الرأسمالية والمواد الخام أكثر من مدخلات العمل الحي (العمالة) فإن الاحتياج إلى المدخلات الأولى يتزايد بمعدل أعلى من معدل العمل الحي ويرجع ذلك إلى قدرة وسيطرة وحدات العمل الحي على عدد أكبر من المعدات الرأسمالية والمواد الخام وإمكانية تشغيلها وبذلك فإن تحسن الكفاءة الإنتاجية يؤدي إلى تناقص

حجم قوة العمل ونوعها فيؤثر في تطور الإنتاجية .^{١٦}

تتوقف جودة أداء العمل أو تنفيذه على مجموعتين من العوامل هما العوامل الفنية أو التكنولوجية ، والعوامل البشرية أو الإنسانية و التي يمكن تناولها فيما يلي :

فنوعية الآلات المستخدمة في العملية الإنتاجية من حيث درجة الآلية أو الأتوماتيكية، العمر الإنتاجي، متطلبات الصيانة وتوافر قطع الغيار، سهولة التشغيل، الطاقة الإنتاجية وغيرها من الخصائص تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة أداء العمل، وبالمثل فإن نوعية الخامات المستخدمة ومستوى جودتها تؤثر على الكفاءة بشقيها الكمي والكيفي من حيث معدلات الإنتاج ونسب التالف أو المعيب والحاجة إلى إعادة التصنيع وغير ذلك من الأعمال المرتبطة بالفحص و مراقبة الجودة، وأخيراً فإن أسلوب الإنتاج نفسه من حيث كونه أسلوب الإنتاج النمطي، إنتاج الدفع المتكررة أو إنتاج الطلبات، بالإضافة إلى درجة البساطة أو التعقيد في تصميم المنتج أو طرق تعبئته ومتطلبات وتجهيز الآلات أو خليط المنتجات .. جميعها من المتغيرات التي تؤثر في مستوى الكفاءة في أداء العمل.

ب - العوامل البشرية:

وترتبط هذه العوامل بالجانب البشري في المنشأة، من عمال وموظفين في الإدارات أو الأقسام المختلفة، و تشمل عنصرين أساسيين هما: القدرة على العمل والرغبة فيه، فبالنسبة

- زيادة قيمة المنتج النهائي مع زيادة الموارد المستخدمة بنسبة أقل.

- بقاء قيمة المنتج النهائي ثابتة وتخفيض الموارد المستخدمة.

- تخفيض قيمة المنتج النهائي مع تخفيض قيمة الموارد المستخدمة بنسبة أعلى.^{١٥}

سادساً العوامل المؤثرة في الإنتاجية: Factors Affecting Productivity

إن أي عنصر يؤثر في الإنتاج أو في العمل أو في كليهما معاً يؤثر بلا شك في إنتاجية العمل، إذ يمكن تقسيم هذه العوامل إلى عوامل عامة ليس للعمال فيها أي دور، وإلى عوامل فنية متعلقة بالعمل والعمال.

أ- **العوامل العامة:** وهي العوامل التي تؤثر في المخرجات ولا يكون للعمال فيها أي دور. وتكون تلك العوامل متعلقة بمدى توافر المواد الأولية وجودتها، وبمدى جدوى السياسة الاقتصادية وسعيها إلى توفير شروط نمو الإنتاجية، وبدرجة الترابط بين القطاعات الاقتصادية المتنوعة والصناعات المختلفة، وبالمتاح من الغذاء والمواصلات والخدمات التي تقدم للعمال، وبحجم السوق والمقدرة على الوصول إلى الحجم الأمثل للإنتاج، لأن جميع الدراسات تؤكد التوافق بين زيادة الإنتاج والحجم الأمثل للإنتاج، إذ تزداد هذه الإنتاجية كلما اقترب هذا الحجم من الحجم الأمثل وتقل كلما ابتعد عنه. وهناك عوامل أخرى متعلقة بالتركيب العمري للسكان الذي يزيد أو ينقص من

للقدرة على العمل فإنه من البديهيات أن مقدرة الفرد على أداء عمل معين تتوقف في جانب منها على بعض الصفات الجسمانية أو الطبيعية التي يولد الانسان مزوداً بها مثل القدرة الجسمانية، حدة البصر، سرعة حركة بعض أجزاء من الجسم، القدرة على تمييز الألوان وغيرها من الصفات التي لا يمكن اكتسابها من خلال التعليم أو التدريب، ومثل هذه الصفات يمكن للإدارة التحكم فيها من خلال عمليات الاختيار والتعيين، أما الجانب الآخر فيتعلق بالمهارة والمعرفة وهذه صفات يمكن اكتسابها من خلال التعليم والتدريب وتكرار أداء العمل، و بالنسبة للترغبة في العمل فإنها تتأثر بثلاثة متغيرات أساسية هي ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية، حاجات الافراد، ويقصد بظروف العمل المادية بيئة العمل نفسه من حيث المكان والاضاءة والتهوية وفترات الراحة وغير ذلك، فظروف العمل المادية إذا كانت أقل من المستوى المناسب فإنها قد تكون سببا في انخفاض الكفاءة الإنتاجية، ولكن توافرها بشكل جيد لا يعنى بالضرورة زيادة الكفاءة حيث أنها لا تعمل بمفردها بل يأتي أثرها من التفاعل مع المتغيرات الأخرى، أما ظروف العمل الاجتماعية فيقصد بها نوعية العلاقات الرسمية وغير الرسمية في مجال العمل مثل أسلوب القيادة والإشراف، طرق تقويم الأداء، الأنشطة الاجتماعية والترفيهية، جماعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على كفاءة الفرد في أداء عمله، وبالنسبة

لحاجات الأفراد إنه يمكن تصنيفها في ثلاثة مستويات متدرجه تبدأ بالحاجات الأساسية أو الضرورية للبقاء مثل المسكن والملبس والغذاء والمصدر الأساسي لإشباع هذه الحاجات هو الأجر الذي يحصل عليه الفرد إضافة إلى الأمان أو الاستقرار في العمل. ويلى ذلك الحاجات الاجتماعية ممثلة في الحاجة إلى الانتماء إلى جماعة وعدم المعيشة بمعزل عن الآخرين، والمصدر الأساسي لإشباع هذا المستوى من الحاجات البشرية هو العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين. وأخيراً تأتي الحاجات الذاتية ممثلة في الصورة التي يرسمها الشخص لنفسه ويسعى إلى تحقيقها، وغالبا ما تدور حول التقدم والترقية واكتساب احترام الغير وتأكيد الذات ، ويمكن القول أن الكفاءة في أداء العمل هي محصلة التفاعل بين العوامل الفنية والعوامل البشرية.^{١٧}

سابعاً مصادر ضغوط العمل :

تتعدد المصادر المسببة للضغوط ، و التي يمكن تصنيفها إلى :

١- مصادر بيئية : **Enviromental Stress**

فبعض مسببات الضغوط قد تعود إلى البيئة الطبيعية التي يعملون بها ، وهذا النوع من الضغوط يمكن أن يتوافق مع مكان العمل ، طبيعة المكان ، نظم التهوية ، كما أن نوعية الأثاث من الأمور التي تسهم في تنظيم العمل ، و إيجاد شكلاً من أشكال الضغوط .

ب- عدم الثقة Uncertainty

الأشخاص الذين يعانون من عدم الثقة في قدراتهم الذاتية على العمل ، مما يسبب لهم زيادة في ضغوط العمل ، كما ان هذه الفكرة قد تكون سبباً في فقدانهم لوظائفهم . (ضبط)

ث- المشاكل الشخصية: People Issues

تلعب المشاكل الشخصية التي يعاني منها الأفراد دوراً هاماً في زيادة ضغوط العمل على الأفراد الذين يعانون منها ، كما أنها قد تعود إلى عوامل شخصية مثل صعوبة التعامل مع زملاء العمل ، و عدم قدرة المديرين على التعامل مع العاملين ، كما أن عدم وجود تعاون بين العاملين وبعضهم البعض سبباً في إحداث شكلاً من أشكال الضغوط .

ج- عبء العمل Performance Pressure

الشعور بعبء العمل أو ضغط العمل قد تكون سبباً من أسباب ضغوط العمل، و الذي يعود إلى طبيعة تقسيم العمل ، ونصيب الفرد منه ، و المعايير المنظمة للعمل ، و مواعيده ، والعديد من العوامل الخاصة بطبيعة العمل .^{١٨}

كما يمكن تقسيم مصادر ضغوط العمل إلى مصادر شخصية (ذاتية)، و مصادر تنظيمية ، و مصادر بيئية .

١- المصادر الشخصية :

تلعب الخصائص الشخصية للفرد دوراً هاماً في تحديد مستوى معاناته من الضغوط وردود فعله نحو مسبباتها فهناك أشخاص يتحملون درجة عالية من الضغط و آخرون ينهارون عند أقل درجة من الضغوط .

ويمكن القول أن الضغوط تنشأ كنتيجة للتفاعل بين الناس و أعمالهم ، وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم ، وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي ، كما تعرف بأنها التأثير الناتج عن تفاعل قوى ضاغطة مختلفة تؤثر على الخصائص الشخصية للأفراد بصورة قد تؤدي إلى خلل في قدرتهم على التكيف مع المناخ العملي ومن ثم تنتج عنه اضطرابات سلوكية تدفع الفرد إلى التعثر أو إلى الإخفاق في أدائه.^{١٩}

فمصادر الضغوط التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل ، فهناك مجموعة أخرى تسبب الضغوط فقد يكون مصدرها الفرد نفسه ، و التي يمكن أن تقسم إلى قسمين :

١- ضغوط تنشأ عن عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة ، وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية) مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد و المشكلات العائلية و الأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر و الانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه بالضغط في بيئة العمل .

٢- ضغوط تنشأ داخل الفرد (العوامل الداخلية) و تتحدد تبعاً لشخصية الفرد و طريقة تفكيره مثل الإفراط في الطموحات و السعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائماً سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور بالحزن و الكآبة .^{٢٠}

و يمكن إجمال تلك الضغوط في نقص قدرة الفرد على تحقيق التوافق المستمر مع متطلبات

بيئة العمل المادية : و التي تتعلق بظروف العمل المادية بموقع مكان العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها. وإن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها، ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل، فالمناخ المادي الصحي المناسب في بيئة العمل له تأثير في نفسية الفرد في عمله، إذ كلما كانت ظروف العمل مناسبة كان استعداده للعمل أحسن، فاختلاف ظروف العمل المادية يمكن أن يؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية، فإنها يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل^{٢٤}.

٣- المصادر التنظيمية :

و يعرف السلوك التنظيمي بأنه الدراسة المتعمقة للعنصر البشري في التنظيم بغرض التعرف على تصرفاته ، مع محاولة تفسير هذه التصرفات بهدف السيطرة عليها لتكون في خدمة الأهداف، ويشير السلوك التنظيمي إلى الحركة الجماعية التي تصدر عن أعضاء المنظمات ككل ، وهذا هو الطابع السلوكي للمنظمة ، والذي يشبه ما يعبر عنه بمصطلح الطابع القومي .

العمل المتغيرة ، وازدياد مستوى طموح الفرد عن مستوى قدراته الفعلية ، وازدياد حدة الصراع على الأدوار دون قدرة حقيقية على أدائها جميعاً بدقة بالغة^{٢١} و على الرغم من تعدد المصادر الشخصية للضغوط إلا أنه يمكن إجمالها في مصدرين أساسيين هما سوء تنظيم الوقت و الصراع الشخصي في بيئة العمل حيث أنهما يشيران إلى قدرة الفرد على تنظيمه لمهامه ، وطريقة تقديره لقيمة ثقته و قدراته على التحكم في سلوك الآخرين الذين يضيعون وقته لمعالجة جانب من الصراعات التي تحدث في بيئة عمله .^{٢٢}

٢- المصادر البيئية :

و يمكن تصنيف الضغوط البيئية إلى :

- أحداث الحياة الشاقة : و التي تتراوح بين الأحداث المزلزلة ، و الأقل شدة كالانتقال إلى مكان جديد للإقامة .

- الشدائد المزمنة : يظل كثير من الناس يظهرن علامات الضغوط كاستجابة للشدائد المزمنة القاسية في حياتهم ، وقد تنتج هذه الشدائد عن أحداث ضاغطة أو صادمة تبقى آثارها مع الفرد لسنة أو سنوات ، ويمثل اضطراب كرب ما بعد الصدمة ، منغصات الحياة اليومية (أو أحداث الحياة الصغرى) : مثل التكس في إشارة المرور ، و الوقوف في طابور للحصول على خدمة معينة ، أو محاولة اتخاذ قرار في أمر صعب .^{٢٣}

ت- إن العنصر التكنولوجي يختص بتقديم التطور الذي يعمل من خلاله الأفراد ، فالأفراد لا يستطيعون تحقيق الأهداف من فراغ ، و إنما لابد لهؤلاء الأفراد من أن يقوموا على تطوير الآلات و المعدات و طرق العمل و غيرها من الأساليب الأخرى .

ث- إن النظام الاجتماعي يشكل البيئة الخارجية التي يعمل فيها التنظيم ، فالتنظيم يعتبر جزءاً صغيراً من نظام اجتماعي كبير يتكون من آلاف التنظيمات.^{٢٦}

ومصادر الضغوط التنظيمية هي تلك التي تتعلق بعمل الأفراد داخل المنظمة ، إذ أن العمل وواجباته و مسؤولياته من المصادر المسببة للضغوط ، و تظهر آثارها على الأفراد في المؤسسة ، فضلاً عن ظروف العمل و مشاكله الفنية و الادارية و صراع الأدوار ، و طبيعة العلاقات بين الأفراد و مستقبلهم الوظيفي داخل المنظمة .^{٢٧}

تتمثل ضغوط العمل التنظيمية في :

١- الأجر:

يلعب الأجر الذي يتقاضاه العامل دوراً هاماً في حياته ، حيث أن غالبية الأفراد العاملين في المجتمع يتحصلون على دخولهم مقابل بيع خدمات عملهم ، وتمثل هذه الأجور جزءاً هاماً من الكيان الاقتصادي فهي لا تعتبر فقط أكبر بنود الدخل ، ولكن تقوم أيضاً بدور هام في توزيع

و للسلوك التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية تشمل : المناخ التنظيمي ، و الفعالية التنظيمية ، و الأهداف التنظيمية ، ويرتبط المناخ التنظيمي بمشاعر و اتجاهات الأفراد داخل التنظيم ووجهات نظرهم أو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ، وتعتمد الفعالية التنظيمية على بعض العوامل مثل الإشراف ، وبناء السلطة ، وأنماط الاتصال ، ويتمثل السلوك التنظيمي بشكل واضح في تفاعل الأفراد و الجماعات داخل مختلف أشكال التنظيمات مثل منشآت الأعمال ، و المنظمات الحكومية ، و المدارس ، و منشآت الخدمات .^{٢٥}

ويظهر السلوك التنظيمي نتيجة تفاعل أربعة عناصر هامة ، وهي : الأفراد ، و التنظيم ، و التكنولوجيا ، و النظام الاجتماعي ، و النتيجة النهائية لهذا التفاعل بين العناصر الأربعة تعطي تصوراً كاملاً لأبعاد السلوك التنظيمي على النحو التالي :

أ- يشكل الأفراد و الجماعات البيئة الاجتماعية الداخلية للتنظيم ، وهؤلاء الأفراد و الجماعات يعملون مع بعضهم البعض في شكل ديناميكي لتحقيق التفاعل المطلوب .

ب- إن الهيكل التنظيمي يحدد علاقات الأفراد و الجماعات داخل التنظيم ، فنجد أن جميع الأفراد و الجماعات ليسوا على مستوى واحد ، فلكل دوره الخاص به كما أن هناك مجموعات مختلفة لكل منها دورها الخاص بها داخل التنظيم .

مصادر متعددة من قيادات ورئاسات مختلفة ينتج عنها تكاليفات ومهام متداخلة أو متعارضة.^{٢٨}

خ- **عبء العمل**: تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الأعباء Over load من الناحية الكمية حيث يتطلب من الفرد القيام بأعماله أكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعدادته و قدراته الخاصة كما أن تحميل الفرد بأقل مما يجب من أعمال يعتبر من مصادر الضغوط ، لأن ذلك يعنى استهانة به و بقدراته و إمكانياته، و هناك من أضاف إلى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب ضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم ، مشاكل الخضوع للسلطة ، اختلال في علاقات العمل ، التنافس على الموارد.^{٢٩}

ويمكن الإشارة إلى الآثار المترتبة على مستوى المنظمة في ضعف مشاركة الفرد في العمل نتيجة الغياب أو التأخر عن العمل و الشكاوى و التظلمات وما يترتب على ذلك من تدنى في الإنتاج و ارتفاع نسبة الحوادث و تدنى مستوى الروح المعنوية و الأداء و الولاء التنظيمي نتيجة عدم الحماس للعمل و ضعف الاتصال بين العاملين لإضافة العدوانية في بيئة العمل ،، ويمكن القول أن ضغوط العمل هي ردود الأفعال التي تنتج عن التفاعل ما بين الظروف البيئية التي يعمل بها الفرد وخصائص الفرد

الموارد البشرية ، وحسن استخدامها كما يلعب إجمالي المكافآت التي تدفع العاملين في المجتمع دوراً هاماً في المحافظة على مستوى العرض من القوة الشرائية.^{٢٦}

ب - **طبيعة العمل**:

بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية ، كمهن الأطباء وكبار المديرين ورجال الأطفاء لأن مثل هذه الوظائف تحتاج إلى القيام بواجبات غير نمطية ، وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص و جهد لإرضاء رغبات هؤلاء .^{٢٧}

ج- **غموض الدور**:

عدم ملائمة إمكانات الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها، وغياب أو عدم دقة المعلومات والبيانات التي تتوفر للفرد أو عمله سواء عن الواجبات أو العلاقات أو نتائج الأعمال التي يؤديها. وعدم أو ضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته وأهميتها في المنظمة، توتر علاقة الفرد مع الأطراف الأخرى في العمل سواء كانت العلاقة مع زملاء أو المرؤوسين، أو العلاقات مع الأطراف الخارجية من عملاء وموردين وأجهزة رسمية وغيرها.

ح- **تعارض الدور**: تداخل أو تشابك

وتعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع مسؤولياتها الأسرية أو العائلية، أو مع اهتماماته وهواياته الشخصية، أو إحساس الفرد الذي يؤدي مهام وظيفية معينة غير محببة إلى نفسه لكونها تتعارض مع طموحاته وميوله واتجاهاته، وأيضاً تلقى الفرد توجهات وأوامر عديدة من

نفسه من قدرات ومهارات وخبرات مما يؤثر على استجابة الأفراد للمثيرات الداخلية و الخارجية البيئية المختلفة وهنا تتباين الفروق الفردية في درجة استجابتها تجاه تلك المثيرات.^{٣٠}

يمكن القول أن هناك ثلاثة اتجاهات أشارت إليها الدراسات التي أجريت حول العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الأداء الوظيفي و التي تظهر على النحو التالي : حيث يشير **الاتجاه الأول** إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقتاً كبيراً من أجل السيطرة عليها ، وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس و التحايل ، أو قد يمتد التأثير إلى الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد ببعض الأمراض ، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات أو الاستدلال تصبح ضعيفة ، أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين ، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعاً من التوتر و الاحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية للعمل فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع ، أما **الاتجاه الثاني** فيرى أنه كلما ارتفع حجم ضغط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء ، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جمعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناء

في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل ، أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة خطية بين ضغوط العمل و الأداء ، فأصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه و قدراته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل و مكافحة تلك الضغوط.^{٣١}

يعد سوء إدارة الوقت من أهم المظاهر السلوكية التي تؤدي إلى ضغوط العمل ، بالرغم من أن هذا السبب كثيراً ما يرتبط بأعباء العمل إلا أنه في الأساس يعود على الفرد ذاته في بيئة العمل من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته في غياب أعباء العمل ، لذا فإن سوء إدارة الوقت قد لا ترتبط بزيادة أو نقصان هذه المهام ، و إنما تعود إلى الشخص ذاته نتيجة لعدم قدرته على تنظيم وقته أثناء العمل ، وحيث أن طبيعة قضاء الوقت أثناء أداء المهمة تختلف من عمل إلى آخر فإنه ليس في كل الحالات يستطيع العاملون التحكم في أوقاتهم إما بسبب مهامهم أو بسبب الآخرين ، وهذا الخلل قد يترتب عليه زيادة مستوى ضغوط العمل لدى العاملين ، وهذه الزيادة يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية مثل عدم تحقيق الرضا في العمل ، وسوء الأداء ، وقلّة الإنتاجية إضافة إلى ذلك زيادة في أعباء العمل.^{٣٢}

ثامناً لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي:

تلاحق الضغوط أي إنسان ، وفي أي مستوى من مستويات العمل ، وقد أثبتت العديد من الدراسات أن العمل قد يكون سبباً من أسباب

يكونون أكثر سعادة في ظل أساليب معينة من الإشراف ، وخاصة تلك التي تتصف بالتقدير من جانب المشرفين ، و التشجيع على المشاركة في إتخاذ القرارات ، ويوفر الرؤساء درجة أعلى من الرضا عن العمل بالمقارنة مع الزملاء ، حيث إنهم يستطيعون أن يسهموا أكثر في زيادة العائد المادي للعمل كذلك فهم في الوقت نفسه مصدر أكبر للصراع ، بإلحاحهم على المزيد من العمل ، ففوائد وعلاقات العمل ذات طبيعة عملية و يجنى بعضها من خلال التعاون في أداء الأعمال ، وبعضها الآخر يأتي من خلال جو المرح المحيط بالعمل .^{٣٦}

ويمكن القول أن شعور الفرد بالسعادة والرضا يزيد من ميله تجاه عمله، ومن أشق الأمور على النفس أن يقوم الفرد بعمل ما لا يميل إليه خاصة وأن الإنسان يقضي وقتاً طويلاً في العمل يعادل في المتوسط أكثر من ثلث يومه ، وهناك مجموعة من الحاجات والرغبات التي يتوقعها الأفراد من أعمالهم والتي تختلف أهميتها بالنسبة لكل منهم، ومن بينها الدخل ،طبيعة العمل ومواءمتها لقدرات واستعدادات الفرد،المركز الأدبي للفرد في العمل، الاستقرار والأمان، و فرص الترقى والتقدم، وتتوقف ميول الفرد هذه على وضع المنظمة بين المنظمات الأخرى الموجودة في المجتمع الذي تعمل فيه، وعلى أهميتها ومكانتها فيه فكما كان للمنظمة مكانة وأهمية مرموقة في المجتمع الذي تعمل فيه، كلما انعكس ذلك على نفوس العاملين بها، وكلما تكونت لديهم ميول طيبة تجاه المنظمة والانتماء

الضغوط ، ولا يقتصر على قطاع واحد من القطاعات أو الوظائف بل يشملها جميعاً ، فقد يكون الضغط ناتج عن الاجهاد المرتبط بالعمل.^{٣٣}

مما لاشك فيه أن بيئة العامل و علاقاته الاجتماعية ، و الأشياء المادية التي يستخدمها تلعب دوراً كبيراً في قدرته على الانتاج ، فعملية الانتاج ليست مادية صرفة ، بل هي كذلك اجتماعية تستلزم قدراً من التفاعل الاجتماعي و التعاون ، وتنجز العمليات الصناعية عبر خطوط التدرج الهرمي ، ومن خلال عملية الاتصال ، فالعامل في المصنع يرتبط بشكل مباشر بالآخرين العاملين في المصنع من القمة إلى القاع و العكس^{٣٤}

يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى مدى اقتناع الأفراد بظروف عملهم مثل الاقتناع بالأجر و العلاقات مع الرؤساء ، و الظروف الفيزيائية للعمل ، و قد يستخدم هذا المفهوم ليشير إلى مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ، و التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد ، فإذا شعر الفرد بأن عمله يحقق له إشباعاً كافياً لحاجاته ، تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل، أي يصبح راضياً عن العمل الذي يؤديه، وتظهر مؤشرات الرضا عن العمل في ارتفاع مستوى الانتاج ، وانخفاض معدلات التغيب ، وعدم الميل إلى تغيير العمل أو ترك الخدمة .^{٣٥} و يعتمد الرضا عن العمل على العلاقات الإنسانية داخل التدرج الوظيفي ، فالمرؤوسون

إمكانياتها و مواردها لا يمكن أن تكون فعالة إلا بفعالية المحرك الفعلى ، لتلك الموارد المتمثلة فى الأداء الإنسانى ، فضغوط العمل من العوامل التى يجب دراستها و تحديد الأساليب للتكيف معها ، مما يسهم فى الارتقاء بمستوى أداء العاملين و المؤسسات على حد سواء .^{٣٨}

يعد القطاع الصناعى من القطاعات الإنتاجية الرئيسية فى الاقتصاد القومى، و المحرك الأساسى للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية فى مصر ، لذلك اهتمت الدولة بتنمية الصناعة ، فعمليات التصنيع تقود إلى إحداث تغيرات فى طبيعة الموارد المتاحة و تطوير أساليب الإنتاج ، وكذلك تحسين مستوى المعرفة الفنية وكفاءة ومهارات قوة العمل .^{٣٩}

كما أن التصنيع ليس غاية فى حد ذاته ، و إنما هو وسيلة لرفع الإنتاجية و الدخل فالتنمية الصناعية من أهم مقومات التنمية الشاملة ، ومن ثم فإن قطاع الصناعة فى مصر يعتبر المحرك الرئيسى لدفع عجلة التنمية و إحداث النهضة الاقتصادية و الاجتماعية بل تتزايد أهمية الدور الذى تقوم به الصناعة فى عملية التنمية بالنسبة لمصر لحاجتها الماسة إلى تطوير وتحديث قطاع الصناعة ، وتوسيع القاعدة الانتاجية لما له من قدرة فائقة على المساهمة فى زيادة الدخل القومى ، و خلق فرص عمل .^{٤٠}

و دلت الدراسات على أن العامل الأول الذى أدى إلى رفع الإنتاجية فى الولايات المتحدة الأمريكية يرجع إلى أهمية العمل بالنسبة للعمال - أى وجهة نظرهم تجاه العمل - حيث يرسخ فى

إليها بحيث تنبعث فيهم الثقة بالنفس والزهو والانتماء إليها^{٣٧}

تاسعاً ضغوط العمل والكفاءة الانتاجية :

ارتبطت الحياة العلمية فى مختلف مؤسسات المجتمع بمتغيرات عديدة و متسارعة ، كالتقدم العلمى و التكنولوجى التكنى ، مما أصبح من الضرورى على العاملين فى تلك المؤسسات أن يوجهوا ذلك بالاستعداد الأكاديمى و التكنى و الإدارى باعتبار أن المهام و الأعمال التى يتولونها أصبحت بحاجة إلى مهارات و قدرات متناغمة مع متطلبات العصر الحالى ، و انطلاقاً مما شهدته الفترات السابقة من مشكلات تتعلق بمستوى الأداء للأفراد ، فقد كثرت الأبحاث فى مجال القيادة ، و إعادة تصميم الهياكل التنظيمية ، و إيجاد نماذج جديدة لإشراك العاملين بصورة أفضل فى عمليتي اتخاذ القرارات ووضع سياسات العمل ، كالإدارة بالأهداف ، و إدارة الجودة الشاملة ، و ذلك لابنداع حوافز جديدة للجهود المتميزة سواء أكانت فردية أو جماعية فضلاً عن الأساليب التى تهدف إلى رفع مستوى الأداء ، فعندما يشعر الفرد بأنه غير قادر على إنجاز كل ما هو مطلوب منه فى حياته ، و أن قدرته غير كافية ليؤدى عمله بطريقة فاعلة و مرضية كما يتوقعها الآخرون منه ، عندها يشعر بالأعباء و التعب و حجم المتطلبات الحياتية التى تحد من إنتاجيته و تجعله يعانى من إحباطات ، تؤدى فى النهاية إلى ظهور الضغوط عليه ومن ثم إصابته بالأزمات النفسية و الجسدية ، وتنعكس على أدائه الوظيفى ، فالمؤسسات بكافة

حدثها ، أو إزالتها من خلال السعي لإشباع حاجات الأفراد العاملين فيها ، وتوفير بيئة مريحة للعمل من أجل كسب ولأهم و انتمائهم وزيادة مستوى رضاهم .^{٤٣}

ومما لا شك فيه فإن منظمات العمل _ ومنها القطاع الصناعي _ وحدة متكاملة تشمل الامكانيات المادية و البشرية تخضع للمتغيرات البيئية التنظيمية المختلفة ، ولعل العنصر البشري هو أحد العناصر الأساسية التي يجب الاهتمام بها في العلاقات التنظيمية ، وهو المحور الرئيسي للتنمية الاجتماعية التي تهدف إليها التنظيمات الاجتماعية .^{٤٤}

وترى الباحثة أن الضغوط الاجتماعية يتضح تأثيرها على الكفاءة الإنتاجية من خلال ما يلي :

- يمكن القول أن بيئة العمل في المنشآت الصناعية في إطار نظم الجودة الحديثة ، وربط العمل بالإنتاج ، أصبحت تتسم بسمات جعلت العامل ينتج أكثر و يعمل أطول و ينافس حتى يستطيع البقاء في عمله ، وخاصة في ظل مجتمع المعرفة والاضطرابات البيئية المختلفة ، والتي كان لها آثار سلبية على نفسية و صحة العامل و بالتالي انعكست على معدلات إنتاجه ، كما سببت له العديد من الضغوط الاجتماعية و المهنية والتي تتفاوت في مستوى قوتها من شخص لآخر نتيجة المواقف التي يتعرض لها ، وما يصاحبها من حالات القلق و الاحباط و التوتر و الغضب مما يؤثر سلباً على مستويات أداء العمال خاصة إذا

ذهن كل من الإدارة و العمال أن الكفاءة المرتفعة و الإنتاج يعود عليهم بالنفع.

و تتمثل مشكلة رفع الإنتاجية في كيفية الاستخدام الاقتصادي للموارد بصفة عامة ، واستخدامها لإنتاج أكبر كمية من الثروة و بأقل تكلفة ممكنة ، وتعنى **الإنتاجية المرتفعة** إمكان زيادة ما هو منتج باستخدام نفس الموارد أي بنفس التكلفة و تتمثل في أرض وموارد و آلات وزمن و أعمال أو بمعنى آخر هي إنتاج نفس الكمية بتكلفة أقل في شكل الأرض و المواد وزمن الآلة أو العمل المستخدم .^{٤١}

يتفق الباحثون في تحديدهم للمقصود بالضغوط في مجال العمل ، فهم يشيرون إلى الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة ، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية و القدرات الخاصة بالفرد ، فلا يستطيع أداء العمل المطلوب على الوجه الأكمل فيشعر بالضغط ، ويعتمد مستوى الضغط الحادث على مدى إدراك الفرد للفشل في مواجهته لتلك المتطلبات .^{٤٢}

لقد تزايد اهتمام المنظمات الحديثة بدراسة ظاهرة الضغوط في العمل ، لما لها من تأثير على كفاءة المنظمات وفاعليتها في تأدية وظائفها و تحقيق أهدافها ، فالمنظمات تسعى جاهدة للحفاظ على الاستمرارية و البقاء وتحقيق النمو و التطور ، ولن يتحقق لها ذلك إلا من خلال مواجهة المتغيرات الخارجية و النجاح في التفاعل ، و التكيف معها ، ومحاولة تخفيف

الفعال من أهمها النقص في الزمن اللازم لإنجاز عمل معين ، أو قد يكون هناك نقصاً في التسهيلات اللازمة للعمل وكذلك تلعب سياسة المنظمة دوراً في تغيير الفرد في ادائه للعمل وقد تضع خطوات ادائه بطريقة غير مجدية.

- الضغوط الشخصية و الضغوط الخاصة بالعمل قد تؤثران على شخصية الفرد ، و مستوى فعالية أدائه ، فقد تسبب أمراضاً جسدية ونفسية للعمال ، وقد تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهم ، وكذلك تقلل من رغبتهم في الإنجاز ، وقدرتهم على العمل، و يعتمد تأثير الضغوط على الأداء على مدى إدراك العمال ، وشعورهم وتفسيرهم لمسببات الضغوط ، والتي من شأنها أن توجد انعكاسات سلبية على الانتاج داخل المصانع قد تظهر من خلال الغياب المتكرر للعامل وانخفاض إنتاجيته و التسرب الوظيفي و كثرة حوادث العمل.

من خلال العرض السابق ترى الباحثة أنه يمكن مواجهة الضغوط التي يعاني منها العمال داخل المصنع على النحو التالي :

-تمثل الحوافز والتقدير المستمر للعامل دافعاً على العمل و الانتاج من شأنه أن يقلل من حدة التوتر التي يعاني منها نتيجة الضغوط الاجتماعية .

- المساندة الاجتماعية و التي تظهر من خلال محاولة الأفراد البحث عن يدعمهم في

أخذنا في الاعتبار أنهم يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في تلك المنظمات .

- مفهوم الأداء يعد جوهرية وهاما بالنسبة للقطاع الصناعي و الذي يمكن تعريفه بأنه "الاستخدام الأفضل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة و ديمومتها والمحافظة على ميزتها التنافسية ، حيث يشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ، كما يمكن أن يشير إلى تحقيق النتائج المرغوبة ، و يليها اهتماما بالغاً كمحصلة للأداء حيث عرف بأنه النتيجة النهائية لنشاطات الفرد ، فالأداء هنا يمثل قدرة الفرد على تحقيق أهداف المنظمة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بطريقة فعالة ، كما أنه محصلة تفاعل ثلاث عوامل هي القدرة والدافعية والامكانيات (البيئة أو فرص الأداء) فقد يمتلك الفرد القدرة على أداء عمل معين لكنه لن يكون قادراً على تأديته بشكل جيد إذا لم يكن لديه الدافع لتأديته ، ومن ناحية أخرى يمكن ان يتوافر لديه الدافع الكافي لتأدية العمل ، لكنه لن يؤديه كما ينبغي إذا فقد القدرة على ذلك ، أو إذا لم تتوفر لديه الفرصة لذلك ، وبالتالي فإن عدم توافر إحدى المتغيرات الدالة على الأداء سوف ينعكس على أداء العاملين والعكس صحيح ، والاداء عندما يكون سلبيا فهو لا يعني بالضرورة نقص في الجهد أو نقصاً في التوجيه أو القدرة ولكن هناك متغيرات أخرى قد تحول دون تحديد الأداء

مجالات هذه المدرسة على الأفراد باعتبار أنهم جزءاً من الإدارة ، و تستند إلى أن الطبيعة الإنسانية ذات طابع اجتماعي ، فالإنسان على اتصال مع غيره من الناس مكوناً معهم شبكة من العلاقات الإنسانية و الاجتماعية .^{٤٤}

لقد ظهرت أفكار نظرية العلاقات الإنسانية و انتقادها إلى نتائج نظرية الإدارة العلمية خاصة بعد أن ظهرت تحليلات ودراسات لعلماء النفس الصناعي و الفسيولوجي ، و لاسيما بعد مناقشتهم ، و دراساتهم لعدد من الظواهر و المشكلات التي توجد داخل المؤسسات الصناعية مثل ظاهرتي التعب و الملل ووجدوا أن كثيراً من أسباب هذه الظواهر ترجع إلى سوء العلاقات الاجتماعية و العلاقة بين العمال و الإدارة ، و نظام العمل الميكانيكي ، و الذي ينظر إلى العمال على أنهم مجرد آلات تعمل في نظم محددة و دقيقة ، و ذلك حسب أحدث الوسائل و الأساليب العلمية ، التي توصلت إليها أفكار أصحاب نظرية الإدارة العلمية ، هذا بالإضافة إلى أن تفسير مثل هذه المشكلات التعب و الملل ، قد ترجع إلى طبيعة التدريب ، و اختلاف القدرات و الفوارق الفردية بين العمال ، و عمليات الأشباع الوظيفي و المهني و الظروف الفيزيائية للعمل مثل الضوضاء ، و الإضاءة ، و التهوية ، و إلى طبيعة السلوك الإنساني ككل للعمال و الإدارة .^{٤٥}

وتنظر مدرسة العلاقات الإنسانية إلى الفرد لا بوصفه عضواً في تنظيم عقلي رشيد فحسب ، بل باعتباره ينتمي إلى جماعات اجتماعية

التصدى للمواقف التي تشكل ضغطاً اجتماعياً وعبءاً عليهم ، والتي تظهر من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية الخاصة بالفرد .

- ضرورة ترتيب الأولويات الخاصة بالأفراد حتى يتسنى لهم مواجهة الضغوط الاجتماعية والتي من شأنها أن تنعكس على معدلات إنتاجهم .

- يجب الاعتراف بأن الضغوط التي تعاني منها حقيقة مؤكدة و تؤثر على الفرد و معدلات إنتاجه و من ثم يجب تحويلها إلى طاقة إيجابية تزيد من قدرة العامل على الإنتاج .

- محاولة تهيئة بيئة جيدة للعمل من توفير نظم جيدة للتهوية و الإضاءة و الأثاث المريح للعمال حتى يتسنى لهم العمل في مناخ مناسب .

- اعتماد نظام تعيينات و مرتبات يتلاءم و طبيعة العمل الذي يؤديه العمال ، و يتناسب مع احتياجاتهم المعيشية .

- تنظيم أوقات العمل و الراحة و التي من شأنها أن تسهم في زيادة طاقة العمال الإنتاجية و رفع كفاءتهم ، و إيجاد شكل من أشكال الترفيه داخل بيئة العمل .

عاشراً التوجه النظري للبحث :

مدرسة العلاقات الإنسانية : -

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل لاتجاه الإدارة العلمية ، و التكوين الإداري ، و ركزت على موضوعات علم الاجتماع الصناعي ، و تقييم الثورة الآلية ، و تركز

العمل و علاقتهم بالمديرين ، وهو ما حاولت أن تؤكد عليه مدرسة العلاقات الإنسانية .

الإطار الميداني للبحث :

أولاً البيانات الأولية للمبحوثين :

العمر :

جدول رقم (١)

م	ك	%
٢٥-١٥	١٢	١٦%
٣٥-٢٥	٢٤	٣٢%
٤٥-٣٥	٣٠	٤٠%
٤٥ فأكثر	٩	١٢%
مج	٧٥	١٠٠%

يمثل الجدول السابق رقم (١) الخصائص العمرية للمبحوثين ، ومن الجدول يتضح أن ٤٠% منهم يمثلون الفئة العمرية [٣٥ - ٤٥] ، يليها في الترتيب الثاني الفئة العمرية [٢٥ - ٣٥] بنسبة ٣٢% ، وجاء في الترتيب الثالث الفئة العمرية [١٥ - ٢٥] بنسبة ١٦% والتي تضمنت شباب في سن السابعة عشر و الثامنة عشر يعملون في المصانع بجانب دراستهم في التعليم الفني ، وفي الترتيب الأخير جاءت الفئة العمرية ٤٥ فأكثر بنسبة ١٢% ، الأمر الذي يشير إلى أن من يمثلون الفئة العمرية التي تلي مرحلة الشباب هي الفئة العمرية الغالبة على عينة البحث .

ظهرت في العمل تلقائياً ، ولها قيمها و معاييرها الخاصة فضلاً عن ارتباطاته المتعددة بجماعات أخرى خارج نطاق العمل ، مثل الأسرة ، وجماعة الجوار ، ولهذه الجماعات كلها تأثير قوى في تحديد اتجاهاته نحو موقف العمل ومن ثم كان واجب الإدارة الأول أن تهتم بالعلاقات الصناعية و الإنسانية ، و تؤكد مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة على أن الصناعة لن تتقدم ولن يكون هناك أمل في رفع كفايتها الإنتاجية ، مادامت الإدارة لا تعرف شيئاً عن الإنسان ، فالإدارة الصناعية ليست مجرد ناحية فنية أو تنظيم عملية إنتاجية فحسب ، ولكنها تتعلق بكيفية تنظيم القوى البشرية ، وتهيئتها للعمل^{٤٦} و تفترض مدرسة العلاقات الإنسانية أن الأفراد لديهم احتياجاتهم الخاصة و دوافعهم التي يأتون بها إلى مواقع العمل ، وفي أثناء قيام الفرد بالعمل ، فإن متطلباته وطريقة معاملة المشرف له ، وعضويته في جماعة العمل ، ومستوى إشباعه لحاجاته ، مثل الحاجة إلى التواجد مع الآخرين ، ودرجة قبولهم له ، كل ذلك يمثل مضموناً اجتماعياً يؤثر على استجابات الفرد ومستوى رضاه عن العمل ومستوى أدائه^{٤٧}. ويمكن القول أن طبيعة البحث الراهن تتسق مع الفروض الأساسية لمدرسة العلاقات الإنسانية من حيث كونه يؤكد على أن الضغوط الاجتماعية تؤثر بالسلب على كفاءة العمال الانتاجية و عدم رضاهم عن أدائهم الوظيفي بل و تقلل من شعورهم بالانتماء إلى المصنع الذي يعملون فيه ، و تؤثر على علاقتهم بزملائهم في

١- النوع :

جدول رقم (٢)

م	ك	%
ذكور	٥٤	٧٢%
إناث	٢١	٢٨%
مج	٧٥	١٠٠

يمثل الجدول السابق رقم (٢) ، نوع المبحوثين، ومن الجدول يتضح أن فئة الذكور هي الفئة الغالبة على العينة حيث مثلت ٧٢% من إجمالي المبحوثين ، في حين مثلت فئة الإناث ٢٨% منهم ، الأمر الذي يشير إلى أن فئة الذكور مازالت تمثل الفئة الغالبة على الانتاج الصناعي حتى بالنسبة للصناعات الصغيرة .

٢- محل الميلاد :

أشار أغلب المبحوثين إلى أن محل ميلادهم هو قرية نوب طريف التابعة لمركز السنبلابون بمحافظة الدقهلية .

٣- محل الإقامة :

أشار أغلب المبحوثين إلى أن محل إقامتهم هو قرية نوب طريف التابعة لمركز السنبلابون بمحافظة الدقهلية .

٤- الحالة التعليمية :

جدول رقم (٣)

م	ك	%
أمي	-	-
يقرأ و يكتب	-	-
مؤهل متوسط	٦٠	٨٠%
مؤهل جامعي	١٥	٢٠%
أخرى تذكر	-	-
مج	٧٥	١٠٠%

يشير الجدول السابق رقم (٣) إلى الحالة التعليمية للمبحوثين ، ومن الجدول يتضح أن الحاصلين على تعليم متوسط جاءوا في الترتيب الأول بنسبة ٨٠% ، في حين جاءت نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي في الترتيب الثاني بنسبة ٢٠% ، ولم تحصل فئة أمي أو يقرأ و يكتب أو أخرى تذكر على أي نسبة بالنسبة للحالة التعليمية للمبحوثين ، مما يشير إلى أن فئة المؤهل المتوسط هي الفئة السائدة بين المبحوثين بالنسبة للحالة التعليمية ، ويرجع ذلك إلى أن التعليم الفني قد يتقل مهارات العمال و يزيد من قدرتهم على العامل مع الآلات ، وكذلك أن المصانع محل الدراسة تتسم بكونها صناعات متوسطة لا تحتاج إلى تقنيات عالية في التعامل معها .

٥- المهنة :

جدول رقم (٤)

م	ك	%
عامل	٦٠	٨٠%
صاحب مصنع	١٥	٢٠%
مج	٧٥	١٠٠%

يشير الجدول السابق رقم (٤) نوعية المهنة التي يزاولها المبحوثون ، ومن الجدول يتضح أن نسبة العمال جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٨٠% ، في حين جاءت نسبة أصحاب المصانع ٢٠% ، مما يشير إلى أن فئة العمال هي الفئة الأساسية بالنسبة للمبحوثين ، كما أنها قد شملت على بعض التخصصات التي تعمل في تخصصها في الصباح ثم تتجه للعمل في

يطبقون ورديتين في اليوم الواحد الأمر الذي يصعب معه تحديد عدد ساعات العمل بدقة ، إلا أنه يمكن القول أن عدد ساعات الوردية الواحدة يبلغ ٦ ساعات.

ثانياً : مصادر ضغوط العمل :

٨- أكثر الأشياء التي تمثل ضغطاً علي

العاملين:

تظهر الضغوط نتيجة للعديد من الأسباب فقد تظهر نتيجة لطبيعة العمل أو البيئة التي يعيش فيها الفرد ، وتشكل استجابات لا يستطيع الأفراد التوافق معها ، حيث تختلف درجة توافق الأفراد معها ، وذلك حسب طبيعة شخصياتهم بشكل عام ، ويمكن تقسيم الضغوط إلى قسمين :مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم أو العمل ، ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية ، وهو ما

اتضح من خلال الدراسة الميدانية ، والتي أشارت إلى تعدد مصادر الضغوط التي يعاني منها المبحوثون ، وترى الباحثة أنه يمكن تقسيمها على النحو التالي :

أولاً: مصادر شخصية : فالمشاكل الشخصية

التي يعاني منها الأفراد تلعب دوراً هاماً في زيادة الضغوط الاجتماعية والتي يمكن أن تصنف إلى عوامل ذاتية خاصة بحياة الأفراد كالأعباء المادية و المشكلات الأسرية ، و بعضها يرتبط بعلاقة الأفراد و بعضهم البعض داخل العمل مثل صعوبة التعامل مع زملاء العمل ، و عدم قدرة المديرين على التعامل مع العاملين ، كما أن عدم وجود تعاون بين العاملين

المصانع في أثناء الوردية المسائية كنوع من أنواع تحسين الدخل ومستوى المعيشة فقد شملت العينة مدرس في المعهد الدينى ، و أخصائى اجتماعى ، الأمر الذى يشير إلى أهمية الصناعات الصغيرة و المتوسطة فى خلق فرص عمل تسهم فى تنمية المجتمع .

٦- الدخل :

أوضح أغلب المبحوثين أن دخلهم غير ثابت، و أنهم يحصلون على الأجر أسبوعياً و ليس شهرياً ، و أرجعوا ذلك إلى أنهم بنظام الإنتاج ، ومن ثم فإن حصولهم على دخل ثابت أمر غير وارد ، بينما يحصلون على أجر مقابل كمية ، و معدل الانتاج الذى حققوه ، و كذلك عدد الورديات فهناك مواسم يزيد فيها العمل ومن ثم يزيد فيها دخل العاملين ، كما أشار أيضاً أصحاب المصانع أنهم لا يستطيعون تحديد معدل لدخلهم لأنه يتوقف على حركة البيع و الشراء فى السوق ، فقد يزيد فى مواسم معينة بينما يقل فى أوقات أخرى ، بينما أشار قلة من المبحوثين إلى أنهم يحصلون على دخل ثابت أسبوعياً يقدر بحوالى ٢٠٠ - ٢٥٠ جنيه فى الأسبوع .

٧- عدد ساعات العمل :

أشار جميع المبحوثين إلى أن العمل بالمصنع ينقسم إلى ورديتين ووردية صباحية تبدأ من الساعة الثامنة صباحاً و تنتهى الساعة الثانية ظهراً ، يليها فترة راحة من الساعة الثانية وحتى الخامسة مساءً ، ثم تبدأ ووردية أخرى من الساعة الخامسة مساءً وحتى الساعة الحادية عشر ليلاً ، و أنهم فى بعض الأوقات قد

يبقى مش عايز يشتغل ولا قادر على الشغل " كذلك أشاروا إلى أن علاقة صاحب المصنع مع العمال تمثل أحد مصادر الضغوط التي يعانون منها و التي تنعكس على العمال وعلى أدائهم للعمل فإذا كانت علاقته سيئة بهم فذلك يمثل أحد مصادر الضغوط التي يعانون منها ، وهو ما أشاروا إليه بالعبارة التالية " أكثر حاجة تضايق الواحد وتخليه مضغوط لما صاحب المصنع يكون علاقته بالعمال مش كويسة أو بيعاملهم بطريقة مش مؤدبة " " لما صاحب المصنع يبقى حاسس بالعمال و بيعاملهم كويس يبقى كلنا عايزين نشغل عشان نرضيه ونشتغل أكثر " مما يشير إلى أن العوامل الشخصية تمثل مصدراً هاماً من مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر على حياة العمال ، وكذلك على مستوى أدائهم .

- ثانياً مصادر بيئية : بعض مصادر الضغوط الاجتماعية قد تعود إلى العوامل البيئية التي تحيط بالعاملين ، سواء كان المقصود بالبيئة- البيئة الطبيعية أو البيئة الاجتماعية - فقد أشار جميع الباحثين إلى أن العوامل البيئية تمثل مصدراً من مصادر الضغوط التي تصيب الإنسان والتي تتمثل في مصادر تتعلق ببيئة العمل وطبيعته- البيئة الاجتماعية- والتي تظهر من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية بين العاملين و بعضهم البعض ، و طبيعة الإدارة ، وشكل العلاقة بين الإدارة والعاملين وهو ما أشاروا إليه بالعبارات

وبعضهم البعض سبباً في إحداث شكلاً من أشكال الضغوط، وهو ما أظهرته الدراسة الميدانية ، فقد أشار أغلب المبحوثون إلى أن ما يتعرضون له من أحداث يومية ، تؤثر عليهم وعلى عملهم ، فالمشكلات الأسرية و الأزمات المالية التي يمر بها الإنسان تمثل أحد أهم مصادر الضغوط التي يتعرضون لها ، والتي من شأنها أن تصيبهم بالتوتر و القلق وتشكل عبءاً عليهم ، وهو ما يتضح من خلال العبارات التالية " أكثر حاجة ممكن تتعب الواحد إن يكون في مشاكل في بيته وحياته " " كل ما كان في مشاكل في البيت كل ما تعب الواحد " " شعور الإنسان بالقلق وعدم الأمان هما سبب التوتر اللي هو عايش فيه " " قلة الفلوس مشكلة أساسية بتضغط على الواحد وتخليه مش عايز يعمل حاجة " ، كذلك تمثل عدم القدرة على تحقيق الأهداف و الآمال أحد مصادر الضغوط التي يعاني منها أفراد العينة وهو ما أشاروا إليه بالعبارة التالية " إحساس الواحد إنه مش قادر يحقق حاجة عايزها ولا قادر يحقق أهدافه بيخليه مضغوط على طول " ، في حين أشار البعض إلى أن علاقتهم مع زملائهم في العمل قد تشكل أحد مصادر الضغوط التي يتعرضون لها فعندما تسود علاقات التعاون و الحب بينهم تقل حدة الضغوط ويزيد إقبالهم على العمل وهو ما أشاروا إليه بالعبارات الآتية " الواحد لما بيحس إن زمايله في الشغل بيتعاونوا معاه وحاسين به يبقى مستريح في شغله وعايز يشتغل أكثر " " الواحد لما يبقى في مشاكل بينه وبين زمايله في الشغل

التألية : " كل ما كنا كويسين مع بعض فى الشغل كل ما قدرنا ننتج أكثر " ، " لما الإدارة بتكون كويسة بنشتغل واحنا مبسوطين وبننتج أكثر " ، " العلاقات الطيبة بينا وبين بعض بتخلينا مرتاحين وبنشتغل أكثر على عكس العلاقات السيئة بينا وبرضه بين العمال و الإدارة " ، كما أن البيئة الطبيعية أيضاً تمثل مصدراً من مصادر الضغوط التى تصيب الإنسان و التى تتمثل فى المناخ ، ودرجة الحرارة ، ومصادر التهوية والإضاءة و التى من شأنها أن تمثل ضغطاً على العاملين ونقل من إقبالهم على العمل وهو ما اتضح من خلال العبارات الآتية " ممكن تكون حرارة الجو أو برودته سبب إننا نكون مجهدين ومش قادرين نشغل كويس " " سوء التهوية ممكن يخلى العمال زهقانيين ومش عايزين يشتغلوا ولا قادرين على الشغل بالذات فى الحر " الأمر الذى يشير إلى أن الضغوط البيئية خاصة فيما يتعلق ببيئة العمل وما ينتجه عنها من شبكة علاقات اجتماعية بين العاملين وبعضهم البعض تشكل مصدراً هاماً من مصادر الضغوط الاجتماعية التى يعانى منها العاملون ، وكذلك البيئة الطبيعية فالعوامل المناخية من حرارة و تهوية وإضاءة تشكل مصدراً من مصادر الضغوط .

مصادر تنظيمية : ترى الباحثة أنضغوط العمل التنظيمية تنشأ من مسببات كثيرة ، حتى أنه يمكن القول بأن أى شىء يحدث داخل العمل قد يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل

التنظيمية ، و التى قد تتضح من خلال الأدوار التى يؤديها العاملون فى المصنع فغموض الدور الذى يؤديه العامل قد يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل التنظيمية ، وهو ما أشار إليه المبحوثون بالعبارات التالية "الواحد لما بيكون مش فاهم حاجة عن الشغل اللى بيعمله بيبقى مضغوط ومش عارف هيقدر يعمل الشغل ولا لاء" " لما بيكون الشغل طبيعته مش مفهومة الواحد بيبقى متلخبط ومش عارف يعمل إيه وبيكون مضغوط " " لما بيكون فى حاجة جديدة فى الشغل ومش عارفين عنها حاجة غامضة يعنى بيبقى الواحد مضغوط ومش عارف يعمل حاجة " كذلك عبء الدور الذى يؤديه فزيادة الأعباء سواء فى العمل أو الأعباء الشخصية تمثل أيضاً مصدراً من مصادر الضغوط التنظيمية الخاصة بالعمل ، وهو ما أشاروا إليه على النحو التالى " كل ما كان فى زيادة فى الشغل و ضغوط فى البيت العامل مش بيقدر يركز ولا ينتج كويس " " لما يكون الشغل زايد عن طاقة العمال بيبقوا مش عارفين يعملوا إيه ولا إيه ومش بيقدرنا يركزوا فى الشغل " وكذلك صراع الأدوار داخل المصنع ، وعدم تحديد الأهداف العامة الخاصة بها تنشأ حالة من الصراع داخل المصنع عندما تكون الأهداف الخاصة بالعمل غير واضحة و غير محددة للعاملين ، الأمر الذى يخلق نوعاً من الضغوط يعانى منها العاملون ، وهو ما أشاروا إليه على النحو التالى " لما بيكون فى شغل كثير واحنا مش عارفين ننجزه بنبقى مضغوطين ومتوترين

ومبسوطة مش مهمكميته " ، وكلما زادت كمية العمل عن معدلاتها كلما شعر العاملون بالتعب ، وبالتالي تقل معدلات إنتاجهم بل يمكن القول أنها تصبح غير مطابقة للمواصفات المطلوب مراعاتها فيها وهو ما أشاروا إليه بالعبارات التالية " إذا كانت نوعية العمل مرهقة وصعبة أثرت على العامل جسدياً وبدنياً ، لما يكون الشغل صعب مش بابقى عايز اشتغل " كل ما كان الشغل مجهد بيأثر على وعلى وقتى و إنتاجى و العمل الصعب بيكون مؤثر على العاملين وبالتالي يقل معدل الإنتاج الخاص بيهم " فى حين أشار نسبة قليلة من المبحوثين بأنها غير مؤثرة وأرجعوا ذلك إلى أنهم يعملون بنظام الإنتاج ، وبالتالي كلما زادت معدلات الإنتاج كلما زاد معها الأجر الذى يحصلون عليه " لا مش بتأثر لأنى باحب عملى " ، فى حين أشار البعض منهم إلى أن العمل فى حد ذاته لا يشكل ضغطاً على العاملين ، بل إن المواقف التى يتعرضون لها هى التى تسبب لهم هذه الضغوط ، وتؤثر بدورها على معدلات الإنتاج ، بل أنهم يرون أن العمل قد يكون وسيلة للهروب من الضغوط التى يتعرضون لها وهو ما أشاروا إليه على النحو التالى : " الشغل مش بيتعب اللى يتعب الكلام " " الشغل بينسى الواحد همومه و الضغوط اللى بيعانى منها " الأمر الذى يوضح أن نوعية العمل و كميته يؤثران على معدلات الإنتاج فكما كان العمل مرغوب فيه لدى العمال كلما زاد ذلك من طاقته الانتاجية ، و العكس صحيح ، كما أشار البعض

" لما بنكون مش عارفين احنا بنعمل الشغل ده ليه بنبقى متوترين ومش عايزين نعمله " وكذلك الأجر الذى يحصل عليه العاملون ومدى توفيره لمتطلباتهم ، وهو ما اتضح من خلال العبارات التالية " كل ما كان الأجر اللى بناخده موفى احتياجاتنا كل ما كنا مرتاحين و اشتغلنا أكثر " " لما الواحد بيبقى عارف شغله بالضبط ومحدده بيبقى مستريح فى شغله وبينتج أكثر وأحسن " " لما بيزيد الشغل على الواحد فينا بيتعب ويلخبط فى الشغل وبيبقى مرهق وزهقان " .

مما سبق يمكن القول أن هناك العديد من المصادر التى تعد مصدراً من مصادر الضغوط الاجتماعية ، لعل أبرزها المصادر الشخصية ، المصادر البيئية ، المصادر التنظيمية والتى تحوى بداخلها العديد من العوامل الفرعية التى تمثل ضغوطاً على العاملين .

٩ - أشكال الضغوط الاجتماعية :

ثالثاً: الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالإنتاج:
١٠- تأثير نوعية العمل وكميته على

معدلات الإنتاج :

أشار أغلب المبحوثين إلى أن نوعية العمل وكميته تؤثر على معدلات الإنتاج ، فكما كان العمل محبب لدى العامل كلما زادت معدلات إنتاجه ، وهو ما أشار إليه المبحوثون بالعبارات التالية " لما بيكون الشغل إحنا حبينه بنشتغل وننتج كثير ، حتى لو كان زيادة عن طاقتنا أما لو كان ماחדش حابب اللى بيعمله بنبقى زهقانيين ومشعايزين نشتغل حتى لو كانت كمية الشغل بسيطة " " طالما أنا مرتاحة فى الشغل

إلى أن العمل قد يكون وسيلة للبعد عن حالات التوتر و القلق التي قد تصيب العاملين و التي تنشأ نتيجة الضغوط الاجتماعية التي يعانون منها الأمر الذي يشير إلى أن الضغوط ليست في مجملها سلبية بل قد تشكل شكلاً إيجابياً على العاملين .

١١- مدى تأثير الحالة المزاجية و الأعباء الشخصية على العاملين داخل المصنع :

أشار أغلب المبحوثين إلى أن الحالة المزاجية الخاصة بهم ، وكذلك الأعباء الشخصية يؤثران على أدائهم لأعمالهم ، حيث أنها تنعكس على طريقة أدائهم للعمل ، فهي من وجهة نظرهم تمثل طبيعة بشرية ، والإنسان كل لا يتجزأ ، وهو ما أشاروا إليه بالعبارات التالية " طبعاً حالتى المزاجية بتأثر على شغلى و كميته لأن دي طبيعة البشر " " المفروض إن حالتى المزاجية و النفسية ومشاكلى الشخصية ما تأثرش على شغلى بس غصب عنى بتأثر " " طبعاً بيأثر لما بأكون متضايقه أحياناً بيكون شغلى كله غلط و ما بيطلعش كويس " بل أن البعض قد أشار إلى أنه أحياناً يكون سوء الحالة النفسية ناتج عن العمل نفسه وناتج عن سوء الإدارة، وهو ما أشاروا إليه بقولهم " حالتى النفسية بتكون سيئة أحياناً نتيجة لضغوط الشغل ، يعنى ممكن صاحب الشغل يدخل يزعق لنا وبالتالي نزعل وما نشتعلىش كويس " فى حين أشارت قلة من المبحوثين بأنها غير مؤثرة ، وذلك لأن لديهم القدرة على الفصل بين العمل و الحياة الشخصية وهو ما أشاروا إليه بقولهم "

لا مش بتأثر لأنى بأعرف أفصل حياتى الشخصية عن الشغل " ، مما سبق يمكن القول أن الحالة المزاجية و الأعباء الشخصية يؤثران على أداء العاملين لعملهم داخل المصنع ، فالإنسان كل لا يتجزأ .

١٢- مدى تأثير الالتزامات و الأعباء الأسرية

على معدلات الانتاج الخاصة بالعاملين :

أشار أغلب المبحوثون إلى أن الالتزامات و الأعباء الأسرية يمثلان أحد أشكال الضغوط الاجتماعية التي تؤثر على العاملين حيث أنها تشكل عبءً عليهم يحد من قدرتهم وكفاءتهم الانتاجية وبالتالي تمثل ضغطاً على قدرتهم على الانتاج وهو ما أشاروا إليه بالعبارات التالية " نعم تؤثر على العامل ومعدل إنتاجه ، لأن العامل المصرى اجتماعى بطبيعته " " طبعاً بتأثر خاصة إننا فى مجتمع الأجور فيه ضعيفة ومش بتكفى متطلبات الحياة فبالنتالى بتأثر على معدلات الانتاج وبتكون قليلة " " تأثيرها كبير خاصة لما أكون حاسس إنى غير قادر على تلبية احتياجاتى الأسرية ، وذلك يؤثر على معدلات الانتاج لأنه بيكون ضعيف " بينما أشار قلة منهم إلى أنها غير مؤثرة لأنهم يستطيعون الفصل بين العمل و الحياة الشخصية " لا مش بتأثر لأن الشغل مالوش دعوة بالأمور الشخصية ، ولازم نفصل ما بين الشغل و الأمور الشخصية " .

بناءً على ما سبق يمكن القول أن الالتزامات و الأعباء الأسرية يمثلان أحد مصادر الضغوط الاجتماعية التي تنعكس بدورها على إنتاجية

يرى البعض أنها قد تكون سبباً من أسباب زيادة الطاقة الإنتاجية للعاملين ، فكلما زادت الضغوط الاقتصادية كلما اتجه العاملون إلى زيادة معدلات إنتاجهم خاصة أنه يعملون بنظام الإنتاج الأمر الذى يدفعهم إلى زيادة معدلات إنتاجهم من أجل الحصول على عائد مادي أعلى ، ويمكن القول أن الأعباء الاقتصادية تشكل مصدراً من مصادر الضغوط الاجتماعية حيث أنها تمثل نوعاً من القلق و التوتر يجعل العامل غير قادر على الإنتاج بالشكل المطلوب ، كما أنها تعنى عدم الاستغلال الأمثل للموارد البشرية و المادية المتاحة ، على الرغم من أن قلة من المبحوثين يرون أنها قد تشكل حافزاً لهم على العمل و الإنتاج خاصة و أنهم يعملون بنظام الإنتاج فكلما انتجوا أكثر كلما حصلوا على عائد مادي أعلى .

١٤- تأثير العوامل البيئية و المناخية على معدلات إنتاج العاملين بالمصنع :

أوضحت نتائج البحث أن للعوامل البيئية و المناخية دوراً هاماً و مؤثراً على العاملين ، وقدرتهم على الإنتاج ، بل أنها تؤثر أيضاً على الآلات التي يستخدمونها ، فقد أشار أغلب المبحوثين إلى أن درجات الحرارة سواء المرتفعة أو المنخفضة تؤثر بدورها على العملية الإنتاجية و بخاصة درجات الحرارة المرتفعة و التي يظهر تأثيرها من خلال ما تحدثه من تأثير سلبي على طاقة العاملين و قدرتهم على الإنتاج، وتقلل من نشاطهم وبالتالي تنعكس على معدلات إنتاجهم ، كما أوضحوا أيضاً أن كل من التهوية

العمال ، حيث أنها تمثل مصدراً من مصادر التوتر والقلق للعاملين ، وتنعكس على حالتهم الشخصية ، الأمر الذى من خلاله يمكن القول أن الحالة النفسية للعاملين تنعكس بدورها على قدرتهم على الإنتاج .

١٣- مدى تأثير الأعباء الاقتصادية على أداء العاملين وإنتاجهم :

تمثل الأعباء الاقتصادية التي يتعرض لها العاملون مصدراً هاماً من مصادر الضغوط الاجتماعية التي تؤثر على حياتهم وبالتالي على قدرتهم على الإنتاج و العمل ، وهو ما أشار إليه أغلب المبحوثين ، حيث أشار أنهم يرون أنها تمثل أساس إقبالهم على العمل فكلما زادت الحوافز المادية ، وقلت الضغوط الاقتصادية على العاملين كلما زادت قدرتهم على العمل ، في حين أن زيادتها تقلل من قدرة العاملين على الإنتاج ، وهو ما أشار إليه المبحوثون بالعبارات التالية " تؤثر طبعاً بالسلب على العامل نفسه ، ومعدل إنتاجه " " الأعباء الاقتصادية هي الأساس في زيادة كفاءة العامل ، علشان كده بيكون الهدف من الشغل نفسه الفلوس اللي بيعيش بيها " " لما بيكون العامل واخذ أجره كامل " وفي حوافز بيشتغل وهو مبسوط وبيزيد معدل إنتاجه على عكس لو كان مفيش حوافز ، أو مش واخذ أجره كامل " " بتأثر بالسلب و الإيجاب فكل ما كانت المرتبات مجزية كل ما كان العامل بيشتغل بهمة ونشاط و العكس صحيح " " لو الأجر قليل بيباثر على العامل بسبب المسؤولية اللي عليه " في حين

زيادة الضغوط و الأعباء الاقتصادية التي يعاني منها .

١٥- تأثير المواصلات على أداء العاملين في

المصنع :

تمثل المواصلات أحد أشكال الضغوط التي قد يعاني منها العاملون ، خاصة الذين يسكنون في أماكن بعيدة عن مكان عملهم ، وهو ما أكد عليه المبحوثون ، حيث انقسمت آرائهم حول تأثيرها عليهم ، فقد أشار من يسكنون قريباً من المصنع على أن المواصلات لا تشكل لهم أى مصدر من مصادر الضغوط ، وهو ما أشاروا إليه بقولهم " المواصلات مش بتعمل لنا مشاكل "

" المواصلات مش بتأثر لأننا ساكنين قريب من المصنع " ، فى حين أوضح من يسكنون فى مناطق بعيدة عن المصنع أو من خارج مدينة السنبلوين أن المواصلات تشكل لهم مصدراً من مصادر الضغوط الاجتماعية ، والإرهاق بالنسبة لهم ، بل أنهم أشاروا إلى أنها تعد نوعاً من المشقة اليومية ، فهى تمثل أحد مصادر الضغوط التى من شأنها أن تؤثر على معدلات انتاج العمال ، لما تحدثه من ضغط نفسى وتوتر وخوف خشية أن يتأخروا على عملهم ، وهو ما أشاروا إليه على النحو التالى " الواحد بيكون خايف يتأخر على شغله " ، كل ما كانت المواصلات سهلة كل ما كان وصولى للشغل أسهل وأسرع و باقدر اشتغل و انتج أكثر .

يمكن القول أن المواصلات تمثل عبءً على العاملين الذى يعملون بعيداً عن المصنع ، فى

الجيدة ، والإضاءة الواضحة تساعدهم على العمل وتزيد من كفاءتهم و قدرتهم على الإنتاج ، وهو ما أشاروا إليه بالعبارات التالية " طبعاً لأن درجات الحرارة ، و نظم التهوية و الإضاءة ، لو موجودة داخل المنشأة هتخلي العامل موجود أكبر وقت ممكن " " درجات الحرارة و الأحوال الجوية بالذات الحرارة العالية بتأثر على جهد العامل ، ومعدل إنتاجه لأن لو حرارة الجو مرتفعة ومفيش تهوية كويسة يبقى العامل مجهد ومش قادر يشتغل " " أكيد بتأثر مش بس على العاملين دى بتأثر كمان على المعدات و الآلات اللى موجودة فى المصنع " " طبعاً بتأثر خاصة إن المكان فى صباغة وفى غليات شغالة بتزود من حرارة المكان لو ما كان شفى تهوية جيدة ممكن نتخفق فى الشغل " فى حين أشار البعض إلى أنها غير مؤثرة ، و أنهم لا يتأثرون بها و أرجعوا ذلك إلى الطبيعة الشخصية للعامل المصري ، والذى يتمتع بقدرة كبيرة على التكيف مع طبيعة العمل و الظروف المناخية ، وهو ما أشاروا إليه بالعبارات التالية " لا مش مع العامل المصرى لأنه بيتكيف مع الوضع القائم ، خاصة مع زيادة احتياجه للعائد المادى للشغل " " لا العامل بيشتغل فى أى ظروف لأن ده عمله وهو بيتحاسب على حسب إنتاجه " ، الأمر الذى يوضح تأثير الظروف المناخية و البيئية على الطاقة الانتاجية للعاملين ، على الرغم من تأكيد البعض على أنها غير مؤثرة مع طبيعة العامل المصرى الذى يتمتع بقدرة كبير على التكيف مع الظروف المختلفة خاصة مع

وعدم الاستقرار يؤثران تأثيراً كبيراً على العمال وحركة الانتاج سواء في الصناعات الصغيرة أو الكبيرة وهو ما أوضحه بالعبارات التالية " نعم كلما كانت السياسة مستقرة و الدولة بها أمن و أمان ارتفع إقبال المشترين مما يزيد من الانتاج وحركة البيع والشرا " ، ويمكن القول أن العوامل السياسية التي شهدتها المجتمع المصري من ثورات لم تشكل ضغطاً على حركة العمل في المصانع مجال البحث ، بقدر ما تأثرت حركة الانتاج بها نتيجة للانفلات الأمني ، وقد أرجعوا السبب في ذلك إلى أنهم يعملوا في صناعات صغيرة وليست صناعات كبيرة وأن الشغل الشاغل للعمال هو السعي وراء رزقهم ، و أن العمل في القطاع الخاص لا يرتبط كثيراً بالسياسة ، ولكن يرتبط بحركة السوق ، ومعدلات التوزيع وحركة البيع و الشراء ، بينما يتأثر كل من العمال وحركة الانتاج بالمصنع بالحالة الأمنية والاستقرار داخل المجتمع ، حيث أوضحوا أنه كلما زاد الأمن و الاستقرار شعر العامل بالراحة وزاد إقباله على العمل .

١٧- تأثير الشعور بالانتماء على الكفاءة

الانتاجية وجودة المنتج :

أكد جميع المبحوثين على أن الشعور بالانتماء يزيد من قدرة العمال على الانتاج ، ويزيد أيضاً من طاقتهم الانتاجية ، كما أنهم أكدوا على أن شعورهم بالانتماء للمصنع الذي يعملون به هو أساس نجاح المصنع ونجاحهم أيضاً ، كما أن احساسهم بأن المصنع الذي يعملون فيه هو مصدر رزقهم يزيد من احساسهم بالانتماء إليه ،

حين أنها غير ذلك بالنسبة للعاملين الذين يسكنون بالقرب من عملهم .

١٦- مدى تأثير المناخ السياسي وحالة الأمن

والاستقرار على العاملين ومعدلات إنتاجهم

لم يشكل المناخ السياسي تأثيراً كبيراً على العمل و الإنتاج من وجهة نظر الغلبية العظمى من المبحوثين ، بقدر ما تؤثر حالة الأمن و الاستقرار السياسي في البلاد عليهم ، وقد أرجعوا السبب في ذلك إلى أنهم يعملون في صناعات صغيرة وليست صناعات كبيرة وأن الشغل الشاغل للعمال هو السعي وراء رزقهم ، و أن العمل في القطاع الخاص لا يرتبط كثيراً بالسياسة ، ولكن يرتبط بحركة السوق ، ومعدلات التوزيع وحركة البيع و الشراء ، بينما يتأثر كل من العمال وحركة الانتاج بالمصنع بالحالة الأمنية والاستقرار داخل المجتمع ، حيث أوضحوا أنه كلما زاد الأمن و الاستقرار شعر العامل بالراحة وزاد إقباله على العمل ، وهو ما أشاروا إليه بالعبارات التالية " العمل بالقطاع الخاص ما لوش دعوة بالسياسة " " مش في كل المؤسسات دي صناعات بسيطة تتأثر بالسوق ، وكمية التوزيع ، وحركة البيع و الشراء " " عندنا العمال ما لهمش دعوة بالسياسة أهم حاجة لقمة العيش " " عدم وجود الأمن و الاستقرار في الدولة يؤثر على مناخ العمل ورأس المال ، وبالتالي على العمال بالسلب " " العمال مالهاش دعوة بالسياسة " " عادى المظاهرات كانت شغالة في الشوارع و المصنع كان شغال عادى " بينما أشارت قلة قليلة من المبحوثين إلى أن السياسة

المكان اللى بيشتغل فيه ده مكانه وملكه كل ما اشتغل أكثر وحاول إن الشغل يكون جودته عالية " الواحد لما بيحس إنه جزء من المكان كل ما حاول يخلى شغله أحلى شغل وجودته تكون عالية "

مما سبق يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين الشعور بالانتماء و الكفاءة الانتاجية للعاملين ، وأن هناك عوامل يتوقف عليها شعورهم بالانتماء وهى : الحصول على عائد مادي مناسب ، العلاقات الاجتماعية القوية بين العاملين وبعضهم البعض ، و حسن تقدير المديرين للعمال يزيد من شعوره بالانتماء لعملهم ويجعلهم حريصون على عملهم أكثر ، ويزيد من كفاءتهم الانتاجية .

١٨- مدى استجابة المديرين لمطالب العمال وتأثيره على أدائهم الوظيفي والانتاج :

أكد جميع المبحوثين على أن استجابة المديرين للعمال تمثل عاملاً فعالاً يؤثر على أدائهم الوظيفي ، ومن ثم على معدل إنتاجهم ، وكفاءتهم ، فكلما كانت استجابة صاحب العمل لمطالب العمال أسرع كلما شعروا بالراحة والسعادة وزادت طاقتهم الانتاجية ، كلما حصل العامل على ما يتوقعه من العمل من عامل مادي أو معاملة حسنة ، كلما انعكس ذلك على أدائه، وهو ما عبروا عنه بالعبارات التالية " بنسبة كبيرة العمال لما بياخدوا حقهم ، واللى هما عاوزينه بيشتغلوا كويس" كل ما العامل بياخذ اللى عايزه من معاملة حسنة ومرتب كويس كل ما اشتغل أكثر " إلا أن هذا لا يعنى أن هناك

وهو ما أشاروا إليه بقولهم " نعم الانتماء للعمل بياثر على كمية وجودة الانتاج " " الشعور بالانتماء أساس النجاح " " أكل عيشى لازم أكون منتمية له " ، إلا أنهم اختلفوا فى تحديد الطرق التى من خلالها يتحدد انتمائهم للعمل ، ومن ثم يجعلهم أكثر ارتباطاً ورضاً عنه ، فقد يكون انتمائهم مرتبط بالعامل المادى الذى يحصلون عليه وهو ما أوضحوه بعبارة " لما باخد أجرى و مكفأتى على عملى باحس إنى لازم أخلص فى عملى " كما لعب احساس العامل بأن الادارة تحسن معاملته دوراً فى زيادة معدلات انتماء العاملين وهو ما أوضحوه بقولهم " لما الادارة بتراعى العامل وتكون حريصة عليه بيحس إنه صاحب الشغل " كما أشاروا إلى أن العلاقات الاجتماعية الطيبة بين العاملين وبعضهم البعض ، وبين العاملين والادارة تجعل هناك نوعاً من الحب بين العاملين من شأنه أن يزيد من انتمائهم للعمل وهو ما أشاروا إليه بقولهم " لما بيكون فى حب بين العمال وبعض، وعلاقتنا ببعض كويسة بيخلينا نحس أن المكان بتاعنا " " لما الادارة بتكون مراعية العمال وعلاقة صاحب المصنع بنا كويسة بنحس إن المصنع اللى بنشتغل فيه بتاعنا إحنا، وبنعمل أحسن شغل " ، كما أشاروا إلى أن شعورهم بالانتماء ينعكس بدوره على جودة المنتج ، وكميته ، فكلما شعر العامل بأنه ينتمى إلى المكان الذى يعمل فيه كلما زادت كمية إنتاجه و زادت قدرته على الابتكار فى المنتج ، وهو ما أشاروا إليه بما يلى " كل ما الواحد حس إن

على عمله ، وتزيد من معدل الإرهاق و التوتر لديهم مما يجعله تحت ضغط مستمر ، وهو ما عبروا عنه على النحو التالي " أكثر حاجة تعمل ضغط للواحد تعب الشغل و الاجهاد فيه وبعدها إن ما يكون شفى تعاون بين العمال " " عبء الشغل بين الزملاء " " المشكلات الشخصية لأن مفيش حد بيعرف يفصل بين حياته الخاصة وشغله ، و بعدها عدم التعاون بين الزملاء و بعضهم "

٢٠- النتائج المترتبة على الضغوط الاجتماعية:

تتعدد النتائج المترتبة على الضغوط الاجتماعية و التى يمكن تصنيفها من خلال الدراسة الميدانية إلى نتائج سلبية و أخرى إيجابية تظهر على النحو التالى :

أ- النتائج الإيجابية :

اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن الضغوط الاجتماعية ليست فى مجملها سلبية ، بل رآها البعض تحمل شكلاً من الايجابية كونها قد تمثل حافزاً لهم على العمل و النتائج كسبيل لمواجهتها ، أو للحصول على عائد مادي أكبر من شأنه أن يقلل من حدة الضغوط الاجتماعية التى يعانون منها .

ب- النتائج السلبية :

- ١- الشعور بالإرهاق والاجهاد وقلة التركيز .
- ٢- عدم الرغبة فى العمل .
- ٣- ضعف إنتاج العمال الذين يعانون من الضغوط الاجتماعية .
- ٤- تقلل من كفاءة العمال وتزيد من معدلات خطائهم .

نظام للثواب و العقاب داخل المصنع ، " لازم يبقى فى ثواب و عقاب اللى يشتغل كويس يتكافىء واللى يهمل يتعاقب " ، كما ركزوا على أنه كلما ساد العمل مناخ من الحب و العلاقات الاجتماعية الطيبة كلما انعكس ذلك على كمية الانتاج وجودته ، " طالما إن فى محبة بين صاحب العمل و العمال فمفيش مانع من إنه ينفذ لهم طلباتهم " " كل ما كانت العلاقة بين الناس فى المصنع وبعضهم كويسة ، وبينهم وبين صاحب المصنع كل ما انعكس ده على شغلهم ومن ثم يمكن القول أن شعور العامل بالرضا عن عمله يجعله أكثر قدرة على الانتاج، و العمل ويشعره بالسعادة التى من شأنها أن تزيد من طاقته الانتاجية .

١٩- أكثر الضغوط التى تؤثر على أداء

العاملين:

أشار أغلب المبحوثين إلى أن الأعباء الناتجة عن العمل عديدة ومتنوعة و جميعها يؤثر بالسلب على العملية الانتاجية داخل المصنع ، و التى كان ترتيبها على النحو التالى : جاء فى الترتيب الأول عدم تعاون الزملاء مع بعضهم البعض ، وزيادة أعباء العمل خاصة فى المواسم التى تزيد فيها معدلات الانتاج ، يليه الغياب المتكرر من بعض العاملين والذى يزيد من الضغط على العاملين نتيجة تحملهم لعمل زملائهم الغائبين عن العمل ، وجاء بعدها فى الترتيب المشكلات الشخصية و التى انعكست بدورها على أداء العاملين فالإنسان كيان واحد لا يمكن تجزأته فما يحدث له من أعباء شخصية تنعكس بشكل مباشر

أهم نتائج البحث :

اتساقاً مع أهداف البحث يمكن إجمال أهم

النتائج فيما يلي :

أولاً : فيما يتعلق بتأثير الضغوط الحياتية على

الكفاءة الانتاجية :

- أشار أغلب المبحوثين إلى أنه كلما زادت

كمية العمل عن معدلاتها كلما شعر العاملون

بالتعب ، و بالتالي تقل معدلات إنتاجهم ، بل

يمكن القول أن الانتاج يصبح غير مطابق

للمواصفات المطلوب مراعاتها فيه.

- أشار أغلب المبحوثين إلى أن الحالة

المزاجية الخاصة بهم ، وكذلك الأعباء

الشخصية يؤثران على أدائهم لأعمالهم ،

حيث أنها تنعكس على طريقة أدائهم للعمل ،

فالإنسان كل لا يتجزأ و بالتالي فمن

الصعب أن نفصل الحياة الشخصية و الحالة

النفسية للعمال عن العمل و الانتاج .

- تمثل الأعباء الاقتصادية التي يتعرض لها

العاملون مصدراً هاماً من مصادر الضغوط

الاجتماعية التي تؤثر على حياتهم ، و على

قدرتهم على العمل و الانتاج ، وهو

مأشاروا إليه ، بل أنهم أوضحوا أن سوء

التقدير المادي للعاملين ، أو ضعف أجورهم

وعدم الحصول على حوافز و مكافآت يشكل

مصدراً من مصادر الضغوط لما يشعرون

به من عدم التقدير .

- أشار أغلب المبحوثين إلى أن العمل في حد

ذاته لا يشكل ضغطاً بالنسبة لهم ، و لكن

المواقف التي يتعرضون لها - كعدم التقدير

٥- الغياب المتكرر .

٦- إثارة المشاكل بين العاملين وبعضهم

البعض، وبين العاملين و الادارة ، نتيجة

للحالة النفسية السيئة التي يشعر بها الأفراد

الذين يقعون تحت وطأة الضغوط

الاجتماعية.

٢١- طرق مواجهة الضغوط :

اختلفت وجهات نظر المبحوثين بشأن الطرق

التي يمكنهم من خلالها مواجهة الضغوط التي

يتعرضون لها على النحو التالي :

ا- محاولة العامل الفصل بين حياته الخاصة و

مشاكله الشخصية و بين عمله .

ب- تحويل الضغوط إلى حافز يساعد العمال

على زيادة الانخراط في العمل ورفع

كفاءتهم الانتاجية .

ت- تنظيم أوقات العمل و الراحة و التي من

شأنها أن تسهم في زيادة طاقة العمال

الانتاجية و رفع كفاءتهم ، و إيجاد شكل

من أشكال الترفيه داخل بيئة العمل .

ث- وضع نظام حوافز يتلاءم مع طبيعة العمل

الذي يؤديه العاملون .

ج- وضع المعايير التي من شأنها أن تنظم

طبيعة العمل و أشكال العلاقات الادارية و

الاجتماعية داخل بيئة العمل ، ونظم

الترقية.

ح- توفير نظم تهوية وإضاءة تتناسب وطبيعة

بيئة العمل بحيث تقلل من مخاطر الإصابة

بالمراض ، والتي تنعكس بدورها على

أداء و كفاءة العاملين .

الاجتماعية التي تؤثر على العاملين حيث أنها تشكل عبءً عليهم يحد من قدرتهم وكفاءتهم الانتاجية وبالتالي تمثل ضغطاً على قدرتهم على الانتاج .

- مصادر بيئية : أشار جميع الباحثين إلى أن العوامل البيئية تمثل مصدراً من مصادر الضغوط - ومنها الضغوط الاجتماعية - التي تصيب الإنسان والتي تتمثل في مصادر تتعلق ببيئة العمل وطبيعته والتي تظهر من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية بين العاملين وبعضهم البعض ، و طبيعة الإدارة ، وشكل العلاقة بين الإدارة والعاملين.

- كما أن البيئة الطبيعية أيضاً تمثل مصدراً من مصادر الضغوط التي تصيب الإنسان و التي تتمثل في المناخ ، ودرجة الحرارة ، ومصادر التهوية والإضاءة و التي من شأنها أن تمثل ضغطاً على العاملين وتقلل من إقبالهم على العمل فالظروف المناخية السيئة ونظم التهوية الضعيفة من شأنها أن تحد من درجة إقبال العاملين على عملهم و تزيد من شعورهم بالإرهاق و التعب .

- يشكل العامل الأمني و عدم استقرار الحالة الأمنية مصدراً هاماً من مصادر الضغوط الاجتماعية ، وذلك بسبب عدم إحساس العاملين بالأمان مما ينعكس بدوره على كفاءتهم الانتاجية ، ومعدلات إنتاجهم .

- مصادر تنظيمية : ترى الباحثة أنضغوط العمل التنظيمية تنشأ من مسببات كثيرة ، حتى أنه يمكن القول بأن أي شيء يحدث

أو عدم التعاون بين العاملين وبعضهم ، أو عدم إحساس الإدارة بالعاملين - سبباً من أسباب الضغوط التي يتعرضون لها ، كما أشاروا إلى أن كلما زادت معدلات الانتاج عن طاقة العاملين كلما مثل ذلك لهم زيادة في الضغوط التي يعانون منها، وأثر أيضاً على كفاءتهم الانتاجية، حيث أوضحوا أن كفاءة العامل تتأثر بكمية الانتاج التي ينتجها ونوعية العمل الذي يؤديه ، ومدى إدراكه وفهمه للعمل الذي يقوم به .

- أكد جميع الباحثين على أن استجابة المديرين للعمال تمثل عاملاً فعالاً يؤثر على أدائهم الوظيفي ، ومن ثم على معدل إنتاجهم ، وكفاءتهم ، فكلما كانت استجابة صاحب العمل لمطالب العمال أسرع كلما شعروا بالراحة والسعادة وزادت طاقتهم الانتاجية .

ثانياً : فيما يتعلق بمصادر ضغوط العمل :

أكثر الأشياء التي تمثل ضغطاً على العاملين :

أظهرت الدراسة الميدانية تعدد مصادر الضغوط التي يعاني منها الباحثون ، وترى الباحثة أنه يمكن تقسيمها على النحو التالي :

- مصادر شخصية : أشار أغلب الباحثون إلى أن المشكلات الأسرية و الأزمات المالية التي يمر بها الإنسان تمثل أحد أهم مصادر الضغوط التي يتعرضون لها ، والتي من شأنها أن تصيبهم بالتوتر و القلق وتشكل عبءً عليهم.

- أشار أغلب الباحثون إلى أن الالتزامات و الأعباء الأسرية تمثل أحد أشكال الضغوط

عمله ، وتزيد من معدل الارهاق و التوتر
إليه مما يجعله تحت ضغط نفسى مستمر .

مظاهر الضغوط :

تتعدد مظاهر الضغوط ، والتي تظهر من
خلال الاجهاد ، والارهاق ، وقلة التركيز ،
العصبية، عدم القابلية للتعاون مع الأصدقاء،
الغياب المتكرر ، والتي تنعكس على العمل
وتقلل من قدرة العاملين على العمل و
الانتاج، لما تشكله من ضغط عليهم يسهم في
التقليل من معدلات تركيزهم ، وقدرتهم على
العمل والانتاج ، بل يصل إلى حد إثارة
مشاكل بين العاملين وبعضهم ، وبين
العاملين و الادارة .

- مدى تأثير المناخ السياسى وحالة الأمن والاستقرار على العاملين ومعدلات إنتاجهم:

لم يشكل المناخ السياسى تأثيراً كبيراً على العمل
و الإنتاج من وجهة نظر الغالبية العظمى من
المبوحثين ، بقدر ما تؤثر الحالة الأمنية للبلاد
عليهم ، وقد أرجعوا السبب فى ذلك إلى أنهم
يعملون فى صناعات صغيرة وليست صناعات
كبيرة وأن الشغل الشاغل للعمال هو السعى وراء
رزقهم ، و أن العمل فى القطاع الخاص لا
يرتبط كثيراً بالسياسة ، ولكن يرتبط بحركة
السوق ، ومعدلات التوزيع وحركة البيع و
الشراء ، بينما يتأثر كل من العمال وحركة
الانتاج بالمصنع بالحالة الأمنية والاستقرار داخل
المجتمع ، حيث أوضحوا أنه كلما زاد الأمن و
الاستقرار شعر العامل بالراحة وزاد إقباله على
العمل .

داخل العمل قد يكون مصدراً من مصادر
ضغوط العمل التنظيمية ، والتي قد تتضح
من خلال الأدوار التى يؤديها العاملون فى
المصنع فغموض الدور الذى يؤديه العامل قد
يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل
التنظيمية ، كذلك عبء الدور الذى يؤديه
زيادة الأعباء سواء فى العمل أو الأعباء
الشخصية تمثل أيضاً مصدراً من مصادر
الضغوط التنظيمية الخاصة بالعمل ، كذلك
صراع الأدوار داخل المنشأة ، وعدم تحديد
الأهداف العامة الخاصة بها ، و الأجر الذى
يحصل عليه العاملون ومدى توفيره
لمتطلباتهم ومدى اتساقه مع ظروف
المعيشة و الحالة الاقتصادية .

- أشار أغلب المبوحثين إلى أن الأعباء الناتجة
عن العمل ، عديدة ومتنوعة وجميعها يؤثر
بالسلب على العملية الانتاجية داخل المصنع،
و التى كان ترتيبها على النحو التالى : جاء
عدم تعاون الزملاء فى العمل مع بعضهم
البعض ، وزيادة أعباء العمل فى الترتيب
الأول خاصة فى المواسم التى تزيد بها
معدلات الانتاج ، بالإضافة إلى الغياب
المتكرر من بعض العاملين والذى يزيد من
الضغط على العاملين نتيجة تحملهم مسئولية
عمل الغائبين عن العمل ، وجاء بعدها فى
الترتيب المشكلات الشخصية و التى انعكست
بدورها على أداء العاملين فالإنسان كيان
واحد لا يمكن تجزئته فما يحدث له من
أعباء شخصية تنعكس بشكل مباشر على

تأثير المواصلات على أداء العمال لعملهم :

- تمثل المواصلات أحد أشكال الضغوط التي قد يعاني منها العاملون ، خاصة الذين يسكنون في أماكن بعيدة عن مكان عملهم ، وهو ما أكد عليه المبحوثون ، حيث انقسمت آرائهم حول تأثير المواصلات عليهم فقد أشار من يسكنون قريب من المصنع ، أو من هم من نفس البلد على أن المواصلات لا تشكل مصدراً من مصادر الضغوط بالنسبة لهم.

- أشار أغلب المبحوثين إلى أن الأعباء الناتجة عن العمل ، عديدة ومتنوعة وجميعها يؤثر بالسلب على العملية الانتاجية داخل المصنع، و التي كان ترتيبها على النحو التالي : جاء عدم تعاون الزملاء في العمل مع بعضهم البعض ، وزيادة أعباء العمل في الترتيب الأول خاصة في المواسم التي تزيد بها معدلات الانتاج ، بالإضافة إلى الغياب المتكرر من بعض العاملين والذي يزيد من الضغط على العاملين نتيجة تحملهم مسئولية عمل الغائبين عن العمل ، وجاء بعدها في الترتيب المشكلات الشخصية و التي انعكست بدورها على أداء العاملين فالإنسان كيان واحد لا يمكن تجزئته فما يحدث له من أعباء شخصية تنعكس بشكل مباشر على عمله ، وتزيد من معدل الارهاق و التوتر إليه مما يجعله تحت ضغط نفسي مستمر

فيما يتعلق بتأثير ضغوط العمل على مستوى

الرضا الوظيفي للعاملين و انتمائهم :

- شعور العامل بالرضا عن عمله يجعله أكثر قدرة على الانتاج ، و العمل ويشعره بالسعادة التي من شأنها أن تزيد من طاقته الانتاجية.

- أكد جميع المبحوثين على أن الشعور بالانتماء يزيد من قدرة العامل على الانتاج و يزيد أيضاً من طاقته الانتاجية، إلا أنهم اختلفوا في تحديد الطرق التي من خلالها يتحدد انتمائهم للعمل ، ومن ثم يجعلهم أكثر ارتباطاً به ورضا عنه ، و الذي أرجعوه إلى ما يلي :

أ - فقد يكون انتمائهم مرتبط بالعاقد المادي الذي يحصلون عليه .

ب- كما لعب إحساس العامل بأن الادارة تحسن معاملته دوراً في زيادة معدلات انتماء

ج-العلاقات الاجتماعية الجيدة بين العاملين وبعضهم وبين العاملين والادارة تجعل هناك نوعاً من الحب بين العاملين من شأنه أن يزيد من انتمائهم للعمل .

د- كما أشاروا إلى أن شعورهم بالانتماء ينعكس بدوره على جودة المنتج وكميته فكلما شعر العامل بأنه ينتمي إلى المكان الذي يعمل فيه كلما زادت كمية إنتاجه وزادت قدرته على الابتكار في المنتج .

فيما يتعلق بطرق مواجهة الضغوط الاجتماعية:

مهدي القصاص ، كلية الآداب ، جامعة المنصورة ، ٢٠١٦ ، ص ٢٤٠.

٢- سحراء أنور حسن ، قياس تأثيرات ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي ، مجلة كلية بغداد للعلوم ، ٣٦ع ، ٢٠١٣ ، ص ٢١٤.

٣- بشير عربيات ، محمد القداح ، أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية على أدائهم الوظيفي ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ٣٥ع ، ٢ج ، ٢٠١١ ، ص ١٣٩.

٤- صالح بن ناصر القحطاني ، الضغوط الاجتماعية و ضغوط العمل و أثرها على اتخاذ القرارات الاداية ، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠٠٧.

٥- صالح بن ناصر القحطاني ، الضغوط الاجتماعية و ضغوط العمل و أثرها على اتخاذ القرارات الإدارية ، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠٠٧ ، ص ٢١.

٦- قاسم نايف علوان ، نجوى رمضان إحميد ، إدارة الوقت مفاهيم - عمليات - تطبيقات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ ، ص ١٢٥.

٧- مصادر الضغوط المهنية <http://www.hrdiscussion.com/hr50675.html>

اختلفت وجهات نظر المبحوثين بشأن الطرق التي يمكنهم من خلالها مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها على النحو التالي :

ا- محاولة العامل الفصل بين حياته الخاصة و مشاكله الشخصية و بين عمله .

ب- تحويل الضغوط إلى حافز يساعد العمال على زيادة الانخراط في العمل ورفع كفاءتهم الانتاجية .

ت- تنظيم أوقات العمل و الراحة و التي من شأنها أن تسهم في زيادة طاقة العمال الانتاجية و رفع كفاءتهم ، و إيجاد شكل من أشكال الترفيه داخل بيئة العمل .

ث- وضع نظام حوافز يتلاءم مع طبيعة العمل الذي يؤديه العاملون .

ج- وضع المعايير التي من شأنها أن تنظم طبيعة العمل و أشكال العلاقات الادارية و الاجتماعية داخل بيئة العمل ، و نظم الترقية.

ح- توفير نظم تهوية وإضاءة تتناسب و طبيعة بيئة العمل بحيث تقلل من مخاطر الإصابة بالأمراض ، والتي تنعكس بدورها على أداء و كفاءة العاملين .

أهم المراجع

١- زينب أبوبكر الشريف ، طارق ميلاد على ، الضغوط الاجتماعية و علاقتها بضعف الانتماء لدى طلاب المرحلة الجامعية ، المؤتمر الأقليمي الثاني لقسم الاجتماع ، كلية الآداب جامعة المنصورة ، تحرير ،

- service-environmental-affairs/newsletter-ar/312-newsletter-ar/1697-productivity-anagement-ar
- 18- Mary Gormandy White, Definition of Work Stress, stress.lovetoknow.com/Definition_of_Work_Stress .
- ١٩- صالح بن ناصر القحطاني ، مرجع سابق ، ص ١٠ .
- ٢٠- أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، ٢٠٠٣ ، ص ٣٨٧ .
- ٢١- داييل كارينجي ، فن إدارة الوقت كيف تدير حياتك وتستنثر وقتك ، ترجمة كامل عويضة ، مكتبة جزيرة الورد ، القاهرة ، ٢٠١٠ ، ص ٨ .
- ٢٢- عبد الرحمن هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٩ ، ص ١٢٩-١٤٠ .
- ٢٣- جابر نصرالدين ، فريدة بولسنان ، المتغيرات التنظيمية والفردية ودورها في تشكيل ضغوط العمل ، <http://manifest.univouargla.dz/index.php/seminaires/archive/faculté-des-sciences-sociales-et-sciences-humaines/40-الملتقى-الدولي-حول-المعانة-في-العمل-جانفي-٢٠١٠> .
- ٢٤- طلعت إبراهيم لطفى ، علم اجتماع التنظيم ، دار غريب للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ص ٧١ ، ٧٢ .
- ٢٥- فهيمة الهادي الشكشوكي ، اثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الأفراد في العمل ،
- ٨- جمعة سيد يوسف ، إدارة الضغوط ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة، ٢٠٠٧ ، ص ١٣
- ٩- سحراء أنور حسن ، قياس تأثيرات ضغوط العمل فى مستوى الأداء الوظيفي ، مجلة كلية بغداد للعلوم، ع ٣٦، ٢٠١٣، ص ٢١٣ .
- ١٠- جمعة سيد يوسف ، إدارة الضغوط ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة، ٢٠٠٧ ، ص ١٣ .
- ١١- عبدالله عبدالعزيز الباحث ، مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل من وجهة نظر موظفى وكالة وزارة المالية لشئون الميزانية و التنظيم بالرياض ، السعودية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، رسالة ماجستير ، ٢٠١٣ ، ص ١٠ .
- ١٢- [https://www.bayt.com/ar/specialties/q/1-35757/%D9%85%D8%A7%](https://www.bayt.com/ar/specialties/q/1-35757/%D9%85%D8%A7%13)
- ١٣- مصطفى بابكر ، الإنتاجية وقياسها المعهد العربى للتخطيط بالكويت ، ع ٦١ ، مارس ٢٠٠٧ ، ص ٢ .
- ١٤- تقرير الصندوق العربى للإئماء الاجتماعى و الاقتصادى بالكويت ، إعداد طلعت بن ظافر ، ٢٠٠٤ ، ص ٧ .
- ١٥- [https://www.bayt.com/ar/specialties/q/1-35757/%D9%85%D8%A7%](https://www.bayt.com/ar/specialties/q/1-35757/%D9%85%D8%A7%16)
- ١٦- إنتاجية المعرفة ، <http://www.marefa.org/index.php> /إنتاجية .
- إدارة الإنتاجية ، النشرة 17- الالكترونية لكلية التجارة ، جامعة المنصورة ، العدد الأول ٢٠١٥ ، <http://comfac.mans.edu.eg/community->

- ٣٨- محمود خالد الجرادات ، أساليب التكيف مع ضغوط العمل في كلية المعلمين بحائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس و الإداريين فيها ، المجلة التربوية ، ع ٩٥ ، مج ٢٤ ، ٢٠١٠ ، ص ٢٧٦ .
- ٣٩- - آمال ضيف بسيوني ، نحو استراتيجية لتنمية القطاع الصناعي المصرى فى مواجهة تحديات المنافسة الدولية ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، ٢٠١٥ ، ص ١١ .
- ٤٠- نفس المرجع سابق ، ٤٩ .
- ٤١- حسين رشوان ، ، علم اجتماع التنظيم ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، ٢٠٠٤ ، ص ١٨١ .
- ٤٢- هانم بنت حامد ياركندى ، ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية و وجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة ، مجلة رسالة الخليج ع ٨٩ ، نوفمبر ٢٠٠٣ ، ص ٧٧ .
- ٤٣- بشير عربيات ، محمد القداح ، أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس فى الجامعة الأردنية على أدائهم الوظيفى ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ع ٣٥ ، ج ٢ ، ٢٠١١ ، ص ١٣٩ .
- ٤٤- . داييل كارينجى ، مرجع سابق ، ص ٥ .
- ٤٥- عبدالله عبد الرحمن ، علم الاجتماع الصناعي النشأة و التطورات الحديثة ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٤ ، ص ١٠٨ .
- <http://www.hrdiscussion.com/hr65922.html#sthash.PjO119tK.dpuf>
- ٢٦- - حسين رشوان ، الإدارة و المجتمع دراسة فى علم اجتماع الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، ٢٠٠٦ ، ص ١٨٢ .
- ٢٧- محمود خالد الجرادات ، أساليب التكيف مع ضغوط العمل فى كلية المعلمين بحائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس و الإداريين فيها ، المجلة التربوية ، ع ٩٥ ، مج ٢٤ ، ٢٠١٠ ، ص ٢٨١ .
- ٢٨- سحراء أنور حسن ، مرجع سابق . ص ٢١٣ .
- ٢٩- - عبدالفتاح صالح خليفات ، شرين محمد المكارنة ، مرجع سابق ، ص ٦٠٥ .
- ٣٠- سحراء أنور حسن ، مرجع سابق . ص ٢١٦ .
- ٣١- طلعت إبراهيم لطفى ، مرجع سابق ، ص ١٧٨ ، ١٧٩ .
- ٣٢- سحراء أنور حسن ، مرجع سابق . ص ٢١٧ .
- ٣٣- What is stress?
- <http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/whatisstress.htm>
- ٣٤- . حسين رشوان ، المجتمع و التصنيع دراسة فى علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٩٦ ، ص ١٠١ .
- ٣٥- فهيمة الهادي الشكشوكي ، مرجع سابق .
- ٣٦- هبه الله الغلاينى ، ص ٢٢٦ .
- ٣٧- فهيمة الهادي الشكشوكي ، مرجع سابق .

٤٦- حسين رشوان ، علم اجتماع التنظيم ، ٤٧- حسين رشوان ، الإدارة و المجتمع دراسة
مرجع سابق ، ص ٦٩ ، ١٣٩ .
في علم اجتماع الإدارة، مؤسسة شباب
الجامعة ، الاسكندرية ، ٢٠٠٦ ، ص ١٤٠ .