

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين

(دراسة ميدانية على العاملين بإدارة العمليات البرية بالميناء الجنوبي . هيئة الموانئ
البحرية . بورتسودان . ولاية البحر الأحمر)

للفترة من 2014 . 2016 م

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا والبحث العلمي

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف :

الدكتورة / ماريا أبيه يوسف

إعداد الطالب :

أحمد عمر بكري بشير

2017م

المستخلص

تتناول البحث العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بالتطبيق على العاملين بإدارة العمليات البرية بالميناء الجنوبي لهيئة الموانئ البحرية. هدف البحث للتعرف على المقدرات الإدارية في التغلب على ضغوط العمل للإفادة منها في تعزيز دور الأساليب المتبعة في التخفيف من حدة آثار ضغوط العمل على إنتاج العاملين.

اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي (أسلوب دراسة الحالة) لبيان أثر العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين ، المنهج الاستنباطي لإبراز أنماط المشاكل المرتبطة بموضوع البحث ، المنهج الاستقرائي لاختبار فرضيات البحث إضافة إلى المنهج التاريخي لمتابعة الأدبيات السابقة. توصل البحث إلى عدد من النتائج، من أهمها ما يلي:

هنالك أثر ملموس لضغوط العمل على أداء العاملين بهيئة الموانئ البحرية تقدير ظروف العامل أثناء تعرّضه لمشاكل خارجية ومنحه الإجازات العادية والمرضية يعطي دفعة معنوية لمضاعفة إنتاجه.

الضغط النفسي الزائد يضع العامل أمام خيارات البحث عن بدائل عمل آخر. تأسيساً على النتائج أعلاه؛ يوصي البحث بالآتي:

العمل على إزالة مسببات ضغوط العمل التي من شأنها إعاقة العملية الإنتاجية العمل على تعزيز التعاون بين العاملين عن طريق الأنشطة الاجتماعية والترفيهية والخدمية داخل وخارج المنشأة .

ضرورة حماية العامل نفسه والابتعاد عن ما يهدده من القلق ، الإحباط ، الصراع ، وعدم التوازن النفسي .

Abstract

This research dealt with the impact of relationship between work pressures and workers' performance, case study of land operations' staff at southern ports terminal S.P.C.

The research aimed at identify the administrative abilities in overcoming the Work Pressures to benefit from it in enhancing the styles' followed role in mitigating the effects of work pressures on staff's productivity.

The research followed the deductive approach to highlight the patterns associated with the research topic problems, inductive approach to test hypotheses, also it followed the descriptive approach (method of case study) to state the impact of relationship between work pressures and workers' performance, in addition to the historical approach to track the literature reviews The research arrived to number of results, including the following:

- There is tangible impact of work pressures on workers' performance, at S.P.C.
- Appreciating the worker's circumstance upon facing outdoor problem, grant him normal leaving, provides motivation to redoubled his productivity.
- Over-pressures, situated the worker ahead of multi-options to seek other job opportunity.

Based on the above results; the research recommends the following:

- Working on remove WP causes that may hinder production process.
- The necessity to support co-operation between workers through socially, entertainment and services activities in and out the Org.
- The worker should protect and keeping himself away from and threats such as anxiety, frustration, conflicts and self-imbalance.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	البسمة
ب	الآية
ج	الإهداء
د	الشكر والعرفان
هـ	المستخلص
و	Abstract
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
المقدمة	
أولاً : خطة الدراسة	
2	المشكلة
2	الأهمية
3	الأهداف
3	المنهجية
4	الفرضيات
5	حدود الدراسة
14	هيكل البحث
6	ثانياً : الدراسات السابقة
الفصل الأول : ضغوط العمل	
16	المبحث الأول : مفهوم ومصادر ضغوط العمل
22	المبحث الثاني : أساليب واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
الفصل الثاني : الأداء	

29	المبحث الأول : مفهوم وقياس الأداء
37	المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء في ضوء ضغوط العمل على العاملين
	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
46	المبحث الأول نبذة تعريفية عن إدارة العمليات البرية بالميناء الجنوبي/ بورتسودان
51	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية وتحليل البيانات ومناقشة الفرضيات
	الخاتمة
77	أولاً : النتائج
78	ثانياً : التوصيات
80	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

النتائج :

يحتوي هذا الجزء ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة وأهم التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي تساهم في معالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة للدراسة.

النتائج الخاصة :

1. عدم تهيئة البيئة المادية للعمل بإدارة العمليات البرية بهيئة الموانئ البحرية تشكل مصدراً رئيسياً لضغوط العمل.
2. زيادة حجم التوسع الرأسي والأفقي بإدارة العمليات البرية وقلة التعاقد مع موظفين جدد ، شكلت ضغطاً إضافياً على العاملين المتعاقدين.
3. ضعف التدريب للمستوعبين حديثاً بالخدمة ، ألقى بتبعات ضغط عمل جراء زيادة الأعباء على العاملين الأقدمين.
4. تلاشي التواصل الاجتماعي خارج بيئة العمل ، زاد من احساس العاملين بضغط العمل.
5. ضعف التنسيق البيني لمختلف الإدارات بإدارة العمليات البرية فاقم من ضغوط العمل على العاملين بتلك الإدارات.

النتائج العامة

1. هنالك أثر ملموس لضغوط العمل على أداء العاملين بهيئة الموانئ البحرية
2. التدريب الوظيفي والتغلب على المشاكل الجديدة يعزز ذلك من أداء العامل الوظيفي.
3. عدم تكيف الموظف مع بيئة العمل ناتج عن عدم وضوح مهامه بشكل رئيسي ومفصل.
4. تعدد الأدوار والمهام التي يقوم بها العامل تعتبر أحد أهم التحديات التي تواجه انخفاض إنتاجيته.

5. الوصف الوظيفي الذي يحدد المهام الموكلة للعامل بشكل واضح مهم وضروري.
6. عدم التكافؤ في توزيع الحوافز والمكافآت يزيد من الضغوطات النفسية التي يعاني منها العامل.
7. تعزيز ثقة العامل بنفسه وسيلة جيّدة في تحفيز العامل بالدعم المعنوي عن طريق شكره أمام زملائه .
8. تقدير ظروف العامل أثناء تعرّضه لمشاكل خارجية ومنحه الإجازات العادية والمرضية يعطي دفعة معنوية لمضاعفة إنتاجه.
9. تولد الصراع بين العاملين يخلق مشاحنات ومشاكل حقيقية بينهم .
10. غياب التعاون والترابط بين الموظفين أو الشعور بالثناء والاحترام بين الزملاء مهدد لبقاء وتمسك العامل بوظيفته.
11. الضغط النفسي الزائد يضع العامل أمام خيارات البحث عن بدائل عمل آخر.

التوصيات :

التوصيات الخاصة :

1. ضرورة تهيئة بيئة العمل المادية للعاملين بهيئة الموانئ البحرية.
2. العمل على المواءمة بين التوسع الأفقي والرأسي لعمل الإدارات بقسم العمليات البرية بالميناء الجنوبي وربطها بتوفير الإمكانيات المادية لتخفيف مظاهر ضغط العمل.
1. ضرورة إرسال فنيي قسم الصيانة والتشغيل بإدارة العمليات البرية ممن تم تعيينهم في مداخل الخدمة للتدريب أثناء العمل بصورة راتبية لما له أثر على تخفيف ضغوط العمل عليهم.
2. حث إدارة العمليات البرية بالاهتمام بالأنشطة الترفيهية والترفيهية وخلق جو من الترابط الاجتماعي بين منسوبي الهيئة للتخفيف من حدة ضغوط العمل .

التوصيات العامة :

1. العمل على إزالة مسببات ضغوط العمل التي من شأنها إعاقة العملية الإنتاجية ووقف ظاهرة التسرب الوظيفي.
2. ضرورة تكثيف الدورات التدريبية أثناء الخدمة دفعاً لمزيد من أداء العامل.
3. لابد من تهيئة بيئة العمل الداخلية بالطريقة التي تساعد العامل على أداء مهامه بصورة مثلى.
4. العمل على حصر الأدوار والمهام على وصف وظيفي واضح ومحدد ومتوافق مع مؤهلاته المهنية والأكاديمية.
5. ضرورة الاستناد إلى أسس ومعايير اختيار العامل المناسب في المكان المناسب.
6. يتعين على الإدارة التآني في دراسة ضغوط البيئة الخارجية وإصدار التقييم السليم عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية للمنشأة.
7. ضرورة أن يراعي مدراء المنشأة الاختلافات الفردية والإدراكية لدى رؤوسهم.
8. العمل على تعزيز التعاون بين العاملين عن طريق الأنشطة الاجتماعية والترفيهية والخدمية داخل وخارج المنشأة .
9. العمل على تعزيز قدرات العامل من خلال توسيع أدوار المسار الوظيفي له.
10. ضرورة حماية العامل نفسه والابتعاد عن ما يهدده من القلق , الإحباط , الصراع , وعدم التوازن النفسي .