



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ديالى
كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة

الاجهاد الوظيفي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة لمنتسبي بعض مديريات الشباب والرياضة في العراق

رسالة ماجستير قدمها الطالب

عمار حسين هادي

الى مجلس كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة/جامعة ديالى وهي جزء
من متطلبات نيل شهادة الماجستير في التربية البدنية وعلوم الرياضة

ياشرف

أ.م.د شهاب احمد عكاب

2020 م

1442 هـ

الباب الاول

- 1- التعريف بالبحث .
- 1-1 مقدمة البحث واهميته .
- 2-1 مشكلة البحث .
- 3-1 اهداف البحث .
- 4-1 مجالات البحث .
- 1-4-1 المجال البشري .
- 2-4-1 المجال الزماني .
- 3-4-1 المجال المكاني .
- 5-1 تحديد المصطلحات .

1- التعريف بالبحث :

1-1 مقدمة البحث وأهميته :

تعد العمليات الادارية التي يتخللها العمل الوظيفي الركيزة الاساسية التي من خلالها يتم تطبيق البرامج والخطط المعدة وصولا الى تحقيق الاهداف المرجوة في العمل، وتعدّ الوسيلة المستعملة في توجيه الافراد وتنظيم عملهم داخل المؤسسات والاسهام في تحقيق أهداف محددة خاصة بجميع الافراد وليس ب فئة معينة منهم، لذلك أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي في الدول الغربية الإجهاد الوظيفي الكثير من اهتمامهم خلال العقود الماضية وركزوا على معرفة مسببات الإجهاد الوظيفي والآثار المترتبة عليه وتأثير الفروق الفردية على هذه العلاقة وهناك العديد من أنواع الإجهاد المرتبطة بالعمل والتي تمتلك أعراض مختلفة فهناك الاجهاد الجسدي أو النفسي أو السلوكي.

ويرجع هذا الاهتمام بالإجهاد الوظيفي إلى آثاره السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشآتهم فضلا عن الضغط النفسي لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد الوظيفي وطرق إدارته سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي يستحقه حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية .

إن ترادف الكلمات التي تعبر عن حالة الإجهاد و الضغط لا تعكس فقط حالة الغموض التي تكتنف مفهومي الإجهاد الوظيفي و الضغط النفسي بل تعكس أيضا صعوبة فرز أسبابهما ونتائجهما وكيفية إدارتهما ولعل هذا الذي جعل بعض الباحثين يتجنب إعطاء تعريف محدد للإجهاد الوظيفي إلا أن هناك درجة من الاتفاق حول ظواهره وأسبابه ونتائجه واستراتيجيات مكافحته، ومن الامور الحيوية التي تعمل على رقد العمل الاداري واطهار مستوى المؤسسة بالسياقات الادارية الجيدة وهو مفهوم ادارة الجودة الشاملة الذي يعتبر المحصلة الاساسية لبيان العمل الاداري وجودته إذ يتزامن ذلك مع ما يرافق العمل الاداري لمنتسبي المديرية بمرورهم بمراحل من الاجهاد الوظيفي الذي يعد أحد المسببات التي تؤثر في اساليب العمل الاداري وصولا الى الجودة الشاملة مما يعطي مؤشر لعمل هذه المديرية .

تعد مديريات الشباب والرياضة في العراق من الدوائر التي يعاني موظفيها من الاجهاد الوظيفي إذ أن الكثير من العاملين في هذه المديريات يعاني من الاجهاد بسبب الاعمال التي يكلفون بها من حيث كميتها ونوعيتها كما يمكن ان يكون من جراء العلاقات التي يدخل بها العامل مع غيرهم للإنجاز العمل و استمرار شعورهم بالإجهاد الوظيفي الخارج عن الحدود.

لذلك تبرز أهمية هذه الدراسة في تناول واقع الاجهاد الوظيفي لمنتسبي الوحدات الادارية للتوصل الى نتائج تنعكس على تحسين عمل مديريات الشباب والرياضة والمساهمة في التخلص من إشكالية الإجهاد الوظيفي وظروف العمل السيئة كعامل للضغط النفسي عند منتسبي الوحدات الادارية الفرعية لمديريات الشباب والرياضة في العراق من خلال دراسة ميدانية وذلك بهدف الوقوف على نمط ما هو متوفر بالفعل من الضغوط المهنية والإجهاد الوظيفي وظروف العمل ورصد بعض معوقات الأداء المهني على أهداف مديريات الشباب والرياضة وكذلك اقتراح بعض التصورات لإمكانية التغلب على هذه المعوقات والمساهمة في رسم سبل واستراتيجيات الإصلاح والتكفل والوقاية .

1 - 2 مشكلة البحث :

يرجع الاهتمام بالإجهاد الوظيفي الى اثاره السلبية على سلوك الافراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم فضلا عن الضغط النفسي الذي يعد احد الأسباب المهمة وذلك بسبب ضغوط العمل الذي يزيد شعور الفرد بالإرهاك الانفعالي والعقلي الذي يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعانيه عند ممارسته مسؤولياته المهنية وبالتالي عند احساسه بالتعب الشديد يصبح غير قادر على العطاء الذي عهد به .

ومن خلال لقاءات الباحث ببعض منتسبي الوحدات الإدارية الفرعية لمديريات الشباب والرياضة في العراق تبين انهم يعانون من الاجهاد الوظيفي وعلى مستويات مختلفة، ويأتي ذلك اما من الارهاق في العمل او فقدان السيطرة في تصرفات الافراد او من زيادة ساعات العمل المملة او اسلوب العمل الروتيني او الانظمة والقوانين وسياقات العمل والخطط والبرامج المنظمة واما من وضع الفرد نفسه بسبب ممارسات الدور الوظيفي والسمات الشخصية لديه والتغيرات الحياتية والمهنية التي تقع على عاتقه، وهو ما ينعكس اثره بصورة او بأخرى على حدوث الاجهاد الوظيفي لديهم، ومما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى الاجهاد الوظيفي لمنتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق ؟
- ما طبيعة العلاقة الاجهاد الوظيفي وإدارة الجودة الشاملة لمنتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق ؟

1-3 اهداف البحث:

1. بناء وتقنين مقياس الاجهاد الوظيفي لبعض منتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق.
2. اعداد مقياس ادارة الجودة الشاملة لبعض منتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق.
3. التعرف على مستوى الاجهاد الوظيفي لبعض منتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق.
4. التعرف على ادارة الجودة الشاملة لبعض منتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق.
5. التعرف على علاقة الاجهاد الوظيفي بإدارة الجودة الشاملة لمنتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق .

1 - 4 مجالات البحث :

- 1- 4- 1 المجال البشري : منتسبي مديريات الشباب والرياضة في العراق وعددهم (380) .
- 2- 4- 1 المجال الزمني : للمدة من 2019/10/13 الى 2020/8/9 .
- 3- 4- 1 المجال المكاني : مقرات مديريات الشباب والرياضة في العراق والوحدات الإدارية الفرعية التابعة لها .

1-5 تعريف المصطلحات المستخدمة في البحث :-

1. الاجهاد الوظيفي :

" وهو نوع من الاستجابة الجسدية والنفسية اتجاه حادثة أو واقعه خارجية أو موقف معين ينشأ من وجود سبب أو مصدر أو حاجة إنسانية للفرد تتميز بأحداث ابتعاد عن وضعه النفسي الاعتيادي أو اداءه الطبيعي للوظيفة".⁽¹⁾

2. ادارة الجودة الشاملة :

عرفها أوكلاند (okland, 2001) بانها " منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط والتنظيم والفهم لكل نشاط وإشراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المنظمة"⁽²⁾.

(1) سعد العنزى؛ السلوك التنظيمي، جامعه بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، كلية الاسراء الجامعة، دار ومكتبة

عدنان للطباعة والنشر والتوزيع، العراق-بغداد، 2017م، ص555.

(2) Oakland, J.S ; **Total Quality Management : Text With Caces** ; Butter Worth , Heinemann , Oxford , UK , 2001 . P. 28 .