



الجامعة الإسلامية- غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

**أثر بعض المتغيرات (الدخلية) على مستوى ضغط العمل لدى طلبة الإدارة
والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**

إعداد :

تفريد نزياد عمار

إشراف الدكتور :

سامي علي أبو الروس

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية
- غزة

٢٠٠٦م - ١٧٢٤هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ .

صدق الله

العظيم

«المجادلة، الآية ١١»

إهداء

إلى من خلق في روح التحدي أبي
إلى من غرزت في نفسي حب الغير أُمي
إلى إخواني وأخواتي الأعزاء
إلى الذين رسموا خارطة الوطن بدمائهم وتضحياتهم
إلى كل الشهداء الأبطال
إلى الجرحى البواسل
إلى الأسرى المرابطين
إلى جميع الأساتذة الكرام
إليهم جميعاً أهدى هذا الجهد المتواضع
الباحثة
تغريد زياد عمار

شكر وتقدير

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي أن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني رحمتك في عبادك الصالحين "

أشكر الله الكريم رب العرش العظيم الذي وفقني لإتجاز هذه الدراسة، وما توفيقني إلا بالله عليه توكلت وإليه مآبى إنه نعم الولي ونعم النصير، كما أصلي وأسلم وأبارك على سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام وأتم التسليم، الرحمة المهداة، والنعمة المسداة، وسيد المرسلين صلى الله عليك يا علم الهدى، وعلى آلك وصحبك أجمعين.

أما وقد يسر الله عز وجل كتابة هذه الرسالة فيسرني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير لكل من قام بمساعدتي على النهوض بهذه الرسالة، لتصل إلى ما وصلت إليه وهم كثيرون.

أما من كان الشكر أقل ما يمكن أن يقدم له فهو أستاذي الدكتور/سامي ابو الروس على ما قدمه لي من كرم الرعاية وتذليل الصعوبات التي واجهتني، وقد أفدت كثيراً من توجيهاته وتعليماته، فجزاه الله ورعاه، كما لا يفوتني أن أقدم الشكر لأساتذتي الأفاضل بقسم إدارة الأعمال لما شملوني به من النصح والإرشاد طيلة فترة الدراسة.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير للأستاذين/د. محمد المدهون ود. نهاية التلباني على تجشمهما معاناة قراءة هذه العمل، وعناء مناقشته، راجيةً المولى أن أنتفع بما يقدمانه من توجيهات سديدة ومعلومات قيمة.

كما أخص بالشكر كل من ساعد في توزيع الاستبيان أو إجابته وكذلك في تحليله.

سائلةً الله أن يجزي الجميع علي خير الجزاء، كما أسأله التوفيق والسداد، إنه سميع مجيب.

الباحثة

تغريد زياد عمار

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	آية قرآنية
II	الإهداء
III	شكر وتقدير
IV	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XV	قائمة الأشكال
XVI	ملخص البحث باللغة العربية
XVII	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
الفصل الأول منهجية وخطة البحث	
٢	مقدمة
٦	المشكلة موضوع الدراسة
٦	فرضيات الدراسة
٧	أهداف الدراسة
٧	متغيرات الدراسة
٨	أهمية الدراسة
٨	منهجية الدراسة
8	مجتمع الدراسة
٩	عينة الدراسة
١٠	مصادر البيانات
١٠	أدوات جمع البيانات
١١	توزيع الاستبيانات
١١	أسلوب تحليل البيانات
١٢	حدود الدراسة
١٢	صعوبات واجهت الباحثة
١٢	مصطلحات الدراسة
١٣	هيكل الدراسة

الموضوع	الصفحة
الفصل الثاني الجانب النظري للدراسة	
مقدمة	١٥
المبحث الأول	
مقدمة	١٧
مفهوم ضغط العمل	١٩
أنواع الضغط	٢٣
دورة حياة الضغط	٢٥
مستويات الضغط	٢٧
المبحث الثاني	
مقدمة	٢٩
أولاً : تصنيف مصادر الضغوط	٢٩
ثانياً : مصادر ضغوط العمل	٣١
- المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل	٣١
- المصادر المتعلقة بالمنظمة	٣٣
- المصادر المتعلقة بالوظيفة	٣٥
- المصادر المتعلقة بالفرد	٣٩
الصورة الكلية للضغوط	٤٢
الفروق الفردية وضغط العمل	٤٣
- التفاؤل-التشاؤم	٤٣
- القدرة على الاحتمال	٤٣
- نمط الشخصية A/B	٤٤
- مراكز التحكم في الشخصية	٤٥
- تأكيد أو احترام الذات	٤٦
الضغوط التي تتعرض لها المرأة	٤٦
المبحث الثالث	
مقدمة	٤٩
آثار ضغط العمل	٤٩
أولاً : الآثار الإيجابية	٤٩

الصفحة	الموضوع
٥٠	ثانياً : الآثار السلبية
٥٠	- الآثار السلوكية
٥١	- الآثار النفسية
٥١	- الآثار الجسمانية
٥٢	- الآثار الذهنية
٥٢	- الآثار التنظيمية
٥٣	التكاليف المالية للضغوط
٥٤	آثار ضغط العمل على معدلات الدوران والغياب والتأخير
٥٥	ضغط العمل والأداء
٥٧	الاحترق الذاتي
٥٨	نموذج ضغط العمل
المبحث الرابع	
٦٠	مقدمة
٦٠	أولاً: إدارة الضغوط على مستوى الفرد
٦٠	- الفزع إلى الله
٦١	- الرياضة والتمارين
٦١	- الاسترخاء
٦١	- التأمل
٦٢	- نظام التغذية
٦٢	- تعديل السلوك
٦٣	- التغذية الراجعة البيولوجية
٦٣	- الفكاهة
٦٣	- تعلم التفاؤل
٦٣	- الدعم الاجتماعي
٦٤	- الموازنة بين العمل والحياة الشخصية
٦٤	- الراحة من التكنولوجيا
٦٦	ثانياً : إدارة الضغوط على مستوى المنظمة
٦٦	- تقليل الصراع وتوضيح الأدوار التنظيمية

الصفحة	الموضوع
٦٦	- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم
٦٧	- تغيير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف
٦٧	- تطوير نظم الاختيار والتعيين
٦٧	- الاهتمام بالفرد وخيره
٦٨	- إدارة الوقت
٦٨	- المشاركة وفرق العمل
٦٨	- تحسين ظروف العمل المادية
٦٩	- شبكة العلاقات غير الرسمية
٧٠	- الإرشاد
٧٠	- تشجيع القادة على إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات
٧١	- تحديد الهدف
٧١	- برامج إدارة الضغوط
٧١	- التدريب
٧٢	ثالثاً: إدارة الضغوط على مستوى المجتمع
الفصل الثالث الدراسات السابقة	
٧٤	مقدمة
٧٤	الدراسات المحلية
٧٩	الدراسات العربية
٩٠	الدراسات الأجنبية
الفصل الرابع واقع الجامعات الفلسطينية	
٩٥	مقدمة
٩٦	نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها
٩٨	واقع التعليم العالي في فلسطين
٩٩	أهداف التعليم العالي في فلسطين
١٠٠	تصنيف مؤسسات التعليم العالي في فلسطين
١٠٣	أولاً: جامعة الأقصى
١٠٦	ثانياً: الجامعة الإسلامية

الصفحة	الموضوع
١٠٩	ثالثاً: جامعة الأزهر
الفصل الخامس تحليل البيانات وإثبات الفرضيات	
١١٣	مقدمة
١١٤	فحص صدق المحتوى وثبات بنود الاستبانة
١٢٦	خصائص العينة
١٣٤	تحليل المجموعات الرئيسية لفقرات الاستبانة
١٤٧	اختبار الفرضيات
الفصل السادس النتائج والتوصيات	
٢١٦	نتائج الدراسة
٢٣٠	التوصيات
المراجع	
٢٣٧	أولاً: المراجع العربية
٢٤٣	ثانياً: المراجع الأجنبية
الملاحق	
٢٤٧	الاستبانة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٩	أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات محل الدراسة	١
٩	أعضاء الهيئة الإدارية بالجامعات محل الدراسة	٢
١٠	توزيع العينة على أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات محل الدراسة	٣
١٠	توزيع العينة على أعضاء الهيئة الإدارية بالجامعات محل الدراسة	٤
٣٩	احداث الحياة الضاغطة	٥
١٠٢	توزيع الجامعات الفلسطينية حسب مكان تواجدها وجهة الإشراف التابعة لها	٦
١٠٤	كليات جامعة الأقصى	٧
١٠٥	توزيع العاملين بجامعة الأقصى	٨
١٠٧	كليات الجامعة الإسلامية	٩
١٠٨	توزيع العاملين بالجامعة الإسلامية	١٠
١١٠	تطور نشأة جامعة الأزهر	١١
١١	توزيع العاملين بجامعة الأزهر	١٢
١١١	عدد فقرات الاستبانة حسب كل مجال من مجالاتها	١٣
١١٥	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد القسم الثاني والدرجة الكلية لهذا البعد	١٤
١١٩	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد " آثار ضغط العمل " والدرجة الكلية لهذا البعد.	١٥
١٢١	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد " الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بضغط العمل " والدرجة الكلية لهذا البعد.	١٦
١٢٣	معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد مقياس (الشعور بضغط العمل) مع الدرجة الكلية.	١٧
١٢٤	معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمجالات مقياس " الإحساس بضغط العمل " والدرجة الكلية للمقياس .	١٨
١٢٥	معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات مقياس " الإحساس بضغط العمل " والدرجة الكلية للمقياس.	١٩
١٢٦	توزيع عينة الدراسة الفعلية على الأكاديميين.	٢٠

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٢٧	توزيع عينة الدراسة الفعلية على الإداريين.	٢١.
١٢٨	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الجنس.	٢٢.
١٢٨	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب العمر.	٢٣.
١٢٩	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	٢٤.
١٢٩	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب عدد أفراد الأسرة	٢٥.
١٣٠	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الجامعة	٢٦.
١٣٠	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب طبيعة الوظيفة	٢٧.
١٣٠	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب مكان العمل بالجامعة	٢٨.
١٣١	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المؤهل العلمي	٢٩.
١٣١	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب التخصص	٣٠.
١٣٢	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الراتب الشهري	٣١.
١٣٢	توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب مدة الخدمة بالجامعة	٣٢.
١٣٤	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات "الشعور بضغط العمل"	٣٣.
١٣٩	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات استبانة ضغوط العمل	٣٤.
١٤١	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات آثار الضغوط	٣٥.
١٤٣	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال مجالات فقرات آثار ضغوط العمل	٣٦.
١٤٤	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات بعد "الطرق التي تستخدم للتغلب على الإحساس بضغط العمل"	٣٧.
١٤٦	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال مجالات "طرق التغلب على ضغوط العمل"	٣٨.
١٤٨	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير العمر	٣٩.
١٥٢	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير العمر	٤٠.
١٥٢	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها	٤١.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	في المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير العمر	
١٥٤	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس	٤٢
١٥٨	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة مستوى ضغط العمل على العاملين بالجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	٤٣
١٦٢	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في "الأمان الوظيفي" تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	٤٤
١٦٣	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى الطلبة تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة	٤٥
١٦٧	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة	٤٦
١٦٨	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى الطلبة تعزى لمتغير التخصص (علوم إدارية، علوم إنسانية، علوم تربوية، علوم تطبيقية، غير ذلك)	٤٧
١٧٢	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	٤٨
١٧٦	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد الغموض تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	٤٩
١٧٧	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد الملائمة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	٥٠
١٧٨	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد النوعي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	٥١
١٧٩	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	٥٢
١٨٠	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية	٥٣
١٨٤	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية	٥٤
١٨٤	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية	٥٥
١٨٥	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية	٥٦

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٨٦	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى الطلبة تعزى لمتغير سنوات الخبرة	٥٧.
١٩٠	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير سنوات الخبرة	٥٨.
١٩١	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى الطلبة تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة	٥٩.
١٩٥	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة	٦٠.
١٩٦	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و صراع الدور الوظيفي	٦١.
١٩٦	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و غموض الدور الوظيفي	٦٢.
١٩٧	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و عدم ملائمة الدور	٦٣.
١٩٧	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و عبء الدور الكمي	٦٤.
١٩٧	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و عبء الدور النوعي	٦٥.
١٩٨	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و العلاقات الشخصية	٦٦.
١٩٨	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و بيئة العمل المادية	٦٧.
١٩٨	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والمسؤولية تجاه الآخرين	٦٨.
١٩٩	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة الوعي البيئي لدى الطلبة تعزى لمتغير الوظيفة	٦٩.
٢٠٣	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و الهيكل التنظيمي	٧٠.
٢٠٣	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و بيئة العمل المادية	٧١.
٢٠٤	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و الامان الوظيفي	٧٢.
٢٠٤	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و التكنولوجيا المستخدمة	٧٣.
٢٠٤	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و فرص النمو والتقدم	٧٤.
٢٠٥	معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات	٧٥.
٢٠٥	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى الطلبة تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)	٧٦.
٢٠٩	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في صراع الدور تعزى لمتغير الجامعة	٧٧.
٢٠٩	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في غموض الدور تعزى لمتغير الجامعة	٧٨.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢١٠	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في ملائمة الدور تعزى لمتغير الجامعة	٧٩.
٢١٠	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الجامعة	٨٠.
٢١١	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في ظروف العمل تعزى لمتغير الجامعة	٨١.
٢١١	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في الهيكل التنظيمي تعزى لمتغير الجامعة	٨٢.
٢١٢	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الجامعة	٨٣.
٢١٢	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في الأمان الوظيفي تعزى لمتغير الجامعة	٨٤.
٢١٣	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الجامعة	٨٥.
٢١٣	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الجامعة	٨٦.
٢١٤	نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجامعة	٨٧.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٩	مكونات الضغط في بيئة العمل وطبيعة العلاقة بينها	.١
٢٦	دورة حياة الضغط	.٢
٢٧	مستويات الضغط	.٣
٤٤	نمط الشخصية	.٤
٥٥	ضغط العمل والأداء	.٥
٥٧	نموذج ضغط العمل	.٦

ملخص البحث باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. شملت الدراسة ثلاثة فرضيات رئيسية تناولت كل من المتغيرات الشخصية، الوظيفية، والمتغيرات التنظيمية. وتكون مجتمع الدراسة من الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين في كل من جامعة الأقصى، الأزهر والجامعة الإسلامية وبلغ عددهم ١٤٨٦ فرد، وشكلت عينة الدراسة ٣٠% من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية. تكون الاستبيان من (١٣٤) عبارة قسمت على أربعة أجزاء: المتغيرات الشخصية، مصادر ضغوط العمل، آثار ضغوط العمل، والجزء الرابع استراتيجيات التي يتبعها العاملون في الجامعات للتغلب على ضغط العمل. كانت نسبة الاسترداد (٨٠%). واستخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات كان منها معامل الارتباط، t- test، تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار شيفيه Scheffe Test، ومعامل ارتباط بيرسون.

استنتجت الباحثة عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعة) على الإحساس بضغط العمل. بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، فرص النمو والتقدم، المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري/أكاديمي) أثره على الإحساس بضغط العمل.

وأخيراً أوصت الباحثة بضرورة إحداث تغيير في هيكل الدور الكمي والنوعي الملقى على عاتق العاملين في الجامعات الفلسطينية، التوفيق بين خصائص الفرد ومتطلبات الوظيفة، توضيح أسس وقواعد الترقيات وربطها مباشرة بالأداء، الاهتمام ببناء قوي متماسك لجماعة العمل وتعزيز العمل الجماعي وفرق العمل، توجيه قدر أكبر من الاهتمام والعناية للرعاية النفسية، وأخيراً الأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاه و الدعاء والإكثار من الاستغفار والصلاة على النبي والتوكل على الله.

ملخص البحث باللغة الإنجليزية

The purpose of the study is to measure the effect of the internal variables on the level of job stress on the employees of Palestinian Universities at Gaza Strip

The study involved three hypotheses, which discussed personal, occupational, and organizational variables.

The researcher has developed a (134) item-questionnaire to measure the job stress. A survey was performed which included a sample of (447), randomly selected from higher education institutions including Al-Aqsa University, Islamic University and Al-Azhar University. (358) subjects responded to the questionnaire Giving a response rate of (80%).

Data was entered and analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS). Descriptive analysis was used in this study including t-test, ANOVA, and Person Correlation. The significance level used for the inferential statistic was 0.05,0.01

The results of the study showed that:

1. There's no significant difference between job stress and (age, sex, social status, dependences, specialization, job status, education, experience, and the place of work at the university).
2. There's significant relationship between job stress and (role conflict, role ambiguity, role load, work conditions, interpersonal relationships, over responsibility).
3. There's significant relationship between job stress and (organizational structure, physical work environment, safety, technology, career development, participation on making decisions) organizational variables.

Finally, the researcher recommends modifying work roles and identifying the expectations required for those roles. Developing Selection and Assignments System and apply adequate managements techniques are required to reduce job stress in the higher education sector. Enhancing teamwork and supporting social relations are necessary. More care of physical and mental health should be achieved and above all supplication to Alah is essential.

الفصل الأول

مقدمة البحث

- المقدمة
- المشكلة موضوع الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- إجراءات الدراسة
- حدود الدراسة
- صعوبات واجهت الباحثة
- متغيرات الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- هيكل الدراسة

المقدمة

أطلق على هذا العصر الكثير من التسميات، من بينها على سبيل المثال لا الحصر، عصر الأقمار الصناعية، عصر السرعة، عصر التكنولوجيا، عصر الحاسوب، عصر الانترنت، عصر القرية العالمية، وغيرها، أما كارل البرخت فيسميه عصر الضغط^(١).

عندما نتحدث عن ضغوط العمل، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر الشقاء وذلك مصداقاً لقوله تعالى "لقد خلقنا الإنسان في كبد"^(٢). ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته تلك التي جلبت له الضغوط وذلك نتيجة التأثير بالمشترات والمنبهات البيئية المختلفة^(٣). وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهام واجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحته وجسده^(٤).

وتتزايد الضغوط التي تفرضها بيئة العمل مع تزايد التقدم التكنولوجي والمنافسة العالمية. فنحن نعمل لساعات أطول لندير أعمالنا ونتشبت بوظائفنا ونسافر أكثر لتقابل العملاء والموردين والحلفاء ونحلل المنافسين، ونأخذ العمل معنا إلى البيت بسبب نعمة أو نقمة التكنولوجيا التي مكنتنا من مواصلة العمل من أي مكان وفي أي زمان^(٥). الأمر الذي يترك أثره النفسي والاجتماعي علينا أولاً وعلى المؤسسة ثانياً ثم على المجتمع الذي نعيش فيه بصفة عامة.

(١) ربحي عليان ومحمد خير "ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن"، دراسات، م ٢٩، ع ٢، أيلول، ٢٠٠٢، ص ٣٣٤.

(٢) القرآن الكريم، سورة البلد، الآية (٤).

(٣) عبد الرحمن هيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٩٨، ص ١٣.

(٤) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، عمان: وائل للنشر، ٢٠٠٢، ص ١٥٩.

(٥) ابراهيم الصماوي، أهلاً بالضغوط: برنامج تحويل ضغوط العمل إلى إنتاج وأمل، المهندس الأردني،

ع ٦٤٤، يونيو ١٩٩٨، ص ٨٧.

ولأن معظم هذه الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالعمل مباشرة أو بالبيئة الخارجية التي تؤثر على كل من الأفراد والمؤسسات، فالضغوط عموماً تحيط بكل أوجه الحياة، وتلك الضغوط تؤثر في صحتنا وسلوكياتنا سواء داخل مكان العمل أو خارجه، وكذلك تتأثر علاقاتنا مع زملائنا ورؤسائنا بمستوى هذا الضغط، وما لهذا من تأثير على زيادة حدة هذه المشكلة.

يعد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل حديثاً نسبياً، ففي مطلع القرن العشرين وتحديداً في عام ١٩٣٢، كان Canon من أول الباحثين الذين تناولوا تأثير ضغوط العمل في الفرد وفي نظامه البيولوجي. وتتابعت الدراسات في هذا المضمار في السنوات اللاحقة، وزاد اهتمام الدارسين بهذا الموضوع وعلى وجه الخصوص في مطلع الثمانينات. ولكن يلاحظ أن الكتابات في هذا المجال ما زالت في معظمها على مستوى التحليل النظري، ولم تتل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيباً محدوداً من الاهتمام، ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما: الأول: تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها. الثاني: عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية إما أن يبتعد عنه كلية أو يحاول تبني المفهوم الذي يتفق مع قناعاته الشخصية. لذلك فإن أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط^(١).

يرجع أحد الكتاب كلمة ضغوط Stress إلى الكلمة اللاتينية (Stringere) والتي تعني يسحب بشدة to draw tight وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه وقسر وجهد قوي واجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية^(٢). هذا ويمكن تعريف الضغوط بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم

(١) A: إيمان جودة و رندة اليافي "العلاقة بين البيروقراطية وضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في إحدى شركات القطاع العام"، مجلة البصائر، م ٥، ٢٤، أيلول ٢٠٠١، ص ٤٠.
B: محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٥٩: عن رفاعي، ١٩٨٨، ص ٢٥٣-٢٦٦.
(٢) حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ٢٠٠٤، ص ٢٨٣.

النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط" (١).

ويرى Fred Luthans أن الضغط ليس من الضروري أن يكون ناشئاً عن صعوبات ومعوقات تقف عقبة أما الفرد أو مطالب يفرض عليه تحملها بمعنى أن الضغط ليس من الضرورة نتيجة مواقف سلبية فقط وإنما من الممكن أن ينشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها أي مواقف ايجابية (٢).

بكل الأحوال فإنه إذا كان الأفراد لا يعلنون عن معاناتهم من ضغوط العمل فإن هذا لا يعني أن الأعمال غير مسببة للضغوط، لذلك ينبغي على المنظمات أن تهتم بالعوامل المسببة لضغوط العمل، لما لذلك من أثر في مستوى رضا العاملين الوظيفي وفي أدائهم وإنتاجيتهم ومعنوياتهم، ومعدلات الغياب.

الجامعات والضغوط

لعله من نافلة القول الحديث عن أهمية الجامعات في العصر الحديث، فمهمة الجامعات فيها مرآة على المستقبل، إذ أن الجامعة معطاة لها الثقة والمسئولية بتربية وإعداد قادة المستقبل لإدارة شئون الدولة والمجتمع. وبالتالي تستند أهمية الجامعات إلى أهمية الدور الذي تلعبه في حياة الأمم والشعوب المتقدمة والنامية منها على السواء، فهي المسئولة عن نشر العلم والمعرفة في المجتمع حتى ينهض ويتقدم، ومنها تتخرج الكوادر المتخصصة التي تقود عملية تطوير كافة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. فالجامعات بذلك هي عقل المجتمع الذي يقود خطاه في اتجاه الرقي والتطور، وهي ضميره الذي يوجهه في مسيرته نحو الخير والحقيقة (٣).

وتعد الجامعات مراكز للعلم والتطور وتنمية المعارف والعلوم والمهارات، وكذلك منابع للإبتكار والإبداع، بما تضمه من نخبة المفكرين والعلماء وبما تديره من مختبرات

(١) عبد الباقي صلاح، قضايا إدارية معاصرة، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠١، ص ١٧٦.

(٢) Fred Luthans, Organizational Behavior, 5th ed, Mc Graw-Hill Book Co., 1985, P 194.

(٣) عمر السباخي، "استقلالية الجامعة بين الشعار والتطبيق" التربية المعاصرة، جامعة الاسكندرية، ع ٣٣،

ومكتبات ومراكز بحوث، وبما تمارسه من فعاليات وأنشطة بحثية وتعليمية وتربوية، فهي بذلك تأخذ مكانة العقل في جسد المجتمع. وإن كانت إرادة المجتمع تتمثل في سلطاته السياسية ومراكز صنع القرار فيه، فإن سلامة القرارات وصوابها يخضعان في جانب أساسي منهما لمدى اعتمادهما على موجّهات عقل المجتمع (الجامعات)⁽¹⁾.

هذا وتحلّ الجامعات مكانة هامة في المجتمع لدرجة ترقى بها إلى مستوى الريادة بين المؤسسات الأخرى، كما تحلّ داخل أي نظام تعليمي أهمية فائقة، خاصة فيما يتعلق بإعداد القوى البشرية ذات المهارات العلمية، والقادرة على قيادة حركة الحياة في المجتمع. وقد زادت أهمية الجامعات في العصر الحديث بحيث باتت ركيزة أساسية في تشكيل خطط التنمية الشاملة وتطويرها.

ولما كان التعليم الجامعي من أكثر الوسائل فعالية في إحداث التطوير والتنمية في كافة دول العالم ويبرز دوره في ظل التطورات العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية المتسارعة التي تشهدها الألفية الثالثة، الأمر الذي يحتم على دول العالم إعادة التأكيد على أهمية التعليم وخصوصاً التعليم الجامعي.

وتعد الكوادر البشرية الجامعية من المكونات الأساسية للعمل التعليمي الجامعي الناجح فهي لا تقوم بتقديم الخدمات التعليمية وتخريج الطلبة فقط بل تصقل شخصيات الطلاب وتؤثر في مسار حياتهم حتى بعد تخرجهم ودخولهم معترك الحياة والانضمام للجهاز التنظيمي أو المؤسسي، ونظراً للأهمية التي تتمتع بها الجامعات في أي مجتمع كان لا بد من توفير بيئة عمل مناسبة لها تتميز بالاستقرار والراحة النفسية مما يؤدي في النهاية إلى تميز الخدمة التي تقدمها.

وفي بحث تخصصي كشف عن وجود العديد من المشكلات التي تواجهها جامعاتنا الفلسطينية في الوقت الحاضر، حيث كشف البحث عن أكثر من ستين مشكلة تعليمية تواجهها هذه الجامعات، وحتى لاينبري أحد لتبرير هذه المشكلات عن طريق ربطها بالشح المادي التي تعاني منه البلاد، فإننا بصدد التركيز على المشكلات والقضايا التي ليس لها علاقة بالشح المادي وضعف الامكانيات المادية، ومن هذه المشكلات على سبيل المثال لا الحصر⁽²⁾:

١. عدم وجود تخطيط كافي على المستوى الإداري والتنظيمي.

(1) محمد حسن، " دور الجامعة في تنمية مواردها " الإدارة العامة، معهد الادارة العامة-الرياض، ع ٦٨، ١٩٩٠.

(2) أيوب عثمان، " قراءة نقدية في قانون التعليم العالي في فلسطين " دراسات وتقارير، ٢٠٠٣.

٢. غياب التوصيف الوظيفي للعاملين في الجهاز الإداري.
٣. تداخل الاختصاصات والصلاحيات بين رؤساء الأقسام والعمداء ونواب الرئيس.
٤. قصور التنسيق والتعاون بين الجامعات الفلسطينية.
٥. قصور أنظمة الترقية في الجامعات.
٦. ضعف الأمن والاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الأمر الذي قد يؤدي لإنخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.
٧. عدم وجود علاقة تفاعلية قوية مباشرة بين الجامعات الفلسطينية وبين المجتمع الفلسطيني والتي هي مطلوب منها تلبية احتياجات هذه المجتمع.

المشكلة موضوع الدراسة

لأن وجود مثل هذه المشكلات السابقة يخلق جواً من التوتر والضغط النفسي داخل الجامعات مما قد يترك أثراً سلبياً على سير العملية التعليمية وعلى عملية الأداء والإنتاجية بشكل مباشر ولأن الضغوط والتوترات في بيئة العمل هي من مصادر مرتبطة بالعمل مباشرة أو بالأفراد أو بالبيئة الخارجية التي تؤثر على الأفراد والمؤسسات فقد حددت الباحثة مشكلة الدراسة في تحديد أثر مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية التالية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، مكان العمل بالجامعة).

الفرضية الثانية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص التالية المتعلقة بالوظائف (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية بين العاملين، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، طبيعة العمل).

الفرضية الثالثة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص التالية المتعلقة بالمنظمة (الهيكل التنظيمي، ظروف العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات، الجامعة)

متغيرات الدراسة

صممت الدراسة بحيث تشمل المتغيرات التالية :

١. المتغيرات المستقلة : وهي :

§ المتغيرات الشخصية (السن، الجنس، التخصص، طبيعة العمل، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة في العمل).

§ المتغيرات الوظيفية (كمية العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، عدم ملائمة الدور، غموض الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية بين العاملين، المسؤولية تجاه الآخرين)

§ المتغيرات التنظيمية (الهيكل التنظيمي، ظروف العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات، الجامعة)

٢. المتغير التابع: ويتضمن الشعور بضغط العمل وفقاً للمصادر الموجودة.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة.
٢. التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية والتنظيمية وضغوط العمل.
٣. محاولة التوصل إلى توصيات وآراء قد تمكن المسؤولين في الجامعات مجتمع الدراسة من معالجة مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين.
٤. استكمال ما بدأه الباحثون السابقون في موضوع ضغط العمل على فئة هامة وحساسة في المجتمع وهي فئة موظفين الجامعات الذين لهم دور مهم في إعداد الطلبة وبناء شخصياتهم.

أهمية الدراسة

يؤمل أن تفيد هذه الدراسة كل من:

1. العاملون في الجامعات محل الدراسة حيث أن إطلاعهم على نتائج هذه الدراسة قد يفيدهم في تطوير استراتيجيات للتغلب على ضغط العمل ومحاولة التخلص منه وبالتالي الارتقاء بمستوى أدائهم الوظيفي.
 2. المكتبات بموضوع حُظي باهتمام الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس.
 3. الباحثة في التعرف على مصادر وأسباب ومتغيرات ضغط العمل وطرق علاجه وبالتالي الخروج بنتائج تساعد الباحثة في مساعدة نفسه في التغلب على مشكلة ضغط العمل بصفته أحد الواقعين تحت تأثير هذه المشكلة.
 4. المسؤولين في الجامعات والمؤسسات الخدمية المشابهة بلفت نظرهم إلى أهم مصادر ضغط العمل حتى يمكنهم الحد أو التخفيف منها.
- وأخيراً على المستوى العلمي والأكاديمي تأمل الباحثة أن يساهم في تطوير المعرفة العلمية بضغوط العمل والآثار المترتبة عليها وكيفية مواجهتها بطرق إيجابية، خاصة وأنها تترك آثارها النفسية والاجتماعية والجسمية، بالإضافة إلى آثارها الإدارية والتنظيمية.

إجراءات الدراسة

منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة ، لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة باستخدام الدراسة الميدانية للتعرف على مصادر ضغوط العمل لأن هذا المنهج يساعد في الحصول على بيانات ومعلومات أكثر واقعية وذلك من خلال توزيع استبانة خاصة على مجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الأكاديميين والإداريين في كل من جامعة الأزهر وجامعة الأقصى والجامعة الإسلامية بغزة والمقدر عددهم ب(١٤٨٦) موظفاً، والجدول

رقم (١) و(٢) يبين توزيع مجتمع الدراسة على العاملين الإداريين والأكاديميين في الجامعات محل الدراسة.

الجدول رقم (١)
أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات محل الدراسة

المجموع	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراة	الكلية
٣٦١	٧٠	٨٦	٢٠٥	الجامعة الإسلامية
٢٨٨	٣٥	٨٩	١٦٤	جامعة الأزهر
٢٢٠	١٨	٨٤	١١٨	جامعة الأقصى
٨٦٩	١٢٣	٢٥٩	٤٨٧	المجموع

(المصدر: قسم شؤون الموظفين في الجامعات المشار إليها في الجدول، التاريخ ١٢-١٤/٨/٢٠٠٥)

الجدول رقم (٢)
أعضاء الهيئة الإدارية بالجامعات محل الدراسة

المجموع	سكرتير	إداري	رئيس قسم	مساعد عميد	مدير	الكلية
٣٣٠	٥٨	٢١٨	٢٢	١٣	١٩	الجامعة الإسلامية
١٤١	٤٨	٥٠	١٩	٧	١٧	جامعة الأزهر
١٤٦	٣٥	١٠٠	٥	٠	٦	جامعة الأقصى
٦١٧	١٤١	٣٦٨	٤٦	٢٠	٤٢	المجموع

(المصدر: قسم شؤون الموظفين في الجامعات المشار إليها في الجدول، التاريخ ١٢-١٤/٨/٢٠٠٥)

عينة الدراسة

استخدمت الباحثة العينة الطبقية العشوائية ، بحيث مثلت ٣٠% من حجم المجتمع الأصلي، بالتالي يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة ككل، ووزعت هذه النسبة على كل من الكادر الإداري والكادر الأكاديمي فكان توزيع العينة كما هو موضح في الجدول رقم (٣) والجدول رقم (٤):

الجدول رقم (٣)
توزيع العينة على أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات محل الدراسة

العينة الكلية	العدد الكلي	بكالوريوس		ماجستير		دكتوراة		اسم الجامعة
		العينة	العدد	العينة	العدد	العينة	العدد	
١٠٨	٣٦١	٢١	٧٠	٢٦	٨٦	٦١	٢٠٥	الجامعة الإسلامية
٨٧	٢٨٨	١١	٣٥	٢٧	٨٩	٤٩	١٦٤	جامعة الأزهر
٦٦	٢٢٠	٦	١٨	٢٥	٨٤	٣٥	١١٨	جامعة الأقصى
٢٦١	٨٦٩	٣٨	١٢٣	٧٨	٢٥٩	١٤٥	٤٨٧	الإجمالي

الجدول رقم (٤)
توزيع العينة على أعضاء الهيئة الإدارية بالجامعات محل الدراسة

العينة الكلية	العدد الكلي	سكرتير		إداري		رئيس قسم		مساعد مدير		مدير		اسم الجامعة
		العينة	العدد	العينة	العدد	العينة	العدد	العينة	العدد	العينة	العدد	
٩٩	٣٣٠	١٧	٥٨	٦٥	٢١٨	٧	٢٢	٤	١٣	٦	١٩	الجامعة الإسلامية
٤٢	١٤١	١٤	٤٨	١٥	٥٠	٦	١٩	٢	٧	٥	١٧	جامعة الأزهر
٤٥	١٤٦	١١	٣٥	٣٠	١٠٠	٢	٥	٠	٠	٢	٦	جامعة الأقصى
١٨٦	٦١٧	٤٢	١٤١	١١٠	٣٦٨	١٥	٤٦	٦	٢٠	١٣	٤٢	الإجمالي

مصادر البيانات

اعتمد الباحث في هذا البحث على نوعين من البيانات :

١. البيانات الأولية: وتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية التي جرت وذلك بتطوير استبانة خاصة لأغراض الدراسة.
٢. البيانات الثانوية : وتم الحصول عليها من خلال المراجعة المكتبية لأهم الكتب والمراجع العلمية التي بحثت في موضع ضغط العمل بالإضافة إلى الاستفادة من جهود الباحثين السابقين في هذا الموضوع.

أدوات جمع البيانات

تم جمع البيانات اللازمة من مجتمع الدراسة من خلال استبانة أعدت كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، وقد روعي في إعدادها الدقة وإتباع الأصول والقواعد اللازمة في صياغة الأسئلة حيث تم عرضها على لجنة تحكيم مكونة من مجموعة من الأساتذة والمختصين في العلوم الإدارية وتنمية الموارد البشرية، وذلك للتأكد من صحة صياغة عباراتها واستيفائها للشروط والمعايير الأكاديمية والمهنية الملائمة وتوافقها مع بيئة وظروف العمل في الجامعات

الفلسطينية، كما تم عرض الاستبيان على ذوي الاختصاص من الإحصائيين للتأكد من صحة صياغتها إحصائياً وانسجامها مع نظام الإدخال للبرنامج الإحصائي المستخدم في معالجة البيانات.

وقد تكونت الاستبانة من أربعة أجزاء رئيسية:

- الجزء الأول وتكون من عدد من العبارات التي تصف بعض الصفات الشخصية للعاملين في الجامعة مثل (السن، الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة، التخصص، الخ).
- الجزء الثاني وتكون من عدد من العبارات التي تشمل مصادر ضغوط العمل في الجامعات محل الدراسة.
- الجزء الثالث وتكون من عدد من العبارات التي تصف آثار ضغط العمل المختلفة على العاملين في الجامعات محل الدراسة.
- الجزء الرابع وتكون من عدد من العبارات التي شكلت استراتيجيات العاملين في الجامعات المختلفة في التغلب على الإحساس بضغط العمل.

توزيع الاستبيانات

قامت الباحثة بتوزيع ٤٤٧ استبيان على عينة الدراسة، وقد تم استرداد (٣٥٨) استبيان حيث أعتبر هذا العدد هو العينة الفعلية التي تم إدخالها إلى الحاسوب ومعالجة بياناتها، وعليه فقد كانت نسبة الاسترداد (٨٠%).

أسلوب تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) للمعالجات الإحصائية التالية:

١. التكرارات المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة وفقرات الدراسة.
٢. مقارنة بين متوسطي مجتمعي (T-test) وتحليل التباين الأحادي لتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة المختلفة.
٣. تحليل التباين الأحادي (One-way anova) بين مجتمعات الدراسة لتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة المختلفة.
٤. معامل الارتباط (Correlation) لتحديد قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
٥. طريقة التجزئة النصفية ومعادلة ألفا كرونباخ ألفا لحساب الثبات.

٦. معادلة سبيرمان براون لتعديل الفروق بين درجات النصف الأول ودرجات النصف الثاني للإستبيان لحساب ثبات المقياس.
٧. اختبار شيفيه لدراسة الفروق التي تعزى لمتغيرات الدراسة.

حدود الدراسة

١. اقتصرت الدراسة على العاملين الإداريين والأكاديميين الذين يعملون في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى بشكل ثابت وذلك في العام ٢٠٠٥.
٢. اقتصرت الدراسة على المصادر الشخصية والمهنية والتنظيمية للضغط الوظيفي ولم تتناول المصادر البيئية والسياسية وذلك لتعقد هذه العوامل وتشعبها بطريقة يصعب على الباحثة حصرها ومعرفة أثرها على العاملين خاصة مع تعدد هذه العوامل.

صعوبات واجهت الباحثة

١. صعوبات الإغلاق نتيجة الانسحاب الاسرائيلي من غزة، وما سببه ذلك من تغييب وعدم انتظام حضور العاملين القادمين من الجنوب.
٢. صعوبات تتعلق بغياب الوعي بأهمية البحث العلمي لدى العاملين وعدم تعاون البعض منهم في تعبئة الاستبيان.
- ولكن بالرغم من هذه الصعوبات إلا أنه وبحمد الله تم الحصول على البيانات المطلوبة والكافية لإتمام هذا البحث.

مصطلحات الدراسة

المتغيرات الشخصية/الفردية: تعرف بأنها مجموعة من المتغيرات الخاصة بالفرد والتي تؤثر

على إحساسه بضغط العمل وهي السن، الجنس، التخصص، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، مدة الخدمة في الجامعة^(١).

المتغيرات الوظيفية: تعرف بأنها مجموعة من المتغيرات الخاصة بالوظيفة التي يؤديها الفرد والتي لها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل، كغموض الدور، صراع الدور، طبيعة العمل، عبء الدور، العلاقات الشخصية بين العاملين، عدم ملائمة الدور، وغيرها^(٢).

المتغيرات التنظيمية: تعرف بأنها مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل والتي لها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل كالهيكلة التنظيمية، ظروف العمل المادية، الأمان الوظيفي، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات، وغيرها^(٣).

هيكل الدراسة

تكون هيكل البحث من أربعة فصول موزعة كالتالي:

الفصل الأول: مقدمة عامة للبحث تشمل: المشكلة، الفروض، الأهداف، العينة، مصادر جمع البيانات، الأهمية، المنهجية، مجتمع الدراسة والعينة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: شمل الجانب النظري للدراسة وهو يشمل على

المبحث الأول: تحدث عن مفهوم ضغط العمل، أنواع ومستويات الضغوط.

المبحث الثاني: تحدث عن مصادر ضغوط العمل، والفروق الفردية وأثرها على ضغوط العمل.

المبحث الثالث: تحدث عن آثار ضغط العمل، والتكاليف المالية للضغوط.

المبحث الرابع: تحدث عن إدارة الضغوط على مستوى الأفراد والوظيفة والمنظمة والبيئة.

الفصل الثالث: تناول الدراسات السابقة وشملت الدراسات المحلية، العربية والأجنبية.

الفصل الرابع: ناقش واقع الجامعات الفلسطينية ونبذة عن الجامعات محل الدراسة؛

الفصل الخامس: الجزء العملي للدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل السادس: النتائج والتوصيات.

(١) ربحي عليان ومحمد خير، مرجع سابق، ص ٣٣٠.

(٢) محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٥٩.

(٣) ماجد العطية، سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة، الطبعة الأولى، مصر: دار الشروق للنشر

والتوزيع، ٢٠٠٣، ص ٣٧١.

الفصل الثاني

الجانب النظري للدراسة

- مقدمة
- المبحث الأول: مفهوم ضغط العمل
- المبحث الثاني : مصادر ضغط العمل
- المبحث الثالث : آثار ضغط العمل
- المبحث الرابع : ادارة ضغط العمل

مقدمة

أصبح عالم اليوم مشحوناً بالمواقف والأحداث والأفعال المتضاربة التي يتعرض لها الفرد بشكل أكثر من ذي قبل، مما أدى إلى تعرضه للعديد من الأمراض والآثار السلبية الناتجة عن مواجهته لكل هذه الأحداث أو هروبه منها. وقد أصبحت كلمة "الضغط" كلمة عامة يطلقها الكثير دون وعي تام بها، بالرغم من أنها تشغل اهتمام كثير من العلماء في العديد من المجالات العلمية سواء الطبية أو النفسية أو الاجتماعية أو السلوكية أو غيرها.

سوف يتم التعرف على أربع نقاط رئيسية تتعلق بضغط العمل في هذا الفصل هي:

- مفهوم ضغط العمل.
 - مصادر ضغط العمل.
 - مؤشرات وآثار ضغط العمل.
- وبعد معرفة كل من مصادر ضغط العمل وآثاره فلا بد من الاستعانة بهم للتعرف على كيفية إدارة الضغوط سواء على مستوى الأفراد أم على مستوى المنظمات.

المبحث الأول

مفهوم ضغط العمل

- مقدمة
- مفهوم ضغط العمل
- أنواع ضغط العمل
- دورة حياة ضغط العمل
- مستويات ضغط العمل

مقدمة

يعتبر العمل في التنظيمات الإدارية مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون في مختلف المستويات الإدارية، إذ يشعر الكثير من العاملين بالإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي، مما يؤثر عليهم، وعلى مستوى أدائهم الذي يقومون به بشكل سلبي. وتتعلق دواعي اهتمام الإدارة بهذا الموضوع من مناهير عديدة وهي⁽¹⁾:

١. **المنظور الإنساني:** تتحمل التنظيمات الحديثة مسؤولية اجتماعية كبيرة، توجب عليها التعامل مع العاملين فيها بطرق إنسانية، ورعايتهم كثروة بشرية لا يمكن أن يتم العمل إلا بها، فما يميز الإدارة الحديثة هو الشعور الكبير بالمسؤولية الاجتماعية التي تتحلى بها، وتوجب عليها الاهتمام برفاهية العاملين وصحتهم النفسية والجسدية.

٢. **المنظور الإنتاجي:** يجب أن تدرك الإدارة الحديثة إن لها مصلحة للاهتمام بالعامل وصحته، ذلك لأن الإنتاجية محصلة لصحة العامل الجسدية والنفسية.

٣. **المنظور الابتكاري:** يرتبط الإبداع والابتكار والقدرة على تحمل المسؤولية بسلامة العقل والجسم، فالعقل السليم في الجسم السليم.

٤. **المنظور المالي/الربحي:** يرتبط معدل العائد على الاستثمار كمحصلة نهائية للإنتاجية، بسلامة وصحة الأفراد من عدة جوانب، أوضحها أن التنظيمات التي يعمل فيها أفراد أصحاء، لا تتكلف ولا تتحمل مصاريف علاج كبيرة، ولا تخسر نتيجة تغيب العمال، بسبب المرض أو التسرب. أما السبب الآخر فهو أن المردود المالي يرتبط بمساهمات الأفراد القادرين على العمل المبدع والفكر الخلاق.

وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضع "الضغط" وانتشار هذا المصطلح في أيامنا هذه، فإنه يتعرض للخلط وسوء الفهم وتباين مفهومه بين شخص وآخر. ولما كان الموضوع يمثل

(1) محمد القريوني، السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات

المختلفة، الطبعة الثالثة، عمان: دار الشروق، ٢٠٠٠، ص ٢٧٠-٢٧١.

أحد الاهتمامات المشتركة بين الأطباء، والمهندسين، وعلماء النفس والاجتماع، والفسولوجيين، ورجال الإدارة، فسوف تختلف وجهات النظر حول مفهومه، ومن ثم يصعب وضع تعريف له يقبله الجميع.

إلا أنه يمكن القول أن هناك ثلاثة اتجاهات لتحديد مفهوم الضغط⁽¹⁾:

- **الاتجاه الأول:** يتناول الضغط باعتباره أحد المثيرات أو المنبهات الذي يتواجد في البيئة ويحدث تأثيره على الفرد.
- **الاتجاه الثاني:** يرى الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات.
- **الاتجاه الأخير:** يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين هذين العنصرين مسببات الضغط والاستجابات نحوها.

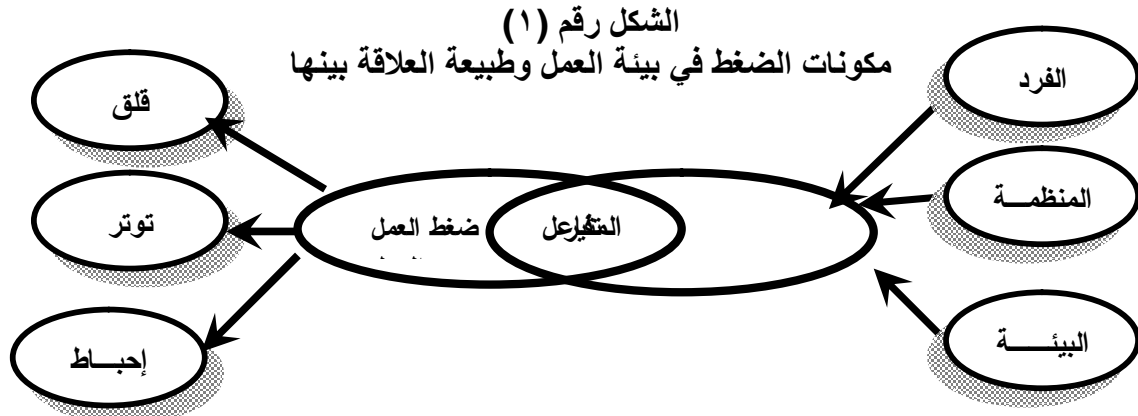
بالتالي فقد حاولت الكثير من التعريفات الجمع بين هذه الاتجاهات لتشكيل مكونات رئيسية لضغط العمل هي المثير والاستجابة والتفاعل. ويتمثل المثير في القوى المسببة والتي تقضي إلى الشعور بالضغط النفسي، والممكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط من البيئة أو المنظمة، أو الفرد، ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الضغط، وقد تكون هذه الاستجابة في صورة الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له أو القلق وهو يحدث الضغط النفسي خارج مكان العمل. فالضغط المرتبط بالنشاطات التنظيمية يسمى بضغط العمل بينما ترتبط ضغوط الحياة بالنشاطات العادية⁽²⁾. ويوضح الشكل مكونات الضغط في بيئة العمل وطبيعة العلاقة بينها.

(1) محمد سلطان ، السلوك الانساني في المنظمات: فهم وإدارة الجانب الانساني للعمل، الإسكندرية:

دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٢، ص ٧٢.

(2) مصطفى ابوبكر، إدارة الموارد البشرية: مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية:الدار

الجامعية، ٢٠٠٤-٢٠٠٣، ص ١٣٣-١٣٤.



المصدر: أبو بكر مصطفى، إدارة الموارد البشرية: مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٤-٢٠٠٣، ص ١٣٣-١٣٤.

مفهوم ضغط العمل Work Stress

يوجد العديد من التعريفات الخاصة بضغط العمل، وأهمها ما يلي:
 عرفت العطية الضغط بأنه " حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومبهما " (١).
 وعرف جمال الضغوط بأنها " ردود فعل الفرد تجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديداً لهم وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه " (٢).
 ويتفق كل من " الحناوي " (٣) و " Ivancevich & T. Matteson " مع "جمال" على أن الضغوط هي ردود فعل للفرد تجاه ظروف معينة (٤).

بينما عرفت المنظمة العالمية للصحة والسلامة (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH-Safety and Health) الضغوط على أنها " استجابات جسدية وشعورية

(١) ماجد العطية ، مرجع سابق، ص ٣٧١.

(2) Mohammed Jamal " The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses: an empirical examination" Canadian Journal of Public Health(Electronic Version), Nov. 2000.

http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3844/is_200011/ai_n8914798

(3) محمد الحناوي آخرون، أساسيات السلوك التنظيمي، الإسكندرية: الدار الجامعية، ١٩٩٩، ص ١٨٧.

(4) John M. Ivancevich and Michael T. Matteson, Organizational Behavior and Management, 2nd ed, Homewood, 1995, p 219.

(عاطفية) ضارة تحدث عندما تكون المتطلبات من العمل لا تقابل قدرات أو مصادر أو حاجات العامل ". وضغوط العمل قد تؤدي إلى سوء الصحة وحتى إلى المرض.

وتشير (NIOSH) إلى وجود خلط بين مفهوم ضغوط العمل والتحدي Challenge الذي ينشط نفسياً وجسدياً ويحفز على تعلم مهارات جديدة وإتقان العمل، وعندما تتم مواجهة التحدي يشعر الفرد بالاسترخاء والرضا، فالتحدي مكون مهم للصحة والإنتاجية في العمل، وهذا ما قد يشير إليه الناس بقولهم " قليل من الضغوط جيد لك " فقليل من الضغوط قد يمثل تحدي ولكن العكس غير صحيح (1).

ويتفق كل من "عبدالرحمن هيجان" (2) و "محسن الخضيرى" (3) و "Matteson & Ivancevich" و "Fred Luthans" (4) مع NIOSH على أن الضغوط هي استجابات مختلفة يسلكها الأفراد تعدل بالفروق الفردية بينهم.

ثم عرف المدهون والجزراوي الضغط بأنه " تفاعل العاملين مع بعضهم بعضاً متأثرين بصفاتهم الشخصية وبالأعمال التي يعملونها مما يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية" (5).

بينما عرفه سيزلاقي ووالاس بأنه عبارة عن " تجارب ذاتية تؤدي إلى عدم توازن سيكولوجي وفسولوجي للفرد، وهي نتيجة لمجموعة من العوامل التي يتعرض لها الفرد في البيئة الخارجية والمنظمة والفرد ذاته" (6).

ويوضح هذا التعريف عناصر أو مراحل ضغوط العمل وهي كما يلي :

١. **عنصر المثير STIMULUS** : هي عبارة عن المؤثرات الأولية التي يتعرض لها

الفرد، والناجمة عن البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد ذاته.

(1) Niosh. National Institute for Occupational Safety and Health, publications dissemination, EID, 4676 Columbia parkway Cincinnati, Ohio 4522-1988.p4. <http://www.cdc.gov/noish/job stress.html>.

(2) عبد الرحمن هيجان ، مرجع سابق، ص ٢٣.

(3) محسن الخضيرى ، الضغوط الإدارية: الظاهرة- الأسباب- العلاج، مكتبة القاهرة: مكتبة مدبولي، ١٩٩١، ص ١٢.

(4) Fred Luthans, OP. Cit., p 194.

(5) موسى المدهون و ابراهيم الجزراوي ، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجياً وإدارياً للعاملين والجمهور، الطبعة الأولى، عمان:المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، ط١، ١٩٩٥.

(6) أندرودي سيزلاقي ومارك جي والاس " السلوك التنظيمي والأداء " ، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٩١.

٢. **عنصر الإستجابة RESPONSE** : هو عبارة عن ردود الفعل النفسية أو الجسمية للضغوط مثل: الاحباطات والقلق.

٣. **عنصر التفاعل INTERACTION** بين المثير والاستجابة : هو التفاعل الكامل بين عوامل المثيرات والإستجابات.

من خلال ما سبق ترى الباحثة أن ضغوط العمل هي :

حالة نسبية يواجه فيها الفرد فرصة أو عبئاً أو احتياجاً من المصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية والفردية، وتحدث آثاراً نفسية و جسمانية وسلوكية وتنظيمية، ويختلف هذا التأثير من فرد لآخر، فقد يكون هذا الأثر ايجابياً، وقد يكون سلبياً على فاعلية الأفراد إذا ما زادت عن قدراتهم.

ويوضح هذا التعريف النقاط التالية :

١. أن الضغوط عبارة عن مجموعة من الفرص أو الأعباء أو الاحتياجات التي يتعرض لها الفرد.

٢. أن للضغوط أربعة مصادر رئيسية : (بيئية، تنظيمية، وظيفية، فردية).

٣. أن للضغوط أربعة آثار أو نتائج سلبية : (نفسية، تنظيمية، سلوكية، جسمانية).

٤. أن للضغوط تأثيراً ايجابياً إلى جانب التأثير السلبي، والتأثير الإيجابي يحدث إذا كانت هذه الضغوط ضمن قدرة الفرد فتصبح حافزاً له على الإنجاز، بينما التأثير السلبي يحدث إذا زادت هذه الضغوط عن قدرة الفرد على التحمل.

٥. يختلف تأثير هذه الضغوط على الأفراد وفقاً للفروق الفردية بينهم.

إن شيوع استخدام مفهوم ضغط العمل قد أدى إلى ظهور بعض الأفكار التي لا تعبر عن فهم صحيح لضغوط العمل. وهذا ما دفع البعض إلى التنبيه إلى هذه الأفكار وتصويبها، ومنها^(١):

١. الضغط ليس هو التوتر العصبي، ويجب التأكيد على هذه الحقيقة، حيث يخلط كثير من الناس بين الضغط وبين الإجهاد العصبي أو الإثارة العاطفية الحادة، ويرجع ذلك على أن أغلب مسببات الضغط للإنسان هي مثيرات انفعالية، والتوتر العصبي يمثل أحد النتائج العديدة التي تنجم عن مسببات الضغط.
٢. أن ضغط العمل ليس مرادفاً للقلق، ذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.
٣. أن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.
٤. الضغوط ليست حادثة أو ظرفاً، ولكنها استجابة لهذه الظروف أو الحادثة، إذا أن الحادثة أو الظروف تمثل مثيراً وان الضغوط تعتبر استجابة.
٥. ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه، حيث أنه ما دام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.
٦. أن الضغوط لا تحدث دائماً نتيجة الاستثارة الزائدة فقط، إذ من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب المطالب أو عدم كفايتها.
٧. من الأخطاء الشائعة التي تسبب سوء الفهم لظاهرة الضغط، الاعتقاد بأنه ينجم عن مواقف أو أحداث مؤلمة كوفاة إنسان عزيز، أو التعرض لخسائر فادحة. إلا أن الضغط قد ينشأ أيضاً من مواقف طيبة وسارة، كما هو الحال عند حصول العامل على علاوة أو ترقية مفاجئة، أو نيل الفرد جائزة غير متوقعة، أو الحصول على إرث غير متوقع.

(١) A: حسين حريم ، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ٢٠٠٤،

ص ٢٨٥ عن: كويك و كويك، ١٩٩٧، ص ٢٨.

B: محمد لطفي "نحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها"، الإدارة العامة،

ع ٧٥، يوليو ١٩٩٢، ص ٧٤.

C: Jerald Greenberg & Robert A. Baron, Behavior In organizations, 5th ed, Prentice Hall, NJ, 1995, P 246.

D: Luthans, OP. cit, p 195.

أنواع الضغط : Types of Stress

يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين (١):

١. الضغوط الإيجابية Eustress

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية للتزقي أو أن يحوز رضا رئيسه المباشر. وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة، حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وأثار هذه المشاكل، والمؤشرات التالية تتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين :

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
 - زيادة الدوافع.
 - تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
 - القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
 - زيادة القدرة على التصرف.
 - زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.
 - التفاؤل نحو المستقبل.
 - تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة Deadlines مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية ... وغيرها.
 - تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.
- ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلفت هذه المؤشرات وساعت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها.

(١) سيد جاد الرب "إدارة الضغوط التنظيمية كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة: دراسة تطبيقية" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس-كلية التجارة، ع ١(ملحق)، ١٩٩١، ص ١٠٢٢-١٠٢٤.

٢. الضغوط السلبية Distress

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد. وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي. والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب " عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد". وتفرز الضغوط السلبية آثاراً ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية أو النفسية.

وقد بين أحد الكتاب أن هناك ثلاثة مناطق للضغوط التي قد يتعرض لها الفرد هي:

الأولى : منطقة الضغوط الإيجابية Zone of Positive Stress

وهي تعني ذلك القدر من الضغوط الذي يؤدي إلى تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضياً، وتتأثر هذه المنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد وبخبرته وقوة شخصيته وموقع العمل الذي يشغله.

الثانية: منطقة الضغوط السلبية المنخفضة Zone Of Underload Distress

وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدود، فهي لا تحمس الفرد على الأداء كما أنها لا تخلق لديه الدافع أو الحافز على تحدي الصعاب.

الثالثة: منطقة الضغوط السلبية الزائدة Zone of Overload Distress

وهو ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له، فعندما يتعرض الفرد لضغوط متزايدة نتيجة مرض أو اضطهاد من رئيس مباشر في العمل فعندئذ تكون الضغوط السلبية متزايدة.

وكل من الضغوط السلبية المتزايدة أو المنخفضة تؤديان إلى نتائج قد تكون متشابهة أو مختلفة من حيث قوة تأثيرها مثل حدة الطبع والقلق والأرق والانفعال والتوتر وتختلف من فرد لآخر.

دورة حياة الضغط : Life Cycle of Stress

الضغط الإداري مثله مثل أي ظاهرة إدارية Managerial Phenomena، يمر بمراحل متعاقبة ومنتالية، حتى تكتمل أركانه ويكمل تأثيره، ويفرز أثره، ومن ثم فإن دراسة هذه المراحل المتعاقبة ومعرفة خصائصها وظروف كل منها سيساعد في معرفة كيفية التعامل مع الضغط الإداري، وتشخيصه في مراحل مبكرة قبل أن يستفحل. وتظهر لنا هذه الدورة أن الضغط الإداري يمر بخمس مراحل كما في الشكل رقم (٢) وهي (١):

١. مرحلة نشوء الضغط

وهي تمثل مرحلة الميلاد للضغط الإداري، ولتي تبدأ معها ظهور أولى بوادر وأعراض هذه الضغط في شكل بدائي أولي غير مباشر، وأن كان يبدو لمتخذ القرار أنه غير ذو أهمية، ويؤدي هذا إلى التغاضي عنه أو عدم التعامل معه إلا بالإهمال وعدم الاستجابة، وبالتالي يتولد لدى القوى الضاغطة دافع قوي نحو توليد مزيد من الضغوط، ويتحول بذلك الضغط الوليد في هذه المرحلة إلى مرحلة النمو.

٢. مرحلة نمو الضغط

في هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة أحكمت سيطرتها على متخذ القرار، وأدركت أين مواطن الضعف التي يمكن الضغط عليها لديه، وأين تكمن مناطق الاختراق التي من خلالها تنفذ إلى كل من عقل ووجدان متخذ القرار فتسيطر على أفكاره وعلى عواطفه، ومن خلال هذه السيطرة تعمل على التحكم في سلوكه وفي قراراته، ويتم توجيه هذا السلوك وتلك القرارات في الاتجاه المرغوب من جانب تلك القوى الضاغطة، عندما يصل الضغط إلى مرحلة النضج.

٣. مرحلة اكتمال ونضوج الضغط

وفي هذه المرحلة يصل الضغط الإداري إلى قمته، وبمعنى آخر يكون الضغط قد بلغ الدرجة التي أصبح يستطيع معها أن يحرك متخذ القرار الوجهة المطلوبة، أي أن يكون الضغط أكبر من مقاومة متخذ القرار، ولا يملك متخذ القرار أمامه إلا الاستجابة له.

٤. مرحلة الانحسار وانكماش الضغط الإداري

(١) محسن الخضيرى، مرجع سابق، ص ٧٢-٧٤.

تبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيسي من المطالب التي تتادي بها قوى الضغط الإداري، أو بوصولها إلى اتفاق مع متخذ القرارات، ومن ثم تبدأ هذه القوى بتخفيف الضغط على متخذ القرار، بل ومساعدته وتقديم دعمها له. ومن ثم تبدأ في التحول من المعارضة إلى المهادنة ومن المهادنة إلى التعاون والمشاركة الجزئية، ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل وبلا حدود، ويختفي الضغط الإداري.

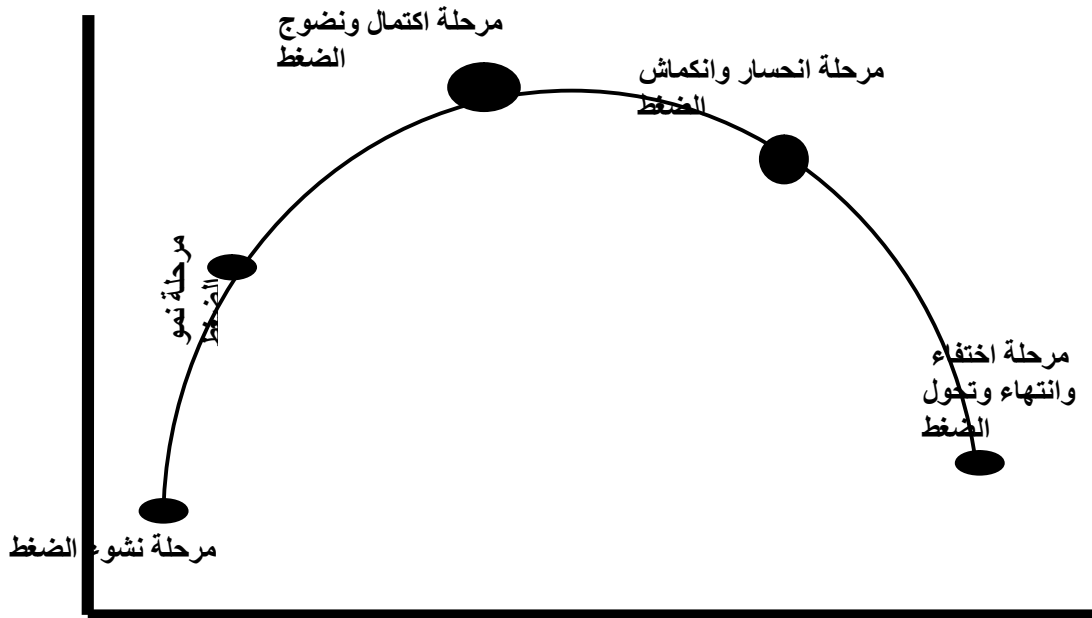
٥. مرحلة اختفاء وانتهاء أو تحول الضغط إلى مجالات جديدة

وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب قوى الضغط الإداري بالكامل، ومن ثم تفقد هذه القوى المبرر والسبب Cause في تكتلها واستمرارها، ومن ثم لا يكون أمامها إلا خيارين، هما:

١. التفكك والانصراف عن الاستمرار في الضغط على متخذ القرار الإداري لتحقيق مطالبهم بالكامل.

٢. التحول إلى جماعات وقوى ضاغطة لمساعدتها في تحقيق مطالبها خاصة إذا ما كانت هذه المطالب تجد هوى في نفوس القوى الضاغطة الأولية أو تحقق لها بعض المكاسب والمصالح.

الشكل رقم (٢) دورة حياة الضغط



المصدر : محسن الخضيرى ، الضغوط الإدارية: الظاهرة-الأسباب-العلاج، القاهرة: مكتبة مدبولي، ١٩٩١، ص ٧٣.

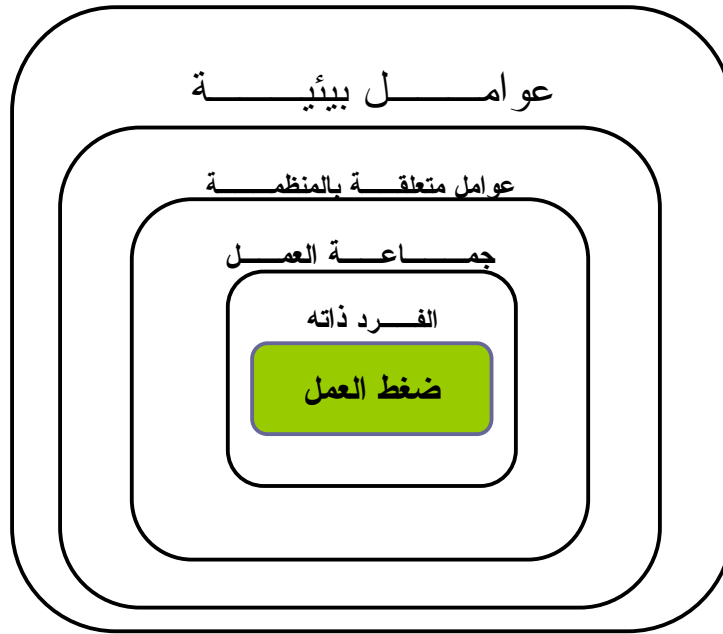
مستويات الضغط: Levels of Stress

تأخذ مصادر الضغط شكل مستويات متتالية تبدأ بالفرد ذاته وتندرج حتى تصل إلى البيئة الخارجية للمنظمة التي يعمل فيها، وهذه المستويات هي^(١) كما في الشكل رقم (٣):

١. الفرد ذاته.
٢. جماعة العمل.
٣. المنظمة التي يعمل فيها، وتضم العوامل التنظيمية التالية:
 - الوظيفة التي يشغلها.
 - الدور الذي يؤديه.
 - الهيكل والمناخ التنظيمي.
 - الكادر الوظيفي.
 - العلاقات مع الرئيس والزملاء والمرؤوسين.
٤. البيئة الخارجية.

ويمكن بيان هذه المستويات على النحو المبين بالشكل التالي :

الشكل رقم (٣) مستويات الضغوط



Source: John M. Ivancevich and Michael T. Matteson, Organizational Behavior and Management, 2nd ed, Homewood, 1995, P 145.

(١) Ivancevich & Matteson, Op. cit., P 145.

المبحث الثاني

مصادر ضغط العمل

- مقدمة
- تصنيف مصادر الضغوط
- مصادر ضغوط العمل
- الصورة الكلية لضغوط العمل
- الفروق الفردية وضغوط العمل

مقدمة:

يتعرض الفرد للعديد من مصادر الضغوط في عمله وفي بيئته ، وقد تنتج هذه الضغوط من البيئة المحيطة بالفرد أو من المنظمة التي يعمل بها أو من طبيعة الوظيفة أو من الفرد ذاته.

أولاً: تصنيف مصادر الضغوط Classifications of Work Stressors

يوجد العديد من المصادر لضغوط العمل، وقد اختلف الكتاب والباحثين في تعداد هذه المصادر، ولكن يمكن تصنيف مصادر الضغوط إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

١. التصنيفات الثنائية:

١-١ صنف جاد الرب^(١) مصادر ضغط العمل إلى مصادر بيئية ومصادر تنظيمية.

١-٢ صنف كل من Hellriegel, Slocum & Woodman^(٢) وعسكر^(٣) مصدر الضغوط في دراسته في مجموعتين الأولى تضم المصادر التنظيمية والأخرى تشمل المصادر الفردية لضغط العمل.

٢. التصنيفات الثلاثية:

صنف كل من Schermorheorn, Hunt & Osbon^(٤) و أبو بكر^(٥) مصادر ضغوط العمل إلى مصادر تتعلق ببيئة العمل الداخلية، مصادر تتعلق ببيئة العمل الخارجية، وأخرى تتعلق بشخصية الفرد والاختلافات الفردية.

٣. التصنيفات المتعددة:

(١) سيد جاد الرب ، مرجع سابق.

(٢) Don Hellriegel & Others, , **Organizational Behavior**, 5th ed West Publishing Co., NY, 1994.

(٣) سمير عسكر "متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات

العربية المتحدة" ، الإدارة العامة، ع ٦٠، ديسمبر ١٩٨٨.

(٤) Duane P. Schultz & Sydney Ellen Schultz, **Psychology and Industry Today: an Introduction to Industrial and Organizational Psychology**, 5th ed., Macmillan Pub. Co., NY, 1990.

(٥) مصطفى أبو بكر ، مرجع سابق.

- 1-3 صنف السالم⁽¹⁾ مصادر الضغوط في ستة أسباب أو مصادر أساسية تؤثر في سلوك الأفراد وهي: طبيعة العمل، دور الفرد في المنظمة، سوء العلاقات في العمل، عدم تطور الوظيفة، الهيكل التنظيمية، والمشكلات الذاتية للفرد.
- 2-3 صنف كذلك عبد الرحمن⁽²⁾ مصادر الضغوط بثمانية مصادر أساسية تتمثل في: طبيعة العمل، دور الفرد في المنظمة، النمو والتقدم المهني، الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات في العمل، المشكلات الذاتية للفرد، قدرات وحاجات الفرد.
- 3-3 صنفها الجوهري⁽³⁾ في أربعة مجموعات رئيسية تتمثل في الضغوط الناشئة من خارج المنظمة، الضغوط التنظيمية، الضغوط الخاصة بجماعة العمل، وأخيراً الضغوط الناشئة عن الفرد ذاته.
- 4-3 حدد محمد⁽⁴⁾ المصادر المختلفة لمسببات الضغوط في ست مجموعات رئيسية هي: أهداف المنظمة واستراتيجياته وسياساتها، مطالب الدور، مطالب ظروف العمل، مطالب المهنة، مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات.
- 5-3 صنف Luthans⁽⁵⁾ مصادر ضغط العمل بأربعة مصادر رئيسية هي مصادر غير تنظيمية وأخرى تنظيمية، ومصادر تتعلق بجماعة العمل وأخرى شخصية.
- 6-3 صنف Ivancevich & Matteson⁽⁶⁾ مصادر ضغط العمل بأربعة مصادر رئيسية هي: مصادر تتعلق بظروف العمل المادية، مصادر شخصية، مصادر تتعلق بجماعة العمل، وأخيراً مصادر تنظيمية.

(1) مؤيد السالم "التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته" الإدارة العامة، ع 68، أكتوبر 1990.

(2) احمد عبد الرحمن "مصادر ضغط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بجامعة جنوب الوادي" مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة جنوب الوادي (سوهاج)، م 9، ع 26، ديسمبر 1995.

(3) حاتم الجوهري "أثر العوامل الشخصية كمتغيرات وسيطة على قوة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي للعاملين-دراسة ميدانية بالتطبيق على كليات جامعة القاهرة" رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 1999.

(4) محمد لطفي، مرجع سابق.

(5) Fred Luthans, Op. cit., P 145.

(6) Ivancevich & Matteson, Op. cit., P 140.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل Work Stressors

مصادر الضغوط هي العوامل المسببة للضغوط ويشار لها بالإنكليزية Stressors وتعرف بأنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد سواء في بيته أو عمله أو المجتمع الذي يعيشه، ويختلف تصنيف مصادر الضغوط ولكن نستطيع أن نشمها كلها في أربعة مصادر رئيسية وهي:

١. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل Environmental Stressors

عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على:

١-١ العوامل الاقتصادية العامة: ولها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما مكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش فمثلاً يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة، وكذلك تحدث الضغوط عندما يكون الاقتصاد مزدهراً وذلك عندما يفكر أحد المديرين في الفرص التي يمكن أن يستفيد منها ويقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح^(١).

٢-١ العوامل الاجتماعية: وهي تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الإلتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سبباً في إحداث الضغط ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم^(٢).

٣-١ العوامل السياسية: تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد ليس المهمين بها فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، المساعدات المقدمة من بعض الدول كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط، كذلك يتزايد الضغط خلال فترة

(١) مصطفى ابوبكر، مرجع سابق، ص ١٤٩.

(٢) المرجع نفسه، ص ١٥٠.

الانتخابات حيث أن سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم غالباً ما يكتفه الغموض، خاصة حينما يكون هذا السلوك مختلفاً اختلافاً جوهرياً عن سلوك السابقين لهم^(١).
١-٤ النظام العام للدولة: الثقافة، معدلات الضرائب، وسائل الاتصال وتكلفتها، القوانين المفروضة، التعديلات المقترحة لبعض القوانين، وسائل المواصلات ونوعيتها وكلفتها، اتجاهات الدولة نحو التصنيع، خطط الدولة العامة، علاقة الدولة بالدول الأخرى، درجة التلوث البيئي، ودرجة الحماية البوليسية السائدة في الدولة^(٢).

(١) مصطفى ابوبكر، مرجع سابق، ص ١٥٢.

(٢) Invanchevich & Matteson, Op. cit., p233.

٢. المصادر المتعلقة بالمنظمة Organizational Stressors

١-٢ ثقافة المنظمة : Organizational Culture

هي مجموعة من الخصائص التي تصف منظمة ما وتشمل القيم والمعتقدات السائدة في المنظمة والأخلاقيات والنواحي المادية والتكنولوجية، وتحدث الضغوط عندما لا يستطيع الفرد التوفيق بين ثقافته وثقافة المنظمة^(١).

٢-٢ نظم الأجر والحوافز Wages & Incentives:

يجب أن يكون الأجر مناسباً للجهد والعمل الذي يؤديه الفرد في المنظمة، فضعف الأجر والحوافز يؤدي إلى رغبة في بذل الجهد فيقل مستوى أداء الفرد في عمله^(٢).

٣-٢ نظم تقييم الأداء Performance appraisal:

هناك طرق عديدة لتقييم الأداء، ومن ثم فإن عدم العدالة في تقييم أداء العاملين في المنظمة يؤدي إلى ضغوط نفسية شديدة^(٣).

٤-٢ المسار المهني Career Development:

ويقصد به الطريق التي يسلكها الموظف صاعداً سلم الوظائف المختلفة أو متنقلاً بينها، والفرص المتاحة أمامه للترقية، والتطوير والتممية، والتغيرات المحتملة التي يمكن أن تدخل على مهنته. هذا بالإضافة إلى تطلعاته المستقبلية واستعداده للتطوير ومواجهة هذه التغيرات^(٤).

٥-٢ الاستقرار الوظيفي Organizational Stability:

من خلال النقل المتكرر للأفراد داخل المنظمة، حيث يؤدي ذلك إلى فقدان العامل للأمن والطمأنينة كما يؤدي إلى الارتباك والتشويش وعدم القدرة على الإبداع أو الابتكار. وعدم الاستقرار الوظيفي قد يكون ناتجاً لأكثر من سبب من بينها إجراء تغييرات متكررة ومتلاحقة في المنظمة بدون مبررات واضحة^(٥).

(١) عبدالرحمن هيجان ، مرجع سابق، ص ٨-٧٣.

(٢) نانيس عبد الوهاب "علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة-دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى" رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣، ص ٥٩.

(٣) سيد جاد الرب، مرجع سابق، ص ١٠٣٠.

(٤) سعيد عامر و علي عبدالوهاب ، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، القاهرة، مراكز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري، ١٩٩٤، ص ٣٧٧.

(٥) محمد لطفي، مرجع سابق، ص ٧٤.

٦-٢ الهيكل التنظيمي :Organizational Structure

يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها. فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالإضافة إلى بيئة العمل، فهو يواجه مشاكل المنافسة والتغيير في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية، كما يواجه مشكلة تدبير الموارد وتوزيعها، واتخاذ القرارات الصعبة، ومشاكل العاملين، بينما يعاني رجال الإدارة الوسطى من ضغوط صراع الدور، أما الشكوى عند المستويات الأدنى من التنظيم فهي عدم التوازن بين السلطات والمسئوليات، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم^(١).

٧-٢ جماعة العمل :Work Group

غالباً ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة (دائرة-قسم-شعبة)، وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس مستغرباً أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها، ومن أهم هذه الضغوط^(٢) :

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنزاع والصراع بين أفراد الجماعة.

ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم، من خلال:

- افتقار الفرد على دعم الجماعة ومؤازرتها.
- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد.
- عدم إظهار اهتمام بالفرد.
- ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

(١) Ivancevich & Matteson, Op. cit., P 145.

(٢) حسين حريم، مرجع سابق، ٢٠٠٤، ص ٢٨٩-٢٩٠.

٢-٨ الصراع على الموارد **Lack of Resources**:

ينظر دائماً إلى الموارد على أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي^(١).

٢-٩ سياسات المنظمة **Organizational Policies**:

هناك عوامل متعددة تتعلق بسياسات المنظمة قد تكون مصدر لضغوط العمل كتقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة، عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز، قواعد غير مرنة، تدوير نوبات العمل، إجراءات غير واضحة، تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة، وواجبات وظيفية غير واقعية^(٢).

٣. المصادر المتعلقة بالوظيفة **Job Stressors**

٣-١ صراع الدور **Role Conflict**:

يعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة لضغط العمل، وينشأ هذا الصراع عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً أو لا يعتقد أنها جزء من عمله^(٣).

ومن ثم فإن صراع الدور يحوي داخله عدة أنواع من الصراع أهمها^(٤):

- صراع الدور الفرد، أو الصراع داخل الدور: أي التعارض بين القيم والمعايير الذاتية للفرد وبين السلوك المتوقع منه.
- الصراع بين الأدوار المتعددة للفرد: التي تتطلب أنماط سلوكية غير متوافقة مع بعضها البعض أو تغيرات في السلوك تبعاً للموقف، وغالباً ما يحدث ذلك نتيجة لشغل الفرد لأكثر من وظيفة في نظام الدور.
- الصراع بين قدرات وموارد ووقت الفرد وبين السلوك المتوقع.

(١) محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٤٦.

(٢) حسين حريم، مرجع سابق، ١٩٩٧، ص ٣٨٥.

(٣) Debra L. Nelson & James quick, **Organizational Behavior: Foundations, Realities & challenges**, West Publishing Co., NY, 1994., p 206.

(٤) حسن الجندي والمبيض "الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس-كلية التجارة، ع ٢(ملحق)، ١٩٩٥، ص ١٩١٠: عن (Kahn et al., 1964; Rizzo et al., 1970)

- الصراع بين توقعات أو طلبات الآخرين من الفرد.

٢-٣ غموض الدور :Role Ambiguity

يعتبر غموض الدور من مصادر ضغط العمل الرئيسية في المنظمات، وتشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً. ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسئوليته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقييم الأداء وغيرها، ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات^(١).

٣-٣ عبء الدور :Role Load

من حيث كونه كثيفاً أو ضئيلاً، صعباً أو سهلاً، فقد تتراكم الأعباء وتزيد حتى ينوء الفرد بحملها خاصة عندما يتعامل الفرد مع عدد كبير من الأدوار، فهناك توقعات من رئيسه المباشر، وأخرى من مرؤوسيه، وثالثة من زملائه، ورابعة من الإدارة العليا، وخامسة من النقابة، وسادسة من الجمهور المتعامل مع المنظمة، وسابعة من المجتمع المحلي وهكذا. وقد يحدث العكس فتقل أعباء الفرد وتقتصر عن القدرات التي توجد عنده، وفي الحالتين يواجه بعض الضغوط، ففي الحالة الأولى قد يخاف ويتوتر ويخشى ألا يؤدي الواجبات المتوقعة منه، وفي الثانية يشعر بضالة العمل الذي يؤديه أو قلة أهميته^(٢).

(١) سمير عسكر، مرجع سابق، ص ١٢.

(٢) سعيد عامر وعلي عبدالوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، القاهرة، مراكز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري، ١٩٩٤، ص ٣٧٦.

٣-٤ ظروف العمل المادية : Physical Work Conditions

تتمثل الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي^(١):

- بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل.
- مستوى الإضاءة.
- الضوضاء ودرجة الحرارة والرطوبة.
- طريقة توزيع المكاتب والمسافات بينها.
- تواجد مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية.
- تلوث الهواء.
- مخاطر على أمن وسلامة الفرد.
- الازدحام وعدم توافر الخصوصية للموظفين.

٣-٥ العلاقات في العمل : Interpersonal Relationships

كفاءة أي منظمة تتأثر بطبيعة العلاقات بين الجماعات فيها، فالعديد من صفات الجماعات ممكن أن تكون مصدر للضغوط لبعض الأفراد. العديد من علماء الاجتماع وجدوا أن العلاقات الجيدة بين جماعات العمل هي عامل جوهري لأداء جيد للعاملين في حين أن العلاقات المتوترة تكون مصدر لعدم الثقة وتقل معها درجة التعاون لحل المشاكل الأمر الذي يزيد ضغط العمل^(٢).

٣-٦ زيادة المسؤولية : Over Responsibility

يمكن التفرقة هنا بين نوعين من المسؤولية: مسؤولية نحو الأفراد، ومسؤولية نحو الأشياء (المواد، الآلات، والموازنات مثلا) وكلما زادت مسؤولية الفرد عن العاملين في المنظمة وانخفضت في الوقت نفسه مسؤوليته عن الأشياء، كلما زاد عليه ضغط العمل، وانعكس مباشرة على صحته^(٣).

(١) Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow, *Organizational Behavior*, 2nd ed, McGraw-Hill Co., 2003, P 200.

(٢) Ivancevich & Matteson, Op. cit., p 228.

(٣) احمد عبدالرحمن، مرجع سابق، ص ١٠١.

٧-٣ متطلبات المهنة Job Demand

بالنظر إلى بعض المهن مثل: مدير الإنتاج، أمين المكتبة، الطبيب في غرفة الطوارئ، البواب، رجال المطافئ، الأكاديميين في الجامعة، والطيار، هم يواجهون درجات مختلفة من الضغوط في أعمالهم تتفاوت فيما بينهم وهي تفوق غيرهم من الوظائف. فبعضها كالطبيب في غرفة الطوارئ، والطيار لا يتعرضون لأشخاص يسببون لهم مستوى عالي من الضغوط، بينما كل من البواب، الأستاذ في الجامعة، وأمين المكتبة يواجهون تلك الضغوط. حقيق أن بعض المهن تحمل ضغوطاً أعلى من الأخرى هي نتيجة دراسة أجريت على أكثر من ١٣٠ وظيفة مختلفة. هذه الدراسة وجدت أن مهن معينة (الطبيب، النادل، البواب، كبير العمال، الممرض) تواجه ضغوط عالية، على عكس (الخدم، الحرفيين، المزارعين) فهم يواجهون ضغوطاً أقل من سابقهم، دراسة أخرى شملت العديد من المجالات الصناعية وجدت أن مجال الاتصالات هي أكثرها مواجهة للضغوط، يليها الخدمات المالية ثم المنظمات غير الهادفة للربح وكانت صناعة منتجات الاستهلاك في المرتبة الرابعة، وخامساً صناعة السيارات^(١).

٨-٣ الأعمال الروتينية Routine Works

إن العاملين والموظفين في المهن الروتينية _ ذوي الياقات الزرقاء_ كالفنيين لا يختلفون عن المديرين من حيث نسبة الضغوط، وذلك لعدة أسباب، منها أن أعمال هذه الفئة تتطلب ربط المعلومات التي حصلوا عليها بالتجارب والخبرات التي يمارسونها، لأن هذه يتطلب منهم زيادة مهاراتهم وقدراتهم وجعلها دائماً في حالة تحد ومتابعة، وهذا بدوره يترتب عليه آثار نفسية وفسيولوجية، كما أن طبيعة الأعمال الفنية تتطلب دائماً إعادة تصميم العمل ليتواءم مع متغيرات البيئة ومع متغيرات التقنية^(٢).

(١) A: Greenberg & Baron, Op. Cit., P 246-247.

B : محمد هلال "مهارات إدارة الضغوط"، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، ط١، ٩٩-٢٠٠٠.
(٢) ناصر العديلي، السلوك الانساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن، الرياض: معهد الادارة العامة، ١٩٩٥، ص ٢٥٠.

٤. المصادر المتعلقة بالفرد Individual Stressors

١-٤ معالم الشخصية : Personal Characteristics

والتي تميز الفرد عن غيره من الأفراد، مثل تكوينه الشخصي والخصائص التي يتمتع بها، وقدراته ومهاراته، والدوافع التي تحركه، وأنماط السلوك التي يمارسها. وهنا نجد أن الأفراد يتشابهون ويختلفون. فهناك الأفراد الذين ترتفع طموحهم وتتنوع دوافعهم، وهناك الذين تنخفض حاجاتهم وتقل تطلعاتهم. ومثل هذه الخصائص أو السمات تكون معالم الشخصية، والتي تمارس دورها في زيادة أو الحد من احتمالات التعرض للضغوط، وكذلك طبيعة ودرجة النتائج المترتبة عليها. ويوجد عدد كبير من السمات الشخصية التي يمكن أن تمارس دور الوسيط عند التعرض للضغوط منها درجة تحمل الضغوط، ومركز التحكم في الشخصية، واحترام أو تأكيد الذات لدى الفرد (١).

٢-٤ أحداث الحياة :Life Events

وهي عوامل شخصية تتعلق بحالات يتعرض لها الفرد كوفاة أحد أفراد العائلة، الفصل من العمل، الانتقال للعيش في مكان جديد أو المرض، وهي تجارب شخصية يعيشها الفرد لا محالة في حياته وهذه التجارب هي مسببة للضغوط لأنها تحدث تغييراً في حياة الفرد الأمر الذي يتطلب بذل الجهد للتأقلم معه (٢)، وقد وضع كل من Thomas Holmes & Richard Rahe جدولاً يوضح هذه الأحداث الشخصية ونسبة تأثيرها على الأفراد كما هو موضح في الجدول رقم (٥) :

الجدول رقم (٥)
أحداث الحياة الضاغطة

م.	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
١.	وفاة الزوج/الزوجة	١٠٠
٢.	الطلاق	٧٣
٥.	وفاة أحد أفراد العائلة	٦٣
٦.	الإصابة والمرض	٥٣

(١) أ. سعيد عامر وعلي عبدالوهاب، مرجع سابق، ص ٣٧٥.

ب. مصطفى ابوبكر، مرجع سابق، ص ١٥٤.

(٢) Shermerhorn & Others, *Managing Organizational Behavior*, 4th ed, John Wiley Co., Canada, 1988, P531.

م.	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
٧.	الزواج	٥٠
٨.	الفصل من الوظيفة	٤٧
٩.	التقاعد	٤٥
١٠.	الحمل	٤٠
١١.	وفاة صديق مقرب	٣٧
١٢.	دين أو قرض	٣٠
١٣.	مغادرة الابن/الابنة البيت	٢٩
١٣.	مشاكل قانونية	٢٨
١٤.	مشاكل مع المدير	٢٣
١٥.	تغيير مكان الإقامة	٢٠
١٦.	الاجازات	١٣
١٧.	الاعياد	١٢
١٨.	انتهاك غير رئيس للقانون	١١

Source: Greenberg & Baron, 5th ed; based on data from Holmes & Rahe "The social Readjustment Rating Scale" Journal of Psychosomatic Research, Vol.11, (1967) P. 18-213.

٣-٤ قدرات وحاجات الأفراد :Abilities and Needs

اختلاف قدرات الأفراد من حيث القدرة على التعامل مع أنماط البشر سواء كانوا رؤساء أو زملاء أو مرؤوسين، وقدرته على تحمل أعباء ومسئوليات الوظيفة سواء كانت أعباء ومسئوليات فنية أو مالية أو إشرافية وغيرها (١).

٤-٤ تراكمية العوامل الفردية المؤدية للشعور بالضغط:

الحقيقة التي قد تهمل في مراجعة العوامل المؤدية للضغط على الفرد، هي أن الضغط مفهوم تراكمي، إن الضغط هو بناء، وكل ضغط جديد ومستمر يضيف إلى مستوى الضغط المؤثر على الفرد. وبذلك فقد يكون أحد العوامل المؤدية إلى الضغط غير مهم نسبياً بحد ذاته، ولكنه حينما يضاف على مستوى حالي عالٍ من الضغط، فإن قد يكون القشة التي تقسم ظهر البعير. وإذا ما أردنا تقييم الكمية الكلية للضغط الفردية، فعلياً جمع العوامل المؤدية للضغط، والمحددات الضاغطة، والمسئوليات الضاغطة أيضاً (٢).

(١) مصطفى ابوبكر، مرجع سابق، ص ١٤٧.

(٢) ماجد العطية، مرجع سابق، ص ٣٧٥.

٤-٥ عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي

تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادأة أو الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين^(١).

٤-٦ نقص الدعم الاجتماعي Lack of Social Support:

أثبتت الدراسات أن يمكن للأفراد أن يبلوا بلاءً حسناً في مواجهة المشاكل إذا وجدوا وسط الأهل والأصدقاء الدعم اللازم وتبادل الرأي والمشورة. حيث سجل المديرون ذو الصداقات الواسعة والعلاقات الطيبة أقل نسبة من الأعراض المادية الواضحة للتوتر^(٢).

٤-٧ اضطراب الحياة الزوجية والعلاقات الأسرية:

توصلت الدراسات إلى وجود علاقة بين متطلبات عمل الفرد وبين حياة الفرد العائلية. فمتطلبات العمل وما ينتج عنها من ضغوط له تأثير على حياة الفرد العائلية والعكس صحيح، فحياة الفرد العائلية لها تأثير على عمل الفرد، وكلما زادت درجة صراع العائلة لدى الفرد كلما أدى ذلك إلى تناقص درجة رضاه عن العائلة، وارتفع نتيجة لذلك شعوره بالضغوط من جانب عائلته، والتي تؤدي إلى شعوره بالتوتر والضغوط في أثناء تأدية عمله. فالضغوط الأسرية تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة وأثراً على التنشئة الأسرية، فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه إلتزام وإلا اختل تكوين الأسرة وتفتت معايير الضبط ونتج عنه تفكك الأسرة إذا ما اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت^(٣).

الصورة الكلية للضغوط Total Life Stress: The Combined Picture

في المناقشة السابقة لمصادر ضغوط العمل فصلنا بين المصادر ذات العلاقة بالعمل وتلك المتعلقة بحياة الأفراد خارج مكان العمل، وهذا الفصل يعكس تركيز الباحثين على احد هذه المصادر أو أجزاء منها بوصفها مصدر لضغوط العمل ودوماً كان هناك مصادر لم تتل ذات

(١) محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٦٣.

(٢) محمد سلطان، مرجع سابق، ص ٢٦٥.

(٣) صلاح عبدالباقي، مرجع سابق، ص ١٨٧.

الاهتمام من الباحثين. من وجهة نظر الأفراد فإن المصادر المرتبطة بالعمل والأخرى المرتبطة بأنشطة الحياة هي مصادر مترابطة ومكاملة لتأثير بعضها على إحساس الفرد بهذه الضغوط، فما يواجه الفرد من مشاكل في مكان العمل، مشاكل عائلية، ازدحام السيارات في الشارع، صوت الموسيقى الصاخبة في السيارة، مرض أحد الأطفال في البيت و..... هي جميعها مصادر تقجر باجتماعها الإحساس بضغط العمل لديه⁽¹⁾.

من خلال ما سبق ترى الباحثة ما يلي:

1. تختلف مصادر الضغوط المتعلقة بالأفراد من فرد لآخر وفقاً للخصائص الشخصية ولقدرات وتوقعات هذا الفرد، فالأفراد المختلفون يستجيبون بصور مختلفة لضغوط العمل.
2. تختلف مصادر الضغوط المتعلقة بالوظائف من وظيفة لأخرى وذلك حسب طبيعة الوظيفة، المهام المناطة بها، المسؤوليات الموكلة لها.
3. تختلف مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة حسب سياسات المنظمة وهيكلها التنظيمي وطبيعة عمل المنظمة.
4. تختلف مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الخارجية المحيطة بالعمل من مجتمع لآخر باختلاف الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها.
5. كل مصدر من مصادر ضغط العمل ليس مستقلاً أو منفصلاً في تأثيره على المصادر الأخرى، فهذه المصادر مترابطة وبينها علاقة تشابك وترابط واضحة.
6. تراكمية هذه المصادر، ففوق الفرد تحت تأثير أحد هذه المصادر قد لا يسبب مشكلة ولكن معاناة الفرد من وقوعه تحت تأثير أكثر من مصدر في نفس الوقت واستمرارية تأثير هذه المصادر عليه قد يؤدي إلى إحساسه بضغط العمل.

Individual Differences

الفروق الفردية وضغط العمل and Stress

مما لا شك فيه أن الضغوط ممكن أن تؤثر على الأشخاص المختلفين بطرق مختلفة، فبعضهم يعاني من الآثار الفسيولوجية أو السيكولوجية بعد تعرضه للضغوط بفترة قليلة، في حين أن البعض الآخر يستطيع أن يمارس عمله بكفاءته المعتادة حتى أطول فترة ممكن حتى بعد انفجار الضغوط لديه، إلى أي حد يمكن للأفراد أن يختلفوا في تأثيرهم وتأثرهم بالضغوط؟ وجد الباحثون أن الأفراد يختلفون في عدد من الصفات أو الفروق بينهم وهي⁽²⁾:

(1) Greenberg & Baron, Op. cit., p257.

(2) McShane & Glinow, Op. cit, P206.

١. التفاؤل- التشاؤم Optimism/Pessimism

أحد العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تحديد مدى مقاومة الأفراد للضغوط هو توجه الفرد نحو التفاؤل-التشاؤم. المتفائل هو الشخص الذي يرى النصف الممتلئ من الكأس، فهو صاحب نظرة متفائلة في الحياة ومواقفه ايجابية سواء مع نفسه أو مع بيئته وعادة ما يميل لإخراج أفضل ما عنده للآخرين. بينما المتشائم هو الشخص الذي يرى النصف الفارغ من الكأس، وهم أشخاص يرون الجانب السلبي في الحياة، ولا تجد شيء من الإيجابية في مخرجاتهم. الدراسات الحديثة وجدت أن الأشخاص الأكثر تفاؤلاً هم أكثر مقاومة للضغوط من غيرهم. كذلك يختلف الأشخاص المتفائلين عن المتشائمين في استراتيجياتهم لتخفيض الضغوط، فالمتفائلين يركزون على المشاكل المسببة للضغوط، فهم يضعون الخطط للتعامل مع مصادر الضغوط ويبحثون دوماً عن الدعم الاجتماعي، ونصيحة ومشورة الأصدقاء والمتخصصين، والبحث عن الجيد في أنفسهم وفي حياتهم حتى يستطيعوا أن يخفصوا من هذه الضغوط. بينما الأشخاص المتشائمين يميلوا لأن يأخذوا استراتيجيات للتأقلم مع هذه الضغوط، كبذل المزيد من الجهود لتحقيق الأهداف التي من أجلها وصلوا لهذه المرحلة من الضغوط، ومع المزيد من الجهود مزيد من إنكار الأحداث الجميلة في الحياة. ويبدووا واضحاً أن استراتيجيات المتفائلين أكثر فاعلية من الاستراتيجية الأخرى^(١).

٢. القدرة على الاحتمال Hardiness

الصفة الثانية التي تؤثر على قدرة الأفراد على مقاومة الضغوط هي قدرتهم على الاحتمال ، وهذه الصفة تشير لثلاث صفات يختلف الأفراد فيها فتأثر على قدرتهم على تحمل الضغوط ومقاومتها، الصفة الأولى هي الولاء والاندماج التام للأفراد في وظائفهم وفي نشاطاتهم اليومية، التحكم وذلك بإيمانهم أنهم يستطيعوا التأثير بالأحداث الهامة في حياتهم والمخرجات التي خبروها، والتحدي فهم يعتبرون التغيير نوع من التحدي وفرصة للنمو والتطور أكثر منه تهديداً لأمانهم. هذه العوامل الثلاثة مجتمعة تميل لأن تمكن الأفراد من مقاومة الضغوط^(٢).

٣. نمط الشخصية A/B Type A/B Behavior Pattern

(١) Greenberg & Baron, Op. cit., p 266.

(٢) Gregory Moorhead & Ricky W.Griffin, Organizational Behavior: Managing people and Organizations, 6th ed, Houghton Mifflin Co., NY, 1986, P225.

اكتشفت أبحاث أمراض القلب وجود نمط من الأفراد الذين يتميزون بأنهم أكثر قابلية للتعرض للأمراض الناتجة من المواقف الضاغطة، وأطلق على هذا النمط من الشخصية " نمط A" ، ويتميز نمط الشخصية "A" بعدد من الخصائص كما هو واضح في الشكل رقم (٤-٢). وعلى العكس فإن نمط الشخصية B ليس لديه خصائص النمط A، فالنمط B لا يعاني من الضغط الناتج من الصراع مع الوقت أو الأفراد، ويتميز بالثقة والهدوء الذي يتيح له العمل باعتدال وبصفة مستقرة ومستمرة، ونتيجة لذلك، فإن النمط A تظهر عليه أعراض الضغط البدنية والنفسية بمستويات عالية ويكون أكثر قابلية للتعرض لأمراض القلب من النمط B. وكذلك يتميز نمط الشخصية A بالإقدام والطموح والتنافس والجرأة ويتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم، ويكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن ومشغول دائماً بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي وغير صبور ويكره الانتظار وفي صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء^(١).

(^١) McShane & Glinow, Op. cit, P208.

الشكل رقم (٤)
نمط الشخصية



Source: McShane & Glinow, *Organizational Behavior*, 2nd ed, McGraw-Hill, 2003, P 208.

أما نمط الشخصية B فليس لديه أي من هذه الأنماط السلوكية وهذا لا يعني أن الأفراد من النمط B لا يتصفون بالتنافس والدافعية للأداء أو أنهم غير متفوقين في أدائهم، بل من الممكن أن يكونوا كذلك فالاختلاف الأساسي بين النمطين يكمن في أن نمط الشخصية A يسابق الزمن، بينما يعمد الشخص من النمط B إلى إيقاع منتظم أو هادئ أو بطيء.

٣. مراكز التحكم في الشخصية Locus Of Control

القاعدة العامة هنا أنه كلما شعر الفرد بأنه يمتلك قدرًا من السيطرة على الأحداث التي تواجهه في حياته فإن الاحتمال أقل بإدراك المواقف بأنها مصادر للتهديد أو للضغط، ومن ثم فإن احتمالاً أقل لأن يظهر نماذج سلوكية سلبية أو معاكسة. فالمعتقدات التي يكونها الناس بشأن مصادر التحكم أو التوجيه في حياتهم الشخصية تمارس دورها باعتبارها عاملاً وسيطاً في

التعامل مع الضغوط. وفي حين يدرك الشخص ذو التوجه الداخلي بأنه يسير الأحداث في حياته إلى حد كبير وفقاً لإرادته وأهدافه الذاتية، فإن الأفراد ذوي التوجه الخارجي يشعرون بأن مصيرهم في الحياة وموقعهم فيها إنما يُحدد بفعل عوامل خارجية لا سيطرة لهم عليها^(١).

٥. تأكيد أو احترام الذات

بصفة عامة فإن الأفراد الذي يتسمون بوجود مستويات لتأكيد الذات أو الذين يثقون في قدراتهم وبالتالي فهم أقل احتمالاً للشعور بالتهديد أو القلق مقارنة بأولئك الذين لا يتسمون بتوافر مستوى مرتفع من تأكيد الذات. علاوة على ذلك فإنه عند مواجهة التهديد فإن الفئة الأولى من المحتمل أن تتعامل معه بسرعة وفاعلية وبأقل قدر ممكن من النتائج والآثار السلبية بالمقارنة مع الفئة الثانية^(٢).

الضغوط التي تتعرض لها المرأة

لقد تغير دور المرأة جذرياً خلال الربع الأخير من القرن العشرين في مجتمعاتنا العربية، فقد أصبحت المرأة تشارك أسرتها في تحمل المسؤولية ويقع عليها أيضاً عبء الحياة من خلال معاشتها مع أسرتها إن كانت غير متزوجة، أو متزوجة فهي تتحمل أكثر بمشاركة الزوج طموحاته إضافة إلى زيادة مصادر الضغوط الناتجة عن الواجبات المنزلية وتربية الأولاد وتوفير الراحة للعائلة في الأوضاع الاعتيادية، أو في حالات الأزمات، وخاصة ونحن نعيش في مجتمعات عصفت بها الأزمات وابتعدت عن الاستقرار والتماسك نتيجة اتساع الطموحات.. فأصبح البحث عن مكان آمن، وإيجاد متنفس للتعبير عن الرأي الشاغل الأهم لدى الرجل والمرأة.

إذن عانت المرأة كثيراً بقدر معاناة الرجل من حيث عدم الاستقرار والتهجير وعدم الشعور بالأمان والبحث الدائب عن المستقبل الأمين. فإذا كانت ردود الأفعال لدى الرجال تتضح بحالات التجهم والكآبة الطارئة، والتحدث بصوت مسموع وهو يمشي في الشارع (هلوسة)، فعند المرأة تظهر على شكل أعراض جسدية مثل انقطاع الطمث، وارتباك العادة الشهرية، والتوترات التي تعترى مرحلة ما قبل الحيض، والصداع، وحالات الانهيار ما بعد الولادة، والاكنتاب، وظهور أعراض سن اليأس المبكر. ومن الأعراض الظاهرة المصاحبة للاضطرابات، فقدان الشهية للطعام، أو الشراهة، أو أعراض عصاب الفم. فالنساء إذن معرضات لصنفين من الضغوط:

(١) مصطفى أبو بكر، مرجع سابق، ص ١٥٦.

(٢) المصدر نفسه، ص ١٥٦.

- ضغوط تتعلق بهويتهم البيولوجية.

- ضغوط تتعلق بالممارسة الأسرية.

إن المرأة حينما تتعرض للضغوط الناتجة عن دورها البيولوجي، وما يرافقه من تشنجات وأعراض كسرعة التأثر والغضب، أو اختلال في ساعات النوم، أو حالات الصداع المستمر، ما هي إلا نتائج لتلك الضغوط التي ما عادت تقوى على تحملها، وبالتالي تضعف لديها المقاومة الجسدية، وبمرور الزمن تنهار المقاومة وتكون عرضة للأمراض بأنواعها. وربما تؤدي بها إلى الموت.

أما الضغوط الناتجة عن الدور الأسري ومحاولة التشبث بما أمكن من تماسك الأسرة في مثل هذه الظروف التي تمر بها، والانتقالات المستمرة في السكن أو بين البلدان، أو حتى الإحساس بعدم الاستقرار للعائلة، يشكل بحد ذاته ضغطاً كبيراً على رب الأسرة، وضياع الهدف، وضبابية المستقبل للعائلة... وهو يشكل لدى المرأة الجزء الأكبر من هذه المعضلة، تمتص مخاوف الرجل من خلال إضفاء الأمان على أفراد الأسرة وتبديد مشاعر الخوف. إن المرأة عندما تأخذ هذا الدور داخل الأسرة، إنما تشارك بشكل فعال في الحفاظ على قوة الأسرة في مواجهة ضغوط الحياة بأشكالها الاقتصادية والمالية، والضغوط الناتجة عن عدم وضوح الرؤية للمستقبل، والبحث الدائم عن الاستقرار⁽¹⁾.

(1) سعد الأمارة، "الضغوط النفسية"، مجلة النبأ، ع ٥٤٤، ٢٠٠١.

المبحث الثالث

آثار ضغط العمل

- مقدمة
- الآثار الايجابية و السلبية للضغوط
- التكاليف المالية للضغوط
- آثار ضغط العمل على معدلات الدوران والغياب
- والتأخير
- ضغط العمل والأداء
- الاحتراق الذاتي
- نموذج ضغط العمل

مقدمة

يظهر تأثير ضغط العمل بعدة طرق، فالأفراد الذي يشعرون بمستويات عالية من الضغوط، قد يصابون بضغط الدم العالي أو القرحة أو الانفعال أو صعوبة في اتخاذ قرارات روتينية، أو فقدان الشهية، أو زيادة احتمال التعرض للحوادث وغيرها. وهناك علامات يمكن أن يلاحظها الشخص في نفسه كزيادة في ضربات القلب، جفاف الفم، فقدان الشهية، النسيان، الاكتئاب، عدم القدرة على النوم و.....، وأخرى يمكن أن يلاحظها تجاه غيره كعلاقات عدائية مع الآخرين، ضعف العلاقات مع الآخرين، الحساسية للنقد، الانفعال الشديد، الشعور بالذنب، مقاومة التغيير، وعدم التعاون مع الآخرين^(١)

آثار ضغط العمل Consequences Of Stress

هناك العديد من الأعراض المحتمل أن تظهر كنتيجة للضغط وهذه الأعراض قد يكون منها ما هو إيجابي وما هو سلبي، مع أن العديد من الباحثين والكتاب اقتصر على دراساتهم على ذكر الآثار السلبية فقط دون الإيجابية، وكرتيب لهذه الآثار يمكن حصرها في مجموعتين /
- الآثار الإيجابية
- الآثار السلبية

أولاً : الآثار الإيجابية Positive Effects:

العديد من المنظمات إن لم يكن معظمها ينظر إلى الضغوط على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوبة إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الإيجابية ما يلي^(٢):

١. تحفز على العمل.
٢. تجعل الفرد يفكر في العمل.
٣. يزداد تركيز الفرد على العمل.
٤. ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
٥. التركيز على نتائج العمل.
٦. النوم بشكل مريح.
٧. المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

(١) أ. أحمد عبدالوهاب، السلوك التنظيمي: دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، ط١، المنصورة: دار الوفاء، ٢٠٠٢، ص ٧٨.

ب. حسين حريم، ١٩٩٧، مرجع سابق، ص ٣٨٠-٣٨١.

(٢) محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٦٥ - ١٦٦ عن: Killy، ١٩٩٤، ص ١٥٥.

٨. الشعور بالمتعة.
٩. الشعور بالإنجاز.
١٠. تزيد الفرد بالحيوية والنشاط والدقة.
١١. النظر للمستقبل بتفاؤل.
١٢. المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

ثانياً : الآثار السلبية Negative Effects:

و هذه الآثار يمكن تقسيمها بدورها إلى خمسة أقسام ، كما يلي:

١. الآثار السلوكية Behavioral Effects

يترتب على زيادة التعرض لضغوط العمل العديد من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط بدلاً من مواجهتها، وتعتبر هذه الآثار أكثر تعبيراً من الآثار الأخرى وذلك لسهولة ملاحظتها وإمكانية قياسها، وتتمثل هذه الآثار فيما يلي^(١):

١. تزايد التدخين.
٢. حوادث العمل.
٣. فقدان أو تزايد الشهية.
٤. العدوانية.
٥. إدمان الكحوليات والمخدرات.
٦. تزايد معدلات دوران العمل، الغياب، والتأخر عن العمل.
٧. القرارات السيئة.
٨. المظهر السيئ.
٩. الشكاوى الطبية المتكررة.
١٠. انخفاض الأداء.
١١. ترك العمل.

(١). Ivancevich and Matteson, Op. cit., p 228-229..

٢. الآثار النفسية Psychological Effects

على الرغم من أهمية الآثار النفسية، فإنها لم تحظ بنفس درجة الاهتمام التي حظيت بها الآثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها نظراً لأنها غير ملموسة. وقد اتفق الباحثون على أن هذه الآثار تتمثل فيما يلي^(١):

١. القلق والتوتر.
٢. الغضب والإحباط.
٣. الملل والشعور بانخفاض تقدير الذات.
٤. الأرق وسرعة الإثارة.
٥. حالات نفسية مختلفة.
٦. انخفاض أخلاقيات الفرد.
٧. زيادة عدم الرضا عن العمل.
٨. تزايد الرغبة في ترك العمل.
٩. انخفاض الولاء التنظيمي.
١٠. الاحتراق الذاتي .
١١. فقدان الاهتمام، وانخفاض القدرة على إشباع الحاجات.
١٢. الإجهاد الذهني.

٣. الآثار الجسدية Physiological Effects

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي^(٢):

١. نوبات الصداع.
٢. قرحة المعدة.
٣. السكري.
٤. أمراض القلب.
٥. وضغط الدم.
٦. ازدياد ضربات القلب.

(^١) Luthans, OP. Cit., 1985. p. 141.

(^٢) محمود العميان ، مرجع سابق، ص ١٦٧.

٧. التنفس بصعوبة.
٨. تعرق اليد وبرودة الأصابع.

٤. الآثار الذهنية Cognitive Effects

وتشمل^(١):

١. عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة.
٢. ضعف التركيز.
٣. الانتباه قصير المدى.
٤. حساسية زائدة تجاه النقد.
٥. حواجز ذهنية.
٦. فقدان الثقة بالنفس.
٧. التسرع في اتخاذ القرارات.
٨. فقدان القدرة على التركيز.

٥. الآثار التنظيمية Organizational Effects

إن ضغوط العمل المستمرة يترتب عليها العديد من الآثار التنظيمية ومن أهم هذه الآثار ما يلي^(٢):

١. انخفاض مستوى الأداء الوظيفي وانخفاض الجودة.
٢. زيادة التكاليف المالية التي تتحملها المنظمة.
٣. عدم الرضا الوظيفي.
٤. سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
٥. سوء الاتصالات بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
٦. التسرب الوظيفي.
٧. الشعور بالفشل.
٨. عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

(^١) Robert E.Callahan & Others, Understanding Organizational Behavior, Charles E. Merrill Pub. Co., 1986, P 446.

(^٢) أ. نائيس عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ٥٧.

ب. ماجد العطية ، مرجع سابق، ص ٣٧٧.

ج. محمود العميان ، مرجع سابق، ص ١٦٧.

٩. زيادة معدلات الشكاوى وحوادث العمل.
١٠. الغياب والتأخر عن العمل.
١١. الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية للعاملين.

من خلال ما سبق عرضه عن آثار ضغوط العمل، ترى الباحثة ما يلي:

١. هناك العديد من آثار الضغوط الإيجابية والسلبية والتي قد يصعب حصرها .
٢. أن الفرد قد يتعرض أو لا يتعرض لكل من هذه الآثار السلبية معاً في وقت واحد.
٣. تأثر الأفراد بهذه الضغوط هو تأثر نسبي، بمعنى أنهم يتأثرون بأشكال مختلفة تبعاً لاختلاف ظروف وطبيعة عملهم.
٤. يختلف الأفراد في مدى تأثرهم بالضغوط تبعاً لاختلاف قدراتهم على التحمل والتكيف مع هذه الضغوط.

التكاليف المالية للضغوط Cost Of Stress

نظراً لعدم توافر البيانات التي تشير إلى التكاليف المالية المترتبة على ضغوط العمل في المنظمات العربية، فإننا سوف نعرض البيانات والإحصاءات التي تشير إلى تكاليف الضغوط في المجتمعات الصناعية وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد أشارت الكثير من الدراسات والتقارير المنشورة في مجال ضغوط العمل في هذه المجتمعات إلى أن هناك خسائر اقتصادية كبيرة تترتب على تعرض الأفراد لضغوط العمل والتي تنعكس بدورها على المنظمات، فقد قدرت مجلة The Economist الصادرة في ابريل من العام (١٩٨٥)، أن الأمراض المتعلقة بضغوط العمل تكلف الاقتصاد الأمريكي ما يقارب من مائة بليون دولار سنوياً. كذلك فقد أشارت تقارير نشرت حديثاً في عدد من المجالات الأمريكية أن مطالب التعويض في نهاية ثمانينيات القرن العشرين بسبب الضغوط تمثل ما يقارب من (١٤%) إلى (٢٥%) من كل المطالب أو الدعاوى المتعلقة بأمراض المهنة، في حين أن هذه النسبة كانت تمثل فقط (٥%) في عام (١٩٨٠).

كما أعلنت جمعية القلب الأمريكية أن أمراض القلب كلفت الولايات المتحدة الأمريكية (٤٦,٢) بليون دولار وأن (٢٥%) من هذه التكاليف تعزى إلى تدني الإنتاج، حيث فقدت الدولة حوالي (٥٢) مليون يوم عمل خلال تلك السنة. ويقدر البعض أن الصناعة في الولايات المتحدة الأمريكية تفقد سنوياً (٦٠) بليون دولار، بسبب الأمراض المرتبطة بضغوط العمل. أما (كاسترو) فقد قدر أن تكاليف تعاطي الكحول بين العاملين بسبب ضغوط العمل تبلغ حوالي (١٧٧) بليون دولار، مما يترتب عليه خسارة في الإنتاج تقدر

بحوالي (٧٠) بليون دولار، في حين أن هذه التكاليف في بداية ثمانينيات القرن العشرين قد بلغت حوالي (٤٤,٢) بليون دولار.

ومن ناحية أخرى فقد أشار عبد الرحيم المبر إلى أن " ضغوط العمل ترهق مجمل الاقتصاد الوطني الدولي. فعلى سبيل المثال تقدر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل إلى الاقتصاد الأمريكي بمبالغ تتراوح بين (١٠٠) و(٣٠٠) بليون دولار سنوياً.

أما على المستوى التنظيمي، فقد تزايد التأييد للنظرية التي تقول بأن ضغوط العمل هي العامل الرئيسي في حدوث كثير من المشكلات التنظيمية خاصة مشكلات: الأداء المنخفض، دوران العمل، التغيب، التسرب الوظيفي. فقد قدرت تكاليف المخالفات الناجمة عن ضغوط العمل في القطاع الخاص بما يزيد عن (١٥٠) بليون دولار، حيث أدت هذه المخالفات إلى انخفاض الإنتاجية والغياب أو العجز عن العمل، وأخيراً فقد لاحظ المجلس الوطني للتعويضات في الولايات المتحدة الأمريكية أن معدل ما تدفعه المنظمات للفرد الواحد كتعويض عن ضغوط العمل يقرب من حوالي (١٥,٠٠٠) دولار وهذا يساوي تقريباً ضعف المطالبات الناجمة عن الإصابات الجسمية بسبب العمل^(١).

أثر ضغط العمل على معدلات الدوران والغياب والتأخير

The effect of Stress on Turnover, Absenteesim & Delay

يؤدي ارتفاع ضغط العمل إلى انسحاب الفرد من وظيفته، ويأخذ هذا الانسحاب عدة أشكال وهي ترك العمل، الغياب، والتأخير، وتشير الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين ارتفاع مستوى ضغط العمل وهذه الأشكال الثلاثة، وهي أقل الآثار غير المرغوب فيها إذا ما قورنت بالآثار الأخرى مثل العدوانية والتخريب وانخفاض مستوى الأداء. كما أن زيادة حدة ضغط العمل يؤدي إلى تزايد الرغبة في ترك العمل التي تمثل سبباً حيوياً لتزايد معدلات الدوران والغياب^(٢). وفي دراسة شملت ٨٠٠,٠٠٠ موظف في أكثر من ٣٠٠ شركة، كان عدد الموظفين الذين مرضوا بسبب الضغط قد تضاعف من العام ١٩٩٦ حتى ٢٠٠٠. ويتغيب كل يوم ما يقارب مليون موظف بسبب الضغوط والوكالة الأمريكية للصحة والسلامة في العمل نشرت أنه أكثر من نصف ال ٥٥٠ مليون يوم عمل

(١) A: عبدالرحمن هيجان، مرجع سابق، ص ٢٧٠-٢٧١.

B: Pavl J.Rosh, " Copying with Stress on the Job: doing work you take pride in may help you live longer", Nations' Business, Feb. 1984

(٢) سمير عسكر، مرجع سابق، ص ١٢,٢٤.

الضائعة سنوياً في الولايات المتحدة الأمريكية تكون بسبب التغيب الناتج عن الضغوط، وهذا الغياب المسبب بالضغوط يكلف الولايات المتحدة ٦٠٢٠٠ \$ لكل عامل في السنة، وما يقارب ٣,٥ \$ مليون لكبار الموظفين سنوياً. وأظهرت دراسة في العام ١٩٩٧ استمرت لثلاث سنوات في إحدى الشركات الكبيرة أن ٦٠% من الموظفين المتغيبين كان غيابهم بسبب مشكلات صحية مرتبطة بضغط العمل^(١).

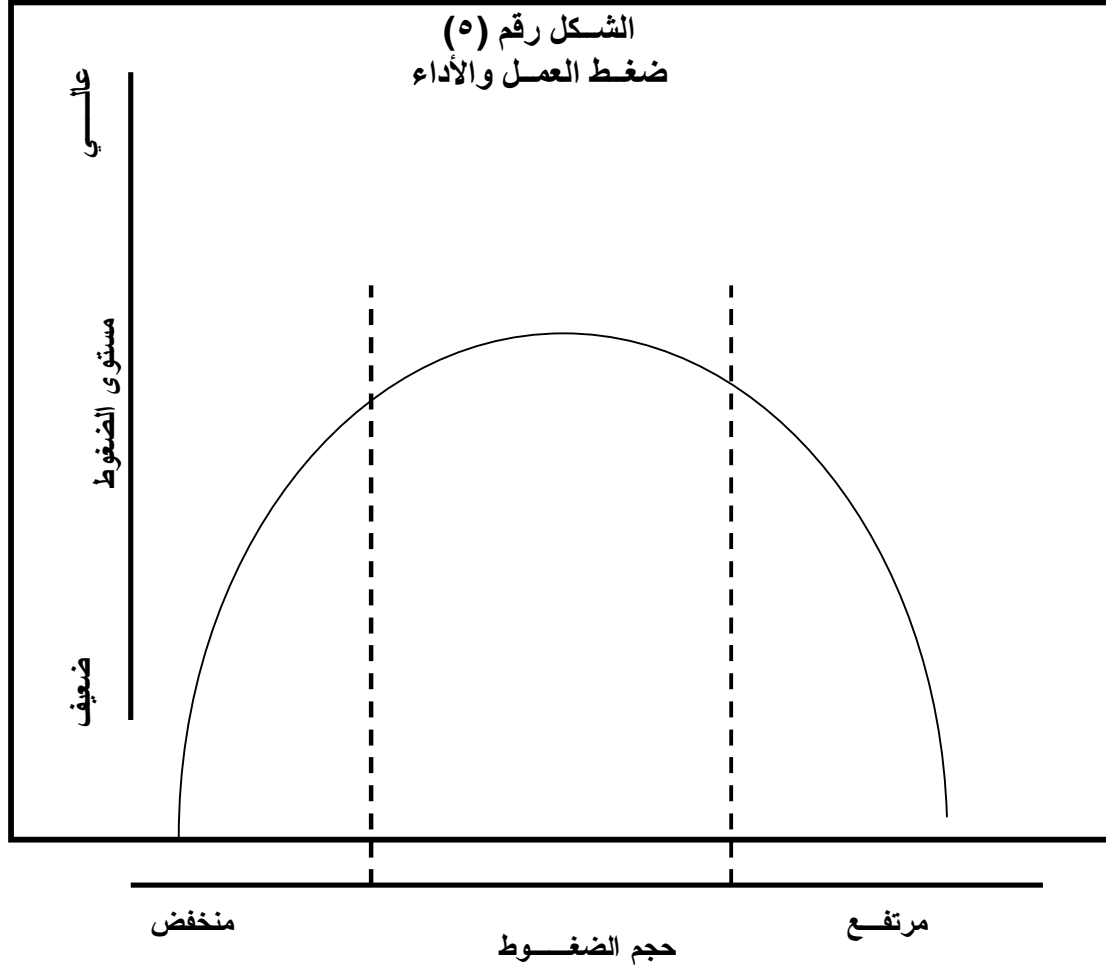
ضغط العمل والأداء Stress & Performance

تتجلى الضغوط الايجابية والسلبية بشكل أكثر وضوحاً في العلاقة بين الضغوط والأداء، والشكل رقم (٥) يوضح علاقة الضغط بالأداء. المحور الأفقي يوضح مستوى الأداء من منخفض إلى مرتفع، بينما المحور الرأسي يوضح حجم الضغط الواقع. وتحت مستوى منخفض من الضغط قد لا يكون نشاط الموظفين مستثار وحماسه قد لا يكون عند الحد المقبول للعمل على مواجهة التحدي، أو لأداء أفضل ما عندهم، ولكن تعرض الفرد لضغوط مثالية يشكل تحدياً له يحفزه على بذل المزيد من الجهد والنشاط لمواجهة التحدي، فهذه الضغوط تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل. والضغط هنا بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته. وفي هذه الحالة فإن تزايد الضغوط واستمراره يؤدي إلى تدين مستوى الأداء، وإذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادي في تصرفاته غير المنتجة، ويصاحب ذلك اتجاهات وأنماط سلوكية مثل اليأس، الإحباط، والإرهاق.

المدراء يحاولون معرفة مستوى الضغط المقبول الذي يستطيع أن يبذل عنده الموظفين والمدراء أقصى طاقتهم لأداء الأعمال بالشكل المطلوب، ولكن هذه المعلومات قد يكون من الصعب الحصول عليها، فمثلاً قد يتكرر غياب الموظفين عن العمل بالتالي انخفاض الأداء بسبب الملل (ضغط قليل) أو قد يكون بسبب زيادة حجم العمل (ضغط عالي). كذلك فإن هذا المنحنى يختلف باختلاف الأفراد وباختلاف المهام. ضغط قليل جداً لأحدهم قد يكون مطلوباً لأداء مهام معينة. الحجم المثالي من الضغوط لبعض الأشخاص لمهمة ما ربما قليل جداً أو كبيراً جداً لأداء مهمة أخرى لشخص آخر. والمدراء أكثر اهتماماً في الضغط الزائد أي بالجانب الآخر من المنحنى عن اهتمامهم بزيادة الضغط على الموظفين لاستثارة نشاطهم، فدفع الموظفين لأداء أفضل ما عندهم هو

(١) International Congress On Stress, **Job Stress**, (Electronic Version), www.stress.org/job.htm

الأكثر أهمية، لذلك فكثير من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الضغوط في المنظمات والأداء وجدت ارتباط قوي بين الضغط بين الأفراد أو بين الأقسام ومستوى الأداء العام فكلما زاد حجم الضغوط التي خبرها الأفراد كلما انخفض حجم الإنتاج وهذا ما ينطبق على الجزء الأيمن من المنحنى، لذا يحاول المدراء أن يستخدموا طرق فعالة لمواجهة هذه الضغوط^(١).



Source: Hellriegel, Slocum & woodman, *Organizational Behavior*, 5th ed, West Publishing co., 1988, P 486.

(^١) Hellriegel & Others, *Organizational Behavior*, 5th ed West Publishing Co., NY, 1994, P 487.

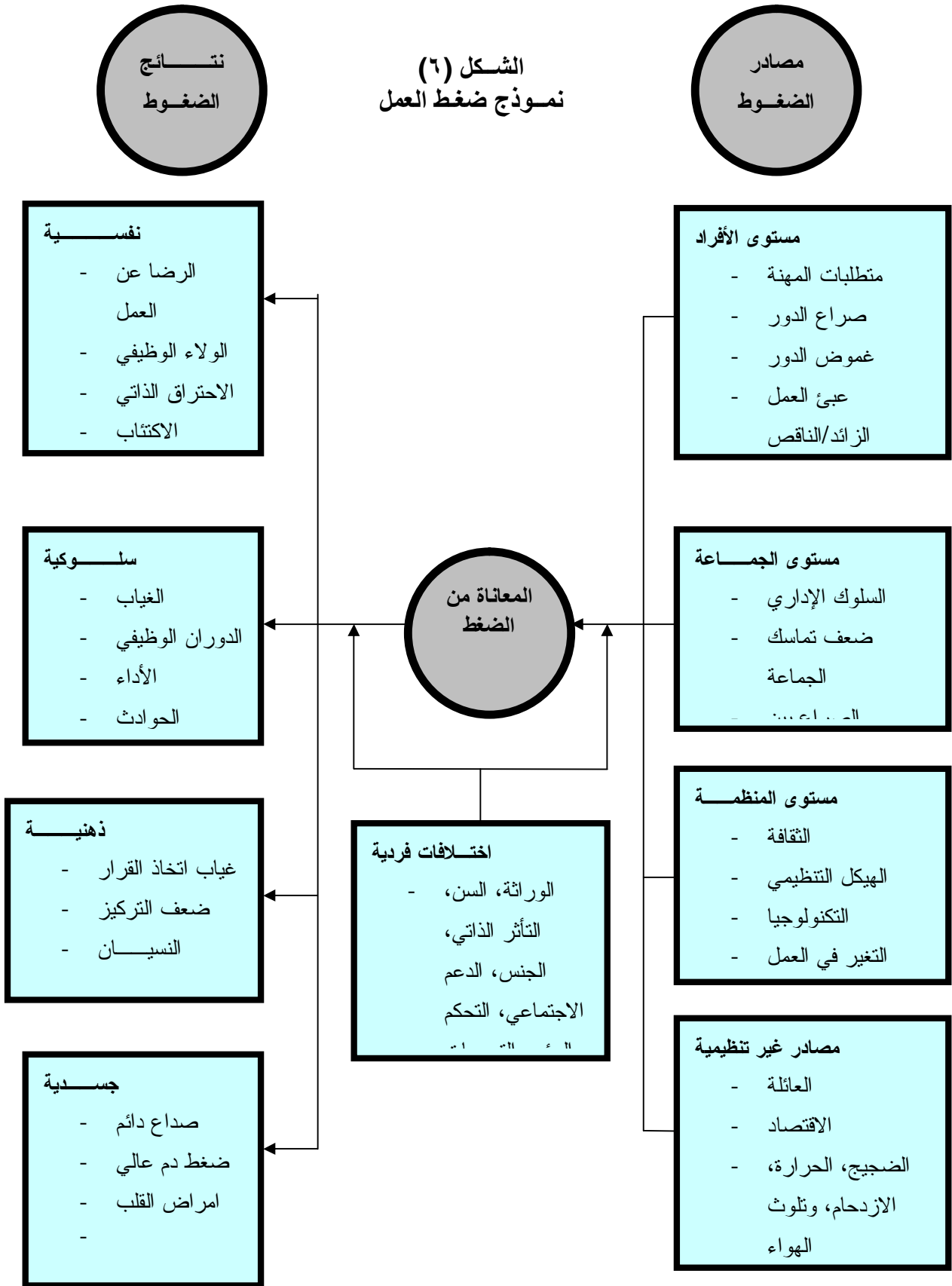
الاحتراق الذاتي Burnout

الأثر الأخير لضغط له تأثير قوي على كل من الأفراد والمنظمات، الاحتراق وهو احساس عام بالتعب الذي يتطور عندما يقع الفرد تحت ضغط عالي مستمر ومع انخفاض مستوى الرضا. بدايةً الأفراد الطموحين ولديهم دافعية قوية للحصول على الأشياء وتحقيق الذات هم الأكثر تعرضاً للاحتراق تحت ظروف معينة. هم أكثر حساسية عندما يجدون أنفسهم داخل منظمات تضيق أو تحدد مبادراتهم بينما يطالبونهم دوماً ببذل أقصى طاقتهم لأداء المهام. بذلك يغرق الفرد في العمل محاولاً إعطاء المنظمة كل طاقته وفي نفس الوقت محاولة تحقيق طموحاته ومطالبه هو من المنظمة ولا يستطيع. الآثار الناتجة عن ذلك هي التعب، الإحباط، وعدم التعاون تحت ثقل هذه المطالب، وبذلك يحرق الفرد طموحاته وآماله في هذه المنظمة كما الشمعة التي تحترق وهو ما يسمى بالاحتراق الوظيفي. عند هذه النقطة قد يبدأ الفرد في الفرع من الذهاب للعمل كل صباح ويقضي ساعات طويلة في العمل ولكنه بعيد تماماً عن الاندماج والمشاركة والإنجاز في المنظمة⁽¹⁾.

نموذج ضغط العمل Work Stress Model

الشكل رقم (٦) يقدم نموذج توضيحي لطبيعة العلاقة بين المؤثرات في الضغوط والضغوط وآثار ذلك. وهذا النموذج يعرض أربعة مصادر تؤدي للإحساس بضغط العمل والتي بدورها تنتج مخرجات مختلفة لضغط العمل، وهو يوضح مجموعة من الاختلافات الفردية التي تؤثر على الإحساس بضغط العمل وعلى طبيعة المخرجات لهذه الضغوط.

(¹) Gregory Moorhead & Ricky W. Griffin, ***Organizational Behavior: Managing People and Organizations***, 6th ed, Houghton Mifflin Co., NY, 2001, P 234.



Source: Rober Kreitner & Angelo Kinicki, *Organizational Behavior*, P 479, Adapted from Koslowsky, Modleing the stress-Strain Relationship in Work Settings (New York; Routledge, 1998).

المبحث الرابع

إدارة ضغط العمل

- مقدمة
- إدارة الضغوط على مستوى الأفراد
- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة
- إدارة الضغوط على مستوى المجتمع

مقدمة

إن إزالة مسببات الضغط أو حتى تخفيف حدته يعد أسهل وسيلة لتخفيف الضغوط التي نعاني منها في حياتنا، ولكنه يعد في نفس الوقت من أصعب الأمور. فربما يكون من الصعب إزالة مسببات الضغوط تماماً، ولكن حتماً نستطيع السيطرة عليها والتخفيف منها أو التقليل من حدة تأثيرها علينا.

وسوف نتناول فيما يلي إدارة الضغوط في منظمات العمل من ثلاثة جوانب هما: الجوانب الفردية، التنظيمية، والمجتمعية على التوالي.

Behavioral Approach : إدارة الضغوط على مستوى الأفراد

تقوم هذه الاستراتيجيات من منطلق أساسي، هو أنه لما كان الضغط يتوقف في النهاية على مدركات الفرد وتفسيراته لمسببات الضغط والبيئة التي يعمل فيها، فإن التصرفات الفردية تعتبر مطلباً ضرورياً لمواجهة ما يعانيه من ضغوط وما تحدثه عليه من آثار. وتعتبر هذه الاستراتيجيات ذات طبيعة دفاعية، أي أنها لا تواجه الضغط إلا بعد وقوعه وإحداث آثاره على الفرد، ومن بين هذه الاستراتيجيات:

١. الفرع إلى الله Calling the God

إن الإيمان بالله والفرع إليه يعتبر جزءاً مهماً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامل في شفاء المرض ليس هو العقاقير ولكنه " الأمل " والأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاءه. ولقد أثبتت نتائج التجارب الميدانية التي أجريت على متطوعين من غير المسلمين ومن غير الناطقين بالعربية خلال ٤٢ جلسة علاجية تضمنت كل جلسة خمس تجارب وبذلك كان المجموع الكلي للتجارب ٢١٠، وفي مرة أخرى تليت عليهم قراءات عربية غير قرآنية بحيث تكون مطابقة للقراءات القرآنية من حيث الصوت واللفظ والوقع فاتضح وجود أثر مهدئ للقرآن في (٩٧%) من التجارب المجراة وذلك في شكل تغيرات فسيولوجية تدل على تخفيف درجة توتر الجهاز العصبي التلقائي الذي بدوره يؤثر على أعضاء الجسد الأخرى ووظائفها، ولذلك فإنه توجد احتمالات لا نهاية لها للتأثيرات الفسيولوجية التي يمكن أن يحدثها القرآن فمن المنطق إفتراض أن الأثر القرآن المهدئ للتوتر يمكن أن يؤدي إلى تنشيط وظائف المناعة في الجسم، والتي بدورها ستحسن من قابلية الجسم على مقاومة الأمراض أو الشفاء منها وهذا ينطبق على الأمراض المعدية والأورام السرطانية وغيرها، كما أن نتائج هذه التجارب المقارنة تشير إلى أن كلمات

القرآن بذاتها وبغض النظر عن مفهوم معناها، لها أثر فسيولوجي مهدئ للتوتر في الجسم البشري. على أن الفرع إلى الله يكون بتقوى الله عز وجل والتعرف إليه في الرخاء، الدعاء مع الاضطرار والإكثار من الاستغفار والصلاة على النبي والتوكل على الله وحسن الظن به عز وجل^(١).

٢. الرياضة والتمارين Exercise

ليس من المهم أن تكسب أو تخسر بقدر أهمية ممارسة الرياضة بحد ذاتها، الأشخاص وفي مختلف الأعمار يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة كالمشي، الركض، السباحة، ركوب الدراجات، وغيرها بغية إخراج الشحنات الداخلية ولم يستطع الباحثون إثبات أن الرياضة تقلل من الإصابة بأمراض القلب ولكنهم وجدوا أن الأشخاص الذين يمارسون الرياضة هم أقل عرضة للتوتر والضغط من غيرهم^(٢).

٣. الاسترخاء Relaxation

الهدف العام من تمرين الاسترخاء هو تقليل مستوى توتر الأفراد وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، فمن الناحية النفسية تمرين الاسترخاء يدرّب الأفراد على السيطرة على مشاعرهم وتقليل التوتر، ومن الناحية الجسدية يقلل ضغط الدم وأمراض القلب. ويمكن ممارسة تمرين الاسترخاء عشرين دقيقة يومياً عن طريق تمارين التنفس، التدليك، واستراتيجيات الاسترخاء الذهني^(٣).

٤. التأمل Meditation

تمارين التأمل تكون بتوجيه تفكير الفرد بعيداً عن نفسه، وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ ذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط، ويمكن ممارسة هذا التمرين عن طريق إيجاد بيئة هادئة ثم تخيل صورة أو مشهد جميل أو حتى كلمة لها اثر طيب في النفس ثم تكرارها في الذات والاستماع إلى صوت الكلمة دون محاولة التفكير في معناها. وتستطيع تكرار ذلك مرة أو مرتين في اليوم لمدة ١٠ إلى

(١) A: عبدالرحمن هيجان، مرجع سابق، ص ٢٩٨-٣٠١.

B: احمد القاضي، الصحة من منظور إسلامي: تأثير القرآن على وظائف الجسم البشري وقياسه بواسطة أجهزة المراقبة الإلكترونية، دراسة مقارنة، 2000، ص(١-٣).

<http://www.islamset.com/arabic/ahip/alkade1.html>

(٢) Luthans, Op. Cit., P 209.

(٣) Ivancevich & Matteson, Op. Cit., P241.

٢٠ دقيقة قبل الفطور أو العشاء. الأشخاص الذين يمارسون هذا التمرين هم أقل عرضة لضغط الدم ومستويات التوتر ويتمتعون بفترات نوم جيدة وعميقة، فعلى سبيل المثال في دراسة حديثة لـ ٣٦ امرأة ورجلاً يتراوح عمرهم ما بين ٥٥-٨٥ انخفض ضغطهم من ٩٤/١٤٥ إلى ٨٨/١٣٥ بعد استخدام هذا التمرين لمدة ثلاثة شهور^(١).

٥. نظام التغذية Diet

التغذية تلعب دوراً رئيسياً في الضغوط ومعالجتها، فالغذاء المتوازن مهم جداً بالنسبة للفرد وذلك من أجل الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغوط. وأفضل غذاء متوازن يوصي به الأطباء هو تناول اللحوم والسمك والخضروات والأعاصير التي تحتوي على البروتينات إلى جانب مقادير صغيرة من الألبان والعلس أو المربي، على أن ينصح بعدم الإكثار من السكريات التي تمد الجسم بطاقة كبيرة لفترة وجيزة إلا أنه قد يسبب في بعض الأحيان مضاعفات غير مرغوبة تتضمن: الشعور بالضعف، الإنهاك، والارتعاش ساعات عديدة بعد تناوله. وبالإضافة إلى الغذاء المتوازن فإن ما يوصي به الأطباء في مجال التغذية لمواجهة الضغوط هو النظام في تناول وجبات الغذاء^(٢).

٦. تعديل السلوك Behavior Modification

من الضروري للشخصية A أن تعدل من نمطها لكي تتجنب الأمراض العضوية المتصلة بهذا السلوك، علماً بأنه ليس المطلوب منها أن تغير نمط حياتها، فتعديل السلوك المتصل بنمط الشخصية A لا يعني التوقف عن المنافسة والطموح، بل إنه يعني إبطال وتعديل السلوك الضار واستخدام السلوك الأكثر ملاءمة والذي لا يترتب عليه إضرار بصحة الفرد الجسمية والعقلية^(٣).

^(٣) A: Kreitner & Others , Op. Cit., P 498.

: سارا جرير، "إدارة الضغوط من أجل النجاح"، مكتبة جرير، ط ١، ١٩٩٩.

^(٢) عبدالرحمن هيجان، مرجع سابق، ص ٣٤٨-٣٥٠.

^(٣) Duane P. Schultz & Sydney Ellen Schultz, *Psychology and Industry Today*: an Introduction to Industrial and Organizational Psychology, 5th ed., Macmillan Pub. Co., NY, 1990, P 565.

٧. التغذية الراجعة البيولوجية Biofeedback

تتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغيير في الجسم، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولاً من خلالها السيطرة على هذه التغيرات، فمثلاً إذا ما أشار الجهاز إلى أعراض للتوتر مثل ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب، يستطيع الشخص أن يسيطر على ذلك جزئياً من خلال إبطاء سرعة ومعدل تنفسه، وإبطاء معدل شهيقه وزفيره، وجعلها عميقة. ومن سلبيات هذه الطريقة، أن الأجهزة عالية التكاليف، وهي متنوعة وعديدة، وليست جميعها تتمتع بدرجة عالية من الدقة والمصدقية^(١).

٨. الفكاهة Humor

أثبتت الدراسات وجود علاقة بين روح الفكاهة لدى الأشخاص والضغوط، فالأشخاص الذين يتمتعون بروح الفكاهة لهم رؤية مختلفة لضغوط الحياة، فتبدو آثار الضغوط عليهم أقل بالنسبة لغيرهم، وهم يأخذون مصادر الضغوط على أنها فرص لا تهديدات، وهم عادة ما يضعون لأنفسهم توقعات معقولة بالنسبة لأدائهم^(٢).

٩. تعلم التفاؤل Learned Optimism

الأشخاص المتفائلين يتجنبون الضغوط بإدراكهم أن الأحداث السيئة والأوقات الصعبة في حياتهم هي أحداث مؤقتة وطارئة وتسببت بواسطة أشخاص آخرين، وهم يواجهون هذه الأوقات الصعبة والمحن بالأمل. تعلم التفاؤل يبدأ بمعرفة الأفكار التشاؤمية ومحاول إبعاد الفرد عن هذه الأفكار واستبدالها بأفكار جديدة تساعده على مواجهة الضغوط.

١٠. الدعم الاجتماعي Social Support

التحدث مع الأصدقاء أو الخروج لتناول الوجبات هو أسلوب للتغلب على الإحساس بالخوف، الضغط، والوحدة. لأسباب متعددة العلاقات الاجتماعية الناجحة تساعد الناس في أداء أعمالهم بطريقة أحسن والتقليل من إحساسهم بضغط العمل والحياة، وقد أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين لديهم ارتباطات اجتماعيات متعددة (أصدقاء مقربين - زواج ناجح - أطفال - أعضاء في جمعيات - علاقات في أماكن العبادة) يعيشون حياة أطول من غيرهم، كما أنهم أقل عرضة

(١) P. Schultz & Schultz, Op., Cit., P 566.

(٢) Kosslyn & Rosenberg, Psychology: The Brain, the Person, the World, Allyn & Bacon, 2001, P 452.

للأمراض المرتبطة بالضغط. ومواجهة الضغوط أسهل عندما يتناقش الأفراد في مصادرها مع الآخرين^(١).

١١. الموازنة بين العمل والحياة الشخصية **Balancing Work & Personal Life**

محاولة الموازنة بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية أو العائلية هي مدخل فعال للتخفيف من وطأة الضغوط، وقد وجد معظم المتخصصين أنه من الصعوبة تحقيق هذه الموازنة وغالباً ما يكون هناك تعدي لأحد هذه المتطلبات على الأخرى الأمر الذي يخلق هذه الضغوط، وتحقيق هذا التوازن مطلوب لكل من الرجال والنساء العاملات، فتوازن في حياتك وأعط لكل شيء حقه وتذكر أنه ما وجد إسرافاً إلا ووجد بجواره حق مضيق^(٢).

١٢. الراحة من التكنولوجيا **Take A Technology Holiday**

يفترض أن تجعل التكنولوجيا حياتنا أسهل، ولكن يدرك الكثير أنها أصبحت سلاح ذو حدين، فقد تدخلت في حياتنا الخاصة وزادت مستوى الضغوط للكثير من العاملين. الكمبيوتر المحمول، التلفون المحمول جعلوا حياتنا مكتب ٢٤ ساعة حيث لا مفر من ذلك. وجدت الأبحاث أن ٦٠% من العاملين يشعرون أن مستوى الضغوط ازداد منذ أصبحت أجهزة الحاسوب جزءاً أساسياً من أعمالهم، و ٥٠% منهم وجدوا أن هذه الضغوط تتزايد منذ ذلك الوقت، وجاء في تقرير مشترك لمعهد الإدارة البريطاني ومؤسسة بي بي بي للعناية الصحية أن متابعة البريد الإلكتروني والإجابة على الرسائل التي يحملها تأتي في المرتبة العاشرة ضمن جدول يضم أكثر الأشياء التي تسبب القلق والإجهاد في العمل، كذلك يعتبر التعطيل الذي يسببه وصول الرسائل الإلكترونية ثاني مسبب للإجهاد في العمل. وضع التكنولوجيا في وضعها الصحيح كأداة مهمة وعدم تركها تحرك حياتنا أصبح شيء صعب ولكنه ضروري، فإقبال المحمول، البريد الصوتي، البريد الإلكتروني وقت تناول الغداء أو العشاء هو خطوة أولى للتخفيف من هذه الضغوط^(٣).

(١) A. Kreitner & Others, Op. Cit., P 489.

B. Athkinson, C. Atkinson, & R. Hilgard, **Introduction to Psychology**, 5th ed, Harcourt Brace Jovanovich Pug., 1981, P 445.

(٢) A. محمد عبد الجواد، **أسرار النجاح ومنطلقات التميز**، الطبعة الأولى، مصر: دار البشير للثقافة والعلوم، ٢٠٠٠، ص ١٠٠.

B. Lisa Schiff "**Downsizing Workplace Stress**" Business & Health (Electronic Version) , Nov. 1997. http://findarticles.com/p/articles_mi_m0903/is_n11_v15/ai_n11_v15/ai_20435018

(٣) Kathy Simmons, "**How to Deal With Stress At Work**" Vibrant Life, Sep 200

١٣ . وبالإضافة لما سبق هناك العديد من الاستراتيجيات المختلفة لمواجهة ومعالجة الضغوط على مستوى الأفراد منها (١):

- إذا كنت ستبدو مقصراً ولا شك في مجالات حياتك فالأولى أن توزع نسب هذا التقصير على كافة المجالات.
- أتقن فن الراحة حتى تستطيع أن تتقن فن التعب.
- نمّ عندك النظرة الواقعية أو الموضوعية للأمور ولا تجعل توقعاتك تفوق ما تستطيعه أنت وفريق عملك.
- ابتعد عن داء الفراشة وهو أن تؤدي أكثر من عمل في وقت واحد ... ركز ثم ركز ثم ركز.
- نمّ علاقاتك بالأصدقاء الراشدين وابتحث معهم مشكلاتك وأمانيك وطموحاتك.
- استمتع بممارسة هواياتك وخصص لها وقتاً أسبوعياً.
- اخرج الطفل الذي بداخلك وأنت تلعب مع أولادك.
- اذكر الله كثيراً حتى يطمئن قلبك وأشعر أنه _ سبحانه _ معك دائماً ما دمت على حق.
- إعطاء الأمر الجدية الواجبة، دون تضخيم أو يأس من رحمة الله، فانه يجعل من كل ضيق مخرجاً.
- أعد ترتيب أهدافك.
- نظم نفسك، جدول أعمالك، حدد أولوياتك، رتب مواعيدك.
- جرب أنشطة جديدة، اقرأ كتاباً حديثاً، مارس رياضة جديدة .
- رفه عن نفسك وكافئ نفسك بعد حل مشكلة معينة أو إنجاز كبير أو اتخاذ قرار صعب.
- ابتغ في كل أعمالك وجه الله الكريم، واطلب منه سبحانه الثواب في الدنيا والآخرة.

في النهاية تذكر أن أهم ما يعينك في مواجهة الضغوط هو معرفتك بأن بعض الأشياء تقع تحت سيطرتك، وأن بعضها الآخر يخرج عن سيطرتك، فركز طاقتك على النوع الأول (٢).

(١) أ. محمد عبدالجواد، مرجع سابق، ص ١٠٠-١٠١.

ب. سعيد عامر وعلي عبدالوهاب، مرجع سابق، ص ٣٨٥.

(٢) ابراهيم الصمادي، مرجع سابق، ص ٨٨.

ثانياً : إدارة الضغوط على مستوى المنظمة Organizational Approach

بينما تعاملت المداخل السابقة مع مساعدة الأفراد في تقليل أو إدارة الضغوط الواقعة، يتعامل هذا المدخل مع دور المنظمات في تخفيض الضغوط ضمن سياسات المنظمة و إجراءاتها. ومعظم هذه المداخل القادمة هي مزدوجة الأهداف بالنسبة للمنظمة فهي إلى جانب أنها تساعد الموظفين على التقليل أو مواجهة الضغوط، فهي تساعد المنظمة على المحافظة على فعالية الأداء داخلها⁽¹⁾، ومن هذه المداخل:

١. تقليل الصراع وتوضيح الأدوار التنظيمية

Clarify Organizational Roles & Reduce conflict

صراع الدور وغموض الدور من المصادر الرئيسية للضغوط عند الأفراد، ويعود للمدراء تقليل هذا الصراع وتوضيح الأدوار التنظيمية لذلك يمكن تقليل دور هذا المصدر للضغوط، فلكل وظيفة يجب أن توضح المعلومات المطلوبة والتوقعات منها وبذلك لا يقع شاغل الوظيفة في صراع الدور وغموضه أو عدم فهم ما هو مطلوب أو متوقع منه. استراتيجية توضيح مهام الدور ربما تؤدي بالأفراد إلى شغل ادوار لها قائمة من التوقعات فيستطيع بوضوح مقارنة هذه التوقعات بتوقعات الفرد الشخصية وبالتالي بالمناقشة المفتوحة يمكن إزالة أي سوء فهم أو تعارض لهذه المصالح والتوقعات⁽²⁾.

٢. التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم

Adequate Appliance for Management

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم. لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جواً من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى⁽³⁾.

⁽¹⁾ Robert E.Callahan & Others, *Understanding Organizational Behavior*, Charles E. Merrill Pub. Co., 1986, P452.

⁽²⁾ Luthans, Op. Cit., P 212.

⁽³⁾ محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٧٠.

٣. تغيير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف Reorganization & Redesign Jobs

إعادة تصميم العمل وإعطاء العاملين مسؤوليات أكبر، وأعمالاً ذات معنى واستقلالية أكبر وزيادة المعلومات المرتدة، يمكن أن تقلل الضغط بسبب أن هذه العوامل توفر للعامل شعوراً بالسيطرة أكبر على فعاليات العمل، وتقلل الاعتمادية على الآخرين. ولكن ليس كل العاملين يرغبون بإثراء العمل، وبذلك فإن عملية إعادة تصميم العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تخصيص أعمال بمسؤوليات للعاملين الذين تكون حاجاتهم للنمو منخفضة. وإذا ما كان الفرد يفضل الأعمال المحددة والروتينية، فإن تقليل تنوع المهارات يجب أن يؤدي إلى تقليل عدم التأكد، وبذلك تقليل مستويات الضغط^(١).

٤. تطوير نظم الاختيار والتعيين

Developing Selecting & Recruitment Systems

وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح، وبرامج الشكاوى) والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة^(٢).

٥. الاهتمام بالفرد وخيره A Holistic Wellness

هي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر وتبني السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومنتاج ومنهج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد، وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤوليته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغييرات في نمط الحياة ونظام التنفس، واسترخاء العضلات، والتخيل الإيجابي، والتغذية. وتتضمن هذه الاستراتيجيات خمسة أبعاد:

- مسؤولية الفرد ذاته عن صحته وحياته.
- التوعية الغذائية.
- تخفيف الضغوط والاسترخاء.
- اللياقة البدنية.
- الحساسية تجاه البيئة.

(١) Greenberg & Baron, Op. Cit., P271.

(٢) محمود العميان، مرجع سابق، ص ١٧٠.

وتهدف هذه الطريقة أساساً إلى مساعدة الناس على الموائمة مع البيئة والظروف التي يعيشون فيها^(١).

٦. إدارة الوقت Time Management

هناك العديد من الأفراد الذين لا يتمكنون من إدارة وقتهم بشكل جيد، فالأشياء التي عليهم إنجازها يومياً أو أسبوعياً هي ليست غير قابلة للإنجاز إذا ما تم إدارة الوقت بشكل جيد، فالفرد المنظم بشكل جيد غالباً ما يتمكن من إنجاز ضعف ما يتمكن من إنجازه الفرد غير المنظم. كما أن فهم والاستفادة من أساسيات مبادئ إدارة الوقت يمكن أن يساعد الأفراد على التوافق بشكل أفضل مع الضغوطات الناتجة عن متطلبات العمل. ومن بين الأمور القليلة المعروفة جيداً عن مبادئ إدارة الوقت^(٢):

١. إعداد قائمة يومية بالفعاليات التي يجب إنجازها.
٢. تحديد أولوية الفعاليات اعتماداً على أهميتها وضرورة إنجازها.
٣. جدولة الفعاليات اعتماداً على أولويتها.
٤. معرفة الدورة اليومية للعمل والتعامل مع الأجزاء الأكثر أهمية من العمل أثناء مرحلة الذروة في الدورة اليومية حينما تكون أكثر تركيزاً وإنتاجية.

٧. المشاركة و فرق العمل Team Work

لكي تساعد المنظمات أفرادها على التغلب على الضغوط التي يواجهونها فإنها تعمل على تنمية روح العمل الجماعي والمشاركة (فرق العمل، حلقات الجودة، لجان خاصة، مجموعات حل المشاكل). ويمكن إذا وفرت الإدارة للعمل الجماعي شروط نجاحه من حسن اختيار الأفراد المشاركين، وتنسيق مجهوداتهم، وتحفيزهم وتدريبهم، وإتاحة الفرصة لهم لتقديم مساهماتهم، أن تحقق مزايا عديدة على مختلف المستويات^(٣).

٨. تحسين ظروف العمل المادية Better Physical Environment

^(١) Kreitner & Kinicki, Op. Cit., P 499.

^(٢) Moorheed & Griffin, Op. Cit., P 236.

^(٣) محمد عامر و علي عبدالوهاب، مرجع سابق، ص ٣٨٩.

لأن ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والأنوار، والحرارة، والرطوبة، والتلوث مصدرًا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من هذه الضغوط وتوفير البيئة الملائمة لمنسوبيها وذلك عن طريق:

- تكيف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل لتتلاءم ومستوى السمع الاعتيادي بالنسبة للأفراد.
- أن تحرص المنظمات في تصميمها لمبانيها على استغلال النوافذ وبخاصة في البلاد المشمسة، ذلك لأن النوافذ لا توفر الضوء فقط، ولكن تسمح لعينيين بأن تكون على اتصال مع البيئة الخارجية، مما يزيد من متعة الشخص وتجدد نشاطه.
- من الواجب على المنظمات تحديد المخاطر المترتبة على التلوث الناجم من استخدام الأجهزة أو المواد في بيئة العمل، على أن يتم تزويد الأفراد بالمعلومات الضرورية عن هذه المخاطر وما قد يترتب عليها في المستقبل، كما ينبغي أن يتم تزويد الأفراد بأساليب الوقاية والأمن الصحي.
- ينبغي على المنظمة أن تقوم بتدريب أفرادها على الأجهزة والمعدات الجديدة، وأن توفر لهم وسائل الحماية من مخاطر هذه الأجهزة، وأن تقوم بالفحص الدوري على هذه الأجهزة للتأكد من سلامتها وملاءمتها للعمل، فالأفراد الذين يشعرون بالأمن في بيئة العمل من المحتمل أن يكونوا أقل عرضة للضغوط وبالتالي أكثر إنتاجاً⁽¹⁾.

٩. شبكة العلاقات غير الرسمية **The Informal Network**

وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقات بينهم، والعلاقات بينهم وبين زملائهم في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية لهم. ويستخدم في هذه الطريقة عدة أدوات منها المباريات الرياضية والفكرية، الاحتفالات السنوية، لقاءات النادي، المصايف والرحلات⁽²⁾.

(1) عبدالرحمن هيجان، مرجع سابق، ص ٤٠٧-٤١١.

(2) A. Anita Underwood "**Coping with on-the-job stress**" Black Enterprise (Electronic Version), August, 1992. http://findarticles.com/p/articles/mi_m1365/is_n1_v23/ai_12437947
محسن الخضيرى، مرجع سابق، ص ١٥٦-١٥٩.

١٠. الإرشاد Counseling :

يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقلياً ونفسياً، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، وبشكل صحيح نحو الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة. ويمكن أن يتم الإرشاد من خلال أشخاص متخصصين أو غير متخصصين، فقد يتم من خلال أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أن يتم بصورة سرية ومكتومة بحيث يشعر الفرد بحرية التحدث والإفصاح عن مشاكله وظروفه الشخصية، لأن الإرشاد ليس مقصوداً هنا على مشكلات العمل فقط بل قد يشمل مشاكل الحياة الخاصة التي قد تؤثر على أدائه. ويهدف الإرشاد هنا إلى مساعدة الأفراد على تطوير حالة ذهنية وعقلية أفضل بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم، ويزداد فهمهم لأنفسهم، لمنظمتهم، وبيئتهم، وسيطرتهم على أنفسهم داخل هذه المجتمعات. ويمكن أن يتم الإرشاد بطرق متنوعة تتفاوت فيها درجة المشاركة وسيطرة الموظف في عملية الإرشاد. ومن هذه الطرق:

ب. الإرشاد الموجه Directive : وفيه يتم الاستماع لمشكلة الموظف، يقرر

المرشد ما يجب عمله، ويخبر الموظف ويحفزه على ما هو مطلوب، وهذا الأسلوب يحقق وظيفة النصح.

ت. الإرشاد غير الموجه Non Directive: وهو على عكس الأول، ويركز على إعطاء الموظف قدراً كبيراً من المشاركة. وفيها يقوم المرشد بالإصغاء بمهارة، وتشجيع الموظف على شرح المشكلة وفهمها وتقرير الحلول المناسبة.

ث. الإرشاد التعاوني/بالمشاركة Participative، وفيه لا يكون أحد الطرفين (المرشد/الموظف) مسيطراً على عملية الإرشاد⁽¹⁾.

١١. تشجيع القادة على إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات

وذلك بعمل برامج تدريبية للقادة الذين ينصب تركيزهم على العمل ويقل اهتمامهم بالعاملين. والهدف من هذه البرامج هو تنمية المشاعر الودية بين القادة ومرؤوسيهـم وتشجيع القادة على إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله. إذا ذلك من

(1) Keith Davis, "Human Behavior At Work: Organizational Behavior", Mc Graw-Hill, Inc., NY, 1981, p 451-457.

شأنه رفع الحالة المعنوية للمرؤوسين وبالتالي تخفيض الضغوط التي تعرض لها في العمل^(١).

١٢. تحديد الهدف Goal Setting

مقاومة الضغوط التنظيمية ممكن أن يتحقق من خلال أنشطة محددة الهدف. هذه الأنشطة صممت لزيادة دافعية المهام وفي نفس الوقت تقليل صراع الدور وغموضه لهؤلاء الأفراد الذين يعانون من الضغوط، وهو يركز على غايات الأفراد بينما يوجه طاقاتهم في وجهتها المفيدة للإنتاج والعطاء^(٢).

١٣. برامج إدارة الضغوط Stress Management Programs

لأنه ليس من السهولة دائماً إحداث تغيير في المنظمة أو في الوظائف لمواجهة الضغوط، تضطر المنظمات إلى مواجهة بطرق أخرى. احد المداخل المعروفة يهدف إلى التدريب المباشر للموظفين على تخفيض الآثار السيئة للضغوط. هذه الجهود الموجهة من المنظمة المصممة لمساعدة الموظفين على تقليل أو منع الضغوط تعرف ببرامج إدارة الضغوط، وهي شائعة الاستخدام من قبل المنظمات. بعض هذه البرامج يشمل تدريب منزلي مكثف على العديد من الاستراتيجيات الموضحة سابقاً (التأمل - الاسترخاء ...)، ولأن العديد من الشركات لا تستطيع تحمل تكلفة هذه البرامج فهم غالباً ما يعتمدون على برامج جاهزة من استشاريين خارجيين أو استخدام برامج فيديو جاهزة شائعة الاستخدام.

الشركات التي لا تستخدم برامج إدارة الضغوط لديها طرق أخرى في مساعدة موظفيها، فالعديد منهم يعتمد على برامج معاوننة المستخدمين **Employee Assistance Programs (EAPs)** وهي تهدف تزويد الموظفين بالمساعدة في مواجهة المشاكل المختلفة (القانونية - الوظيفية - المالية - التأمينات - التطوير المهني - الإدمان.....)^(٣).

١٤. التدريب Training

لا يعني جلوس الفرد على كرسيه في الوظيفة التي حصل عليها حتى ولو كان يرغبها أنه سوف يستطيع أن يتوافق معها بمفرده، فهو يحتاج إلى التوجيه والتدريب السليم في البداية وأثناء العمل، ويعني ذلك التخلص من مصدر رئيسي من مصادر الضغوط، لأن تقديره لذاته وزيادة ثقته في نفسه تزداد بدون شك مع زيادة جرعات التدريب. ويتم دعم

(١) احمد عبدالوهاب، مرجع سابق، ص ٨٩.

(٢) Nelson & Quick, Op. Cit., P 217.

(٣) Greenberg & Baron, Op. Cit., P 273.

مهارات واتجاهات الفرد نحو وظيفته عندما يقوم الموظف بأداء عمله بفاعلية أكثر، ولا بد أن يتضمن التدريب توضيح الدور الذي يلعبه الموظف والمهام المحددة وذلك لتقليل احتمالات غموض الدور وكذلك الصراعات بينه وبين الآخرين. ويلعب التدريب دوراً مهماً في تدريب الأفراد بشكل مباشر على كيفية التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يمكن أن يواجهها الفرد أثناء العمل، وهذا فضلاً عما يتم تدريب الفرد عليه من مهارات التعامل مع الآخرين والعلاقات الإنسانية^(١).

ثالثاً: إدارة الضغوط على مستوى المجتمع Organizational Approach

نظراً لزيادة تأثير الضغوط البيئية فقد وضع Schafer المنهج الاجتماعي لإدارة الضغوط، وهو عبارة عن مجموعة من الجهود اللازمة لتخفيض تأثير البيئة التي تخلق الضغوط السلبية ولمساعدة الأفراد في مقاومة هذه الضغوط.

يرتكز المدخل الاجتماعي لتخفيض الآثار السلبية للضغوط على^(٢) :

١. الحد من الضغوط البيئية التي تؤثر على الأفراد مثل الرقابة على الجرائم، تحسين مستويات التعليم، توفير الخدمات الصحية والاجتماعية المتنوعة، تقليل المشاكل التي يتعرض لها الأطفال في المجتمع مع التصرف بطريقة إيجابية مع المحالين على المعاش.

٢. مساعدة الأفراد في المجتمع باستمرار في تخفيض حدة الضغوط التي يتعرضون لها من خلال تكوين الصداقات، الترابط الأسري، إنشاء مراكز إدارة الأزمات، توفير التمويل اللازم لإعداد برامج للبالغين سن التقاعد.

٣. تخفيض هيكل القوى الاجتماعية التي تؤدي إلى الضغوط من خلال الاهتمام بالأسرة والمدرسة وبيئة العمل والمجتمع ككل من تخفيض حدة التدخل الحكومي وترشيد دور الحكومات المركزية نحو المحليات مثل توفير التمويل اللازم للمجتمعات المحلية.

ويتضح مما سبق أن المنهج الاجتماعي لإدارة الضغوط يبين بوضوح الدور الذي يقع على عاتق المجتمع تجاه أفراد ومؤسساته المتنوعة، وبالتالي تخفيض حدة المشاكل المتوقعة من نقص توفير الخدمات والبرامج الملائمة للتنمية. لأن ذلك يترتب عليه إمكانية الحد من تأثير الضغوط الأخرى التي يتعرض لها الفرد في المنظمة، حيث أن المنظمة لا تستطيع معالجة كل الضغوط التي يتحملها الفرد لأن المنظمة واقعة أساساً تحت نفس الضغوط.

(١) محمد هلال، مرجع سابق، ص ٨٢.

(٢) سيد جاد الرب، مرجع سابق، ص ١٠٤٨، عن Walt Schafer ، ص ٣.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- مقدمة
- الدراسات المحلية
- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية

مقدمة

يعتبر موضع ضغط العمل من الموضوعات التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والدارسين في مجال الإدارة وعلم النفس على السواء، وفيما يلي توضيح لعدد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال وهي مقسمة كالتالي:

- دراسات محلية.
- دراسات عربية.
- دراسات أجنبية.

أولاً : الدراسات المحلية:

١. دراسة (عساف)^(١) التي تناولت مجالات التوتر والضغط النفسي عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعتي النجاح وبيرزيت أثناء انتفاضة الأقصى، واشتمل مجتمع الدراسة فيها على جميع أعضاء الهيئة التدريسية من حملة شهادة الدكتوراة والماجستير في جامعتي النجاح وبيرزيت والذين بلغ عددهم (٤٥٠) عضو هيئة تدريس، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٢٥) عضو هيئة تدريس، وكان أهم أهداف الدراسة التعرف على مستوى التوتر النفسي بآثاره (الأكاديمية والنفسية والاجتماعية) عند أعضاء الهيئة التدريسية وما إذا كان هناك فرق بين درجات التوتر والضغط النفسي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وكانت نتائج الدراسة أن مستوى التوتر النفسي عند أعضاء الهيئة التدريسية كان بمعدل (٥٨,٧%) وهذا يعتبر عالياً في الاعتبارات النفسية، وأن هناك علاقة ايجابية قوية بين إحساس أعضاء الهيئة التدريسية بالتوتر والضغط النفسي ومكان سكنهم والكلية التي يعملون فيها والراتب وبينت الدراسة أن متغيرات الجنس، عدد أفراد الأسرة، السكن بالقرب من الأحداث أو البعد منها، الخبرة، الحالة الاجتماعية، الرتبة العلمية لم يكن لها تفاوت في التأثير بين أعضاء الهيئة التدريسية في درجة التوتر والضغط النفسي. ثم جاءت التوصيات حيث أوصى الباحث بزيادة الاهتمام بموضوع التوتر النفسي، آثاره ومظاهره عند أعضاء الهيئة التدريسية وعمل ندوات لشرح هذه الظاهرة وكيفية التعامل معها، كما أن على إدارات الجامعات أن تعيد النظر في معاملتها للعاملين في هذه الظروف الصعبة خلال انتفاضة الأقصى

(١) عبد عساف " مجالات التوتر والضغط النفسي عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعتي النجاح وبيرزيت أثناء انتفاضة الأقصى نتيجة العدوان الإسرائيلي " مجلة جامعة النجاح للبحوث، م ١٧، ٢٠٠٣.

وأن تقدم لهم التسهيلات المختلفة، العمل على تحسين العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الهيئة التدريسية، تدريب أعضاء الهيئة التدريسية وتشجيعهم على استخدام الاستراتيجيات والأساليب المناسبة للتخفيف من التوتر النفسي.

٢. دراسة (ثابت)^(١) التي تناولت ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظة غزة، واشتملت عينة الدراسة على ٣٧٥ معلماً ومعلمة من معلمي ومعلمات المرحلتين الأساسية الدنيا والثانوية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في جميع محافظات غزة وذلك خلال العام الدراسي ٢٠٠٢-٢٠٠٣. وقد هدفت إلى التعرف على الاختلاف في ضغوط العمل لدى المعلمين في محافظات غزة باختلاف بعض المتغيرات، وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين وإلى أي حد تختلف هذه العلاقة باختلاف المتغيرات التي تناولتها الدراسة، وقد استنتج الباحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المعلمين والمعلمات لكل من أبعاد العائد المادي والعلاقة مع أولياء الأمور، والعلاقة مع الموجه الفني ومع الزملاء والرؤساء، والمكانة الاجتماعية لصالح الذكور، في حين لم توجد هذه العلاقة لكل من الرضا الوظيفي والعبء المهني والأمن الوظيفي، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات مجموعات الدراسة تعزى لسنوات الخبرة وللمؤهل العلمي، ولا توجد اختلافات في العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والاتجاه نحو مهنة التدريس باختلاف التخصص (علوم-آداب) وكذلك لا يوجد اختلاف في العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين والمعلمات باختلاف المرحلة التعليمية وباختلاف المؤهل العلمي. وقد أوصى الباحث بالاهتمام بالحاجات المادية للمعلمين ومحاولة إشباعها وإشراك العاملين في رسم السياسات التربوية، وضع المعلم في المكان المناسب له عند حصوله على الشهادات العلمية العالية لتشجيعه وفتح مجال الترقى للوظائف الأعلى أمام المعلمين وإتاحة الفرص أمامهم للمشاركة في الأعمال والمواقف ذات الصبغة الاجتماعية وينبغي على وسائل الإعلام المختلفة دعم مكانة المعلم الاجتماعية لما لذلك من أهمية في إعادة الاحترام المطلوب لمهنة التدريس وللعاملين فيها وأخيراً ضرورة الاهتمام بالإرشاد

(١) احمد ثابت " ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظة غزة " رسالة

ماجستير، جامعة الأزهر، ٢٠٠٣.

النفسى والتربوي والمهني للمعلمين وإعداد دورات وبرامج تدريبية لهم في كيفية مواجهة ضغوط العمل وتبصيرهم بالطرق والأساليب العلمية للتغلب عليها.

٣. **دراسة (سعادة وآخرون)^(١)** التي تناولت ضغوط العمل التي تعرض لها الممرضون والممرضات خلال انتفاضة الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس، واختار القائمون على الدراسة عينة عشوائية من (١٤٤) ممرضاً وممرضة من (٤٢٢) من المجتمع الأصلي في المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة نابلس الفلسطينية. وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط العمل التي واجهت الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظة نابلس في ظل سياسة القمع الإسرائيلي خلال انتفاضة الأقصى، تحديد دور عدد من المتغيرات المهمة في التعرف إلى ضغوط العمل لدى هؤلاء الممرضين والممرضات. وقد أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من ضغوط العمل عند الممرضين والممرضات، حيث حصلت الدرجة الكلية لضغوط العمل على درجة مرتفعة وبنسبة (٧٥,٦%) كما تبين وجود فروق في مستويات ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ولمتغير نوع المستشفى ولصالح المستشفيات الحكومية، ولمتغير مكان السكن ولصالح الممرضين والممرضات الذين يسكنون خارج مدينة نابلس، ولمتغير المستوى الأكاديمي ولصالح حملة شهادة البكالوريوس فاعلى في التمريض، كذلك أوضحت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية للممرضين والممرضات. ثم وضع الباحثون توصياتهم بعمل دورات تدريبية للممرضين والممرضات تتضمن أساليب التعامل والتصرف في أوقات الطوارئ، إتاحة المجال للتفريغ النفسي والانفعالي للممرضين والممرضات، رفع رواتب الممرضين والممرضات بعامة والمشتغلين في قسم الطوارئ خاصة، العمل على تكريم الممرضين والممرضات المتفانين في عملهم وتأدية واجبه المهني والوطني، وأخيراً التعاون ما بين المستشفيات الحكومية والخاصة.

٤. **دراسة (القدومي وآخرون)^(٢)** التي تناولت مصادر التوتر المهني عند معلمي التربية الرياضية في فلسطين، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (٤٤٣) معلماً ومعلمة للتربية

(١) سعادة وآخرون " ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات خلال انتفاضة الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية " دراسات، العلوم التربوية، م٣٠، ع١، ٢٠٠٣.

(٢) القدومي وآخرون " مصادر التوتر المهني عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية في فلسطين " مجلة الجامعة الإسلامية، م٧، ع١٤، يناير ١٩٩٩.

الرياضية في فلسطين، وقد **هدفت** الدراسة إلى التعرف على مصادر التوتر المهني عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية في فلسطين، بالإضافة إلى التعرف على أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك. وقد أظهرت **نتائج** الدراسة وجود توتر مهني عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية في فلسطين حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على مقياس التوتر المهني إلى (٥٨,٦٦%)، وكان ترتيب مجالات مصادر التوتر المهني عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية في فلسطين على النحو التالي: مجال الراتب، الإمكانيات وعدد الحصص، العمل مع التلاميذ، العلاقة مع المعلمين، المجال الإداري، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في التوتر المهني عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية في فلسطين يعزى لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة.

وأوصى الباحثون بعدة **توصيات** كان أهمها ضرورة إعادة النظر في الراتب الشهري والعلوات الشهرية للمعلمين من قبل وزارة المالية، العمل على زيادة إعداد الأجهزة والأدوات الرياضية اللازمة للنجاح في تدريس الألعاب الجماعية، توفير الملاعب، توفير فرص نمو مهني كافية لمعلمي التربية الرياضية ومعلماتها وذلك عن طريق عقد الندوات والدورات والنشرات العلمية المتصلة بإدارة الضغوط.

٥. **دراسة (عساف)^(١)** التي تناولت مصادر الإجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية، واشتمل مجتمع البحث على جميع أعضاء الهيئة التدريسية من حملة شهادة الدكتوراة والماجستير في أربع جامعات في الأراضي الفلسطينية المحتلة وهي جامعة النجاح، جامعة بيرزيت، جامعة الخليل، وجامعة بيت لحم وبلغ عددهم ٤٤٤ عضو هيئة تدريس. وقد **هدفت** الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة بعض المتغيرات في تفسير ظاهرة الإجهاد النفسي أو الضغط النفسي الناتجة عن معوقات العمل أو مصادر الضغط النفسي عند أعضاء الهيئة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، وكذلك هدفت إلى ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها بالنسبة للأكاديميين. وأظهرت **نتائج** الدراسة أن متغير الجنس كان أكثر العوامل المستقلة إسهاماً في تفسير ظاهرة الضغط النفسي عند الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية، وأن معاناة الذكور من الإجهاد عند الأكاديميين أكثر من معاناة الإناث، ومتغير الخبرة هو المتغير الثاني من حيث الأهمية الإحصائية ومن حيث مساهمته في

(١) عبد عساف "مصادر الإجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الوطن المحتل -الضفة الغربية-"، مجلة جامعة النجاح، م٣، ١٠ع، ١٩٩٦.

تفسير ظاهرة الإجهاد، واستنتج أيضاً أن معدل الإجهاد أو الضغط يقل بزيادة الخبرة، وأن ظاهرة الإجهاد النفسي أو الضغط النفسي قد تعود بشكل رئيسي إلى معوقات وصعوبات العمل داخل مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية أو إلى عوامل أخرى مثل نفسية، شخصية، اجتماعية. وأخيراً **أوصى** الباحث بضرورة إجراء دراسات أخرى تشمل معرفة مدى مساهمة العوامل الشخصية، النفسية، والعائلية في تفسير ظاهرة الإجهاد أو الضغط النفسي عند العاملين في الجامعات، و إجراء دراسات أخرى عن معوقات العمل لدى الإداريين في مؤسسات التعليم العالي في الأراضي المحتلة.

٦. **دراسة (عبدالله)^(١) التي تناولت الإجهاد النفسي لدى المعلمين في مدينة القدس وأعراضه وطرق علاجه،** وتكون مجتمع الدراسة من جميع مدرسي المدارس الثانوية، الإعدادية والابتدائية في مدينة القدس، وقد اختيرت العينة عشوائية مكونة من ١٠٦ مدرس ومدرسة، وقد **هدفت** الدراسة إلى التعرف على الإجهاد النفسي وبعض أعراضه وعلاقته ببعض المتغيرات مثل الجنس والعمر ومنطقة السكن والدخل والخبرة وعدد أفراد الأسرة المسئول عنها المعلم. وكان أهم **نتائج** الدراسة وجود علاقة دالة بين الدرجة الكلية للإجهاد والأعراض النفسية بمعنى أنه كلما زاد الإجهاد زادت معاناة الشخص من القلق والإحباط والصداع وغيره من الأمراض النفسية، وكانت المعلمات الإناث أكثر شعوراً بالتعب وإحساساً به، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين سكان المدينة وسكان القرية في درجة القلق النفسي حيث كان سكان القرية أكثر قلقاً، وكان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحصيل العلمي وبين أعراض الإجهاد النفسي على المعلمين، وكذلك كان معلمي المرحلة الابتدائية أكثر تعرضاً لآثار الإجهاد النفسي كالصداع. وأخيراً **جاءت التوصيات** بضبط الوقت وعمل جدولة للتحركات والنشاطات، تطوير هوايات جديدة وأخرى غير التدريس، التعبير عن المشاعر ومشاركتها مع الآخرين مثل الزوجة والملاء، تقليل المشاكل ونقاشها بشكل موضوعي، الانتماء إلى الأسرة والتعامل مع الأصدقاء خارج نطاق مهنة التدريس، العناية والاهتمام بالذات، وتغيير بعض العادات مثل عادات الأكل والنوم.

(١) تيسير عبدالله "الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس - بعض أعراضه وطرق علاجه" مجلة جامعة بيت لحم، ع١٣، ١٩٩٤.

ثانياً : الدراسات العربية

١. دراسة سليمان^(١) التي تناولت أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي في مستشفيات جامعة عين شمس، وطبقت الدراسة على عينة من ٤٠٠ مفردة من أصل ٤٥٧٨ من العاملين في مستشفيات جامعة عين شمس، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط الوظيفية وتحديد تأثير نوع التخصص على علاقة الوظيفة بالانتماء التنظيمي والتعرف على الأهمية النسبية لمسببات الضغوط، وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة عكسية جوهرية بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي وبين عدم وجود أي تأثير لأي من المستويات الإدارية أو التخصصات الوظيفية على علاقة الضغوط بالانتماء التنظيمي، وتبين وجود اختلافات بين فئات التخصصات الوظيفية من حيث مستويات الضغوط الناتجة عن مصادر الضغوط ماعدا العلاقات في العمل وضغوط الهيكل التنظيمي أما بالنسبة للمستوى الإداري فوجدت اختلافات جوهرية بين فئات المستويات الإدارية من حيث مستويات الضغوط الناتجة عن جميع مصادر الضغوط ماعدا التغيير في أساليب أداء العمل. ومن ثم كانت التوصيات بالعمل على تخفيض أعباء العمل التي تتسبب في إحداث الضغوط، تحسين ظروف بيئة العمل المادية بمكان العمل والاهتمام بتوصيف الوظائف، العمل على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، محاولة إحداث التوازن بين الوظائف من حيث أعباء العمل، توعية جميع العاملين وخاصة الرؤساء المباشرين بموضع الضغوط التنظيمية، والعمل على تنمية المشاعر الايجابية لدى العاملين تجاه المنظمة.

٢. دراسة اللوزي والحنيطي^(٢) التي تناولت أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحومية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٦) فرداً أي ما نسبته ١٦% من مجتمع الدراسة وهو جميع الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الوسط بالأردن. وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المهنية للضغط الوظيفي والتعرف على أهمية كل عامل من هذه العوامل المهنية في تأثيره على الضغط الوظيفي، والتعرف على أثر بعض المتغيرات الشخصية في

(١) احمد سليمان "تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي-بالنظر إلى مستشفيات جامعة عين شمس" رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.

(٢) موسى اللوزي و نادية الحنيطي " اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في

المستشفيات الحكومية بالأردن" دراسات العلوم الإدارية، م ٣٠، ٢٤، ٢٠٠٣

تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي. التوصل إلى بعض التوصيات حول الأساليب والاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لمعالجة الضغط الوظيفي والتخفيف من آثاره. وكان من نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المهنية بمتغيراتها الخمسة (طبيعة العمل، العلاقات داخل بيئة العمل، السلامة والصحة المهنية، بيئة العمل المادية وطبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة) والضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن، كما تم التوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية التي لها علاقة بالضغط الوظيفي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. وأوصى الباحث بزيادة الكوادر الطبية والتمريضية في المستشفيات للتخفيف من عبء العمل الكمي، توفير فرص تدريبية للعاملين في المستشفيات الحكومية بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية السريعة، توفير بيئة عمل مادية جيدة للأطباء والمرضى، تنمية روح الفريق الواحد داخل بيئة العمل في المستشفيات الحكومية، مراعاة العدالة والنزاهة في تنظيم ورديات العمل بين العاملين و التقليل من تنقلات الأطباء والمرضى والمحافظة على خصوصية أماكن العمل، إقامة النوادي والاستراحات داخل المستشفيات الحكومية ليجتمع العاملون فيها في أوقات راحتهم، توفير مكاتب متطورة ومتخصصة داخل المستشفيات الحكومية.

٣. دراسة المعشر^(١) التي قاس بها الولاء التنظيمي وضغط العمل في الإدارات الحكومية في شمال الأردن، وبلغ عدد أفراد العينة الذين شاركوا في الدراسة (١٢٠٠) موظف يمثلون (٢٩%) تقريباً من مجتمع الدراسة، وهدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى الولاء التنظيمي بين منظمات القطاع العامل في محافظات الشمال في الأردن والمقارنة بينها، قياس ومقارنة مستويات صراع الدور وغموض الدور بين العاملين، ومقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل وبعض المتغيرات الديموغرافية. وكان أهم النتائج أن لكل من العمر والجنس والمحافظة وطبيعة العمل أثره على الإحساس بضغط العمل، وكان لكل من الوظيفة والعمر والمستوى التنظيمي أثره على الإحساس بضغط العاملين، بينت الدراسة أن هناك علاقة

(١) زياد المعشر " قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن" دراسات العلوم الإدارية، م ٣٠، ١٤، ٢٠٠٣.

عكسية بين كل من الولاء التنظيمي وكل من صراع الدور وغموض الدور، وأخيراً أوصى الباحث بضرورة إعطاء الموظفين مسؤوليات محددة وواضحة وإعلامهم بها والانتباه إلى عدم السماح بقيام الموظف بالعمل مع مجموعتين أو أكثر ممن يعملون بشكل مختلف، العمل على تحسين المناخ التنظيمي المرتبط بانخفاض الروح المعنوية للعاملين، تنمية وتطوير ولاء الموظفين تجاه منظماتهم من خلال إشعارهم بأهميتهم في العمل وبث روح العمل الجماعي والشعور بالمسؤولية تجاه أعمالهم، يوصي الباحث بالقيام بمزيد من الدراسات حول العلاقة بين صراع الدور وغموضه والولاء التنظيمي بحيث تشمل متغيرات وطرق قياس أخرى.

٤ . دراسة عبد الوهاب^(١) التي تناولت علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في كليات جامعة القاهرة ، واشتملت العينة على ٤٥١ مفردة من مجتمع البحث الذي شمل جميع العاملات الإناث في كليات جامعة القاهرة، وهدفت الدراسة إلى دراسة مستوى ضغوط العمل التي تواجه المرأة العاملة الناتجة عن المصادر التالية (صراع الدور-غموض الدور-عبء الدور الزائد-بيئة العمل المادية-توتر العلاقات في العمل-الضغوط الأسرية) وبحث طبيعة الاختلافات في الأهمية النسبية لهذه المصادر، والتعرف على طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل وفاعلية الأداء الوظيفي لهن. وكانت النتائج بأن ترتيب مصادر الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة حسب أهميتها كما يلي(بيئة العمل المادية-الضغوط الأسرية-صراع الدور-عبء الدور الزائد-توتر العلاقات في العمل-غموض الدور)، توجد اختلافات جوهرية في الأهمية النسبية لمصادر الضغوط، توجد اختلافات جوهرية في مصادر الضغوط وفقاً للمتغيرات الوظيفية، توجد علاقة بين مصادر الضغوط وفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة. ثم اقترحت الباحثة تحسين بيئة العمل المادية، تدريب المرأة العاملة على كيفية إدارة الوقت، توفير المساندة الاجتماعية، توفير البيئة الملائمة لإقامة العلاقات الإنسانية، وضع نظام لتقييم فاعلية الأداء الوظيفي.

٥ . دراسة عليان وأبو زيد^(٢) التي تناولت ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في

(١) نانيس عبد الوهاب ، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

(٢) ربحي مصطفى عليان ومحمد خير "ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن"، دراسات، م ٢٩، ع ٢، أيلول، ٢٠٠٢.

المكتبات الجامعية الحكومية والمكتبات الجامعية الخاصة وعددهم (٤٥٩)، هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، وتحليل متغيرات ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون، معرفة تأثير بعض المتغيرات على الإحساس بضغط العمل. كانت النتائج أن العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن يعانون من ضغوط العمل نتيجة لعوامل كثيرة منها غموض الأدوار وصراعاها والمشاركة في اتخاذ القرار والترقية والترفيه وخصائص العمل وطبيعته والوصف الوظيفي وبيئة العمل والاستقرار الوظيفي، أن مثبطات العمل في المكتبات الجامعية تسبب ضغوطاً للعاملين فيها. أن الموظفين في المكتبات الجامعية يعانون من ضغوط أكثر من الموظفات. وأوصى الباحث بإعطاء المزيد من الاهتمام لظروف العمل من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتطوير أساليب إدارية فاعلة في التعامل مع العاملين وفهم حاجاتهم وتقديرهم وحل مشكلاتهم المهنية، توفير الحوافز المادية والمعنوية، توفير فرص المشاركة في الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية للعاملين لكي يتمكنوا من تطوير مهاراتهم الوظيفية.

٦. دراسة السباعي^(١) تناولت ضغوط العمل لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية، وقامت الباحثة باستخدام الإستبانة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (٥٩٨) وكانت أهم أهداف الدراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة، مع التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد، ومدى وجود اختلافات بينهم، في مستوى ضغوط العمل، وفقاً لمتغيراتهم الشخصية، وكذلك التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة العمل، سواء من قبل الأفراد، أو من قبل الجامعات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها أن مستوى ضغوط العمل الذي تشعر به الموظفات من أفراد عينة الدراسة ظهر بوجه عام منخفضاً نسبياً، حيث بلغت النسبة (٤٧,٢%)، أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الموظفات من أفراد عينة الدراسة ١ - محدودية فرص التطور والترقي الوظيفي ٢ - عبء العمل ٣ - عدم

(١) السباعي لهنية بنت محمود " ضغوط العمل : مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية " مجلة جامعة أم القرى، المجلد الرابع عشر(نسخة الكترونية)، العدد الثاني، يوليو ٢٠٠٢م.

<http://www.uqu.edu.sa/majalat/humanities/2vol14/b013.htm>

المشاركة في اتخاذ قرارات العمل ٤ - ظروف بيئة العمل ٥ - صراع الدور ٦ - غموض الدور . إن من أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الموظفين لمواجهة ضغوط العمل: حرص الموظفة على تحديد أهداف وأوليات عملها اليومي، استشعار الموظفة الثقة في نفسها وبقدراتها في العمل. إن أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الجامعات السعودية لإدارة الضغوط ، هي : لجوء رئيسة العمل إلى تسوية الخلاف بين الموظفات بالتفاهم والحوار الهادئ وتوفير الجامعات السعودية لنظام اتصالات فعّال بين الرئيسات والمرؤوسات داخل العمل . وقد اهتمت الباحثة دراستها بعدد من المقترحات منها : دراسة النظام المتبع في ترقية الموظفات، ضرورة الاهتمام بمبدأ " التشابه الوظيفي " عند توزيع الأعمال بين الموظفات، تفويض جزء من سلطات وصلاحيات الموظفات ذات المستوى التعليمي العالي لسواهن من الموظفات، وأخيراً زيادة فرص الالتحاق بالبرامج والدورات التدريبية أثناء الخدمة.

٧. دراسة ناصر^(١) التي تناولت أثر سياسة تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الغزل والنسيج بمصر، وتكونت عينة الدراسة من ٤٦٥ عامل من أصل ١٢٥٦٤ عامل في قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الضغوط الناتجة عن تطبيق سياسات تخفيض العمالة، والتعرف على التباين بين الأفراد بالنسبة للتأثر بضغوط العمل الناتجة عن تطبيق سياسات تخفيض العمالة، والتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في ظل تطبيق سياسات تخفيض العمالة. وكانت أهم نتائج البحث أن السبب الرئيس لفشل معظم سياسات تخفيض العمالة أن هذه السياسات لم يخطط لها بالقدر الذي يضمن تحقيق الهدف منها، أن أكثر مصادر الضغط الوظيفي تأثراً بسياسات تخفيض العمالة هي زيادة عبء العمل الكمي وانخفاض فرص التقدم والنمو الوظيفي، كما أنه لم يجد فروق بين الأفراد تتعلق بأدراكهم لتأثير سياسات تخفيض العمالة على ضغط العمل تبعاً لاختلاف طبيعة الوظيفة ومدة الخدمة والجنس والعمر، ووجد علاقة طردية بين نسب تخفيض العمالة ومستويات الضغط التي يعاني منها الأفراد وأخرى عكسية بين زيادة ضغوط العمل والرضا الوظيفي في ظل سياسات تخفيض العمالة. وكانت أهم التوصيات

(١) فداء ناصر "أثر سياسات تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي-بالتطبيق على قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بجمهورية مصر العربية" رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢.

التنفيذ التدريجي للسياسات المنتقاة، والاهتمام من قبل القيادات الإدارية بدراسة الضغوط التي يمكن أن تنتج عن تنفيذ سياسات تخفيض العمالة، وتطوير نظام الحوافز والترقيات بما يضمن تعميق الولاء التنظيم والرضا لدى الأفراد.

٨. دراسة المشعان^(١) التي قارن فيها بين مصادر ضغوط العمل بين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي الكويتي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٩) من الموظفين، بواقع (٢٤٣) من الكويتيين و(٤٦) من غير الكويتيين، و(١٦٢) من الذكور، و(١٢٧) من الإناث. وكان من أهداف الدراسة عمل دراسة مقارنة بين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغط العمل، والتعرف على الفروق بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغط العمل وعلى الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين وبين الجامعيين وغير الجامعيين في مصادر ضغط العمل. أما نتائج الدراسة فكان هناك فروق الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين والذكور والإناث والجامعيين والأقل تعليماً في الإحساس بضغوط العمل ولكن لم توجد فروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في مصادر ضغوط العمل. ومن خلال النتائج السابقة توصل الباحث إلى ضرورة زيادة مهارات الموظف العملية لزيادة كفاءته في أداء العمل فاكتساب هذه المهارات يقلل من الضغوط في العمل، زيادة التدريب على الاسترخاء والطمأنينة، زيادة مهارات التفاعل الوجداني في العمل، ضرورة الاهتمام بالاختيار والتوجيه المهني.

٩. دراسة أبو حزمة و حمد^(٢) التي حلل فيها مصادر الإجهاد الوظيفي لدى العاملين في شركة الكهرباء الوطنية في الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة الكهرباء الوطنية الأردنية والبالغ عددهم (١٥٠٠) موظف وموظفة يعملون في عشر دوائر تغطي معظم مناطق المملكة، وشملت العينة (٧٧٨) موظفاً وموظفة، وكان أهم أهداف الدراسة التعرف على مفهوم الإجهاد الوظيفي و مصادر الإجهاد الوظيفي المؤثرة في

(١) عويد المشعان "مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي" مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية (نسخة الكترونية)، م١٣، ع١٦، ٢٠٠١. [/http://www.ksu.edu.sa/printpress](http://www.ksu.edu.sa/printpress)

(٢) عماد أبو حزمة وهاشم حمد "مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية لآراء الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية" مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية (نسخة الكترونية)، م١٣، ع٢، ٢٠٠١. [/ http://www.ksu.edu.sa/printpress](http://www.ksu.edu.sa/printpress).

أداء موظفي الشركة، أما نتائج البحث كان لمناطق سكن الموظفين وقربه من مقر الشركة، وكان لكل من النمو والتقدم المهني، المسؤولية تجاه الآخرين، التنظيم، عبء الدور الكمي، تناقض الدور، عبء الدور النوعي، وغموض الدور أثره الكبير على إحساس العاملين بالإجهاد الوظيفي ، ولم توجد فروق بين مصادر الإجهاد تعزى لمتغير العمر والحالة الاجتماعية والراتب، بينما وجدت هذه الفروق بين فئة الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي أقل من توجيهي مع غيرهم، ووجد أن بعض المدراء أو رؤساء الأقسام يعانون من إجهاد ناتج عن تناقض الدور والمسؤولية تجاه الآخرين، كما تبين أن نقص السلطة لتسيير العمل، وعدم امتلاك صلاحيات كافية للقيام بالعمل، والعمل ضمن قوانين وإرشادات وسياسات متعارضة، وفقدان الفرصة المناسبة للتقدم، وشعور الموظف بأنه يراوح مكانه، ووجود كثير من الروتين في العمل، هي من الأسباب المؤدية إلى زيادة الإجهاد لدى الموظفين، وكانت أخيراً التوصيات والاقتراحات بضرورة اهتمام المديرين بموضوع الإجهاد لدى العاملين بحيث يبقى مستوى الإجهاد ضمن المستوى المتوسط والمقبول، توفير مناخ اجتماعي ونفسي وتنظيمي مشجع يقلل من الإجهاد في العمل، إعطاء وصف وتوصيف واضح للوظائف من أجل تجنب الآثار السلبية لصراع الدور وغموض الدور والعبء الوظيفي والتطور المهني، ضرورة عقد دورات تدريبية للموظفين كافة وخاصة من ذوي المؤهل العلمي توجيهي فأقل لتوضيح طبيعة إجهاد العمل.

١٠ . دراسة الجوهرى^(١) والتي تناولت أثر العوامل الشخصية على قوة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في جامعة القاهرة، وقد تكونت عينة الدراسة من ٤٠٢ من أصل ٢٣٥٩ مجموع العاملين في كليات جامعة القاهرة (أعضاء هيئة تدريس-معاوني أعضاء هيئة التدريس- موظفين)، وهدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي للعاملين بكليات جامعة القاهرة مع بيان أثر بعض العوامل الشخصية (الدخل-الحالة الاجتماعية-المستوى التعليمي-المستوى الوظيفي) كمتغيرات وسيطة على هذه العلاقة وقد بينت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي للعاملين بالجامعة، كما أتضح أن قوة هذه العلاقة لا تزداد بارتفاع المستوى التعليمي لهؤلاء العاملين وأنه لا يوجد تأثير قوي للمتغيرات الوسيطة على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل الذي

(١) حاتم الجوهرى، مرجع سابق، ١٩٩٩.

تتعرض له مفردات العينة ودرجة ولائها التنظيمي. وتوصي الدراسة بعدم إهمال الضغوط ولفت نظر المديرين على أهميتهم وتدريبهم على إدارتها لتجنب آثارها السيئة، والبدء بعلاج مسببات الضغوط الأكثر تأثيراً في إحداث الضغوط مثل ضغط الوقت والظروف المادية وعبء العمل.

١١. دراسة الفضل وهاتف^(١) التي حدد فيها عوامل الإجهاد الوظيفي على المحاسبين في القطاع الصناعي العراقي، وتكونت عينة الدراسة فيها من ٢٠٠ فرداً ينتسبون إلى تسع عشرة منشأة صناعية، وهدفت الدراسة إلى توجيه اهتمام الإدارات في المنشآت الصناعية إلى بعض جوانب الإجهاد عند المحاسبين للتفكير في تخفيفها، وكان أهم الاستنتاجات التي جاء بها أن هناك قلق بدرجة كبيرة من قبل المحاسبين حول مستقبلهم الوظيفي ومعاناة من ضعف الوضوح التنظيمي ومن الخلل والقصور في نظم التدريب والتعليم بالمنشأة وتم وضع بعض التوصيات أو الاقتراحات التي يراها مناسبة للحد من الإجهاد الذي يتعرض لها المحاسبون من خلال وضع خطة سنوية منسقة لتدريب الكوادر المحاسبية، الاستفادة القصوى من الدورات التي تقوم بها مراكز التعليم المستمر في الجامعات والمعاهد، ضرورة تضمين مناهج الدراسة في الجامعات والمعاهد فترة لا تقل عن شهرين متتاليين للتدريب العملي، وضع وصف للوظيفة المحاسبية، ووضع مقاييس لتقييم كفاءة أداء المحاسبين، وإعادة النظر في سياسات اختيار مشرفي العمل، توفير الكادر المحاسبي من ذوي الاختصاص، وإعادة النظر في اللوائح والتشريعات المالية لمواكبة التطورات الاقتصادية التي يشهدها القطر.

١٢. دراسة عبد الرحمن^(٢) التي تناولت مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في جامعة جنوب الوادي بمصر، وتكون مجتمع الدراسة فيها من كافة العاملين بجامعة جنوب الوادي والبالغ عددهم ٢٣١١ وبلغ حجم العينة ٣٥٠ مفردة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة ضغط العمل ومصادره المختلفة ودراسة وتحليل أوجه الاختلاف أو الفجوات بين إدراك العاملين لمستوى الشعور بضغط العمل. واستنتج الباحث أن هناك اختلافات معينة في إدراك العاملين بالمنظمة محل الدراسة للأهمية النسبية لمصادر ضغط العمل، وأن هناك فروق معنوية وغير معنوية بين طبيعة الوظيفية والخبرة

(١) مؤيد الفضل ومجيد هاتف " تحديد أثر بعض عوامل الإجهاد الوظيفي على المحاسبين في القطاع

الصناعي العراقي "مجلة أبحاث اليرموك، م١٣، ع١(ب)، ١٩٩٧.

(٢) احمد عبد الرحمن، مرجع سابق، ١٩٩٥.

والحالة التعليمية والحالة الاجتماعية والجنس وبين إدراك العاملين لمستوى ضغط العمل الناتج من بعض المصادر. وكانت التوصيات إيجاد معايير جديدة في اختيار وتعيين الأفراد، تدريب الأفراد بأساليب علمية مبنية على الاحتياجات الفعلية للمنظمة، إيجاد صيغ جديدة لعملية تقويم الأداء مبنية على الحوار المباشر والافتتاح المتبادل بين الرئيس والمرؤوس، تنمية المساندة الاجتماعية بين العاملين في المنظمة والاهتمام بتحليل الوظيفة حتى يمكن معالجة مسببات الضغط.

١٣. دراسة عمران^(١) التي تناولت محددات ظاهرة الاحتراق النفسي بين الأكاديميين في جامعة القاهرة، واشتملت عينة الدراسة على ٣٨٤ مفردة من الأكاديميين والباحثين من أصل ٧٦٦ أكاديمي وباحث في جامعة القاهرة. هدفت إلى التعرف على ماهية الاحتراق النفسي في مجال العمل والتعرف على مصادرها المختلفة في المنظمة والآثار المترتبة عليها. وتحديد المتغيرات والعوامل التنظيمية والوظيفية التي قد تؤدي على ظهور مثل هذه الظاهرة وأخيراً تحديد الأساليب والاستراتيجيات التي يمكن استخدامها للتعامل مع جوانب هذه الظاهرة سواء على المستوى الفردي أو على مستوى المنظمة. النتائج وجود علاقة ايجابية بين درجة المركزية في وضع الخطط ورسم السياسات واتخاذ القرارات ودرجة الرسمية ودرجة صراع الدور عدم وضوح الدور وعدم توازن عبء الدور والشعور بالاحتراق النفسي بين الأكاديميين. ووجود علاقة سلبية قوية نسبياً بين جو جماعة العمل ومستوى الشعور بالاحتراق النفسي بين الأكاديميين. التوصيات: تدعيم التفاعل الاجتماعي وتدعيم أواصر المحبة والمودة بين العاملين والتركيز في برامج التنمية بالنسبة لهؤلاء الأكاديميين والباحثين على الأبعاد المتعددة والمتداخلة لحياتهم والاهتمام بمراكز التقويم وتخطيط المسارات الوظيفية وزيادة الموارد والإمكانات المتوافرة لدى هؤلاء الأكاديميين والباحثون وذلك حتى يمكنهم مقابلة المطالب والأعباء الملقاة على عاتقهم

(١) كامل عمران "دراسة وتحليل محددات ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال العمل بين الأكاديميين والعلميين: دراسة علمية ميدانية بالتطبيق على جامعة القاهرة"، مجلة المحاسبة والتأمين، جامعة القاهرة - كلية التجارة، السنة ٣٣، ٤٥٤، ١٩٩٣

١٤ . دراسة همشري^(١) التي تناولت درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن، ولأن مجتمع هذه الدراسة محدد وصغير، فقد تكون من جميع العاملين في الأقسام الفنية وأقسام خدمات القراء بالمكتبات الجامعية في الأردن، وهي مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة جامعة اليرموك، ومكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا، ومكتبة جامعة مؤتة ومكتبة جامعة عمان الأهلية، وكان من أهداف الدراسة التعرف على مستوى التوتر النفسي لدى العاملين في المكتبات ومعرفة ما إذا كانت تختلف مصادر التوتر النفسي باختلاف بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، واستنتج الباحث أن العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن قد أولوا بشكل عام العوامل التالية أهمية كبيرة، واعتبروها من العوامل المهمة التي تسهم في توترهم النفسي، وهي: الحوافز والإدارة وظروف العمل والمستفيدين، وشعور أفراد الدراسة بالأمان الوظيفي رغم توترهم النفسي العام وعدم شعورهم بأن عملهم الحالي في المكتبة هو عمل مؤقت، وعدم رغبتهم في البحث عن عمل في مكتبة أخرى أفضل من المكتبة الحالية. وأخيراً أوصى الباحث بضرورة تبني إدارات المكتبات الجامعية لأساليب واستراتيجيات إدارية جديدة في التعامل مع الموظفين تكون أكثر فاعلية وحساسية في الاستجابة لمشكلاتهم وحاجاتهم ورغباتهم في العمل، توجيه العناية نحو الاهتمام بظروف العمل، إعادة النظر بنظم التحفيز المادية والمعنوية المتبعة حالياً في المكتبات الجامعية وضرورة تطويرها بما يتلاءم مع حاجات الموظف ورغباته، عقد دورات أو محاضرات أو ندوات دورية للموظفين في المكتبات الجامعية تهدف إلى تعريفهم بمشاكل العمل المحتملة وطرق استيعابها والتغلب عليها، وبمصادر الصراع وطرق التغلب عليها وحلها، تشجيع تأسيس ما يسمى مجموعات تحسين نوعية العمل وبيئته.

١٥ . دراسة عريشة^(٢) التي بين فيها اثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي على أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة القاهرة، وبلغ حجم العينة ٣٤١ مفردة من أصل ٢٣٠٥ أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، وهدفت الدراسة إلى تحديد درجة القلق النفسي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس، وبيان الأهمية النسبية لمصادر الضغط الوظيفي،

(١) عمر همشري "درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن" دراسات العلوم الإنسانية، م ٢٠، ع ٣، ١٩٩٣.

(٢) محمد عريشة "أثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ودور بعض العوامل المعدلة-بالتطبيق على جامعة القاهرة" المجلة العلمية لكلية التجارة-جامعة أسيوط، السنة ١٢، ع ١٨٤، ١٩٩٢.

واختبار أثر اختلاف نوع نمط السلوك على العلاقة بين مصادر الضغط الوظيفي والقلق النفسي، وأخيراً تحليل الأثر المباشر للدعم الاجتماعي على القلق النفسي. وكان أهم النتائج التي توصل لها عريشة أن كل من غموض الدور والخوف من الفشل ومعدل استمرار التوتر والتوقعات المرتبطة بالدور هي أكثر مصادر الضغط الوظيفي، وكانت درجة القلق النفسي في الكليات النظرية أعلى منها في الكليات العلمية ويختلف تأثير مصادر الضغوط باختلاف نوع الكليات وكان مستوى القلق للإناث أكبر منه عند الذكور، ووجد تأثير أكبر لمصادر الضغط على القلق النفسي لأعضاء هيئة التدريس الذين يميلون إلى نمط السلوك A بالمقارنة مع من يميلون إلى نمط السلوك B، ويؤدي الدعم الاجتماعي إلى تخفيض درجة القلق النفسي وإلى التخفيف من أثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي. وبناءً على هذه النتائج فقد أوصى بتزويد الخريجين المتوقع أن يشغلوا وظائف معاوني أعضاء هيئة التدريس بمعلومات كاملة وصحيحة عن متطلبات وظروف العمل قبل الالتحاق به، ويمكن التقليل من النتائج السلبية للضغط الوظيفي من خلال عقد برامج تطويع اجتماعي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس، وإرشادهم لإتباع الأساليب العلمية في إدارة الوقت، وإجراء بحث دوري على مستوى الجامعة يهدف على قياس أداء معاوني أعضاء هيئة التدريس وما يشعرون به من ضغط وظيفي من مصادر مختلفة وانعكاساته على أدائهم والنتائج النفسية المترتبة عليه.

ثالثاً : الدراسات الأجنبية

١. دراسة **Elkahlut & Algaed**^(١) والتي أجريت على عينة من ٢٣٦ مفردة من العاملين في مهنة التمريض في إحدى المستشفيات المركزية في المملكة العربية السعودية من أصل ٧٨٣ أفراد المجتمع الأصلي. وقد هدفت الدراسة إلى توضيح مستويات ضغوط العمل والتعرف على أثر بعض المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية على مستوى الضغوط لدى الممرضين في هذه المستشفى. وكانت أهم النتائج التي توصل لها الباحثين إلى أنه لا يوجد أثر لكل من سنوات الخبرة، العمر، الجنس، القسم الذي يعمل به، والحالة الاجتماعية على الإحساس بضغوط العمل، كما أنه يوجد تأثير لكل من الجنسية ومستوى التعليم على الإحساس بضغوط العمل. وأخيراً جاءت التوصيات بضرورة التخطيط لتحسين ظروف العمل وزيادة مساهمة العاملين (الممرضين) في صنع القرارات والتخطيط الاستراتيجي، والمخططين وصانعي القرار والمدراء في المستشفى أن يأخذوا بالاعتبار اختلاف جنسيات العاملين في الخدمات التي يقدموها، والمزيد من الدراسات لتحديد لماذا هذه الاختلافات وأثر هذه الضغوط على ذوي الجنسيات المختلفة.

٢. دراسة **Badran**^(٢) التي أجريت على عينة من ٧٠٠ من الأطباء والممرضين والطواقم الإداري العاملين في أربعة مستشفيات رئيسية في مدينة الرياض في السعودية من أصل ١٤١٨ مجتمع الدراسة الأصلي. وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في مدينة الرياض، كما هدفت إلى دراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية ومستوى ضغوط العمل لدى الموظفين والعاملين وكذلك العلاقة الارتباطية بين مستوى الضغوط والنتائج المتوقعة. خلصت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي وزارة الصحة يعتبر مرتفعاً ويعود ذلك إلى الإمكانيات الفنية غير الكافية، وغياب تقدير العمل الجيد، وساعات العمل الطويلة وقصر فترة الراحة،

(^١) Gamal Elkahlut & Ahmed Algaed " The effect of some Socio-Demographic Factor on Job Stress Level in Nursing Work" Umm Al-Aura University Journal of Educational & Social Sciences and Humanities, Vol 115 , No.1, Jan. 2003. <http://www.uqu.edu.sa/majalat/humanities/1vol115/b08.pdf>

(^٢) Alomar Badran " Sources of Work-Stress among hospital-staff at the Saudi MOH" Economic and Administrative, Vol. 17, No.1, 2003.

إضافة إلى ذلك فإن تقدم الموظف في العمر والخبرة يتصاحب بشعور أقل بضغط العمل، كما تبين أن ازدياد الشعور بضغط العمل مرتبط بظهور المشاكل الصحية، والتخطيط نحو تغيير المستشفى، والتخطيط نحو تغيير الوظيفة، والتخطيط نحو ترك المهنة، والعلاقات غير الجيدة مع زملاء العمل.

٣. دراسة **Steven** ^(١) التي تناولت ضغوط العمل بين العاملين في العسكرية، مؤشرات، أسبابه، وعلاقته بالصحة النفسية، وقد أجريت الدراسة على عينة من ٤٧٢ من العسكريين العاملين في القوات الجوية الأمريكية، وقد هدفت الدراسة إلى اختبار مدى انتشار الضغط بين رجال القوات الجوية، أسبابه، والعلاقة بينه وبين الصحة النفسية لديهم. وقد أظهرت النتائج أن ضغط العمل ممكن أن يشكل خطر صحي على القوات العسكرية الجوية، وقد كانوا أكثر معاناة من ضغوط العمل بالنسبة لباقي المجتمع الأمريكي، وأن ٦/١ القوات يعتقدون ضغوط العمل تسبب لهم أمراض نفسية و ١٠/١ منهم يعتقد أن هذه الضغوط كافية لتدمير صحتهم النفسية تماماً، مع العلم بأن هذه الدراسة أجريت على القوات في وقت السلام الأمر الذي أدى إلى أن تكون بيئة القوات الجوية الروتينية سبباً رئيسياً للضغوط، بالإضافة إلى عدم خبرتهم بالضغوط الخاصة بهذه القوات. وقد كان كل من العمل خارج البلاد، التكليف الإجباري للمهام، والأوامر العسكرية الصارمة من المشرفين وضرورة تنفيذها بدون اعتراض أو تدمير هي المصادر الخاصة بالضغوط للقوات المسلحة. وقد أوصى الباحث القوات الأمريكية بالتعرف على مصادر هذه الضغوط ودراساتها ومحاولة وضع حلول يكون بإمكانها أن تخفف من الآثار السلبية لها على صحة الأفراد النفسية والروحية.

٤. دراسة **Leonataridi** التي أجريت الدراسة على عينة من ٩٢٤٠ مفردة من ١٥ دولة (OECD) ممن لا يعملون لحسابهم الخاص وتتراوح أعمارهم ما بين ١٨-٦٥ سنة. وقد هدفت الدراسة إلى توضيح محددات الضغوط في بيئة العمل اليومية وتوقع أهمية مصادر الضغوط الوظيفية التي يمكن أن تستخدم كمؤشر على سلوك الأفراد نحو ترك العمل أو التغيب. واستنتجت الباحثة أن العاملين البريطانيين يواجهون ضغوط متوسطة، في حين أن العاملين الكنديين والاسكتلنديين و Czechs

(١) Pflanz Steven "Work Stress in the Military: prevalence, causes, and relationship to emotional health" Military Medicine, Nov. 2002.

هم أكثر مواجهة للضغوط وذلك على عكس Danish و Swiss وهم الأقل مواجهة لضغوط العمل. وقد كان من أهم مصادر الضغوط الوظيفية ساعات العمل، مطالب المهنة، الحوافز غير المادية، والعلاقات في العمل. وقد وجدت أن أهم آثار تلك الضغوط على الأفراد العاملين نواياهم لترك العمل خلال ١٢ شهر، فكان الأفراد الذين تتوفر لهم فرص خارجية والأصغر سناً والأكثر تعليماً وبدون التزامات عائلية هم الأكثر ترشحاً لترك العمل وكذلك الأقل خبرة في مواجهة الضغوط في وظائفهم كانت نسبة التغيب لديهم تقارب ٢٥%، وكذلك وجد أن السيدات العاملات والأقل مهارة والأعضاء في الاتحادات التجارية هم الأكثر ميلاً للتغيب عن العمل.

٥. دراسة Schroeder & Others⁽¹⁾ تناولت الضغوط والتأقلم معها للمدرسين في المدارس الغينية على عينة تكونت من ثلاثمائة وخمسة وخمسون مدرس من خمس أقاليم مختلفة في غينيا، هدفت إلى توضيح طبيعة الضغوط التي يواجهها المعلمين الغينيين في عملهم وأهم مصادرها والطرق والاستراتيجيات التي يستخدمونها في التعامل مع مصادر هذه الضغوط، وقد وجد الباحثون أن كل من نقص وسائل أو أسباب الراحة، عدم مجانية التعليم لهؤلاء المعلمين، وانخفاض الرواتب كانت تصنف على أنها أكثر مسببات الضغوط بالنسبة للمعلمين. في حين أن الإيمان والثقة بالله والتضرع له، التفكير في المشكلات ومحاولة حلها، بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل وتصحيح الأوضاع الخاطئة، صُنفت على أنها أكثر الاستراتيجيات المستخدمة من قبل هؤلاء المعلمين للتغلب على مصادر هذه الضغوط. اعتماداً على هذه النتائج فقد أوصوا كل من الأفراد والهيئات المسؤولة بمجموعة من الطرق والاستراتيجيات المختلفة التي تساعد على التغلب على هذه الضغوط، بالإضافة إلى توجيهاتهم لمزيد من البحوث المستقبلية المتعلقة بضغوط العمل التي اعتبروها من أهم المشكلات التي تواجه المعلمين في غينيا.

(1) R.M. Schroeder & Others "Stress & Coping among Ghanaian School Teachers"
IFE Psychologia, Vol.9, No.1, 2001.

٦. دراسة **Jamal** ^(١) التي تناولت الضغوط والاحتراق الذاتي بين المدراء والمرضى الكنديين، وقد أجريت الدراسة على عينة من ٦٧ مدير كندي منضم إلى برنامج MBA-المسائي و١٧٣ ممرضة والتي هدفت إلى توضيح العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الذاتي لدى المدراء والمرضى باستخدام نموذج Maslach's العامل للاحتراق الذاتي الذي بموجبه تؤدي متطلبات العمل إلى الإحساس بالاحتراق الذاتي الذي بدوره يؤدي إلى المزيد من التكاليف للأفراد والمؤسسات. وكان أهم النتائج التي توصل لها أن ضغط العمل يرتبط بشكل مباشر بالاحتراق الذاتي وأبعاده الثلاثة (الإجهاد النفسي - عدم الإنجاز والإبداع - فقدان الثقة واحترام الذات)، ووجد أن يرتبط بشكل مباشر بكل من الرضا الوظيفي، الانتماء الوظيفي، ومشاكل الصحة الجسدية. ولأن العوامل التنظيمية تميل لأن تلعب دوراً هاماً في تكون الضغوط والاحتراق الذاتي لدى الأفراد العاملين فقد جاءت التوصيات بضرورة أن تقوم هذه المنظمات بمحاولات جادة للحد من هذه العوامل المسببة للضغوط، وضرورة أن تتخذ خطوات فاعلة في سبيل المحافظة على صحة الأفراد العاملين لديها وتحسين أداء الأفراد فيها.

٧. دراسة **Frew** ^(٢) على عينة من ٧٣ مديراً إدارياً في المستشفى محل الدراسة موزعين على أقسامها المختلفة، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الضغوط التي تواجه المديرين، مصادر هذه الضغوط، ثم دراسة أثر هذه الضغوط على أداء هؤلاء المديرين في أماكن عملها. وقد استنتج الباحث أن المدراء محل الدراسة يتعرضون لمستوى عالي من الضغوط يصل إلى ٧٢,٤% وأن أكثر مصادر هذه الضغوط هي نوبات العمل الليلية واضطرارهم للبقاء في المستشفى في الحالات الطارئة، كثرة المراجعين في المستشفى، وصراع الدور، كما أنه توجد علاقة جوهرية بين مستوى الضغوط وأداء هؤلاء المديرين في المستشفى. ثم أوصى بضرورة تثقيف هؤلاء المدراء في مجال الضغوط وتحديد لهم مصادر هذه الضغوط ووضع استراتيجيات للتغلب عليها تتناسب مع عملهم.

(١) Mohammed Jamal " *The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses: an empirical examination*" Canadian Journal of Public Health(Electronic Version), Nov. 2000.

http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3844/is_200011/ai_n8914798

(٢) R. David Frew, " *How Stress Affects productivity in material management?*" Hospital material management quarterly, Vol. 6, No.4 , May 1985.

الفصل الرابع

واقع الجامعات الفلسطينية

- مقدمة
- نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها
- واقع التعليم العالي في فلسطين
- أهداف التعليم العالي في فلسطين
- تصنيف مؤسسات التعليم العالي في فلسطين
- نبذة عن جامعة الأقصى
- نبذة عن الجامعة الإسلامية
- نبذة عن جامعة الأزهر

مقدمة

يعتبر التعليم _بشقيه الأساسي والعالي_ وسيلة الأمم والشعوب نحو التقدم وبناء الحضارة، وفي نفس الوقت مقياساً لنهضة الشعوب، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال جودة عالية في النظام التعليمي السائد، ويعبر تفاوت درجة الإقبال عليه عن درجة الاهتمام به، فالتعليم هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها الشعوب في بناء وإدارة مقدراتها الاقتصادية والاجتماعية، والثقافية. والتعليم حق أساسي للإنسان وواجب الدولة أن توفره لكل مواطنيها وهو ما أدركه المشرع الفلسطيني حيث تنص المادة (٢٤) من القانون الأساسي المعدل لسنة ٢٠٠٣ على:

١. التعليم حق كل مواطن، وإلزامي حتى نهاية المرحلة الأساسية على الأقل، ومجاني في المدارس والمعاهد والمؤسسات العامة.
 ٢. تشرف السلطة الوطنية على التعليم في جميع مراحلها ومؤسساته وتعمل على رفع مستواه.
 ٣. يكفل القانون استقلالية الجامعات والمعاهد العليا ومراكز البحث العلمي، ويضمن حرية البحث العلمي والإبداع الأدبي والثقافي، وتعمل السلطة الوطنية على تشجيعها وإعانتها.
- على الرغم من العقبات الكبيرة التي واجهت التعليم العالي الفلسطيني عبر ثلاثة عقود، إلا أنه ساهم في تلبية احتياجات الأجيال الشابة لمواصلة التعليم وتحمل مسؤولية تزويدهم بفرص الدراسة في فلسطين بعد أن حرموا من فرص الدراسة في الخارج.

اعتمد الفلسطينيون، عبر تاريخهم الطويل على الموارد البشرية، خاصة العقل البشري والمهارات البشرية للمحافظة على بقائهم وتطورهم كشعب حيوي. وقد حافظ الفلسطينيون تحت الاحتلال الإسرائيلي وفي الشتات على حد سواء على التزام عميق وراسخ بالتعليم باعتباره مصدراً رئيسياً للإحساس بالقيمة الذاتية ومصدراً للأمن الفردي والجماعي، فقد أقيمت غالبية مؤسسات التعليم العالي المتواجدة في فلسطين في ظل ظروف صعبة كتعبير عن الإرادة والالتزام وبمبادرات من قبل أفراد وجماعات. وقد سعت مؤسسات التعليم العالي لمواجهة القمع والظلم الاحتلالي عن طريق تلبية طلب الأجيال الشابة المتزايد على التعليم وتزويدهم بفرصة الدراسة في فلسطين بعد أن حرموا عنوة من فرص الدراسة في الخارج^(١).

نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها :

(١) مركز الميزان لحقوق الإنسان، أهداف التعليم العالي وموازنة وزارة التربية والتعليم العالي، (نسخة إلكترونية)، ٢٠٠٣، [http://www.mezan.org/site ar/resource center/mezan_publications/detail.php?id=102](http://www.mezan.org/site_ar/resource_center/mezan_publications/detail.php?id=102)

لقد شهدت الجامعات الفلسطينية ظروف قاسية وممارسات قمعية وسياسية مدروسة لتدمير المؤسسات التربوية والتعليمية، ووضع الاحتلال عراقيل مختلفة لإعاقة نموها وتطورها، ورغم هذه السياسة فقد بذلت جهود مخلصا اتسمت بالإصرار والتحدي وقفزت الجامعات قفزات نوعية في مدخلاتها التعليمية كما ونوعاً.

قبل عام ١٩٦٧ لم يكن هناك مؤسسات تعليم جامعي في الأرض المحتلة، وكل ما كان قائماً كان عبارة عن كليات مجتمع تعني بدور المعلمين، نشطت خلاله دور المعلمين التابعة لوكالة الغوث (الأونروا) وبعض الكليات التي أنشأتها الحكومة الأردنية إضافة إلى بعض الكليات الخاصة مثل: كلية بيرزيت، وكلية النجاح في مدينة نابلس، رغم أن هناك كليات كانت قائمة منذ عهد الانتداب البريطاني، وتخرج منها العديد من الفلسطينيين كالكلية العربية في القدس والتي تخرج منها حملة شهادات القانون وأكملوا دراستهم في الخارج^(١).

ويرى (بدران) أن دوافع الفلسطينيين ورغبتهم الشديدة نحو التعليم في ظل الاحتلال الاسرائيلي تنبع من خلال التالي^(٢):

١. الاهتمام الواسع بالتعليم قبل النكبة وبعد النكبة، وذلك للقناعة التامة بفائدته في الحياة اليومية.
٢. الطموح إلى وظيفة ثابتة لها مكانتها الاجتماعية.
٣. والافتتاح بالفائدة القصوى للتعليم كوسيلة سريعة لإيجاد عمل ثابت وجيد في ظل ظروف الاحتلال الصعبة.

وعند الحديث عن تطور الجامعات الفلسطينية والقفزات النوعية والكمية التي حققتها تجدر الإشارة إلى وجود بعض الثغرات في السياسات المرسومة وآليات التنسيق بين الجامعات، ومدى موائمة ذلك في ظل التغيرات الميدانية التي يفرضها الاحتلال، والتي واكبت مراحل وجوده منذ عشرات السنين حتى قدوم السلطة الفلسطينية، والتي مثلت بدايات وجودها قفزات

(١) دائرة الشؤون الاقتصادية والتخطيط، منظمة التحرير الفلسطينية "البرنامج العام لإنماء الاقتصاد الوطني الفلسطيني للسنوات ٩٩-٢٠٠٠" التعليم العالي، صامد الاقتصادي، عمان، دار الكرمل، س ١٧، ع ١٠، ١٩٩٥.

(٢) نبيل بدران، "التعليم والتحديث في المجتمع الفلسطيني" منظمة التحرير الفلسطينية، مركز الأبحاث الفلسطيني، ج ٢، ١٩٧٩.

واضحة في تطور التعليم الجامعي والتعليم العام، ومن أهم المشكلات التي كانت تعترض مؤسسات التعليم الجامعي في ظل الاحتلال:

أولاً: مشاكل خاصة: ناجمة عن تركيبة المؤسسات وآليات عملها والاختلالات الخاصة فيها مثل المشاكل الإدارية والتنظيمية والفنية والأكاديمية، وبعض هذه المشاكل عامة اشتركت فيها أغلب الجامعات الفلسطينية، مثل غياب فلسفة واضحة للتعليم العالي وتعدد جهات الإشراف، وبعضها خاصة مرتبطة بكل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي كل على حدة.

ثانياً: مشاكل الاحتلال: وهي المشاكل التي عانت منها الجامعات بفضل وقوعها تحت الاحتلال الاسرائيلي والتي تمثلت في⁽¹⁾:

- عدم وجود سلطة مركزية فلسطينية.
- الممارسات الاسرائيلية ضد الجامعات الفلسطينية.
- الممارسات الاسرائيلية تجاه العاملين بالجامعات الفلسطينية.
- الممارسات الاسرائيلية تجاه طلبة الجامعات الفلسطينية.

وفي قراءة نقدية لقانون التعليم العالي ومشكلات الجامعات الفلسطينية، وبعد الإطلاع على قانون التعليم العالي تبين أن هناك نواقص في هذا القانون من بينها:

أولاً: نواقص في مجال الأنظمة:

يتبين في هذا البند بأن هناك نواقص في مجال الأنظمة منها:

١. نظام الهيئة التدريسية الموحد على مستوى الجامعات الفلسطينية بشكل عام.
٢. نظام مجلس الجامعات الموحد، متضمناً كيفية تشكيلها واختصاصاتها ووسائل عملها.
٣. نظام مجلس التعليم العالي، أو المجلس الأعلى للجامعات بغض النظر عن التسمية وكيفية تشكيله وتحديد اختصاصاته وأهدافه ووسائل عمله.
٤. اللوائح و المعايير الموحدة التي تنظم ترخيص البرامج الأكاديمية.

(1) صلاح الزرو، "التعليم العالي في الأراضي المحتلة"، سلسلة الدراسات التربوية، رقم ٣، مؤتمر التعليم العالي، آذار، ١٩٨٩.

ثانياً: نواقص في مجال الأهداف العامة للتعليم العالي:

وفي مجال الأهداف العامة للتعليم العالي تبين أن هناك نواقص في:

١. اتجاه الطالب الجامعي لمفهوم التعليم الجامعي والتعليم الذاتي.
٢. المناخ الأكاديمي والديمقراطي والحرية الفكرية، كذلك مساقات التعليم الديمقراطي وحقوق الانسان.
٣. السياسات وأساليب العمل في مؤسسات السلطة وأجهزتها في القطاعين العام والخاص وتقديم النماذج والتجارب المبتكرة لحل مشاكل المجتمع.
٤. كفاية العاملين في المؤسسات الجامعية وبرامج الإعداد والتأهيل أثناء الخدمة.
٥. سياسة الإصلاح والتطوير الإداري في التعليم العالي والتعليم الجامعي.
٦. المعايير الخاصة بتحقيق الجودة النوعية في التعليم العالي.
٧. الإشراف الشامل والكامل على التعليم العالي ومؤسساته من خلال سلطة قانونية لا ينبغي لأحد أن يغيبها أو يبرر غيابها.

ثالثاً: نواقص في نظام الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية:

وحيث أن من الأمور المستهجنة ألا يتضمن قانون التعليم المعمول به حالياً في فلسطين نظاماً موحداً للهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية منها والعامة يتم من خلاله تحديد وتوحيد أحكام وقواعد وقوانين تنظم حقوق أعضاء الهيئة التدريسية.

واقع التعليم العالي في فلسطين

يتكون قطاع التعليم العالي الفلسطيني من ٣٨ مؤسسة تعليمية/تدريبية ما بعد الثانوية تمنح شهادات تتراوح من الدبلوم المتوسط حتى الدكتوراة. وتشمل هذه المؤسسات ١١ جامعة و ٥ كليات تقنية و ٢٢ كلية مجتمع منها ٥ تمنح درجة البكالوريوس. إن أغلبية هذه الجامعات هي جامعات عامة (غير ربحية)، واثنان منها حكومية وواحدة خاصة (تهدف للربح). بشكل عام، تتبع هذه المؤسسات النمط التقليدي الكلاسيكي في التعليم الجامعي، ما عدا جامعة واحدة تتبع نظام التعليم المفتوح. وتقدم هذه المؤسسات الخدمات التعليمية لما يزيد على ثمانين ألف طالب وطالبة (٢٠٠٢/٢٠٠١).

تعتبر الجامعات الفلسطينية فتية وفق المعايير الدولية. فلم يمر على إنشاء أقدمها سوى ثلاثين عاماً، فيما أقيمت أحدثها قبل أقل من عامين فقط. وقد شهد نظام التعليم العالي بمجمله تحولات كبيرة في أعقاب حرب حزيران/يونيو ١٩٦٧. فقد حدث انتشار واسع أولاً في مجال كليات المجتمع (سنتين بعد إنهاء الدراسة الثانوية) ثم استمر مع تأسيس الجامعات الفلسطينية الرئيسية

بدءاً من عام ١٩٧١. حيث كانت كل واحدة من هذه الجامعات، ومنذ البداية، نتاجاً لمبادرة خاصة غير ربحية وغير حكومية. لذا، يعتبر التعليم العالي الفلسطيني فريداً من نوعه في هذا الخصوص سواءً في منطقة الشرق الأوسط أو في معظم أنحاء العالم، حيث تكون المؤسسات الحكومية هي القاعدة. وهكذا، تعتبر البنية غير الربحية وغير الحكومية للجامعات الفلسطينية أحد سماتها المميزة.

يشغل التعليم العالي الفلسطيني وضعاً فريداً ومميزاً في مجموع نظم التعليم العالي الدولية، إذ يلتحق حوالي ٢% من جميع الفلسطينيين بالتعليم العالي، ويبلغ معدل الالتحاق الإجمالي بالتعليم العالي الفلسطيني، في جيل ١٨ إلى ٢٤ عاماً، أكثر من ١٥%. يعتبر هذان الرقمان أعلى بكثير من المتوسط بالنسبة لإقليم الشرق الأوسط وبالنسبة للبلدان النامية على المستوى الدولي.

لم تتوفر للجامعات والكليات الفلسطينية أية آلية رسمية، باستثناء مجلس التعليم العالي الذي تأسس عام ١٩٧٧، للتخطيط على المستوى الوطني، أو التمويل، أو اتخاذ القرارات بشكل منهجي. وبسبب الاحتلال الإسرائيلي وغياب نظام قانوني وطني، فقد افتقرت الجامعات الفلسطينية أيضاً إلى الأسس والأطر القانونية لتنظيم عملها وتوفير الحماية المؤسسية والمهنية لها. ومع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية تولت وزارة التربية والتعليم العالي مسؤولية التعليم والتعليم العالي، وفي حزيران ١٩٩٦، أنشئت وزارة التعليم العالي كجزء من الهيكلية التنفيذية للسلطة، فأنتهت بذلك مسؤولية وزارة التربية والتعليم على التعليم العالي، ونقلت مسؤولية مجلس التعليم العالي إلى وزارة التعليم العالي. وفي العام ٢٠٠٢ أوكلت هذه المهمة ثانية إلى وزارة التربية والتعليم العالي^(١).

أهداف التعليم العالي في فلسطين

يهدف التعليم العالي في فلسطين لتحقيق ما يلي :

١. فتح المجال أمام جميع الطلبة المؤهلين للالتحاق بالتعليم العالي ومتابعة الكفاءات العلمية في الداخل والخارج وتنميتها .

(١) وزارة التربية والتعليم العالي، الهيئة الوطنية للإعتماد والجودة والتنوعية لمؤسسات التعليم العالي ،

(نسخة الكترونية) فلسطين، رام الله، كانون ثاني ٢٠٠٣،

www.mohe.gov.ps/commision/miscprogress.doc

٢. تشجيع حركة التأليف والترجمة والبحث العلمي ودعم برامج التعليم المستمر التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية .
٣. تمكين المجتمع الفلسطيني من التعامل مع المستجدات العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية واستثمارها وتطويرها .
٤. الإسهام في تلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني من الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف المجالات العلمية والثقافية .
٥. توثيق أطر التعاون العلمي مع الهيئات العلمية والدولية ودعم وتطوير مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث العلمي .
٦. العناية بدراسة الحضارة العربية والإسلامية وإكساب الطلبة مهارات التفكير الناقد وتشجيع الإبداع والابتكار العلمي والقدرة على البحث والتقصي ومواكبة التقدم العلمي .
٧. تنمية القيم العلمية والروحية وتنشئة أفراد منتمين لوطنهم وعروبتهم وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي لدى الطلبة .
٨. الإسهام في تقدم العلم وصون الحريات ونزاهة البحث العلمي وبناء الدولة على أسس تضمن سيادة القانون واحترام الحقوق والحريات العامة^(١) .

تصنيف مؤسسات التعليم العالي في فلسطين

تصنف مؤسسات التعليم العالي من حيث البرامج التعليمية التي تدرسها إلى :

- § الجامعات : وهي المؤسسات التي تضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس "الدرجة الجامعية الأولى" وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراة، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم .
- § الكليات الجامعية: وهي المؤسسات التي تقدم برامج تعليمية أكاديمية أو مهنية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس أو للكليات الجامعية أن تقدم برامج تعليمية و/أو

(^١) مركز الميزان لحقوق الانسان، أهداف التعليم العالي وموازنة وزارة التربية والتعليم العالي، نسخة الكترونية، ٢٠٠٣.

مهنية و/أو تقنية لمدة سنتين أو ثلاث تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم .

§ البوليكنك: وهي المؤسسات التي تقدم برامج مهنية و/أو تقنية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق تعليمات الدبلوم والبوليكنك أن تقدم برامج تقنية و/أو مهنية بمنح درجة البكالوريوس و/أو الماجستير أو الدكتوراة في التخصصات المهنية، و/أو التقنية .

§ كليات المجتمع: وهي المؤسسات التي تقدم برامج تعليمية أكاديمية و/أو مهنية و/أو تقنية لا تقل مدة الدراسة فيها عن سنة دراسية واحدة تنتهي بمنح شهادة الدبلوم الأكاديمي أو المهني أو التقني وفق أنظمة الدبلوم⁽¹⁾.

وقد بلغ عدد الجامعات الفلسطينية (١١) جامعة ما بين حكومية وعامة وخاصة، و(٣) كليات جامعية تتبع لوكالة الغوث لتشغيل اللاجئين من حيث الإشراف، وتمنح هذه الجامعات درجة البكالوريوس في العديد من التخصصات الموزعة على الكليات التالية (الطب، الصيدلة، العلوم، الزراعة، الاقتصاد والعلوم الإدارية، التجارة، التربية، الآداب، الشريعة والقانون، العلوم المالية والمصرفية، أصول الدين، الهندسة، التمريض، إدارة الفنادق، تكنولوجيا المعلومات، المهن الصحية، الحقوق، التنمية الاجتماعية والأسرية، والفنون) علماً بأن بعض هذه الجامعات تمنح درجة الماجستير والدبلوم العام، وتمنح جامعة النجاح الوطنية شهادة الدكتوراة في الكيمياء⁽²⁾. والجدول رقم (٤) يوضح توزيع الجامعات الفلسطينية حسب مكان تواجها وجهة الإشراف التابعة لها.

(1) الهيئة العامة للإستعلامات، قوانين وتشريعات، قانون رقم ١١ لعام ١٩٩٨ بشأن التعليم العالي، (نسخة إلكترونية)، <http://www.pnic.gov.ps/arabic/edu/law3.htmlhg>

(2) وزارة التعليم العالي، دليل وزارة التعليم العالي، ٢٠٠١، ص ٤.

الجدول رقم (٦)

توزيع الجامعات الفلسطينية حسب مكان تواجدها وجهة الإشراف التابعة لها

م.	اسم الجامعة	سنة التأسيس	المكان	جهة الإشراف
١.	الجامعة الإسلامية	١٩٧٨	غزة	عامة (أهلية)
٢.	جامعة بيرزيت	١٩٧٢	الضفة الغربية	عامة (أهلية)
٣.	جامعة الأزهر	١٩٩١	غزة	عامة (أهلية)
٤.	جامعة القدس	١٩٨٤	القدس	عامة (أهلية)
٥.	جامعة بيت لحم	١٩٧٣	الضفة الغربية	عامة (أهلية)
٦.	جامعة الخليل	١٩٧١	الضفة الغربية	عامة (أهلية)
٧.	جامعة النجاح الوطنية	١٩٧٧	الضفة الغربية	عامة (أهلية)
٨.	جامعة القدس المفتوحة	١٩٩١	القدس	حكومية
٩.	جامعة بولنتكنيك الخليل	١٩٧٨	الضفة الغربية	عامة (أهلية)
١٠.	جامعة الأقصى	٢٠٠٠	غزة	حكومية
١١.	الجامعة العربية الأمريكية	١٩٩٧	جنين/الضفة الغربية	خاصة

المصدر: (واقع التعليم العالي، أرقام وإحصائيات، ٢٠٠٤، <http://www.mohe.gov.ps/stat/stataugust.htm>)

وبلغ عدد مؤسسات التعليم الجامعي في قطاع غزة أربع جامعات وهي جامعة الأقصى، الإسلامية، الأزهر، وجامعة الأقصى. وتمنح هذه الجامعات درجة البكالوريوس، كما تمنح درجة الماجستير في بعض التخصصات كالإدارة والتربية والهندسة، والصيدلة، والعلوم، وفيما يلي استعراض لواقع التعليم الجامعي في محافظات غزة من خلال تقديم نبذة مختصرة عن كل جامعة من تلك الجامعات.

أولاً : جامعة الأقصى

بدأت جامعة الأقصى سنة ١٩٥٥م كمعهد للمعلمين تحت إدارة الحكومة المصرية، وكان الهدف آنذاك هو إعداد المعلمين وتأهيلهم. وفي عام ١٩٩١م تطور المعهد إلى كلية عرفت بكلية التربية الحكومية، ومنذ ذلك الحين أخذت الكلية تتنامى شيئاً فشيئاً في خططها التعليمية، وأقسامها العلمية، وأساتذتها، وطلابها، تم تحويل الكلية إلى جامعة الأقصى حيث تضم الجامعة حالياً أربع كليات هي: كلية العلوم التطبيقية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية التربية، كلية الفنون والإعلام^(١).

أهداف الجامعة:

١. توفير البيئة الجامعية المتميزة لجميع أبناء الشعب الفلسطيني في ظل سيادته الوطنية.
٢. تنمية قدرات الفرد، وسماته الشخصية، وقيمه الخلقية والدينية على أساس توقير الإنسان واحترامه، آخذة في الاعتبار، معايير الذكاء والكلية والتكاملية والابتكارية والعالمية، بما يتيح للفرد فكراً مستقلاً؛ ينتج عملاً فعالاً في تعاون مثمر مع أبناء وطنه لصالح المجتمع.
٣. تخريج الباحثين والمعلمين المعدين إعداداً علمياً وتربوياً؛ يلبي احتياجات مجتمعنا الفلسطيني والعربي والإسلامي.
٤. المساهمة في الحياة الثقافية والعقلية، من خلال أنشطة التعليم المستمر والعلاقات العامة وبرامجها.
٥. إحياء التراث العربي والإسلامي، وإثراء الثقافة الإنسانية في مجالات المعرفة المختلفة.
٦. الإسهام في تطوير الفكر الإنساني، ونشر الأبحاث العملية، والاتجاهات التربوية الحديثة، وتطبيقاتها في حل مشكلات البيئة والمجتمع^(٢).

مجلس أمناء الجامعة:

يضم مجلس أمناء جامعة الأقصى شخصيات لها حضورها المتميز في المجتمع وحقول العلم والمعرفة، وتقوم هذه الشخصيات بالتوجيه والإرشاد للمسيرة الجامعية ودعمها وتطويرها بشكل مستمر^(٣).

(١) جامعة الأقصى، دليل جامعة الأقصى، ٢٠٠٤، ص ٢.

(٢) جامعة الأزهر، (موقع الكتروني) <http://www.alaqa.edu.ps>

(٣) شؤون الموظفين، جامعة الأقصى، ١٢-٨-٢٠٠٥.

مجلس الجامعة:

يتكون مجلس الجامعة من رئيس الجامعة ونواب الرئيس والعمداء ويقوم المجلس برسم سياسة الجامعة وتنفيذها والمحافظة على هويتها الوطنية وتطوير برامجها الأكاديمية بما يخدم خطط التنمية^(١).

كليات الجامعة :

الجدول رقم (٧) يوضح كليات جامعة الأقصى.

جدول (٧)

كليات جامعة الأقصى

م	الكليّة
١.	كلية التربية
٢.	كلية العلوم التطبيقية
٣.	كلية الآداب والعلوم الإنسانية
٤.	كلية الفنون والاعلام

المصدر: جامعة الأقصى، دليل جامعة الأقصى، غزة، ٢٠٠٤، ص ٥.

(١) المرجع نفسه، ١٢-٨-٢٠٠٥.

العاملون في الجامعة (١):

الجدول التالي يوضح توزيع العاملين في جامعة الأقصى
جدول (٨)
توزيع العاملين بجامعة الأقصى

أولاً: أعضاء الهيئة الأكاديمية					
الإجمالي	معيدون	ماجستير	دكتوراة		
٢٢٠	١٨	٨٤	١١٨		
ثانياً: أعضاء الهيئة الإدارية					
الاجمالي	سكرتير	إداري	رئيس قسم	مساعد مدير	مدير
١٤٦	٣١	٩٨	٥	-	٢

(المصدر: قسم شؤون الموظفين في جامعة الأقصى، غزة، التاريخ ١٢-١٤/٨/٢٠٠٥).

يعمل في جامعة الأقصى كما يتضح من الجدول رقم (٨) ثلاثمائة وستة وستون موظفاً مقسمين إلى الهيئة الأكاديمية التي كان عدد العاملين فيها (٢٢٠) موظفين موزعين ما بين حملة شهادة الدكتوراة، الماجستير، والكالوريوس، والهيئة الإدارية التي بلغ عدد موظفيها (١٤٦) موظفاً موزعين ما بين مدير، رئيس قسم، اداري، وسكرتير.

(١) دليل جامعة الأقصى، ٢٠٠٤، ص ٥.

ثانياً: الجامعة الإسلامية

الجامعة الإسلامية بغزة مؤسسة أكاديمية مستقلة من مؤسسات التعليم العالي، تعمل بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي، وهي عضو في: اتحاد الجامعات العربية، ورابطة الجامعات الإسلامية، ورابطة جامعات البحر الأبيض المتوسط، والاتحاد الدولي للجامعات، وتربطها علاقات تعاون بالكثير من الجامعات العربية والأجنبية. توفر الجامعة لطلبتها جواً أكاديمياً ملتزماً بالقيم الإسلامية ومراعياً لظروف الشعب الفلسطيني وتقاليده، وتضع كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية، وتهتم بالجانب التطبيقي اهتمامها بالجانب النظري، كما وتهتم بتوظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة العملية التعليمية

ماهية الجامعة وأهدافها:

حددت هيئة المشرفين وهي أعلى الهيئات المسؤولة عن الجامعة في بيان لها هوية الجامعة الإسلامية على النحو التالي:

الجامعة الإسلامية في غزة جامعة فلسطينية النشأة والهوية والانتماء، إسلامية الفلسفة، تقوم على المفاهيم التالية:

١. أنها جامعة جميع أبناء الشعب الفلسطيني بشكل عام، ولأبناء قطاع غزة بشكل خاص دونما تمييز بينهم لأي سبب من الأسباب، يعامل فيها الطلبة على مبدأ تكافؤ الفرص، وعلى قدم المساواة، ووفق الموضوعية في القبول والتسجيل والتعليم والامتحان وغير ذلك. وهي تحرص على وحدة أبنائها وتفاهمهم وتتيح لهم جميعاً أجواء الحوار الفكري الموضوعي الحر البناء.

٢. أنها جامعة مستقلة، حرة الحركة والإرادة.

٣. أنها جامعة تتبنى الإسلام مفهوماً شمولياً متكاملًا كرسالة وفلسفة ومنهج حياة، بكل ما فيه من عمق حضاري، وتوازن في المفاهيم والممارسات والأخلاق والسلوك.

٤. إنها جامعة منفتحة على الحضارة العالمية والعطاء الإنساني، بما يحويه من تقدم علمي وثقافي نافع^(١).

المجالس والهيئات التأسيسية:

للجامعة عدد من المجالس والهيئات التأسيسية والإدارية التي تدعم مسيرتها وتديرها وترعى شؤونها وأهمها:

(١) دليل الجامعة الإسلامية، ١٩٩٥، ص ٢، ٣.

- هيئة المشرفين: وهي الهيئة العليا التي تقوم على رعاية مصالح الجامعة وتوفير الدعم المالي والمعنوي اللازم.
- مجلس الأمناء: وهو الهيئة التي تقوم على وضع السياسة العامة للجامعة واعتماد الأنظمة والقوانين والإشراف على المسيرة الجامعية.
- مجلس الجامعة: وهو المجلس الذي يدير الجامعة ويتابع جميع القضايا الأكاديمية والإدارية^(١).

أهداف الجامعة:

١. توفير خدمة التعليم العالي لأبناء قطاع غزة خاصة والشعب الفلسطيني عامة.
٢. مواكبة التقدم العلمي في مختلف مناحي الحياة.
٣. تقوية العلاقات العلمية والثقافية مع الجامعات.
٤. خدمة المجتمع الفلسطيني.

كليات الجامعة:

الجدول رقم (٨) يوضح كليات الجامعة الإسلامية.

جدول (٩)

كليات الجامعة الإسلامية

م	الكليّة
١.	الهندسة
٢.	تكنولوجيا المعلومات
٣.	العلوم
٤.	التجارة
٥.	التربية
٦.	الآداب
٧.	الشريعة
٨.	أصول الدين
٩.	التمريض

المصدر: الجامعة الإسلامية، دليل الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٣-٢٠٠٤، ص ٦.

العاملون في الجامعة^(٢):

(١) دليل الجامعة الإسلامية، ٢٠٠٣-٢٠٠٤، ص ٦.

(٢) شؤون الموظفين، الجامعة الإسلامية، ١٢-٨-٢٠٠٦.

الجدول التالي يوضح توزيع العاملين في الجامعة الإسلامية
جدول (١٠)
توزيع العاملين بالجامعة الإسلامية

أولاً: أعضاء الهيئة الأكاديمية					
الإجمالي	معيدون	ماجستير	دكتوراة		
٣٦١	٧٠	٨٦	٢٠٥		
ثالثاً: أعضاء الهيئة الإدارية					
الإجمالي	سكرتير	إداري	رئيس قسم	مساعد مدير	مدير
٣٣٠	٥٨	٢١٨	٢٢	٣١	١٩

(المصدر: قسم شؤون الموظفين في الجامعة الإسلامية، غزة، التاريخ ١٢-١٤/٨/٢٠٠٥).

يعمل في الجامعة الإسلامية كما يتضح من الجدول رقم (١٠) ستمائة وواحد وتسعون موظفاً مقسمين إلى الهيئة الأكاديمية التي كان عدد العاملين فيها (٣٦١) موظفين موزعين ما بين حملة شهادة الدكتوراة، الماجستير، والبكالوريوس، والهيئة الإدارية التي بلغ عدد موظفيها (٣٣٠) موظفاً موزعين ما بين مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، اداري، وسكرتير.

ثالثاً : جامعة الأزهر

النشأة والتطور:

جامعة الأزهر بغزة هي مؤسسة أكاديمية فلسطينية عربية إسلامية تأسست في مطلع الفاتح من سبتمبر من عام ١٩٩١ بقرار من القيادة الفلسطينية في أثناء وجودها في تونس. وذلك للإسهام في إتاحة فرصة التعليم الجامعي لأكبر عدد ممكن من الشباب الفلسطيني للمحافظة عليهم داخل هذا الوطن ومنعهم من الهجرة في طلب العلم إلى الخارج^(١).

أهداف الجامعة وفلسفتها^(٢):

تعمل جامعة الأزهر على تزويد المجتمع الفلسطيني بوصفه جزءاً مهماً من الأمتين العربية والإسلامية بالعلماء المؤهلين تأهيلاً علمياً في تخصصاتهم وفق منهجية عملية متميزة والذي يجمعون بين الإيمان بالله والثقة بالنفس وقوة الروح والتفقه في العقيدة والشريعة ولغة القرآن كفاية علمية وعملية ومهنية ، ولعل من أهداف الجامعة ما يلي:

١. توفير فرص التعليم العالي للشباب الفلسطيني.
٢. تعويد الطالب على أسلوب الحوار وتقدير قيمة الرأي المخالف.
٣. صقل شخصية المتخصص بحيث يتذوق حب المعرفة والاعتزاز بأصالته حضارته الإسلامية وقدرتها على التغيير الهادف.
٤. تشجيع البحث العلمي ورعايته.
٥. تأصيل العمل الذاتي للأمة والتخلص من التبعية العلمية واستئناف مسيرة العلوم الإسلامية في مختلف العلوم والمعارف والفنون مع التركيز على العلوم الإنسانية والاجتماعية.
٦. نشر المعرفة، وإتاحة فرص التخصص في مختلف ميادين العلوم الطبيعية البحتة منها والتطبيقية والآداب والفنون مع بذل عناية خاصة للنوعية المستوى وحاجات المجتمع.
٧. القيام بالبحث العلمي وتشجيعه وتوفير متطلباته المادية والمعنوية وتوفير جو الاستقلال الفكري والأكاديمي بغية توظيفه في خدمة المجتمع وتطويره.
٨. الانفتاح على الإنجازات العلمية والتكنولوجية في العالم، ومواءمتها مع حاجات المجتمع.

(١) دليل جامعة الأزهر، ٢٠٠٤، ص ٢١.

(٢) المصدر نفسه، ص ٢٠.

٩. الارتقاء بالمستوى العلمي والتعليمي للمؤسسات التعليمية في فلسطين بشكل عام وفي قطاع غزة بشكل خاص.

١٠. فتح آفاق التعاون والروابط مع الجامعات الفلسطينية والعربية والإسلامية والعالمية.

مجلس الأمناء :

للجامعة مجلس أمناء يشرف عليها ويقرر سياستها العامة، ويحافظ على استقلالها، ويوفر لها الموارد المالية لتمويل برامجها وأنشطتها. ويعمل على تنميتها وازدهارها لتتمكن من تأدية رسالتها، وهو يعتبر الجهة التشريعية للجامعة^(١).

مجلس الجامعة:

يشكل مجلس الجامعة من رئيس الجامعة (رئيساً للمجلس) ونواب الرئيس والعمداء ويقوم بتنفيذ السياسة العامة للجامعة في النواحي الأكاديمية والإدارية، ويتخذ ما يلزم من قرارات وتوصيات وفقاً لأنظمة الجامعة^(٢).

كليات الجامعة:

بدأت الجامعة مسيرتها في ١٨/١٠/١٩٩١ بكليتي التربية والشريعة والقانون ثم تتابع تطويرها بإنشاء كليات جديدة بها حسب الجدول رقم (١١) التالي :

الجدول رقم (١١)
تطور نشأة جامعة الأزهر

م	الكلية	تاريخ الإنشاء
١.	التربية	١٩٩١
٢.	كلية الشريعة والقانون (طورت إلى كلية الحقوق)	١٩٩١
٣.	كلية العلوم	١٩٩٢
٤.	كلية الزراعة والبيئة	١٩٩٢
٥.	كلية اللغات والترجمة (طورت إلى كلية الآداب والعلوم الإنسانية)	١٩٩٢
٦.	كلية الصيدلة	١٩٩٢
م	الكلية	تاريخ الإنشاء
٧.	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية	١٩٩٣
٨.	كلية الدراسات المتوسطة	١٩٩٦
٩.	كلية العلوم الطبية التطبيقية	١٩٩٩

(١) دليل جامعة الأزهر، مرجع سابق، ص ٢٥.

(٢) المصدر نفسه، ص ٢٦.

١٩٩٩	كلية الطب	١٠.
٢٠٠١	كلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	١١.

المصدر: جامعة الأزهر، دليل جامعة الأزهر، ٢٠٠٤، ص ٢٤.

العاملون بالجامعة^(١):

الجدول رقم (١٢) يوضح توزيع العاملين بجامعة الأزهر:

جدول (١٢)

توزيع العاملين بجامعة الأزهر

أولاً: أعضاء الهيئة الأكاديمية					
الإجمالي	معيدون	ماجستير	دكتوراة		
٢٨٨	٣٥	٨٩	١٦٤		
ثانياً: أعضاء الهيئة الإدارية					
الإجمالي	سكرتير	إداري	رئيس قسم	مساعد مدير	مدير
١٤١	٤٨	٥٠	١٩	٧	١٧

(المصدر: جامعة الأزهر، قسم شئون الموظفين في جامعة الأزهر، غزة، التاريخ ١٢-١٤/٨/٢٠٠٥).

يعمل في جامعة الأزهر كما يتضح من الجدول أربعمئة وتسعة وعشرون موظفاً مقسمين إلى الهيئة الأكاديمية التي كان عدد العاملين فيها (٢٨٨) موظفين موزعين ما بين حملة شهادة الدكتوراة، الماجستير، والبيكالوريوس، والهيئة الإدارية التي بلغ عدد موظفيها (١٤١) موظفاً موزعين ما بين مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، اداري، وسكرتير.

(١) أ. عبدالمطلب العجوري، مدير شئون الموظفين، ١٤-٨-٢٠٠٦.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

- مقدمة
- فحص صدق محتوى وثبات بنود الاستبانة
- خصائص العينة
- تحليل المجموعات الرئيسية التي تتكون منها الاستبانة
- اختبار الفرضيات

مقدمة

سوف يشمل هذا الفصل الإطار العملي للدراسة عبر القيام بمجموعة من التحليلات بغرض الوقوف على مستوى الضغوط الوظيفية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، والذي بدوره يساعد في التوصل إلى نتائج سليمة، وسوف يشمل هذا التحليل الجوانب التالية:

أولاً: فحص صدق المحتوى وثبات بنود الاستبانة.

ثانياً : خصائص العينة.

ثالثاً : تحليل المجموعات الرئيسية التي تتكون منها الاستبانة.

رابعاً: اختبار الفرضيات.

أولاً: فحص صدق المحتوى وثبات بنود الاستبانة

١- صدق الاستبيان:

أ- صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة الجامعيين المتخصصين في إدارة الأعمال، حيث قاموا بابداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال من المجالات الأربعة للاستبانة، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات، وتعديل بعضها ليصبح عدد الفقرات (١٣٤) فقرة موزعة كما في الجدول رقم (١٣):

جدول رقم (١٣)

يبين عدد فقرات الاستبانة حسب كل مجال من مجالاتها

عدد الفقرات	البعد
٨٣	الشعور بضغط العمل
٢٧	آثار ضغط العمل
٢٤	طرق التغلب على ضغط العمل
١٣٤	مجموع فقرات الاستبانة

ب-صدق الاتساق الداخلي:

ب-١ صدق المفردات:

تم تطبيق مقياس ضغط العمل على العاملين بالجامعات الفلسطينية على عينة قوامها (٣٢) موظف وموظفة من العاملين بالجامعات الفلسطينية في محافظة غزة (الإسلامية والأزهر والأقصى) وهي العينة الاستطلاعية للدراسة.

ويقصد بصدق المفردات قوة الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس، حيث تم التأكد من صدق المقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل فقرة، والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

١. معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد "الشعور بضغط العمل" والدرجة الكلية لكل البعد

يوضح الجدول رقم (١٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد القسم الثاني من الاستبيان (الشعور بضغط العمل) والدرجة الكلية لكل بعد

جدول (١٤)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات "الشعور بضغط العمل" والدرجة الكلية لكل بعد

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول "صراع الدور" والدرجة الكلية لهذا البعد			
14	في مجال عملي أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف في مطالبها عن بعضها البعض.	0.387	دالة عند ٠,٠٥
15	استقبل أوامر من أكثر من جهة مسئولة.	0.623	دالة عند ٠,٠١
16	يجب أن أفعال أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية.	0.802	دالة عند ٠,٠١
17	يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.	0.632	دالة عند ٠,٠١
18	كثيراً ما يكون نجاحي في عملي على حساب أسرتي وحياتي الخاصة.	0.681	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني "غموض الدور" والدرجة الكلية لهذا البعد			
19	مسئوليات وظيفتي غير واضحة.	0.848	دالة عند ٠,٠١
20	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة ومحددة.	0.855	دالة عند ٠,٠١
21	حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة.	0.845	دالة عند ٠,٠١
22	لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به من أعمال وواجبات.	0.720	دالة عند ٠,٠١

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
23	لا أفهم مدى مساهمة عملي لتحقيق أهداف الجامعة ككل.	0.615	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث " عدم ملائمة الدور " والدرجة الكلية لهذا البعد			
24	الوظيفة التي أقوم بها لا تناسب مؤهلاتي العلمية والشخصية.	0.798	دالة عند ٠,٠١
25	تتوقع مني الجامعة جهداً أكبر مما لدي من مهارات وامكانيات.	0.476	دالة عند ٠,٠١
26	لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة	0.734	دالة عند ٠,٠١
27	لا تتناسب الوظيفة الحالية مع ميولي المهنية.	0.890	دالة عند ٠,٠١
28	اشعر بأنني في المكان غير المناسب.	0.856	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع " عبء الدور الكمي " والدرجة الكلية لهذا البعد			
29	احتاج وقت أكبر مما هو متاح لأداء مهام عملي.	0.811	دالة عند ٠,٠١
30	حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة.	0.747	دالة عند ٠,٠١
31	يجب أن أكمل عملي في المساء والأجازات الرسمية حتى أنتهي منه.	0.649	دالة عند ٠,٠١
32	أنا مسئول عن عدة واجبات ومسؤوليات قد تكون غير مرتبطة ببعضها البعض.	0.675	دالة عند ٠,٠١
33	لا يخلو مكان عملي من المراجعين وبالتالي فهو دائماً مزدحم.	0.713	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس " عبء الدور النوعي " والدرجة الكلية لهذا البعد			
34	ليس لدي صلاحيات كافية تخولني للقيام بعملية بدقة.	0.716	دالة عند ٠,٠١
35	اعمل بأقصى درجة ممكنة لمقابلة المواعيد المحددة.	0.524	دالة عند ٠,٠١
36	يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيداً مع مرور الوقت.	0.701	دالة عند ٠,٠١
37	تعتبر الأعمال الموكلة إلي أحياناً صعبة أو معقدة.	0.766	دالة عند ٠,٠١
38	يتوقع مني الرئيس جهداً أكبر من مهاراتي وطاقتي.	0.735	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد السادس " العلاقات الشخصية " والدرجة الكلية لهذا البعد			
39	لا يوجد مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الجامعة.	0.808	دالة عند ٠,٠١
40	تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي.	0.695	دالة عند ٠,٠١
41	الالتزام بالقوانين والقوانين غالباً ما يسبب التوتر في التعامل مع المراجعين.	0.834	دالة عند ٠,٠١
42	هناك خلاف مستمر مع المسؤولين نتيجة القيام/عدم القيام بإجراءات لا تتناسب مع ميولهم أو رغباتهم.	0.845	دالة عند ٠,٠١
43	العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني.	0.848	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد السابع " ظروف العمل " والدرجة الكلية لهذا البعد			
44	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل.	0.715	دالة عند ٠,٠١
45	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	0.803	دالة عند ٠,٠١

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
46	أشعر بحرارة شديدة أو رطوبة شديدة في المكان أثناء العمل.	0.802	دالة عند ٠,٠١
47	أعاني من ضيق مساحة مكان العمل.	0.743	دالة عند ٠,٠١
48	أعاني من كثرة العاملين معي في مكان العمل (ازدحام).	0.812	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثامن "المسؤولية تجاه الآخرين" والدرجة الكلية لهذا البعد			
49	أشرف على أداء عدد كبير من الموظفين.	0.832	دالة عند ٠,٠١
50	يقع على عاتقي مسؤولية تطوير وتدريب العديد من الموظفين.	0.874	دالة عند ٠,٠١
51	افتقر الصلاحيات التي تمكنني من ممارسة مسؤولياتي تجاه الآخرين.	0.695	دالة عند ٠,٠١
52	أشرف على تقييم أداء عدد من الموظفين.	0.880	دالة عند ٠,٠١
53	معاينة الموظفين ومكافئتهم من واجبات وظيفتي.	0.678	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد التاسع "التنظيم" والدرجة الكلية لهذا البعد			
54	لا يتسم الهيكل التنظيمي الموجود بالوضوح والدقة.	0.836	دالة عند ٠,٠١
55	يتصف الهيكل التنظيمي للدائرة/القسم بوجود كثير من الروتينية.	0.736	دالة عند ٠,٠١
56	عدم ملائمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص النمو والترقية.	0.841	دالة عند ٠,٠١
57	الاتصالات بين الأقسام والدوائر لا تتم بفاعلية.	0.860	دالة عند ٠,٠١
58	عدم وضوح علاقات العمل بين الأقسام والدوائر بسبب صراعات بينهم.	0.902	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد العاشر "بيئة العمل المادية" والدرجة الكلية لهذا البعد			
59	عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات الأخرى لطبيعة عملي.	0.829	دالة عند ٠,٠١
60	توجد المكاتب والأجهزة في المكتب بطريقة لا تساعد على أداء العمل بسهولة.	0.824	دالة عند ٠,٠١
61	لا يتوفر لدي كل ما هو مطلوب من أدوات للعمل.	0.934	دالة عند ٠,٠١
62	كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص في المواد المطلوبة لإتمام العمل.	0.904	دالة عند ٠,٠١
63	لا توفر الإدارة الأدوات ذات الجودة المناسبة لأداء العمل.	0.791	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الحادي عشر "الأمان الوظيفي" والدرجة الكلية لهذا البعد			
64	هناك إمكانية لإصابتي ببعض الأمراض المهنية من أدائي لوظيفتي.	0.774	دالة عند ٠,٠١
65	هناك فرصة لأن يحدث لي ضرراً صحياً من العمل الذي أقوم به.	0.854	دالة عند ٠,٠١
66	لا تهتم الإدارة كثيراً بتقديم الرعاية الصحية والتأمين اللازم.	0.889	دالة عند ٠,٠١
67	لا يتوفر في مكان عملي إجراءات السلامة والصحة المهنية.	0.856	دالة عند ٠,٠١
68	لا يتوفر في مكان عملي أدوات الإسعاف الأولي تحسباً للطوارئ.	0.787	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني عشر "التكنولوجيا المستخدمة" والدرجة الكلية لهذا البعد			
69	يفتقر مكتبي للأدوات والأجهزة الحديثة المطلوبة لإتمام العمل.	0.793	دالة عند ٠,٠١

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
70	كثيراً ما يتعطل العمل بسبب خلل في التكنولوجيا أو الأجهزة المستخدمة.	0.857	دالة عند ٠,٠١
71	لا تقوم الإدارة بعملية صيانة دورية لأجهزة المكتب.	0.775	دالة عند ٠,٠١
72	لا تهتم الإدارة بتزويدنا بأجهزة بديلة لما هو عاطل أو غير صالح للعمل.	0.927	دالة عند ٠,٠١
73	لا تهتم الإدارة بتدريبي على الأجهزة والبرامج الحديثة التي قد تساعدني في إنجاز عملي بسهولة أكبر.	0.769	دالة عند ٠,٠١
معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث عشر "النمو والتقدم المهني" والدرجة الكلية لهذا البعد			
74	إذا أردت الحصول على الترقية فيجب أن ابحث عن وظيفة أخرى.	0.793	دالة عند ٠,٠١
75	ترتبط فرص الترقى بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.	0.768	دالة عند ٠,٠١
76	فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة بعيدة عن المحسوبيات.	0.868	دالة عند ٠,٠١
77	معايير الترقية ليست واضحة.	0.870	دالة عند ٠,٠١
78	من الصعب تحقيق طموحاتي في مكان عملي.	0.761	دالة عند ٠,٠١
لات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع عشر "المشاركة باتخاذ القرارات" والدرجة الكلية البعد			
79	لا تهتم الإدارة كثيراً بالأخذ بوجهة نظري في العمل.	0.837	دالة عند ٠,٠١
80	قليلاً ما تعقد اللقاءات أو الاجتماعات بين الرؤساء والمرؤوسين.	0.769	دالة عند ٠,٠١
81	قليلاً ما تهتم الإدارة بالتقارير أو الانتقادات التي أقدمها عن سير العمل.	0.926	دالة عند ٠,٠١
82	كثيراً ما أتفاجأ ببعض القرارات المصدرة والتي تمس صميم عملي.	0.853	دالة عند ٠,٠١
83	قليلاً ما أتشاور مع زملائي لوضع استراتيجيات لحل المشاكل الخاصة بالعمل.	0.868	دالة عند ٠,٠١

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٤٩

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٤٩

يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات ضغط العمل دالة إحصائياً عند مستوى

٠,٠١، ٠,٠٥، وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق.

٢. معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد " آثار ضغط العمل " والدرجة الكلية

لهذا البعد

يوضح الجدول رقم (١٥) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد القسم الثالث من الاستبيان (آثار العمل) والدرجة الكلية لهذا بعد

جدول (١٥)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد " آثار ضغط العمل " والدرجة الكلية لهذا البعد

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
84	أشعر بالقلق والتوتر النفسي.	0.817	دالة عند ٠,٠١
85	أشعر بالارتباك.	0.801	دالة عند ٠,٠١
86	أشعر بفقدان الشهية بدون سبب.	0.683	دالة عند ٠,٠١
87	لا استمتع بحياتي الشخصية.	0.484	دالة عند ٠,٠١
88	أشعر بالغضب والإحباط لأقل الأسباب.	0.791	دالة عند ٠,٠١
89	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.	0.791	دالة عند ٠,٠١
90	أشعر بحساسية زائدة تجاه نقد الآخرين.	0.670	دالة عند ٠,٠١
91	أواجه صعوبات في التركيز ذهنياً.	0.566	دالة عند ٠,٠١
92	بطئ في اتخاذ القرارات والمبادرة في العمل	0.587	دالة عند ٠,٠١
93	أعاني فقدان القدرة على التذكر.	0.495	دالة عند ٠,٠١
94	لدي شعور غير مبرر بالتواجد تحت ضغط الوقت	0.304	غير دالة إحصائياً
95	أواجه صعوبة في اتخاذ القرارات البسيطة.	0.599	دالة عند ٠,٠١
96	أفترق الثقة بالنفس في مكان العمل.	0.517	دالة عند ٠,٠١
97	أعاني من الإرهاق الجسدي وعدم القدرة على العمل.	0.583	دالة عند ٠,٠١
98	أصاب بالصداع بدون سبب.	0.746	دالة عند ٠,٠١
99	أواجه صعوبات في التنفس في بعض الأوقات.	0.713	دالة عند ٠,٠١
100	أشعر بازدياد ضربات القلب عن المعدل الطبيعي.	0.625	دالة عند ٠,٠١
101	يرتفع ضغط الدم عن المعدل الطبيعي.	0.696	دالة عند ٠,٠١
102	الشعور بالدوران/الدوخة الغير مبررة.	0.517	دالة عند ٠,٠١
103	أعاني من توتر عضلي في بعض الأحيان بدون مبرر.	0.689	دالة عند ٠,٠١
104	أعاني من زيادة تعرق كفات اليد.	0.444	دالة عند ٠,٠٥
105	أواجه النزاعات مع الآخرين (طلاب-زملاء-مسؤولين).	0.700	دالة عند ٠,٠١
106	أعاني من انخفاض مستوى أدائي.	0.667	دالة عند ٠,٠١

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
107	أُتغيب عن العمل وبدون عذر معقول.	0.521	دالة عند ٠,٠١
108	أعاني من زيادة تعرضي لحوادث وإصابات العمل.	0.612	دالة عند ٠,٠١
109	ينقصني التفوق في العمل والقدرة على تقديم أفكار جديدة بناءة.	0.619	دالة عند ٠,٠١
110	أشعر بانخفاض الحيوية والنشاط في العمل.	0.569	دالة عند ٠,٠١
111	عدم الاهتمام بالمنظر أو النظافة الشخصية.	0.418	دالة عند ٠,٠٥

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٤٩

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٤٩

يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات البعد "دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١،
٠,٠٥ عدا الفقرة (٩٤) فقد كانت غير دالة إحصائياً لذا تم حذفها.

٣. معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد " الطرق المستخدمة للتغلب على الإحساس بضغط العمل " والدرجة الكلية لهذا البعد

يوضح الجدول رقم (١٦) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد القسم الرابع من الاستبيان (طرق التغلب على الإحساس بضغط العمل) والدرجة الكلية لهذا بعد

جدول (١٦)

معاملات الارتباط بين فقرات بعد " طرق التغلب على الإحساس بضغط العمل " والدرجة الكلية لهذا البعد

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
112	أتابع البرامج التلفزيونية والإذاعية التي تثير اهتمامي.	0.468	دالة عند ٠,٠١
113	أقوم بقراءة الصحف والمجلات والكتب التي ضمن اهتماماتي.	0.351	دالة عند ٠,٠٥
114	أمارس التمارين الرياضية بشكل منتظم.	0.052	غير دالة إحصائياً
115	أقوم بممارسة بعض أساليب الاسترخاء.	-0.038	غير دالة إحصائياً
116	أحصل على ٦ إلى ٨ ساعات نوم يومياً.	٠,٣٦٢	دالة عند ٠,٠٥
117	أفترغ كلياً في أثناء الإجازة الأسبوعية.	0.430	دالة عند ٠,٠٥
118	استمتعت بممارسة هواياتي وأخصص لها وقتاً أسبوعياً.	0.639	دالة عند ٠,٠١
119	أحرص على تناول ثلاث وجبات متوازنة في اليوم.	0.645	دالة عند ٠,٠١
120	أتناول يومياً ملحقات غذائية تحتوي على المعادن او الفيتامينات.	0.605	دالة عند ٠,٠١
121	أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.	0.368	دالة عند ٠,٠٥
122	أحدد مقدار القهوة أو الشاي الذي أتناوله بفنجان أو اثنين يومياً.	0.388	دالة عند ٠,٠٥
123	أستمع للقرآن الكريم.	0.382	دالة عند ٠,٠٥
124	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم.	0.377	دالة عند ٠,٠٥
125	أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.	0.531	دالة عند ٠,٠١
126	نتبادل النكت والأحاديث الطريفة أثناء العمل.	0.467	دالة عند ٠,٠١
127	انسق للقيام برحلات خارجية مع الزملاء.	0.596	دالة عند ٠,٠١
128	أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.	٠,٣٩٤	دالة عند ٠,٠٥
129	أحرص على التواصل مع الآخرين بشكل سليم.	0.502	دالة عند ٠,٠١
130	أناقش أنا وزملائي في مشكلات العمل ونحاول وضع حل لها.	0.399	دالة عند ٠,٠٥

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
131	أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.	0.384	دالة عند ٠,٠٥
132	أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.	0.379	دالة عند ٠,٠١
133	أحرص على عرض المشكلات عند حدوثها على الإدارة.	0.452	دالة عند ٠,٠١
134	أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.	0.498	دالة عند ٠,٠١
135	أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.	0.402	دالة عند ٠,٠٥
136	أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.	0.404	دالة عند ٠,٠٥
137	أحاول الموازنة دوماً بين حياتي الخاصة وعملي.	0.630	دالة عند ٠,٠١

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٤٩

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٤٩

يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات البعد دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١،

٠,٠٥ عدا الفقرتين (١١٤، ١١٥) فقد كانتا غير دالتين إحصائياً لذا تم حذفهما.

ب - ٢ الصدق البنائي :

قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، حيث إن الدرجة الكلية تعتبر معيار لصدق المقياس، وكذلك تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والأبعاد الأخرى، للتأكد من اتساق المجالات مع بعضها البعض.

جدول (١٧)
معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد مقياس (الشعور بضغط العمل) مع الدرجة الكلية

الأبعاد	الدرجة الكلية	صراع الدور	غموض الدور	عدم ملائمة الدور	عبء الدور النوعي	عبء الدور الكمي	العلاقات الشخصية	ظروف العمل	تجاه الآخرين	المسئولية	التنظيم	المادية	بيئة العمل	الامان الوظيفي	التطويرية	النمو والتقدم	المشاركة في اتخاذ القرارات
الدرجة الكلية	1																
صراع الدور	0.63 6	1															
غموض الدور	0.75 5	0.66 9	1														
عدم ملائمة الدور	0.42 7	0.21 3	0.50 1	1													
عبء الدور الكمي	0.71 6	0.73 8	0.59 0	0.24 6	1												
عبء الدور النوعي	0.75 6	0.37 2	0.58 6	0.49 9	0.49 3	1											
العلاقات الشخصية	0.83 3	0.49 7	0.61 9	0.24 8	0.58 2	0.63 3	1										
ظروف العمل	0.70 1	0.57 2	0.52 9	0.20 4	0.54 4	0.52 0	0.46 3	1									
مسئولية تجاه الآخرين	0.35 8	0.43 3	0.29 6	0.23 2	0.17 2	0.48 5	0.30 4	0.27 3	1								
التنظيم	0.81 1	0.49 1	0.51 6	0.15 8	0.48 0	0.50 1	0.73 7	0.51 5	0.15 5	1							
بيئة العمل المادية	0.71 7	0.28 7	0.31 0	0.08 6	0.56 8	0.26 7	0.52 1	0.57 6	0.05 3	0.68 5	1						
الامان الوظيفي	0.77 3	0.32 8	0.42 4	0.16 9	0.53 8	0.44 4	0.63 3	0.51 0	0.07 1	0.68 0	0.62 4	1					
التطويرية	0.75 0	0.26 1	0.44 6	0.16 2	0.55 0	0.36 1	0.58 7	0.40 6	0.03 8	0.60 4	0.76 8	0.71 6	1				
النمو والتقدم	0.78 8	0.39 7	0.64 7	0.33 5	0.49 1	0.53 3	0.74 9	0.35 7	0.27 8	0.63 9	0.58 9	0.59 8	0.40 9	1			
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.66 6	0.12 7	0.33 0	0.22 3	0.48 2	0.34 0	0.51 0	0.34 0	0.08 3	0.60 1	0.66 8	0.53 3	0.59 4	0.59 4	1		

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٤٩

(ر) الجدولية عند درجة حرية (٣٢-٢) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٤٩

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد موضع الدراسة دالة إحصائياً مع بعضها البعض، ومع الدرجة الكلية، وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

٢- ثبات المقياس:

تم تقدير ثبات المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية البالغ عددهم (٣٢) موظفاً وموظفة، وذلك باستخدام طريقة التجزئة النصفية، وطريقة ألفا كرونباخ. ١- طريقة التجزئة النصفية: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجات النصف الأول، ودرجات النصف الثاني، ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون.

جدول (١٨)
معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمجالات مقياس " الاحساس بضغط العمل " والدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط بعد التعديل	معامل الارتباط قبل التعديل	عدد الفقرات	البعد
0.661	٠,٦٣٢	٥	صراع الدور
0.655	0.587	٥	غموض الدور
0.864	0.858	٥	عدم ملائمة الدور
0.623	0.584	٥	عبء الدور الكمي
٠,٦٩٢	0.672	٥	عبء الدور النوعي
٠,٨٩٠	0.867	٥	العلاقات الشخصية
0.766	0.740	٥	ظروف العمل
0.907	0.839	٥	المسئولية تجاه الآخرين
0.881	0.864	٥	التنظيم
0.909	0.871	٥	بيئة العمل المادية
0.774	0.742	٥	الأمان الوظيفي
0.910	0.875	٥	التكنولوجيا المستخدمة
0.788	0.758	٥	النمو والتقدم المني
0.901	0.879	٥	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.843	0.729	٧٠	مجموع مدى الشعور بضغط العمل
0.866	0.849	٢٧	اثار ضغط العمل
0.711	0.552	٢٤	الطرق التي تستخدمها للإحساس بضغط العمل
0.759	0.672	١٢١	الدرجة الكلية للاستبانة

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية بعد التعديل (حذف الفقرات الغير دالة) جميعها فوق (٠,٦٢٣)، وأن معامل الثبات الكلي (٠,٧٥٩)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات، وهذا طمأن الباحثة إلى تطبيقه على عينة الدراسة.

٢ - طريقة ألفا كرونباخ:

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات المقياس، وحصلت على قيم دالة.

جدول (١٩)
معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات مقياس "الاحساس بضغط العمل والدرجة الكلية للمقياس"

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد
٠,٦١٧	٥	صراع الدور
0.835	٥	غموض الدور
0.809	٥	عدم ملائمة الدور
0.767	٥	عبء الدور الكمي
0.722	٥	عبء الدور النوعي
0.867	٥	العلاقات الشخصية
0.834	٥	ظروف العمل
0.848	٥	المسئولية تجاه الآخرين
0.892	٥	التنظيم
0.910	٥	بيئة العمل المادية
0.888	٥	الأمان الوظيفي
0.880	٥	التكنولوجيا المستخدمة
0.869	٥	النمو والتقدم المني
0.905	٥	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.966	٧٠	مجموع مدى الشعور بضغط العمل
0.941	٢٧	اثار ضغط العمل
0.808	٢٤	الطرق التي تستخدمها للإحساس بضغط العمل
0.957	١٢١	الدرجة الكلية للاستبانة

يتضح من الجدول السابق رقم (١٩) أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق

(٠,٦١٧)، وأن معامل الثبات الكلي (٠,٩٥٧)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة

عالية من الثبات، مما طمأن الباحثة لتطبيقه على عينة الدراسة.

ثانياً: خصائص العينة:

تم استخدام العينة الطبقية العشوائية ، بحيث مثلت ٣٠% من حجم المجتمع الأصلي، بالتالي يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة ككل، وبعد توزيع الاستبيان على أفراد العينة كانت نسبة الاسترداد 89 % وكانت عينة الدراسة الفعلية كالتالي:

(١) الجدول رقم (٢٠) يوضح توزيع عينة الدراسة الفعلية على الأكاديميين

جدول (٢٠)
توزيع عينة الدراسة الفعلية على الأكاديميين

اسم الجامعة	دكتورة		ماجستير		بكالوريوس		مجموع العينة	الاسترداد	نسبة الاستجابة
	العينة	الاسترداد	العينة	الاسترداد	العينة	الاسترداد			
الجامعة الإسلامية	٦١	42	٢٦	24	٢١	19	١٠٨	85	٧٨,٧%
جامعة الأزهر	٤٩	28	٢٧	20	١١	11	٨٧	59	٦٧,٨%
جامعة الأقصى	٣٥	30	٢٥	21	٦	5	٦٦	56	٨٤,٨%
الإجمالي	١٤٥	100	٧٨	65	٣٨	35	٢٦١	200	
نسبة الاستجابة	٦٨,٩%		٨٣,٣%		٩٢,٢%				٧٦,٦%

يتضح من الجدول السابق أن نسبة استجابة الهيئة الأكاديمية كانت (٧٦,٦%) وهي نسبة متوسطة نسبياً وقد يعود ذلك إلى التزام الأكاديميين بمحاضراتهم التي قد تغيبهم عن مكاتبتهم لساعات طويلة الأمر الذي يشكل صعوبة في المراجعة واسترجاع الاستبيانات. وقد كانت نسبة الاسترداد في جامعة الأقصى أعلى من كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر حيث تم استرداد (٥٦) استبيان من أصل (٦٦) أي ما نسبته (٨٤,٨%)، في حين كانت نسبة الاسترداد في كل من الجامعة الإسلامية تقارب (٧٨,٧%) وكانت أدنى نسبة استجابة في جامعة الأزهر (٦٧,٨%) ويعود ذلك إلى إغلاق الجامعة أثناء فترة توزيع الاستبيان الأمر الذي أدى إلى فقدان عدد كبير من هذه الاستبيانات.

كذلك كانت أعلى نسبة استجابة في الهيئة الأكاديمية لحملة شهادة البكالوريوس حيث كان عدد الاستبيانات المستردة (٣٥) من أصل (٣٨) أي ما نسبته (٩٢,٢%) وقد يعود ذلك إلى قلة عدد هذه الفئة مما سهل من توزيع الاستبيانات عليها وسهولة حصرها وجمعها. بينما كانت أدنى نسبة استرداد لدى حملة درجة الدكتوراه حيث كانت نسبة الاسترداد (٦٨,٩%) وقد يعود ذلك لانشغالهم في أعمالهم سواء داخل الجامعة أم خارجها وفي نفس الوقت لإنشغالهم بمناصب إدارية متنوعة بالجامعة قللت من امكانية استجابتهم وتعبئتهم الاستبيان.

(٢) : جدول رقم (٢١) يوضح توزيع عينة الدراسة الفعلية على الإداريين

جدول (٢١)
توزيع عينة الدراسة الفعلية على الإداريين

نسبة الاستجابة	مجموع الاسترداد	مجموع العينة	سكرتير		إداري		رئيس قسم		مساعد مدير		مدير		اسم الجامعة
			الاسترداد	العينة	الاسترداد	العينة	الاسترداد	العينة	الاسترداد	العينة	الاسترداد	العينة	
٨٠,٨%	80	٩٩	14	١٧	52	٦٥	7	٧	3	٤	4	٦	الجامعة الإسلامية
٨٨%	37	٤٢	13	١٤	12	١٥	6	٦	1	٢	5	٥	جامعة الأزهر
٩١%	41	٤٥	11	١١	26	٣٠	2	٢	0	٠	2	٢	جامعة الأقصى
	158	١٨٦	38	٤٢	90	١١٠	15	١٥	4	٦	11	١٣	الإجمالي
	٨٤,٩%		٩٠,٥%		٨١,٨%		١٠٠%		٦٦,٦%		٨٤,٦%		نسبة الاستجابة

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن نسبة الاستجابة لدى الهيئة الإدارية كانت (٨٤,٩%) وهي بذلك أعلى من نسبة الاستجابة لدى أعضاء الهيئة الأكاديمية، وقد يعود ذلك إلى سهولة حصر الاستبيانات وتجميعها منهم في أماكن عملهم خاصة مع التزامهم بدوام رسمي ومكان عمل محدد وقلة تحركهم أو تركهم لمكان العمل. وقد كانت أعلى نسبة استجابة هي لجامعة الأقصى حيث كانت نسبة استجابة أعضاء الهيئة الإدارية ٩١%، وبذلك تكون نسبة الاستجابة في جامعة الأقصى هي الأعلى على صعيد كل من الهيئة الأكاديمية والإدارية على السواء. ثم جاءت جامعة الأزهر في المرتبة الثانية للإستجابة بنسبة (٨٨%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت الجامعة الإسلامية بنسبة استجابة (٨٠,٨%) وهي مع انخفاضها بالنسبة لنسبة الاستجابة في كل من جامعة الأزهر وجامعة الأقصى، إلا أنها تبقى نسبة استجابة جيدة.

وكما يتضح في الجدول رقم (٢١) أيضاً فقد كانت أعلى نسبة استجابة لدى الهيئة الإدارية قد سجلت لرؤساء الأقسام بنسبة (١٠٠%)، ثم جاءت في المرتبة الثانية نسبة استجابة السكرتارية (٩٠,٥%)، بينما كانت أدنى نسبة استجابة لدى مساعدي المدير حيث كان عدد الاستبيانات المستردة (٤) من أصل (٦) استبيانات أي ما بنسبته (٦٦,٦%).

فيما يلي عرض لخصائص الموظفين عينة البحث حسب نتائج الدراسة الميدانية والبالغ عددهم (٣٥٨ مفردة) كما سبق ذكره، حيث أن الجدول رقم (٢٢) يوضح توزيع العينة حسب الجنس، الجدول رقم (٢٣) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، الجدول رقم (٢٤) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية، الجدول رقم (٢٥) يوضح توزيع العينة حسب عدد أفراد الأسرة، الجدول رقم (٢٦) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجامعة، الجدول رقم (٢٧) يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة، الجدول رقم (٢٨) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل بالجامعة، الجدول رقم (٢٩) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، الجدول رقم (٣٠) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص، الجدول رقم (٣١) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري، والجدول رقم (٣٢) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة في الجامعة.

جدول رقم (٢٢)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
74.02	265	ذكر
25.98	93	أنثى
100.00	358	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (74.02%) من عينة الدراسة من الذكور، بينما (25.98%) من الإناث.

جدول رقم (٢٣)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	العدد	العمر
16.48	59	من ٢٠ - ٣٠
50.28	180	من ٣١ - ٤٠
24.58	88	من ٤١ - ٥٠
8.66	31	أكثر من ٥٠
100.00	358	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (١٦,٤٨%) من عينة الدراسة الفعلية تتراوح أعمارهم بين (٢٠-٣٠)، بينما (٥٠,٢٨%) كانت أعمارهم تتراوح ما بين (٣١-٤٠)، و(٢٤,٥٨%) من (٤١-٥٠)، أما الفئة العمرية (أكثر من ٥٠ سنة) فقد مثلت (٨,٦٦%) من حجم العينة الفعلية.

جدول رقم (٢٤)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
11.17	40	عازب
85.47	306	متزوج
3.35	12	أخرى
100.00	358	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن (٨٥,٤٧%) من أفراد العينة متزوجون، (١٤,٥٢%) هم غير متزوجون.

جدول رقم (٢٥)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب عدد أفراد الأسرة

النسبة المئوية	العدد	عدد أفراد الأسرة
25.42	91	١ - ٣ أفراد
58.94	211	٤ - ٧ أفراد
15.64	56	أكثر من ٨
100.00	358	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (٢٥,٤٢%) من أفراد عينة الدراسة كان عدد أسرتهم ثلاثة أفراد بحد أقصى، وأن (٥٨,٩٤%) تراوح عدد أفراد أسرتهم من أربعة إلى سبعة أفراد، في حين كانت نسبة أفراد العينة الذين زاد عدد أسرهم عن ثمانية أفراد (١٥,٦٤%).

جدول رقم (٢٦)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الجامعة

الجامعة	العدد	النسبة المئوية
الجامعة الإسلامية	167	46.65
جامعة الأزهر	94	26.26
جامعة الأقصى	97	27.09
المجموع	358	100.00

يتبين من الجدول السابق أن (٤٦,٦٥%) من أفراد العينة كانوا يعملون في الجامعة الإسلامية، في حين أن (٢٦,٢٦%) هم من العاملين في جامعة الأزهر، بينما كانت نسبة أفراد العينة العاملين في جامعة الأقصى هي (٢٧,٠٩%).

جدول رقم (٢٧)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب طبيعة الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
أكاديمي	199	55.59
إداري	159	44.41
المجموع	358	100.00

يوضح الجدول السابق أن نسبة الأكاديميين في عينة الدراسة كانت (٥٥,٥٩%)، بينما كانت نسبة الإداريين (٤٤,٤١%)، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الأكاديميين الذين يشغلون مناصب إدارية مؤقتة ك(عميد-رئيس قسم - مدير ...) مصنّفين أكاديميين.

جدول رقم (٢٨)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب مكان العمل بالجامعة

مكان العمل بالجامعة	العدد	النسبة المئوية
كلية	194	54.19
عمادة	77	21.51
قسم/دائرة	87	24.30
المجموع	358	100.00

كما يتضح في الجدول كان نسبة أفراد العينة العاملين في الكليات (٥٤,١٩%) بينما نسبة أفراد العينة العاملين في العمادات المختلفة (٢١,٥١%)، في حين مثلت نسبة العاملين في الاقسام والدوائر المختلفة في الجامعات (٢٤,٣٠%).

جدول رقم (٢٩)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
27.93	100	دكتورة
19.27	69	ماجستير
41.06	147	بكالوريوس
11.17	40	دبلوم متوسط
0.56	2	مادون
100.00	358	المجموع

كما تبين في الجدول السابق كانت نسبة حملة شهادة الدكتوراة في افراد عينة الدراسة الفعلية (٢٧,٩٣%)، في حين أن نسبة حملة شهادة الماجستير كانت (١٩,٢٧%)، ونسبة حملة شهادة البكالوريوس كانت (٤١,٠٦%)، بينما كانت نسبة حملة الدبلوم المتوسط (١١,١٧%) ومن هم دون ذلك كانت نسبتهم (٠,٥٦%).

جدول رقم (٣٠)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب التخصص

النسبة المئوية	العدد	التخصص
25.70	92	علوم إدارية واقتصاد
22.91	82	علوم انسانية
27.09	97	علوم تطبيقية
16.48	59	علوم تربوية
7.82	28	غير ذلك
100.00	358	المجموع

حسب ما هو موضح في الجدول السابق كانت نسبة ذوي تخصص العلوم الادارية والاقتصاد في عينة الدراسة الفعلية (٢٥,٧٠%)، ونسبة المتخصصين في العلوم الانسانية (٢٢,٩١%) ونسبة المتخصصين في العلوم التطبيقية (٢٧,٠٩%) من المجموع الكلي للعينة الفعلية، بينما ذوي التخصصات الأخرى فكانت نسبتهم (٧,٨٢%).

جدول رقم (٣١)
توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الراتب الشهري

النسبة المئوية	العدد	الراتب الشهري
----------------	-------	---------------

0.56	2	أقل من ٣٠٠ دينار
32.96	118	(٣٠٠ إلى ٤٩٩ دينار)
25.42	91	(٥٠٠ إلى ٦٩٩ دينار)
17.88	64	(٧٠٠ إلى ٨٩٩ دينار)
23.18	83	٩٠٠ دينار فأكثر
100.00	358	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن نسبة أفراد العينة الذين تدنت رواتبهم الشهرية عن ٣٠٠ دينار (٥٦%)، وأولئك الذين تراوحت رواتبهم ما بين (٣٠٠ و ٤٩٩ دينار) كان نسبتهم (٣٢,٩٦%) من حجم العينة الفعلي، وكانت نسبة الذين تراوحت رواتبهم (بين ال ٥٠٠ وال ٦٩٩ دينار) (٢٥,٤٢%)، بينما كانت نسبة الذين زادت رواتبهم الشهرية عن (٩٠٠ دينار أردني) شهرياً (٢٣,١٨%).

جدول رقم (٣٢)

توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب مدة الخدمة بالجامعة

النسبة المئوية	العدد	مدة الخدمة بالجامعة
13.97	50	(١-٥ سنوات)
36.87	132	(٦-١٠ سنوات)
39.66	142	(١١-١٦ سنة)
9.50	34	(١٦ سنة فأكثر)
100.00	358	المجموع

حسب ما هو موضح في الجدول السابق كانت نسبة أفراد العينة الذين تراوحت مدة خدمتهم بالجامعة ما بين السنة والخمس سنوات (١٣,٩٧%)، في حين أن الذين كانت مدة خدمتهم تتراوح ما بين الست والعشر سنوات هي (٣٦,٨٧%) ، وأولئك الذين تراوحت مدة خدمتهم في الجامعة ما بين ال ١١ وال ١٦ سنة كانت نسبتهم (٣٩,٦٦%) إلى حجم العينة الكلي، وأخيراً أولئك الذين زادت مدة خدمتهم عن ١٦ سنة كانت نسبتهم إلى حجم العينة الكلي (٩,٥٠%).

ثالثاً: تحليل المجموعات الرئيسية التي تتكون منها الاستبانة
فيما يلي عرضاً لنتائج تحليل المجموعات المختلفة، حيث تكونت الاستبانة من أربعة
أقسام، القسم الأول ويتكون من قياس بعض العوامل الشخصية، القسم الثاني وتكون من أربعة
عشر مجموعة رئيسية وهي:

١. صراع الدور.
٢. غموض الدور.
٣. عدم ملائمة الدور.
٤. عبء الدور الكمي.
٥. عبء الدور النوعي.
٦. العلاقات الشخصية.
٧. ظروف العمل.
٨. المسؤولية تجاه الآخرين.
٩. التنظيم.
١٠. بيئة العمل المادية.
١١. الأمان الوظيفي.
١٢. التكنولوجيا المستخدمة.
١٣. النمو والتقدم المهني.
١٤. المشاركة واتخاذ القرارات.

أما القسم الثالث فيحتوي على مجموعة واحدة وتعني بقياس آثار ضغط العمل على العاملين
في الجامعات محل الدراسة المختلفة.

وأخيراً القسم الرابع وهو يحتوي على مجموعة واحدة وتعني بتحديد الطرق التي يتبعها
العاملون في الجامعات محل الدراسة للتخفيف من آثار ضغوط العمل عليهم.

١. تحليل المجموعات الرئيسية التي اشتمل عليها القسم الثاني من الاستبانة :

الجدول (٣٣)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات "الشعور بضغط العمل"

الترتيب في البعد	الترتيب في الاستبانة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
صراع الدور											
١	46	47.60	1.327	2.380	852	109	134	18	٦٤	٣٣	١٤- في مجال عملي أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف في مطالبها عن بعضها البعض.
٤	57	41.79	1.220	2.089	748	148	115	28	49	١٨	١٥- استقبل أوامر من أكثر من جهة مسؤولة.
5	60	39.22	1.142	1.961	702	150	141	19	27	21	١٦- يجب أن افعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية.
٣	50	43.63	1.159	2.182	781	119	137	32	58	12	١٧- يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.
٢	47	46.09	1.384	2.304	825	136	106	26	51	39	١٨- كثيراً ما يكون نجاحي في عملي على حساب أسرتي وحياتي الخاصة.
غموض الدور											
٤	58	41.28	1.053	2.064	739	112	176	15	45	10	١٩- مسؤوليات وظيفتي غير واضحة.
5	61	39.22	1.159	1.961	702	158	127	20	35	18	٢٠- الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة ومحددة.
1	52	43.24	1.196	2.162	774	126	136	25	54	17	٢١- حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة.
3	55	42.18	1.273	2.109	755	145	126	20	37	30	٢٢- لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به من أعمال وواجبات.
٢	54	43.02	1.349	2.151	770	150	116	20	32	40	٢٣- لا أفهم مدى مساهمة عملي لتحقيق أهداف الجامعة ككل.
عدم ملائمة الدور											
٤	63	38.77	0.983	1.939	694	125	181	9	35	8	٢٤- الوظيفة التي أقوم بها لا تتناسب مؤهلاتي العلمية والشخصية.
5	64	38.49	1.168	1.925	689	173	106	30	31	18	٢٥- تتوقع مني الجامعة جهداً أكبر مما لدي من مهارات وامكانيات.
3	48	45.53	1.270	2.277	815	120	125	33	54	26	٢٦- لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة.
2	45	47.60	1.456	2.380	852	134	106	16	52	50	٢٧- لا تتناسب الوظيفة الحالية مع ميولي المهنية.
١	41	49.50	1.550	2.475	886	131	105	17	31	74	٢٨- اشعر بأنني في المكان غير المناسب.
عبء الدور الكمي											
٤	8	64.75	1.439	3.237	1159	70	57	١٩	142	70	٢٩- احتاج وقت أكبر مما هو متاح لأداء مهام عملي.
٢	4	68.44	1.359	3.422	1225	45	65	28	134	86	٣٠- حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة.

الترتيب في البعد	الترتيب في الاستبانة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
3	6	66.54	1.525	3.327	1191	65	66	29	83	115	٣١- يجب أن أكمل عملي في المساء والأجازات الرسمية حتى انتهي منه.
٥	19	59.66	1.445	2.983	1068	79	77	35	105	62	٣٢- أنا مسئول عن عدة واجبات ومسئوليات قد تكون غير مرتبطة ببعضها البعض.
1	3	69.16	1.511	3.458	1238	67	43	26	103	119	٣٣- لا يخلو مكان عملي من المراجعين وبالتالي فهو دائماً مزدحم.
عبء الدور النوعي											
٥	43	48.99	1.383	2.450	877	121	103	14	٩٢	28	٣٤- ليس لدي صلاحيات كافية تخولني للقيام بعملية بدقة.
2	20	59.16	1.572	2.958	1059	101	65	٢١	90	81	٣٥- اعمل بأقصى درجة ممكنة لمقابلة المواعيد المحددة.
١	10	64.53	1.488	3.226	1155	64	75	32	90	97	٣٦- يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيداً مع مرور الوقت.
٣	26	57.32	1.504	2.866	1026	94	81	30	85	68	٣٧- تعتبر الأعمال الموكلة إلى أحياناً صعبة أو معقدة.
4	30	55.31	1.592	2.765	990	116	75	25	61	81	٣٨- يتوقع مني الرئيس جهداً أكبر من مهاراتي وطاقاتي.
العلاقات الشخصية											
٤	56	41.90	1.247	2.095	750	153	113	11	67	14	٣٩- لا يوجد مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الجامعة.
5	67	38.21	1.206	1.911	684	178	112	11	36	21	٤٠- تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي.
3	36	52.35	1.423	2.617	937	100	107	30	72	49	٤١- الالتزام بالقرارات والقوانين غالباً ما يسبب التوتر في التعامل مع المراجعين.
2	31	54.25	1.524	2.712	971	105	92	36	51	74	٤٢- هناك خلاف مستمر مع المسؤولين نتيجة القيام/عدم القيام بإجراءات لا تتناسب مع ميولهم أو رغباتهم.
١	25	57.49	1.608	2.874	1029	107	75	23	62	91	٤٣- العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني.
ظروف العمل											
5	33	53.18	1.409	2.659	952	100	97	25	97	39	٤٤- أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل.
4	9	64.58	1.519	3.229	1156	70	69	29	89	101	٤٥- أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.
٣	5	68.16	1.434	3.408	1220	50	62	50	84	112	٤٦- أشعر بحرارة شديدة أو رطوبة شديدة في المكان أثناء العمل.
١	1	72.23	1.405	3.612	1293	41	58	29	101	129	٤٧- أعاني من ضيق مساحة مكان العمل.
2	2	70.67	1.549	3.534	1265	53	70	23	57	155	٤٨- أعاني من كثرة العاملين معي في مكان العمل (ازدحام).
المسئولية تجاه الآخرين											
٤	69	37.65	1.336	1.883	674	219	59	9	45	26	٤٩- أشرف على أداء عدد كبير من الموظفين.
٢	66	38.49	1.344	1.925	689	208	67	16	36	31	٥٠- يقع على عاتقي مسئولية تطوير وتدريب العديد من الموظفين.
١	65	38.49	1.251	1.925	689	189	90	18	39	22	٥١- افقر الصلاحيات التي تمكنني من ممارسة مسؤولياتي تجاه

الترتيب في البعد	الترتيب في الاستبانة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
											الآخرين.
٣	68	38.04	1.338	1.902	681	214	62	13	41	28	٥٢- أشرف على تقييم أداء عدد من الموظفين.
٥	70	36.65	1.349	1.832	656	229	55	15	23	36	٥٣- معاينة الموظفين ومكافئتهم من واجبات وظيفتي.
التنظيم											
5	42	48.99	1.452	2.450	877	135	86	16	83	38	٥٤- لا يتسم الهيكل التنظيمي الموجود بالوضوح والدقة.
٤	21	59.16	1.518	2.958	1059	٨٩	78	24	93	74	٥٥- يتصف الهيكل التنظيمي للدائرة/القسم بوجود كثير من الروتينية.
٢	16	60.95	1.490	3.047	1091	85	64	27	113	69	٥٦- عدم ملائمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص النمو والترقية.
3	17	60.89	1.528	3.045	1090	91	٥٩	28	103	77	٥٧- الاتصالات بين الأقسام والدوائر لا تتم بفاعلية.
١	13	62.12	1.636	3.106	1112	100	٥٣	22	75	108	٥٨- عدم وضوح علاقات العمل بين الأقسام والدوائر يسبب صراعات بينهم.
بيئة العمل المادية											
5	32	53.69	1.398	2.684	961	104	80	30	113	31	٥٩- عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات الأخرى لطبيعة عملي.
٤	18	60.84	1.538	3.042	1089	86	69	35	80	88	٦٠- توجد المكاتب والأجهزة في المكتب بطريقة لا تساعد على أداء العمل بسهولة.
٢	12	63.35	1.499	3.168	1134	70	71	41	81	95	٦١- لا يتوفر لدي كل ما هو مطلوب من أدوات للعمل.
٣	15	61.40	1.483	3.070	1099	80	67	33	104	74	٦٢- كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص في المواد المطلوبة لإتمام العمل.
١	11	63.58	1.594	3.179	1138	85	59	34	67	113	٦٣- لا توفر الإدارة الأدوات ذات الجودة المناسبة لأداء العمل.
الأمان الوظيفي											
5	62	38.83	1.250	1.941	695	192	78	20	53	15	٦٤- هناك إمكانية لإصابتي ببعض الأمراض المهنية من أدائتي لوظيفتي.
4	59	39.94	1.357	1.997	715	196	68	25	37	32	٦٥- هناك فرصة لأن يحدث لي ضرراً صحياً من العمل الذي أقوم به.
3	53	43.07	1.321	2.154	771	148	112	28	35	35	٦٦- لا تهتم الإدارة كثيراً بتقديم الرعاية الصحية والتأمين اللازم.
2	34	52.96	1.564	2.648	948	126	77	19	69	67	٦٧- لا يتوفر في مكان عملي إجراءات السلامة والصحة المهنية.
١	28	56.93	1.666	2.846	1019	125	55	25	56	97	٦٨- لا يتوفر في مكان عملي أدوات الإسعاف الأولي تحسباً للطوارئ.
التكنولوجية المستخدمة											

الترتيب في البعد	الترتيب في الاستبانة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
°	24	57.65	1.242	2.883	1032	55	108	45	124	26	٦٩-يفتقر مكتبي للأدوات والأجهزة الحديثة المطلوبة لإتمام العمل.
١	7	65.20	1.141	3.260	1167	24	94	37	171	32	٧٠-كثيراً ما يتعطل العمل بسبب خلل في التكنولوجيا أو الأجهزة المستخدمة.
2	14	61.62	1.244	3.081	1103	45	84	70	115	44	٧١-لا تقوم الإدارة بعملية صيانة دورية لأجهزة المكتب.
3	22	58.66	1.422	2.933	1050	75	84	54	80	65	٧٢-لا تهتم الإدارة بتزويدنا بأجهزة بديلة لما هو عاطل أو غير صالح للعمل.
4	23	57.65	1.452	2.883	1032	83	88	38	86	63	٧٣-لا تهتم الإدارة بتدريبي على الأجهزة والبرامج الحديثة التي قد تساعدني في إنجاز عملي بسهولة أكبر.
النمو والتقدم المهني											
5	40	50.06	1.272	2.503	896	98	113	31	101	15	٧٤-إذا أردت الحصول على الترقية فيجب أن ابحث عن وظيفة أخرى.
4	39	50.39	1.418	2.520	902	120	88	32	80	٣٨	٧٥-ترتبط فرص الترقى بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.
3	35	52.91	1.412	2.645	947	93	113	30	72	50	٧٦-فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة بعيدة عن المحسوبيات.
2	29	55.81	1.474	2.791	999	97	84	32	87	58	٧٧-معايير الترقية ليست واضحة.
١	27	57.32	1.561	2.866	1026	103	73	31	71	80	٧٨-من الصعب تحقيق طموحاتي في مكان عملي.
المشاركة في اتخاذ القرارات											
5	51	43.46	1.154	2.173	778	120	139	25	65	9	٧٩-لا تهتم الإدارة كثيراً بالأخذ بوجهة نظري في العمل.
4	49	43.85	1.270	2.193	785	134	122	26	51	25	٨٠-قليلاً ما تعقد اللقاءات أو الاجتماعات بين الرؤساء والمرؤوسين.
3	44	48.94	1.333	2.447	876	103	123	40	53	39	٨١-قليلاً ما تهتم الإدارة بالتقارير أو الانتقادات التي أقدمها عن سير العمل.
2	38	50.56	1.359	2.528	905	97	124	27	71	39	٨٢-كثيراً ما أتفاجأ ببعض بالقرارات المصدرة والتي تمس صميم عملي.
١	37	50.78	1.450	2.539	909	110	108	35	47	58	٨٣-قليلاً ما أتشاور مع زملائي لوضع استراتيجيات لحل المشاكل الخاصة بالعمل.

من خلال الجدول رقم (٣٣) يتضح أن النتائج التي تم التوصل إليها حول ضغوط العمل وذلك من خلال عرض المتوسط الحسابي، والوزن النسبي لكل بند من بنود هذا المجموعة كانت مرتبة تنازلياً على النحو التالي :

أن أعلى الفقرات في هذا البعد كانت:

- الفقرة رقم (٤٧) والمتعلقة بـ "أعاني من ضيق مساحة مكان العمل " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (72.23%)، وبمتوسط حسابي (٣,٦١٢).
- الفقرة رقم (٤٨) والمتعلقة بـ "أعاني من كثرة العاملين معي في مكان العمل/ازدحام " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٧٠,٦٧%)، وبمتوسط حسابي (٣,٥٣٤).
- الفقرة رقم (٣٣) والمتعلقة بـ "لا يخلو مكان عملي من المراجعين وبالتالي فهو دائماً مزدحم " احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (٦٩,١٦%)، وبمتوسط حسابي (٣,٤٥٨).
- الفقرة رقم (٣٠) والمتعلقة بـ "حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة " احتلت المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (٦٨,٤٤%)، وبمتوسط حسابي (٣,٤٢٢).
- الفقرة رقم (٤٦) والمتعلقة بـ "أشعر بحرارة شديدة أو رطوبة شديدة في المكان أثناء العمل " احتلت المرتبة الخامسة بوزن نسبي قدره (٦٨,١٦%)، وبمتوسط حسابي (٣,٤٠٨).
- الفقرة رقم (٣١) والمتعلقة بـ " يجب أن أكمل عملي في المساء والإجازات الرسمية حتى أنتهي منه " احتلت المرتبة السادسة بوزن نسبي قدره (٦٦,٤٥%)، وبمتوسط حسابي (٣,٣٢٧).
- الفقرة رقم (٧٠) والمتعلقة بـ "كثيراً ما يعطل العمل بسبب خلل في التكنولوجيا أو الأجهزة المستخدمة " احتلت المرتبة السابعة بوزن نسبي قدره (٦٥,٢٠%)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٦٠).
- الفقرة رقم (٢٩) والمتعلقة بـ "أحتاج وقت أكبر مما هو متاح لأداء مهام عملي " احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (٦٤,٧٥%)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٣٧).
- الفقرة رقم (٤٥) والمتعلقة بـ "أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل " احتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (٦٤,٥٨%)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٢٩).
- الفقرة رقم (٣٦) والمتعلقة بـ "يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيداً مع مرور الوقت " احتلت المرتبة العاشرة بوزن نسبي قدره (٦٤,٥٣%)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٢٦).

وأن أدنى الفقرات في هذا البعد كانت:

- الفقرة رقم (٢٠) والمتعلقة بـ"الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة ومحددة" احتلت المرتبة الواحد والستون بوزن نسبي قدره (٣٩,٢٢%)، وبمتوسط حسابي (١,٩٦١).
- الفقرة رقم (٦٤) والمتعلقة بـ"هناك امكانية لاصابتي ببعض الأمراض المهنية من أدائي لوظيفتي" احتلت المرتبة الثانية والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٨٣%) ومتوسط حسابي (١,٩٤١).
- الفقرة رقم (٢٤) والمتعلقة بـ"الوظيفة التي أقوم بها لا تتناسب مؤهلاتي العلمية والشخصية" احتلت المرتبة الثالثة والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٧٧%)، وبمتوسط حسابي (١,٩٣٩).
- الفقرة رقم (٢٥) والمتعلقة بـ"تتوقع مني الجامعة جهداً أكبر مما لدي من مهارات وامكانيات" احتلت المرتبة الرابعة والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٤٩%)، وبمتوسط حسابي (١,٩٢٥).
- الفقرة رقم (٥١) والمتعلقة بـ"افتقر الصلاحيات التي تمكنني من ممارسة مسؤولياتي تجاه الآخرين" احتلت المرتبة الخامسة والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٤٩%)، وبمتوسط حسابي (١,٩٢٥).
- الفقرة رقم (٥٠) والمتعلقة بـ"يقع على عاتقي مسؤولية تطوير وتدريب العديد من الموظفين" احتلت المرتبة السادسة والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٤٩%)، وبمتوسط حسابي (١,٩٢٥).
- الفقرة رقم (٤٠) والمتعلقة بـ"تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي" احتلت المرتبة السابعة والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٢١%)، وبمتوسط حسابي (١,٩١١).
- الفقرة رقم (٥٢) والمتعلقة بـ"أشرف على تقييم أداء عدد من الموظفين" احتلت المرتبة الثامنة والستون بوزن نسبي قدره (٣٨,٠٤%)، وبمتوسط حسابي (١,٩٠٢).
- الفقرة رقم (٤٩) والمتعلقة بـ"أشرف على أداء عدد كبير من الموظفين" احتلت المرتبة التاسعة والستون بوزن نسبي قدره (٣٧,٦٥%)، وبمتوسط حسابي (١,٨٨٣).
- الفقرة رقم (٥٣) والمتعلقة بـ"كثيراً ما يتعطل العمل بسبب خلل في التكنولوجيا أو الأجهزة المستخدمة" احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٣٦,٦٥%)، وبمتوسط حسابي (١,٨٣٢).

الجدول (٣٤)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات استبانة ضغوط العمل

الأبعاد	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
ظروف العمل	5	5886	16.441	5.072	65.77	1
عبء الدور الكمي	5	5881	16.427	5.323	65.71	2
بيئة العمل المادية	5	5421	15.142	5.658	60.57	3
التكنولوجيا المستخدمة	5	5384	15.039	4.890	60.16	4
التنظيم	5	5229	14.606	5.954	58.42	5
عبء الدور النوعي	5	5107	14.265	5.354	57.06	6
النمو والتقدم المهني	5	4770	13.324	5.905	53.30	7
العلاقات الشخصية	5	4371	12.209	4.943	48.84	8
المشاركة في اتخاذ القرارات	5	4253	11.880	5.333	47.52	9
الامان الوظيفي	5	4148	11.587	5.540	46.35	10
عدم ملائمة الدور	5	3936	10.994	4.888	43.98	11
صراع الدور	5	3908	10.916	4.601	43.66	12
غموض الدور	5	3740	10.447	4.643	41.79	13
المسؤولية تجاه الآخرين	5	3389	9.466	5.701	37.87	14

يتضح من الجدول السابق أن تأثير الأبعاد المدروسة على الاحساس بضغط العمل كان وفق الترتيب التنازلي التالي :

- بعد "ظروف العمل" احتل المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٦٥,٧٧%) ومتوسط حسابي (١٦,٤٤١).
- بعد "عبء الدور الكمي" حيث احتل المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٦٥,٧١%) ومتوسط حسابي (١٦,٤٢٧).
- بعد "بيئة العمل المادية" حيث احتل المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (٦٠,٥٧%) ومتوسط حسابي (١٥,١٤٢).
- بعد " التكنولوجيا المستخدمة" حيث احتل المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (٦٠,١٦%) ومتوسط حسابي (١٥,٠٣٩).

- بعد " التنظيم " حيث احتل المرتبة الخامسة بوزن نسبي قدره (٥٨,٤٢%) ومتوسط حسابي (١٥,٦٠٦).
- بعد " عبء الدور النوعي " حيث احتل المرتبة السادسة بوزن نسبي قدره (٥٧,٠٦%) ومتوسط حسابي (١٤,٢٦٥).
- بعد " النمو والتقدم المهني " حيث احتل المرتبة السابعة بوزن نسبي قدره (٥٣,٣٠%) ومتوسط حسابي (١٣,٣٢٤).
- بعد " العلاقات الشخصية " حيث احتل المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (٤٨,٨٤%) ومتوسط حسابي (١٢,٢٠٩).
- بعد " المشاركة في اتخاذ القرارات " حيث احتل المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (٤٧,٥٢%) ومتوسط حسابي (١١,٨٨٠).
- بعد " الأمان الوظيفي " حيث احتل المرتبة العاشرة بوزن نسبي قدره (٤٦,٣٥%) ومتوسط حسابي (١١,٥٨٧).
- بعد " عدم ملائمة الدور " حيث احتل المرتبة الحادية عشر وبوزن نسبي قدره (٤٣,٩٨%) ومتوسط حسابي (١٠,٩٩٤).
- بعد " صراع الدور " حيث احتل المرتبة الثانية عشر وبوزن نسبي قدره (٤٣,٦٦%) ومتوسط حسابي (١٠,٩١٦).
- بعد " غموض الدور " حيث احتل المرتبة الثالثة عشر وقبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (٤١,٧٩%) ومتوسط حسابي (١٠,٤٤٧).
- بعد " المسؤولية تجاه الآخرين " حيث احتل المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٣٧,٨٧%) ومتوسط حسابي (٩,٤٦٦).

٢. تحليل القسم الثالث من الاستبانة:

الجدول (٣٥)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات " آثار الضغوط "

الترتيب في الاستبانة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
1	46.76	1.241	2.338	837	107	120	65	35	31	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.
2	41.28	1.102	2.064	739	128	139	49	24	18	لا استمتع بحياتي الشخصية.
3	41.01	1.028	2.050	734	114	163	45	21	15	أشعر بفقدان الشهية بدون سبب.
4	38.77	0.977	1.939	694	141	131	61	17	8	أشعر بالارتباك.
5	38.32	1.009	1.916	686	145	138	48	14	13	أشعر بالغضب والإحباط لأقل الأسباب.
6	38.32	1.036	1.916	686	158	112	58	20	10	أشعر بالقلق والتوتر النفسي.
7	36.76	1.062	1.838	658	181	99	42	27	9	أشعر بحساسية زائدة تجاه نقد الآخرين.
8	33.30	1.040	1.665	596	217	84	33	8	16	أعاني من الإرهاق الجسدي وعدم القدرة على العمل.
9	33.07	1.060	1.654	592	221	85	25	9	18	أصاب بالصداع بدون سبب.
10	32.01	0.863	1.601	573	210	101	30	14	3	أواجه صعوبات في التركيز ذهنياً.
11	29.72	0.888	1.486	532	244	80	18	6	10	أواجه صعوبات في التنفس في بعض الأوقات.
12	29.61	0.836	1.480	530	242	79	23	9	5	أعاني فقدان القدرة على التذكر.
13	29.50	0.798	1.475	528	236	91	18	9	4	بطئ في اتخاذ القرارات والمبادرة في العمل.
14	28.72	0.741	1.436	514	242	88	18	8	2	أواجه صعوبة في اتخاذ القرارات البسيطة.
15	28.44	0.780	1.422	509	254	72	20	9	3	أفتقر الثقة بالنفس في مكان العمل.
16	28.21	0.699	1.411	505	246	85	20	6	1	أواجه النزاعات مع الآخرين (طلاب-زملاء-مسؤولين).
17	28.16	0.742	1.408	504	252	77	22	3	4	أشعر بانخفاض الحيوية والنشاط في العمل.
18	27.26	0.671	1.363	488	260	73	18	7	0	أعاني من توتر عضلي في بعض الأحيان بدون مبرر.
19	26.98	0.664	1.349	483	262	74	17	3	2	أشعر بازدياد ضربات القلب عن المعدل الطبيعي.
20	26.65	0.685	1.332	477	272	62	17	5	2	أعاني من انخفاض مستوى أدائي.
21	26.59	0.712	1.330	476	276	58	15	6	3	ينقصني التفوق في العمل والقدرة على تقديم أفكار جديدة بناءة.
22	26.42	0.665	1.321	473	275	58	19	5	1	الشعور بالدوران/الدوخة الغير مبررة.
23	26.31	0.693	1.316	471	281	51	17	8	1	يرتفع ضغط الدم عن المعدل الطبيعي.

24	26.26	0.615	1.313	470	272	63	20	3	0	أعاني من زيادة تعرق كفات اليد .
25	25.59	0.661	1.279	458	289	46	18	2	3	أتغيب عن العمل وبدون عذر معقول .
26	25.42	0.641	1.271	455	290	45	20	0	3	عدم الاهتمام بالمنظر أو النظافة الشخصية .
27	25.31	0.598	1.265	453	284	59	11	2	2	أعاني من زيادة تعرضي لحوادث وإصابات العمل .

من خلال الجدول رقم (٣٥) يتضح أن آثار ضغط العمل التي لاحظها العاملون على أنفسهم ، وذلك من خلال عرض المتوسط الحسابي، والوزن النسبي لكل بند من بنود هذا البعد كانت مرتبة تنازلياً على النحو التالي:

- المركز الأول " أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل" بمتوسط حسابي (٢,٣٣٨) ووزن نسبي (٤٦,٧٦%).
- المركز الثاني " لا استمتع بحياتي الشخصية" بمتوسط حسابي (٢,٠٦٤) ووزن نسبي (٤١,٢٨%).
- المركز الثالث " أشعر بفقدان الشهية بدون سبب" بمتوسط حسابي (٢,٠٥٠) ووزن نسبي (٤١,٠١%).
- المركز الرابع "أشعر بالارتباك" بمتوسط حسابي (١,٩٣٩) ووزن نسبي (٣٨,٧٧%).
- المركز الخامس "أشعر بالغضب والإحباط لأقل الأسباب" بمتوسط حسابي (١,٩١٦) ووزن نسبي (٣٨,٣٢%).

وأن أدنى الفقرات في هذا البعد كانت:

- المركز الواحد والعشرون "ينقصني التفوق في العمل والقدرة على تقديم افكار جديدة بناءة" بمتوسط حسابي (١,٣٣٠) ووزن نسبي (٢٦,٥٩%).
- المركز الثاني والعشرون "أشعر بالدوخة/الدوران غير المبرر" بمتوسط حسابي (١,٣٢١) ووزن نسبي (٢٦,٤٢%).
- المركز الثالث والعشرون "يرتفع ضغط الدم عن المعدل الطبيعي" بمتوسط حسابي (١,٣٦١) ووزن نسبي (٢٦,٣١%).
- المركز الرابع والعشرون "أعاني من زيادة تعرق كفات اليد" بمتوسط حسابي (١,٣١٣) ووزن نسبي (٢٦,٢٦%).
- المركز الخامس والعشرون "أتغيب عن العمل بدون عذر مقبول" بمتوسط حسابي (١,٢٧٩) ووزن نسبي (٢٥,٥٩%).
- المركز السادس والعشرون وقبل الأخير "عدم الاهتمام بالمنظر أو النظافة الشخصية" بمتوسط حسابي (١,٢٧١) ووزن نسبي (٢٥,٤٢%).

- المركز السابع والعشرون والأخير "أعاني من زيادة تعرضي لحوادث وإصابات العمل" بمتوسط حسابي (١,٢٦٥) ووزن نسبي (٢٥,٣١%).

الجدول (٣٦)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال مجالات
فقرة آثار ضغوط العمل

الأبعاد	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
نفسية	7	5034	14.061	5.185	40.176	1
جسدية	7	3509	9.802	3.191	32.672	2
ذهنية	6	3250	9.078	3.414	30.261	3
سلوكية	7	3328	9.296	3.358	26.560	4
المجموع الكلي	27	15121	42.237	11.591	31.287	

كما يتضح من الجدول السابق أن ترتيب هذه الأبعاد كان كالتالي:

- "الآثار النفسية" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٤٠,١٧٦%) ومتوسط حسابي (١٤,٠٦١).
- "الآثار الجسدية" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٣٢,٦٧٢%) ومتوسط حسابي (٩,٨٠٢).
- "الآثار الذهنية" احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (٣٠,٢٦١%) ومتوسط حسابي (٩,٠٧٨).
- "الآثار السلوكية" حيث احتلت المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (٢٦,٥٦٠%) ومتوسط حسابي (٩,٢٩٦).

٣. تحليل القسم الرابع من الاستبانة :

الجدول (٣٧)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات بعد "

الطرق التي تستخدم للتغلب على الإحساس بضغط العمل"

الترتيب في الاستبانة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
1	83.52	1.056	4.176	1495	6	23	68	66	195	أحاول الموازنة دوماً بين حياتي الخاصة وعلمي.
2	82.51	1.058	4.126	1477	4	31	63	78	182	أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.
3	78.60	1.073	3.930	1407	4	37	84	88	145	أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.
4	74.25	1.092	3.712	1329	3	52	105	83	115	أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.
5	70.50	1.089	3.525	1262	12	51	112	103	80	أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.
6	70.50	1.086	3.525	1262	8	59	111	97	83	أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.
7	70.11	1.112	3.506	1255	10	62	107	95	84	أحرص على عرض المشكلات عند حدوثها على الإدارة.
8	70.06	1.076	3.503	1254	13	51	109	113	72	أحرص على التواصل مع الآخرين بشكل سليم.
9	70.00	1.076	3.500	1253	11	63	86	132	66	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أتق بهم.
10	69.61	1.036	3.480	1246	11	45	132	101	69	أناقش أنا وزملائي في مشكلات العمل ونحاول وضع حل لها.
11	68.44	1.052	3.422	1225	12	60	109	119	58	أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.
12	68.44	1.142	3.422	1225	18	61	105	100	74	أستمع للقرآن الكريم.
13	67.09	1.029	3.355	1201	15	57	118	122	46	أحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.
14	65.03	1.092	3.251	1164	23	62	123	102	48	نتبادل النكت والأحاديث الطريفة أثناء العمل.
15	61.62	1.049	3.081	1103	13	99	137	64	45	أقوم بقراءة الصحف والمجلات والكتب التي ضمن اهتماماتي.
16	61.51	1.136	3.075	1101	39	63	126	92	38	انسق للقيام برحلات خارجية مع الزملاء.
17	62.28	1.058	3.064	1097	17	94	140	63	44	أتابع البرامج التلفزيونية والإذاعية التي تثير اهتمامي.
18	59.05	1.021	2.953	1057	16	116	126	69	31	أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.
19	57.88	1.125	2.894	1036	37	104	109	76	32	أحدد مقدار القهوة أو الشاي الذي أتناوله بفنجان أو اثنين يومياً.
20	55.03	1.088	2.751	985	47	104	120	65	22	أحصل على ٦ إلى ٨ ساعات نوم يومياً.
21	54.86	0.988	2.743	982	25	139	115	61	18	أتناول يومياً ملحقات غذائية تحتوي على المعادن او الفيتامينات.
22	54.13	1.002	2.707	969	37	123	119	66	13	أحرص على تناول ثلاث وجبات متوازنة في اليوم.
23	53.24	1.040	2.662	953	49	114	117	65	13	أفرغ كلياً في أثناء الإجازة الأسبوعية.
24	52.35	1.008	2.617	937	49	114	135	45	15	أستمتع بممارسة هواياتي وأخصص لها وقتاً أسبوعياً.

من خلال الجدول رقم (٣٧) يتضح أن آثار ضغط العمل التي لاحظها العاملون على أنفسهم ، وذلك من خلال عرض المتوسط الحسابي، والوزن النسبي لكل بند من بنود هذا البعد كانت مرتبة تنازلياً على النحو التالي:

- المركز الأول " أحاول الموازنة دوماً بين حياتي الخاصة وعملي " بمتوسط حسابي (٤,١٧٦) ووزن نسبي (٨٣,٥٢%).
- المركز الثاني " أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي " بمتوسط حسابي (٤,١٢٦) ووزن نسبي (٨٢,٥١%).
- المركز الثالث " أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد " بمتوسط حسابي (٣,٩٣٠) ووزن نسبي (٧٨,٦٠%).
- المركز الرابع " أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل " بمتوسط حسابي (٣,٧١٢) ووزن نسبي (٧٤,٢٥%).
- المركز الخامس " أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم " بمتوسط حسابي (٣,٥٢٥) ووزن نسبي (٧٠,٥٠%).

وأن أدنى الفقرات في هذا البعد كانت كالتالي:

- المركز العشرين " أحصل على ٦ إلى ٨ ساعات نوم يومياً " بمتوسط حسابي (٢,٧٥١) ووزن نسبي (٥٥,٠٣%).
- المركز الحادي والعشرين " أتناول يومياً ملحقات غذائية تحتوي على المعادن او الفيتامينات " بمتوسط حسابي (٢,٧٤٣) ووزن نسبي (٥٤,٨٦%).
- المركز الثاني والعشرين " أحرص على تناول ثلاث وجبات متوازنة في اليوم " بمتوسط حسابي (٢,٧٠٧) ووزن نسبي (٥٤,١٣%).
- المركز قبل الأخير " أفرغ كلياً في أثناء الإجازة الأسبوعية " بمتوسط حسابي (٢,٦٦٢) ووزن نسبي (٥٣,٢٤%).
- المركز الأخير " استمتع بممارسة هواياتي وأخصص لها وقتاً أسبوعياً " بمتوسط حسابي (٢,٦١٧) ووزن نسبي (٥٢,٣٥%).

الجدول (٣٨)
التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال مجالات
فقرة " طرق التغلب على ضغوط العمل "

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	عدد الفقرات	الأبعاد
1	75.714	5.796	26.500	9487	7	استراتيجيات داخل بيئة العمل (١٢٩-١٣٤)
2	67.390	4.464	23.587	8444	7	مع الغير (١٢١-١٢٨) استراتيجيات
3	57.788	5.324	28.894	10344	10	استراتيجيات تجاه الذات (١١٢-١٢٠)
	65.817	10.182	78.980	28275	24	المجموع الكلي

يتضح من الجدول السابق أن:

- استراتيجيات الفرد داخل بيئة العمل للتغلب على الضغوط احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٧٥,٧١٤%) وبمتوسط حسابي (٢٦,٥٠٠).
- الاستراتيجيات التي يتخذها الفرد بالتعاون مع الآخرين للتغلب على الضغوط احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٦٧,٣٩٠%) وبمتوسط حسابي (٢٣,٥٨٧).
- استراتيجيات الفرد الذاتية للتغلب على الضغوط احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (٥٧,٧٨٨%) وبمتوسط حسابي (٢٨,٨٩٤).

رابعاً: اختبار الفرضيات

فرضيات الدراسة الفرضية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية التالية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، مكان العمل بالجامعة).

الفرضية الثانية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص التالية المتعلقة بالوظائف (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية بين العاملين، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، طبيعة العمل).

الفرضية الثالثة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص التالية المتعلقة بالمنظمة (الهيكل التنظيمي، ظروف العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات، الجامعة)

الفرضية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية التالية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، مكان العمل بالجامعة).

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر (20-30 سنة، 31-40 سنة، 41-50 سنة، 50 سنة فأكثر).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

(one way ANOVA)

جدول (٣٩) المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير العمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
صراع الدور	بين المجموعات	110.043	3	36.681	1.744	0.158	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7447.443	354	21.038			
	المجموع	7557.486	357				
غموض الدور	بين المجموعات	144.258	3	48.086	2.255	0.082	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7550.233	354	21.328			
	المجموع	7694.492	357				
عدم ملائمة الدور	بين المجموعات	300.915	3	100.305	4.316	0.005	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	8227.074	354	23.240			
	المجموع	8527.989	357				
عبء الدور الكمي	بين المجموعات	73.277	3	24.426	0.861	0.461	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10040.335	354	28.363			
	المجموع	10113.612	357				
عبء الدور النوعي	بين المجموعات	229.506	3	76.502	2.607	0.045	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10004.284	354	28.261			
	المجموع	10233.791	357				
العلاقات الشخصية	بين المجموعات	76.026	3	25.342	1.038	0.376	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8645.262	354	24.422			
	المجموع	8721.288	357				
ظروف العمل	بين المجموعات	39.337	3	13.112	0.508	0.677	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9142.931	354	25.827			
	المجموع	9182.268	357				
المسؤولية تجاه الآخرين	بين المجموعات	863.861	3	287.954	9.492	0.000	دالة 0.05
	داخل المجموعات	10739.237	354	30.337			
	المجموع	11603.098	357				
التنظيم	بين المجموعات	44.591	3	14.864	0.417	0.741	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12612.876	354	35.630			
	المجموع	12657.466	357				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	162.117	3	54.039	1.698	0.167	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11265.617	354	31.824			
	المجموع	11427.735	357				
الأمان الوظيفي	بين المجموعات	49.163	3	16.388	0.532	0.661	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10907.652	354	30.813			
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	12.127	3	4.042	0.168	0.918	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8525.325	354	24.083			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	90.883	3	30.294	0.868	0.458	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12357.530	354	34.908			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	36.604	3	12.201	0.427	0.734	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10115.231	354	28.574			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	4331.665	3	1443.888	1.050	0.370	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	486812.203	354	1375.176			
	المجموع	491143.869	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (3، 357) وعند مستوى دلالة (0,05) = 2,65
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (3، 357) وعند مستوى دلالة (0,01) = 3,88

١. بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (39) أن متغير عمر الموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0,05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير العمر.

٢. بالنسبة لأبعاد الشعور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (39) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (1,744) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (2,65)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير العمر.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (39) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (2,255) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (2,65)، هذا

يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير العمر.

٣. **بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٤,٣١٦) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير العمر.**

٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٨٦١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير العمر.**

٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٦٠٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير العمر.**

٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٠٣٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير العمر.**

٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٥٠٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير العمر.**

٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين /يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٩,٤٩٢) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير العمر.**

٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة**

- بينهما (٠,٤١٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير العمر.
١٠. **بعد بيئة العمل المادية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير العمر.**
١١. **بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٥٣٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الوظيفي تعزى لمتغير العمر.**
١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول السابق أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,١٦٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير العمر.**
١٣. **بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٨٦٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير العمر.**
١٤. **بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٩) أن متغير العمر للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٤٢٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير العمر.**

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفيه البعدي والجدول (٤٠-٤١) يوضح ذلك:

جدول (٤٠)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير العمر

العمر	20-30 سنة م=11.373	31-40 سنة م=11.578	41-50 سنة م=10.455	50 سنة فأكثر م=8.419
20-30 سنة م=11.373	-	-	-	-
31-40 سنة م=11.578	0.205	-	-	-
41-50 سنة م=10.455	0.918	1.123	-	-
50 سنة فأكثر م=8.419	2.954	*3.158	2.035	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير العمر بين الذين تتراوح أعمارهم بينم (٣٠-٤٠ سنة) وبين من هم من ٥٠ (سنة فأكثر) لصالح الذين تتراوح أعمارهم بينم (٣٠-٤٠ سنة).

جدول (٤١)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير العمر

التخصص	20-30 سنة م=7.424	31-40 سنة م=8.872	41-50 سنة م=10.784	50 سنة فأكثر م=13.065
20-30 سنة م=11.373	-	-	-	-
31-40 سنة م=11.578	1.448	-	-	-
41-50 سنة م=10.455	*3.360	1.912	-	-
50 سنة فأكثر م=13.065	*5.641	*4.192	2.280	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير العمر بين الذين تتراوح أعمارهم بين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٠-٣٠ سنة وبين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤١-٥٠ سنة لصالح الذين تتراوح أعمارهم بين ٤١-٥٠ سنة، وبين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٠-٣٠ سنة وبين الذين هم من ٥٠ سنة فأكثر لصالح

الذين هم من ٥٠ سنة فأكثر، وبين الذين تتراوح اعمارهم بين ٣١-٤٠ سنة وبين الذين هم من ٥٠ سنة فأكثر لصالح الذين هم من ٥٠ سنة فأكثر.

وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وبذلك تصبح الفرضية الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر".

٢. أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\mu \leq 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب "T. test"

جدول (٤٢)
المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	البعد
غير دالة إحصائياً	0.062	1.872	4.598	11.185	265	ذكر	صراع الدور
			4.547	10.151	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.307	-1.024	4.510	10.298	265	ذكر	غموض الدور
			5.003	10.871	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.438	-0.777	4.666	10.875	265	ذكر	عدم ملائمة الدور
			5.482	11.333	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.363	-0.911	5.167	16.275	265	ذكر	عبء الدور الكمي
			5.751	16.860	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.172	1.368	5.196	14.494	265	ذكر	عبء الدور النوعي
			5.760	13.613	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.458	-0.744	4.829	12.094	265	ذكر	العلاقات الشخصية
			5.266	12.538	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.507	-0.664	5.025	16.336	265	ذكر	ظروف العمل
			5.219	16.742	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.116	1.576	5.752	9.747	265	ذكر	المسئولية تجاه الآخرين
			5.504	8.667	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.580	0.553	5.776	14.709	265	ذكر	التنظيم
			6.459	14.312	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.486	-0.697	5.628	15.019	265	ذكر	بيئة العمل المادية
			5.757	15.495	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.355	0.926	5.557	11.747	265	ذكر	الأمان الوظيفي
			5.496	11.129	93	أنثى	
غير دالة إحصائياً	0.501	-0.674	4.875	14.936	265	ذكر	التكنولوجيا المستخدمة
			4.948	15.333	93	أنثى	
غير دالة	0.580	0.553	5.767	13.426	265	ذكر	النمو والتقدم المهني

البعد	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرارات	أنثى	93	13.032	6.306			إحصائياً
	ذكر	265	12.200	5.332	1.925	0.055	غير دالة إحصائياً
	أنثى	93	10.968	5.255			
المجموع الكلي	ذكر	265	183.343	37.093	0.514	0.608	غير دالة إحصائياً
	أنثى	93	181.043	37.235			
	أنثى	93	79.430	10.048			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٣٥٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٣٥٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الجنس.

٢ - بالنسبة لأبعاد الضغور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٨٧٢) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير الجنس.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-١,٠٢٤) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الجنس.

٣. بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٠,٧٧٧) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الجنس.

٤. بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت

قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٩١١-) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير الجنس.

٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٣٦٨) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير الجنس.**

٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٧٤٤-) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الجنس.**

٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٦٤٤-) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير الجنس.**

٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٥٧٦) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الجنس.**

٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٥٥٣) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير الجنس.**

١٠. **بعد بيئة العمل المادية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٦٩٧-) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الجنس.**

١١. **بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٩٢٦) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني**

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.

١٢. بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٠,٦٧٤) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الجنس.

١٣. بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٥٥٣) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الجنس.

١٤. بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٢) أن متغير الجنس بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٩٢٥) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجنس.

وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وبذلك تصبح الفرضية الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس.

٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى ضغط العمل على العاملين بالجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (عازب، متزوج، أخرى)"

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

(one way ANOVA)

جدول (٤٣)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة مستوى ضغط العمل على العاملين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
غير دالة إحصائياً	0.476	0.744	15.773	2	31.546	بين المجموعات	صراع الدور
			21.200	355	7525.940	داخل المجموعات	
				357	7557.486	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.226	1.494	32.116	2	64.231	بين المجموعات	غموض الدور
			21.494	355	7630.260	داخل المجموعات	
				357	7694.492	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.451	0.799	19.101	2	38.202	بين المجموعات	عدم ملائمة الدور
			23.915	355	8489.787	داخل المجموعات	
				357	8527.989	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.855	0.157	4.465	2	8.930	بين المجموعات	عبء الدور الكمي
			28.464	355	10104.681	داخل المجموعات	
				357	10113.612	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.803	0.219	6.318	2	12.637	بين المجموعات	عبء الدور النوعي
			28.792	355	10221.154	داخل المجموعات	
				357	10233.791	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.791	0.234	5.750	2	11.500	بين المجموعات	العلاقات الشخصية
			24.535	355	8709.787	داخل المجموعات	
				357	8721.288	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.961	0.039	1.017	2	2.034	بين المجموعات	ظروف العمل
			25.860	355	9180.234	داخل المجموعات	
				357	9182.268	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.086	2.472	79.686	2	159.371	بين المجموعات	المسئولية تجاه الاخرين
			32.236	355	11443.727	داخل المجموعات	

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	المجموع	11603.098	357				
التنظيم	بين المجموعات	17.371	2	8.686	0.244	0.784	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12640.095	355	35.606			
	المجموع	12657.466	357				
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	25.620	2	12.810	0.399	0.671	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11402.115	355	32.119			
	المجموع	11427.735	357				
الأمان الوظيفي	بين المجموعات	183.483	2	91.742	3.023	0.050	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	10773.333	355	30.347			
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	20.814	2	10.407	0.434	0.648	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8516.638	355	23.991			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	10.782	2	5.391	0.154	0.857	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12437.632	355	35.036			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	16.478	2	8.239	0.289	0.750	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10135.358	355	28.550			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	302.787	2	151.394	0.109	0.896	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	490841.081	355	1382.651			
	المجموع	491143.869	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٢، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,٦٥

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٢، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٣,٨٣

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية الموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغظ العمل

١. **بعد صراع الدور/يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٧٤٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٢. **بعد غموض الدور/يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٤٩٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٣. **بعد عدم ملائمة الدور /يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٧٩٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,١٥٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢١٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢٣٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح** من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٠٣٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية

- (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٤٧٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٩. **بعد التنظيم** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢٤٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
١٠. **بعد بيئة العمل المادية** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣٩٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
١١. **بعد الأمان الوظيفي** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٣,٠٢٣) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٤٣٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
١٣. **بعد النمو والتقدم المهني** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,١٥٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
١٤. **بعد المشاركة في اتخاذ القرارات** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٣) أن متغير الحالة الاجتماعية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢٨٩) وهي

أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفيه البعدي والجدول (٤٤) يوضح ذلك:

جدول (٤٤)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في الأمان الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

التخصص	عازب م=12.625	متزوج م=11.585	أخرى م=8.167
عازب م=12.625	-	-	-
متزوج م=11.585	1.040	-	-
أخرى م=8.167	*4.458	3.418	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص بين العازب والأخرى لصالح العازب والعازب والمتزوج لصالح المتزوج.

وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وبذلك تصبح الفرضية الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

٤. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة (من ١-٣ أفراد، من ٤-٧ أفراد، ٨ أفراد فأكثر).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

(one way ANOVA)

جدول (٤٥)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير عدد أفراد
مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
غير دالة إحصائياً	0.663	0.411	8.737	2	17.474	بين المجموعات	صراع الدور
			21.239	355	7540.012	داخل المجموعات	
				357	7557.486	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.851	0.162	3.507	2	7.013	بين المجموعات	غموض الدور
			21.655	355	7687.478	داخل المجموعات	
				357	7694.492	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.163	1.822	43.334	2	86.668	بين المجموعات	عدم ملائمة الدور
			23.778	355	8441.321	داخل المجموعات	
				357	8527.989	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.698	0.360	10.228	2	20.456	بين المجموعات	عبء الدور الكمي
			28.431	355	10093.156	داخل المجموعات	
				357	10113.612	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.576	0.552	15.872	2	31.745	بين المجموعات	عبء الدور النوعي
			28.738	355	10202.046	داخل المجموعات	
				357	10233.791	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.210	1.568	38.190	2	76.380	بين المجموعات	العلاقات الشخصية
			24.352	355	8644.908	داخل المجموعات	
				357	8721.288	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.197	1.632	41.822	2	83.643	بين المجموعات	ظروف العمل
			25.630	355	9098.625	داخل المجموعات	
				357	9182.268	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.000	14.335	433.529	2	867.059	بين المجموعات	المسؤولية تجاه الآخرين
			30.242	355	10736.039	داخل المجموعات	
				357	11603.098	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.124	2.103	74.094	2	148.187	بين المجموعات	التنظيم
			35.237	355	12509.279	داخل المجموعات	
				357	12657.466	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.047	3.037	97.903	2	195.806	بين المجموعات	بيئة العمل المادية
			31.639	355	11231.929	داخل المجموعات	
				357	11427.735	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.683	0.382	11.753	2	23.506	بين المجموعات	الأمان الوظيفي
			30.798	355	10933.310	داخل المجموعات	

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	24.785	2	12.392	0.517	0.597	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8512.668	355	23.979			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	24.730	2	12.365	0.353	0.703	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12423.684	355	34.996			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	19.294	2	9.647	0.338	0.713	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10132.541	355	28.542			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	773.580	2	386.790	0.280	0.756	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	490370.288	355	1381.325			
	المجموع	491143.869	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٢، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٤
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٢، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧١

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة الموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.

٢ - بالنسبة لأبعاد الضغور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٤١١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,١٦٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.

٣. **بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٨٢٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣٦٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٥٥٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٥٦٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٣٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير ظروف العمل.**
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١٤,٣٣٥) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**
٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,١٠٣) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**

١٠. بعد بيئة العمل المادية /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٣,٠٣٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
١١. بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣٨٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
١٢. بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٥١٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
١٣. بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣٥٣) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
١٤. بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٥) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣٣٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
- وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وبذلك تصبح الفرضية الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفيه البعدي والجدول (٤٦) يوضح ذلك:

جدول (٤٦)

نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد الأفراد	فرد 1-3 م=7.857	فرد 4-7 م=9.275	٨ أفراد فأكثر م=12.804
فرد 1-3 م=7.857	-	-	-
فرد 4-7 م=9.275	1.418	-	-
٨ أفراد فأكثر م=12.804	*4.946	*3.529	-

* دالة عند مستوى دلالة (0,05) $\alpha \leq$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة بين من ١-٣ أفراد وبين ٨ أفراد فأكثر لصالح ٨ أفراد فأكثر، وبين من ٤-٧ أفراد وبين ٨ أفراد فأكثر لصالح ٨ أفراد فأكثر .

٥. " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\mu = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص (علوم إدارية، علوم إنسانية، علوم تربوية، علوم تطبيقية، غير ذلك).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (one

(way ANOVA

جدول (٤٧)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير التخصص

البيد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
صراع الدور	بين المجموعات	88.704	4	22.176	1.048	0.382	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7468.782	353	21.158			
	المجموع	7557.486	357				
غموض الدور	بين المجموعات	101.012	4	25.253	1.174	0.322	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7593.480	353	21.511			
	المجموع	7694.492	357				
عدم ملائمة الدور	بين المجموعات	60.381	4	15.095	0.629	0.642	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8467.608	353	23.988			
	المجموع	8527.989	357				
عبء الدور الكمي	بين المجموعات	171.003	4	42.751	1.518	0.196	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9942.608	353	28.166			
	المجموع	10113.612	357				
عبء الدور النوعي	بين المجموعات	190.902	4	47.726	1.678	0.155	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10042.888	353	28.450			
	المجموع	10233.791	357				
العلاقات الشخصية	بين المجموعات	108.794	4	27.198	1.115	0.349	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8612.494	353	24.398			
	المجموع	8721.288	357				
ظروف العمل	بين المجموعات	86.364	4	21.591	0.838	0.502	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9095.904	353	25.767			
	المجموع	9182.268	357				
المسئولية تجاه الآخرين	بين المجموعات	242.113	4	60.528	1.881	0.113	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11360.985	353	32.184			
	المجموع	11603.098	357				
التنظيم	بين المجموعات	44.637	4	11.159	0.312	0.870	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12612.829	353	35.730			
	المجموع	12657.466	357				
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	99.788	4	24.947	0.777	0.540	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11327.947	353	32.091			
	المجموع	11427.735	357				
الأمان الوظيفي	بين المجموعات	165.114	4	41.278	1.350	0.251	غير دالة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	10791.702	353	30.571			إحصائياً
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	125.586	4	31.396	1.318	0.263	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8411.867	353	23.830			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	166.079	4	41.520	1.193	0.313	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12282.334	353	34.794			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	27.224	4	6.806	0.237	0.917	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10124.612	353	28.682			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	1837.334	4	459.333	0.331	0.857	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	489306.535	353	1386.137			
	المجموع	491143.869	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٤، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٤، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير التخصص.

٢ - بالنسبة لأبعاد الضغور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٠٤٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير التخصص.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,١٧٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير التخصص.

٣. **بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٦٢٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير التخصص.**
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٥١٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير التخصص.**
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٧٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير التخصص.**
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,١١٥) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير التخصص.**
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٨٣٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٠,٠٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى للتخصص.**
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٨٨١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير التخصص.**
٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣١٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير التخصص.**

١٠. بعد بيئة العمل المادية /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٧٧٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير التخصص.

١١. بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٣٥٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص.

١٢. بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٣١٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير التخصص.

١٣. بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,١٩٣) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير التخصص.

١٤. بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٧) أن متغير التخصص بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢٣٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير التخصص.

وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وتصبح الفرضية الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير التخصص.

٦. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\mu = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

(one way ANOVA)

جدول (٤٨)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
إحصائيا غير دالة	0.275	1.239	26.083	8	208.662	بين المجموعات	صراع الدور
			21.057	349	7348.824	داخل المجموعات	
				357	7557.486	المجموع	
دالة عند 0.05	0.044	2.014	42.452	8	339.618	بين المجموعات	غموض الدور
			21.074	349	7354.873	داخل المجموعات	
				357	7694.492	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.005	2.820	64.714	8	517.712	بين المجموعات	عدم ملائمة الدور
			22.952	349	8010.276	داخل المجموعات	
				357	8527.989	المجموع	
إحصائيا غير دالة	0.504	0.915	25.960	8	207.678	بين المجموعات	عبء الدور الكمي
			28.384	349	9905.934	داخل المجموعات	
				357	10113.612	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.015	2.408	66.927	8	535.416	بين المجموعات	عبء الدور النوعي
			27.789	349	9698.374	داخل المجموعات	
				357	10233.791	المجموع	
إحصائيا غير دالة	0.098	1.695	40.765	8	326.123	بين المجموعات	العلاقات الشخصية
			24.055	349	8395.165	داخل المجموعات	
				357	8721.288	المجموع	
إحصائيا غير دالة	0.364	1.097	28.164	8	225.313	بين المجموعات	ظروف العمل
			25.665	349	8956.955	داخل المجموعات	
				357	9182.268	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.000	23.399	506.348	8	4050.785	بين المجموعات	المسئولية تجاه الآخرين
			21.640	349	7552.313	داخل المجموعات	
				357	11603.098	المجموع	
إحصائيا غير دالة	0.061	1.884	65.502	8	524.019	بين المجموعات	التنظيم
			34.766	349	12133.448	داخل المجموعات	
				357	12657.466	المجموع	
إحصائيا غير دالة	0.257	1.271	40.451	8	323.607	بين المجموعات	بيئة العمل المادية
			31.817	349	11104.128	داخل المجموعات	
				357	11427.735	المجموع	

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
غير دالة إحصائياً	0.064	1.867	56.220	8	449.763	بين المجموعات	الأمان الوظيفي
			30.106	349	10507.053	داخل المجموعات	
				357	10956.816	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.585	0.820	19.686	8	157.485	بين المجموعات	التكنولوجيا المستخدمة
			24.011	349	8379.968	داخل المجموعات	
				357	8537.453	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.087	1.747	59.920	8	479.362	بين المجموعات	النمو والتقدم المهني
			34.295	349	11969.051	داخل المجموعات	
				357	12448.413	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.163	1.479	41.621	8	332.970	بين المجموعات	المشاركة في اتخاذ القرارات
			28.134	349	9818.865	داخل المجموعات	
				357	10151.835	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.276	1.238	1694.01	8	13552.106	بين المجموعات	المجموع الكلي
			3	349	477591.76	داخل المجموعات	
			1368.45	357	491143.86	المجموع	

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٨، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٨

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٨، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٦٠

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٢٣٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٠١٤) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا

- يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٣. **بعد عدم ملائمة الدور** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٨٢٠) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٤. **بعد عبء الدور الكمي** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٩١٥) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٥. **بعد عبء الدور النوعي** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٤٠٨) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٦. **بعد العلاقات الشخصية** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٩٥) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٧. **بعد ظروف العمل** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٠٩٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٠,٥٠)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢٣,٣٩٩) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
٩. **بعد التنظيم** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٨٨٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

١٠. بعد بيئة العمل المادية /يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٢٧١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

١١. بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٨٨٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

١٢. بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٨٢٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

١٣. بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٧٤٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

١٤. بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٤٨) أن متغير المسمى الوظيفي بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٤٧٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (١,٩٨)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفه البعدي والجدول (٤٩-٥٢) يوضحوا ذلك:

جدول (٤٩)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد الغموض نغزى لمتغير المسمى الوظيفي

سكرتير م=١٢,٤٢١	إداري م=١٠,٥١١	مدرس م=١٠,١٣٢	رئيس قسم م=١٠,١٣٦	رئيس قسم أكاديمي م=٩.579	مساعد مدير م=12	مدير م=12.286	مساعد عميد م=9.667	عميد م=7.786	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	عميد م=7.786
-	-	-	-	-	-	-	-	1.881	مساعد عميد م=9.667
-	-	-	-	-	-	-	2.619	*4.500	مدير م=12.286
-	-	-	-	-	-	0.286	2.333	4.214	مساعد مدير م=12
-	-	-	-	-	2.421	2.707	0.088	1.793	رئيس قسم أكاديمي م=9.579
-	-	-	-	0.557	1.864	2.149	0.470	2.351	رئيس قسم م=١٠,١٣٦
-	-	-	0.004	0.554	1.868	2.153	0.466	2.347	مدرس م=١٠,١٣٢
-	-	0.379	0.375	0.932	1.489	1.775	0.844	*2.725	إداري م=١٠,٥١١
-	1.910	2.289	*2.285	*2.842	0.421	0.135	2.754	*4.635	سكرتير م=١٢,٤٢١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدير والعميد لصالح المدير، وبين الإداري والعميد لصالح الإداري، وبين السكرتير والعميد لصالح السكرتير، كما ويوجد فروق بين السكرتير ورئيس القسم الأكاديمي لصالح السكرتير، وبين السكرتير ورئيس القسم لصالح السكرتير.

جدول (٥٠)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد الملائمة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

سكرتير م=13.447	إداري م=11.489	مدرس م=10.748	رئيس قسم م=9.318	رئيس قسم أكاديمي م=8.368	مساعد مدير م=12	مدير م=11.857	مساعد عميد م=10.333	عميد م=9.143	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	عميد م=9.143
-	-	-	-	-	-	-	-	1.190	مساعد عميد م=10.333
-	-	-	-	-	-	-	1.524	*2.714	مدير م=11.857
-	-	-	-	-	-	0.143	1.667	*2.857	مساعد مدير م=12
-	-	-	-	-	3.632	3.489	1.965	0.774	رئيس قسم أكاديمي م=8.368
-	-	-	-	0.950	2.682	2.539	1.015	0.175	رئيس قسم م=9.318
-	-	-	1.430	*2.380	1.252	1.109	0.415	1.605	مدرس م=10.748
-	-	0.741	2.171	3.120	0.511	0.368	1.156	*2.346	إداري م=11.489
-	1.958	*2.699	*4.129	*5.079	1.447	1.590	*3.114	*4.305	سكرتير م=13.447

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدير والعميد لصالح المدير، وبين مساعد العميد والعميد لصالح العميد، وبين الإداري والعميد لصالح الإداري، وبين السكرتير والعميد لصالح السكرتير، ويوجد أيضا فروق بين السكرتير ومساعد العميد لصالح السكرتير، كما ويوجد فروق بين السكرتير ورئيس القسم الأكاديمي لصالح السكرتير، وبين السكرتير و رئيس القسم لصالح السكرتير، وبين السكرتير والمدرس لصالح السكرتير.

جدول (٥١)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد النوعي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

سكرتير م=15.289	إداري م=13.533	مدرس م=14.298	رئيس قسم م=16.227	رئيس قسم أكاديمي م=13.211	مساعد مدير م=20.500	مدير م=16.000	مساعد عميد م=10.333	عميد م=12.357	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	عميد م=12.357
-	-	-	-	-	-	-	-	2.024	مساعد عميد م=10.333
-	-	-	-	-	-	-	*5.667	3.643	مدير م=16.000
-	-	-	-	-	-	4.500	*10.167	*8.143	مساعد مدير م=20.500
-	-	-	-	-	7.289	2.789	2.877	0.853	رئيس قسم أكاديمي م=13.211
-	-	-	-	*3.017	4.273	0.227	*5.894	*3.870	رئيس قسم م=16.227
-	-	-	-1.929	1.087	6.202	-1.702	3.965	1.941	مدرس م=14.298
-	-	0.765	2.694	0.323	6.967	2.467	3.200	1.176	إداري م=13.533
-	1.756	0.991	0.938	2.079	5.211	0.711	*4.956	2.932	سكرتير م=15.289

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مساعد المدير والعميد لصالح مساعد المدير، وبين رئيس القسم والعميد لصالح رئيس القسم ، ويوجد أيضا فروق بين السكرتير ومساعد العميد لصالح السكرتير، وبين مساعد المدير ومساعد العميد لصالح مساعد المدير، وبين مساعد العميد ورئيس القسم لصالح رئيس القسم.

جدول (٥٢)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد المسئولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

سكرتير =م ٩,٠٥٣	إداري =م ٧,٨٨٩	مدرس =م ٧,٣٢٥	رئيس قسم =م ١٣,٦٣٦	رئيس قسم أكاديمي =م ١٤,٧٣٧	مساعد مدير =م ١٦.٢٥٠	مدير =م ١٦.٦٤٣	مساعد عميد =م ١٨.٣٣٣	عميد =م ١٧.٢١٤	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	عميد =م ١٧.٢١٤
-	-	-	-	-	-	-	-	١.١١٩	مساعد عميد =م ١٨.٣٣٣
-	-	-	-	-	-	-	١.٦٩٠	٠.٥٧١	مدير =م ١٦.٦٤٣
-	-	-	-	-	-	٠.٣٩٣	٢.٠٨٣	٠.٩٦٤	مساعد مدير =م ١٦.٢٥٠
-	-	-	-	-	١.٥١٣	١.٩٠٦	٣.٥٩٦	٢.٤٧٧	رئيس قسم أكاديمي =م ١٤,٧٣٧
-	-	-	-	١.١٠٠	٢.٦١٤	٣.٠٠٦	٤.٦٩٧	٣.٥٧٨	رئيس قسم =م ١٣,٦٣٦
-	-	-	*٦.٣١٢	٧.٤١٢	*٨.٩٢٥	*٩.٣١٨	*١١.٠٠٩	*٩.٨٩٠	مدرس =م ٧,٣٢٥
-	-	٠.٥٦٤	*٥.٧٤٧	٦.٨٤٨	*٨.٣٦١	*٨.٧٥٤	*١٠.٤٤٤	*٩.٣٢٥	إداري =م ٧,٨٨٩
-	١.١٦٤	١.٧٢٨	٤.٥٨٤	٥.٦٨٤	٧.١٩٧	*٧.٥٩٠	*٩.٢٨١	*٨.١٦٢	سكرتير =م ٩,٠٥٣

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرس والعميد لصالح العميد، وبين الإداري والعميد لصالح العميد، وبين السكرتير والعميد لصالح العميد، ويوجد أيضا فروق بين السكرتير ومساعد العميد لصالح مساعد العميد، وبين مساعد الإداري ومساعد العميد لصالح مساعد العميد، وبين المدير والمدرس لصالح المدير، وبين المدير والإداري لصالح المدير، وبين السكرتير

والسكرتير لصالح المدير، وبين رئيس القسم والمدرس لصالح رئيس القسم، وبين الإداري ورئيس القسم لصالح رئيس القسم.

٧. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

one way ANOVA

جدول (٥٣)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
غير دالة إحصائياً	0.627	0.728	15.486	6	92.914	بين المجموعات	صراع الدور
			21.267	351	7464.573	داخل المجموعات	
				357	7557.486	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.002	3.474	71.878	6	431.266	بين المجموعات	غموض الدور
			20.693	351	7263.226	داخل المجموعات	
				357	7694.492	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.001	3.965	90.215	6	541.288	بين المجموعات	عدم ملائمة الدور
			22.754	351	7986.700	داخل المجموعات	
				357	8527.989	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.045	2.129	60.529	6	363.172	بين المجموعات	عبء الدور الكمي
			27.779	351	9750.439	داخل المجموعات	
				357	10113.612	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.135	1.642	46.564	6	279.386	بين المجموعات	عبء الدور النوعي
			28.360	351	9954.405	داخل المجموعات	
				357	10233.791	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.057	2.063	49.504	6	297.026	بين المجموعات	العلاقات الشخصية
			24.001	351	8424.262	داخل المجموعات	
				357	8721.288	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.144	1.607	40.916	6	245.497	بين المجموعات	ظروف العمل
			25.461	351	8936.771	داخل المجموعات	
				357	9182.268	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.000	6.380	190.162	6	1140.974	بين المجموعات	المسؤولية تجاه الآخرين
			29.807	351	10462.124	داخل المجموعات	
				357	11603.098	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.127	1.670	58.546	6	351.275	بين المجموعات	التنظيم
			35.060	351	12306.191	داخل المجموعات	
				357	12657.466	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.591	0.773	24.842	6	149.050	بين المجموعات	بيئة العمل المادية
			32.133	351	11278.685	داخل المجموعات	
				357	11427.735	المجموع	
غير دالة إحصائياً	0.225	1.371	41.830	6	250.982	بين المجموعات	الأمان الوظيفي
			30.501	351	10705.833	داخل المجموعات	
				357	10956.816	المجموع	
غير دالة	0.854	0.436	10.533	6	63.200	بين المجموعات	التكنولوجيا

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المستخدمة	داخل المجموعات	8474.253	351	24.143			إحصائيا
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	490.910	6	81.818	2.122	0.027	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	11957.503	351	34.067			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	250.135	6	41.689	1.478	0.185	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	9901.700	351	28.210			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	13179.232	6	2196.53 9	1.613	0.142	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	477964.63 7	351	1361.72 3			
	المجموع	491143.86 9	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٦، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,١٤

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٦، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٩٠

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٣٥) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٧٢٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٤٧,٤) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

٣. بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٣,٩٦٥) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية

- (٢,١٤)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,١٢٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.**
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٤٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.**
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٠٦٣) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.**
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٠٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.**
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين /يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٦,٣٨٠) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.**
٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٦٧٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.**
١٠. **بعد بيئة العمل المادية /يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٧٧٣) وهي أقل من قيمة (ف)**

- الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.
١١. **بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة الوظيفية** للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٣٧١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.
١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة** الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٤٣٦) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.
١٣. **بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير الدرجة** الوظيفية للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,١٢٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.
١٤. **بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٣) أن متغير** الدرجة الوظيفية بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٤٧٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,١٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفه البعدي والجدول (٥٤) يوضح ذلك:

جدول (٥٤)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية

مكان العمل بالجامعة	الثانية فأعلى م=8.933	الثالثة م=9.157	الرابعة م=11.731	الخامسة م=9.791	السادسة م=11.900	السابعة م=10.369	الثامنة م=11.103
الثانية فأعلى م=8.933	-	-	-	-	-	-	-
الثالثة م=9.157	0.224	-	-	-	-	-	-
الرابعة م=11.731	*2.797	*2.574	-	-	-	-	-
الخامسة م=9.791	0.857	0.634	1.940	-	-	-	-
السادسة م=11.900	*2.967	*2.743	0.169	2.109	-	-	-
السابعة م=10.369	1.436	1.212	1.362	0.578	*1.531	-	-
الثامنة م=11.103	*2.170	1.947	0.627	1.313	0.797	0.734	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الرابعة لصالح الدرجة الرابعة وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة السادسة لصالح الدرجة السادسة، وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الثامنة لصالح الدرجة الثامنة، كما يوجد فروق بين الدرجة الرابعة والدرجة الثالثة لصالح الدرجة الرابعة، وبين الدرجة الرابعة والدرجة السادسة لصالح الدرجة السادسة، وبين الدرجة السابعة والدرجة السادسة لصالح الدرجة السادسة.

جدول (٥٥)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية

الدرجة	الثانية فأعلى م=8.644	الثالثة م=10.235	الرابعة م=13.577	الخامسة م=10.326	السادسة م=11.825	السابعة م=11.274	الثامنة م=11.552
الثانية فأعلى م=8.644	-	-	-	-	-	-	-
الثالثة م=10.235	1.591	-	-	-	-	-	-
الرابعة م=13.577	*4.932	*3.342	-	-	-	-	-
الخامسة م=10.326	1.681	0.090	*3.251	-	-	-	-
السادسة م=11.825	*3.181	1.590	1.752	1.499	-	-	-
السابعة م=10.369	*2.629	1.039	*2.303	0.948	0.551	-	-
الثامنة م=11.552	*2.907	1.316	*2.025	1.226	0.273	0.278	-

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الرابعة لصالح الدرجة الرابعة وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة السادسة لصالح الدرجة السادسة، وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة السابعة لصالح الدرجة السابعة، وبين

الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الثامنة لصالح الدرجة الثامنة، كما يوجد فروق بين الدرجة الرابعة والدرجة الثالثة لصالح الدرجة الرابعة، وبين الدرجة الرابعة والدرجة الخامسة لصالح الدرجة الرابعة، وبين الدرجة السابعة والدرجة الرابعة لصالح الدرجة الرابعة، وبين الدرجة الثامنة والدرجة الرابعة لصالح الدرجة الرابعة.

جدول (٥٦)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد المسنولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية

الدرجة	الثانية فأعلى م=13.756	الثالثة م=7.706	الرابعة م=8.500	الخامسة م=10.186	السادسة م=9.438	السابعة م=8.369	الثامنة م=8.966
الثانية فأعلى م=13.756	-	-	-	-	-	-	-
الثالثة م=7.706	*6.050	-	-	-	-	-	-
الرابعة م=8.500	*5.256	0.794	-	-	-	-	-
الخامسة م=10.186	*3.570	2.480	1.686	-	-	-	-
السادسة م=9.438	*4.318	1.732	0.938	0.749	-	-	-
السابعة م=8.369	*5.387	0.663	0.131	1.817	1.068	-	-
الثامنة م=8.966	*4.790	1.260	0.466	1.221	0.472	0.596	-

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الثالثة لصالح الدرجة الثانية، بين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الرابعة لصالح الدرجة الثانية فأعلى وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الخامسة لصالح الدرجة الثانية فأعلى ، وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة السادسة لصالح الدرجة الثانية فأعلى ، وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة السابعة لصالح الدرجة الثانية فأعلى ، وبين الدرجة الثانية فأعلى والدرجة الثامنة لصالح الدرجة الثانية فأعلى.

٨. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة (١-٥ سنوات/٦-١٠ سنوات/١١-١٥ سنة/١٦ سنة فأكثر).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)

جدول (٥٧)
المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير سنوات الخبرة

البيد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
صراع الدور	بين المجموعات	62.786	3	20.929	0.989	0.398	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7494.700	354	21.171			
	المجموع	7557.486	357				
غموض الدور	بين المجموعات	58.101	3	19.367	0.898	0.442	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7636.390	354	21.572			
	المجموع	7694.492	357				
عدم ملائمة الدور	بين المجموعات	32.569	3	10.856	0.452	0.716	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8495.420	354	23.998			
	المجموع	8527.989	357				
عبء الدور الكمي	بين المجموعات	42.931	3	14.310	0.503	0.680	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10070.681	354	28.448			
	المجموع	10113.612	357				
عبء الدور النوعي	بين المجموعات	135.301	3	45.100	1.581	0.194	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10098.490	354	28.527			
	المجموع	10233.791	357				
العلاقات الشخصية	بين المجموعات	148.248	3	49.416	2.041	0.108	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8573.039	354	24.218			
	المجموع	8721.288	357				
ظروف العمل	بين المجموعات	90.117	3	30.039	1.170	0.321	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9092.151	354	25.684			
	المجموع	9182.268	357				
المسؤولية تجاه الآخرين	بين المجموعات	908.422	3	302.807	10.023	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	10694.676	354	30.211			
	المجموع	11603.098	357				
التنظيم	بين المجموعات	95.921	3	31.974	0.901	0.441	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12561.546	354	35.485			
	المجموع	12657.466	357				
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	65.400	3	21.800	0.679	0.565	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11362.335	354	32.097			

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	المجموع	11427.735	357				
الأمان الوظيفي	بين المجموعات	82.598	3	27.533	0.896	0.443	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10874.217	354	30.718			
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	15.670	3	5.223	0.217	0.885	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8521.782	354	24.073			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	164.171	3	54.724	1.577	0.195	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12284.242	354	34.701			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	352.415	3	117.472	4.244	0.006	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	9799.421	354	27.682			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	3121.656	3	1040.55	0.755	0.520	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	488022.21	354	1378.59			
	المجموع	491143.86	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٣، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,٦٥
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٣، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٣,٨٣

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة الموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٩٨٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٨٩٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية

- ٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
٣. **بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٤٥٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٥٠٣) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير عدد سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٥٨١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير عدد أفراد الأسرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٠٤١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.**
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,١٧٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين /يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١٠,٠٢٣) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٢)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**
٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٩٠١) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

١٠. **بعد بيئة العمل المادية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٦٧٩) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

١١. **بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٨٩٦) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢١٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

١٣. **بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٥٧٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٥)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

١٤. **بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٧) أن متغير سنوات الخبرة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٤,٢٤٤) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٢,٦٢)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفيه البعدي والجدول (٥٨) يوضح ذلك:

جدول (٥٨)

نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	1-5 سنوات م=7.620	6-10 سنوات م=8.311	11-16 سنة م=10.310	16 سنة فأكثر م=13.147
1-5 سنوات م=7.620	-	-	-	-
6-10 سنوات م=8.311	0.691	-	-	-
11-16 سنة م=10.310	*2.690	*1.999	-	-
16 سنة فأكثر م=13.147	*5.527	*4.836	2.837	-

* دالة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير سنوات الخبرة بين من (١-٥ سنوات) وبين من (١١-١٦) سنة لصالح من (١١ - ١٦ سنة)، وبين من (١-٥ سنوات) وبين من (١٦ سنة فأكثر) لصالح من (١٦ سنة فأكثر)، كما يوجد فروق بين من (٦-١٠ سنوات) وبين من (١١-١٦ سنة) لصالح من (١١ - ١٦ سنة)، وبين من (١٠-١٦ سنوات) وبين من (١٦ سنة فأكثر) لصالح من (١٦ سنة فأكثر).

جدول (٥٩)

نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	1-5 سنوات م=13.760	6-10 سنوات م=11.477	11-16 سنة م=12.092	16 سنة فأكثر م=9.794
1-5 سنوات م=13.760	-	-	-	-
6-10 سنوات م=11.477	2.283	-	-	-
11-16 سنة م=12.092	1.668	0.614	-	-
16 سنة فأكثر م=9.794	*3.966	1.683	2.297	-

* دالة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة بين من (١-٥ سنوات) وبين من (١٦ سنة فأكثر) لصالح من (١ - ٥ سنة).

وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها و تصبح الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0,05)$ في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

٩. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\mu = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة (كلية-دائرة/قسم-عمادة).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

(one way ANOVA)

جدول (٥٩)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لاستبانة ضغط العمل لدى العاملين تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة

البيد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
صراع الدور	بين المجموعات	23.167	2	11.584	0.546	0.580	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7534.319	355	21.223			
	المجموع	7557.486	357				
غموض الدور	بين المجموعات	12.594	2	6.297	0.291	0.748	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7681.898	355	21.639			
	المجموع	7694.492	357				
عدم ملائمة الدور	بين المجموعات	87.952	2	43.976	1.850	0.159	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8440.037	355	23.775			
	المجموع	8527.989	357				
عبء الدور الكمي	بين المجموعات	77.451	2	38.726	1.370	0.255	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10036.160	355	28.271			
	المجموع	10113.612	357				
عبء الدور النوعي	بين المجموعات	129.604	2	64.802	2.277	0.104	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10104.186	355	28.462			
	المجموع	10233.791	357				
العلاقات الشخصية	بين المجموعات	76.328	2	38.164	1.567	0.210	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8644.960	355	24.352			
	المجموع	8721.288	357				
ظروف العمل	بين المجموعات	34.149	2	17.074	0.663	0.516	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9148.119	355	25.769			
	المجموع	9182.268	357				
المسؤولية تجاه الآخرين	بين المجموعات	393.248	2	196.624	6.227	0.002	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	11209.850	355	31.577			
	المجموع	11603.098	357				
التنظيم	بين المجموعات	90.313	2	45.157	1.276	0.281	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12567.153	355	35.400			
	المجموع	12657.466	357				
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	160.309	2	80.154	2.525	0.081	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11267.426	355	31.739			
	المجموع	11427.735	357				
الأمان الوظيفي	بين المجموعات	182.597	2	91.299	3.008	0.051	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10774.219	355	30.350			

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	99.921	2	49.961	2.102	0.124	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	8437.531	355	23.768			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	99.478	2	49.739	1.430	0.241	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	12348.935	355	34.786			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	16.198	2	8.099	0.284	0.753	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10135.637	355	28.551			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	7552.364	2	3776.182	2.772	0.064	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	483591.505	355	1362.230			
	المجموع	491143.869	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 357) وعند مستوى دلالة (0,05) = 3,04
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 357) وعند مستوى دلالة (0,01) = 4,71

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة الموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0,05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (0,546) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (3,04)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (0,291) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (3,04)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.

٣. بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة

- الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٨٥٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٣٧٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٢٧٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٥٦٧) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٦٦٣) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٦,٢٢٧) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٢٧٦) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
١٠. **بعد بيئة العمل المادية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل**

- المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,٥٢٥) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.
١١. **بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٣,٠٠٨) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢,١٠٢) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
١٣. **بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٤٣٠) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
١٤. **بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٥٩) أن متغير مكان العمل بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٢٨٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة.**
- ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفه البعدي والجدول (٦٠) يوضح ذلك:

جدول (٦٠)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بعد المسنولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة

مكان العمل بالجامعة	كلية م=8.892	قسم/دائرة م=8.977	عمادة م=11.468
كلية م=8.892	-	-	-
قسم/دائرة م=8.977	0.085	-	-
عمادة م=11.468	*2.576	*2.491	-

* دالة عند مستوى دلالة (0,05) $\alpha \leq$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة بين الكلية والعمادة لصالح العمادة ، وبين العمادة والقسم لصالح العمادة. وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وبذلك تصبح الفرضية البديلة هي " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) $\geq \alpha$ في ضغوط العمل تعزى لمتغير لمكان العمل بالجامعة.

ملخص الفرضية الأولى :

من خلال اختبار الفرضية الأولى تخلص الباحثة إلى ما يلي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل.

الفرضية الثانية :

أ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبعض الخصائص المتعلقة بالوظائف (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور ، العلاقات الشخصية بين العاملين، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين)

١. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور الوظيفي وضغوط العمل.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦١) يوضح ذلك:

جدول (٦١)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و صراع الدور الوظيفي

صراع	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.541	صراع

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و صراع الدور.

٢. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٢) يوضح ذلك:

جدول (٦٢)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و غموض الدور الوظيفي

غموض الدور	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.519	غموض الدور

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و غموض الدور.

٣. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم ملائمة الدور وضغوط العمل.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٣) يوضح ذلك:

جدول (٦٣)

معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و عدم ملائمة الدور

عدم ملائمة الدور	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.493	عدم ملائمة الدور

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و عدم ملائمة الدور.

٤. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور وضغوط العمل.

بالنسبة لعبء الدور الكمي

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٤) يوضح ذلك:

جدول (٦٤)

معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و عبء الدور

عبء الدور الكمي	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.346	عبء الدور الكمي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و عبء الدور الكمي.

بالنسبة لعبء الدور النوعي

قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٥) يوضح ذلك:

جدول (٦٥)

معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و عبء الدور النوعي

عبء الدور النوعي	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	٣,٨٨٤	عبء الدور النوعي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و عبء الدور النوعي.

٥. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الشخصية وضغوط العمل.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٦) يوضح ذلك:

جدول (٦٦)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و العلاقات الشخصية

العلاقات الشخصية	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.593	العلاقات الشخصية

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل العلاقات الشخصية.

٦. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل وضغوط العمل.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٧) يوضح ذلك:

جدول (٦٧)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل وظروف العمل

ظروف العمل	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.369	ظروف العمل

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل وظروف العمل.

٧. أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسئولية تجاه الآخرين وضغوط العمل.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٦٨) يوضح ذلك:

جدول (٦٨)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والمسئولية تجاه الآخرين

المسئولية تجاه الآخرين	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.217	المسئولية تجاه الآخرين

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل والمسئولية تجاه الآخرين.

ب. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\mu^3 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير الوظيفة (أكاديمي ، إداري)"

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب "T. test"

جدول (٦٩)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لدى العاملين تعزى لمتغير الوظيفة (أكاديمي ، إداري)

البعء	الوظيفة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
صراع الدور	أكاديمي	199	10.367	3.962	-2.547	0.011	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	11.604	5.225			
غموض الدور	أكاديمي	199	9.814	4.301	-2.916	0.004	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	11.239	4.938			
عدم ملائمة الدور	أكاديمي	199	10.342	4.882	-2.855	0.005	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	11.811	4.785			
عبء الدور الكمي	أكاديمي	199	16.291	5.618	-0.540	0.590	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	16.597	4.940			
عبء الدور النوعي	أكاديمي	199	13.975	5.359	-1.149	0.251	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	14.629	5.342			
العلاقات الشخصية	أكاديمي	199	12.357	5.218	0.630	0.529	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	12.025	4.584			
ظروف العمل	أكاديمي	199	16.849	5.108	1.707	0.089	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	15.931	4.995			
المسئولية تجاه الآخرين	أكاديمي	199	9.392	5.953	-0.276	0.782	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	9.560	5.386			
التنظيم	أكاديمي	199	14.241	6.326	-1.299	0.195	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	15.063	5.440			
بيئة العمل المادية	أكاديمي	199	15.628	5.918	1.823	0.069	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	14.535	5.270			
الأمان الوظيفي	أكاديمي	199	12.181	6.015	2.284	0.023	دالة عند 0.05
	إداري	159	10.843	4.797			
التكنولوجيا المستخدمة	أكاديمي	199	15.452	5.078	1.794	0.074	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	14.522	4.609			
النمو والتقدم المهني	أكاديمي	199	12.452	6.068	-3.164	0.002	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	14.415	5.522			
المشاركة في اتخاذ القرارات	أكاديمي	199	11.603	5.558	-1.099	0.272	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	12.226	5.033			
المجموع الكلي	أكاديمي	199	180.945	37.537	-1.028	0.305	غير دالة إحصائياً
	إداري	159	185.000	36.518			

			10.850	79.616	159	إداري
--	--	--	--------	--------	-----	-------

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٣٥٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (٣٥٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الوظيفة.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغط العمل

١. بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٢,٥٤٧) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير الوظيفة.

٢. بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٢,٩١٦) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الوظيفة.

٣. بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٢,٨٥٥) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الوظيفة.

٤. بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٠,٥٤٠) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير الوظيفة.

٥. بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-١,١٤٩) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية

- (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير الوظيفة.
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٠,٦٣٠) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الوظيفة.**
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٧٠٧) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (٠,٥٠٢)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير الوظيفة.**
٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين /يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-٠,٢٧٦) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الوظيفة.**
٩. **بعد التنظيم/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (-١,٢٩٩) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير الوظيفة.**
١٠. **بعد بيئة العمل المادية /يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٨٢٣) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الوظيفة.**
١١. **بعد الأمان الوظيفي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٢,٢٨٤) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير الوظيفة.**
١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٧٩٤) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية**

(١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الوظيفة.

١٣. بعد النمو والتقدم المهني/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (٣,١٦٤-) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الوظيفة.

١٤. بعد المشاركة في اتخاذ القرارات/يتضح من نتائج الجدول رقم (٦٩) أن متغير الوظيفة بالجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة بينهما (١,٠٩٩-) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (١,٩٦)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الوظيفة.

وبذلك تكون الباحثة قد تحققت من عدم صحة الفرضية وتم نفيها وتصبح الفرضية الصحيحة هي الفرضية البديلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الوظيفة".

ملخص الفرضية الثانية :

من خلال اختبار الفرضية الثانية تخلص الباحثة إلى ما يلي:

١. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وصراع الدور.
٢. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وغموض الدور.
٣. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وعدم ملائمة الدور.
٤. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وعبء الدور الكمي.
٥. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وعبء الدور النوعي.
٦. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والعلاقات الشخصية.
٧. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وظروف العمل.
٨. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والمسؤولية تجاه الآخرين.
٩. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبعض الخصائص المتعلقة بالمنظمة (الهيكل التنظيمي، ظروف العمل المادية، الأمان الوظيفي ، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات)

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من ضغط العمل ووضوح الهيكل التنظيمي للجامعة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٧٠) يوضح ذلك:

جدول (٧٠) معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و الهيكل التنظيمي

وضوح الهيكل التنظيمي	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.634	وضوح الهيكل التنظيمي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل والهيكل التنظيمي.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وبيئة العمل المادية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٧١) يوضح ذلك:

جدول (٧١) معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و بيئة العمل المادية

بيئة العمل المادية	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.474	بيئة العمل المادية

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل وبيئة العمل المادية.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والأمان الوظيفي داخل الجامعة.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون
والجدول (٧٢) يوضح ذلك:

جدول (٧٢)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و الامان الوظيفي

الأمان الوظيفي	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.547	الأمان الوظيفي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و الامان الوظيفي.

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والتكنولوجيا المستخدمة فى تسيير أمور العمل.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون
والجدول (٧٣) يوضح ذلك:

جدول (٧٣)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و التكنولوجيا المستخدمة

التكنولوجيا المستخدمة	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.536	التكنولوجيا المستخدمة

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و التكنولوجيا المستخدمة.

٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وفرص النمو والتقدم المهني للعاملين.
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون
والجدول (٧٤) يوضح ذلك:

جدول (٧٤)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و فرص النمو والتقدم

فرص النمو والتقدم	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.607	فرص النمو والتقدم

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل و فرص النمو والتقدم

٦. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وضغوط العمل. وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإيجاد معامل ارتباط بيرسون والجدول (٧٥) يوضح ذلك:

جدول (٧٥)
معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات

المشاركة في اتخاذ القرارات	ضغوط العمل	
	1	ضغوط العمل
1	0.620	المشاركة في اتخاذ القرارات

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات.

ب. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\mu = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى).

وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي

One Way ANOVA

جدول (٧٦)
المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لدى العاملين تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
دالة عند ٠,٠٥	0.004	5.543	114.435	2	228.870	بين المجموعات	صراع الدور
			20.644	355	7328.616	داخل المجموعات	
				357	7557.486	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.000	14.862	297.249	2	594.497	بين المجموعات	غموض الدور
			20.000	355	7099.994	داخل المجموعات	
				357	7694.492	المجموع	
دالة عند ٠,٠٥	0.000	24.244	512.412	2	1024.824	بين المجموعات	عدم ملائمة الدور
			21.136	355	7503.165	داخل المجموعات	
				357	8527.989	المجموع	
غير دالة إحصائيا	0.716	0.334	9.507	2	19.014	بين المجموعات	عبء الدور الكمي
			28.435	355	10094.598	داخل المجموعات	
				357	10113.612	المجموع	
غير دالة إحصائيا	0.275	1.296	37.087	2	74.175	بين المجموعات	عبء الدور النوعي
			28.619	355	10159.616	داخل المجموعات	
				357	10233.791	المجموع	
دالة عند	0.000	28.075	595.516	2	1191.033	بين المجموعات	العلاقات الشخصية

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	7530.255	355	21.212			٠,٠٥
	المجموع	8721.288	357				
ظروف العمل	بين المجموعات	911.352	2	455.676	19.558	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	8270.916	355	23.298			
	المجموع	9182.268	357				
المسئولية تجاه الآخرين	بين المجموعات	27.075	2	13.538	0.415	0.661	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	11576.022	355	32.609			
	المجموع	11603.098	357				
التنظيم	بين المجموعات	3395.494	2	1697.747	65.073	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	9261.973	355	26.090			
	المجموع	12657.466	357				
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	1293.515	2	646.758	22.656	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	10134.219	355	28.547			
	المجموع	11427.735	357				
الأمان الوظيفي	بين المجموعات	2351.234	2	1175.617	48.497	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	8605.582	355	24.241			
	المجموع	10956.816	357				
التكنولوجيا المستخدمة	بين المجموعات	1439.672	2	719.836	36.003	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	7097.780	355	19.994			
	المجموع	8537.453	357				
النمو والتقدم المهني	بين المجموعات	1879.039	2	939.520	31.556	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	10569.374	355	29.773			
	المجموع	12448.413	357				
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	734.373	2	367.187	13.841	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	9417.462	355	26.528			
	المجموع	10151.835	357				
المجموع الكلي	بين المجموعات	133298.920	2	66649.460	66.120	0.000	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	357844.949	355	1008.014			
	المجموع	491143.869	357				

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٢، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٤
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (٢، ٣٥٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧١

١ - بالنسبة للدرجة الكلية لأبعاد الشعور بضغط العمل :

يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لأبعاد الشعور بضغط العمل، حيث أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة

"ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الجامعة.

٢ - بالنسبة لأبعاد الشعور بضغظ العمل

١. **بعد صراع الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد صراع الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٥,٥٤٣) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد صراع الدور تعزى لمتغير الجامعة.
٢. **بعد غموض الدور/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد غموض الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١٤,٨٦٢) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد غموض الدور تعزى لمتغير الجامعة.
٣. **بعد عدم ملائمة الدور /يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عدم ملائمة الدور، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢٤,٢٤٤) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عدم ملائمة الدور تعزى لمتغير الجامعة.
٤. **بعد عبء الدور الكمي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور الكمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٣٣٤) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور الكمي تعزى لمتغير الجامعة.
٥. **بعد عبء الدور النوعي/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد عبء الدور النوعي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١,٢٩٦) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد عبء الدور النوعي تعزى لمتغير الجامعة.
٦. **بعد العلاقات الشخصية/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقات الشخصية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢٨,٠٧٥) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الجامعة.
٧. **بعد ظروف العمل/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف** كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١٩,٥٥٨) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد ظروف العمل تعزى لمتغير الجامعة.

٨. **بعد المسؤولية تجاه الآخرين** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المسؤولية تجاه الآخرين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٠,٤١٥) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المسؤولية تجاه الآخرين تعزى لمتغير الجامعة.

٩. **بعد التنظيم**/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التنظيم، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٦٥,٠٧٣) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنظيم تعزى لمتغير الجامعة.

١٠. **بعد بيئة العمل المادية** /يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل المادية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٢٢,٦٥٦) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الجامعة.

١١. **بعد الأمان الوظيفي**/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٤٨,٤٩٧) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الأمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجامعة.

١٢. **بعد التكنولوجيا المستخدمة**/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٣٦,٠٠٣) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الجامعة.

١٣. **بعد النمو والتقدم المهني**/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد النمو والتقدم المهني، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (٣١,٥٥٦) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الجامعة.

١٤. **بعد المشاركة في اتخاذ القرارات**/يتضح من نتائج الجدول رقم (٧٦) أن متغير الجامعة للموظف كشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة بينهما (١٣,٨٤١) وهي أكبر من قيمة

(ف) الجدولية (٣,٠٤)، هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجامعة.

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفيه البعدي في والجداول التالية وضح ذلك:

جدول (٧٧)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في صراع الدور تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=10.066	الأزهر م=11.543	الأقصى م=11.773
الإسلامية م=10.066	-	-	-
الأزهر م=11.543	*1.477	-	-
الأقصى م=11.773	*1.707	0.231	-

* دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq)$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٧٨)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في غموض الدور تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=9.138	الأزهر م=11.032	الأقصى م=12.134
الإسلامية م=9.138	-	-	-
الأزهر م=11.032	*1.894	-	-
الأقصى م=12.134	*2.996	1.102	-

* دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq)$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٧٩)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في ملانمة الدور تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=9.228	الأزهر م=12.032	الأقصى م=13.031
الإسلامية م=9.228	-	-	-
الأزهر م=12.032	*2.804	-	-
الأقصى م=13.031	*3.803	0.999	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٠)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في العلاقات الشخصية تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=10.287	الأزهر م=13.457	الأقصى م=14.309
الإسلامية م=10.287	-	-	-
الأزهر م=13.457	*3.170	-	-
الأقصى م=14.309	*4.022	0.852	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨١)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في ظروف العمل تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=14.766	الأزهر م=17.495	الأقصى م=18.330
الإسلامية م=14.766	-	-	-
الأزهر م=17.495	*2.728	-	-
الأقصى م=18.330	*3.563	0.835	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٢)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في الهيكل التنظيمي تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=11.515	الأزهر م=15.876	الأقصى م=18.787
الإسلامية م=11.515	-	-	-
الأزهر م=15.876	*4.361	-	-
الأقصى م=18.787	*7.272	2.911	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٣)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في بيئة العمل المادية تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية	الأزهر	الأقصى
الإسلامية	13.114=م	-	-
الأزهر	*3.639	16.753=م	-
الأقصى	*3.971	0.333	17.085=م

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٤)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في الأمان الوظيفي تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية	الأزهر	الأقصى
الإسلامية	9.641=م	-	-
الأزهر	1.215	10.856=م	-
الأقصى	*6.157	*4.942	15.798=م

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر وجامعة الأقصى لصالح جامعة الأقصى وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٥)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في التكنولوجيا المستخدمة تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=12.910	الأزهر م=16.564	الأقصى م=17.227
الإسلامية م=12.910	-	-	-
الأزهر م=16.564	-	-	*3.654
الأقصى م=17.227	-	0.663	*4.317

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٦)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في النمو والتقدم المهني تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=11.060	الأزهر م=14.124	الأقصى م=16.521
الإسلامية م=11.060	-	-	-
الأزهر م=14.124	-	-	*3.064
الأقصى م=16.521	-	2.398	*5.461

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأزهر وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

جدول (٨٧)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها
في المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجامعة

الجامعة	الإسلامية م=10.623	الأزهر م=11.876	الأقصى م=14.117
الإسلامية م=10.623	-	-	-
الأزهر م=11.876	1.254	-	-
الأقصى م=14.117	*3.494	*2.241	-

* دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة بين جامعة الأزهر وجامعة الأقصى لصالح جامعة الأقصى وبين جامعة الأقصى والجامعة الإسلامية لصالح جامعة الأقصى.

ملخص الفرضية الثالثة :

من خلال اختبار الفرضية الثالثة تخلص الباحثة إلى ما يلي:

١. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والهيكل التنظيمي.
٢. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وبيئة العمل المادية.
٣. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والامان الوظيفي.
٤. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والتكنولوجيا المستخدمة.
٥. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وفرص النمو والتقدم.
٦. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات.
٧. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغوط العمل تعزى لمتغير الجامعة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

- النتائج
- التوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

بناءً على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول ضغوط العمل في كل من جامعة الأقصى، الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر في قطاع غزة، تفسر الباحثة النتائج التي توصلت لها ضمن الأبعاد المختلفة التالية :

١. **البعد الخاص بالمتغيرات الشخصية وعلاقتها بالضغوط:** وقد أثبتت الباحثة من خلال الدراسة :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير **العمر**، وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة (ابو خرمة وحمد) حيث أثبتوا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر وكذلك (عساف) ، وكان ذلك عكس ما توصل له (عسكر) و (EIKhalut & Algaed) في دراساتهم حيث وجدوا أن مستوى ضغط العمل الكلي يقل بارتفاع فئات العمر وكذلك (اللوزي والحنيطي) حيث وجدوا فروق ذات دلالة إحصائية لصالح العاملين ذوي الأعمار الصغيرة والمتوسطة^(١).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير **الجنس**، وقد اتفقت هذه النتيجة ما توصل له (عريشة)، بينما لم تتفق مع ما توصل له (المشعان) و(عبدالله) حيث وجدوا أن الإناث أكثر تعرضاً للضغوط المرتبطة بالعمل من الذكور، وعلى عكسه كان كل من (عليان وزيد)، (عساف) و (EIKhalut & Algaed) حيث وجدوا في دراساتهم أن الذكور كانوا أكثر احساساً بضغط العمل من الإناث^(٢).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير **الحالة الاجتماعية**. وتوافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عساف) و(ابو خرمة وحمد) التي وجدوا فيها أن متغير الحالة الاجتماعية ليس له

(١) عماد أبو خرمة وهاشم حمد، مصدر سابق، ٢٠٠١؛ عبد عساف، مرجع سابق، ١٩٩٦؛ سمير عسكر، مرجع سابق، ١٩٩٨؛ Gamal EIKhalut & Ahmed Algaed ، مرجع سابق، ٢٠٠٣؛ موسى اللوزي ونادية الحنيطي، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

(٢) محمد عريشة، مرجع سابق، ١٩٩٢؛ عويد لمشعان، مرجع سابق، ٢٠٠١؛ تيسير عبدالله، مرجع سابق، ١٩٩٤؛ ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ عبد عساف، مرجع سابق، ١٩٩٦؛ Gamal Elkahlut & Ahmed Algaed ، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

أي دلالة إحصائية مع ضغوط العمل، وذلك على عكس ما توصل له كل من (المشعان) و(اللوزي والحنيطي) و (ElKhalut & Algaed) حيث وجدوا أن غير المتزوجين أكثر عرضة لضغوط العمل من المتزوجين^(١).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة. وهذه النتيجة كانت على عكس النتيجة التي توصل لها (عبدالله) في دراسته التي أثبت بها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد أفراد الأسرة وضغوط العمل، فكلما زاد عدد أفراد الأسرة كلما زادت الضغوط التي واجهها أفراد مجتمع دراسته^(٢).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير التخصص. وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة (عليان وزيد) حيث أثبتوا في دراستهم أن متغير التخصص لم يترك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للإحساس بضغط العمل لدى عينة دراستهم، وذلك على عكس نتيجة دراسة (المغيدي) الذي أثبت وجود فروق تعزى للتخصص^(٣).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسمى الوظيفي وضغوط العمل. وهذه النتيجة كانت على عكس النتيجة التي توصل لها (عبدالله) في دراسته التي أثبت بها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسمى الوظيفي وضغوط العمل، فكان المدراء في مجتمع دراسته أكثر إحساساً بضغط العمل من غيرهم^(٤).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي وضغوط العمل. وتوافقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة و(القدومي) الذي لم يجد فروق بين أفراد دراسته تعزى لمؤهلاتهم العلمية وذلك على عكس ما وجد (المشعان) حيث وجد أن المدراء الجامعيين أكثر عرضة للضغوط من المدراء غير الجامعيين وكذلك

(١) عبد عساف، مرجع سابق، ١٩٩٦؛ عماد أبو خرمة وهاشم حمد، مصدر سابق، ٢٠٠١؛ عويد لمشعان، مرجع سابق ٢٠٠١؛ موسى اللوزي ونادية الحنيطي، مرجع سابق، ٢٠٠٣. ElKhalut & Ahmed

Gamal

Algaed ، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

(٢) تيسير عبدالله، مرجع سابق ١٩٩٤.

(٣) ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ الحسن المغيدي " ظاهرة الإجهاد النفسي لدى المعلمين والمعلمات في منطقة أبها التعليمية بالمنطقة الجنوبية من المملكة العربية السعودية" مجلة كلية التربية،

ع ٢٤٤، ج ٣، ٢٠٠٠.

(٤) تيسير عبدالله، مرجع سابق ١٩٩٤.

(المغدي) و (EIKhalut & Algaed) حيث وجدوا فروق في الضغوط بين أفراد دراساتهم تعزى متغير المؤهل العلمي، و (زيد وعليان) الذين وجدوا أن العاملين من حملة الثانوية العامة يواجهون ضغوط في العمل نتيجة الكفاءة أكثر من زملائهم من حملة الدبلوم المتوسط وحملة الماجستير والدكتوراة، بينما وجد (الهمشري) أن حملة شهادات الدراسات العليا يعانون من درجة أقل من التوتر من غيرهم^(١).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة. وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة (القدومي) الذي أثبت عدم وجود فروق بين أفراد مجتمع دراسته في ضغط العمل تعزى لسنوات الخبرة، بينما لم تفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المغدي) حيث وجد فروق بين أفراد عينته في أبعاد مصادر الاجهاد تعزى لسنوات الخبرة، كذلك (عبدالرحمن) و (EIKhalut & Algaed) الذين وجدوا في دراساتهم فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة وبين ادراك العاملين لمستوى ضغط العمل^(٢).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير مكان العمل بالجامعة. وذلك على عكس ما توصل له كل من (عريشة)، (عليان وزيد) و (عساف) الذي وجد أن العاملين يتعرضون لمستوى ضغوط في بعض الكليات أكثر من زملائهم في الكليات الأخرى وكذلك (EIKhalut & Algaed) الذين وجدوا أن العاملين في أقسام معينة يعانون من مستوى ضغط أعلى من مثيلهم في الأقسام الأخرى في المستشفيات الحكومية^(٣).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة. وقد أيد تلك النتيجة كل من (عليان وزيد) حيث أثبتوا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة

(١) القدومي وآخرون، مرجع سابق، ١٩٩٩؛ عويد لمشعان، مرجع سابق ٢٠٠١؛ حسن المغدي، مرجع سابق، ٢٠٠٠؛ Gamal EIKhalut & Ahmed Algaed، مرجع سابق، ٢٠٠٣؛ ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ عمر الهمشري، مرجع سابق، ١٩٩٣.

(٢) القدومي وآخرون، مرجع سابق، ١٩٩٩؛ حسن المغدي، مرجع سابق، ٢٠٠٠؛ احمد عبدالرحمن، مرجع سابق، ١٩٩٥؛ Gamal EIKhalut & Ahmed Algaed، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

(٣) محمد عريشة، مرجع سابق، ١٩٩٢؛ ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ عبد عساف، مرجع سابق، ٢٠٠٣؛ Gamal EIKhalut & Ahmed Algaed، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

(الاداريين وغير الاداريين)، على عكس ما توصل له (عسكر) والذي وجد فروق معنوية بين شاغلي الوظائف الإدارية ومجموعة شاغلي الوظائف الفنية^(١).

٢. **البعد الخاص بالضغوط المتعلقة بصراع الدور:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الدور وضغوط العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى استقبال العاملين في الجامعات محل الدراسة الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة واضطرارهم في بعض الأحيان إلى القيام بما هو ضد مبادئهم الشخصية بغية إرضاء مسئولهم أو خوفاً منهم وهنا ينشأ الصراع بين ما يعتقد الفرد وما يستطيع تقديمه لعمله وبين ما يطلب منه فعلاً، حيث وجدوا أن القيام بأعمال لا تتناسب مع القيم والمبادئ الخاصة هو مصدر رئيسي للضغوط لدى أفراد عينته، وكذلك أيده كل من (Frew) و(عمران) في دراساتهم. بينما وجد (المبيض والجندي) أن أفراد عينتهما لا يعانون من صراع الدور كمصدر لضغوط العمل، وكذلك تعارضت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصل له (زيد وعليان) في المكتبات الجامعية الأردنية حيث وجد أن العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية لا يعانون من ضغوط العمل بسبب متغير صراع الدور^(٢).

٣. **البعد الخاص بالضغوط المتعلقة بغموض الدور:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وغموض الدور الوظيفي، ويرجع ذلك إلى عدم توافر صورة واضحة لدى العاملين في الجامعات عن الأهداف والمسئوليات الخاصة بكل وظيفة ومدى مساهمة كل وظيفة في تحقيق أهداف الجامعة ككل، بالإضافة إلى عدم معرفتهم الطريقة السليمة لأداء أعمالهم وقد يكون ذلك نتيجة لتعدد القرارات المتعلقة ببعض المسائل وتضاربها الأمر الذي يسبب اللبس وعدم وضوح طريقة التعامل مع مثل هذه الأمور، واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من (عمران) على الأكاديميين في جامعة القاهرة، بينما كانت هذه النتيجة عكس ما توصل له (المبيض والجندي) و(عليان وزيد) الذين وجدوا أن أفراد عينتهم لا يعانون من غموض الدور كمصدر لضغوط العمل^(٣).

(١) ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ سمير عسكر، مرجع سابق، ١٩٩٨.

(٢) R. David Frew، مرجع سابق، ١٩٨٥؛ كامل عمران، مرجع سابق، ١٩٩٣؛ الجندي حسن والمبيض، مرجع سابق، ١٩٩٥؛ ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢.

(٣) كامل عمران، مرجع سابق، ١٩٩٣؛ الجندي حسن والمبيض، مرجع سابق، ١٩٩٥؛ ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢.

٤. **البعد الخاص بالضغوط الخاصة بعدم ملائمة الدور:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل وبعد عدم ملائمة الدور حيث تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى عدم ملائمة مؤهلات العديد من الموظفين في الجامعات محل الدراسة للوظائف التي يشغلونها فقد يشغل بعضهم وظائف هي أقل من مؤهلاتهم وبالتالي يشعر الموظف بأنه يشغل منصب لا يتناسب مع مؤهلاته، بينما يشغل البعض الآخر مناصب هي أكبر من قدراتهم وهنا يحتاج للتدريب حتى يستطيع القيام بواجباته و إلا فسيشعر بأن الجامعة تتوقع منه جهداً أكبر من قدراته. وقد جاءت هذه النتيجة على عكس نتيجة دراسة (عليان وزيد) حيث وجدوا أن العاملون في المكتبات الأردنية لا يعانون من ضغوط العمل بسبب مشكلة الكفاءة^(١).

٥. **البعد الخاص بالضغوط الخاصة بعبء الدور:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عبء الدور (الكمي والنوعي) وضغوط العمل، وتُعزى هذه النتيجة لتراكم الواجبات الملقة على عاتق العاملين في الجامعات محل الدراسة الأمر الذي لم يعد يكفي معه ساعات العمل اليومية لإتمامه بالإضافة إلى طبيعة عمل المراجعة المرتبط دوماً بالجامعة وكثرة المراجعين من طلاب وموظفين في مكان العمل الأمر الذي يزيد ضغط العمل. هذا بالإضافة إلى احساس العاملين أنهم في صراع مع الوقت ويعملون دوماً لإنجاز أعمالهم ضمن سقف زمني لمقابلة مواعيد محدد، وبالتالي تتوقع الجامعة في أغلب الأحيان جهد أكبر من طاقاتهم. وقد كانت هذه النتيجة عكس ما توصل له (المبيض والجندي) الذين وجدوا أن أفراد عينتهم لا يعانون من عبء الدور الكمي كمصدر لضغوط العمل^(٢).

٦. **البعد الخاص بالضغوط الخاصة بالعلاقات الشخصية:** وقد أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العلاقات الشخصية في بيئة العمل في الجامعات الثلاث وضغوط العمل، فكلما سادت العلاقات غير الطيبة بين العاملين في هذه الجامعات وافترق الموظفين المناخ الملائم لاحتضان العلاقات الانسانية داخل الجامعة كلما زاد احساس الأفراد بالضغوط، هذا بالإضافة إلى طبيعة عمل مجتمع الدراسة الذي يحتم عليه التعامل مع الطلاب ضمن حلقة من القرارات والقوانين التي قد تخلق التوتر،

(١) ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢.

(٢) الجندي حسن والمبيض، مرجع سابق، ١٩٩٥.

فكيف يمكن للأفراد أن يبيلوا بلاءً حسناً في مواجهة مشاكل العمل إذا لم يتوفر لهم الدعم الاجتماعي المناسب من قبل الزملاء أو الرؤساء في مكان العمل، فالشعور بالبرود في العلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل قد يرتقي أحياناً إلى مستوى عدم المصداقية والإخاء وذلك بسبب الخلاف المستمر وتصيد الأخطاء بين العاملين فتزداد الضغوط. وقد توصل إلى هذه النتيجة (عمران) و (Leonataridi) فوجدوا أنه كلما اتاحت فرص التفاعل الاجتماعي والتعاون بين الأفراد في بيئة العمل كلما كان مستوى الضغوط منخفض إن لم تكن موجودة، وقد أيد ذلك أيضاً (اللوزي والحنيطي) (١).

٧. **البعد الخاص بالضغوط المتعلقة بظروف العمل:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تعزى لظروف العمل، فضيق مساحة مكان العمل وكثرة العاملين فيه وسوء الاضاءة والتهوية بالإضافة إلى الحرارة الشديدة والضوضاء التي اشتكها منها نسبة كبيرة من العاملين في الجامعات محل الدراسة قد يتسببوا بإرهاق العاملين وشعورهم بالتوتر والقلق، وهذا ما خص له الهمشري حين أشار إلى ارتفاع عدد ساعات العمل والضوضاء و رداءة نوعية الأثاث وضعف التهوية والتبريد وضغط العمل اليومي والروتين الدائم وعدم الشعور بالارتياح في الجو المحيط بالعمل ساهمت بشكل واضح في شعور أفراد دراسته بالتوتر النفسي. وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة كل من (الهمشري) و (Leonataridi) و (Badran) الذين يوجدوا أن ظروف العمل وزيادة عدد ساعات العمل قد ساهموا في زيادة الضغوط لدى مجتمع دراساتهم (٢).

٨. **البعد المتعلق بالضغوط الناتجة عن المسؤولية تجاه الآخرين:** وقد أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والمسؤولية تجاه الآخرين وذلك لأنه كلما ازدادت مسؤوليات الأفراد العاملين في هذه الجامعات سواء عن الأعمال التي تقع عليهم أو عن الأفراد الذين يقع على عاتقهم مسؤولية تقييم أدائهم أو معاقبتهم ومكافئتهم كلما زاد احساسهم بضغوط العمل، وذلك لما لتلك المهام من مسؤولية قد

(١) كامل عمران، مرجع سابق، ١٩٩٣؛ Rannia Leontaridi، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ موسى اللوزي ونادية الحنيطي، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

(٢) عمر الهمشري، مرجع سابق، ١٩٩٣؛ Rannia Leontaridi، مرجع سابق، ٢٠٠٢؛ Omar Badran، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

تؤرق بعضهم فالكثير منهم يؤجل أداء هذه المهام حتى آخر لحظة وقد تولد هذه المهام لدى بعضهم الإحساس بالذنب والخوف من أن يظلم أحدهم ، كذلك فإن افتقار بعض المسؤولين في الجامعات محل الدراسة للصلاحيات التي تمكنهم من ممارسة مسؤولياتهم تجاه الآخرين لسبب أو لآخر قد يؤدي أيضاً إلى زيادة معاناتهم من ضغط العمل، وقد أيد نتيجة هذه الدراسة (أبوخرمة وحمد) الذين وجدوا فروق دالة إحصائياً حول مصدر المسؤولية تجاه الآخرين^(١).

٩. **البعد المتعلق بالضغوط الناتجة عن التنظيم:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والتنظيم، ويُعزى ذلك إلى عدم وضوح علاقات العمل بين الأقسام وو الكليات المختلفة بالجامعات محل الدراسة، وإلى ندرة الموارد المتاحة فيها وتنافس الأقسام عليها كذلك فضعف الاتصالات التي قد ترجع إلى عدم وضوح الهيكل التنظيمي للجامعة أو اتصافه بالروتينية كلها أمور قد تجعل التنظيم في الجامعة عنصر مسبب للضغوط ، وهذا ما أيده (عبدالرحمن) وكذلك أيده (عليان وأبو زيد) في دراستهم فوجدوا أن الهياكل التنظيمية هي مصدر لضغوط العمل في المكتبات الجامعية الأردنية^(٢).

١٠. **البعد المتعلق بالضغوط الناجمة عن بيئة العمل المادية:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل المادية وضغوط العمل، وقد يعود ذلك إلى عدم وفرة الأدوات ذات الجودة المناسبة لأداء العمل وفي بعض الأحيان توقف العمل لعدم وجود هذه المواد، كذلك المكاتب والأجهزة الموجودة في المكتب قد تكون موجودة بطريقة لا تساعد على أداء العمل بسهولة أو بطريقة غير ملائمة لطبيعة العمل أو لمركز الموظف خاصة ذوي المراكز العليا في الجامعة، وقد أكد (اللوزي والحنيطي) أن لعنصر عدم مناسبة مكان العمل أهمية كبيرة في تأثيره على الضغط الوظيفي^(٣).

١١. **البعد المتعلق بالضغوط الناجمة عن الأمان الوظيفي:** وقد أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل وقد يعود ذلك إلى عدم توفر أدوات الاسعاف الأولى في مكان العمل تحسباً لأي طارئ أو إصابة قد يصاب

(١) عماد ابو خرمة وهاشم حمد، مرجع سابق، ٢٠٠١.

(٢) احمد عبدالرحمن، مرجع ساق، ١٩٩٥؛ ربحي عليان ومحمد زيد، مرجع سابق، ٢٠٠٢.

(٣) موسى اللوزي ونادية الحنيطي، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

بها الموظف، هذا بالإضافة إلى عدم توفر أبسط إجراءات السلامة والصحة المهنية تحرصاً لإي اعتداء أو إصابة في مكان العمل خاصة مع تكرار مثل هذه الحوادث والاعتداءات في الجامعات محل الدراسة، هذا بالإضافة إلى خوف العديد من الموظفين من الإصابة بأي مرض صحي (سكري_ضغط_القلب) نتيجة العمل في ظل بيئة يسودها التوتر والعلاقات المشحونة، وهذا ما أيده (اللوزي والحنيطي) في دراسته، على عكس (الهمشري) الذي تمتع أفراد دراسته بالأمان الوظيفي رغم تعرضهم لمستوى عالي من الضغوط^(١).

١٢. **البعد المتعلق بالضغوط الناتجة عن التكنولوجيا المستخدمة:** حيث أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التكنولوجيا المستخدمة وضغوط العمل لدى جامعات الدراسة، فكلما كانت التكنولوجيا المستخدمة في المكتب أداة لزيادة عبء العمل بدلاً من التخفيف خاصة مع ما تصحبه من مشاكل كتعطل أو عدم وجود بديل لها عند تعطلها أو عدم توفر الصيانة اللازمة لها كلما كانت سبباً لزيادة عبء الدور الكمي وبالتالي زيادة الإحساس بضغط العمل لدى العاملين في الجامعات محل الدراسة.

١٣. **البعد المتعلق بالضغوط الناجمة عن النمو والتقدم المهني:** أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعد النمو والتقدم المهني والإحساس بضغط العمل لدى العاملين في الجامعات محل الدراسة، ويعزى ذلك إلى شعورهم أنهم وخاصة الإداريين إذا أرادوا الترقية فيجب عليهم أن يجدوا وظائف جديدة فمن الصعب تحقيق أي طموح بالتقدم داخل الجامعة وقد يرجع ذلك إلى عدم ملائمة الهيكل التنظيمية للترقية أو لاتسام الهيكل التنظيمي بالروتين، هذا بالإضافة إلى إحساسهم بأن فرص الترقى لا تعتمد على كفاءتهم أو أقدميتهم بقدر اعتمادهم على توفر الشاغر أو المحسوبية بالإضافة إلى وعدم وضوح معايير الترقية في كثير من الأحيان. وهذا ما خلصت له دراسة (الهمشري) و (Badran) التي وجد فيها أن غياب الحوافز المادية وفرص الترقية والترقية وفرص التطوير المهني كلها عوامل مهمة زادت من إحساس العاملين بضغط العمل^(٢).

(١) موسى اللوزي ونادية الحنيطي، مرجع سابق، ٢٠٠٣؛ عمر الهمشري، مرجع سابق، ١٩٩٣.

(٢) عمر الهمشري، مرجع سابق، ١٩٩٣؛ Omar Badran، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

١٤ . **البعد الخاص بالضغط الناجمة عن المشاركة في اتخاذ القرارات:** حيث أثبتت الباحثة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات وضغوط العمل ، فكلما قل مشاركة الأفراد للإدارة في عملية اتخاذ القرارات كلما زادت درجة ضغوط العمل، وقد يعود ذلك إلى أن عدم اهتمام الإدارة بالتقارير التي يقدمها المسؤولين عن سير العمل وحاجاتهم ومشاكلهم وكذلك عدم الأخذ برأيهم قبل إصدار أي قرار يتعلق بعملهم، هذا بالإضافة إلى عدم اهتمام الإدارة بعقد اللقاءات الدورية والمستمرة للتعرف على مشاكل الأفراد أثره في إشعار الفرد ببعد الإدارة عنه وتقليل إحساسه بالمسؤولية تجاه الأعمال أو الأشياء داخل بيئة العمل. وهذا ما توصل له (عمران) فوجد علاقة ايجابية بين درجة المركزية في وضع الخطط ورسم السياسات واتخاذ القرارات وتحديد الاجراءات الخاصة بالعمل ومستوى الشعور بالاحترق النفسي^(١).

١٥ . **بالنسبة لمصادر الاحساس بضغط العمل:**

قامت الباحثة بدراسة ثلاثة مصادر لضغوط العمل في بيئة الجامعات محل الدراسة (الأقصى-الإسلامية-الأزهر) وهي مصادر متعلقة بالأفراد، مصادر متعلقة بالوظيفة، ومصادر متعلقة بالمنظمة. وبعد دراسة أثر بعض المصادر المتعلقة بالأفراد على الإحساس بضغط العمل استنتجت الباحثة أن هذه المصادر وهي (العمر، الجنس، الحالة الإجتماعية، التخصص، عدد أفراد الأسرة، المسمى الوظيفي، المؤهل العمل، مدة الخدمة، الدرجة الوظيفية، مكان العمل بالجامعة) لم يكن لها تأثير على الإحساس بضغط العمل. بينما استنتجت بعد دراسة أثر مجموعة العوامل المتعلقة بالوظيفية على الإحساس بضغط العمل أن كل من (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور الكمي، عدم ملائمة الدور النوعي، عبء الدور، العلاقات الشخصية داخل الجامعة، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين)، كان له أثره على الإحساس بضغط العمل بينما طبيعة العمل (إداري - أكاديمي) لم يكن له أثره على الإحساس بضغط العمل لدى العاملين في الجامعات محل الدراسة. واستنتجت الباحثة بعد ذلك أثر المجموعة الثالثة من المصادر وهي المصادر التنظيمية ووجدت علاقة ارتباطية موجبة بين (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية،

(١) كامل عمران، مرجع سابق، ١٩٩٣.

الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، فرص النمو والتقدم، المشاركة في اتخاذ القرارات، الجامعة) و الإحساس بضغط العمل.

وكانت أكثر مصادر الضغوط تأثيراً على الأفراد ظروف العمل التي جاءت في المرتبة الأولى حيث عانى أفراد مجتمع الدراسة في الجامعات من سوء الإضاءة في مكان العمل وكثرة الضوضاء وشدة الحرارة والرطوبة وضيق مساحة مكان العمل مع كثرة العاملين فيه. ثم جاء في المرتبة الثانية عبء الدور الكمي بحيث تميز مكان عملهم بكثرة المراجعين وازدحامه واحتياجهم لوقت أكبر مما هو متاح لأداء أعمالهم مما يضطرهم في أحيان كثيرة لإنهاء أعمالهم في المساء والأجازات أو التأخر لساعات طويلة بعد نهاية ساعات العمل اليومية. جاء في المرتبة الثالثة بيئة العمل المادية التي تميزت بعدم وفرة الأدوات ذات الجودة المناسبة واضطرارهم في أحيان لإيقاف العمل حتى يتم إيراد ما ينقص من مواد لإتمامه وذلك لعدم توفره. في المرتبة الرابعة كانت التكنولوجيا المستخدمة التي شكلت عائق وضغوط على العاملين بدلاً من تيسيرها لأموهم وذلك لعدم توفر الصيانة الدورية المطلوبة لها أو لتعطلها أو عدم وجودها أو عدم حصول العاملين على التدريب الكافي لإستغلالها بطريقة تسهل عليهم أداء أعمالهم. شكل التنظيم المصدر الخامس للضغوط وذلك لعدم وضوح علاقات العمل واتصاف الهياكل التنظيمية بالروتين وعدم ملائمتها لفرص النمو والترقي. بينما احتل عبء الدور النوعي المرتبة السادسة فالعاملين في الجامعات محل الدراسة يعانون من تزايد أعباء العمل تعقيداً يوماً بعد يوم مما يضطرهم للعمل بأقصى درجة ممكنة لمقابلة المواعيد المحددة بالإضافة لإفتقارهم للصلاحيات التي تمكنهم من أداء أعمالهم بدقة. في المرتبة السابعة في مصادر الضغوط جاء النمو والتقدم المهني فشعور العاملين بصعوبة تحقيقهم طموحهم ذلك لأن معايير الترقية غير واضحة وترتبط بالشواغر أكثر من ارتباطها بالكفاءة كان له دوره في زيادة إحساس العاملين في الجامعات محل الدراسة بالضغوط. العلاقات الشخصية كانت المصدر الثامن لضغوط العمل لدى العاملين في الجامعات محل الدراسة حيث افتقر الجو العام في الجامعات للعلاقات الانسانية التي توفر الدعم الاجتماعي المطلوب للعاملين فالخلاف المستمر بين العاملين أو مع المسؤولين نتيجة القيام ببعض الإجراءات التي تتعارض مع ميولهم وكون هذه العلاقات هي الأساس لرضا الرؤساء عن العاملين وغموض زاد إحساس العاملين في الجامعات بضغط العاملين. المصدر التاسع لضغوط العمل كان المشاركة في اتخاذ القرارات فعدم التشاور مع الزملاء في مكان العمل لحل

المشاكل الخاصة بالعمل واتخاذ الإدارة العليا كثير من قراراتها دون الرجوع للعاملين وعدم أخذها التقارير المقدمة من قبلهم بالاعتبار كلها كان لها دورها في إبراز هذا العامل كأحد مصادر الضغوط في الجامعات محل الدراسة. المصدر العاشر كان الأمان الوظيفي فعدم توفر أدوات الإسعاف الأولي في مكان العمل وعدم توفر اجراءات السلامة والصحة المهنية وعدم اهتمام الإدارة بتقديم الرعاية الصحية اللائقة للعاملين كلها كان لها أثرها في زيادة الاحساس بضغط العمل. المصدر الحادي عشر للضغوط كان عدم ملائمة الدور ذلك لشعور بعض العاملين بأنهم في المكان غير المناسب أو أن الوظيفة التي يشغلونها لا تتناسب مع ميولهم المهنية. جاء في المرتبة الثاني عشر صراع الدور فتعامل مجتمع الدراسة مع أكثر من مجموعة عمل قد تتعارض في مطالبها واضطرارهم لأداء ما هو يتعارض مع مبادئهم الشخصية كل له أثره على احساسهم بضغط العمل. في المرتبة الثالثة عشر وقبل الأخيرة جاء غموض الدور فمسئوليات وأهداف وسلطات غير واضحة أثرت على احساس العاملين بالضغوط. في المرتبة الأخيرة كانت المسؤولية تجاه الآخرين وذلك لافتقار العاملين في الجامعات محل الدراسة الصلاحيات التي تمكنهم من ممارسة مسؤولياتهم تجاه الآخرين وتحملهم مسؤولية تدريب وتطوير وتقييم ومكافأة ومعاقبة موظفيهم الأمر الذي شكل لهم ذلك مصدر من مصادر الضغوط.

يتفق ترتيب هذه المصادر نسبياً مع (عسكر) فكانت كمية العمل بالمرتبة الأولى، التقدم المهني في المرتبة الثانية، التنظيم في المرتبة الثالث، نوعية العمل في المرتبة الرابعة، غموض الدور في المرتبة قبل الأخيرة، وأخيراً صراع الدور. بينما وجد (الهمشري) أن العوامل المهمة التي ساهمت في توتر مجتمع دراسته هي الحوافز، الإدار، ظروف العمل، والمستفيدين من خدمات المكتبة على التوالي. ووجدت (حافظ) أن أهم مصادر الضغوط في القطاعين العام والخاص كانت : غياب ترابط الجماعة، صراع الدور، غموض الدور، الاحساس بعدم المساواة، زيادة عبء الدور، غياب مساندة القيادة، القيود المفروضة على التغيير، صعوبة الوظيفية، عدم ملائمة متطلبات الوظيفة. بينما وجدت (الغيص) أن مصادر الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية النسائية هي خمس عوامل رئيسية وهي (الأهداف والاختصاصات والدافعية، العلاقات مع الآخرين، ضغوط الوقت، ملائمة الوظيفة والأجر، وأخيراً التغيير والضغوط الخارجية). بينما رتب

(عريشة) هذه المصادر كالتالي: غموض الدور، الخوف من الفشل، وأخيراً التوقعات المرتبطة بالدور^(١).

١٦. بالنسبة لآثار ضغوط العمل:

لأن تأثير ضغط العمل يظهر بعدة طرق مختلفة باختلاف الظروف والأفراد قامت الباحثة بدراسة أربعة أشكال لآثار ضغوط العمل في بيئة الجامعات محل الدراسة (الأقصى-الإسلامية-الأزهر) وهي آثار نفسية، سلوكية، جسدية، وذهنية. وبعد دراسة أعراض هذه الآثار على عينة الدراسة وجدت الباحثة أن آثار ضغوط العمل التي تعرض لها العاملون في كل من جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى كانت على الترتيب في تأثيرها: الآثار النفسية في المرتبة الأولى حيث عانى أفراد مجتمع الدراسة من الشعور العام بالقلق والتوتر النفسي والارتباك بالإضافة إلى فقدان الشهية وعدم استمتاعهم بحياتهم الشخصية وشعورهم بالملل والإحباط والغضب لأقل الأسباب بالإضافة إلى الحساسية الزائدة تجاه الآخرين. تليها الآثار الجسدية في المرتبة الثانية حيث عانى أفراد الدراسة من الإرهاق الجسدي والإصابة بالصداع بدون سبب مع صعوبات في التنفس وزيادة ضربات القلب أو ضغط الدم عن المعدل الطبيعي والشعور بالدوخة والتوتر العضلي الغير مبرر في بعض الأحيان. ومن ثم الآثار الذهنية في المرتبة الثالثة حيث واجه بعض أفراد عينة الدراسة صعوبات في التركيز ذهنياً وبطء في اتخاذ القرارات وصعوبة في اتخاذ أبسط القرارات وعدم القدرة على التذكر. وأخيراً كانت الآثار السلوكية أقلها ظهوراً فجاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة حيث عانى بعض أفراد الدراسة من النزاعات مع الآخرين من طلاب أو موظفين، أو انخفاض مستوى أدائه والتغيب عن العمل بدون عذر والتعرض لحوادث العمل وانخفاض الحيوية وعدم الاهتمام بالمظهر أو النظافة الشخصية. بصفة عامة كانت أكثر هذه الآثار ظهوراً على العاملين الشعور بالملل وعدم الرغبة في العمل حيث عانى منها ما يقارب نصف عينة الدراسة (٤٦,٧٦%) ثم كان عدم الاستمتاع بالحياة الشخصية وفقدان

^(١) سمير عسكر، مرجع سابق، ١٩٩٨؛ عمر الهمشري، مرجع سابق، ١٩٩٣؛ اجال حافظ، "دراسة مقارنة للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المدبرون في القطاع العام والخاص" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع٢، ١٩٩٠؛ منى الغيص "تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية في الجهاز الحكومي: دراسة تحليلية" دراسات الخليج والجزيرة العربية، س٢٢، ١٩٩٧؛ محمد عريشة، مرجع سابق، ١٩٩٢.

الشهية بدون سبب في المرتبتين الثانية والثالثة بنسب متقاربة (٤١%)، وفي المرتبة الرابعة كان شعور العاملين بالإرتباك ثم كان الشعور بالغضب والإحباط لأقل الأسباب الذي جاء بالمرتبة الخامسة. بينما كان أقل هذه الآثار ظهوراً على العاملين التغيب عن العمل دون عذر، وعدم الاهتمام بالمنظر أو النظافة الشخصية وكذلك زيادة التعرض لحوادث وإصابة العمل. وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع ما توصل له (عساف) حيث وجد أن درجة الآثار النفسية على العاملين كانت كبيرة بالمقارنة بالآثار الأكاديمية والتنظيمية. وكذلك وجدت (الغيص) أن الآثار النفسية والبدنية والسلوكية التي عانت منها القيادات الإدارية النسائية في دراستها كانت على الترتيب التالي (التوتر العصبي، الإصابة بالصداع، الإرهاق البدني، النزاع مع الآخرين، صعوبة التركيز، القلق النفسي، الميل لتأجيل العمل، ارتفاع ضغط الدم، مرض السكر، أمراض القلب، الشعور بالملل، فقدان الشهية، الاكتئاب، انخفاض مستوى الأداء، عدم الاستمتاع بالحياة الشخصية، مشكلات عائلية)^(١).

١٧. بالنسبة للطرق التي يستخدمها العاملون للتغلب على الإحساس بضغط العمل: بعد أن درست الباحثة مجموعة من الطرق التي يمكن أن يتبعها العاملون للحد من تأثير الضغوط عليهم وجدت أن استراتيجية الأفراد عينة الدراسة الأولى للتغلب على الضغوط هي محاولة السيطرة عليها داخل بيئة العمل وذلك عن طريق محاولة إيجاد حلول عاجلة للمسائل عند حدوثها ومحاولة توضيحها للإدارة والحرص على إدارة الوقت بشكل جيد وحل أي مشاكل خارج العمل قد تؤثر على العمل والموازنة دوماً بين الحياة الخاصة والعمل، ثم كانت استراتيجيتهم الثانية التعاون مع الآخرين سواء من داخل بيئة العمل بالتحدث مع الزملاء في مواضيع خارجية للترفيه وتنمية علاقات اجتماعية معهم دائماً وذلك بتبادل النكات والأحاديث الطريفة أو التنسيق للزيارات والرحلات الجماعية معهم أو تنمية علاقات جيدة مع الزملاء من خارج مكان العمل وذلك بالتواصل مع الآخرين دوماً والانفتاح على العالم الخارجي والتناقش مع الزملاء أو حتى الأصدقاء في مشاكل العمل كطريقة لتفريغ الهموم. وكانت في المرتبة الأخيرة الطرق الفردية التي يتخذها الأفراد وذلك إما بمتابعة برامج تلفزيونية أو إذاعية معينة أو القراءة، النوم ساعات طويلة، الحصول على

(١) عبد عساف، مرجع سابق، ٢٠٠٣؛ سمير عسكر، مرجع سابق، ١٩٩٨؛ منى الغيص، مرجع سابق،

وجبات غذائية متوازنة يومياً، تناول وجبات يومية متوازنة أو تغذية الجسم بما يحتاجه من معادن وفيتامينات متضمنة في الفواكه والخضار الطازجة، تناول القهوة والشاي بمقادير معينة، والاستماع للقرآن الكريم كطريقة لتهدئة النفس والأعصاب. وبصفة عامة كان أكثر هذه الطرق استخداماً هي محاولة العاملين المتوازنة بين حياتهم الخاصة والعمل وحل أي مشكلة عائلية قد تؤثر على العمل وذلك بنسبة (٨٣,٥٢%) و(٨٢,٥١%) على التوالي وذلك رغبةً منهم للتقليل من عملية نقل الضغوط التي يواجهونها في بيوتهم وحياتهم الخاصة إلى مكان العمل، ثم جاء في المرتبة الثالثة الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد وذلك لتقليل احساسهم بأنهم يعملون تحت ضغط الوقت لمقابلة مواعيد محددة وللتقليل من اضطرابهم للإكمال عملهم في الأجازات والمساء، وفي المرتبة الرابعة الحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل. وقد كان أقل هذه الطرق استخداماً من قبل الموظفين حرصهم على تناول ملحقات غذائية تحتوي على المعادن والفيتامينات وقد كانت نسبة من يتبعون هذه الاستراتيجية (٥٤,٨٦%) ثم حرص الأفراد على تناول ثلاث وجبات متوازنة يومياً بنسبة (٥٤,١٣%) مما يوضح اهمالهم لدور التغذية السليمة التي تساعد في الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغوط. وكان لإستراتيجية ممارسة الهوايات وتخصيص وقت أسبوعي لها للتغلب على الإحساس بضغط العمل إهتمام قليل وقد كانت بنسبة (٥٢,٣٥%). وجاء في المرتبة الأخيرة من استراتيجيات الأفراد لإدارة الضغوط التفرغ كلياً أثناء الأجازة الأسبوعية بنسبة (٥٣,٢٤%).

ثانياً : التوصيات :

نظراً لأن ضغط العمل ينبع من مصادر مختلفة، فإنه من الصعوبة استبعاده والقضاء عليه نهائياً من المنظمة، لأنه صفة ملازمة للفرد أثناء عملية التكيف إزاء المتغيرات البيئية التي يتفاعل معها، ولكن بالإمكان تقليص آثاره السلبية داخل المنظمة، كما أن ليس من الضروري العمل على تخفيض مستوى ضغط العمل في جميع الأحوال، بل أنه من المهم الإبقاء على قسط منه لما يرتبط به من فوائد ما دام في نطاق تحمل الفرد.

وفيما يلي مجموعة مقترحات قد تكون ذات نفع في إدارة ضغط العمل لتخفيض آثاره السلبية بإزالة تلك العوامل المسببة للضغط في محيط العمل:

١. **بالنسبة (لصراع-غموض-عبء) الدور:** يجب إحداث تغيير في هيكل الدور الكمي والنوعي الملقى على عاتق الأكاديميين والإداريين وذلك حتى يمكن الحد من تلك الضغوط الناتجة عن زيادة الأعباء أو المطالب الحالية والمفروضة على كل عضو، وكذلك دراسة امكانيات واحتياجات الأفراد العاملين في الجامعات محل الدراسة لتحديد حجم الأعباء الممكن تكليفهم بها في ظل سقف زمني يتناسب مع قدراتهم، كذلك محاولة الفصل بين الواجبات والمسئوليات التي قد تتعارض أو قد تكون غير مرتبطة ببعضها حتى لا تكون هذه الأعباء مصدراً للضغوط بعد ذلك. كذلك توصي الباحثة بالاهتمام بالأفراد في المجالات القيادية المختلفة وتوخي الكفاءة والموضوعية والدقة في أساليب تحويل السلطات وتحديد المسئوليات والأهداف ووضع السياسات وتعزيزها من أجل العمل بأسلوب أفضل. فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والأفراد حتى يمكن توفير المعلومات حول ما يحدث في المنظمة، ومع زيادة المعرفة فإن الغموض وصراع الدور ينخفضان. وعندما يشعر الفرد أن مشكلاته وشكواه قد سمعت من المدير، فإن معاناته من الضغط تتخفف، ويكون أكثر استعداداً لإظهار السلوك المرغوب من المنظمة، والاهتمام بالمشاركة الفعالة للفرد في عملية اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى زيادة اندماج الفرد في الوظيفة، وإزالة الغموض والصراع، وتخفيف المعاناة من الضغط.

٢. **بالنسبة لعدم ملائمة الدور** يجب الاهتمام باختيار وتعيين الشخص المناسب في المكان المناسب للتوفيق بين خصائص الفرد ومتطلبات الوظيفة ومحيط العمل، بإيجاد معايير جديدة لاختيار وتعيين الأفراد القادرين على التغلب على مشكلات غموض الدور وصراع الدور، ومشكلات زيادة نطاق الإشراف والمشكلات الخاصة بعبء العمل وما شابه ذلك، فاجراءات الاختيار والتعيين مكرسة في الوقت الحالي غالباً لمحاولة منع

زيادة عبء العمل من الناحية الكمية، والتأكد من أن الفرد لديه القدرة والخبرة والتدريب على الوظيفة. ومن المفروض أن تمتد معايير الاختيار لتضع في اعتبارها أن المتقدم للوظيفة لديه القدرة على تحمل الغموض، ويمكن له أن يتعامل مع صراع الدور، وبمعنى آخر يجب على المدير عند اجراء المقابلة وغيرها من إجراءات التعيين، أن يتنبه للمسببات الكامنة لضغط العمل ومدى قدرة المتقدم للوظيفة أن يتعامل معها بنجاح، فخيرٌ لنا بذل المزيد من الجهد في عملية التعيين على أن نبذل هذا الجهد أضعافاً لعلاج هذه المشكلة عند ظهورها أو محاولة تفاديها تكاليفها بعد ذلك. كذلك فإن نقل الفرد إلى وظيفة جديدة أو إعطاؤه عملاً مغايراً لعمله الحالي عند فشل الإدارة في معالجة الأسباب الوظيفية لتوتره فالتناوب الوظيفي هو وسيلة لتوزيع الضغط بين الأفراد وتوفير فترة راحة مؤقتة من الوظائف الضاغطة، أو ممكن العمل على تغيير بعض جوانب الوظيفة أو الطريقة التي تمارس بها. فإثراء الوظيفة يمكن أن يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء، والشعور بالاستقلالية، والمسئولية، والتحدي. وبالتالي فإن إثراء الوظيفة يخفض من مستوى المعاناة من الضغط مع ملاحظة أن بعض الأفراد لا يرغبون في إثراء وظائفهم لعدة أسباب منها الدافع الضعيف جداً للإنجاز، والشعور بفقدان التحكم في الوظيفة، وإثراء الوظيفة بالنسبة لهؤلاء الأفراد قد يزيد فقط من الشعور بالقلق والخوف من الفشل.

٣. **بالنسبة لفرص النمو والترقية:** توضيح أسس وقواعد الترقيات واشتراطات التدرج الوظيفي للجميع وربطها مباشرة بالأداء وبفلسفة الإدارة بالأهداف، وضرورة الاهتمام بتخطيط المسارات الوظيفية لهؤلاء الأكاديميين والإداريين حتى يمكن تحقيق التوازن بين طموحاتهم وتلبية الاحتياجات والمتطلبات الوظيفية، على اعتبار أن أداء العاملين يتحسن إذا أدركوا بوضوح ماذا ينبغي أن يعملوا ومدى تقدمهم في العمل. و ممكن وضع خطة سنوية منسقة لتدريب الكوادر الأكاديمية والإدارية، بعد دراسة تقارير الأداء عن كل فرد، وأخذ رأي المسؤولين المباشرين عن مدى حاجتهم للتدريب، وهذا بالنسبة إلى العاملين القدامى أما بالنسبة إلى الجدد فيتم عقد دورات تدريبية لهم عند بداية التحاقهم بالوظيفية وممكن هنا الاستفادة من الدورات التي تقوم بها مراكز التعليم المستمر في هذه الجامعات والتنسيق معها بالشكل الذي يخدم مصلح العمل الأكاديمي والإداري في الجامعات، كذلك إعادة النظر بنظم التحفيز المادية والمعنوية المتبعة حالياً في الجامعات الفلسطينية وضرورة تطويرها بما يتلائم مع حاجات الموظف ورغباته،

مما يؤدي إلى زيادة رضاه عن العمل وتفانيه في أدائه، والتخلص من أسباب القلق والتوتر النفسي لديه وغيرها من الأسباب التي تضعف أدائه وإنتاجيته في العمل، لذلك يجب إعادة النظر في الهيكل التنظيمي السائد حالياً والعمل على تطويره بالشكل الذي يسمح بفتح باب الترقى إلى الوظائف في المستويات الإدارية الأعلى وبالتالي عدم البقاء فترة زمنية طويلة في الوظيفة الحالية والشعور بعدم التطور في هذه المهنة والشعور بخيبة الأمل لعدم تحقيق الذات.

٤. **بالنسبة للمسئولية تجاه الآخرين و العلاقات الشخصية:** إيجاد صيغ جديدة لعملية تقويم الأداء مبنية على الحوار المباشر والافتتاح المتبادل بين المدير والمرؤوس، ومتضمنة في الوقت نفسه أسئلة عديدة بشأن مدى تعرض المرؤوس للإرهاق والتوتر في العمل. وتفيد هذه الطريقة في تحديد مدى موضوعية المدير في عملية التقويم ومدى صراحة المرؤوس في عرضه للمشكلات التي تسبب له التوتر والإرهاق. وكذلك يستطيع المرؤوسين في الجامعات محل الدراسة الاهتمام ببناء قوي متماسك لجماعة العمل، والعمل على تعزيز العمل الجماعي وفرق العمل، وتهدف جهود بناء الفريق إلى زيادة الإنتاجية والمساندة المتبادلة بين أعضاء فريق العمل. فكمية المساندة الاجتماعية التي يلقاها الفرد في الفريق تعمل على تخفيض ضغط العمل، فالفرد الذي يقيم علاقات جيدة مع الآخرين في المنظمة يكون لديه قدرة أفضل على التحمل والتغلب على ضغط العمل وهنا يأتي دور فرق العمل في بناء وتعزيز الثقة بين العاملين وبقدراتهم الإبداعية في مجالات العمل ويتحقق هذا البناء عن طريق خلق المناخ التنظيمي الجيد وخلق الشعور الجماعي بين العاملين، فيجب على المسؤولين عن هذه المؤسسات التعليمية العمل على تدعيم التفاعل الاجتماعي وتدعيم أواصر المحبة والمودة بين جماعات العمل داخل الكلية الواحدة أو على مستوى الكليات وذلك من خلال اللقاءات المستمرة والنشاطات الاجتماعية.

٥. **بالنسبة لبيئة وظروف العمل:** توفير بيئة عمل مادية جيدة للعاملين من خلال توفير أدوات عمل مناسبة وجودة لائقة، وأجهزة وآلات حديثة، وتوفير الهدوء داخل مكان العمل وإدخال تحسينات كتوفير الإضاءة الجيدة في المكاتب وتوفير التهوية والأثاث المناسب، وتقليل عدد العاملين في المكتب الواحد، و المحافظة على خصوصية أماكن العمل، من خلال توفير قاعات مناسبة للمراجعين للانتظار فيها، لمنع تزارحهم أمام مكاتب العاملين.

٦. **بالنسبة للأمان الوظيفي:** يجب توجيه قدر أكبر من الاهتمام والعناية للرعاية النفسية عند الأفراد، مما يساعد على تجاوز حالات عدم الرضا المهني وعدم تفهم الدور ذلك أن تلك الضغوط التنظيمية ترتبط بالنواحي النفسية والسلوكية والفسولوجية للأفراد، ولذلك فإن توفير البرامج الصحية والاجتماعية من رعاية وتأمين واستقرار وأمن صناعي، و يجب توجيه قدر أكبر من الاهتمام والعناية للرعاية النفسية عند الأفراد، مما يساعد على تجاوز حالات عدم الرضا المهني وعدم تفهم الدور وغيرها وهو أمر ضروري وحيوي لتخفيف حدة الآثار الضارة لهذه الضغوط.

٧. **بالنسبة للتنظيم والمشاركة في القرارات:** إن التغيير في مجال إدارة الأعمال أصبح أمراً ملحاً لا يمكن لأية شركة أو مؤسسة تجنبه، فما يحدث من تطورات علمية وتكنولوجية على صعيد المعلوماتية، والاتجاه نحو العولمة وزيادة حدة المنافسة المحلية، كل ذلك يؤثر على العاملين في الجامعات الفلسطينية ويسهم إسهاماً كبيراً في زيادة إحساسهم بضغوط العمل، لذلك يجب على المؤسسات أن تغير هيكلها التنظيمية ذات المستويات الإدارية المتعددة والمترافة مع بيروقراطية في الإجراءات ومركزية في القرارات، والعمل على رفع مهارات الموظفين وتدريبهم وتطويرهم من أجل القيام بالعملية الإنتاجية بكفاءة وفعالية، و يجب أن يسمح التطوير المقترح في الهيكل التنظيمي لهذه الجامعات بسهولة الاتصال الرأسي والأفقي وبالتالي سهولة تدفق المعلومات وتوفيرها للمديرين على كافة المستويات الإدارية خاصة أن مجال التطوير هذا سوف يخفف من ضغط الوقت. وكذلك في ضوء ما لوحظ من ظهور مشكلات تتعلق بعدم توافر المعلومات اللازمة للمديرين بهدف تحديد وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات، توصي الباحثة بتصميم نظام للمعلومات على مستوى المنظمة، بحيث يقدم خدمات متكاملة في مجال المعلومات لكافة المستويات الإدارية وطبقاً لاحتياجاتها.

٨. **الوقاية خير من العلاج:** السعي إلى تعيين خبير أو أكثر في العلوم السلوكية لغرض بحث مشكلات التوتر مع العاملين بشكل دوري، والحرص على دراسة أسباب التوتر كجزء مهم من الكشف الطبي الدوري الذي تجريه الجامعة للعاملين، وإعداد وتنفيذ البرامج التدريبية للتعرف على هذه الظاهرة، وفهم أبعادها، وتنمية مهارات الأفراد للتعامل مع نتائجها السلبية بفعالية. وهنا يجب أن تهتم الإدارة العليا في الجامعات بتحديد

مستويات الضغوط المقبولة والمعتدلة، وأن تراقب الضغوط السائدة حتى لا تتعدى الحدود المناسبة ويجب أن تكون هناك خطة أو أسلوب مناسب للتنبؤ بحجم الضغوط السلبية المتوقعة والاحتياط لها مبكراً لتجنب آثارها الضارة. يجب أن يكون هدف إدارة الضغوط التنظيمية في الأجل الطويل هو التحسين والارتقاء بصحة العاملين في هذه الجامعات حيث أن ذلك يؤدي إلى تنظيم الإنتاجية الكلية للمنظمة والارتقاء بالخدمة التعليمية المقدمة.

٩. بالنسبة للأفراد: على الرغم من أن مشكلة ضغط العمل هي مشكلة رئيسية في العمل، والحل ينبع أساساً من الإدارة، وعلى الرغم من أن الإدارة يجب أن تلتزم نفسها باتخاذ الإجراءات الإيجابية لتغيير محيط العمل المسبب للضغوط، إلا أنه للأفراد دور في المساعدة في التخفيف من حدة هذه الضغوط على الأقل وذلك عن طريق الحرص على الاستفادة من الأجازات المتاحة للراحة والاستجمام بعيداً عن جو العمل، والاستمتاع بالحياة العائلية والاجتماعية، وكذلك عن طريق الاهتمام بالتغذية الصحية مثل تناول الوجبات الغذائية في مواعيدها والحرص على تناول الطعام الذي يحتوي على العناصر الغذائية المفيدة للجسم وتجنب الأفراد في الدهون والسكريات وغيرها من العناصر الغذائية الضارة للجسم، وكذلك الحرص على أداء بعض التمارين البدنية أو المشي أو ممارسة رياضة مفضلة، و محاولة الترويح عن النفس والاستمتاع ولو لدقائق بجو يسوده المرح أو الدعابة والتعبير عن المشاعر ومشاركتها مع الآخرين كالزوج/الزوجة والأبناء. وأخيراً الأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاءه و الدعاء والإكثار من الاستغفار والصلاة على النبي والتوكل على الله وحسن الظن به سبحانه وتعالى.

ثانياً : المقترحات

١. يجب إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف على طبيعة هذه الظاهرة في المنظمات الخدمية الأخرى مثل المستشفيات والمدارس وذلك للوقوف على مسبباتها أو العوامل المؤثرة فيها في ظل بيئات تنظيمية مختلفة.
٢. يجب إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف على الآثار المترتبة على هذه الظاهرة وخاصة بالنسبة لمستوى الإنتاجية والكفاءة في هذه المنظمات الخدمية.
٣. دراسة تأثير المزيد من الصفات الشخصية والديموغرافية على العلاقة بين ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها، فعلى سبيل المثال، أبدى الباحثون الغربيين في مجال السلوك التنظيمي اهتماماً شديداً بدراسة تأثير بعض الصفات الفردية مثل مركز الرقابة (Locus of Control) وتقدير الذات (Self-Esteem) والحاجة إلى الإنجاز (Need for Achievement)، والحاجة للوضوح (Need for Clarity)، والحاجة إلى الاستقلالية (Need for Autonomy)، وقوة حاجة النمو (Growth Need Strength) على ضغوط العمل.
٤. دراسة تأثير بعض العوامل التنظيمية للمنشأة على العلاقة بين ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها من هذه العوامل، على سبيل المثال، الأسلوب القيادي والمستوى الوظيفي ووصف الوظيفي وسياسات وإجراءات المنشأة.
٥. إجراء دراسة حول المصادر البيئية والسياسية للضغوط الوظيفية التي يعاني منها العاملون في الجامعات في قطاع غزة.
٦. تقترح الباحثة أيضاً أن يتم إجراء بحث دوري على مستوى الجامعة يهدف إلى قياس أداء أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وما يشعرون به من ضغط وظيفي من مصادر مختلفة وانعكاساته على أدائهم والنتائج النفسية المترتبة عليه.
٧. تشجيع المؤتمرات والندوات العلمية والأكاديمية حول موضوع ضغوط العمل بحيث يتم تعزيز النقاش الفكري والتفاعل العلمي الذي يوسع قاعدة الأدبيات الإدارية في هذا المجال.

المراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

أولاً : المراجع العربية:

(أ) الكتب:

١. سورة البلد، القرآن الكريم ، الآية(٤).
٢. حريم حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ٢٠٠٤.
٣. أبو بكر مصطفى، إدارة الموارد البشرية: مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية:الدار الجامعية، ٢٠٠٣-٢٠٠٤.
٤. العطية ماجد، سلوك المنظمة : سلوك الفرد والجماعة، الطبعة الأولى، مصر:دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣.
٥. سلطان محمد، السلوك الانساني في المنظمات: فهم وإدارة الجانب الانساني للعمل،الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٢.
٦. العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٢.
٧. عبدالباقي صلاح، قضايا ادارية معاصرة ، الإسكندرية:الدار الجامعية ، ٢٠٠١.
٨. عبدالجواد محمد، أسرار النجاح ومنطلقات التميز، الطبعة الأولى، مصر: دار البشير للثقافة والعلوم، ٢٠٠٠.
٩. القريوني محمد، السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الثالثة، عمان:دار الشروق ، ٢٠٠٠.
١٠. عبد الوهاب احمد، السلوك التنظيمي: دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، المنصورة: دار الوفاء، ٢٠٠٠.
١١. محمد هلال " مهارات ادارة الضغوط " ، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، ط١، ٩٩-٢٠٠٠.
١٢. جريب سارا ، " ادارة الضغوط من أجل النجاح "، مكتبة جريب، ط١، ١٩٩٩.
١٣. الحناوي محمد آخرون، أساسيات السلوك التنظيمي، الاسكندرية: الدار الجامعية، ١٩٩٩.
١٤. هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٩٨.
١٥. حريم حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٧.

١٦. المدهون موسى و الجزراوي ابراهيم، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجياً وإدارياً للعاملين والجمهور، الطبعة الأولى، عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، ط١، ١٩٩٥.
١٧. العديلي ناصر، السلوك الانساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن، الرياض: معهد الادارة العامة، ١٩٩٥.
١٨. عامر سعيد و عبدالوهاب علي، الفكر المعاصر في التنظيم والادارة، القاهر، مراكز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري، ١٩٩٤.
١٩. سزلاجي، أندرودي، ووالاس، مارك " السلوك التنظيمي والأداء "، الرياض: معهد الإدارة العامة، ترجمة ابو القاسم، ١٩٩١.
٢٠. الخضير محسن، الضغوط الإدارية: الظاهرة- الأسباب- العلاج، مكتبة القاهرة: مكتبة مدبولي، ١٩٩١.

(ب) الدوريات :

١. اللوزي موسى و الحنيطي نادية " اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن" دراسات العلوم الإدارية، م ٣٠، ٢٤، ٢٠٠٣.
٢. المعشر زياد " قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن" دراسات العلوم الإدارية، م ٣٠، ١٤، ٢٠٠٣.
٣. عساف عبد " مجالات التوتر والضغط النفسي عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعتي النجاح وبيرزيت أثناء انتفاضة الأقصى نتيجة العدوان الإسرائيلي" مجلة جامعة النجاح للأبحاث، م ١٧، ٢٠٠٣.
٤. سعادة وآخرون " ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والمرمضات خلال انتفاضة الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية" دراسات، العلوم التربوية، م ٣٠، ١٤، ٢٠٠٣.
٥. السباعي لهنية بنت محمود " ضغوط العمل : مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإدارات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية " مجلة جامعة أم القرى، المجلد الرابع عشر (نسخة الكترونية)، العدد الثاني، يوليو ٢٠٠٢م.
<http://www.uqu.edu.sa/majalat/humanities/2vol14/b013.htm>(16.3.2005)

٦. عليان ربحي و ابو زيد محمد خير "ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن"، دراسات، م ٢٩، ع ٢، أيلول، ٢٠٠٢.
٧. القاضي احمد، الصحة من منظور إسلامي: تأثير القرآن على وظائف الجسم البشري وقياسه بواسطة أجهزة المراقبة الإلكترونية، دراسة مقارنة، 2000. <http://www.islamset.com/arabic/ahip/alkade1.html> (14.12.2005)
٨. المشعان عويد سلطان "مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي" مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية (نسخة الكترونية)، م ١٣، ع ١، ٢٠٠١. [/http://www.ksu.edu.sa/printpress](http://www.ksu.edu.sa/printpress) (22.8.2005)
٩. الأمارة سعد، "الضغوط النفسية"، مجلة النبأ، ع ٥٤، ٢٠٠١. <http://www.annabaa.org/nba54.thekot.htm>
١٠. أبو خرمة عماد و حمد هاشم "مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية لآراء الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية" مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية (نسخة الكترونية)، م ١٣، ع ٢، ٢٠٠١. [/http://www.ksu.edu.sa/printpress](http://www.ksu.edu.sa/printpress) (16.5.2005)
١١. جودة إيمان و اليافي رندة "العلاقة بين البيروقراطية وضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في إحدى شركات القطاع العام"، مجلة البصائر، م ٥، ع ٢٤، أيلول ٢٠٠١.
١٢. المغيدي الحسن "ظاهرة الإجهاد النفسي لدى المعلمين والمعلمات في منطقة أبها التعليمية بالمنطقة الجنوبية من المملكة العربية السعودية" مجلة كلية التربية، ع ٢٤٤، ج ٣، ٢٠٠٠.
١٣. القدومي وآخرون "مصادر التوتر المهني عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية في فلسطين" مجلة الجامعة الإسلامية، م ٧، ع ١٤، يناير ١٩٩٩.
١٤. الصماوي ابراهيم، أهلاً بالضغوط: برنامج تحويل ضغوط العمل إلى إنتاج وأمل، المهندس الأردني، ع ٦٤، يونيو ١٩٩٨.
١٥. الفضل مؤيد و هاتف مجيد "تحديد أثر بعض عوامل الإجهاد الوظيفي على المحاسبين في القطاع الصناعي العراقي" مجلة أبحاث اليرموك، م ١٣، ع ١(ب)، ١٩٩٧.
١٦. الغيص منى "تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية في الجهاز الحكومي: دراسة تحليلية" دراسات الخليج والجزيرة العربية، س ٢٢، ١٩٩٧.

١٧. الجندي حسن والمبيض "الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المدبرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس-كلية التجارة، ع ٢(ملحق)، ١٩٩٥.
١٨. عبد الرحمن احمد "مصادر ضغط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بجامعة جنوب الوادي" مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة جنوب الوادي (سوهاج)، م٩، ع٢٤، ديسمبر ١٩٩٥.
١٩. عساف عبد "مصادر الإجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الوطن المحتل- الضفة الغربية"، مجلة جامعة النجاح، م٣، ع١٠، ١٩٩٦.
٢٠. عبدالله تيسير "الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس- بعض أعراضه وطرق علاجه" مجلة جامعة بيت لحم، ع١٣، ١٩٩٤.
٢١. السباخي عمر، "استقلالية الجامعة بين الشعار والتطبيق" التربية المعاصرة، جامعة الاسكندرية، ع٣٣، ١٩٩٤.
٢٢. عمران كامل "دراسة وتحليل محددات ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال العمل بين الأكاديميين والعلميين: دراسة علمية ميدانية بالتطبيق على جامعة القاهرة"، مجلة المحاسبة والتأمين، جامعة القاهرة-كلية التجارة، السنة ٣٣، ع٤٥، ١٩٩٣.
٢٣. همشري عمر "درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن" دراسات العلوم الإنسانية، م٢٠، ع٣، ١٩٩٣.
٢٤. عريشة محمد "أثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ودور بعض العوامل المعدلة- بالتطبيق على جامعة القاهرة" المجلة العلمية لكلية التجارة-جامعة أسيوط، السنة ١٢، ع١٨، ١٩٩٢.
٢٥. لطفي محمد "نحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها"، الإدارة العامة، ع٧٥، يوليو ١٩٩٢.
٢٦. جاد الرب سيد "إدارة الضغوط التنظيمية كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة: دراسة تطبيقية" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس-كلية التجارة، ع ١(ملحق)، ١٩٩١.
٢٧. اجلال حافظ، "دراسة مقارنة للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المدبرون في القطاعين العام والخاص" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع٢، ١٩٩٠.
٢٨. محمد حسن، "دور الجامعة في تنمية مواردها" الإدارة العامة، معهد الادارة العامة-الرياض، ع ٦٨، ١٩٩٠.

٢٩. السالم مؤيد " التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته " الإدارة العامة، ع ٦٨، أكتوبر ١٩٩٠.
٣٠. عسكر سمير " متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة "، الإدارة العامة، ع ٦٠، ديسمبر ١٩٨٨.

(ج) رسائل جامعية سابقة:

١. سليمان احمد " تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي- بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس " رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
٢. ثابت احمد " ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظات غزة " رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، ٢٠٠٣.
٣. عبد الوهاب نانيس " علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة- دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى " رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣.
٤. ناصر فداء " أثر سياسات تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي- بالتطبيق على قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بجمهورية مصر العربية " رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢.
٥. الجوهري حاتم " أثر العوامل الشخصية كمتغيرات وسيطة على قوة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي للعاملين- دراسة ميدانية بالتطبيق على كليات جامعة القاهرة " رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، ١٩٩٩.
٦. ناصف ناصف " أثر ضغوط العمل على أداء شاغلي الوظائف الإدارية بالتطبيق على قطاع الصناعة المصري " رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، ١٩٩٤.

(د) المؤتمرات والتقارير:

١. مركز الميزان لحقوق الإنسان، أهداف التعليم العالي وموازنة وزارة التربية والتعليم العالي، (نسخة الكترونية)، ٢٠٠٣.
٢. وزارة التربية والتعليم العالي، الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي فلسطين، رام الله، كانون ثاني ٢٠٠٣

(www.mohe.gov.ps/commision/miscprogress.doc (16.9.2005))

٣. أيوب عثمان ، " قراءة نقدية في قانون التعليم العالي في فلسطين " دراسات وتقارير، ٢٠٠٣.

٤. الهيئة العامة للإستعلامات، قوانين وتشريعات، قانون رقم ١١ لعام ١٩٩٨ بشأن التعليم العالي

(<http://www.pnic.gov.ps/arabic/edu/law3.htmlhg>)

(١٥,٧,٢٠٠٥)

٥. دائرة الشؤون الاقتصادية والتخطيط، منظمة التحرير الفلسطينية " البرنامج العام لإنماء الاقتصاد الوطني الفلسطيني للسنوات ٩٩-٢٠٠٠ " التعليم العالي، صامد الاقتصادي، عمان، دار الكرمل، س ١٧، ع ١٠، ١٩٩٥.

٦. صلاح الزرو، " التعليم العالي في الأراضي المحتلة " ، سلسلة الدراسات التربوية، رقم ٣، مؤتمر التعليم العالي، آذار، ١٩٨٩..

٧. نبيل بدران، " التعليم والتحديث في المجتمع الفلسطيني " منظمة التحرير الفلسطينية، مركز الأبحاث الفلسطيني، ج ٢، ١٩٧٩.

(هـ) الإحصائيات:

١. وزارة التعليم العالي (٢٠٠١): دليل وزارة التعليم العالي - غزة.
٢. جامعة الأزهر (٢٠٠٤): دليل جامعة الأزهر - غزة.
٣. جامعة الأقصى (٢٠٠٤) دليل جامعة الأقصى - غزة .
٤. جامعة الأقصى (٢٠٠٥) : موقع جامعة الأقصى الالكتروني -

<http://www.alaqsa.edu.ps>

٥. الجامعة الإسلامية (١٩٩٥): دليل الجامعة الإسلامية - غزة.

٦. الجامعة الإسلامية (٢٠٠٤): دليل الجامعة الإسلامية - غزة.

(و) المقابلات:

١. أ. عبدالمطلب العجوري، مدير شؤون الموظفين، جامعة الأزهر، ١٤-٨-٢٠٠٥.
٢. أ. عرفات ابوجري، شؤون الموظفين، الجامعة الإسلامية، ١٢-٨-٢٠٠٥.
٣. مدير شؤون الموظفين، جامعة الأقصى، ١٢-٨-٢٠٠٥.

(A) Books:

1. Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow, **Organizational Behavior**, 2nd ed, Mcgraw-Hill Co., 2003.
2. Robert Kreitner and Angelo Kinicki and Mar Beens, **Organizational Behavior**, 2nd ed, Mcgraw-Hill Co., 2002.
3. Gregory Moorhead & Ricky W. Griffin, **Organizational Behavior: Managing People and Organizations**, 6th ed, Houghton Mifflin Co., NY, 2001.
4. Kosslyn & Rosenberg, **Psychology: The Brain, the person, the World**, Allyn & Bacon Co., 2001.
5. John M. Ivancevich and Michael T. Matteson, **Organizational Behavior and Management**, 2nd ed, Homewood, 1995.
6. Jerlald Greenberg & Robert A. Baron, **Behavior In Organizations**, 5th ed., Prentice Hall, NY, 1995.
7. Debra L. Nelson & James quick, **Organizational Behavior: Foundations, Realities & challenges**, West Publishing Co., NY, 1994.
8. Don Hellriegel & Others, **Organizational Behavior**, 5th ed West Publishing Co., NY, 1994.
9. Duane P. Schultz & Sydney Ellen Schultz, **Psychology and Industry Today**: an Introduction to Industrial and Organizational Psychology, 5th ed., Macmillan Pub. Co., NY, 1990.
10. Shermerhorn & Others, **Managing Organizational Behavior**, 4th ed, John Wiley Co., Canada, 1988.
11. Gregory Moorhead & Ricky W. Griffin, **Organizational Behavior**, 2nd ed, Houghton Mifflin Co., 1986.
12. Robert E. Callahan & Others, **Understanding Organizational Behavior**, Charles E. Merrill Pub. Co., 1986.
13. Fred Luthans, **Organizational Behavior**, 5th ed, Mc Graw-Hill Book Co., 1985.
14. Keith Davis, **"Human Behavior At Work: Organizational Behavior"**, Mc Graw-Hill, Inc., NY, 1981.
15. Athkinson, C. Athinson, & R. Hilgard, **Introduction to Psychology**, 5th ed, Harcourt Brace Jovanovich Pug., 1981.

(B) Periodicals:

1. Alomar Badran " Sources of Work-Stress among hospital-staff at the Saudi MOH" **Economic and Administrative**, Vol. 17, No.1, 2003.
2. Elkahlut Gamal & Algaed Ahmed " The effect of some Socio-Demographic Factor on Job Stress Level in Nursing Work" **Umm Al-Aura University Journal of Educational & Social Sciences and Humanities**, Voll15 , No.1, Jan. 2003. <http://www.uqu.edu.sa/majalat/humanities/1vol15/b08.pdf> (13/5/2005).
3. Jamal Mohammed " The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses: an empirical examination" **Canadian Journal of Public Health**(Electronic Version), Nov. 2000. http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3844/is_200011/ai_n8914798 (13/4/2005)
4. Schiff Lisa "Downsizing Workplace Stress" **Business & Health** (Electornic Version) , Nov. 1997. http://findarticles.com/p/articles/mi_m0903/is_n11_v15/ai_n11_v15/ai_20435018 (15/2/2005).
5. Underwood Anita "Coping with on-the-job stress" **Black Entrprise** (Electronic Version) , August. 1992. http://findarticles.com/p/articles/mi_m1365/is_n1_v23/ai_12437947(16/2/2005).
6. Niosh. National Institute for Occupational Safety and Health, publications dissemination, EID, 4676 Columbia parkway Cincinnati, Ohio 4522-1988.p4. <http://www.cdc.gov/noish/jobstress.html> (16/6/2005).
7. Simmons Kathy, " How to Deal With Stress At Work" **Vibrant Life**, Sep., 2000.www.findarticles.com/p/articles/mi_m0826/is_5_16/ai_65130416 (13/4/2005).
8. Internatioanl Congress On Stress, Job Stress, EV, www.stress.org/job.htm (23/5/2005).
9. Schroeder R.M. & Others " Stress & Coping among Ghanaian School Teachers" **IFE Psychologia**, Vol.9, No.1, 2001. <http://www.ajol.info/viewarticl.php?id=13487> (4/6/2005).
10. Steven Pflanz "Work Stress in the Military: prevalence, causes, and relationship to emotional health" **Military Medicine**, Nov. 2002.http://findarticles.com/p/articles/mi7_qa3912/is_200211/ai_n9164291/print (11/1/2005).

11. Frew R. David, " How Stress Affects productivity in material management?" *Hospital material management quarterly*, Vol. 6, No.4 , May 1985.
12. Rosh Pavl J., " Copying with Stress on the Job: doing work you take pride in may help you live longer", *Nations' Business*, Feb. 1984
13. Leontaridi Rannia M. " Work-Related Stress, Quitting Intentions and Absenteeism" UK, University of Stirling, 2002.

الملاحق

ملحق رقم (١): الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

السادة/السيدات المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية تتناول موضوع ضغط العمل على العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وذلك للتعرف على طبيعته، مسبباته، آثاره على العاملين، وذلك للعلاقة الوثيقة بين مستوى ضغط العمل على الفرد ومستوى أدائه في بيئة العمل.

وسوف أكون شاكرة تفضلكم بالإجابة على الاستقصاء المرفق، مؤكدة أن كل ما تدلون به من بيانات إنما سوف يستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا خالص التحية ،

الباحثة

تغريد زياد عمار

الجامعة الإسلامية

ماجستير-إدارة أعمال

أولاً : البيانات الشخصية

١. **الجنس** : () ذكر () أنثى.
٢. **العمر** : () (٢٠-٣٠ سنة) () (٣١-٤٠ سنة) () (٤١-٥٠ سنة) () ٥٠ سنة وأكثر.
٣. **الحالة الاجتماعية** : () عازب () متزوج () أخرى.
٤. **عدد أفراد الأسرة** : () (١-٣ فرد) () (٤-٧ فرد) () ٨ فأكثر.
٥. **الجامعة** : () الإسلامية () الأزهر () الأقصى.
٦. **الوظيفة** : () أكاديمي () إداري.
٧. **مكان العمل بالجامعة** : () كلية () عمادة () قسم/دائرة.
٨. **المسمى الوظيفي** : () سكرتير () إداري () رئيس قسم () مدير () مساعد مدير () عميد () مساعد عميد () مدرس () غير ذلك.
٩. **الدرجة الوظيفية** : () الثامنة () السابعة () السادسة () الخامسة () الرابعة () الثالثة () الثانية فأعلى.
١٠. **المؤهل العلمي** : () دكتوراة () ماجستير () بكالوريوس () دبلوم متوسط () مادون.
١١. **التخصص** : () علوم إدارية واقتصاد () علوم إنسانية () علوم تطبيقية () علوم تربوية () غير ذلك.
١٢. **الراتب الشهري** : () أقل من ٣٠٠ دينار () (٣٠٠-٤٩٩ دينار) () (٥٠٠ إلى ٦٩٩ دينار) () (٧٠٠ - ٨٩٩) دينار () ٩٠٠ دينار فأكثر.
١٣. **مدة الخدمة بالجامعة** : () (١-٥ سنوات) () (٦-١٠ سنوات) () (١١-١٦ سنة) () (١٦ سنة فأكثر).

فيما يلي بعض مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره عليك في مكان العمل، ضع إشارة (x) في المربع الذي يلائم رأيك، مع مراعاة أنه لا يجوز وضع أكثر من علامة لنفس الفقرة. **مثال:** في الفقرة الأولى، لا أشعر بالتعارض بين مجموعات العمل بل على العكس غالباً ما يسود التجانس بين جماعات العمل في مكان عملي، لذا أختار عبارة معارض بشدة وأضع أمامها (x).

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	ثانياً: مدى إسهام كل فقرة من الفقرات التالية في شعورك بضغط العمل
					صراع الدور
					١٤. في مجال عملي أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف في مطالبها عن بعضها البعض.
					١٥. استقبل أوامر من أكثر من جهة مسؤولة.
					١٦. يجب أن افعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية.
					١٧. يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.
					١٨. كثيراً ما يكون نجاحي في عملي على حساب أسرتي وحياتي الخاصة.
					غموض الدور
					١٩. مسؤوليات وظيفتي غير واضحة.
					٢٠. الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة ومحددة.
					٢١. حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة.
					٢٢. لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به من أعمال وواجبات.
					٢٣. لا أفهم مدى مساهمة عملي لتحقيق أهداف الجامعة ككل.
					عدم ملائمة الدور
					٢٤. الوظيفة التي أقوم بها لا تتناسب مؤهلاتي العلمية والشخصية.
					٢٥. تتوقع مني الجامعة جهداً أكبر مما لدي من مهارات وامكانيات.
					٢٦. لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة.
					٢٧. لا تتناسب الوظيفة الحالية مع ميولي المهنية.
					٢٨. أشعر بأنني في المكان غير المناسب.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
عبء الدور الكمي					
					٢٩. احتاج وقت أكبر مما هو متاح لأداء مهام عملي.
					٣٠. حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة.
					٣١. يجب أن أكمل عملي في المساء والأجازات الرسمية حتى أنتهي منه.
					٣٢. أنا مسئول عن عدة واجبات ومسئوليات قد تكون غير مرتبطة ببعضها البعض.
					٣٣. لا يخلو مكان عملي من المراجعين وبالتالي فهو دائماً مزدحم.
عبء الدور النوعي					
					٣٤. ليس لدي صلاحيات كافية تخولني للقيام بعملتي بدقة.
					٣٥. اعمل بأقصى درجة ممكنة لمقابلة المواعيد المحددة.
					٣٦. يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيداً مع مرور الوقت.
					٣٧. تعتبر الأعمال الموكلة إلى أحياناً صعبة أو معقدة.
					٣٨. يتوقع مني الرئيس جهداً أكبر من مهاراتي وطاقاتي.
العلاقات الشخصية					
					٣٩. لا يوجد مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الجامعة.
					٤٠. تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي.
					٤١. الالتزام بالقرارات والقوانين غالباً ما يسبب التوتر في التعامل مع المراجعين.
					٤٢. هناك خلاف مستمر مع المسؤولين نتيجة القيام/عدم القيام بإجراءات لا تتناسب مع ميولهم أو رغباتهم.
					٤٣. العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني.
ظروف العمل					
					٤٤. أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل.
					٤٥. أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.
					٤٦. أشعر بحرارة شديدة أو رطوبة شديدة في المكان أثناء العمل.
					٤٧. أعاني من ضيق مساحة مكان العمل.
					٤٨. أعاني من كثرة العاملين معي في مكان العمل (ازدحام).

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
المسئولية تجاه الآخرين					
					٤٩. أشرف على أداء عدد كبير من الموظفين.
					٥٠. يقع على عاتقي مسئولية تطوير وتدريب العديد من الموظفين.
					٥١. افنقر الصلاحيات التي تمكنني من ممارسة مسؤولياتي تجاه الآخرين.
					٥٢. أشرف على تقييم أداء عدد من الموظفين.
					٥٣. معاقبة الموظفين ومكافئتهم من واجبات وظيفتي.
التنظيم					
					٥٤. لا يتسم الهيكل التنظيمي الموجود بالوضوح والدقة.
					٥٥. يتصف الهيكل التنظيمي للدائرة/القسم بوجود كثير من الروتينية.
					٥٦. عدم ملائمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص النمو والترقية.
					٥٧. الاتصالات بين الأقسام والدوائر لا تتم بفاعلية.
					٥٨. عدم وضوح علاقات العمل بين الأقسام والدوائر يسبب صراعات بينهم.
بيئة العمل المادية					
					٥٩. عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات الأخرى لطبيعة عملي.
					٦٠. توجد المكاتب والأجهزة في المكتب بطريقة لا تساعد على أداء العمل بسهولة.
					٦١. لا يتوفر لدي كل ما هو مطلوب من أدوات للعمل.
					٦٢. كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص في المواد المطلوبة لإتمام العمل.
					٦٣. لا توفر الإدارة الأدوات ذات الجودة المناسبة لأداء العمل.
الأمان الوظيفي					
					٦٤. هناك إمكانية لإصابتي ببعض الأمراض المهنية من أدائي لوظيفتي.
					٦٥. هناك فرصة لأن يحدث لي ضرراً صحياً من العمل الذي أقوم به.
					٦٦. لا تهتم الإدارة كثيراً بتقديم الرعاية الصحية والتأمين اللازم.
					٦٧. لا يتوفر في مكان عملي إجراءات السلامة والصحة المهنية.
					٦٨. لا يتوفر في مكان عملي أدوات الإسعاف الأولي تحسباً للطوارئ.
التكنولوجية المستخدمة					
					٦٩. يفتقر مكنتي للأدوات والأجهزة الحديثة المطلوبة لإتمام العمل.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
					٧٠. كثيراً ما يتعطل العمل بسبب خلل في التكنولوجيا أو الأجهزة المستخدمة.
					٧١. لا تقوم الإدارة بعملية صيانة دورية لأجهزة المكتب.
					٧٢. لا تهتم الإدارة بتزويدنا بأجهزة بديلة لما هو عاطل أو غير صالح للعمل.
					٧٣. لا تهتم الإدارة بتدريبى على الأجهزة والبرامج الحديثة التي قد تساعدني في إنجاز عملي بسهولة أكبر.
النمو والتقدم المهني					
					٧٤. إذا أردت الحصول على الترقية فيجب أن ابحث عن وظيفة أخرى.
					٧٥. ترتبط فرص الترقى بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.
					٧٦. فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة بعيدة عن المحسوبيات.
					٧٧. معايير الترقية ليست واضحة.
					٧٨. من الصعب تحقيق طموحاتي في مكان عملي.
المشاركة في اتخاذ القرارات					
					٧٩. لا تهتم الإدارة كثيراً بالأخذ بوجهة نظري في العمل.
					٨٠. قليلاً ما تعقد اللقاءات أو الاجتماعات بين الرؤساء والمرؤوسين.
					٨١. قليلاً ما تهتم الإدارة بالتقارير أو الانتقادات التي أقدمها عن سير العمل.
					٨٢. كثيراً ما أتفاجأ ببعض بالقرارات المصدرة والتي تمس صميم عملي.
					٨٣. قليلاً ما أُنشاور مع زملائي لوضع استراتيجيات لحل المشاكل الخاصة بالعمل.

أبداً	بعض الأحيان	أحياناً	كثير من الوقت	دائماً	
ثالثاً : آثار ضغط العمل عليك					
					٨٤. أشعر بالقلق والتوتر النفسي.
					٨٥. أشعر بالارتباك.
					٨٦. أشعر بفقدان الشهية بدون سبب.
					٨٧. لا استمتع بحياتي الشخصية.
					٨٨. أشعر بالغضب والإحباط لأقل الأسباب.

أبداً	بعض الأحيان	أحياناً	كثير من الوقت	دائماً	
					٨٩. أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.
					٩٠. أشعر بحساسية زائدة تجاه نقد الآخرين.
					٩١. أواجه صعوبات في التركيز ذهنياً.
					٩٢. بطئ في اتخاذ القرارات والمبادرة في العمل
					٩٣. أعاني فقدان القدرة على التذكر.
					٩٤. لدي شعور غير مبرر بالتواجد تحت ضغط الوقت
					٩٥. أواجه صعوبة في اتخاذ القرارات البسيطة.
					٩٦. أفترق الثقة بالنفس في مكان العمل.
					٩٧. أعاني من الإرهاق الجسدي وعدم القدرة على العمل.
					٩٨. أصاب بالصداع بدون سبب.
					٩٩. أواجه صعوبات في التنفس في بعض الأوقات.
					١٠٠. أشعر بازدياد ضربات القلب عن المعدل الطبيعي.
					١٠١. يرتفع ضغط الدم عن المعدل الطبيعي.
					١٠٢. الشعور بالدوران/الدوخة الغير مبررة.
					١٠٣. أعاني من توتر عضلي في بعض الأحيان بدون مبرر.
					١٠٤. أعاني من زيادة تعرق كفات اليد.
					١٠٥. أواجه النزاعات مع الآخرين (طلاب-زملاء-مسؤولين).
					١٠٦. أعاني من انخفاض مستوى أدائي.
					١٠٧. أتغيب عن العمل وبدون عذر معقول.
					١٠٨. أعاني من زيادة تعرضي لحوادث وإصابات العمل.
					١٠٩. ينقصني التفوق في العمل والقدرة على تقديم أفكار جديدة بناءة.
					١١٠. أشعر بانخفاض الحيوية والنشاط في العمل.
					١١١. عدم الاهتمام بالمنظر أو النظافة الشخصية.

أبداً	بعض الأحيان	أحياناً	كثير من الوقت	دائماً	رابعاً : الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بضغط العمل
					١١٢. أتابع البرامج التلفزيونية والإذاعية التي تثير اهتمامي.
					١١٣. أقوم بقراءة الصحف والمجلات والكتب التي ضمن اهتماماتي.
					١١٤. أحصل على ٦ إلى ٨ ساعات نوم يومياً.
					١١٥. أتفرغ كلياً في أثناء الإجازة الأسبوعية.
					١١٦. استمتع بممارسة هواياتي وأخصص لها وقتاً أسبوعياً.
					١١٧. أحرص على تناول ثلاث وجبات متوازنة في اليوم.
					١١٨. أتناول يومياً ملحقات غذائية تحتوي على المعادن او الفيتامينات.
					١١٩. أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.
					١٢٠. أحدد مقدار القهوة أو الشاي الذي أتناوله بفنجان أو اثنين يومياً.
					١٢١. أستمع للقرآن الكريم.
					١٢٢. أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم.
					١٢٣. أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.
					١٢٤. نتبادل النكت والأحاديث الطريفة أثناء العمل.
					١٢٥. انسق للقيام برحلات خارجية مع الزملاء.
					١٢٦. أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.
					١٢٧. أحرص على التواصل مع الآخرين بشكل سليم.
					١٢٨. أتناقش أنا وزملائي في مشكلات العمل ونحاول وضع حل لها.
					١٢٩. أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.
					١٣٠. أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.
					١٣١. أحرص على عرض المشكلات عند حدوثها على الإدارة.
					١٣٢. أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.
					١٣٣. أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.
					١٣٤. أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.
					١٣٥. أحاول الموازنة دوماً بين حياتي الخاصة وعملي.