أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك/ الأردن

خالد يوسف الزعبي*

ملخـص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر مصادر ضغط العمل على الأداء الفردي للعاملين في القطاع العام في محافظة الكرك في الأردن. تم تصميم استبانة من (61) سؤالاً، وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من (556) فرداً، مثلت 50% من مجتمع الدراسة، واسترد منها (434) استبانة، حيث كانت نسبة الاستجابة 78.05. كما تم استخدام الإحصاء الوصفي (النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. وتم أيضاً استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

1. إن مستوى ضغوط العمل مجتمعة والتي يتعرض لها المبحوثين كانت بدرجة مرتفعة نسبياً وبمتوسط حسابي (3.56).
2. إن مستوى أداء العاملين في مراكز الأجهزة الحكومية كان مرتفعاً وبمتوسط حسابي (3.98).
3. هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) في مستوى أداء العاملين.
4. هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، عملية اتخاذ القرار) في مستوى أداء العاملين.
5. هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) في مستوى أداء العاملين.
6. هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين.
7. عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) في تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية.

أوصت الدراسة بالحد من مصادر ضغط العمل المتعلقة بالفرد عن طريق تطوير البرامج التدريبية وتنويعها والفصل بين علاقات العاملين الاجتماعية وضغوط الأقارب والأصدقاء. كما أوصت بضرورة الحد من مصادر ضغوط العمل المرتفعة والناجمة عن الوظيفة وذلك عن طريق تحقيق مصالح العاملين وترشيد عملية اتخاذ القرارات.

الكلمـات الدالـة: مصادر ضغط العمل، الأداء الفردي للعاملين.

1. المقدمـة

تواجه المنظمات في العصر الحديث تطورات علمية وعملية نتيجة للثورات التقنية التي تشهدها والتي أصبحت من سمات العصر الحديث، كما أن تعقد أعمال المنظمات وانتشارها الواسع عبر الدول والأقاليم المختلفة وازدياد حجمها وعدد العاملين فيها وتعقد بيئتها قد شكل تحدياً أمام تلك المنظمات وأثر على قدرتها في الاستمرار والبقاء، مما شكل ضغطاً على إدارتها وعلى العاملين فيها وعلى قدرتهم على التكيف والتأقلم مع متطلبات وظروف العمل.وتواجه المنظمات الحديثة مسؤوليات وأعباء كبيرة، حيث أصبح العمل في تلك المنظمات وعلى كافة المستويات مصدراً من مصادر الضغط النفسي والتوتر، إذ لم يعد ينظر للعاملين لديها نظرة آلية، بل يجب التعامل معهم بطريقة إنسانية توجب الاهتمام بصحتهم الجسدية والنفسية لأن في ذلك

* كلية إدارة الأعمال، جامعة صحار، عمان. تاريخ استلام البحث 2007/4/26، وتاريخ قبوله 2008/2/5.

مصلحة تصب في صالح المنظمة وفي صالح العاملين، ففي حالة تعرضهم لحالة من عدم التوازن النفسي والجسدي ما يؤثر سلبياً على مستوى أداءهم وإنتاجيتهم.

مشكلة الدراسة

إن لتعقد بيئة العمل وتوسع حجم المنظمات وازدياد مسؤولياتها الإنسانية والاجتماعية وازدياد عدد العاملين فيها قد ولد ضغوطاً على العاملين فيها، مما ينعكس سلباً على صحتهم النفسية والجسدية، حيث ينتابهم القلق والتوتر الذي يؤثر على الروح المعنوية لديهم، الأمر الذي ينعكس على مستوى أدائهم وما ينجم عنه من آثار سلبية. ويلاحظ من خلال الدراسات التي أجريت في هذا المضمار غياب استراتيجية واضحة المعالم لدى مراكز إدارات الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك للتعرف على مصادر التوتر وضغط العمل وكيفية التعامل معها، مما يشكل تحدياً أمام تلك المنظمات في ظل بيئة سريعة التغير تتسم بالتغيرات التقنية المستمرة وبالمنافسة الشديدة، وعليه يمكن تأطير مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي: ما أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في مراكز إدارات الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك ؟

أهمية الدراسة

1- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً في غاية الأهمية في العصر الحديث، إذ أن ضغوط العمل المتزايدة لها آثار سلبية على مستوى الفرد تتمثل في التوتر والقلق وعدم التوازن النفسي والجسدي، الأمر الذي يؤدي إلى أمراض القلب والضغط والسكر... الخ ولما في ذلك من آثار سيئة على الإنتاجية في العمل، هذا فضلاً عن أن العنصر البشري في تلك المنظمات يعد من أهم عناصر الإنتاج.
2- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية تلافي نتائج ضغط العمل السلبية على مستوى المنظمة والتي تتمثل في الغياب ودوران العمل وعدم المقدرة على اتخاذ قرارات سليمة وعدم الرضا عن العمل والإهمال... الخ.
3- كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أثر ضغوط العمل المتزايدة على مستوى الأداء والإنتاجية وما يترتب على ذلك من تكاليف مالية ناشئة عن نفقات علاج العاملين، هذا فضلاً عن أن ضغط العمل يزيد من تكاليف إنتاج السلع والخدمات.
4- كما تكمن أهمية هذه الدراسة من أنها ستلقي الضوء على مصادر ضغط العمل في مراكز الأجهزة الحكومية قيد البحث بغية تلافيها واحتواءها والمحافظة على مستوياتها الايجابية لتكون محفزة للعمل ومنشطة لهمم العاملين.
5- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها من الدراسات القلائل التي تربط بين مصادر ضغط العمل ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

2. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

1- معرفة مستوى الأداء الفردي الوظيفي لدى العاملين في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك.
2- معرفة مستوى إدراك العاملين لطبيعة مصادر ضغط العمل في مراكز الاجهزة الحكومية قيد الدراسة.
3- بيان أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الأجهزة الحكومية قيد الدراسة
4- تكوين إطار نظري يوضح مصادر ضغط العمل.
5- المساعدة في تقديم توصيات لمتخذي القرارات في مراكز الأجهزة الحكومية قيد الدراسة تسهم في احتواء مصادر التوتر وضغط العمل.

أسئلة الدراسة

تتمركز الدراسة حول الأسئلة الرئيسية التالية:

1- ما مستوى إدراك العاملين لطبيعة مصادر ضغوط العمل في مراكز الاجهزة الحكومية قيد الدراسة؟
2- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الأجهزة قيد الدراسة؟
3- ما هو مستوى تأثير مصادر ضغط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الاجهزة الحكومية قيد الدراسة؟

3. فرضيات الدراسة

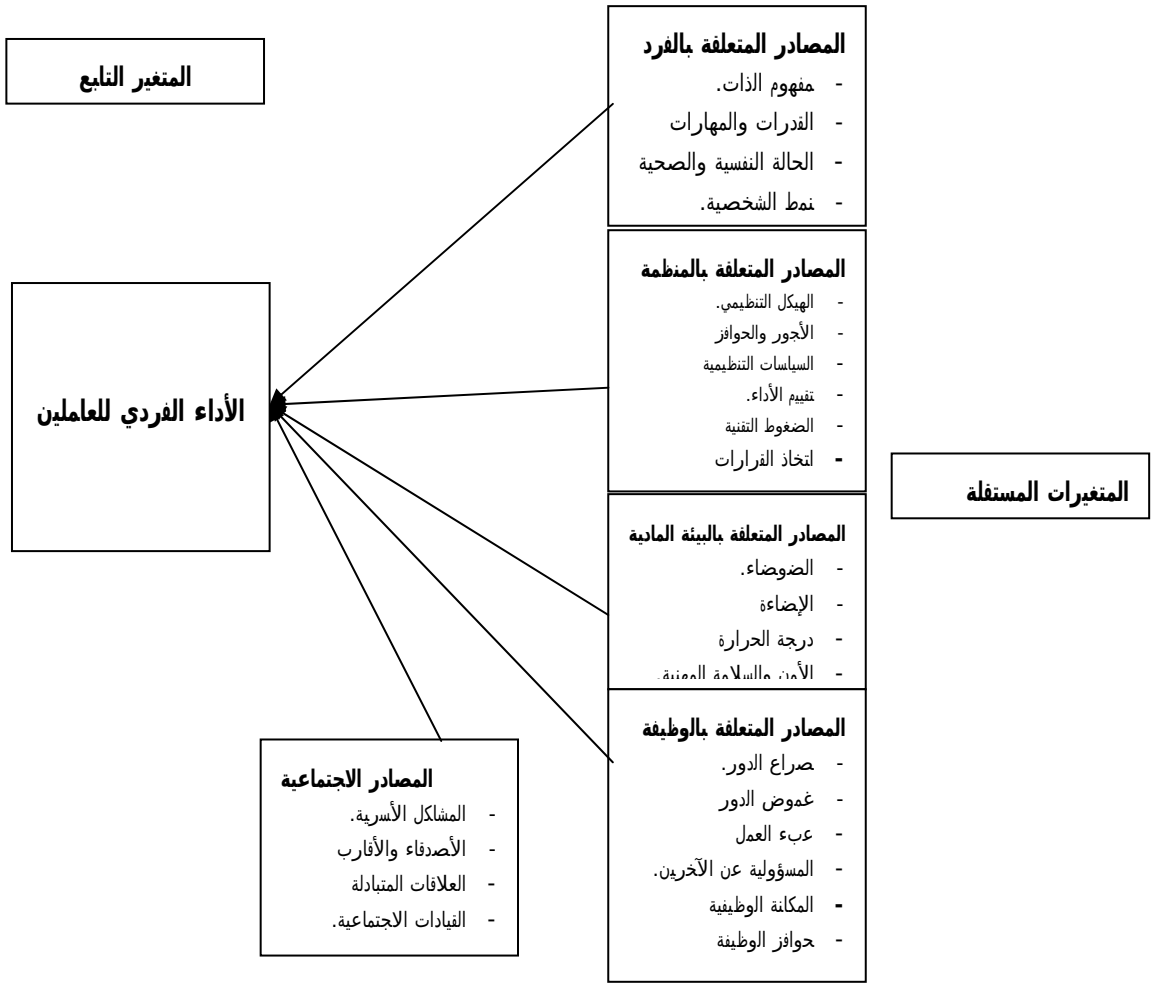
تتمحور الدراسة حول الفرضيات الرئيسية التالية:

1. لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) في مستوى أداء العاملين.
2. لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$)

لمصادر ضغط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، تقييم الأداء، الضغوط التقنية، عملية اتخاذ القرارات) في مستوى أداء العاملين.

3. لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) في مستوى أداء العاملين.
4. لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية، حوافز الوظيفة) في مستوى أداء العاملين.
5. لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لتصورات العاملين تجاه مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي).

نموذج الدراسة



الشكل رقم (1)

التعريفات الإجرائية

1- ضغوط العمل: هي مثيرات في محيط العمل يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً وجسمياً ونفسياً، هذا التأثير قد يكون سلبياً أو ايجابياً (العطوي، 2004: 8).

2- مصادر ضغط العمل الناشئة عن عمل الفرد: هي تلك المصادر التي تشكل ضغطاً على الفرد في مجال العمل وتشمل العناصر التالية: (مفهوم الذات، القدرات

والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) (العطوي، 2004: 10-12).

3- مصادر ضغط العمل الناشئة عن المنظمة: وهي المصادر التي تتعلق ببناء المنظمة وتكوينها والعمليات المتعلقة بسير العمل بها وتشمل (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، تقييم الأداء، الضغوط التقنية، اتخاذ القرارات) (حريم، 2004: 290-293).

4- مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية: وهي العناصر المادية المكونة لبيئة العمل والتي تؤثر بشكل مباشر على نشاط العامل وصحته وقدرته على العطاء والإنتاج (المرسي وادريس، 2001: 523) وهي (الضوضاء، الإضاءة، الحرارة، الأمن والسلامة المهنية.

5- مصادر ضغوط العمل الناشئة عن الوظيفة: وهي العوامل المتعلقة بالوظيفة وتنبع من طبيعتها وتشكل ضغطاً على العاملين في عملهم وتشمل العناصر التالية: (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية، حوافز الوظيفة) (العطوي، 2004: 18-22).

6- المصادر الاجتماعية: هي مجموعة العناصر التي تنتج عن علاقة الفرد وتفاعله مع البيئة الاجتماعية المحيطة به وتعامله مع عناصر المجتمع وتشمل العناصر التالية: (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، القيادات الاجتماعية) (العطوي، 2004: 70).

7- الأداء الفردي: هو المستوى الذي ينجز فيه العاملون هدفاً مرتبطاً بالعمل نوعياً أو كمياً ويراد به في هذه الدراسة المدى المدرك للأداء من قبل الأفراد المبحوثين (الهيتي، 2005: 22).

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة موظفي القطاع العام في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك البالغ عددهم (1102) موظفاً موزعين على كافة الأجهزة الحكومية في المحافظة وعلى النحو التالي: مديرية التربية والتعليم (246) مديرية الأشغال العامة والإسكان (189)، مديرية العمل (27)، مديرية الأحوال المدنية والجوازات (39)، وزارة الداخلية/ محافظة الكرك (38)، مالية الكرك (56)، ضريبة الدخل (43)، ديوان المحاسبة (21)، مديرية الصحة (106)، محكمة الصلح (91)، إدارة مياه الكرك (74)، هندسة البلديات (51)، مديرية التنمية الاجتماعية (39)، مكتب الإحصاءات (2)، المجلس الأعلى للشباب (41)، مكتب تنشيط السياحة (7)، وبنك تنمية المدن والقرى (32).

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة (50%) من مجتمع الدراسة، وفي حالة أن يكون مجتمع الدراسة عدداً فردياً يتم زيادة مفردة واحدة على مجتمع الدراسة، تم توزيع (556) استبانة، استعيد منها (434) أي بنسبة (78.05%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً لغايات تعميم نتائج الدارسة.

خصائص عينة الدراسة

يبين الجدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة وفيما يلي أهم خصائصها:

خصائص عينة الدراسة

الجنس: يتبين من الجدول رقم (1) أن معظم أفراد عينة الدراسة (66.6%) هم من الذكور.

الحالة الاجتماعية: تبين من الجدول أيضاً أن معظم أفراد عينة الدراسة (78.6%) هم من المتزوجين.

الخبرة: شكلت فئة من لديه خبرة (11-15 سنة) حوالي (37.3%) وهي أعلى نسبة، يليها فئة من لديه خبرة (16 سنة فأكثر) حيث شكلت (27.6%) يليها فئة (6-10 سنوات) بنسبة (20.5%) في حين شكلت من لديه خبرة (5 سنوات فأقل) اقل نسبة (14.5%).

المؤهل العلمي: يتبين من الجدول أن غالبية المبحوثين هم من حملة البكالوريوس (62.2%) يليهم حملة الدراسات العليا (23.5%) في حين شكلت حملة الدبلوم أدنى نسبة (14.3%).

العمر: تبين من الجدول أن غالبية المبحوثين (45.9%) هم من الفئة العمرية (31-40 سنة)، في حين شكلت الفئة العمرية (30 سنة فأقل) أدنى نسبة (9.9%).

المستوى الاداري: يتبين من الجدول رقم (1) أن غالبية المبحوثين (61.1%) هم من فئة موظف، يليها فئة رئيس شعبة حيث شكلت (17.7%) يليها فئة رئيس قسم (9.9%) يليها فئة مساعد مدير (7.8%) في حين شكلت فئة مدير أدنى نسبة (3.5%).

الجدول رقم (1)

يبين التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	289	66.6
	أنثى	145	33.4
الحالة الاجتماعية	أعزب	93	21.4
	متزوج	341	78.6
الخبرة	5 سنوات فأقل	63	14.5
	6-10 سنوات	89	20.5
	11-15 سنة	162	37.3
	16 سنة فأكثر	120	27.6
المؤهّل العلمي	دبلوم كلية	62	14.3
	بكالوريوس	270	62.2
	دراسات عليا	102	23.5
العمر	30 سنة فأقل	43	9.9
	31-40 سنة	199	45.9
	41-50 سنة	141	32.5
	51 سنة فأكثر	51	11.8
المستوى الإداري	مدير	15	3.5
	مساعد مدير	34	7.8
	رئيس قسم	43	9.9
	رئيس شعبه	77	17.7
	موظف	265	61.1

أداة الدراسة

استناداً إلى الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المضمار (الهيتي، 2005) (العطوي، 2004)، (هيجان، 1998)، قام الباحث بتطوير استبانة لقياس أثر مصادر ضغط العمل على الأداء الوظيفي وفيما يلي توضيح لأجزائها:

1- الجزء الأول: يشمل المعلومات المتعلقة بالبيانات الشخصية: الجنس، المؤهل العلمي، العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية والمركز الوظيفي وقد مثلتها الأسئلة (1-7).

2- الجزء الثاني: يشمل الفقرات المتعلقة بمصادر ضغط العمل وهي على النحو التالي:

أ. المصادر المتعلقة بالفرد: مثلتها الأسئلة (1-10) وهي على النحو التالي: مفهوم الذات (1-2)، القدرات والمهارات (3-4)، الحالة النفسية والصحية (5-6)، نمط الشخصية (7-8)، الصراع الشخصي (9-10).

ب. المصادر المتعلقة بالمنظمة: مثلتها الأسئلة (11-22) وهي على النحو التالي: الهيكل التنظيمي (11-12)، الاجور والحوافز (13-14)، السياسات التنظيمية (15-16)، تقييم الأداء (17-18)، الضغوط التقنية (19-20)، اتخاذ القرارات (21-22).

ج. المصادر المتعلقة بالبيئة المادية: مثلتها الأسئلة (23-30) وهي على النحو التالي: الضوضاء (23-24)، الإضاءة (25-26)، درجة الحرارة (27-28)، الأمن والسلامة المهنية (29-30).

د. المصادر المتعلقة بالوظيفة: مثلتها الأسئلة (31-42) وهي على النحو التالي: صراع الدور (31-32)، غموض الدور (33-34)، عبء العمل (35-36)، المسؤولية عن الآخرين (37-38)، المكانة الوظيفية (39-40)، حوافز الوظيفة (40-42).

ه. المصادر الاجتماعية: ومثلتها الأسئلة (43-50) وهي على النحو التالي: المشاكل الأسرية (43-44)،

الأصدقاء والأقارب (45-46)، العلاقات المتبادلة (47-48)، القيادات الاجتماعية (49-50).

3- الجزء الثالث: يشمل الفقرات التي تقيس الأداء الفردي للعاملين حيث مثلته الأسئلة (51-61).

تم تحديد أوزان فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم إعطاء (5) درجات للإجابة (موافق بشدة) و(4) درجات للإجابة (موافق) وثلاثة درجات للإجابة (لا أدري) ودرجتين للإجابة (معارض) ودرجة واحدة للإجابة (معارض بشده).

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحّة فَرضيّاتها تمّ استخدام أساليب الإحصاء الوصفيّ والتحليليّ، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائيّة (Spss.V10).

1. مقاييس الإحصاء الوصفيّ(Descriptive Statistic Measures) لوصف خصائص عيّنة الدراسة بالنسب المئويّة، والإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً.
2. تحليل الانحدار المتعدّد (Multiple Regression Analysis) لاختبار مدى صلاحيّة نموذج الدراسة، وتأثير المتغيّر المستقلّ، وأبعاده على المتغيّر التابع وأبعاده.
3. تحليل الانحدار المتعدد المتدرّج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيّرات المستقلّة في معادلة التنبؤ بالمتغيّر التابع.
4. تحليل التباين الأحاديّ (ANOVA) لاختبار الفروقات للمتغيّرات الديمغرافيّة في تصوّرات المبحوثين إزاء المتغيّرات المستقلّة والتابعة وأبعادها.

صدق الأداة

عرضت الاستبانة على مجموعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في قسم الإدارة العامة للتحقق من صدق محتواها، وقد تم اقتراح بعض التعديلات عليها، وقد قام الباحث بإجراء دراسة اختبارية لعينة مكونة من (20) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة للتعرف على درجة وضوح الاستبانة وفهمها، حيث تمت في ضوء ذلك إعادة صياغة بعض فقراتها.

ثبات أداة الدراسة

جرى استخراج معامل الثبات، طبقاً لكرونباخ ألفا (Cronbach,s Alpha)، للتأكد من الاتساق الداخليّ بصيغته النهائية الكلّية، ولكلّ متغيّر بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضّحة في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلّة

رقم الفقرة في الاستبانة	اسم المتغير والبعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
1-50	البعد المستقل (مصادر ضغوط العمل)	0.89
51-61	المتغيّر التابع (الأداء الوظيفيّ)	0.92
1-61	الثبات الكلّي للاستبانة	0.91

* يلاحظ من الجدول رقم (2) أنّ معاملات الثبات لجميع متغيّرات الدراسة مجتمعة تساوي (0.91) وهي نسبة ممتازة لتطبيق هذه الدراسة.

4. منهجية الدراسة

ستعتمد الدراسة على أسلوبين: الأسلوب الوصفي التحليلي، سيتم فيه الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع للاطلاع على مصادر التوتر وضغط العمل في منظمات الأعمال الخاصة والعامة وفي الدول المتقدمة والنامية، أما الأسلوب الثاني فهو أسلوب الدراسة الميدانية، حيث سيتم فيه زيارة الأقسام والمديرينات في مراكز الأجهزة الحكومية قيد الدراسة، حيث سيتم فيه توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة لغايات الإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها واستخلاص النتائج.

محددات الدراسة

1- الحدود الزمانية: اقتصرت الدراسة على الفترة الزمنية التي استغرقتها وهي ما بين 2006/07/16– 2007/03/15 من حيث توزيع الاستبانة وجمعها والتحليل الاحصائي وصياغة البحث النظري.

2- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على العاملين في مراكز مؤسسات القطاع العام في محافظة الكرك في الأردن خلال الفترة الزمنية الآنفة الذكر.

3- الحدود المعلوماتية: اقتصرت الدراسة على الأداء الفردي للعاملين وعلى مصادر ضغط العمل في مراكز مؤسسات القطاع العام في الأردن.

الإطار النظري

عرف (Gibson,1994: 263-264) الضغط بأنه "استجابة متكيفة تعدلها وتتوسطها الفروق الفردية والعمليات النفسية والتي عادة ما تنشأ نتيجة عمل أو حدث أو موقف معين يفرض على الشخص مطالب خاصة قد تكون جسدية (بدنية) أو (نفسية). أما (Weitten,1999: 45-47) فيعرف الضغط على أنه (استجابة فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية تنتج عن موقف أو حدث مربك للفرد)، ويعرف (العطوي، 2004) ضغوط العمل على أنها (مثيرات في محيط العمل يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً وجسمياً ونفسياً وقد يكون هذا التأثر سلبي أو ايجابي).

يرى (Whetten and comeron, 1995: 110-112) أن الفرد حين يتعرض للضغط يمر بمراحل ثلاث هي:

1. مرحلة الإنذار: يشعر الفرد في هذه المرحلة بدرجة عالية من القلق إذا كان مصدر الضغط لديه هو التهديد، وقد يشعر الفرد بالاكتئاب إذا كان مصدر الضغط لديه هو توقع الخسارة، هذه الحالات تؤدي إلى تسارع في ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس.
2. مرحلة المقاومة: إذا استمرت الضغوط على الفرد يستدعي الجسم نظام مناسب للتكيف مع الضغط، وقد يأخذ أشكالاً متعددة منها: مهاجمة مصادر ضغط العمل، أو التصرف بطريقة طفولية، أو إنكار وجود مصادر الضغط، أو الانسحاب أو عدم التصرف، فإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية فإن المظاهر السلبية المصاحبة للتوتر تقل.
3. مرحلة الاستنزاف: إذا لم يتمكن الفرد من التكيف مع مصادر ضغط العمل فإن الفرد يستنزف طاقاته وقدراته على التكيف وتنهار وسائل التكيف والمقاومة لديه.

إذا استمر الفرد التعرض لضغوط عمل شديدة فإن هناك آثارا سلبية ستحدث على مستوى الأفراد وعلى مستوى المنظمات. فمن الآثار المترتبة على الأفراد ما يلي (حريم، 2004: 294).

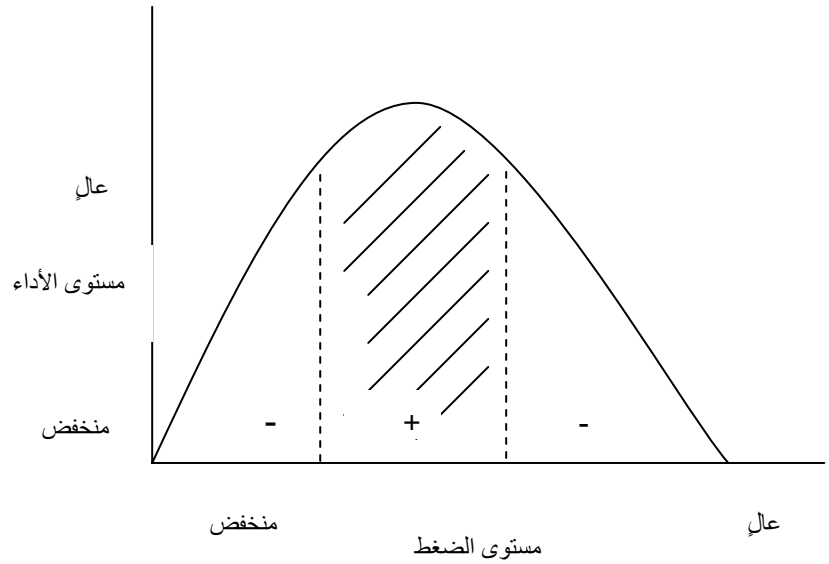
1- آثار سلوكية تتمثل في الإدمان على الخمور والمخدرات والسلوك العدواني والضحك بعصبية والإفراط في الأكل والتدخين.
2- آثار موضوعية: كالعدوانية والقلق واللامبالاة والاكتئاب والإحباط وعدم تقدير الذات وفقدان الأعصاب والشعور بالوحدة.
3- آثار معرفية: تتمثل في عدم القدرة على اتخاذ قرارات سليمة والحساسية الزائدة وضعف التركيز والانتباه قصير المدى.
4- آثار فسيولوجية: تتمثل في تزايد ضغط الدم وتسارع ضربات القلب وارتفاع أو انخفاض درجة الحرارة وجفاف في الفم والعرق.
5- آثار تنظيمية: كدوران العمل والعزلة والغياب وانخفاض مستوى الولاء التنظيمي وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض إنتاجية الفرد.

ومن الجدير بالذكر في هذا السياق أن هناك آثاراً سلبية وأخرى إيجابية لضغط العمل (القريوتي، 2003: 271) فانعدام التوتر كلياً سيؤدي إلى شعور الأفراد بالملل وعدم وجود دافعية لديهم للعمل، لكن الدرجة العالية من ضغط العمل هي التي يترتب عليها آثار سلبية.

يشير الشكل رقم (2) الى طبيعة العلاقة بين مستوى ضغط العمل ومستوى الأداء، فعندما يتعرض الفرد لضغوط معتدلة نسبيا فهذا يعتبر تحدياً له حيث يحفزه ذلك على مواجهة هذا التحدي ويشير حماسه للعمل مما يؤدي الى ارتفاع مستوى الأداء. اما اذا استمر ضغط العمل بالازدياد فمن شأنه أن يشجع الفرد على التمادي في تصرفاته ويصاحب ذلك آثار سلوكية سيئة كالارهاق والاحباط واليأس، وقد يصاحب ذلك جوانب سلوكية اخرى سيئة كالادمان وتعاطي المخدرات مما يؤثر على مستوى الأداء (حريم، 2004 :294).

أما فيما يخص الآثار الناجمة عن ضغط العمل على المنظمات فيمكن تحديد آثارها بشكل عام على الشكل التالي:

1- الآثار غير المباشرة: المتمثلة في التكاليف التي تتحملها المنظمات نتيجة لانخفاض الروح المعنوية للعاملين لديها وسوء العلاقات فيما بينهم، كما تتحمل المنظمة أيضاً خسائر ناتجة عن القرارات الخاطئة التي يتخذها متخذو القرارات وعدم رضا العاملين عن العمل (العديلي، 1995: 140-141) على أن نسبة التذمر والشكاوي الناتجة عن ضغوط العمل تزيد لدى العاملين.
2- الآثار المباشرة: التي تتمثل في التكاليف الناجمة عن الغياب ودوران العمل (هيجان، 1998: 179-280) وانخفاض جودة الأداء، كما تتضمن التكاليف الناجمة عن تعويض الإصابات وتكاليف تدريب الموظفين الجدد الذين يحلو محل الموظفين المنسحبين من العمل.



الشكل رقم (2)

ظهر العديد من الدراسات التي تفسر مفهوم ضغط العمل، ومن أهمها:

1- دراسة (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1994:266)

تشير هذه الدراسة إلى أن هناك مصادر مختلفة للضغط الوظيفي، كما تشير أيضاً إلى الأثر الناتج عن عملية إدراك الفرد للضغط الوظيفي على مستوى الضغط الذي يشعر به الشخص وإلى دور الفروق الفردية للأفراد (البيولوجية والمعرفية والديمغرافية والعاطفية) على عملية إدراك الفرد لمصادر الضغط الوظيفي وتوضح الدراسة مصادر الضغط الوظيفي على الشكل التالي:

1- مصادر البيئة المادية المتمثلة بالتلوث والضجيج والحرارة.
2- مصادر على مستوى الفرد والمتمثلة بصراع الدور، غموض الدور، فقدان السيطرة والمسؤولية وظروف العمل.
3- مصادر على مستوى الجماعة: كالعلاقة غير الصحية بين الرؤساء والمرؤوسين أو بين المرؤوسين أنفسهم.
4- مصادر على مستوى المنظمة والمتمثلة بعدم وجود سياسات محددة المعالم وضعف البناء التنظيمي.

الفروق الفردية: والتي قد تكون معرفية/ عاطفية: كالدعم الاجتماعي والجرأة أو نمط الشخصية:

أما فيما يخص النتائج فقد تكون:

أ. نتائج موضوعية: كالخوف والقلق وعدم الاستقرار واللامبالاة.
ب. نتائج سلوكية: كالإدمان على المخدرات والحوادث.
ج. نتائج معرفية: كالتركيز الضعيف وعدم الانتباه.
د. نتائج فسيولوجية: وتتمثل في تسارع نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم.
ه. نتائج تنظيمية: كانخفاض الإنتاجية ودوران العمل والتغيب.

2- دراسة (Kreitner and Kinicki, 1992:598-600)

توضح هذه الدراسة مصادر ضغوط العمل على الشكل التالي:

- مصادر الضغوط التنظيمية (مصادر على مستوى عمل الفرد، مصادر على مستوى الجماعة، مصادر على مستوى المنظمة).
- المصادر الخارجية: المتمثلة بالأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها.

كما توضح هذه الدراسة الفروق الفردية (الشخصية، العمر، الجنس، التكيف) وتوضح أيضاً نتائج مصادر الضغط الوظيفي والتي قد تكون (سلوكية، معرفية، فسيولوجية). سيتم اعتماد نتائج هذه الدراسة لغايات تصنيف مصادر الضغط الوظيفي والذي على أساسه سيتم صياغة فرضيات هذه الدراسة.

من الجدير بالذكر انه قد تبين أن هناك أثرا لمصادر ضغط العمل على السلوك التنظيمي للعاملين، ومنها الرضا الوظيفي (Chiu, et, al, 2005: 837-855).

كما تبين أيضاً أن هناك علاقة بين ضغط العمل ومستوى الولاء التنظيمي، إذ أنه كلما زاد ضغط العمل لدى العاملين انخفض مستوى الولاء التنظيمي لديهم (David, et, al, 2005: 203-219)، كما يزيد وتيرة مقاومتهم للتغير التنظيمي (Vokolo

and nikolaou, 2005: 160-174)، كما تشير الدراسات أيضاً إلى أن هناك أثر لمصادر ضغط العمل على مستوى الأداء بشكل عام، فإذا ما شعر العاملون بالمشاعر المصاحبة للتوتر كالإرهاق والقلق والخوف وعدم التوازن الجسمي والنفسي (Muhammad,2005, 129-137) فإن ذلك يؤثر على مستوى أداء الأفراد بشكل سلبي (القريوتي، 2003: 270) و (Davis and Newstram, 1989:5).

أما بالنسبة لأثر ضغط العمل على الأداء الفردي للعاملين فتبدو العلاقة غير خطية ففي حالة تعرض الأفراد لمستويات ضغط منخفضة، فإنه ينخفض تبعاً لذلك أداء العاملين حيث تنعدم الدافعية لديهم لأداء عمل أفضل أو أكثر، وينطبق ذلك في حالة تعرضهم لمستويات ضغط مرتفعة إذ ينصرف جل اهتمامهم وجهدهم نحو تخفيض مستويات الضغوط الواقعة عليهم دون أن يكرسوا جهودهم نحو الأداء. أما المستويات المعتدلة من ضغوط العمل فهي المستويات المثلى للأداء (Tyson and Jakson, 1992:147)، كما تبين أن قضاء وقت الصراع بعيداً عن ضغوط العمل التي يشعر بها العاملون يجعلهم يشعرون بالرضا النفسي الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء (Kirkealdy and Cooper:1993).

5. الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع مصادر ضغط العمل والأداء الوظيفي بشكل منفصل وفيما يلي أهم هذه الدراسات:

1- الدراسات المحلية

أجرى (البشابشة، 2005)، دراسته الموسومة "أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية" بهدف دراسة أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي والتعرف على مستوى إدراك العاملين لمصادر ضغوط العمل ومستوى السلوك الإبداعي في الشركة قيد الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود أثر مهم ودال إحصائياً لمصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي وأن مستوى تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل جاءت مرتفعة، كما أن مستوى السلوك الإبداعي كان متوسطاً.

أجرى (أبو خرمة وحمد، 2002) دراسة بعنوان "مصادر الإجهاد الوظيفي لدى موظفي شركة الكهرباء الوطنية – امتياز محافظات الشمال" بهدف التعرف على أهم مصادر الإجهاد الوظيفي التي يتعرض لها الموظفون في الشركة قيد الدراسة. بينت الدراسة أن مستوى الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له الموظفون كان متوسطاً وأن أهم مصادر ضغوط العمل كانت مرتبة تنازلياً على النحو التالي: التقدم والنمو المهني، المسؤولية تجاه الآخرين، التنظيم، عبء الدور الكمي، تعارض الأدوار، عبء الدور النوعي، غموض الدور.

قام (الخريشا، 2002) بدراسته تحت عنوان "ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأمريكيين والأردنيين". أظهرت الدراسة أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين الأمريكيين كانت: متطلبات العمل، نقص التقدير الوظيفي، سلوك الطالب، فيما كان من أهم مصادر ضغط العمل لدى المعلمين الأردنيين: الدخل المنخفض، سلوك الطالب، نقص التقدير كموظف، والعلاقة مع الزملاء.

هدفت دراسة (عليان وأبو زيد، 2002) الموسومة بـ "ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن" إلى التعرف على أهم مصادر ضغط العمل لديهم. أظهرت الدراسة أن الموظفين العاملين لدى المكتبات الأردنية الخاصة العامة يعانون من مصادر ضغوط العمل التالية مرتبة تنازلياً حسب أهميتها: غموض الدور، العوامل التنظيمية، متطلبات العمل، نقص الحوافز، وغياب الاستقرار الوظيفي.

هدفت دراسة (الحنيطي، 2002) الموسومة بـ "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن" إلى التعرف على العلاقة بين العوامل المهنية والضغط الوظيفي. كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين العوامل المهنية (طبيعة العمل، الصحة المهنية، بيئة العمل، وطبيعة المستفيدين من الخدمة) والضغط الوظيفي في المستشفيات الأردنية الحكومية في محافظات الوسط.

أجرى (الحوامدة، 2001) دراسة بعنوان "أثر مصادر ضغط العمل في مستوى الضغط المدرك لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة" بهدف التعرف على العلاقة بين مصادر الضغط الوظيفي ومستوى الضغط الوظيفي المدرك لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات قيد الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة هامة ودالة إحصائياً بين مصادر ضغط العمل (غموض الدور، صراع الدور، العلاقة مع الرؤساء، النمو المهني، العلاقة مع الزملاء، البيئة الداخلية، طبيعة العمل، كمية العمل) ومستوى الضغط المدرك.

قام (الشقيرات، 2001) بدراسة بعنوان "الضغوط النفسية وتأثيرها على الصحة النفسية والصحة الجسمية وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة" بهدف معرفة مصادر ضغط العمل لديهم. كشفت الدراسة عن أن من أهم مصادر ضغط العمل كانت

عند أعضاء هيئة التدريس: العلاقة مع الطلبة، تدني الدخل، العمل الإداري، وعوامل لها علاقة مباشرة بالترقية والبحث العلمي، زيادة عبء العمل، العلاقة مع إدارة الجامعة.

2- الدراسات العربية

تناولت دراسة (العطوي، 2004) "أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسات العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية" بهدف تحديد مستوى مصادر ضغط العمل والتعرف على مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي. أظهرت الدراسة وجود أثر دال إحصائياً لمصادر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي، كما بينت أن مصادر ضغط العمل المتعلقة بالفرد والضغوط الاجتماعية جاءتا بدرجة مرتفعة، فيما كانت مصادر ضغط العمل المتعلقة بالمنظمة والوظيفية والبيئة بدرجات متوسطة.

هدفت دراسة (جادالله، 2002) الموسومة بـ "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر" إلى التعرف على مدى إدراك المرأة لمصادر ضغط العمل التي تتعرض لها ومعرفة ردود فعل المرأة إزاءها ومدى قدرتها على التكيف مع مصادر ضغط العمل. كشفت الدراسة عن أن المرأة المصرية تتعرض لمستويات ضغط عمل متوسطة كما كانت قدرتها على التكيف مع تلك لضغوط متوسطة أيضاً.

قامت (العمري، 2001) بدراستها الموسومة بـ "ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان" بهدف التعرف على مصادر ضغوط العمل. أظهرت الدراسة أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعاً لدى مديري المدارس كانت: المصادر المتعلقة بطبيعة العمل، مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالقيود الإدارية، ثم المصادر المرتبطة بالتطور المهني والرضا الوظيفي.

قامت (الجبر، 1998) بدراستها في الكويت تحت عنوان "الضغوط المهنية التي يواجهها مديرو ومديرات مدارس تجربة الإدارة المدرسية المطورة بدولة الكويت: دراسة ميدانية". بهدف التعرف على الفروق الإحصائية بين مديري المدارس الذين قاموا بتطبيق تجربة الإدارة المدرسية المطورة وفقاً للمتغيرات (الجنس، المرحلة الدراسية، الخبرة)، كشفت الدراسة أن مديري المدارس في المرحلة الابتدائية يعانون من الإجهاد الوظيفي ذات العلاقة بالمناهج الدراسية أكثر من العاملين في المراحل الثانوية والمتوسطة.

وفي الكويت أجرى (العتيبي، 1997) دراسته بعنوان "علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في دولة الكويت" بهدف معرفة طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والصحة النفسجسمية ودوران العمل. كشفت الدراسة عن أنه كلما زاد تعرض العاملين قيد الدراسة لضغوط العمل كلما زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات السيكوسماتية الأمر الذي يؤدي إلى زيادة معدلات دوران العمل.

3- الدراسات الأجنبية

قاما (Wong, and Cheuk: 2006:183-196) بدراستيهما بعنوان "ضغوط العمل والدعم الاجتماعي لدى مديري رياض الأطفال: حالة ماكايا" بهدف الكشف عن أثر مصادر ومستوى ضغوط العمل التي يشعر بها مديرو رياض الأطفال على الرضا الوظيفي، كشفت الدراسة عن أن مديري رياض الأطفال يشعرون بمستويات متوسطة من ضغط العمل، حيث يؤثر ذلك على مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

تناولت دراسة (Erkutlu, Shafra, 2006: 385-297) "العلاقة بين قوة القيادة وضغط العمل عند المرؤوسين: حالة فندق بوتيك"، بهدف معرفة أثر قوة القيادة على ضغط العمل. كشفت الدراسة عن وجود علاقة هامة ودالة إحصائياً بين قوة القيادة عند الرؤوساء والشعور بضغط العمل عند المرؤوسين.

أجرى (Muhammad, 2005: 129-137) دراسة في كندا بعنوان "العوامل الفردية والتنظيمية التي لها علاقة بضغوط العمل: (ضيق الوقت، المناقشة الشديدة). أجريت الدراسة على موظفين كنديين وصينيين لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والعوامل الفردية والتنظيمية. كشفت الدراسة عن أن هناك علاقة هامة ودالة إحصائياً بين العوامل الفردية والتنظيمية وضغوط العمل (ضغط الوقت والمنافسة الشديدة) في كلتا الدولتين.

أجرى (Vakola, Nikolaou, 2005:160-174) دراستيهما بعنوان "المواقف والاتجاهات الخاصة بالتغيير التنظيمي: ما هو دور ضغوط العمل والولاء التنظيمي" أجريت الدراسة بهدف معرفة العلاقة بين اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي وضغوط العمل والولاء التنظيمي عند العاملين. كشفت الدراسة عن وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل المهنية والاتجاهات نحو التغيير التنظيمي، كما بينت أيضاً وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، حيث أنه عندما يشعر الموظفون بضغوط العمل يقل لديهم مستوى الولاء التنظيمي.

هدفت دراسة (Van Veledh oven, et, al, 2002) الموسومة بـ "العلاقة بين ظروف العمل النفسية وضغوط العمل" إلى معرفة العلاقة بين متطلبات الوظيفية النفسية

وضغوط العمل موزعة على (3) مستويات: الأفراد، الأقسام، والمنظمة. توصلت الدراسة إلى أنه إذا كان هناك دعم اجتماعي ايجابي في العمل على المستويات الثلاثة السابقة الذكر فإن مستوى ضغط العمل ينخفض.

تناولت دراسة (Bratt, et, al, 2000) التي أجراها على مؤسسات العناية الحثيثة في أمريكا وكندا "أثر التوتر وأسلوب القيادة لدى الممرضات على الرضا الوظيفي لدى ممرضات العناية الحثيثة" بهدف التعرف على أثر التوتر وأسلوب القيادة على الرضا الوظيفي. كشفت الدراسة عن أن أكثر مصادر التوتر في العمل كانت: طريقة التعامل مع عوائل الأطفال المرضى، طريقة التعامل مع فرق العمل، وحالات الموت المفاجئ التي تحدث في وحدات العناية الحثيثة. كما بينت الدراسة أن أسلوب القيادة المتبع لدى الممرضات له أثر على مدى رضا الممرضات قيد الدراسة عن إعمالهن.

يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مصادر ضغط العمل أو التي تناولت الأداء الوظيفي أن معظمها كان قد تركز على دراسة أثر مصادر ضغط العمل على السلوك الإبداعي أو على الرضا الوظيفي، كما كان قد تركز بعض منها على تحليل مصادر ضغط العمل والتعرف عليها وحسب علم الباحث لم يسبق لأي دراسة سابقة أن تناولت أثر مصادر ضغط العمل على أداء العاملين، حيث أنها الدراسة الوحيدة في هذا المجال وهذا ما يميز هذه الدراسة عن سابقاتها، كما أنه قد تم في هذه الدراسة استخدام أبعاد مختلفة لمصادر ضغط العمل تختلف عما استخدمته الدراسات السابقة في هذا المضمار.

6. تحليل نتائج الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع ابعاد الدراسة والفقرات المكونة لكل بعد مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي:

موافق بشدة (5)، موافق (4)، لا أدري (3)، معارض (2)، معارض بشدة (1)

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت اليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

مرتفع (3.5) فما فوق، متوسط (2.5-3.49)، منخفض (1-2.49). وبناءا عليه فإذا كانت قيمة المتوسطات الحسابية للفقرات اكبر من (3.5) فيكون مستوى التصورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة افراد المجتمع على الفقرة، اما اذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5-3.49) فإن مستوى التصورات متوسطا، واذا كان المتوسط الحسابي اقل من (2.49) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

الإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى إدراك العاملين لطبيعة مصادر ضغوط العمل في مراكز الأجهزة الحكومية قيد الدراسة؟

الجدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لإجابات المبحوثين عن أبعاد مصادر ضغوط العمل

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد	3.82	0.55	1	مرتفع
مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة	3.47	0.43	3	مرتفع
مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية	3.45	0.51	4	متوسط
مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	3.34	0.59	5	متوسط
مصادر الضغوط الاجتماعية	3.74	0.60	2	مرتفعة
المصادر مجتمعة	3.56	0.47	-	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (3) أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة لكافة أبعاد متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل) مجتمعةً كان مرتفعاً حيث بلغ (3.56) وانحراف معياري (0.47)، مما يدل على أن مستوى مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجة مرتفعة. تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (العطوي، 2004) ودراسة (البشابشه، 2005) ودراسة (القيسي، 2001). احتل بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري (0.55)، تلاها بعد (مصادر الضغوط الاجتماعية) بمتوسط حسابي بلغ (3.74)، وانحراف معياري (0.60)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة) بمتوسط حسابي بلغ

(3.47)، وانحراف معياري (0.43)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد (مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) بمتوسط حسابي بلغ (2.34)، وانحراف معياري (0.59).

وفيما يلي عرض تفصيلي لتصّورات المبحوثين لأبعاد مصادر الضغوط العمل وهي كما يلي:

1. مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد

يتبين من الجدول رقم (4) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد) كان مرتفعاً حيث بلغ (3.82) بانحراف معياري (0.55)، مما يدل على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد التي يتعرض لها المبحوثين جاءت بدرجة مرتفعة، تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (العطوي، 2004) لكنها تتعارض مع دراسة (Wong, and Cheuk, 2006) التي ترى أن مصادر ضغط العمل المتعلقة بالفرد والتي يتعرض لها العاملون كانت متوسطة، واحتل بعد (القدرات والمهارات) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، وانحراف معياري (0.80)، تلاها بعد (نمط الشخصية) بمتوسط حسابي بلغ (4.11)، وانحراف معياري (0.84)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (مفهوم الذات) بمتوسط حسابي بلغ (4.06)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد (الصراع الشخصي) بمتوسط حسابي بلغ (3.31)، وانحراف معياري (0.66).

2. مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة

يتبين من الجدول رقم (5) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة) كان متوسطاً حيث بلغ (3.47) وانحراف معياري (0.43)، مما يدل على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة التي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجة متوسطةً، تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (العطوي، 2004) لكنها تتعارض مع نتائج دراسة (النعيمات، 2005) التي ترى أن مستوى الضغوط المتعلقة بالمنظمة عند الأطباء في القطاع العام الأردني كانت مرتفعة، احتل بعد (الأجور والحوافز) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، وانحراف معياري (0.70)، تلاها بعد (الهيكل التنظيمي) بمتوسط حسابي بلغ (3.65)، وانحراف معياري (1.00)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (صنع القرار) بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وانحراف معياري (1.01)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد السياسات التنظيمية بمتوسط حسابي بلغ (2.99)، وانحراف معياري (0.96).

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لإجابات المبحوثين عن أبعاد مصادر ضغوط المتعلقة بالفرد

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
مفهوم الذات	4.06	0.95	3	مرتفع
القدرات والمهارات	4.16	0.80	1	مرتفع
الحالة النفسية والصحية	3.47	0.89	4	متوسط
نمط الشخصية	4.11	0.84	2	مرتفع
الصراع الشخصي	3.31	0.66	4	متوسط
العوامل مجتمعة	3.82	0.55	-	مرتفع

الجدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لإجابات المبحوثين عن أبعاد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
الهيكل التنظيمي	3.65	1.00	2	مرتفع
الأجور والحوافز	3.69	0.70	1	مرتفع
السياسات التنظيمية	2.99	0.96	6	متوسط
تقييم الأداء	3.44	0.98	5	متوسط
الضغوط التقنية	3.48	0.94	4	متوسط
صنع القرار	3.55	1.01	3	مرتفع
العوامل مجتمعة	3.47	0.43	-	مرتفع

3. مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية

يتبين من الجدول رقم (6) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية) كان متوسطاً حيث بلغ (3.45) وانحراف معياري (0.51)، مما يدل على أن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية والتي يتعرض لها المبحوثين جاءت بدرجة متوسطة، تتعارض نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (النعيمات، 2005) التي ترى أن مصادر ضغوط العمل المادية التي يتعرض لها أطباء القطاع الحكومي في الأردن كان مرتفعاً، واحتل بعد الإضاءة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وانحراف معياري (0.85)، ويعزي السبب في ذلك الى سياسات الحكومة الداعية الى ترشيد الطاقة، هذا فضلا عن أن معظم المباني التي تشتغلها المراكز الحكومية هي إما أن تكون قديمة أو مستأجرة وبالتالي هي ليست مصممه ومجهزة بشكل مناسب من حيث الاضاءة، تلاها بعد (درجة الحرارة) بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وانحراف معياري (0.70) ويرجع السبب في ذلك الى ارتفاع درجات الحرارة صيفا وانخفاضها شتاء في ضوء عدم توافر التجهيزات من تدفئة ومكيفات في ظل سياسة الحكومة القاضية بترشيد الاستهلاك مما يشكل ضغطاً على العاملين حيث يؤثر ذلك على تركيز العامل وكفاءته في إتخاذ القرار، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (الضوضاء) بمتوسط حسابي بلغ (3.39)، وانحراف معياري (0.88) ويعزي السبب في ذلك الى ارتفاع الاصوات والضجيج في ضوء ازدحام المراجعين وتداخل مطالبهم، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد (الأمن والسلامة المهنية) بمتوسط حسابي بلغ (2.88)، وانحراف معياري (0.67).

الجدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريةوالرتب لإجابات المبحوثين عن أبعاد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
الضوضاء	3.39	0.88	3	متوسط
الإضاءة	3.87	0.85	1	مرتفع
درجة الحرارة	3.66	0.70	2	مرتفع
الأمن والسلامة المهنية	2.88	0.67	4	متوسط
العوامل مجتمعة	3.45	0.51	-	متوسط

الجدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لإجابات المبحوثين عن أبعاد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
صراع الدور	3.28	0.99	5	متوسط
غموض الدور	3.66	0.84	2	مرتفعة
عبء العمل	3.39	0.87	4	متوسط
المستقبل الوظيفي	2.79	0.81	7	متوسط
المسؤولية عن الآخرين	3.81	0.77	1	مرتفعة
المكانة الوظيفية	3.56	0.87	3	مرتفعة
حوافز الوظيفة	2.89	0.89	6	متوسط
العوامل مجتمعة	3.34	0.59	-	متوسط

4. مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

يتبين من الجدول رقم (7) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة) كان متوسطاً حيث بلغ (3.34) وانحراف معياري (0.59)، مما يدل على أن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة التي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجة متوسطة، تتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة (النعيمات، 2005) لكنها تتفق مع دراسة (العطوي، 2005) واحتل بعد المسؤولية عن الآخرين المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، وانحراف معياري (0.77) ويعزى السبب في ذلك إلى ان حوالي (38.9%) من عينة الدراسة هم من المديرين ومساعديهم من رؤساء الاقسام، جدول رقم (1) وهؤلاء

يمارسون مسؤليات إدارية معينة هذا فضلاً عن ان الدراسة اجريت في مراكز الوزارات الحكومية في المحافظة وما يترتب على موظفيها ومسؤوليها من مسؤوليات في ضوء تزايد زخم المطالب الشعبية بتوفير الخدمات والمرافق لهم، او ما يترتب عليهم من مسؤوليات تجاه مرؤسيهم فيما يتعلق بالعلاوات والنقل والترقيات وغيرها، تلاها بعد (غموض الدور) بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وانحراف معياري (0.84) ويرجع السبب في ذلك الى عدم وضوح صلاحيات ومهام ومسؤوليات العمل وعدم توزيعها بشكل عادل ومناسب هذا فضلاً عن التغيير المستمر والسريع في إجراءات وحيثيات العمل نتيجة التطورات السريعة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (المكانة الوظيفية) بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، وانحراف معياري (0.87) ويفسر ذلك أن المكانة الوظيفية التي يشغلها العاملون في مراكز الوزارات قيد البحث والتباين والاختلاف بين درجاتها (عليا، وسطى، اشرافية) تفرض عليهم حزمة من الواجبات والمسؤوليات تجعلهم عرضة للضغوط أكثر من سواهم نتيجة للتغيرات التي تجري باستمرار على طبيعة عملهم تحت الحاح الوقت وصعوبة القرارات المصاحبة لذلك، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد (المستقبل الوظيفي) بمتوسط حسابي بلغ (2.79)، وانحراف معياري (0.81).

5. مصادر الضغوط الاجتماعية

يتبين من الجدول رقم (8) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل الاجتماعية) كان مرتفعاً حيث بلغ (3.74) وانحراف معياري (0.60)، مما يدل على أن مصادر ضغوط العمل الاجتماعية التي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجة مرتفعة، تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (السيف، 2000) التي ترى أن مستوى الضغوط الاجتماعية التي يتعرض لها الذكور في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في السعودية كانت بدرجة متوسطة، إلاّ أنها تتفق مع نتائج دراسة (النعيمات، 2005) واحتل بعد المشاكل الأسرية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، وانحراف معياري (0.98) ويعزي ذلك الى أن زيادة عد افراد الاسرة في المجتمع وما يترتب عليه من مسؤليات اعالتها وتدبير احتياجاتها، حيث يشغل ذلك رب الاسرة ويشكل ضغطاً عليه قد يمتد الى عمله، تلاها بعد (العلاقات المتبادلة) بمتوسط حسابي بلغ (3.83)، وانحراف معياري (0.88) ويفسر ذلك أن أي مدير او موظف يعمل في بيئة قبلية قد يتلقى مساعدات معينة من اشخاص آخرين في وزارات او منظمات اخرى، وهذا يتطلب منه ان يقابل ذلك بالمثل في ان يعمل على تحقيق مصالح الأخرين في منظمته حتى وإن تجاوز التعليمات واللوائح المسموح بها، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (العلاقات الاجتماعية) بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وانحراف معياري (0.96) وسبب ذلك ان المجتمع في محافظة الكرك هو مجتمع قبلي يؤمن بالاسرة الممتدة ويقدرها لذا تراه يستجيب للضغوط الاجتماعية التي تمارسها عليه القبيلة لتحقيق مصالحهم في دائرته او وزارته حتى لا يكون منعزلاً اجتماعياً في بيئته، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد (الأصدقاء الأقارب) بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، وانحراف معياري (0.94).

السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الأجهزة الحكومية قيد الدراسة؟

الجدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والأهمية النسبية لإجابات تصورات أفراد مجتمع الدراسة عن أبعاد المصادر الاجتماعية

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
المشاكل الأسرية	3.89	0.98	1	مرتفعة
الأصدقاء الأقارب	3.59	0.94	4	مرتفعة
العلاقات المتبادلة	3.83	0.88	2	مرتفعة
العلاقات الاجتماعية	3.66	0.96	3	مرتفعة
العوامل مجتمعة	3.74	0.60	-	مرتفعة

الجدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمستوى أداء العاملين

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
.51	أشعر بأنني أنجز عملاً مهماً في هذه المؤسسة	4.03	0.94	5	مرتفع
.52	التزم بأساليب العمل المقررة في أداء وظيفتي	4.19	0.89	3	مرتفع
.53	أحافظ على وسائل وأدوات الإنتاج (مكائن، وآلات) من التلف	4.31	0.93	1	مرتفع
.54	أشعر بأنني أنجز معظم الأعمال المطلوبة مني	3.98	1.04	7	مرتفع
.55	التزم بالتعليمات والإجراءات عند القيام بوظيفتي	4.12	0.95	4	مرتفع
.56	أستطيع تقييم أدائي فيما إذا كان جيداً أم رديئاً	4.02	1.02	6	مرتفع
.57	نوعية العمل الذي أنجزه وفق ما هو مخطط	3.77	0.99	9	مرتفع
.58	احتاج لرؤسائي لإرشادي بكيفية إنجاز العمل	4.26	0.97	2	مرتفع
.59	أشعر بأن كميات العمل التي أنجزها تتناسب مع المعايير الموضوعية	3.95	0.91	8	مرتفع
.60	اتلقى بانتظام معلومات مرتدة من رئيسي حول العمل الذي أقوم به	3.52	0.98	11	مرتفع
.61	ترتبط المكافآت الإدارية بصورة واضحة بالأداء	3.61	0.97	10	مرتفع
57-48	المتوسط الكلّي	3.98	0.70	-	مرتفع

الجدول رقم (10)

درجات العلاقة بين مصادر ضغط العمل منفرده ومجتمعة ومستوى الأداء الفردي للعاملين

الأبعاد المستقلة	المتغير التابع: الأداء الفردي للعاملين	مستوى الدلالة
مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد	0.709	0.000
مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة	0.655	0.000
مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية	0.5	0.000
مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	0.760	0.000
مصادر الضغوط الاجتماعية	0.744	0.001
مصادر الضغوط مجتمعه	0.701	0.000

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتبين من الجدول رقم (9) أنّ المتوسط العامّ لإجابات المبحوثون على فقرات مستوى أداء العاملين قد بلغ (3.98)، مما يدل على أنّ مستوى أداء العاملين كان مرتفعاً، وقد احتلّت الفقرة رقم (53) "أحافظ على وسائل وأدوات الإنتاج (مكائن، وآلات) من التلف" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.31)، وانحراف معياري (0.93) في حين جاءت الفقرة رقم (57)، "اتلقى بانتظام معلومات مرتدة من رئيسي حول العمل الذي أقوم به"، في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا المتغيّر، بمتوسط حسابي بلغ (3.52). وانحراف معياري (0.99).

السؤال الثالث:

ما هو مستوى تأثير مصادر ضغط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الاجهزة الحكومية قيد الدراسة؟

يوضح الجدول رقم (10) درجات العلاقة بين مصادر ضغوط العمل منفردة ومجتمعة ومستوى الأداء الفردي للعاملين، حيث جاءت معاملات الارتباط بصورة عامة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وتدل على مدى العلاقة القوية بين المتغير الكلي المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة هذه العلاقة (0.701)، وبلغت اقوى علاقة

ارتباط على صعيد البعد المنفرد، مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة (0.760)، يليها مصادر الضغوط الاجتماعية (0.744) ثم تلاها مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد (0.709)، يليها مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة (0.655)، وكانت اضعف تلك العلاقات العلاقة التي ربطت بين مصادر الضغوط المادية والاداء الفردي للعاملين (0.50)، وهذا يدل بشكل واضح أن مصادر ضغوط العمل مجتمعة ومنفردة لها علاقة هامة ذات دالة احصائيا مع الأداء الفردي للعاملين.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى وتنص على أنه: لا يوجد أثر مهم ودال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمصادر ضغط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) في مستوى أداء العاملين.

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى.

الجدول رقم (11)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	5	61.456	12.291	86.65	0.000
الخطأ	428	60.708	0.142		
الكلي	433	122.165			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

**معامل التحديد (R^2) = 0.503.

الجدول رقم (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد بإبعاده المختلفة في مستوى أداء العاملين

مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
مفهوم الذات	0.112	0.025	0.248-	*4.395-	0.000
القدرات والمهارات	0.183	0.025	0.407-	*7.239-	0.000
الحالة النفسية والصحية	0.115	0.018	0.237-	*6.386-	0.000
نمط الشخصية	0.071	0.019	0.135-	*3.677-	0.000
الصراع الشخصي	0.058	0.013	-0.157	*4.458-	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتبين من معطيات الجدول رقم (11) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (86.65) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية (5، 428)، ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل (مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد) في هذا النموذج تُفسر ما مقداره (50.3%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً بدلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الأولى.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (12)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) لها أثر في مستوى أداء العاملين، حيث بلغت معاملات (Beta) لهذه المتغيرات على الترتيب (-0.248، -0.407، -0.237، -0.135، -0.157) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة للمتغيرات السابقة على الترتيب (-4.395، -7.239، -6.386، -3.677، -4.458)، وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما

سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر مهم ودال إحصائياً لمتغيرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) في مستوى أداء العاملين، وقبول الفرضية البديلة، ويفسر هذه النتيجة أن مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون والمتعلقة بالفرد كان مرتفعاً نسبياً، جدول رقم (4) وهذا ما يشكل نوعاً من التحدي النفسي للسلوك الإنساني مما يدفعه لتبني أنماط سلوكية بناءة كتحسين مستوى الأداء.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) في مستوى أداء العاملين، يتبين من الجدول رقم (13)، أن متغير القدرات والمهارات يفسر ما مقداره (33.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثانية متغير الحالة النفسية والصحية حيث يفسر مع متغير القدرات والمهارات (44.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثالثة متغير الصراع الشخصي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (46.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرحلة الرابعة متغير مفهوم الذات حيث فسر مع المتغيرات الثلاثة السابقة (48.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير نمط الشخصية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (50.3%) من التباين في مستوى أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول (13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F*
القدرات والمهارات	0.335	217.68	0.000
الحالة النفسية والصحية	0.442	170.62	0.000
الصراع الشخصي	0.465	124.50	0.000
مفهوم الذات	0.487	101.96	0.000
نمط الشخصية	0.503	86.65	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	6	52.549	8.758	53.719	0.000
الخطأ	427	69.616	0.163		
الكلي	433	122.165			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

**معامل التحديد (R^2) = 0.43.

الفرضية الثانية: وتنص على أنه لا يوجد أثر مهم دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha 0.05 \leq$) لمصادر ضغط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، تقييم الأداء، الضغوط التقنية، عملية اتخاذ القرار) في مستوى أداء العاملين.

يتبين من معطيات جدول رقم (14) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (53.719) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل (مصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة) في هذا النموذج تُفسر ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين وهي قوة تفسيرية

متوسطة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً بدلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الثانية.

الجدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة بأبعادها المختلفة في مستوى أداء العاملين

مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
الهيكل التنظيمي	0.034-	0.015	0.085-	*2.276-	0.023
الأجور والحوافز	0.169-	0.018	0.385-	*9.324-	0.000
السياسات التنظيمية	0.079-	0.018	0.180-	*4.427-	0.000
تقييم الأداء	0.017-	0.020	0.037-	**0.881-	0.379
الضغوط التقنية	0.023-	0.015	0.054-	**1.465-	0.114
عملية اتخاذ القرار	0.143-	0.019	0.313-	*7.444-	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

** غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (16)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F*
الأجور والحوافز	0.294	*179.61	0.000
عملية اتخاذ القرار	0.388	*136.54	0.000
السياسات التنظيمية	0.427	*103.69	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.01$).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، عملية اتخاذ القرار) هي أكثر متغيرات مصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة تأثيراً في مستوى أداء العاملين، حيث بلغت معاملات (Beta) لهذه المتغيرات على الترتيب (-0.085، -0.385، -0.180، -0.313) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة للمتغيرات السابقة على الترتيب (-2.276، -9.324، -4.427، -7.444)، وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وأشارت النتائج إلى أن المتغيرات الفرعية (تقييم الأداء، الضغوط التقنية) ليس لها أثر في مستوى أداء العاملين، حيث كانت قيم (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا يوجد أثر مهم دال إحصائياً لمتغيرات مصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، عملية اتخاذ القرار) في مستوى أداء العاملين، وقبول الفرضية جزئياً فيما يتعلق بمتغيرات (تقييم الأداء، الضغوط التقنية) ويفسر هذه النتيجة أن مستوى ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة كان متوسطاً. جدول رقم (5)، حيث يعتقد الباحث أن الضغوط ليست كلها ضاره إذ أنه إذا تعرض العاملون لضغوط معتدلة فإن ذلك يحفزهم ويستثير نشاطهم وحماسهم لمواجهة هذا التحدي فيتحسن مستوى الأداء لديهم.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، تقييم الأداء، الضغوط التقنية، عملية اتخاذ القرار) في مستوى أداء العاملين، كما يتضح من الجدول رقم (16) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن الأجور والحوافز تفسر ما مقداره (29.4%) من التباين في المتغير

التابع، مستوى أداء العاملين ودخل في المرتبة الثانية متغير عملية اتخاذ القرار حيث يفسر مع الأجور والحوافز (38.8%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين ودخل أخيراً متغير السياسات التنظيمية حيث فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (42.7%) من التباين في مستوى أداء العاملين كمتغير تابع.

خرج من معادلة الانحدار المتغيرات (الهيكل التنظيمي، تقييم الأداء، الضغوط التقنية).

الفرضية الثالثة: تنص على أنه لا يوجد أثر مهم دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) في مستوى أداء العاملين.

الجدول رقم (17)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	4	30.594	7.648	35.83	0.000
الخطأ	429	91.571	0.213		
الكلي	433	122.165			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

معامل التحديد (R^2) = 0.25.

الجدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية بإبعادها المختلفة في مستوى أداء العاملين

المصادر المتعلقة بالبيئة المادية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
الضوضاء	0.164-	0.019	0.382-	*8.827-	0.000
الإضاءة	0.075-	0.021	0.153-	*3.491-	0.001
درجة الحرارة	0.069-	0.019	0.151-	*3.589-	0.000
الأمن والسلامة المهنية	0.068-	0.021	0.139-	*3.301-	0.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتبين من معطيات جدول رقم (17) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (8.539) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل (مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية) في هذا النموذج تُفسر ما مقداره (25%) من التباين في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) وهي قوة تفسيرية متوسطة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً بدلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الثالثة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (18)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن متغيرات مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) لها أثر في مستوى أداء العاملين، حيث بلغت معاملات (Beta) لهذه المتغيرات على الترتيب (-0.382، -0.153، -0.151، -0.139) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة للمتغيرات السابقة وعلى الترتيب (-8.827، -3.491، -3.589، -3.301)، وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا يوجد أثر مهم دال إحصائياً لمصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) في مستوى أداء العاملين، وقبول الفرضية البديلة، إذ أن مستوى ضغوط العمل المادية التي يتعرض لها العاملون كان متوسطاً. جدول رقم (6)، حيث تعتبر الضغوط في هذه الحالة مثير صحي يشجع العاملون على الاستجابة للتحديات مما يحسن من مستوى الأداء.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء،

الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) في مستوى أداء العاملين، كما يتضح من الجدول رقم (19) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن الضوضاء يفسر ما مقداره (18.6%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين، ودخل في المرتبة الثانية متغير الأمن والسلامة المهنية حيث يفسر مع الضوضاء (21.1%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين، ودخل في المرتبة الثالثة متغير درجة الحرارة حيث فسر مع المتغيرين السابقين (22.9%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين، ودخل أخيراً متغير الإضاءة حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (25%) من التباين في مستوى أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (19)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال المصادر المتعلقة بالبيئة المادية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F*
الضوضاء	0.186	*98.67	0.000
الأمن والسلامة المهنية	0.211	*57.53	0.000
درجة الحرارة	0.229	*42.60	0.000
الإضاءة	0.25	*35.83	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (20)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرابعة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	7	70.575	10.082	*83.25	0.000
الخطأ	426	51.590	0.121		
الكلي	433	122.165			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

معامل التحديد (R^2) = 0.578.

الجدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة بإبعادها المختلفة في مستوى أداء العاملين

المصادر المتعلقة بالوظيفة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
صراع الدور	1.09-	0.016	0.231-	*6.273-	0.000
غموض الدور	0.025-	0.017	0.058-	**1.461-	0.145
عبء العمل	0.097-	0.018	0.214-	*5.351-	0.000
المستقبل الوظيفي	0.018-	0.022	0.038-	**0.829-	0.407
المسؤولية عن الآخرين	0.074-	0.020	0.169-	*3.788-	0.000
المكانة الوظيفية	0.096-	0.017	0.207-	*5.614-	0.000
حوافز الوظيفة	0.090-	0.018	0.191-	*5.013-	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرابعة: تنص على أنه لا يوجد اثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، المستقبل الوظيفي، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية،

حوافز الوظيفة) في مستوى أداء العاملين.

يتبين من معطيات جدول رقم (20) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (83.25) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل (مصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة) في هذا النموذج تُفسر ما مقداره (57.8%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين وهي قوة تفسيرية متوسطة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً دال إحصائياً للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرابعة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (21)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية، حوافز الوظيفة) هي أكثر متغيرات مصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة تأثيراً في مستوى أداء العاملين، حيث بلغت معاملات (Beta) لهذه المتغيرات وعلى الترتيب (-0.231، -0.214، -0.169، -0.207، -0.191) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة للمتغيرات السابقة وعلى الترتيب (-6.273، -5.351، -3.788، -5.614، -5.013)، وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويتضح من الجدول رقم (21)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (غموض الدور، المستقبل الوظيفي) ليس لها تأثير معنوي في مستوى أداء العاملين، حيث جاءت قيم (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا يوجد أثر مهم دال احصائياً لمصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة (صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية، حوافز الوظيفة) في مستوى أداء العاملين، وقبول الفرضية جزئياً فيما يتعلق بمتغيرات (غموض الدور، المستقبل الوظيفي) ويفسر هذه النتيجة أن مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون والناشئة عن الوظيفة كان متوسطاً. جدول رقم (7)، حيث أن الضغط المعتدلة لها آثار إيجابية إذ تحشد همم العاملين مما يترتب عليه آثار إيجابية على مستوى الأداء.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر مصادر ضغط العمل الناشئة عن الوظيفة، (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، المستقبل الوظيفي، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية، حوافز الوظيفة) في مستوى أداء العاملين، كما يتضح من الجدول رقم (21) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن صراع الدور يفسر ما مقداره (32.7%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين، ودخل في المرتبة الثانية متغير عبء العمل حيث يفسر مع صراع الدور (44%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثالثة متغير المكانة الوظيفية، حيث فسر مع المتغيرين السابقين (50.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الرابعة متغير حوافز الوظيفة حيث فسر مع المتغيرات الثلاثة السابقة (54.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير المسؤولية عن الآخرين حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (57.4%) من التباين في مستوى أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (22)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال المصادر المتعلقة بالوظيفة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2 معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F*
صراع الدور	0.327	210.23	0.000
عبء العمل	0.440	169.62	0.000
المكانة الوظيفية	0.501	143.99	0.000
حوافز الوظيفة	0.547	129.77	0.000
المسؤولية عن الآخرين	0.574	115.49	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

خرج من معادلة الانحدار المتغيرات (غموض الدور، المستقبل الوظيفي).

الفرضية الخامسة: تنص على أنه: لا يوجد أثر مهم ودال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمصادر ضغط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين.

الجدول رقم (23)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الخامسة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	4	67.652	16.913	*133.10	0.000
الخطأ	429	54.513	0.127		
الكلي	433	122.165			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

معامل التحديد (R^2) = 0.554.

الجدول رقم (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغط العمل الاجتماعية بإبعادها المختلفة في مستوى أداء العاملين

المصادر الاجتماعية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
المشاكل الأسرية	0.053	0.016	0.130-	*3.306-	0.001
الأصدقاء والأقارب	0.083	0.016	0.201-	*5.232-	0.000
العلاقات المتبادلة	0.127	0.014	0.351-	*9.336-	0.000
العلاقات الاجتماعية	0.121	0.014	0.333-	*8.369-	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتبين من معطيات جدول رقم (23) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الخامسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (133.10) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل (مصادر ضغط العمل الاجتماعية) في هذا النموذج تُفسر ما مقداره (55.4%) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين وهي قوة تفسيرية متوسطة، مما يدل على أن هناك أثراً دالاً إحصائياً للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الخامسة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (24)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن متغيرات مصادر ضغط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) لها أثر في مستوى أداء العاملين، حيث بلغت معاملات (Beta) لهذه المتغيرات على الترتيب (-0.130، -0.201، -0.351، -0.333) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة للمتغيرات السابقة وعلى الترتيب (-3.306، -5.232، -9.336، -8.369)، وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا يوجد اثر دال إحصائياً المصادر ضغط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين، وقبول الفرضية البديلة. وهذا ما يفسر مستوى الأداء العالي. جدول رقم (9)، حيث أن الضغوط المرتفعة قليلاً التي يتعرض لها العاملون والناشئة عن مصادر ضغط العمل الاجتماعية. جدول رقم (8)، تشكل تحديثاً للعاملين مما يستثير هممهم وحماسهم فيتحسن أدائهم

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مصادر ضغط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء الأقارب، العلاقات المتبادلة، القيادات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين، كما يتضح من الجدول رقم (25) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن العلاقات المتبادلة يفسر ما مقداره (37.9%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير العلاقات الاجتماعية وفسر مع

متغير العلاقات المتبادلة (48.2%) من التباين في المتغير التابع، تلاهما متغير الأصدقاء والأقارب وفسر مع المتغيرين السابقين (54.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير المشاكل الأسرية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (55.4%) من التباين في مستوى أداء العاملين كمتغير تابع.

الجدول رقم (25)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال المصادر الاجتماعية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F*
العلاقات المتبادلة	0.379	*263.07	0.000
العلاقات الاجتماعية	0.482	*200.31	0.000
الأصدقاء والأقارب	0.542	*169.90	0.000
المشاكل الأسرية	0.554	*133.10	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (26)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدرجة تأثير المتغيرات الشخصية على تصورات المبحوثون تجاه مصادر ضغوط العمل

اسم المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيم (F) المحسوبة	مستوى دلالة (F)
الجنس	بين المجموعات داخل المجموعات	(1، 432)	0.153 122.012	0.153 0.282	0.542	0.462
المؤهل العلمي	بين المجموعات داخل المجموعات	(2، 431)	0.316 121.849	0.158 0.283	0.599	0.572
الخبرة	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 430)	0.597 121.568	0.199 0.283	0.704	0.550
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 430)	0.507 121.658	0.169 0.283	0.597	0.617
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات	(1، 432)	0.846 121.319	0.846 0.284	3.013	0.083
المسمى الوظيفي	بين المجموعات داخل المجموعات	(4، 429)	0.308 121.857	0.077 0.284	0.271	0.897

* جميع قيم (F) غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات العاملين تجاه مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي). تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

يتبين من الجدول رقم (26) أنه لا توجد هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثون تجاه مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي) مما يقتضي قبول الفرضية العدمية، والتي تنص على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثون تجاه مصادر ضغوط العمل، تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي) ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثون تجاه

مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي). استناداً إلى قيم (F) المحسوبة والتي هي أقل من قيم (F) الجدولية والبالغة للمتغيرات السابقة على الترتيب (0.542، 0.599، 0.704، 0.597، 3.013، 0.271) وقيم (F) المحسوبة هي: للمؤهل العلمي (0.599) وللخبرة (0.704) وللعمر (0.597) وللحالة الاجتماعية (3.013) وللمسمى الوظيفي (0.271)، وللجنس (0.542).

7. النتائج والتوصيات

1. كشفت الدراسة أن مستوى ضغوط العمل مجتمعة التي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجة مرتفعة نسبياً بمتوسط حسابي (3.56).
2. بينت الدراسة أن مستوى تصورات المبحوثون لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد ومصادر ضغوط العمل الاجتماعية التي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجات جاءت مرتفعة نسبياً، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (3.82)، (3.34).
3. أظهرت الدراسة أن مستوى تصورات المبحوثون لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ومصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية ومصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة والتي يتعرض لها المبحوثون جاءت بدرجات متوسطة، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (3.47)، (3.45)، (3.34).
4. أظهرت الدراسة أن مستوى أداء العاملين في مراكز الأجهزة الحكومية قيد البحث كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.98).
5. بينت نتائج الدراسة أن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) لها أثردال احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على مستوى أداء العاملين، حيث تفسر مجتمعة (50.3%) من التباين في المتغير التابع. (مستوى أداء العاملين).
6. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، عملية اتخاذ القرار) لها أثر دال إحصائياً في مستوى أداء العاملين، حيث تفسر مجتمعة ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين).
7. كشفت نتائج الدراسة عن أن مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) لها أثر دال إحصائياً في مستوى أداء العاملين، حيث تفسر مجتمعة (25%) من التباين في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين).
8. بينت الدراسة أن مصادر ضغط العمل الناشئة عن البيئة المادية (صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الآخرين، المكانة الوظيفية، حوافز الوظيفة) لها أثر دال إحصائياً في مستوى أداء العاملين حيث تفسر مجتمعة (57.8 %) من التباين في المتغير التابع مستوى أداء العاملين.
9. كشفت الدراسة عن وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمصادر ضغوط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين، حيث فسرت هذه المتغيرات مجتمعة (55.4%) من التباين في مستوى أداء العاملين.
10. كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروقات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثون تجاه مصادر ضغط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي).

التوصيات

استناداً إلى نتائج الدراسة فإن الدراسة توصي بما يلي:

1- الحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون كالضغوط المتعلقة بالفرد، وذلك عن طريق تطوير البرامج التدريسية وتنويعها، بحيث تشمل كافة جوانب العمل المختلفة مما يعزز من قدرات العاملين ومهاراتهم ويسهم في تطوير شخصياتهم وبالتالي زيادة قدراتهم في التأثير على سير مجريات العمل.

2- العمل على توعية العاملين وإرشادهم عبر وسائل الأعلام المختلفة والمؤسسات التعليمية والمؤسسات التنشئة الاجتماعية وضرورة الفصل بين علاقات العاملين الاجتماعية وضغوط الأقارب والأصدقاء من جهة وبين ما تؤكده الأنظمة والقوانين ولوائح وإجراءات العمل من جهة أخرى.

3- المحافظة على مستويات معتدلة من ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة وذلك بتبني منظومة من الإجراءات من أبرزها: تصميم هياكل تنظيمية تسمح بانسياب المعلومات

بين المستويات الإدارية المختلفة والعمل على تفويض السلطات، وتبني نظام عادل لتحفيز العاملين مادياً ومعنوياً وتشجيع مشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات مما يساعد على اندماجهم بوظائفهم.

4- المحافظة على مستويات معتدلة من ضغوط العمل الناشئة عن البيئة المادية وذلك بتوفير الإضاءة الكافية في مكان العمل وتوزيعها بشكل مناسب، والعمل على توفير أجهزة التكييف التي تساعد على خفض درجات الحرارة في مكان العمل.

5- التغلب على مصادر ضغط العمل المرتفعة الناجمة عن الوظيفة، وذلك عن طريق السعي إلى تحقيق مصالح من يعملون تحت إدارة المسؤولين والعمل على ترشيد عملية اتخاذ القرارات خاصة تلك التي تتعارض مع مصالح الآخرين لتحقيق الضغوط الناشئة عن المكانة الوظيفية.

المراجـع

أبو خرمة، عماد وهاشم حمد، 2002، مصادر الإجهاد الوظيفي لدى موظفي شركة الكهرباء الوطنية – منطقة امتياز محافظات الشمال، مجلة الملك سعود، العلوم الإدارية، مجلد (14)، عدد (1)، ص1-46.

البشابشة، سامر، 2005، أثر مصادر ضغوط العلم في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية ، دراسات للعلوم الإدارية، مجلد (23)، عدد (2)، ص328-352.

جادالله، فاطمة، 2002، دارسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان هيئة كهرباء مصر، المجلة العربية للإدارة، مجلة (22)، عدد (1)، ص1-37.

الجبر، زينب، 1988، الضغوط المهنية التي يواجهها مديرو ومديرات مدارس تجربة الإدارة المدرسية المطورة لدولة الكويت: دراسة ميدانية سلسلة الدراسات النفسية والتربوية، جامعة السلطان قابوس: عمان، ص 35-68.

جودة، ايمان، ورنده اليافي، 2002، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق، مجلد (18)، عدد (1)، ص70-121.

حريم، حسين، 2004، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع: عمان، ص290-293.

الحنيطي، نادية، 2002، أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

الحوامدة، نضال، 2001، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الضغط المدرك لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، عدد (6)، ص35-74.

الخريشا، ملوح، 2002، ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأمريكيين والأردنيين ، دراسات، العلوم التربوية، قسم الإدارة التربوية، الجامعة الأردنية، مجلد (29)، عدد (2)، ص 404-413.

السيف، عبد المحسن، 2000، محددات الإعياء المهني بين الجنسين: دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة، مجلد (39)، عدد (4).

الشقيرات، محمد عبد الرحمن، 2001، الضغوط النفسية وتأثيرها على الصحة النفسية والصحة الجسمية وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مجلد (17)، عدد (2)، ص279-315.

العتيبي، آدم، 1997، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (5). عدد (2)، ص186-187.

العديلي، ناصر، 1995، السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن، معهد الادارة العامة: الرياض، السعودية، ص140-141.

العطوي، محمد، 2004، أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لقسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.

عليان، ربحي، وسليم أبو زيد، 2002، ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، دراسات، العلوم التربوية، قسم الإدارة التربوية، الجامعة الأردنية، مجلد (9)، عدد (2)، ص405-413.

القريوتي، محمد، 2004، السلوك التنظيمي، دار الشروق: عمان، ط4، ص270-271.

المرسي، جمال الدين، وثابت إدريس، 2002، السلوك التنظيمي:

نظريات ونماذج وتطبيق عملي، الدار الجامعية: القاهرة.

المعايطة، إيمان، 2005، الانسجام بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية وأثره على الأداء الوظيفي وجهة نظر العاملين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.

المعمري، عليه، 2001، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية لسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان.

النعيمات، معتصم، 2005، مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية وأثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل: دراسة ميدانية على أطباء القطاع الحكومي في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.

الهيتي، صلاح، 2005، تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين: دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بين عبدالله الثاني الصناعية، مجلة إدارة الأعمال، مجلد (1)، عدد (1)، ص22.

هيجان، عبد الرحمن، 1998، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة: الرياض، ص279-28.

Bratt, Marilyn, Meyer, Broome, Morion and kelber, Sherry. 2000. Influence of stress and Nursing Leadership on Job Satisfaction Pediatric intensive Care Unit Nurses, *American Journal of Critical Care*, Aliso Viejo.

Chiu, Chou- Kang, et al. 2005. Understanding Hospital Employee Job Stress and Turnover Intentions in a practical Setting: The Moderating Role of Locus of Control, *Journal of Management Development*, 24 (10): 837-859.

David, A Foote, et al. 2005. Employee Commitment and Organizational Policies, *Management Decision*, 24 (2): 203-219.

Davis, Keith, and Newstrom. 1989. Hohn. W, Human Behavior at Work: *Organizational Behavior*, 8th Ed, Mccraw-Hil Book Co, 5.

Erkutlu, Hakan, and Chafra, Jamel. 2006. The Relationship between Leadership Power Bases and Job Stress of Subordinates: Example from Boutique Hotels, *Management Research News*, 29 (5): 287-297.

Gibson, L. Inveancevich, James, John, M. and Donnelly, H. James. 1994. Organizations: Behavior, Structure, Processes, 8th Edition, Urwin: Boston, 263-264.

Kirkealdy, Brnce D. and Cooper, Caryl. 1993. The Relationship between Work Stress and Leisure Style: British and German Managers, *Human Venations*, 46(5).

Kreitner, Robert, and Kinicki, Angelo. 1992. Organizational Behavior, 2nd Edition, Home Wood, 111: Irwin, 598-600.

Muhammad, Jamal. 2005. Personal and Organizational out Comes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees, *Stress and Health*, 21 (2): 129-137.

Tyson, Shaun and Jakson, Toney. 1992. The Essence of Organizational Behavior, Prentice Hall, 1st Edition, 147.

Vakola, Maria, and Nikolaou, Loannis. 2005. Attitudes towards Organizational Change: What is the Role of Employees Stress and Commitment, Employee Relations, 27 (2): 160-174.

Van Veldhoven, Marc, et al. 2000. Specific Relationship between Psychology Job Conditions and Job Stress, *Marital Work and Strees*, 16 (3).

Weitten, W. lioyd, and Lashely. 1999. R. Psychology Applied to Modern Life, *Brooks/ Cole Publishing Company*, California, 2ed Edition, 45-47.

Whetten, A. David and Cameron S. Kim. 1995. Developing Management Skills, 3ed Edition, Harper Collins College Publishers, New York, 110-112.

Wong, Kwok, and Cheuk, Wai. 2006. Job- related Stress and Social Support in Kindergarten Principals: The Case Macau, *International Journal of Educational Management*, 19(3): 183-196.

The Effect of the Sources of Job Stress on the Employee Performance level: A Field Study in the Public Sector Institutions in Al- Karak Governorate / Jordan

*Khaled Y. Al-Zo'bi**

ABSTRACT

This Study aimed at investigating the effect of the sources of job stress on the employee performance in the public sector in Al-Karak governorate in Jordan. A questionnaire of (61) items was designed and distributed to employees. The Sample represented 50% of the population of the study. The number of the respondents was (434) which represented 78.05%.

Descriptive statistics which includes (percentages, means, and the standard deviation) was used to describe the sample the multiple regression analysis was used to test the effect of the independent variable on the dependant variable. One way Anova was also used to test the differences of employees perception of sources of job stress that are due to individual differences.

The study arrived at the following findings:

1. The level of job stress that the respondents are exposed to is relatively high with a mean score of (3.56).
2. The level of government employee's performance is high with a mean score of (7.98).
3. There is a significant statistical effect (at level of $\alpha \leq 0.05$) of the sources of job stress related to individuals (Self concept, abilities, skills, mental and physical status, personality type, and personal conflict) on the level of employee's performance.
4. There is a significant statistical effect (at level of $\alpha \leq 0.05$) of the sources of job stress related to the organizations (organizational structure, wages and incentives, organizational policies, and decision making process) on the level of employees' performance.
5. There is a significant statistical effect (at level of $\alpha \leq 0.05$) of the sources of job stress related to surrounding environment (noise, illumination, temperature, and occupational and security) on the level of employees performance).
6. There is a significant statistical effect (at level of $\alpha \leq 0.05$) of social sources of job stress (Family problems, friends and relatives, mutual relationship, and social relationship) on the level of employees performance.
7. In the employees' perception of the sources of job stress, there are no significant statistical differences related to personal variables.

The study recommended that the sources of job stress related to individuals should be decreased by developing and varying training programs. Employees should differentiate between their jobs and their social relationship with relatives and friends. The study also recommended that high sources of job stress related the position (job) should be decreased by the fulfillment of the interests, and their involvement in the decision making process.

Keywords: Sources of Job Stress, Employee Performance.

* Faculty of Business Administration, Sohar University, Oman. Received on 26/4/2007 and Accepted for Publication on 5/2/2008.