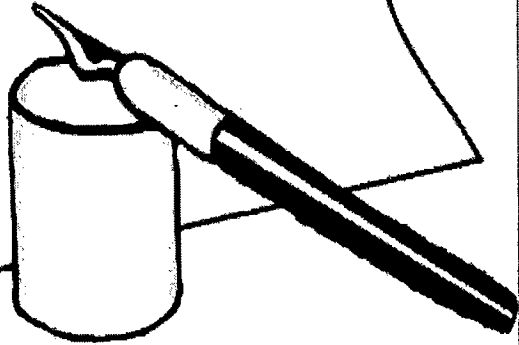


اختبار أثر المتغيرات
التنظيمية والفردية
في تشكيل ضغط العمل
دراسة ميدانية مطبقة
على العاملين في
الجامعات الكويتية
د. / عادل بن عبد الله العوضي
د. / فايزة بن عبد الله العوضي



اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل: دراسة ميدانية مطبقة على العاملين في الجامعات الكويتية

باحث رئيسي: د. عادل بن عبد الله العوضي. باحث مساعد: د. فايزة بن عبد الله العوضي.

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب كلية الدراسات التجارية

الملخص:

هدف البحث إلى اختبار تأثير بعض المتغيرات التنظيمية (صراع الدور، وبيئة العمل المادية)، والمتغيرات الفردية (العمر، وسنوات الخبرة) في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، وقد تم استطلاع رأي (٣٨٥) موظفاً من المستويات الوظيفية المختلفة، باستخدام أسلوب الاستبيان، ومن ثم تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار التدريجي في تحليل البيانات المجموعة، وقد توصل هذا البحث إلى النتائج الآتية:

١- إن المتغيرات التنظيمية والفردية التي تم اختيارها في الدراسة تفسر ٦٨.٣% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل) وذلك وفقاً لمعامل التحديد المعدل.

٢- وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

٣- وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين العمر كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

٤- وجود علاقة طردية (معامل انحدار موجب) ذات دلالة إحصائية، بين صراع الدور كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

٥- وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين سنوات الخبرة كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

وفي ضوء النتائج السابقة، قام الباحثان بتقديم بعض التوصيات للإدارات

الجامعية لمساعدتها في التخفيف من حدة ضغط العمل، وتلافي الآثار السلبية

الناجمة عنه على الموظفين والجامعات في آن واحد.

مقدمة البحث:

لقد كان الإنسان في عصر ما قبل المعلومات والاتصالات قادراً على الهروب من ضغوط الحياة متى شاء، غير أنّ التقدّم العلميّ الكبير والثورة الحضاريّة اللذين يشهدهما العالم اليوم، جعلاً الفرد أسيراً لتلك الضغوط، وأصبح يعيش في بيئة تتّصف بالتغيّر السريع والمستمرّ الذي تصعب ملاحقته في المجالات جميعها، إذ أصبحت ثمة ثورة في المعلومات والتقنية، وتطوّر هائل في وسائل الاتصالات والإعلام، وكلّما تسارع التغيّر ازدادت الضغوط على الفرد وتعدّدت مشاكل الحياة ومتغيّراتها السياسيّة، والاقتصاديّة، والاجتماعيّة، والثقافيّة، وأصبح الفرد يعيش حالة توتّر عصبيّ وفكريّ، وإرهاق ذهنيّ وجسديّ كبيرين، مما ينعكس سلباً وبشكل مباشر على صحّته النفسيّة والبدنيّة. لقد أصبحت ضغوط العمل جزءاً رئيساً ومؤثراً في حياة الفرد اليوميّة؛ فعالم العمل مليء بالضغوط الناتجة إمّا عن العوامل التنظيميّة التي تحيط بالفرد في المنظمة التي يعمل بها، وإمّا عن العوامل الشخصيّة المتعلقة بالفرد الذي قد يكون هو نفسه مصدراً لهذه الضغوط، وذلك من خلال شخصيّته وسلوكه، والحالة الاجتماعيّة التي يعيش فيها، والمستوى التعليمي الذي حصل عليه.. الخ، أو قد تجتمع العوامل التنظيمية والشخصيّة معاً. ويولد ضغط العمل العديد من الآثار السلبية على الفرد، وهذه الآثار إمّا أن تكون سلوكيّة (مثل: الميل للحوادث، والعنف، وسرعة الانفعال، والعصبيّة في التعامل) وإمّا أن تكون نفسيّة (مثل: الاكتئاب، والأرق، والإحباط، والتوتّر)، وإمّا أن تكون جسديّة (مثل: تعب الجسم، وآلام الظهر، والصداع النصفي). ومن ثمّ فإنّ تزايد الآثار السلبية لضغط العمل في الفرد، سوف ينعكس سلباً عليه وعلى المنظمة وعلى كامل الاقتصاد الوطنيّ.

١ - مشكلة البحث:

يعاني قطاع الخدمات التعليميّة في معظم الدول النامية من قلّة الموارد البشريّة المؤهّلة، ممّا يحتمّ التركيز على أداء الفرد وإنتاجيته ودراسة المشكلات التي توتّر فيهما. ولعلّ تعرض الفرد العامل لمستويات عالية من ضغط العمل يعتبر من أهمّ

تلك المشكلات، وذلك لما يتركه من آثار سلبية نفسية وجسدية في الفرد وفي المنظمة وفي المجتمع بصفة عامة. هذا، وتعتبر الجامعات الكويتية والعاملون فيها، من أهم قطاعات الخدمات التعليمية التي يفترض أن تدفع عجلة التنمية والتطوير في دولة الكويت بالاتجاه الصحيح الذي يجعلها في مصاف الدول المتقدمة؛ الأمر الذي يقتضي الوقوف على أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين فيها. ومما لاشك فيه أن تعرّض العاملين في الجامعات لبعض العوامل المسببة لضغوط العمل تؤدي، بحسب ما أظهرت الدراسات العربية والأجنبية، إلى حالات من الاضطراب والقلق والإحباط لديهم، مما يؤثر سلباً في صحتهم الجسدية والنفسية، وهذا بدوره ينعكس سلباً على مستوى أدائهم في العمل، ومن ثمّ على دورهم في تحقيق أهداف الجامعات ورسالتها. من هذا المنطلق يمكن القول إن مشكلة الدراسة تتلخّص في قيام الباحثين بالتعرّف إلى أهمّ العوامل الفردية والتنظيمية المؤثرة في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، وذلك بغرض تقديم التوصيات اللازمة التي تمكّن الإدارة المعنية من التحكم في تلك العوامل وتقليصها، بما يساعد على تخفيف ضغوط العمل على العاملين.

٢ - أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته مما يأتي:

- أ- أهمية المتغيرات التي يدرسها والمتمثلة في مصادر ضغط العمل التنظيمية والفردية كمتغيرات مستقلة، وضغط العمل كمتغير تابع، حيث يقوم البحث بتسليط الضوء على أهم المصادر والعوامل التي تسبب ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، والتي تؤثر سلباً فيهم من الناحية النفسية والجسدية، ومن ثمّ في مستوى أدائهم للعمل ممّا يخفّض من قدراتهم على تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها، ولا سيّما أن تجاهل ضغوط العمل قد يؤدي إلى تسرب الموارد البشرية التي تعتبر من أهمّ عناصر العمل في المنظمات وتبديدها.
- ب- الأدوار المهمة التي يقوم بها العاملون في الجامعات الكويتية، كونهم يتعاملون يومياً مع أعداد كبيرة من المستفيدين من خدماتها والذين تتعدّد

مطالبهم وأنماطهم، ومن ثم فإنّ رضا هؤلاء العاملين لا ينعكس على أدايم داخل هذه الجامعات فحسب، ولكنّه ينعكس أيضاً على جمهور المستفيدين من الخدمات الجامعية.

ج- وضع نتائج البحث أمام أصحاب القرار للتعامل بشكل جدّي مع هذه الضغوط من أجل تخفيفها وتجنّب آثارها السلبية قدر الإمكان، تحقيقاً لهدف رفع كفاءة أداء العاملين في الجامعات الكويتية، وتحسين إنتاجيتها و فاعليتها التنظيمية، ومن ثمّ إنجاز أهدافها و رسالتها.

٣- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الرئيسة الآتية:

أ- التعرف إلى ماهية ضغوط العمل ومصادرها وآثارها من خلال استعراض الأدبيات النظرية التي تناولت هذه الظاهرة المهمة.

ب- قياس مدى تعرّض العاملين في الجامعات الكويتية لضغط العمل.

ج- قياس أثر المتغيرات التنظيمية في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية.

د- قياس أثر المتغيرات الفردية في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية.

٤- أدبيات البحث:

٤-١- دراسات سابقة:

تناولت دراسات عديدة موضوع ضغوط العمل وعلاقاته، دراسات أجنبية، ودراسات عربية، ومن أهم ما تمّ الاطلاع عليه من هذه الدراسات الحديثة:

دراسة (Chiu, 2005, P:387)، بعنوان: " فهم العاملين في المستشفيات لضغط العمل وتأثيره في نواياهم في الواقع العملي". وقد هدفت إلى التعرف إلى مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في إحدى المستشفيات في الصين، وإلى دراسة الآثار الناتجة عن هذه الضغوط، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنّ ضغوط العمل تؤثر في الموظفين تأثيراً سلبياً يتمثل بالأعراض الآتية: الشعور بالاستياء من العمل، والاكتئاب، والملل،

والنزعة لترك العمل، وقد أظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.

دراسة (Scott, 2004, P: 6)، بعنوان: " الضغوط لدى ضباط الشرطة في المناطق الريفية والمدن الصغيرة" والتي هدفت إلى التعرف إلى الضغوط لدى ضباط الشرطة في المناطق الريفية والمدن الصغيرة في إحدى الولايات الأمريكية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنّ تأثير التغييرات في الوظائف الإدارية العليا كان عاملاً قوياً في وجود ضغوط العمل داخل منظمة، وأنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين حجم الإدارة أو القسم وبين الضغط الناتج عن العمل.

ومن الدراسات التي ركّزت على مسببات الإجهاد الوظيفي (Low, et al, 2001, P:587) ودراسة (Fogarty, et al, 2000, P:31) اللتين توصلتا إلى: زيادة عبء العمل، وغموض الدور، وانخفاض درجة الحرية في العمل، وقلة المكافآت الممنوحة للعاملين. أما الدراسات التي ركّزت على النتائج المترتبة على الإجهاد الوظيفي، مثل: (Low, et al, 2001, P:587)، ودراسة (Babakus, et al, 1999, P:58)، فقد توصلتا إلى: انخفاض مستوى الولاء التنظيمي، وارتفاع معدل دوران العمل، والرغبة في ترك الوظيفة. وقد لاحظ (محمد، ٢٠٠٦، ص: ٢٨٧) أنّ معظم الدراسات " التي تناولت الإجهاد الوظيفي تمّت في إطار وظائف الخدمات الإنسانية؛ مثل وظائف الخدمة الاجتماعية، ووظائف الخدمات الصحية - كدراسة: Moore, 2000,141 -.. وفي البيئة الغربية بعامّة، وفي الولايات المتحدة بخاصّة.. وأنّه يوجد نقص ملحوظ في الدراسات التي تتناول العلاقات بين الضغوط الوظيفية، والإجهاد الوظيفي، والدعم الوظيفي، في إطار البيئة العربية".

ومن الدراسات العربية والمحلية؛ دراسة (الزعبي، ٢٠٠٩، ص: ١١٣)؛ وعنوانها: " أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك/ الأردن ". التي عملت على عيّنة عشوائية بسيطة مكوّنة من ٤٣٤ مفردة، وقد توصلت إلى أنّ: ✓ مستوى ضغوط العمل مجتمعة والتي يتعرّض لها المبحوثين كانت بدرجة مرتفعة نسبياً وبمتوسط حسابي (٣.٥٦).

✓ مستوى أدق العاملين في مراكز الأجهزة الحكومية كان مرتفعاً وبمتوسط حسابي (٣.٩٨).

✓ هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، والقدرات والمهارات، والحالة النفسية والصحية ونمط الشخصية، والصراع الشخصي) في مستوى أدق العاملين.

✓ هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، والأجور والحوافز، والسياسات التنظيمية، وعملية اتخاذ القرار) في مستوى أدق العاملين.

✓ هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، والإضاءة، ودرجة الحرارة، والأمن والسلامة المهنية) في مستوى أدق العاملين.

✓ هناك أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لمصادر ضغوط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، والأصدقاء والأقارب، والعلاقات المتبادلة، والعلاقات الاجتماعية) في مستوى أدق العاملين.

✓ عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) في تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

وراسة (Ballout, 2009. P: 101)، وعنوانها: "الولاء الوظيفي، والرضا الوظيفي، ونوايا ترك الوظيفة: دراسة عن الممرضات والممرضين اللبنانيين"، التي جرت على عينة من ١٨٠ ممرضاً وممرضة في بيئة عمل المنظمات اللبنانية، وكشفت عن أن النظريات الغربية التي ربطت بين متغيرات الارتباط الوظيفي والولاء الوظيفي والرضا الوظيفي والنية بترك الوظيفة تنطبق على العاملين اللبنانيين.

وراسة (الكلابي، ٢٠٠٨، ص: ١١)، وعنوانها: "غموض وتعارض الأدوار الوظيفية: استعراض وفحص علاقاتها بنتائج العمل"، التي أجريت على عينة من ١٧٥ موظفاً سعودياً يعملون في مؤسسة خدمية في المملكة العربية السعودية. وتوضح نتائج هذه الدراسة:

- ✓ وجود علاقات معنوية بين غموض وتعارض الدور وبين الرضا الوظيفي العام، وكذلك مشكلات العمل. وعلى العكس من غموض الدور، فقد كان هنالك علاقة معنوية بين تعارض الدور وبين الولاء التنظيمي.
- ✓ عدم ظهور علاقات معنوية بين كل من غموض وتعارض الدور وبين أداء الموظف ورضا الرئيس المباشر عن أداء الموظف.
- وتشير هذه النتائج إلى إمكانية تعميم نظريات الأدوار التي سبق أن طوّرت في الولايات المتحدة الأمريكية على البلدان الأخرى، وبخاصة المملكة العربية السعودية.
- ودراسة (محمد، ٢٠٠٦، ص: ٢٨٧)، وعنوانها: " العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي ". وقد أجريت على عينة مكونة من ٣٢٤ موظفاً في ثماني منظمات أعمال كويتية، وأظهرت نتائجها ما يأتي:
- ✓ ترتبط الزيادة في درجة الضغوط الوظيفية (غموض الدور، و صراع الدور) بازدياد شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي.
- ✓ ترتبط الزيادة في مقدار الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون بانخفاض درجة الضغوط الوظيفية و درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي.
- ✓ يؤدي الدعم الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي.
- ✓ تتباين إدراكات العاملين للضغوط الوظيفية باختلاف العمر والجنسية ومدة الخدمة، ويتباين العاملون في إدراكهم للدعم الوظيفي باختلاف العمر والنوع ومدة الخدمة، كما يتباين العاملون في درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي باختلاف الجنسية، وطبيعة الوظيفة.
- ودراسة (السعودي، ٢٠٠٦، ص: ٣٧٩)، وعنوانها: " أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية: دراسة تحليلية ميدانية "، التي أجريت على عينة من ٢٣٦ مفردة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:

✓ وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة والالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة.

✓ وجود أثر مهم ذي علاقة دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد الالتزام التنظيمي.

وكذلك دراسة (البشباشة، ٢٠٠٥، ص: ٣٢٨)، وعنوانها: " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية "، التي أجريت على عينة من ٢٥٠ مفردة، وقد توصلت إلى:

✓ وجود علاقة ارتباط سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي شملتها الدراسة والسلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة.

✓ وجود أثر مهم ذي علاقة دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد السلوك الإبداعي.

ومن رسائل الأطروحات الجامعية؛ دراسة (درة، 2007): بعنوان: " أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل "، التي هدفت إلى دراسة مصادر ضغوط العمل في المستشفيات الجامعية محل الدراسة، ومدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في مصادر ضغوط العمل". وقد توصلت إلى ارتفاع مدركات العاملين بمستشفيات عين شمس الجامعية لجميع مصادر ضغوط العمل موضع البحث (صراع الدور، وعبء الدور الزائد، وبيئة العمل المادية)، عن الدرجة المتوسطة. وإلى أن أكثر مصادر ضغوط العمل تواجداً لدى العاملين بمستشفيات عين شمس الجامعية هو بيئة العمل المادية، يليه عبء الدور الزائد، وأخيراً صراع الدور. ودراسة (التويم، 2005): بعنوان: " مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية "، والتي هدفت إلى التعرف إلى مستوى ضغوط العمل لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية في إدارتي الجوازات والمرور بمدينة الرياض، وتحديد مصادر ضغوط العمل لديهم. وقد توصلت إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى الضباط العاملين بالأجهزة الأمنية في إدارتي الجوازات والمرور بمدينة الرياض يعدّ متوسطاً. وأظهرت أن أهم مصادر ضغوط العمل لدى الضباط العاملين جاءت وفق الترتيب الآتي: بيئة العمل المادية، وعدم المشاركة في صنع القرار، والعبء الوظيفي، وغموض الدور،

والعلاقات في العمل. هذا، بالإضافة إلى الدراسات التي تتطوي عليها العنوانين

الآتية في الإطار الأدبي للبحث:

٤-٢- مفهوم ضغط العمل:

أصبح موضوع ضغط العمل محطّ اهتمام العديد من الباحثين والكتاب في مختلف العلوم، كعلم النفس، والاجتماع، والإدارة، والطبّ وغيرها. ممّا أدى إلى تنوّع وجهات النظر التي تناولت هذا الموضوع، ومن ثمّ تعدّدت المفاهيم والتعريفات التي عبّرت عن ضغط العمل، ولم يعد هناك تعريف دقيقّ ومحدّد لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، ومن هنا واجه المهتمّون بموضوع ضغط العمل مشكلة مهمّة في التوصل إلى تعريف متفق عليه لهذا المصطلح.

فقد وجد (الخضيري، ١٩٩١، ص: ١٢) أنّ ضغط العمل هو: "كلّ تأثير ماديّ أو نفسيّ أو معنويّ يأخذ أشكال مؤثّرة في سلوك متّخذ القرار، وتعيق توازنه النفسيّ والعاطفيّ، ويؤدّي إلى إحداث توتّر عصبيّ أو قلق نفسيّ يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيّد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإداريّة والتنفيذيّة التي تواجه متّخذ القرار في المنشأة".

ويرى (Robert, and Luthan, 1992,P:399) أنّ ضغط العمل هو: "استجابة تكيف مع ظرف أو موقف خارجيّ يتّولّد عنها انحراف جسديّ أو نفسيّ أو سلوكيّ لأفراد المنظمة".

ويعرّف (هيجان، ١٩٩٨، ص: ٢٣) ضغط العمل على أنّه: "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتّب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسميّة أو نفسيّة أو سلوكيّة على الفرد تؤثر بدورها في أدائه للعمل، ممّا يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة".

ويرى (L. Maunad,2001,P:282) أنّ "ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل والمؤثّرات الخارجيّة التي تصيب الفرد بالتعب والإرهاق الجسديّ والنفسيّ، ممّا يؤدّي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أدائه".

وبيين (نعساني وآخرون، ٢٠٠٤، ص:٣٠٥) أنّ ضغوط العمل هي: " تلك الظروف الديناميكية (الحركية) التي يُواجهُ فيها الفردُ بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له، وقيود تحدّ من قدراته على تحقيق ما يرغب، ومطالب قد تتسبّب في خسارته وفقدان ما يرغب في تحقيقه ".

من خلال استعراض الباحثين لعدد من التعاريف والمفاهيم المتنوّعة لضغط العمل والاطلاع على وجهات نظر العديد من الكتاب والباحثين، فإنّهما يقترحان التعريف الآتي: " ضغط العمل هو خلل في التوازن التفاعلي بين الفرد وبيئة العمل التي يعمل فيها، ينشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلّقة بالعمل مع خصائص الفرد في هذه البيئة، بصورة مستمرة ومتكرّرة، فيحدث تغييراً سلبياً في حالته النفسية أو الجسدية أو الاثنتين معاً، ويدفعه إلى تصرّف بدني أو سلوكي غير اعتيادي، ينعكس سلباً على أدائه لعمله، ومن ثمّ على المنظمة التي يعمل فيها ".

٣-٤ - عناصر ضغط العمل:

يبين التحليل العلمي والموضوعي لظاهرة ضغط العمل، بأنّها ظاهرة يتعرّض لها الفرد خلال أدائه لعمله، فتتسبّب في إحداث اختلال في توازنه النفسي والعضوي، ويتولّد لديه الشعور بالضغط، إمّا بسبب عوامل تخصّ البيئة المحيطة به، أو بسبب عوامل تخصّ المنظمة التي يعمل بها، أو لأسباب تتعلق به شخصياً.

من خلال هذا التحليل نلاحظ بأنّ ضغط العمل يحتوي على ثلاثة عناصر

تعتبر المكوّن الأساسي له، وهي (سيزلاقي، ١٩٩١، ص:١٨٠):

- المثير: ويشمل القوى المسببة للضغط سواء أكانت تتعلّق بالبيئة أو بالمنظمة أو بالفرد نفسه، والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسدي.
- الاستجابة: وتتضمّن ردود أفعال نفسية (مثل: القلق، والتوتر، والعصبية)، أو جسدية (مثل: أزمات القلب، والصداع، والقرحة المعدية)، أو سلوكية (مثل: سوء الأداء) تجاه الضغط، تظهر على شكل استجابات له.
- التفاعل: بين العوامل المثيرة للضغط سواء أكانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم شخصية وبين الاستجابة له.

إن استجابة الأفراد للمثيرات التي يتعرضون لها في العمل لا تأخذ شكلاً موحداً، وإنما تختلف باختلاف الخصائص الشخصية لكل منهم، ومن ثم فإن مستوى الضغوط الذي نلاحظه عند أحد هؤلاء الأفراد لا نلاحظه عند زميله في العمل، أي: إن مدى الضغوط يتوقف على عدة عوامل أهمها:

- مدى قدرة الفرد على إدراك هذه الضغوط.
- تفسير الفرد لهذه الضغوط وتقديره لمدى إمكانية مواجهتها وفقاً لقدراته.
- مدى إدراك الفرد للنتائج الجيدة المحتملة في حال نجاحه في التكيف مع مسببات الضغوط.

٤-٤ - المتغيرات التنظيمية والفردية المسببة لضغط العمل:

انطلاقاً من أهمية موضوع ضغط العمل، حاول كثير من الباحثين معرفة الأسباب المؤدية لحدوث هذه الظاهرة، إلا أنهم لم يستطيعوا التوصل إلى تصنيف موحد متفق عليه حول مصادر ضغط العمل، على الرغم من وجود بعض القواسم المشتركة فيما بينهم، وبشكل خاص فيما يتعلق بالعوامل الفردية والتنظيمية المسببة لضغط العمل.

ويوضح الباحثان هنا أنهما سيختاران بعض المصادر التي أظهرت الدراسات والأبحاث السابقة العربية والأجنبية أهميتها، حيث سيقدمان شرحاً تفصيلياً لكل من العناصر المختارة وهي:

- صراع الدور (**Role Conflict**): يظهر صراع الدور عندما يلعب الفرد عدة أدوار، أي: إنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار متعارضة، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية، وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة، وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. (العميان، ٢٠٠٤، ص: ١٦٤).

وقد توصلت دراسة (Elitharp , 2005, P:36) إلى أن صراع الدور هو أحد المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المنظمات المتنوعة، ويؤثر في أداء هؤلاء الأفراد، ويسبب انخفاض الإنتاجية، وقلة الالتزام

بالعمل، ويخلق حالة من عدم الرضا لديهم، مما يؤثر في الولاء التنظيمي الذي يشعرون به، وتتفق في ذلك مع دراسة (العجمي، ٢٠٠٥، ص: ٩)، للتأثير الوسيط لنمط السلوك (أ) على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت، ومع دراسة (المعشر، ٢٠٠٣، ص: ١٦٤).

- بيئة العمل المادية (Physical Work Conditions): تتعلق ظروف العمل المادية بموقع مكان العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها، وإن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها، ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل (نعساني وآخرون، ٢٠٠٤، ص: ٣٠٩)، فالمناخ المادي الصحي المناسب في بيئة العمل له تأثير في نفسية الفرد في عمله، إذ كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعداده للعمل أحسن، باختلاف ظروف العمل المادية يمكن أن يؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظراً إلى الارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة الفرد البدنية وسلامته، فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل. (العميان، ٢٠٠٤، ص: ١٦٥).

وقد توصلت كل من دراسة (June, 2003, P:138)، ودراسة (عبد الوهاب، ٢٠٠٣، ص: ١٣٦) إلى أنّ البيئة المادية للعمل تعتبر من أهم المصادر المسببة لضغط العمل؛ وذلك لأنّ عدم راحة الفرد في المكان الذي يعمل فيه ينعكس سلباً على أدائه لواجباته ويخلق لديه حالة من العصبية والتوتر. تنعكس على جودة العمل وسرعة إنجازه.

- العمر (Age): يعتبر عامل العمر من العوامل الفردية المهمة التي تؤثر في مدى تقبل الفرد لمجمل التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة به، ومن هنا جاء اهتمام الباحثين المهتمين بموضوع ضغط العمل البحث في تأثير عامل العمر في مدى شعور الفرد العامل بضغط العمل، وذلك من خلال قيامهم بالعديد من الدراسات العملية، والتي توصلت إلى العديد من النتائج والآراء، فقد توصلت دراسة (الدوسري، ٢٠٠٥، ص: ١٨٢) إلى أنّ الفئات العمرية الأقلّ عمراً هي الأكثر تعرّضاً لضغوط العمل؛ وذلك بعكس الفئات العمرية الأعلى، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما تقدّم السن،

أصبح الفرد أكثر تفهماً لواجباته وأكثر تمرساً بمهام عمله، ويصبح موضع ثقة من جانب المتعاملين معه بشكل أكبر، أما السبب في كون الفرد الأصغر سناً يشعر بضغط العمل بشكل أكبر، فهو عدم توافر الخبرات والمهارات الكافية للقيام بالعمل، أو لعدم تكيّفه المطلوب مع بيئة العمل الداخلية، وتتفق دراسة (Tyssen, et al, 2005,P:726) مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة السابقة، حيث أكدت هذه الدراسة أنّ الأفراد ذوي الأعمار الصغيرة والمتوسطة هم أكثر شعوراً بضغط العمل من الأفراد ذوي الأعمار الكبيرة.

- سنوات الخبرة (Experience Years): تعتبر الخبرة في العمل من العوامل المهمة التي تسهم في شعور الفرد بقدرته على إنجاز عمله بصورة فعّالة، ذلك لأنّه يمتلك كلّ مقومات الإلمام بجوانب عمله وحيثياته، مما يؤدّد لديه إمكانيّة التعامل مع الظروف التي يمكن أن يتعرّض لها في العمل بشكل أكثر مرونة وفعاليّة.

انطلاقاً من ذلك تعرّضت العديد من الدراسات التي بحثت في موضوع ضغط العمل، إلى عامل الخبرة وعلاقته بمدى الشعور بضغط العمل، حيث توصلت دراسة (درة، ٢٠٠٧، ص:١٢٥)، ودراسة (Nasurdin, 2006,P:116) إلى وجود علاقة عكسيّة بين مستوى الخبرة لدى الأفراد العاملين وبين مستوى إدراكهم لضغط العمل. أي: إنّهُ كلّما ازدادت خبرة الفرد في العمل، انخفضت ضغوط العمل التي يتعرّض لها، وتتفق مع هذه النتيجة كل من دراستي (البلهيد، ٢٠٠١، ص:١٧٧)، ودراسة (الدوسري، ٢٠٠٥، ص:١٨٨): التي فسّرت هذه النتيجة بأنّ الأفراد الأكثر معاناة من ضغوط العمل هم قليلو الخبرة في العمل، وذلك بسبب شعورهم بطول الطريق أمامهم لتحقيق بعض الامتيازات الوظيفيّة، وضعف الفرص المتاحة لشغل المناصب القياديّة، مقارنة بزملائهم الذين يزيدون عليهم في سنوات الخبرة، وكذلك كلّما ازدادت مدّة العمل اكتسبوا خبرة أكبر ومعرفة أوسع بأهداف عملهم وغاياته وصلاحياته ومسؤولياته، وما هو متوقّع منهم، وما ينبغي عمله، ممّا يخفّف وطأة ضغوط العمل.

٤-٥- الآثار والنتائج المترتبة على ضغط العمل: عندما يتعرّض الفرد أثناء عمله لمثيرات ضاغطة، تتولّد لديه استجابة فسيولوجيّة يطلق عليها استجابة الضغط،

وهذه الاستجابة ما هي إلا ردّ فعل يصدر عن الفرد في مواجهة الضغط، ويترتب على هذه الاستجابة مجموعة من الآثار والنتائج التي تختلف شدتها من فرد إلى آخر وفقاً للخصائص الشخصية التي يتمتع بها.

- نتائج آثار الضغوط في الفرد: إنّ تأثير الضغوط في الفرد لا ينحصر في جانب واحد وإنما يمتدّ ليشمل الجوانب السلوكية والنفسية والجسدية (العميان، ٢٠٠٤، ص: ١٦٦):

• الآثار السلوكية: وتشمل حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد، وعادة ما تكون هذه التغيرات ذات آثار سلبية ضارة على المدى القصير والمدى الطويل، ومن أهمّ تلك التغيرات: المعاناة من الأرق، والإفراط في التدخين، واضطراب الوزن وفقدان الشهية، والتغير في عادات النوم، واستخدام الأدوية المهدئة، والعدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.

• الآثار النفسية: وتشمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها في تفكير الفرد وفي علاقاته بالآخرين، ومن أهمّ تلك الأعراض النفسية: الحزن والكآبة، والشعور بالقلق، والنظر إلى المستقبل بتشاؤم، والتصرف بعصبية شديدة، وعدم القدرة على التركيز، وفقد الثقة بالغير، والنسيان المتكرر، والحساسية للنقد من جانب الآخرين، وعدم الاتزان الانفعالي، وصعوبة في التحدّث والتعبير، والتردد واللامبالاة.

• الآثار الجسدية: تمتدّ نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة في الفرد وسلامته البدنية، ومن أهمّ الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل: الصداع، وقرحة المعدة، والسكري، وأمراض القلب، وضغط الدم،... الخ.

- نتائج آثار الضغوط في المنظمة: تتجسّد هذه الآثار في مجموعة من المشاكل والآثار السلبية التي يمكن إيجازها بما يأتي (عقيلي، ٢٠٠٥، ص: ٥٩٦):

• ارتفاع معدّل دوران العمل بسبب هروب الموارد البشرية من المنظمة لمنظّمات عمل أخرى يكون فيها ضغط عمل أقلّ وأخفّ.

- ارتفاع معدّل الغياب عن العمل وكذلك التأخير.
- انخفاض في الروح المعنويّة وضعف مستوى الرضا الوظيفي، ممّا يحدث عدم حبّ العمل وضعف الولاء والانتماء للمنظمة من قبل مواردها البشرية.
- انخفاض في الكفاءة الإنتاجيّة والفاعليّة التنظيميّة.
- ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء، وعلاج الأمراض والحوادث، وهدر الوقت، والأعطال المتعمّدة للتجهيزات، وتكلفة التوقّف عن العمل بسبب المرض.
- انخفاض مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة، واحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين.
- ظهور اتجاهات غير تعاونية.

٥- فرضيات البحث:

يهدف البحث إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- ١-٥ الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد علاقة ذي دلالة معنويّة بين العوامل التنظيميّة كمتغيّرات مستقلّة وضغط العمل كمتغيّر تابع.
 - ويمكن تجزئة الفرضية الرئيسة الأولى إلى الفرضيات الجزئية الآتية:
 - ١-١-٥ يوجد علاقة ذي دلالة معنوية بين صراع الدور وضغط العمل.
 - ٢-١-٥ يوجد علاقة ذي دلالة معنوية بين بيئة العمل المادية وضغط العمل.
- ٢-٥ الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد علاقة ذي دلالة معنوية بين العوامل الفردية كمتغيّرات مستقلّة وضغط العمل كمتغيّر تابع.
 - ويمكن تجزئة الفرضية الرئيسة الثانية إلى الفرضيات الجزئية الآتية:
 - ١-٢-٥ يوجد علاقة ذي دلالة معنوية بين العمر وضغط العمل.
 - ٢-٢-٥ يوجد علاقة ذي دلالة معنوية بين سنوات الخبرة وضغط العمل.

٦- متغيرات البحث:

١-٦- ضغط العمل (Job Stress):

ضغط العمل هو جزء من بيئة العمل المادية والنفسية ويعتبر أحد المصادر التي ينتج عنها حوادث وأمراض عمل متنوعة منها ما هو جسدي صحي، ومنها ما

هو نفسي، ينعكس آثارهما سلباً على الفرد وعلى المنظمة. (عقيلي، ٢٠٠٥، ص: ٥٩٣)

٦-٢-٢ المتغيرات التنظيمية (Organizational Variables):

وتشير إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالمنظمة والتي تؤثر في الفرد وتسبب ضغط العمل لديه، وقد قام الباحث باختيار أهم المتغيرات التنظيمية، من خلال مراجعته للعديد من الأبحاث العربية والأجنبية، التي اعتبرت أن هذه المتغيرات هي من أهم المتغيرات المسببة لضغط العمل وفق الآتي:

٦-٢-٦-١ صراع الدور (Role Conflict): يقصد به "التعارض بين مطالب الزملاء في العمل مع تعليمات المنظمة، أو عندما يكون هناك تعارض بين قيم الفرد ومتطلبات المنظمة، أو عندما تكون وظيفة الفرد تتطلب منه العمل لساعات طويلة أو السفر المستمر، وهنا ينشأ صراع بين هذا الدور وبين دور الفرد كـ "أسرة". (هيجان، ١٩٩٨، ص: ١٧٦)

٦-٢-٦-٢ بيئة العمل المادية (Physical Work Conditions): يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة، وتهوية، وضوضاء، ونظافة بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل.

٦-٣-٦ المتغيرات الفردية (Individual Variables)

وتشير إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالفرد والتي قد يكون هو نفسه مصدرها وتشكل ضغط العمل لديه، وقد قام الباحث باختيار أهم المتغيرات الفردية، من خلال مراجعته للعديد من الأبحاث العربية والأجنبية، التي اعتبرت أن هذه المتغيرات هي من أهم المتغيرات المسببة لضغط العمل وفق الآتي:

٦-٣-٦-١ العمر. ٦-٣-٦-٢ سنوات الخبرة.

٧- الدراسة الميدانية:

٧-١ منهجية البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية، حيث تهدف الدراسة المكتبية إلى جمع المادة العلمية المتعلقة بموضوع البحث من خلال الاطلاع على المراجع العربية والأجنبية،

بينما تهدف الدراسة الميدانية إلى اختبار مدى صحة فروض البحث من خلال استقصاء العاملين في المنظمات المدروسة.

٧-٢- مجتمع البحث والعينة:

تم اختيار الجامعات الكويتية الحكومية كمجتمع للدراسة، وتمّ التطبيق العملي على الإدارات المركزية والكليات في تلك الجامعات، وما تشتمل عليه من موظفين من الفئات الوظيفية المختلفة، حيث تمّ توزيع ٤٠٠ استمارة، على الجامعات مجتمع البحث عشوائياً، ولقد تمّ استعادة ٣٩٠ استمارة منها فقط، وتمّ استبعاد خمس استمارات، بسبب ملئها بشكل غير دقيق وغير موضوعي.

٧-٣- مكان البحث: تمّ إجراء البحث في الجامعات بدولة الكويت.

٧-٤- زمان البحث: الفترة الممتدة من ١/مارس/٢٠١٢م إلى ١/يونيو/٢٠١٢م.

٧-٥- تصميم الاستبيان: قام الباحثان بتصميم استمارة استبيان واحدة، بحيث تغطّي جميع الجوانب المتعلقة بالمتغير التابع (ضغط العمل)، والمتغيرات المستقلة (التنظيمية والفردية)، وتساهم في الإجابة عن مشكلة وفرضيات البحث، وتمّ تقسيمها إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: ويضمّ البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة البحث، مثل: العمر، وعدد سنوات الخبرة في العمل.

القسم الثاني: ويضمّ مجموعة من العبارات الجوهرية التي تغطّي جميع الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتي تساهم في معالجة مشكلة البحث وفرضياته، وفق الآتي:

- المتغير التابع (ضغط العمل): العبارات من ١ إلى ٨.

- المتغيرات المستقلة (التنظيمية):

• صراع الدور: العبارات من ٩ إلى ١٣.

• بيئة العمل المادية: العبارات من ١٤ إلى ٢٠.

٨- اختبار فرضيات البحث:

هدف البحث إلى اختبار أثر بعض المتغيرات التنظيمية (صراع الدور، وبيئة العمل المادية) والمتغيرات الفردية (العمر، وسنوات الخبرة) في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، ولتحقيق هذا الهدف أجرى الباحثان تحليل

الانحدار المتعدد بين المتغيرات التنظيمية والفردية كمتغيرات مستقلة، وضغط العمل كمتغير تابع (النموذج المقترح للدراسة). حيث كشفت النتائج حسب ما يوضحه الجدول رقم (1)، عن معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة F (208.27) عند درجة ثقة 99%، كما تشير النتائج إلى أن المتغيرات التنظيمية والفردية التي تم اختيارها في الدراسة تفسر 68.3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل) وذلك وفقاً لمعامل التحديد المعدل، كما تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (1) أيضاً، إلى وجود علاقة طردية موجبة (معامل انحدار موجب) ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور كمتغير مستقل و ضغط العمل كمتغير تابع، وذلك عند درجة ثقة بلغت 99%، بينما تشير النتائج الموضحة في ذات الجدول إلى وجود علاقة عكسية سالبة (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين كل من المتغيرات المستقلة الآتية: (بيئة العمل المادية، والعمر، وسنوات الخبرة)، والمتغير التابع (ضغط العمل)، وذلك عند درجة ثقة بلغت 99%.

الجدول رقم (1)

ضغوط العمل			
قيمة T	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	
*-0.37	0.037	-0.20	1- سنوات الخبرة
*7.91	0.055	0.43	2- صراع الدور
*-13.18	0.044	-0.57	3- بيئة العمل المادية
*-11.32	0.039	-0.43	4- العمر
%68.3			معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$
208.27			قيمة F
0.000			معنوية النموذج

* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة ثقة تبلغ 99%.

ولمعرفة الأهمية النسبية لكل من المتغيرات التنظيمية والفردية في تأثيرها في تشكيل ضغط العمل أجرى الباحثان أسلوب تحليل الانحدار التدريجي Step-Wise Regression وذلك لاختيار أفضل مجموعة من المتغيرات المستقلة المفسرة للتغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل) تدريجياً (خطوة خطوة) بدأً

بالمتغير الأكثر تأثيراً في المتغير التابع، ثم الذي يليه، وهكذا، حيث كشفت نتائج التحليل عن أربعة نماذج، نختبر من خلالها فرضيات البحث، نوضحها كما يأتي:

٨-١- النموذج الأول:

يضمّ متغير بيئة العمل المادية، كأهمّ المتغيرات المستقلة المؤثرة في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، حيث تكشف النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢) عن معنوية النموذج ككلّ حيث بلغت قيمة F (٣٤٣.٦١) عند درجة ثقة بلغت ٩٩%، كما تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢) وفقاً لمعامل التحديد المعدّل أنّ بيئة العمل المادية كمتغير مستقلّ، تفسّر ٤٧.٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل):

الجدول رقم (٢)

ضغظ العمل			
قيمة T	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	
*-١٨.٥٣	٠.٠٤٨	-٠.٨٨	١- بيئة العمل المادية
	٤٧.٢%		معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$
	٣٤٣.٦١		قيمة F
	٠.٠٠		معنوية النموذج

* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة ثقة تبلغ ٩٩%.

ويتضح من الجدول السابق أيضاً، وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين بيئة العمل المادية وضغظ العمل وذلك عند درجة ثقة بلغت ٩٩% أيضاً، ممّا يؤكد صحّة الفرضية (٥-١-٢-) والتي تشير إلى: وجود علاقة ذي دلالة معنوية بين بيئة العمل المادية وضغظ العمل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة، بأنّه كلما كانت بيئة العمل المادية المحيطة بالفرد أفضل، كان شعوره بضغظ العمل أقلّ، وذلك لأنّ الفرد يمضي معظم وقته في مكان العمل، ومن ثمّ فإنّ عدم ملاءمة المناخ المحيط به من حيث الإضاءة والتهوية والحرارة والبرودة والضوضاء، وعدم توافر الخدمات المساعدة وغيرها من العوامل

البيئية الأخرى، سوف يؤدي إلى شعوره بعدم الارتياح والتوتر والعصبية الدائمة، وستتولد لديه مجموعة من الضغوط التي سوف تؤثر في صحته النفسية والبدنية، مما ينعكس سلباً على تصرفاته وسلوكه في العمل، وسيؤدي ذلك إلى انخفاض جودة أدائه للمهام الموكلة إليه، وشعوره بعدم الولاء للمنظمة التي يعمل فيها، مما ينعكس سلباً على المنظمة ذاتها، وعلى إنتاجيتها، وقدرتها على تحقيق أهدافها وتنفيذ استراتيجيتها.

٨-٢- النموذج الثاني:

ويضمّ متغير العمر إضافة إلى متغير بيئة العمل المادية، حيث تكشف النتائج الموضحة في الجدول رقم (٣) عن معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة F (٣٠٣.٢٧) عند درجة ثقة بلغت ٩٩%، كما تشير النتائج أيضاً وفقاً لمعامل التحديد المعدل أن كلاً من بيئة العمل المادية والعمر كمتغيرات مستقلة تفسر معاً ٦١.٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل):

الجدول رقم (٣)

ضبط العمل			
قيمة T	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	
*-١٢.٣٣	٠.٠٤٨	-٠.٥٩	١- بيئة العمل المادية
*-١١.٧٩	٠.٠٤٢	-٠.٤٩	٢- العمر
%٦١.٢			معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$
٣٠٣.٢٧			قيمة F
٠.٠٠			معنوية النموذج

* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة ثقة تبلغ ٩٩%.

ويتضح من الجدول السابق أيضاً وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين كلاً من بيئة العمل المادية والعمر كمتغيرات مستقلة وضغط العمل كمتغير تابع وذلك عند درجة ثقة بلغت ٩٩% أيضاً، وهذا يعني أن إضافة متغير العمر إلى النموذج أدى إلى ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج بمقدار (١٤%)، وهذا يشير إلى أن متغير العمر يأتي في المرتبة الثانية في تأثيره في

تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، مما يؤكد صحة الفرضية (5-2-1) والتي تشير إلى: وجود علاقة ذي دلالة معنوية بين العمر وضغط العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة، بأنه كلما تقدّم الفرد بالعمر، ينخفض شعوره بضغط العمل ويصبح أكثر قدرة على استيعاب الضغوط والتعامل معها، وذلك لأنه أكثر قدرة على إدراك مسؤولياته وسلطاته في العمل، وأكثر خبرة بالقيام بمهام عمله، وأكثر مرونة في التعامل مع زملائه في العمل، من رؤساء أو مرؤوسين، أو مع المتعاملين الخارجيين، أما السبب الذي يفسر كون الفرد الأصغر سناً يشعر بضغط العمل بشكل أكبر، فهو عدم امتلاكه للإمكانات والقدرات الكافية للقيام بعمله، أو لعدم قدرته على التكيف السريع مع بيئة العمل الداخلية والخارجية المحيطة به.

3-8- النموذج الثالث:

ويضمّ متغير صراع الدور إضافة إلى متغيرات بيئة العمل المادية والعمر، حيث تكشف النتائج الموضحة في الجدول رقم (4) عن معنوية النموذج ككلّ حيث بلغت قيمة F (249.77) عند درجة ثقة بلغت 99%، كما تشير النتائج أيضاً وفقاً لمعامل التحديد المعدّل أنّ كلاً من بيئة العمل المادية والعمر وصراع الدور كمتغيرات مستقلة تفسّر معاً 66% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل):

الجدول رقم (4)

ضغوط العمل			
معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	
-0.55	0.045	*-12.24	1- بيئة العمل المادية
-0.44	0.040	*-11.07	2- العمر
0.42	0.056	*7.46	3- صراع الدور
معامل التحديد المعدّل $Adj. R^2$			
قيمة F			
معنوية النموذج			
66%			
249.77			
0.00			

* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة ثقة تبلغ 99%.

ويتضح من الجدول السابق أيضاً وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين كل من بيئة العمل المادية والعمر كمتغيرات مستقلة وضغط العمل كمتغير تابع، وذلك عند درجة ثقة بلغت ٩٩% أيضاً، ووجود علاقة طردية (معامل انحدار موجب) ذات دلالة إحصائية، بين صراع الدور كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، أيضاً عند درجة ثقة بلغت ٩٩%، وهذا يعني أن إضافة متغير صراع الدور إلى النموذج أدى إلى ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج بمقدار (٤.٨%)، وهذا يشير إلى أن متغير صراع الدور يأتي في المرتبة الثالثة في تأثيره في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، مما يؤكد صحة الفرضية (٥-١-١) والتي تشير إلى: وجود علاقة ذي دلالة معنوية بين صراع الدور وضغط العمل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة، بأنه كلما ارتفع شعور الفرد بصراع الدور في العمل، كان شعوره بضغط العمل مرتفعاً، وذلك لأنه عندما يكون غير قادر على الوفاء بالدور الاجتماعي المناط به، والوفاء بمتطلبات الوظيفة التي يعمل فيها، وغير قادر على الموازنة بين أهدافه ومفاهيمه وقيمه الشخصية وبين توقعات ما يحيط به في بيئة العمل من زملاء ورؤساء ومرؤوسين، فإنه سيتعرض لمجموعة من الضغوط التي تؤثر سلباً في حالته النفسية والجسدية، وفي أدائه للدور الموكل إليه، مما يعرض المنظمة التي يعمل فيها إلى العديد من المخاطر الناتجة عن سوء الأداء.

٨-٤ - النموذج الرابع:

ويضم متغير سنوات الخبرة إضافة إلى متغيرات بيئة العمل المادية والعمر وصراع الدور، حيث تكشف النتائج الموضحة في الجدول رقم (٥) عن معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة F (٢٠٨.٢٧) عند درجة ثقة بلغت ٩٩%، كما تشير النتائج أيضاً وفقاً لمعامل التحديد المعدل أن كلاً من بيئة العمل المادية والعمر وصراع الدور وسنوات الخبرة كمتغيرات مستقلة تفسر معاً ٦٨.٣% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل):

الجدول رقم (٥)

ضغوط العمل			قيمة T
معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	
-٠.٥٧	٠.٠٤٤	*-١٣.١٨	١- بيئة العمل المادية
-٠.٤٣	٠.٠٣٩	*-١١.٣٢	٢- العمر
٠.٤٣	٠.٠٥٥	*٧.٩١	٣- صراع الدور
-٠.٢٠	٠.٠٣٧	*-٥.٣٧	٤- سنوات الخبرة
%			معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$
٦٨.٣			قيمة F
٢٠٨.٢٧			معنوية النموذج
٠.٠٠			

• تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة ثقة تبلغ ٩٩%.

ويتضح من الجدول السابق أيضاً وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين كلٍّ من بيئة العمل المادية والعمر وسنوات الخبرة كمتغيرات مستقلة وضغط العمل كمتغير تابع، وذلك عند درجة ثقة بلغت ٩٩% أيضاً، ووجود علاقة طردية (معامل انحدار موجب) ذات دلالة إحصائية، بين صراع الدور كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، أيضاً عند درجة ثقة بلغت ٩٩%، وهذا يعني أنّ إضافة متغير سنوات الخبرة إلى النموذج أدى لارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج بمقدار (٢.٣%)، وهذا يشير إلى أنّ متغير سنوات الخبرة يأتي في المرتبة الرابعة في تأثيره في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، مما يؤكد صحة الفرضية (٥-٢-٢-) والتي تشير إلى: وجود علاقة ذي دلالة معنوية بين سنوات الخبرة وضغط العمل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة، بأنه كلما ازدادت سنوات الخبرة لدى الفرد في العمل، انخفض شعوره بضغط العمل، ذلك لأنه يصبح متمرساً وأكثر تفهماً لجوانب عمله وجزئياته، ويصبح أكثر قدرة على القيام بعمله بصورة فعّالة، مما يجعله أكثر مرونة في التعامل مع المتغيرات التي يتعرض لها أثناء تأديته لعمله، ويمكن تفسير ورود متغير سنوات الخبرة في مرتبة متأخرة، من ناحية التأثير في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الكويتية، بين المتغيرات الأخرى في الدراسة، أنّ الأعمال في الجامعة تتسم بالمكثبية والروتينية، فهي ليست بحاجة إلى كثير من الخبرة والمهارة.

٩- نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج، من خلال اختبار فرضيات البحث، وهذه النتائج هي:

٩-١- أنّ المتغيرات التنظيمية والفردية التي تمّ اختيارها في الدراسة تفسّر ٦٨.٣% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل) وذلك وفقاً لمعامل التحديد المعدل.

٩-٢- وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقلّ وضغط العمل كمتغير تابع، وتأتي بيئة العمل المادية في المرتبة الأولى من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

٩-٣- وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين العمر كمتغير مستقلّ وضغط العمل كمتغير تابع، ويأتي العمر في المرتبة الثانية من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

٩-٤- وجود علاقة طردية (معامل انحدار موجب) ذات دلالة إحصائية، بين صراع الدور كمتغير مستقلّ وضغط العمل كمتغير تابع، ويأتي صراع الدور في المرتبة الثالثة من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

٩-٥- وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية، بين سنوات الخبرة كمتغير مستقلّ وضغط العمل كمتغير تابع، وتأتي سنوات الخبرة في المرتبة الرابعة من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

١٠- توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج السابقة يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات الآتية:

١٠-١- السعي الحثيث من قبل الإدارات الجامعية للتعامل مع ظاهرة ضغط العمل بصورة جدية وعلمية ودقيقة، لما لها من تأثير سلبيّ في أداء العاملين فيها، ممّا ينعكس سلباً على جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات.

١٠-٢- الاهتمام المستمرّ من قبل الإدارات الجامعية بتحسين بيئة العمل المادية، كونها جاءت بالمرتبة الأولى من ناحية التأثير في تشكيل ضغط العمل، حسب ما أكّدت عليه عينة الدراسة، ولاسيما فيما يخصّ: محاولة التخفيف من الازدحام

والضوضاء، وتأمين تجهيزات فنية مساعدة بالشكل المطلوب، وأنظمة تكييف تتلاءم مع المناخ السائد من حرارة وبرودة، وتوفير الخدمات الملائمة (مسجد، وندوة، ودورات مياه....).

١٠-٣- بناءً على ما أظهرته الدراسة من تأثير العمر والخبرة في تشكيل ضغط العمل، يرى الباحثان أنه على الإدارات الجامعية إعداد برامج تدريبية متكاملة لما يخص طبيعة العمل في الجامعات، ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية، والضغوط التي يمكن التعرض لها وآثارها، وذلك لتأهيل الموظفين، وخاصة الجدد منهم، للتأقلم مع العمل، والتعرف إلى أنواع الضغوط وكيفية التعامل معها وتفادي مخاطرها.

١٠-٤- بناءً على ما أظهرته الدراسة من تأثير صراع الدور في تشكيل ضغط العمل، يرى الباحثان أنه على الإدارات الجامعية إعداد وصف وظيفي دقيق، وعلمي، ومدروس، وذلك بهدف التخفيف من تداخل الوظائف، ومن قيام الموظف بعمل ليس من اختصاصه، بالإضافة إلى تطبيق مبدأ وحدة الأمر بشكل سليم، بهدف التخفيف من التناقض الناشئ عن تعدد الأوامر واختلافها.

١٠- المراجع باللغة العربية:

- البشاشة، سامر عبد المجيد، ٢٠٠٥، أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٢، العدد ٢. الجامعة الأردنية، عمان، الأردن. ص: ٣٢٨-٣٥٢.
- البلهيد، منى صالح، ٢٠٠١، مسببات ضغوط العمل لدى مديرات مدارس التعليم العام في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- التويم، نايف، ٢٠٠٥، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية - دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الخضيرى، محسن أحمد، (١٩٩١ م)، الضغوط الإدارية الظاهرة - الأسباب - العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر.

- درة، عمر محمد، ٢٠٠٧، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل -دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- الدوسري، سعد، ٢٠٠٥، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الزعبي، خالد يوسف، ٢٠٠٩، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك/ الأردن. مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٦، العدد ١. الجامعة الأردنية، عمان، الأردن. ص: ١١٣-١٣٩.
- السعودي، موسى، ٢٠٠٦، أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية: دراسة تحليلية ميدانية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٣، العدد ٢. الجامعة الأردنية، عمان، الأردن. ص: ٣٧٩-٤٠٧.
- سيزلاقي، أندرودي، و والاس، مارك جي، ١٩٩١ م، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- عبد الوهاب، نانيس، ٢٠٠٣، علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة: دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- العجمي، راشد شبيب، ٢٠٠٥، التأثير الوسيط لنمط السلوك (أ) على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد، ١٢، العدد ١، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الكويت، ص: ٩-٣٤.
- عقيلي، عمر وصفي، ٢٠٠٥، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، ط ١، دار وائل، عمان، الأردن.
- العميان، محمود سلمان، ٢٠٠٤، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط ١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

- الكلابي، سعد بن عبد الله، ٢٠٠٨، *غموض وتعارض الأدوار الوظيفية: استعراض وفحص علاقاتها بنتائج العمل*، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ١٥، العدد ٢، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الكويت، ص: ١١-٤٢.
- محمد، علي حسين، ٢٠٠٦، *العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي*، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ١٥، العدد ٢، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الكويت، ص: ٢٨٥-٣٠٣.
- المعشر، زياد، ٢٠٠٣، *قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن*، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد ٣٠، عدد ١، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ص: ١٦٠-١٧٤.
- نعساني، عبد المحسن، وآخرون، ٢٠٠٤ م، *السلوك التنظيمي*، ط١، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حلب. حلب، سوريا.
- هيجان، عبد الرحمن، ١٩٩٨، *ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

٢- المراجع باللغة الإنجليزية

- Babakus, E, Carvens, D.W., Johnston, M., & Moncrief, W.C., (1999), *The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships*, Journal of the Academy of the Marketing Science, 27, (1), :58-70.
- Ballout, Hassan I., (2009), *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover intentions: a study of Lebanese nurses*, Arab Journal of Administrative Sciences, 16, (1), pp: 101-127.
- Chiu, C.;et. Al., (2005), *Understanding hospital employee job stress and turnover intention in practical setting*, Journal of management development, 24,(10), P:387-405.
- Elitharp , Toni. , (2005), *The Relationship of Occupational Stress , Psychological Strain , Satisfaction with Job , Commitment to the Profession , Age , and Resilience to the Turn over Intentions of Special Education Teachers*, Doctor of Philosophy , Blacksburg , Virginia.
- Fogarty, T., Singh, J., Rhoads, G., & Moore, R., (2000), *Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role*

- stress model*. Behavioral Research in Accounting, 12, PP: 31-67.
- June , M.L. Poon., (2003), *Situational Antecedents And Outcomes of Organizational Politics Perceptions*, Journal of Managerial Psychology, 18 ,(2), PP:134-151.
 - Low, G.S., Carvens, D.W., Grant, K., & Moncrief, W.C., (2001), *Antecedents, and consequences of Salesperson burnout*. European Journal of Marketing, 35, (5/6)m PP: 587-773.
 - Maunad , L., (2001), *An Introduction to Human Resource Management* , Great Britain By Scott Print.
 - Moore, J.E., (2000), *One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals*. MIS Quarterly, 24(1), PP: 141-168.
 - Nasurdin , Aizat Moha, (2006), *Organizational Structure And Organizational Climate As Potential Predicators of Job Stress: Evidence From Malaysia* , International journal of commerce & management , 16, (2), PP:111-127.
 - Robert Eliot & Fred Luthans, (1992) , *Organizational behavior*, Mc Graw Hill Book co , London.
 - Scott, Yolanda, (2004), *Stress among royal and small-town patrol officers: survey of Pennsylvania*, Municipal Agencies.
 - Tyssen , Reidar, & Others, (2005), *The Relative Importance of Individual and Organizational Factors for the Prevention of Job Stress during internship: a nation wide and Prospective study*, Medical Teacher, 27, (8), PP:721-735.

استبانة البحث

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (√) في الحقل □ الذي يتناسب مع بياناتكم:

١- العمر:

- أقل من ٢٥ سنة □ من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة
- من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة □ من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة
- ٥٥ سنة وما فوق

٢- سنوات الخبرة:

□ من ٥ إلى أقل من ١٠

□ أقل من ٥ سنوات

سنوات

□ من ١٥ إلى أقل من ٢٠

□ من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة

سنة

□ ٢٠ سنة وما فوق

الجزء الثاني: البيانات العامة:

يرجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة في الحقل الذي يعبر عن وجهة نظرك مع

رجاء ترك الحقول فارغة في حال عدم توفر إجابة دقيقة:

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١- أشعر بالتعب و الإتهاك عند نهاية الدوام الرسمي					
٢- أشعر بالتوتر بسبب طبيعة عملي					
٣- إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية					
٤- أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة					
٥- لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل					
٦- أشعر بالاكنتاب وضيق الصدر عندما أكون في العمل					
٧- أشعر بالإحباط لأن عملي لا يحقق طموحاتي					
٨- أشعر بأن عملي روتيني ممل					
٩- أقوم بعمل عدة أشياء في العمل بأن واحد					

					١٠- يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع المبادئ والقيم التي أحملها
					١١- أتلقى أوامر متناقضة من عدة أشخاص في العمل
					١٢- تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي بعضهم الآخر
					١٣- يتعدد المشرفون على عملي
					١٤- أعاني من قلة التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل
					١٥- الإضاءة غير مناسبة في مكان العمل
					١٦- أعاني من ازدحام المراجعين وسوء تصميم مكان العمل
					١٧- مكان العمل غير مجهز بالخدمات المناسبة (مسجد- ندوة- دورات مياه....)
					١٨- أنظمة التكييف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة
					١٩- يتسم الجو في مكان العمل بالتلوث وعدم النقاء
					٢٠- يفتقد مكان العمل للهدوء