

أثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي

(دراسة ميدانية على شركات قطاع الأعمال العام المصري للأدوية)

دكتور

عادل عبد المنعم المساى

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة طنطا

أثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي (دراسة ميدانية على شركات قطاع الأعمال العام المصري للأدوية)

* مقدمة *

تعتبر ضغوط العمل أحد التحديات المعاصرة التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة على اختلاف طبيعتها أو نوع نشاطها ، وذلك لما يترتب عليها من آثار سلبية خاصة في الأجل الطويل سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات . (عبدالرحمن ، ١٩٩٢ ، ١٨٦)

هذا وقد يكون الفرد ذاته مصدراً رئيسياً للضغط من خلال نمط شخصيته وسلوكه وقدراته وخبراته السابقة ومدى سعيه لإشباع حاجاته وما يتوقع منه في محيط العمل ، كما أن جماعة العمل التي ينتمي إليها الفرد قد تكون مصدراً للضغط من خلال ضعف التماสک والتلاحم بين أعضاء الجماعة وسوء العلاقات بين الأعضاء ونقص الدعم والمساندة الإجتماعية لعضو الجماعة ، كذلك الصراع بين أعضاء الجماعة الواحدة أو الصراع بين الجماعات . كما قد تكون المنظمة التي يعمل بها الفرد مصدراً رئيسياً للضغط التي يتعرض لها وذلك من خلال خصائص وعلاقات الدور المنظر من الأفراد وبيئة العمل المادية ومدى توافر فرص النمو والتقدير الوظيفي للأفراد العاملين . (Quick & Quick, 1984 : 115)

فعلى مستوى الفرد تتمثل الآثار الضارة لضغط العمل في تعرضه لبعض الأمراض النفسية (الاكتئاب - القلق - الإحباط - ضعف الذاكرة - إختلال عادات النوم - عدم المبالاة إلخ) وجموعة من الأمراض الجسمانية (أمراض القلب - الصداع النصفي - ارتفاع ضغط الدم - الذبحة الصدرية - آلام المعدة - ارتفاع أو إنخفاض السكر في الدم إلخ) كما يؤدي المستوى المرتفع من ضغوط العمل إلى تعرض الفرد للعديد من التغيرات السلوكية مثل : الإفراط في التدخين وإدمان الكحوليات والعاقير والأدوية المهدئة وسرعة الإنفعال والعنف والعصبية والميل العوانية والتخريب . (Cherniss, 1983 : 211)

أما على مستوى المنظمة فإن الآثار الضارة لضغط العمل تتمثل في ارتفاع معدلات دوران العمل ، وكثرة طلبات النقل وزيادة معدلات الحوادث والفياب والتأخير والمعاش المبكر وكثرة المشاكل وإرتفاع معدلات الشكاوى والظلمات وإنخفاض درجات الرضا الوظيفي والإضرابات وإرتفاع نفقات العلاج الطبي مما يؤدي إلى إنخفاض وتدمر إنتاجية المنظمة . (جاد الرب ، ١٩٩١ ، ١٠٤١)

أولاً ، مشكلة البحث ، Research Problem

تتبع مشكلة البحث من الآثار السلبية التي تحدثها ضغوط العمل السلبية Distress والتي تصيب الأفراد العاملين بآية منظمة بالضرر والأذى والأمراض النفسية والجسمانية كما أنها تحدث تغيرات سلوكية غير مستحبة في تصرفاتهم ، كما تتعرض معظم المنظمات لتكاليف فادحة نتيجة ضغوط العمل السلبية التي تفرضها على الأفراد العاملين بها . وقد قسم (Quick & Quick, 1984, 76) التكاليف التي تتحملها المنظمات نتيجة تعرض الأفراد العاملين بها لضغوط العمل المرتفعة إلى مجموعتين رئيسيتين هما : التكاليف المباشرة ، التكاليف غير المباشرة .

والجدول التالي يلخص بيايجاز أنواع التكاليف المباشرة وغير المباشرة الناتجة عن تعرض الأفراد لمستوى مرتفع من ضغوط العمل .

جدول رقم (١)

أنواع التكاليف المباشرة وغير المباشرة التي تتحملها المنظمات

نتيجة تعرض الأفراد العاملين بها لضغط عمل مرتفعة

التكاليف غير المباشرة	التكاليف المباشرة
أولاً: تكاليف إنخفاض ونقص الميراث والنشاط :	أولاً: التكاليف الناتجة عن عدم الرضا الوظيفي :
١ - إنخفاض الدافعية . ٢ - عدم الرضا الوظيفي . ٣ - ضعف وسوء السلوك الأخلاقي .	١ - ارتفاع معدل الغياب . ٢ - ارتفاع معدل تهرب العمل . ٣ - ارتفاع معدل التأخير والبطء في العمل . ٤ - ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات . ٥ - ارتفاع معدل الإضطراب والتوقف عن العمل .
ثانياً: التكاليف الناتجة من ضعف وتشويه الاتصالات :	ثانياً: التكاليف الناتجة عن إنخفاض مستوى الارادة
١ - ضعف الإحتكاك والإتصال المباشر ٢ - تشويه وتحريف الرسائل المرسلة	١ - إنخفاض كمية الإنتاج ٢ - إنخفاض جودة الإنتاج
ثالثاً: التكاليف الناتجة عن ملاقات العمل السيئة :	٣ - ارتفاع معدلات سوء استخدام الألات والخامات
١ - الإرتباك والشك . ٢ - الإندراء وعدم الاحترام . ٣ - العقد والعنوانية . ٤ - فقدان وضياع الثقة . ٥ - التمارن	٤ - العجز المستمر في المخزون السليم
رابعاً: عدم الدلتةلى إتخاذ القرارات	ثالثاً: التكاليف الناتجة عن التعويضات :
خامساً: تكاليف المروضة البديلة	١ - تكاليف العلاج الطبي المستمر ٢ - التكاليف الناتجة عن حوادث العمل

وتشير نتائج الإحصائيات إلى حجم الآثار الضارة لضفوط العمل والتي يمكن أن تكلف الفرد والمنظمة الكثير من الوقت والجهد والمال . فيرى (Middlemist & Hitt, 1988: 214) أن حوالي ٦٧٪ من المديرين في سننافورة وهونج كونج يتعرضون لضفوط مرتفعة في وظائفهم وذلك من خلال مسحاع وغموض الدور والعبء الزائد للدور ، وضفوط الوقت . كما توصل إلى أن المديرين في آسيا بصفة عامة يعانون من السمنة والإفراط في التدخين ، وإدمان الكحوليات كر

فعل للضفوط المرتفعة التي يتعرضون لها في وظائفهم .

ويؤكد (رفاعي ، ١٩٨٩ : ٢٥٣) على أن الضفوط التنظيمية مسؤولة وحدها عن فقد ٣٦ مليون يوم عمل في بريطانيا عام ١٩٨١ . كما بلغ إجمالي تكاليف حوادث العمل في عام ١٩٨٢ حوالي ٢٢ مليار دولار ، وأن (٧٥٪ - ٨٥٪) من حوادث العمل الصناعية ناتجة عن عدم القدرة على مواجهة الضفوط والصراع في العمل . كما توصل (Jones, 1984: 18-19) إلى أن ما يقرب من ٦٠٪ من العاملين في الشركات البريطانية يصابون باختلالات نفسية وجسمانية ناتجة عن ضفوط العمل ، مما يؤدي إلى تحمل الدولة ما يقرب من ٢٦ مليار دولار تكاليف رعاية طبية لهم .

ويبيّن (Ganster, et al., 1985: 533) أن الاقتصاد الأمريكي قد تكلّف في عام ١٩٨٤ ، ١٩٨٣ ما بين (٨٠ - ١٠٠) مليار دولار بسبب ضفوط العمل . حيث أنفق الولايات المتحدة الأمريكية ما يقرب من ٤٥ مليار دولار في عام ١٩٨١ على علاج أمراض القلب والقرحة وهي من الأمراض الأساسية الناتجة عن صعوبة التكيف مع ضفوط العمل .

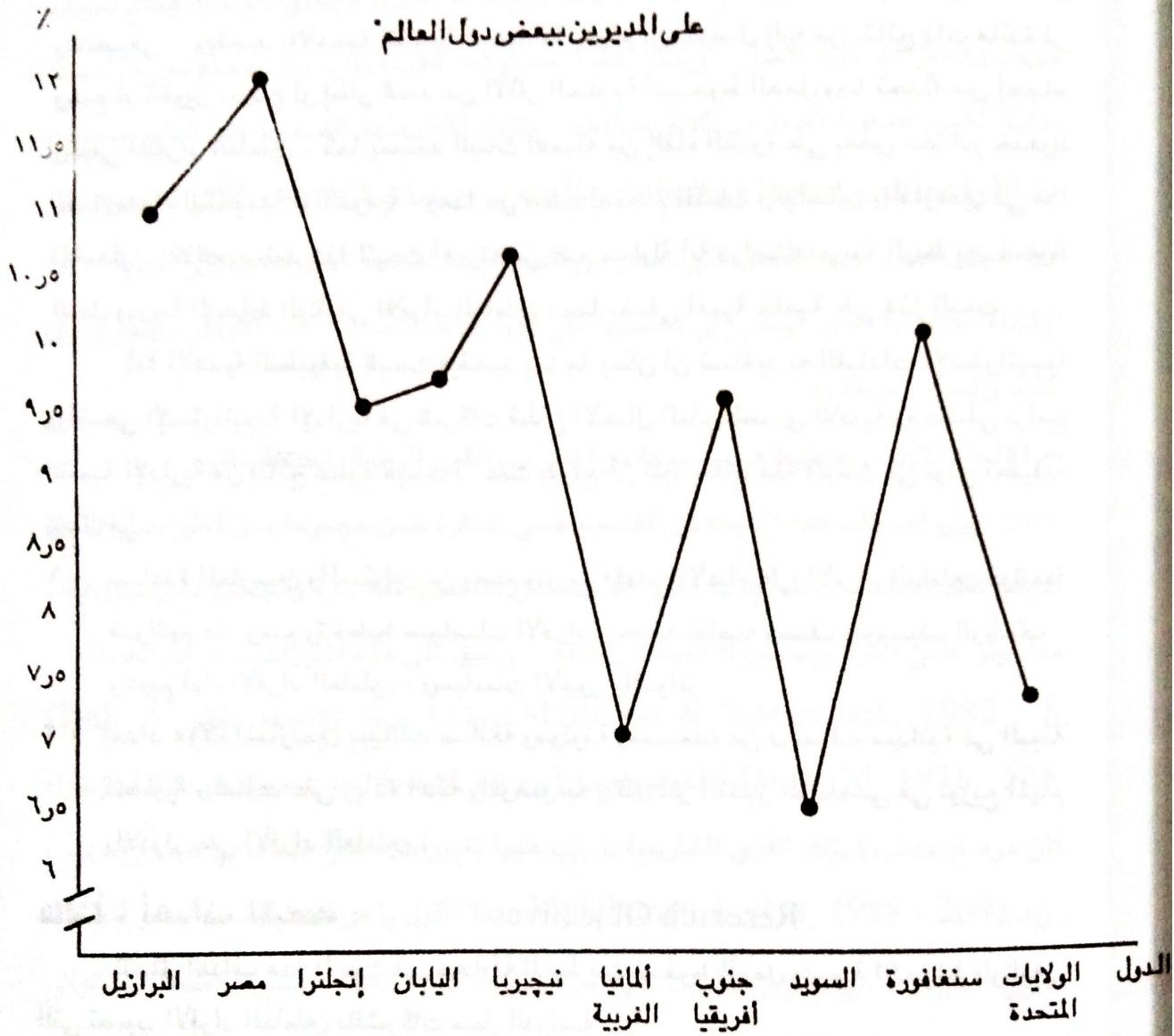
ويشير إستقراء الجهد البحثي إلى أن المديرين في كافة أنحاء العالم يتعرضون لضفوط مرتفعة في عملهم ، ففي إحدى الدراسات الدولية التي قام بها (Cooper & Arbose, 1984: 42 - 48) وأجريت على الشركات الصناعية في عشر دول على مستوى العالم ، وقد مثلت هذه الشركات معظم قارات العالم ، وفي قارة أفريقيا تم اختيار (مصر ونيجيريا وجنوب أفريقيا) ومن قارة أوروبا تم اختيار (إنجلترا وألمانيا الغربية والسويد) ومن قارة آسيا تم اختيار (اليابان وسننافورة) ومن قارة أمريكا الشمالية وقع اختيار على الولايات المتحدة الأمريكية ، وأخيراً تم اختيار البرازيل كإحدى الدول الممثلة لقارة أمريكا اللاتينية . وقد توصلت الدراسة إلى أن المديرين في مصر هم أكثر المديرين في العالم تعرضًا للضفوط وأثارها السلبية والمتمثلة في الإكتئاب ، والقلق والإضطراب ، والتوتر والعديد من الأمراض الجسمانية والتغيرات السلوكية . وأن المديرين في السويد هم أقل المديرين في العالم تعرضًا للضفوط .

والشكل البياني التالي يوضح نسب الآثار الضارة لضغوط العمل على المديرين ببعض دول العالم عن عام ١٩٨٣ .

شكل رقم (١)

نسبة الآثار الضارة لضغوط العمل

على المديرين ببعض دول العالم



يتضح من آراء الكتاب والباحثين السابقين ، ومن ترتيب مصر بين دول العالم من حيث الآثار الضارة لضغوط العمل ، وما يعانيه العاملون بالمنظمات المصرية من ضغوط مرتفعة في العمل يكون نتيجتها ضعف الأداء وإنخفاض الإنتاجية وإرتفاع التكاليف المباشرة وغير المباشرة المصاحبة لتلك الضغوط ، أثنا أمام مشكلة تعانى منها المنظمات المصرية على اختلاف أنواعها وأنشطتها ، كما يعاني منها الأفراد العاملون بها أياً كان وضعهم الوظيفي أو المهني .

لذا ينفرد هذا البحث بدراسة آثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي مع التطبيق على شركات قطاع الأعمال العام المصري للأدوية ، حيث يعتقد الباحث أن هذا القطاع يمكن أن يبرز مشكلة البحث نتيجة معاناته من ضغوط العمل المرتفعة الناتجة عن كثرة الأعباء الملقاة على

العاملين به بسبب المنافسة القوية بين شركات القطاع وبينها وبين شركات القطاع الاستثماري والمشترك ، ونتيجة للحد من إستيراد الأدوية وتشجيع الصناعة المحلية وتوقيع مصر على إتفاقية الجات ، مما كان له أكبر الأثر في زيادة ضغوط العمل في السنوات الأخيرة .

Research Significance

ثانياً ، أهمية البحث :

تتبّع أهمية هذا البحث من الإضافات التي يتوقع أن يقدمها على المستويين العلمي والتطبيقي . ويقصد بالأهمية العلمية للبحث ما يتوقع أن يتمول إلية من نتائج ذات فائدة في وضع أو تطوير نموذج أو إطار للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل وما تحدثه من إحباطوظيفي للأفراد العاملين ، كما يستمد البحث أهميته من إلقاء الضوء على بعض مصادر ضغوط العمل سواء التنظيمية أو الفردية ، وهذا من صلب إهتمام الكتاب والباحثين والدارسين في هذا المضمار . كذلك يستمد هذا البحث أهميته من عدم محاولة أية دراسات عربية الربط بين ضغوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين ، مما يضفي أهمية خاصة على هذا البحث .

أما الأهمية التطبيقية للبحث فيقصد بها ما يمكن أن تستفيد به القيادات الإستراتيجية وواعضى الإستراتيجية الإدارية في شركات قطاع الأعمال العام المصري للأدوية ومخطط برامج التنمية الإدارية من نتائج عملية للبحث . حيث يتوقع أن تفيد نتائج هذا البحث في نواحٍ تطبيقية تمثل في :

- ١ - مساعدة المارسين والمسئولين عن وضع وتوزيع المهام والأعباء على الأفراد العاملين ، وتنمية قدراتهم عند رسم وتحطيط سياسات الأفراد وبصفه خاصه وصف وتصنيف الوظائف ، وتقدير أداء الأفراد العاملين ، وسياسات الأجور والحوافز .
- ٢ - إمداد هؤلاء المارسين ببيانات صادقة وموثقة ومستمدة من دراسات ميدانية في البيئة المصرية ، تساعد على زيادة الدقة والموضوعية وتقلل أثر التحيز الشخصي في توزيع المهام والأدوار على الأفراد العاملين .

Research Objectives

ثالثاً ، أهداف البحث :

تمثل أهداف هذا البحث في محاولة الربط بين ضغوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي التي تصيب الأفراد العاملين بالشركات محل الدراسة .

ويمكن التوصل إلى ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

- ١ - التعرف على الخصائص الفردية للعاملين بشركات قطاع الأعمال العام المصري للأدوية .
- ٢ - التعرف على الخصائص التنظيمية للشركات محل الدراسة .
- ٣ - تحديد مصادر ضغوط العمل بالشركات محل الدراسة .
- ٤ - تقسيم هذه المصادر مع تحديد أكثرها تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين إستناداً إلى الدراسة الميدانية .
- ٥ - ترتيب مصادر ضغوط العمل من حيث درجة التأثير على الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين إستناداً إلى الدراسة الميدانية .
- ٦ - التعرف على طبيعة العلاقة بين مسببات ضغوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بالشركات محل الدراسة .

الإطار النظري للبحث

* مفاهيم ضغوط العمل :

يحظى موضوع ضغوط العمل باهتمام كبير من قبل الكتاب والباحثين في هذا المجال خاصة في السنوات الأخيرة ، إلا أنه ما زال هناك جدل كبير وعدم إتفاق تام حول وضع تعريف موحد وشامل لضغط العمل . ويمكن حصر محاولات العلماء والباحثين لوضع تعريف محدد ودقيق لمفهوم ضغوط العمل في ثلاثة إتجاهات : يتناول الأول منها الضغوط على أنها مجموعات من المثيرات والقوى الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد . بينما ينظر الإتجاه الثاني للضغط على أنها مجموعة من ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى البيئية . أما الإتجاه الثالث والأخير فينظر إلى الضغوط على أنها حالة ناتجة عن عدم التوافق والتفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به .

- الإتجاه الأول: الضغوط هي مجموعة من المثيرات والقوى البيئية المحيطة بالفرد :

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن الضغوط هي عبارة عن مجموعة من المثيرات أو القوى البيئية ذات التأثيرات السلبية على الفرد من الناحية النفسية والجسمانية والسلوكية ، مما يؤثر على الفرد ويسبب له إجهاداً ومشقة . ويطلق على هذه المثيرات مسببات الضغوط . (Hall, Matteson & Ivancevich, 1982 : 8) وفقاً لهذا الإتجاه ينظر (Mansfield, 1971 : 525) للضغط على أنها قوة خارجية تحدث عملها في النظام (سواء كان فرد أو منظمة) وتلك القوى الخارجية يتربّط عليها تغييرات داخلية تمثل في صورة إجهاد . ويؤيد (Middlemist & Hitt, 1988 : 209) هذا القول بتعريفهما للضغط على أنها تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترتب عليها إجهاد نفسي وجسماني وسلوكي (Fontana, 1989 : 3) هذا الإتجاه بتعريفه للضغط على أنها عبارة عن متطلبات وأعباء ملقاء على عاتق القدرات التكيفية للعقل والجسم ، فإذا إستطاعت هذه القدرات أن تتفاعل مع هذه المتطلبات فإن الضغط يصبح مقبولاً ومفيدة ، وإذا كانت هذه الأعباء مرهقة بحيث لانستطيع التعامل معها فإن الضغط يصبح غير مقبول وغير مفيدة .

وأخيراً يعرف (جنيد ، ١٩٩٩ : ٢٢٠) الضغوط على أنها حالة من التوتر يتعرض لها الفرد الذي يواجه متطلبات عمل أو قيود أو فرص غير عادية ، كما يفسر ذلك بأنه في مجال العمل فإن الضغوط تنشأ من مطالبة العامل بمجهود غير عادي أو فرض مزيد من القيود على أدائه وعدم إعطائه الحرية الكافية عند القيام بمهام وظيفته ، من ناحية أخرى فإن إعطاء العامل الحرية

ال الكاملة للترقى أو إتاحة الفرص الكثيرة أمامه تجعله أكثر توتراً رغبة منه في الاستفادة من كل الفرص المتاحة والتي تكون أكبر من إمكاناته وقدراته .

يتضح من التعريفات السابقة أن أصحاب هذا الإتجاه قد ركزوا على العوامل أو المتغيرات أو المثيرات التي تسبب في الضغوط . ومن ثم فقد أهلوا ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى الбинية ، كما أهلوا الخصائص الذاتية للفرد ومدى توافقها مع البيئة المحيطة به .

- الإتجاه الثاني : الضغوط هي مجموعة من ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى الбинية .

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن الضغوط هي عبارة عن ردود الأفعال الجسمانية والنفسية والسلوكية التي تحدث للفرد نتيجة تعرضه لقوى ومتغيرات خارجية . حيث يركز هذا الإتجاه على الإستجابة Response التي يظهرها الفرد نحو المثير أو المسبب ، كما يركز هذا الإتجاه أيضاً على الإجهاد الذي يشير إلى درجة الإنحراف النفسي والجسماني والسلوكي عن الأداء السوى للفرد . وقد ينشأ الإجهاد من حدث أو مجموعة أحداث ضاغطة لا يستطيع الفرد تحملها وتظهر في شكل إضطرابات سلوكية ونفسية وجسمانية . (Quick & Quick, 1984 : 5) وتمشياً مع هذا الإتجاه يرى (Luthans, 1985 : 10) أن الضغوط هي إستجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات الбинية والتي يترتب عليها العديد من الإنحرافات (الأثار) السلوكية والفيسيولوجية والسيكولوجية للعاملين بالمنظمة . وينظر (Quick & Quick, 1984 : 3) إلى الضغوط على أنها إستجابة تتضمن التعبئة العامة النموذجية واللاشعورية لوارد الطاقة الطبيعية في الجسم عند مواجهة أحد مسببات الضغوط . ويدعم (Schafer, 1987 : 6) هذا الإتجاه بقوله أن الضغط عبارة عن إستثارة العقل والجسم معاً للمتطلبات المفروضة عليهما . وينظر (عامر وعبدالوهاب ، ١٩٩٢ : ٣٧٣) للضغط على أنها قوى داخلية وخارجية تواجه الفرد وتحدد عنه أنواع مختلفة من ردود الفعل الجسمانية والنفسية ، أي أن هناك خصائص في البيئة المحيطة بالفرد تملأ عليه مطالب وتكليفات معينة وفي محاولة من الفرد للتعايش مع هذه المتطلبات فإنه يبذل مجهوداً عضلياً وذهنياً ونفسياً يتفاوت في صغره وكبره وحجمه تبعاً لاختلاف الضغوط .

يتضح من التعريفات السابقة أن أصحاب هذا الإتجاه قد ركزوا فقط على إستجابة الأفراد لمصادر الضغوط ، بينما أهلوا أثر تفاعل الخصائص الذاتية مع خصائص وظروف العمل والتي يتحدد على ضوئها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط .

- الإتجاه الثالث: الضغوط من نتائج التفاعل وعدم التوافق بين الفرد وبيئته.

تمشياً مع هذا الإتجاه تحدث الضغوط عندما تفرض البيئة أعباء وقيوداً يدركها الفرد على أنها خارج نطاق قدراته وأمكانياته ، وعليه تتدخل عمليات الإدراك في مدى شعوره بحجم إمكانياته في مواجهة تحديات البيئة من حوله . كذلك تحدث الضغوط عندما تكون هناك فجوة بين توقعات الفرد من البيئة المحيطة به وبين ما يحصل عليه فعلاً منها . وتوضيحاً لهذا الإتجاه ينظر (Beehr & Newman, 1978 : 667) للضغط على أنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغيراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد . أما (Steers, 1988 : 485) فيؤكد على أن الضغوط هي نتاج لتفاعل الأفراد مع خصائص البيئة التي تفرض التهديد ، وتشير الضغوط إلى عدم التوافق بين الفرد والبيئة عندما يكون هناك أعباء زائدة أو يكون الأفراد غير مستعدين للتعامل مع الموقف وغير قادرين على الاستجابة للمثير البيئي بدون تحمل خسائر نفسية و/أو جسمانية . ويؤيد (Beehr, et. al, 1995 : 3) هذا الإتجاه بقولهم أن ضغوط العمل تتواجد بسبب خصائص وأحداث مكان العمل التي تؤدي إلى عدم رضا الأفراد .

مصادر ضغوط العمل

إختلفت الدراسات في تصنيف مصادر ضغوط العمل ما بين مسببات تنظيمية تتعلق ببيئة العمل ومبادرات شخصية تتعلق بالخصائص الفردية للأفراد العاملين . وفيما يلى عرض مختصر لهذه التصنيفات :

أولاً: المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

من المسببات التنظيمية لضغوط العمل توقعات المنظمة للدور المنتظر من الأفراد العاملين والتي تكون عادة أكبر من قدراتهم وأمكانياتهم ، والصراع بين أعضاء جماعة العمل ، وبيئة العمل المادية غير المناسبة ، وقلة فرص النمو والتقدم الوظيفي . ولما كانت تلك المسببات هي المتغيرات التي سوف يعتمد عليها الباحث لقياس درجة الإحباط الوظيفي ، فإنه يلزمتناولها بالشرح والتحليل .

(١) توقعات الدور:

تفرض توقعات الدور على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط ، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع توقعات الفرد نفسه أو متعارضة مع قيمه الشخصية ، وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور ، أما إذا كانت

تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بـ **غموض الدور** ، وإذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح فهنا يحدث ما يسمى بـ **غموض الدور** . وبالتالي ينشأ عن توقعات الدور ثلاثة أنواع من الضغوط تتمثل في : (رفعي ، ١٩٨٩ : ١١٧)

- أ- غموض الدور .
 - ب- صراع الدور .
 - ج- عبء الدور .
- ١- غموض الدور :**

ينشأ غموض الدور من عدم تأكيد الفرد من اختصاصاته ، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه ، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه ، كذلك إفتقاره إلى معرفة أهداف العمل بوضوح ، والمعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بدور سلطته ومسئولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها ، مما يتربّط عليه إرتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه . (Abdel-Halim, 1981 : 265-266)

ويشير (Gupta & Beehr, 1979 : 379) إلى أن هناك علاقة قوية بين غموض الدور ومعدل الغياب وترك العمل ، ففي دراسة على ٦٥٠ عاملًا في خمس منظمات مختلفة تبين أن العاملين الذين يعانون من غموض الدور تكون نسبة غيابهم عليهم لترك العمل أكبر من العمال الذين يشعرون بضغوط أقل . ويؤكد (Jamal, 1990 : 732) على وجود علاقة إرتباط معنوية بين كل من الضغوط الوظيفية مثلّة في غموض الدور ودرجة الرضا الوظيفي والإلتزام التحتيمي والرغبة في النقل ومعاناة العاملين من المشاكل النفسية . كما وجد (Spector & Connell, 1994 : 7) علاقة إرتباط معنوية أيضًا بين غموض الدور الوظيفي والشعور بالإجهاد الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي والقلق والإحباط .

ب- صراع الدور :

إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد يحدث ما يسمى بـ **صراع الدور** . فصراع الدور ينشأ إذا ما واجه الفرد الذي يقوم بعمل معين العديد من أوامر العمل المتعارضة أو عندما يكون مطلوب منه القيام بأعمال لا يرغب في أدائها ولا يعتقد أنها جزء من عمله . (Cooper, 1984 : 46)

وتكشف الدراسات السابقة عن وجود علاقة بين صراع الدور وبعض المتغيرات الأخرى ففي دراسة (Jamal, 1990 : 733) يتضح أن هناك علاقة إرتباط معنوية بين كل من صراع

الدور والضيغوط الوظيفية والإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والمشاكل النفسية والرغبة في النقل لمكان آخر . كما بينت دراسة (38 : 1994 Spector & Connell) أن هناك علاقة إرتباط معنوية بين صراع الدور والشعور بالإجهاد الوظيفي .

جـ- عبء الدور :

يعنى عبء العمل الزائد قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها فى الوقت المتاح ، فلاشك أن مطالبة الفرد بمتطلبات عمل لا تتوافق مع قدراته ومهاراته يجعله يشعر بالتوتر وتزيد الضغوط عليه أثناء العمل . (جنيد ، ١٩٩٩ : ٢٢٣)

ومن الدراسات التي إهتمت بعبء الدور دراسة (French & Caplan, 1983 : 61) التي أظهرت أن زيادة عبء العمل الكمي Qualitative والنوعى Quantitative يؤدي إلى الشعور بظواهر الإجهاد النفسي والجسماني كعدم الرضا الوظيفي والتوتر وإنخفاض تقدير الذات والشعور بالتهديد وعدم الراحة وإرتفاع معدلات التدخين والإصابة بأمراض القلب ، كما أن عدم توافر المهارات اللازمة لأداء العمل وعدم وضوح دور الإشراف والمراقبة يؤديان إلى زيادة عبء العمل النوعى .

وقد بينت دراسة (Jamal, 1990 : 735) أن هناك علاقة إرتباط معنوية بين عبء العمل الزائد للممرضات العاملات في عدد من المستشفيات و تعرضهن لضيغوط وظيفية يكون من آثارها عدم الرضا وقلة الإلتزام التنظيمي والرغبة في النقل ومعاناة العاملين من المشاكل النفسية .

كما أكدت نتائج دراسة (James & Wright, 1991 : 16) أن من العوامل الداخلية Intrinsic المسببة لضيغوط العمل للعاملين في خدمة الإسعاف هي : أعباء العمل الزائدة بالإضافة إلى الأعباء الصعبة وغير المألوفة .

وأخيراً ثبت (Dua, 1994 : 77) أن عبء العمل الزائد الذي يعتبر من الضيغوط الوظيفية التي يتعرض لها الأفراد العاملين في جامعة New England في المملكة المتحدة يؤدي إلى معاناة هؤلاء العاملين من الأمراض الجسمانية والنفسية وإلى عدم الرضا الوظيفي .

(٢) الصراع بين أعضاء جماعة العمل :

يعتبر الصراع بين أعضاء جماعة العمل من المشاكل السلوكية الرئيسية التي يواجهها الأفراد والرؤساء في عملهم اليومي ، ويعنى الصراع هنا تعارض المصالح وعدم اتفاق الرغبات بين طرفين أو أكثر فإذا ما واجه الفرد في عمله درجة عالية من الصراع بينه وبين عضو أو مجموعة من أعضاء جماعة العمل التي ينتمي إليها فقد تنتابه أحد مظاهر الإنتحاب السيكولوجي مثل عدم المبالاة والإبعاد عن موقع الصراع ، أو مظاهر الإنتحاب المادي الذي

يتتمثل في التعب والفياب وترك العمل ، أو الاتجاه إلى السلوك العدواني مثل التخريب والإضرار والسرقة . هذا وتوجد ثلاثة أشكال للصراع بين أعضاء جماعة العمل هي :

١- الصراع مع الرؤساء :

أوضح (Buck, 1972 : 128-130) أن حياة العزلة Isolation Life التي يفرضها رجال الإدارة العليا على أنفسهم من أهم مسببات ضغوط العمل على المرؤسين . فضغوط العمل الناتجة عن الصراع مع الرؤساء تحدث عندما يكون الرئيس متسلطاً وغير مشارك ولا يراعي مشاعر مرؤسيه ويعاملهم بتحيز ومحاباة ولا يشركهم في صنع وإتخاذ القرارات .

ب- الصراع مع الزملاء :

يرى (بسينونى ، ٢٠٠١ : ٢٧٣) أن زيادة حدة الصراع مع زملاء العمل هو أحد أسباب الضغوط التي يتعرض لها الفرد ، خاصة عندما يحاول طرفى النزاع إلحاق الضرر بالطرف الآخر ، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك جماعة العمل وإنقسامها ، مما يخلق جواً من التوتر والإنفعال النفسي والشعور بالوحدة . (Cooper, 1984 : 27)

ج- الصراع مع المرؤسين :

تشمل ضغوط العمل الناتجة عن الصراع مع المرؤسين عندما تسود حالة من التوتر وسوء التفاهم مع المرؤسين نتيجة عدم مشاركتهم في صنع أو إتخاذ القرار ، وكبت مبادراتهم ، وسوء معاملتهم . إن هذا الأسلوب من القيادة والذي يطلق عليه بالقيادة الأوتوقراطية أو الإستبدادية إنما يحقق أهدافه فقط في الأجل القصير ، أما على المدى الطويل فتزداد ضغوط العمل نتيجة الصدام الدائم مع المرؤسين الأمر الذي يؤدي إلى إنخفاض الإنتاجية وضعف الأداء . (بسينونى ، ٢٠٠١ : ٢٥٢)

(٣) بيئة العمل المادية :

يقصد ببيئة العمل المادية ما يحيط بالفرد في مكان عمله من ساعات عمل وإضاعة وتهوية وحرارة ورطوبة وضوضاء وأجور وحوافز ومدى كفايتها لمتطلبات حياته الأساسية . فالفرد الذي يتعرض للمضايقات نتيجة ارتفاع درجة الضوضاء أو زيادة درجة الحرارة أو الرطوبة أو تعرضاً لإضاعة سببية أو عدم تناسب أجراه مع متطلبات معيشته يشعر بضغوط متزايدة عند القيام بعمله . (جنيد ، ١٩٩٩ : ٢٢٥) نظراً للإرتباط الوثيق بين هذه العوامل والحالة البدنية والنفسية للفرد .

١- ساعات العمل :

يعتبر طول ساعات العمل اليومي من مصادر الضغوط التي يتعرض لها الأفراد

العاملون ، وذلك يرجع إلى عدم تنظيم ساعات العمل الأمر الذي ينذر إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر ، كما أن طول ساعات العمل اليومي ينذر إلى كثير من الأحيان إلى إرهاق وملل الفرد وضعف واستنزاف صحته . (محرم ، ١٩٨٤ : ٢٠٤) ، كذلك ترتبط زيادة ساعات العمل دائمًا بزيادة معدلات الحوادث والإصابة بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب وذلك بسبب الإرهاق والإجهاد الذي يصاحب تلك الزيادة ، مما يدفع الأفراد إلى التأخير والغياب عن العمل كرد فعل سلبي نتيجة هذه الزيادة .

وتؤكد دراسة (Ivancevich, et al, 1982 : 381) أن من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها المديرين في بريطانيا هي ساعات العمل الطويلة وضغوط الوقت . كما وجد (Cooper, 1988 : 168) في دراسته عن ضغوط المهنة لأطباء الأسنان في المملكة المتحدة أن متطلبات وجداول العمل بالإضافة إلى عامل الوقت من مسببات هذه الضغوط .

بـ- الإضاءة :

تؤدي الإضاءة السيئة إلى قلة الإنتاج وزيادة معاناة الأفراد العاملين ، حيث تؤثر على العين تأثيراً ضاراً وتؤدي إلى ضعف في قوة الإبصار ، كما تؤدي إلى زيادة معدل الحوادث ، فقد أثبتت (محرم ، ١٩٨٤ : ٢٠٥) أن معدل الحوادث يزداد بنسبة ٢٥٪ في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية . كذلك يرى (جيلفورد ، ١٩٦٩ : ٧٣١) أن عدم توزيع الإضاءة توزيعاً مناسباً في مكان العمل يؤدي إلى ضعف الإدراك البصري وعدم القدرة على التمييز بين الأشياء وزيادة نسبة التعب والخطاء بوجه عام . ولهذا يجب التمييز بين طبيعة الأعمال التي تستدعي درجات عالية من الإضاءة والأعمال الأخرى التي لا تستدعي ذلك ، فما يعتبر إضاءة مثل لعمل معين قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لعمل آخر ، ومن ثم يجب أن يتساوى توزيع الضوء في مكان العمل بأكمله مع زيادة شدته في حيز العمل إن اقتضى الأمر . (فهمي ، غير موضح سنة النشر : ٤٢٢)

وقد أثبتت (Bunning, 1988 : 46) أن سوء تصميم مكان العمل من الناحية المادية والإضاءة غير الكافية يعتبران من المصادر الأساسية لشعور العاملات في الأعمال المكتبية والسكرتارية بضغوط العمل .

جـ- الضوضاء :

تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها تأثيراً سلبياً على قدرة الأفراد الإنتاجية من ناحية سرعة الإنتاج ومدى التركيز لتلافي العيوب والخطاء في المنتجات ، وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعراضهم المتواترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل . (فهمي ، غير موضح سنة النشر : ٤٢٥)

وقد أشار (فهمي ، غير موضح سنة النشر : ٤٢٥) في مؤلفه والذى استعان فيه ببعض الدراسات فى صناعة الغزل والنسيج أن الإنتاج يزداد بنسبة ٣٪ ، كما تزداد الكفاية الفردية للعامل بنسبة ٥٪ إذا ما استعملت واقيات للأذن تضعف شدة الضوضاء .

كما توصلت دراسة (محرم ، ١٩٨٤ : ٢٠٦) إلى ارتفاع إنتاجية العمال بنسبة ٥٪ ، كما إنخفضت العيوب والخطاء من ٦٠ وحدة إلى ٧ وحدات فقط عندما تم نقل العمال من مكان الضوضاء إلى مكان آخر للعمل أكثر هدوءاً .

كما دلت بحوث كثيرة على أن تأثير الضوضاء فى الفرد يتوقف على وجهة نظره ودلائلها عنده ، مما يدل على أن العوامل النفسية تؤثر على تحديد مفهوم الضوضاء ، فالفرد الذى يعتقد أن الضوضاء تعوقه وتعطله عن العمل تقل إنتاجيته ، وإذا اعتقاد الفرد أنها تيسّر له العمل تزيد إنتاجيته . (فهمي ، غير موضح سنة النشر : ٤٢٦)

د- التهوية والحرارة :

تؤثر درجة الحرارة المعتدلة تأثيراً كبيراً في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموماً . وفي هذا الصدد يرى (عبدالوهاب ، ١٩٨٤ : ٢٢٤) أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضيق والتفكير في ترك العمل . وأن الآثار الضارة لسوء التهوية لا تُعزى إلى تناقص الأكسجين أو إلى تزايد ثاني أكسيد الكربون بقدر ما ترجع إلى ركود الهواء وما يترتب على ذلك من ارتفاع درجتي الحرارة والرطوبة .

كما توصلت الدراسات التي استعان بها (فهمي ، غير موضح سنة النشر : ٤٢١) في مؤلفه إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الإنتاج بنسبة ٤٪ ، ونقص في كشف المرضى من العاملين بنسبة ٥٪ . وأن ارتفاع درجة حرارة الجو ورطوبته تزيد من إرهاق العمال وتتمثل ضفتاً وظيفياً عليهم .

هـ- الأجور والمعافز :

يعتبر عدم كفاية الأجر وما يرتبط به من حواجز ومكافآت أحد مصادر ضغوط العمل التي تواجه الأفراد العاملين ، إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد شارد الذهن والتفكير في كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كاف مما يؤدي إلى التأثير السلبي على حالته النفسية ، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدلات نوافر وترك العمل وما ينتج عن ذلك من عدم إنتظام برامج الإنتاج نتيجة عدم استقرار أوضاع العاملين ، مما يؤثر سلباً على نتائج أعمال المنظمات المختلفة . (النجار ، ١٩٩٠ ، ٢٥) :

ذلك يعتقد (62 : Martin, 1981) أن شعور الفرد بنقص الأجر أو المرتب يظهر

بسبب المقارنة بين أجره وأجر باقي أعضاء الجماعة التي ينتمي إليها ، فإذا ما شعر بانخفاض أجره نتيجة المقارنة السابقة زاد إستيائه وعدم رضاته الوظيفي .

(٤) فرص النمو والتقدم الوظيفي :

تعتمد فرص النمو والتقدم الوظيفي على جانبين مما : الأمان الوظيفي Job Security وتناقض المركز Status Incongruity . حيث يرتبط الأمان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى ، ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية ، بالإضافة إلى معوقات الطموح وعدم التأكيد من المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد . (جنيد ، ١٩٧٧ : ٢١٦ ، ٢٢٦) . كما أن درجة الأمان الوظيفي تتناقض باتباع سياسة تقليص حجم العمالة . (Cooper, 1988 : 28)

أما تناقض المركز فيحدث بسبب الترقية أكثر أو أقل من المتوقع ، بالإضافة إلى إحباط الفرد عندما يصل إلى نهاية السلالم الوظيفي . (Cooper, 1988 : 29) ، كما يرى (جنيد ، ١٩٧٧ : ٢٢٥) أن عدم قدرة الفرد على مواكبة التغيرات السريعة في العمل قد يخلق لديه المزيد من الضغوط ، فالفرص الكثيرة مع عدم القدرة على إغتنامها يجعل الفرد أكثر توترًا وأقل مستوى للأداء .

وحول تأثير فرص النمو والتقدم الوظيفي بإعتبارها مصدراً لضغوط العمل يوضح (عسکر ، ١٩٨٨ : ٣٣) أن العاملين في قطاع المصارف بدولة الإمارات يعانون من ضغوط العمل الناتجة عن عدم وجود فرص للنمو والتقدم الوظيفي ، بالإضافة إلى إنخفاض الشعور النسبي بالأمان الوظيفي . كما يكشف (جاد الرب ، ١٩٩١ : ١٠٣) في دراسته أن إنخفاض فرص التقدم والنمو المتاحة أمام العاملين في الشركة العربية للراديو والترانزistor يترتب عليه مزيد من الإحباط وعدم التجديد وفقد الحيوية والنشاط ، حيث توصلت الدراسة إلى أن ٦١٪ من العاملين بالشركة المذكورة يرون أن فرص النمو والتقدم الوظيفي أمامهم محدودة . كما أن النقل المتكرر للأفراد داخل المنظمة يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي وفقدان العامل للأمن والطمأنينة وعدم القدرة على الإبداع والإبتكار في العمل . وأخيراً يؤكد (النجار ، ١٩٩٢) على أن عدم وجود فرص مناسبة للترقية في المستقبل يترتب عليه إنخفاض معنويات الأفراد العاملين ، وإرتفاع معدلات الدوران والغياب والتأخير ، وإنخفاض الإنتاجية والرضا الوظيفي .

ثانياً ، المصادر الشخصية لضغوط العمل :

تلعب الخصائص الشخصية للفرد دوراً هاماً في تحديد مستوى معاناته من الضغوط ودوره أفعاله نحو مسببات ومصادر هذه الضغوط ، فالأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف

والاحداث الصاغطة لذا يصنف (Beehr & Newman, 1978 : 665) مصادر الضغوط الشخصية إلى مصادر ناتجة عن المظروف النفسي كسمات الشخصية والخصائص السلوكية، ومصادر ناتجة عن التكوين الجسماني والصحي والعادات الغذائية، ومصادر ناتجة عن التطور العمري والوظيفي والأسرى، وضغوط ناتجة عن الخصائص الديموغرافية للفرد كالتعليم والنوع والعمر والمكان الاقتصادية والمهنية.

ويذكر (Ivancevich & Matteson, 1987 : 213) على أن نمط شخصية الفرد وتغيرات الحياة التي يواجهها تعد من مسببات الضغوط التي يتعرض لها الفرد، ويضيف (Steers, 1988 : 482) إلى ما سبق من مصادر الضغوط الفردية كل من السيطرة على الأحداث والقدرات والاحتياجات الفردية.

هذا ويمكن تصنيف الخصائص أو المصادر الفردية المؤثرة على استجابة الأفراد لضغوط العمل إلى: القدرات الفردية - والخبرة السابقة - ونمط الشخصية - ومدى إشباع الاحتياجات .

١- القدرات الفردية:

تعتبر القدرات والمهارات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغط العمل، فكلما إمتنك الفرد من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل. فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مصادر الضغوط بالنسبة له.

في جانب القدرات والمهارات الفنية الظاهرة في الفرد والتي بتوافرها تتخفض ضغوط العمل التي يتعرض إليها، فهناك قدرة التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به، حيث صفت الدراسات الأفراد العاملين إلى أصحاب مركز تحكم داخلي وأصحاب مركز تحكم خارجي. فالأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يعتقدون أنهم يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة، وأن قراراتهم وتصرفاتهم سوف تؤثر على ما يحدث لهم. في حين أن أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمهم وسيطرون مثل الحظ أو الفرصة أو الصدفة أو القضاء والقدر. (الشريبي، ١٩٨٨ : ٢٣٧)

ذلك يشير (Luthans, 1985 : 141) إلى أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر تحملًا للتهديدات التي يتعرضون لها، وأنهم أقل قلقاً ومعاناة من ضغوط العمل. في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يتصنفون بإرتقاء مستوى القلق والسوابق والتوتر وأكثر معاناة من ضغوط العمل لأنهم يدركون أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها.

ويضيف (عسکر ، ١٩٨٨ ، ١٩) أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتفاعلون مع المواقف الضاغطة عادة بالتكيف معها إلا في بعض الحالات الإستثنائية التي لا يستطيعون التحكم فيها إلا بصورة ضئيلة حيث يتصرفون هنا بطريقة عدوانية في محاولة منهم لتأكيد سيطرتهم على هذه الحالات ، في حين أن أصحاب مركز التحكم الخارجي يكونون أقل تفاعلاً وتورطاً في المواقف الضاغطة .

بـ- الخبرة السابقة :

تلعب الخبرة السابقة دوراً بارزاً ومؤثراً في تحديد درجة إستجابة الفرد للضغوط وكيفية التعامل معها ، فالخبرة السابقة تساعد الفرد على مواجهة المواقف الصعبة ، فالمواجهة المستمرة ل مصدر الضغط والتدريب عليها سوف تؤثر على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد في موقف معين ويستعمل على تعديل ردود أفعاله لتلك الضغوط . (McGrath, 1976)

وقد توصل (عبدالرحمن ، ١٩٩٢ ، ١٨٩) في دراسته عن تحليل الضغوط التنظيمية إلى وجود علاقة عكسية بين طول فترة الخدمة في الوظيفة ومواجهة الضغوط ، حيث أثبت أنه بزيادة سنوات الخبرة يصبح العاملون أكثر خبرة في التعامل مع مقتضيات الوظيفة وأكثر واقعية في عملهم . كما توصلت دراسة (Dua, 1994 : 78) إلى أن الموظفين حديث العهد بجامعة New England يعانون أعلى مستوى من الضغوط بسبب عدم خبرتهم في الوظائف التي يشغلونها . كذلك تؤكد دراسة (Beehr, et al, 1995 : 22) على أن الموظفين الذين يبلغ عمرهم أقل من ثلاثين عاماً يعانون من ضغوط العمل المرتفعة ، كما أن الموظفين الذين تقل خبرتهم في أعمالهم الحالية عن ٦ سنوات يعانون أعلى مستوى ضغوط نتيجة لنقص خبرتهم .

جـ- الشخصية :

تعرف الشخصية بأنها مجموعة من الخصائص والإتجاهات التي تحدد أوجه التشابه والإختلاف في السلوك ، كما أنها مجموعة من الأفكار والمشاعر والتصورات والتي تميز بالإستقرارية ويصعب في كثير من الأحيان فهمها كنتيجة محددة لبعض الضغوط الاجتماعية والبيولوجية وليدة اللحظة ، هذا وترتبط شخصية الفرد إرتباطاً مباشرأً بسلوكه داخل العمل ، حيث أنها تعبير عن ثقافته ، كما أن شخصية الفرد تتكامل عندما يستطيع التفاعل مع الآخرين . (جنيد ، ١٩٩٩ : ١١٧)

ويرى (ماهر ، ١٩٨٧ ، ٢٨٥) ، (عسکر ، ١٩٨٨ ، ١٧) أن هناك نمطاً من الأفراد يتميزون بأنهم أكثر قابلية للإصابة بالأمراض الناتجة عن المواقف الضاغطة ، ويطلق على هذا النمط من الشخصية بنمط الشخصية (A) . وعلى العكس من ذلك فإن نمط الشخصية (B)

وتحمّل المسؤولية والقدرة التي تتيح له العمل بإنفصال . كذلك فرانز لايمان من الضغط الناتج عن التبرّع من الوقت أو الهراء . وبالمقابلة لذلك فإنّ الميزة (A) تظهر عليه أعراض الضغوط البدنية والنفسية والسلوكية بسببها عاليّة من الميزة (B) . وقد جاء (Luthans, 1985 : 202) أهم الفروق بين كل من نمط الشخصية (A) وبين نمط الشخصية (B) وذلك على النحو التالي :

جدول رقم (٢)

الفروق السلوكية بين نمط الشخصيّة (A, B)

نمط الشخصية (B)	نمط الشخصية (A)
- يتمتع بالثقة والهدوء .	- متردّد ودائماً التوتر والعدوانية .
- لا يهتم بالوقت .	- يشعر بضيق الوقت باستمرار .
- لا يفضل أن يقع في منافسة مع الآخرين .	- يفضل المنافسة .
- يروح عن نفسه دون أن يشعر بالتقدير .	- لا يستمتع بوقت الفراغ .
- راض عن وضعه الوظيفي .	- ضرور وشبيه .
- يثق في الآخرين ويعمل بهم .	- لا يثق في الآخرين ويعمل بمفرده .

ويونك (عريشه ، ١٩٩٤ : ١٨٦) في دراسته أن هناك علاقة بين نمط الشخصية وضغط العمل . حيث توصل إلى أن مصادر الضغط الوظيفي تؤثر على القلق النفسي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس الذين يميلون أكثر إلى نمط الشخصية (A) .

د - هيكل المجال الإنسانية :

رتّب مازلو الحاجات التي يسعى الفرد إلى إشباعها في مدرج هرمي وهي الحاجات الفسيولوجية وال حاجة إلى الأمان والطمأنينة وال حاجات الاجتماعية وال حاجة إلى الإحترام والتقدير وال حاجة إلى تحقيق الذات . فإشباع الفرد لمجموعة معينة من الحاجات يتربّط عليه إثارة المجموعة التالية لها في الترتيب . فإشباع الحاجات الفسيولوجية يؤدي إلى إثارة حاجات الأمان والإستقرار . فإذا ما تم إشباعها تبرّز الحاجات الاجتماعية ليسعى الفرد إلى إشباعها . ولكن ، ويشير مازلو قوله في هذا الصدد إلى أن إشباع الحاجات مسألة نسبية ، وأنه يمكن أن يتحقق حد نقى من الإشباع حتى يتقدّم الفرد من مستوى إلى آخر في سلم الحاجات . (مقدى ، ١٩٩٥ : ٣٧-٣٨) . ويرى (على ، ٢٠٠١ : ١٢) أنه على التنظيمات أن تساعد الفرد في تلبية المدرجات الأربع الأولى بدرجة نسبية تاركة له عبه إشباع المدرج الأعلى (تحقيق الذات) . ويشير (Ivancevich, et al, 1982 : 386) إلى شعور الفرد بالإحباط عندما تزيد إحدى حاجاته ويفشل في إشباعها . وهذا النوع من الشعور يقود الفرد نحو انتهاج سلوكية سلاغية غير مرغوبه من أنهاها : العنوان والتبرير والتعويض والتوكوس . وأن عدم إشباع حاجات الفرد يمكنه إلى مزيد من الضغوط التي يتعرض لها .

منهجية البحث

أولاً ، فروض البحث :

بعد التعرف على مظاهر المشكلة وتحديد جوانبها ، وفي ضوء أهداف البحث السابقة ، والإطار النظري للبحث ، فإنه يمكن صياغة فروض البحث التالية تمهيداً لاختبارها إحصائياً .
الفرض الأول :

تؤثر المصادر التنظيمية لضفوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .
حيث تمثل المصادر التنظيمية لضفوط العمل فيما يلى :

- (١) توقعات الدور : والذي يتضمن غموض وصراع وعبء الدور .
- (٢) الصراع بين أعضاء جماعة العمل : والذي يتضمن الصراع مع الرؤساء والزملاء والمرؤسين .
- (٣) بيئة العمل المادية : وتشمل ساعات العمل ، والإضاءة ، والضوضاء ، والتهوية والحرارة ، والأجور والحوافز .
- (٤) فرص التقدم والنمو الوظيفي : والذي يتوقف على مدى وجود فرص للترقية ، ومدى عدالة الأسس التي يعول عليها في الترقية ، ومستوى الطموح ومدى التأكيد من المستقبل ، ودرجة التغيير التنظيمي ، ومدى السماح بالمبادرات .

الفرض الثاني :

تؤثر المصادر الفردية لضفوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للعاملين .
حيث تمثل المصادر الفردية لضفوط العمل فيما يلى :

- (١) القدرات الفردية : والتي تتوقف على قدرة الفرد في التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به .
- (٢) الخبرة السابقة : والتي تتوقف على طول فترة الخدمة في الوظيفة والمنظمة بصفة عامة ، والقدرة على التعامل مع الأحداث الضاغطة المتكررة .
- (٣) الشخصية : والتي تتوقف على النمط الفكري ، ومستوى الطموح ، والتعامل مع الوقت .
- (٤) هيكل الحاجات الإنسانية : ويتوقف على مدى إقتناع الفرد بإشباع حاجاته الملحه .

ثانياً ، متغيرات البحث :

تم تقسيم المتغيرات التي قد تؤثر على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين والمستجدة من مشكلة البحث وأهدافه وفروضه والتقطيعية النظرية للبحث إلى مجموعتين رئيسيتين كما يلى :

المجموعة الأولى: العوامل المتعلقة بالمصادر التنظيمية لضفوط العمل.

تنقسم هذه العوامل إلى عوامل تتعلق بتوقعات الدور المنظر من الأفراد ، والصراع بين أعضاء جماعة العمل ، وبينة العمل المادية ، وفرص التقدم والنمو الوظيفي . وقد تم اختيار تلك العوامل في القياس بالإستناد إلى دراسة (رفاعي ، ١٩٨٩) ودراسة (Jamal, 1990) ودراسة (Dua, 1994) ، ودراسة (Spector & Connell, 1994) ودراسة (Cooper, 1988) ودراسة (Martin, 1981) ودراسة (Bunning, 1988) ودراسة (العسكري ، ١٩٨٨) ودراسة (جادالرب ، ١٩٩١) .

ويصور الجدول التالي هذه العوامل ومتغيراتها المختارة كمالي:

جدول رقم (٢)

"العوامل المتعلقة بالمصادر التنظيمية لضفوط العمل"

العوامل	المتغيرات المختارة
١ - توقعات الدور .	غموض الدور - صراع الدور - عباء الدور .
٢ - الصراع بين أعضاء جماعة العمل .	الصراع مع الرؤساء - الصراع مع الزملاء - الصراع مع المرؤوسيين .
٣ - بيئة العمل المادية .	ساعات العمل - الإضاءة - الضوضاء - التهوية والحرارة - الأجور والحوافز .
٤ - فرص التقدم والنمو الوظيفي .	مدى وجود فرص للترقية - مدى عدالة الأسس التي يعود عليها في الترقية - مستوى الطموح ومدى التأكيد من المستقبل - درجة التغيير التنظيمي - مدى السماح بالمبادرات .

المجموعة الثانية: العوامل المتعلقة بالمصادر الفردية لضفوط العمل.

تنقسم هذه العوامل إلى عوامل تتعلق بالقدرات الشخصية للأفراد العاملين ، والخبرة السابقة في التعامل مع المواقف الضاغطة ، وتكوين الشخصية ، وهيكل الحاجات الإنسانية . وقد تم اختيار تلك العوامل في القياس بالإستناد إلى دراسة Beehr (Beehr, et al, 1995) ودراسة (Ivancevich & Matteson, 1987) ودراسة (Newman, 1978) ودراسة (Steers, 1988) ودراسة (Luthans, 1985) ودراسة (العسكري ، ١٩٨٨) ودراسة (عبدالرحمن ، ١٩٩٢) ودراسة (Dua, 1994) ودراسة (Beehr, et al, 1995) ، ودراسة (عربيشه ، ١٩٩٤) . ويصور الجدول التالي هذه العوامل ومتغيراتها المختارة كمالي:

جدول رقم (٤)

"العوامل المتعلقة بالمصادر الفردية لضيق نطاق العمل"

المتغيرات المختارة	العوامل
قدرة الفرد في التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة	١ - القدرات الفردية .
طول فترة الخدمة في الوظيفة - طول فترة الخدمة بالمنظمة - القدرة على التعامل مع الأحداث الضاغطة المتكررة .	٢ - الخبرة السابقة
النمط الفكري - مستوى الطموح - التعامل مع الوقت مدى إقتناع الفرد بإشباع حاجاته الملحة .	٣ - الشخصية . ٤ - هيكل الحاجات الإنسانية .

ويصور الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضه .

- عمره العدد

- صراع العدد

- عمره العدد من النساء.

- الصراع من النساء.

- الصراع مع المذكورين

- إنسانة

- ساعات العمل

- التهير والحرارة

- الأجداد بالعوائل

- مدحوي وجيد فرس التربية

- عدالة الإيسس التي يعمل

- المطرى يهدى الناكل من

- المستقبل

- القىقد الريفيين

- مدى السماح بالبارارات

- القراءات الفردية

- الغربة السليمة

- الشخصية

- العادات

المصادر الفردية
للتغوط
العمل

المصادر
التنظيمية
الشخصية
العمل

الإجهاض الولجي

بعد تحديد المتغيرات المستقلة والوسطية والتي قد تؤثر على الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . يتناول الباحث كيفية قياس المتغير التابع (الإحباط الوظيفي) معتمداً في ذلك على دراسة (Spector, 1975; In Cook et.al, 1980 : 96-97) والتي قام بقياس العوامل الشخصية والتنظيمية التي تسبب الإحباط في العمل . ولقد أعد "Spector" مجموعة من العناصر التي تقيس الإحباط من خلال مجموعة من الأسئلة ، ومن خلال فحص هذه العناصر وحذف بعضها تم تخفيضها من ٣٧ إلى ٢٩ عنصراً .

وقد إسترشد الباحث في الجزء المخصص لقياس المتغير التابع في قائمة الاستقصاء الخاصة بهذا البحث بالقياس الذي استخدمه "Spector" في دراسته لقياس الإحباط . وقد قام الباحث بإعادة هيكلة تلك العناصر وذلك بحذف بعضها التي يعتقد أنها مكررة ودمج أخرى لزيادة فاعلية المقياس لتكون في مجموعها ثلاثة عشرة سؤالاً .

ثالثاً ، منهج البحث وأساليبه .

١- منهج البحث :

إتبع الباحث المنهج الوصفي التقويمي (Evaluative Descriptive Research) بإستخدام المسح الاجتماعي ، حيث قام الباحث بتجميع وتحليل المعلومات الخاصة بمصادر ضغوط العمل التنظيمية والفردية وأثرها على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين ، وذلك بغرض الوصول إلى النتائج العلمية السليمة في هذا الصدد .

ويمتاز المنهج الوصفي التقويمي بتحديد مؤشرات ضغوط العمل تحديداً دقيقاً وواقعاً ، من حيث إهتمامه بتحقيق الموضوعية والثبات والصدق في جمع البيانات وتحليلها .

وذلك لأنه يمكننا من الحصول على العنصرين الأساسيين في مثل هذه البحوث وهما :

١ - توافر فرض معين يربط بين متغير مستقل أو مجموعة متغيرات مستقلة ومتغير آخر تابع اعتماداً على النتائج المرتبة .

٢ - يعتبر طريقة منظمة لقياس درجات التباين للتغيرات التي تحدث في داخل المتغير المستقل . كما أن هذا المنهج يحقق أهداف البحث ويساعد على قياس فرضه ، وإختيار أدوات القياس ، وإستنباط النتائج من خلال تفسيرها . (محمد ، ١٩٨٢ : ٣١٤ - ٣١٥)

بـ-أساليب البحث :

١-الأسلوب المكتبي :

ويعتمد هذا الأسلوب على القيام بمراجعة ودراسة الكتب والبحوث المرتبطة بموضوع البحث ، وذلك بهدف تحديد الإطار النظري للبحث وإعداد قائمة الاستقصاء المستخدمة في جمع البيانات الميدانية الالزمه .

٢- الإسلوب الميداني :

يعتمد هذا الإسلوب على جمع البيانات الميدانية من أفراد العينة المختارين عشوائياً عن طريق قائمة الإستقصاء المعدة لهذا الغرض .

رابعاً ، قائمة الإستقصاء :

تحتوي قائمة الإستقصاء على ٦٢ سؤالاً ، وكلها من الأسئلة المغلقة والمحددة الإجابة ، حتى يسهل على أفراد العينة تسجيل تقديراتهم بدقة ، كما يساعد على تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً .

وتتقسم أسئلة قائمة الإستقصاء إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي :

القسم الأول : ويضم مجموعة أسئلة البيانات الأولية وعددتها (٦) أسئلة . وهي تمثل أسئلة التصنيف الأساسية للتعرف على خصائص العينة .

القسم الثاني : ويشمل مجموعة أسئلة البيانات التخصصية وعددتها (٤٣) سؤالاً . وهي صلب وجهر القائمة .

القسم الثالث : ويحتوى على مجموعة أسئلة تخصصية وعددتها (١٢) سؤالاً . وفقاً لقياس (Spector) لقياس الإحباط الوظيفي . (المتغير التابع)

ويلاحظ أنه لم تتم الإشارة إلى هذه المجموعات في صلب القائمة حتى لا تدفع المستقصى منهم إلى التحيز عند تقدير الإجابة أمام كل سؤال .

وبصورة أكثر تفصيلاً يوضح الجدول التالي متغيرات البحث الأساسية ومكوناتها ورموز أسئلتها التي تعكسها قائمة الإستقصاء .

جدول رقم (٥)

"تمييز عناصر ومكونات متغيرات البحث الأساسية"

المحور والمكون	المكون	الرمز	المتغيرات المستقلة	الرمز	حدود الأسئلة	رمز
الاولى : المتغيرات التي تعكس المصادر التنظيمية لضفوط العمل .	١ - توقعات الور	G ₁	X ₁ X ₂ X ₃	- غموض الدور - صراع الدور - عباء الدور	١٠ - ٧ ١٢ - ١١ ١٦ - ١٤	X ₁ X ₂ X ₃
	٢ - الصراع بين اعضاء جماعة العمل	G ₂	X ₄ X ₅ X ₆	- الصراع مع الرؤساء - الصراع مع الزملاء - الصراع مع المئسين	١٩ - ١٧ ٢٢ - ٢٠ ٢٥ - ٢٢	X ₄ X ₅ X ₆
	٣ - بيئة العمل المادية	G ₃	X ₇ X ₈ X ₉ X ₁₀ X ₁₁	- ساعات العمل - الإضافة - الضوضاء - التهوية والحرارة - الأجر والحوافز	٢٦ ٢٧ ٢٨ ٢٩ ٣٠	X ₇ X ₈ X ₉ X ₁₀ X ₁₁
الثانية : المتغيرات التي تعكس المصادر الفردية لضفوط العمل .	٤ - فرص التقدم والنمو الوظيفي	G ₄	X ₁₂ X ₁₃ X ₁₄ X ₁₅ X ₁₆	- مدى وجود فرص للترقية - مدى عدالة أسس الترقية - مستوى الطموح والتاكيد من المستقبل - درجة التغيير التنظيمي - مدى السماح بالمبادرات	٢٢ - ٢١ ٢٤ - ٣٢ ٢٥ ٢٧ - ٣٦ ٢٨	X ₁₂ X ₁₃ X ₁₄ X ₁₅ X ₁₆
	الثالثة : (y) المتغيرات التي تعكس الإحباط الوظيفي					y
						٦٢ - ٥٠

وقد تم عرض القائمة بعد إعدادها على مجموعة من أساتذة قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة طنطا ، ومجموعة من المسؤولين بالشركات محل الدراسة ، وذلك بهدف التأكيد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها ، بالإضافة إلى شموليتها وصلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي السليم .

وقد تم استخدام مقياس "ليكرت" الخماسي بعد تعديله إلى مقياس سداسي يتراوح بين (٠ - ٥) لتحقيق أكبر قدر من التباين وتقليل الميل التقليدي لأنفرا العينة إلى التوسط في التقديرات . وقد تم وضع المسميات عند طرفى المقياس ، حيث يعنى (٠) عدم الأهمية أو الحدث على الإطلاق ، بينما (٥) تعنى أن الأهمية بالغة أو الحدث مؤكداً . وبالتالي يضم المقياس أبعاداً متصلة ومتقاربة ، حتى يمكن معالجة وتحليل البيانات في صورة كمية "Parametric" (Flaherty, 1979 : 12) وبصورة أكثر دقة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الكمي . ومرفق ضمن ملحق البحث صورة من قائمة الاستقصاء التي تم استخدامها لجمع وتحليل البيانات الخاصة بهذا البحث .

خامساً ، مجالات وحدود البحث :

١- المجال البشري :
يشتمل مجتمع البحث على عمال الإنتاج المباشرين بالشركات الصناعية للأدوية والتابعة لقطاع الأعمال العام المصري للأدوية والمستحضرات الطبية . والذي يتوقع أن يكونوا أكثر الفئات الوظيفية تعرضًا لضفتور العمل .

ب- المجال المكانى :
تطبق هذه الدراسة على الشركات المنتجة للأدوية والمستحضرات الطبية والتابعة لقطاع الأعمال العام المصري والمنتشرة باتجاه الجمهورية وعددها (٨) شركات . حيث تقع (٥) شركات منها بمحافظة القاهرة ، وشركة واحدة فقط في كل من محافظات : الجيزة والقليوبية والإسكندرية .

سادساً ، تصميم عينة البحث :

تم تحديد إطار مجتمع البحث عن طريق حصر شركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية في جمهورية مصر العربية والبالغ عددها ثمانى شركات . وقد يستعان الباحث في ذلك بدليل شركات الأدوية المسجل بالمركز القومى للمعلومات والتابع للجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء - بالقاهرة .

وتقدر تمثيل المجتمع بعينة عشوائية بسيطة من عمال الإنتاج المباشرين بشركات

قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية والمستحضرات الطبية . ونظراً لكبر حجم مجتمع البحث فقد قام الباحث بالإعتماد على المعادلة التالية لتحديد حجم العينة وذلك على النحو التالي : (بازرعة ، ١٩٨٥ : ١٦٧)

$$\sqrt{\frac{L \times n}{n - 1}} = \frac{U}{\alpha}$$

حيث أن :

U = تمثل الخطأ المعياري للنسبة المئوية . وهي عبارة عن خارج قسمة حدد الخطأ ..
المتعارف عليها في بحوث الإدارة وهي $\pm 5\%$ على ٩٦٪ وهي الدرجة المعيارية المقابلة في جدول التوزيع الطبيعي .

H = نسبة عدد المفردات بالعينة والتي تتوافر فيها خصائص مجتمع البحث .

$L = 100 - H$ وبفرض أن $H = 50\%$. $L = 50$.

$n = 1244$ مفردة (حجم مجتمع البحث)

n = تعنى حجم العينة .

ويتطبيق المعادلة السابقة تم التوصل إلى الحجم الإجمالي للعينة (n) من عمال الإنتاج المباشرين حيث بلغ عددهم ٣٧٢ مفردة .

وببناء على ذلك فقد تم توزيع ٣٧٢ إستماراة إستقصاء لجمع البيانات المطلوبة ، وقد كان عدد الإستمارات المستوفاة والتي تم معالجتها إحصائياً ٢٨٢ إستماراة بنسبة ٦٥٪ من العينة .

سابعاً، معالجة وتحليل البيانات :

بعد وصول قوائم الإستقصاء تم مراجعتها للتتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي . كما تم التتأكد من سلامة الترميز (Coding) لجميع أسلمة البحث . وبالتالي فقد تم مراجعة وتحليل البيانات الميدانية التي جمعت من مفردات العينة عن طريق الحاسوب الآلي الموجود بكلية التجارة - جامعة طنطا ، وقد تم استخدام برنامج "SPSS" في عمليات التحليل الإحصائي بإجراء الإنحدار المتعدد Multiple Regression لقياس تأثير المتغيرات المستقلة (أسباب ضغوط العمل) على المتغير التابع (درجة الإحباط الوظيفي) ، ومن خلاله تحصل على R^2 لقياس القوة التفسيرية للنموذج ، كما نحصل على اختبار F والذي يقيس معنوية التموذج كل ، وأخيراً نحصل على اختبار T والذي يقيس معنوية كل متغير مستقل على حدة . كما تم استخدام أسلوب Stepwise لتمييزه عن الأساليب الإحصائية الأخرى بترتيب المتغيرات المستقلة حسب قوّة تأثيرها على المتغير التابع .

* عرض وتحليل النتائج :

يتناول الباحث في هذا الجزء إختبارات فروض البحث ، ونتائج إختبارات الفروض ، فالم

التصصيات المقترحة على النحو التالي :

أولاً: إختبارات فروض البحث :

(١) **أثر المصادر التنظيمية لضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين.**
في ضوء أهمية وأهداف البحث السابقة تناول الباحث النتائج التي تم الحصول عليها ميدانياً بالتحليل الإحصائي لمعرفة إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل التنظيمية على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية . ومن هنا فقد صيغ

الفرض الأول على النحو التالي :

تؤثر المصادر التنظيمية لضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .

ويضم هذا الفرض أربعة فروض فرعية كما يلى :

١ - تتأثر درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بإختلاف توقعات الدور المنتظر منهم .

٢ - تتأثر درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بإختلاف حدة الصراع بين أعضاء جماعة العمل .

٣ - تتأثر درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين إيجابياً بعدم وجود بيئة عمل مادية مناسبة لهم .

٤ - تتأثر درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بمدى وجود فرص للتقدم والنمو الوظيفي أمامهم .

وتوضح الجداول أرقام (٦، ٧، ٨، ٩) إختبار مدى صحة تلك الفروض الفرعية .

وقد يستخدم الباحث أسلوب الإنحدار المتعدد لإختبار مدى صحة الفرض الفرعى الأول مستخدماً معادلة الإنحدار المتعدد التالية :

$$Y = B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + E$$

وبالرجوع للفرض الفرعى الأول يتضح وجود علاقة تأثيرية بين توقعات الدور المنتظر من الأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفي لهم . لذا يتوقع أن تكون :

$$B_1, B_2, B_3 > 0$$

وبإجراء الإنحدار المتعدد باستخدام أسلوب Stepwise على البيانات المجمعة من

مفردات العينة تم التوصل إلى الجدول التالي :

جدول رقم (٦)

العلاقة بين توقعات الدور المنظر من الأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفي لهم.

الترتيب	Sig F	F	R^2	S.e	تقديرات المعلمات الصغرى				عناصر ومكونات توقعات الدور
					t	Sig T	T	B	
٣	.٠٢	١٢٢٩٨	.٢١	.٧٨	-٢	.٧٧	-٢٧٢	.٩٨	(X _١) غموض الدور
٢					-٢١	.٠٠١	-٣٧٥	.٩٨	(X _٢) صراع الدور
١					-٢٩	.٠٠١	-١٧٩	.٩٦	(X _٣) عبه الدور

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد R^2 قد وصل إلى .٦٤ ويعنى ذلك أن ٦٤٪ من التغير في الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين (y) يرجع إلى توقعات الدور المنظر منهم . كما يتضح أيضاً من الجدول السابق أن النتائج تدعم الفرض الفرعى الأول . والذى يدل على وجود علاقة تأثيرية بين توقعات الدور المنظر من الأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . كما أن معاملات الإنحدار للمتغيرات المستقلة ذات إشارات موجبة بما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً . بالإضافة إلى معنوية هذه المعاملات باستثناء غموض الدور وهو ما يتحقق من قيمة (T) .

كما تدعم النتائج أيضاً قيمة F التي تبلغ ١٢٢٩٨ ويعتبر معنوية ١٠٠٪ . مما يعني قبل القبول ككل والعبير عن الفرض الفرعى الأول . كما تشير النتائج إلى أن فى مقدمة عناصر ومكونات توقعات الدور تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين يأتى عبه الدور ثم صراع الدور . ولم تثبت معنوية غموض الدور .

كما يستعان الباحث بإسلوب الإنحدار المتعدد لاختبار مدى صحة الفرض الفرعى الثانى مستخدماً معادلة الإنحدار المتعدد التالية :

$$Y = B_0 + B_4 X_4 + B_5 X_5 + B_6 X_6 + E$$

وبالرجوع للفرض الفرعى الثانى يتضح وجود علاقة تأثيرية بين حدة الصراع بين أعضاء جماعة العمل ودرجة الإحباط الوظيفي لهم . لذا يتوقع الباحث أن تكون :

$$B_4, B_5, B_6 > 0$$

وإجراء الإنحدار المتعدد باستخدام إسلوب Stepwise على البيانات المجمعة من مفردات العينة تم التوصل إلى الجدول التالي :

جدول رقم (٧)

تأثير الصراع بين أعضاء جماعة العمل على درجة الإحباط الوظيفي لهم .

الترتيب	Sig F	F	R^2	S.e	تقديرات المربعات الصفرى				عناصر ومكونات الصراع بين أعضاء جماعة العمل .
					r	Sig T	T	B	
٢	٠٠١	٨٠١٩	٤٦	٦٢	٥٥	٠٠٥	٤٧	١٢	(X _٤) الصراع مع الرؤساء .
٢					٤٨	٠٠٨	٦٢	٠٨	(X _٥) الصراع مع الزملاء .
١					٥٩	٠١	٦١	٣٤	(X _٦) الصراع مع المرؤسين .

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد R^2 قد وصل إلى ٤٦٪ . ويعنى ذلك أن ٤٦٪ من التغير في الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين (y) بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية يرجع إلى الصراع بين أعضاء جماعة العمل بتلك الشركات .

كما يوضح الجدول أيضاً أن النتائج تؤكد صحة الفرض الفرعى الثاني والذى يعبر عن وجود علاقة تأثيرية بين صراع أعضاء جماعة العمل فيما بينهم وبين درجة الإحباط الوظيفي لهم حيث أن معامل الإرتباط طردى بين جميع عناصر ومكونات الصراع بين أعضاء جماعة العمل ودرجة الإحباط الوظيفي لهم . كما أن معاملات الإنحدار لجميع أنواع الصراع ذات إشارات موجبة بما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً ، بالإضافة إلى معنوية هذه المعاملات وهو ما يتضمن من قيمة (T) ويمتوى معنوية يتراوح بين ٠٠٠١ و ٠٠٨ .

كما تدعم النتائج أيضاً قيمة F البالغة ٨٠١٩ وبمستوى معنوية ٠٠١ . مما يعنى قبول النموذج ككل والعبور عن الفرض الفرعى الثاني .

كما تشير النتائج إلى أن أكثر أنواع الصراع تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي هو الصراع مع المرؤسين يليه الصراع مع الرؤساء ، وأخيراً الصراع مع الزملاء .

كما يستخدم الباحث إسلوب الإنحدار المتعدد مستعيناً بإسلوب Stepwise لاختبار مدى صحة الفرض الفرعى الثالث باتباع معادلة الإنحدار المتعدد التالية :

$$Y = B_0 + B_7 X_7 + B_8 X_8 + B_9 X_9 + B_{10} X_{10} + B_{11} X_{11} + E$$

وبالرجوع للفرض الفرعى الثالث يتبين وجود علاقة طردية بين عدم توافر بيئة عمل مناسبة ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . لذا يتوقع الباحث أن تكون :

$$B_7, B_8, B_9, B_{10}, B_{11} > 0$$

ويتطبيق الإنحدار المتعدد باستخدام البيانات المجمعة من مفردات العينة تم التوصل إلى

الجدول التالي :

جدول رقم (٨)

"العلاقة بين بيئة العمل المادية ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين."

الترتيب	Sig F	F	R^2	S.e	تقديرات المربعات الصغرى				عناصر ومكونات بيئة العمل المادية
					T	Sig T	T	B	
٢	.٠٠١	١١٨٣٨	.٥٦	.٥٦	.٥٨	.٠٠١	٤٤٧-	٤٢٥	X _٧) ساعات العمل
٤					.٤٦	.٦٥٥	.٤٧-	.٢٦-	X _٨) الإضاءة
٢					.٥١	.٠٠١	.٣٥٦	.٢٣٠	X _٩) الضوضاء
٥					.٢٤	.٨٢٤	.٢٢٢-	.٠١٠-	X _{١٠}) التهوية والحرارة
١					.٦٩	.٠٠١	.٩٤٢٦	.٣٢٥	X _{١١}) الأجر والحوافز

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد R^2 قد وصل إلى .٦٥٦، ويعنى ذلك أن ٥٦٪ من التغير في الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين (y) بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية يرجع إلى عدم توافر بيئة عمل مادية مناسبة.

كما يوضح الجدول أيضاً أن النتائج تدعم صحة بعض أجزاء الفرض الفرعى الثالث ، والذى يدل على وجود علاقة طردية بين عدم توافر بيئة عمل مناسبة للأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفي لهم . حيث أن معامل الارتباط طرى بين جميع عناصر ومكونات بيئة العمل المادية ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .

كما أن معاملات الإنحدار للأجر والحوافز ، والضوضاء ، وساعات العمل ذات إشارات موجبة بما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً ، بالإضافة إلى معنويتهم وهو ما يتضح من قيمة (T) . كما تشير النتائج إلى عدم معنوية درجة الإضاءة ، والتهدية والحرارة . ويرى الباحث أن رفض تلك العناصر قد يرجع إلى وجود ارتباط خطى Multicollinearity بين مجموعة العناصر المكونة لبيئة العمل المادية ، ويؤكد ذلك المعنوية العالية لتلك العناصر وذلك عند قياس تأثيرها منفردة على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .

كما تؤكّد هذه النتائج أيضاً قيمة F التي تبلغ ١١٨٣٨ ويسُتّوى معنوية ٠٠٠١. مما يعني قبول النموذج ككل والعبير عن الفرض الفرعى الثالث .

كما تشير النتائج إلى أن فى مقدمة عناصر ومكونات بيئة العمل المادية تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين هى إنخفاض الأجر والحوافز تليها إرتفاع مستوى الضوضاء فى مكان العمل وأخيراً طول ساعات العمل اليومى .

وأستكملاً للتحليلات السابقة فقد قام الباحث باستخدام إسلوب الإنحدار المتعدد لإختبار مدى صحة الفرض الرابع مستعيناً بمعادلة الإنحدار المتعدد التالية :

$$\gamma = B_0 + B_{12} X_{12} + B_{13} X_{13} + B_{14} X_{14} + B_{15} X_{15} + B_{16} X_{16} + E$$

وبالرجوع للفرض الفرعى الرابع يتبين وجود علاقة تأثيرية بين مدى وجود فرص نمو وتقدير وظيفى للأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفى لهم . لذا يتوقع الباحث أن تكون :

$$B_{12}, B_{13}, B_{14}, B_{15}, B_{16} > 0$$

وبإجراء الإنحدار المتعدد بإستخدام إسلوب Stepwise على البيانات المجمعة من

مفردات العينة أمكن التوصل إلى الجدول التالي :

جدول رقم (٩)

العلاقة بين فرص التقدم والنمو الوظيفى للأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفى لهم

الترتيب	Sig F	F	R^2	S.e	تقديرات المربعات الصفرى				عناصر ومكونات فرص التقدم والنمو الوظيفى
					t	Sig T	T	B	
٢	٠.٠٠١	١٩١٨٤	٠.٧٤	٠.٤٢	٠.٧٢	٠.٠٠١	٦٧٦٥	٠.٢٢٢	(X_{12}) مدى وجود فرص للترقية
١					٠.٧٨	٠.٠٠١	١٤٤٧٧	٠.٤٢٥	(X_{13}) مدى عدالة الأسس التي ي العمل عليها في الترقية .
٣					٠.٢٩	٠.٠٢٩	٢١٩٢	٠.٠٦٠	(X_{14}) مستوى الطموح ومدى التأكيد من المستقبل .
٥					٠.٢٤	٠.٦٩١	٢٣٩٨	٠.١٤	(X_{15}) درجة التفسير التنظيمي
٤					٠.٥٦	٠.٠٢١	٢١٦٨	٠.٦٠	(X_{16}) مدى السماح بالمبادرات .

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد R^2 قد وصل إلى ٠.٧٤ . ويعنى ذلك أن ٧٤٪ من التغير فى درجة الإحباط الوظيفى للأفراد العاملين (y) يرجع إلى عدم وجود فرص حقيقة أمامهم للتقدم والنمو الوظيفى .

كما يوضح الجدول أيضاً أن النتائج تدعم صحة الفرض الفرعى الرابع . والذى يدل على وجود علاقة تأثيرية بين مدى وجود فرص النمو والتقدم الوظيفى للأفراد العاملين ودرجة الإحباط الوظيفى لهم ، حيث أن معامل الارتباط طردى بين جميع عناصر ومكونات فرص التقدم والنمو الوظيفى ودرجة الإحباط الوظيفى للأفراد العاملين .

كما أن معاملات الإنحدار لجميع هذه العناصر ذات إشارات موجبة بما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً . بالإضافة إلى معنوية هذه المعاملات باستثناء درجة التفسير التنظيمي وهو ما يتضح من قيمة (T) كما تدعم النتائج أيضاً قيمة F التي تبلغ ١٩١٨٤ وبمستوى معنوية ٠.٠٠١ . مما يعنى قبول النموذج ككل والعبور عن الفرض الفرعى الرابع .

كما تشير النتائج إلى أن في مقدمة عناصر ومكونات فرص التقدم والنمو الوظيفي تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين تأثيراً مدى عدالة الأسس التي ي العمل عليها في الترقية إليها مدى وجود فرص للترقية ، ثم مستوى طموح الأفراد العاملين ومدى تأكدهم من المستقبل ، وأخيراً مدى السعى لهم بتقديم المبادرات . ولم تثبت معنوية درجة التغير التنظيمي . وتأكيداً على النتائج السابقة قام الباحث بإستخدام إسلوب الإنحدار المتعدد لاختبار مدى صحة الفرض الأساسي الأول مستعيناً بمعادلة الإنحدار المتعدد التالية :

$$Y = B_0 + B_1 G_1 + B_2 G_2 + B_3 G_3 + B_4 G_4 + E$$

وبالرجوع للفرض الأساسي الأول يتضح وجود علاقة تأثيرية بين المصادر التنظيمية لضغط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . لذا يتوقع الباحث أن يكون :

$$B_1, B_2, B_3, B_4 > 0$$

وياجراء الإنحدار المتعدد بإستخدام إسلوب Stepwise على البيانات المجمعة من مفردات العينة لجميع المتغيرات المستقلة المكونة لفروض الفرعية الأربع مجتمعة أمكن التوصل إلى الجدول التالي :

جدول رقم (١٠)

العلاقة بين المصادر التنظيمية لضغط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين.

الترتيب	Sig F	F	R ²	S.e	تقديرات المربعات الصفرى				المصادر التنظيمية لضغط العمل
					t	Sig T	T	B	
٢	٠٠١	٨٤٦٨	٥٤	٥٧	٦٧	٠٠٣	٢٩٩٦	١٦٩	(G ₁) توقعات البر المتنظر من الأفراد
٣					٦٦	٠٠٢	٢٩٥٢	١٦٠	(G ₂) الصراع بين أعضاء جماعة العمل
٤					٦٥	٠٠٢	٢٣١٣	١٥٦	(G ₃) بيئة العمل المالية
١					٧٢	٠٠١	٥٨٥	٤٧٢	(G ₄) فرص التقدم والنمو الوظيفي

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد R² قد وصل إلى ٤٥٪ . ويعنى ذلك أن ٥٤٪ من التغير في درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين (y) يرجع إلى المتغيرات التنظيمية المسيبة لضغط العمل .

وبين الجدول السابق أيضاً أن النتائج تدعم الفرض الأساسي الأول والذي يدل على وجود

علاقة تأثيرية بين المصادر التنظيمية لضيغوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين ، حيث أن معامل الإرتباط طردي بين جميع المتغيرات التنظيمية المسيبة لضيغوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .

كما أن معاملات الإنحدار لجميع هذه المتغيرات ذات إشارات موجبة بما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً . بالإضافة إلى معنوية هذه المعاملات وهو ما يتضح من قيمة (T) ، كما تدعم النتائج أيضاً قيمة F التي تبلغ ٨٤٦٨ ويعتبر معنوية ٠٠١ ، مما يعني قبول النموذج ككل والعبير عن الفرض الأساسي الأول .

كما تشير النتائج إلى أن في مقدمة المتغيرات التنظيمية المسيبة لضيغوط العمل تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين تأثير عدم وجود فرص للنمو والتقدم الوظيفي أمام العاملين يليها زيادة توقعات الدور المنتظر من الأفراد ، ثم المصراع بين أعضاء جماعة العمل ، وأخيراً عدم توافر بيئة العمل الملائمة المناسبة .

من العرض السابق يتضح قبول الفروض الفرعية الأربع من حيث التأثير الإيجابي على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية . لذا تؤكد النتائج صحة الفرض الأول الأساسي حيث تؤثر المصادر التنظيمية لضيغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .

ـ (ب) أثر المصادر الفردية لضيغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .
يود الباحث معرفة إلى أي مدى تؤثر الخصائص الفردية على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية . ومن هنا فقد صيغ الفرض الثاني على النحو التالي :

ـ تؤثر المصادر الفردية لضيغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .
ـ وقد يستخدم الباحث إسلوب الإنحدار المتعدد لإختبار مدى صحة الفرض الأساسي الثاني مستعيناً بمعادلة الإنحدار المتعدد التالية :

$$Y = B_0 + B_{17} X_{17} + B_{18} X_{18} + B_{19} X_{19} + B_{20} X_{20} + E$$

ـ وبالرجوع للفرض الأساسي الثاني يتضح وجود علاقة تأثيرية بين خصائص الأفراد السلبية ودرجة الإحباط الوظيفي لهم . لذا يتوقع الباحث أن تكون :

$$B_{17}, B_{18}, B_{19}, B_{20} > 0$$

ـ وبإجراء الإنحدار المتعدد بإستخدام إسلوب Stepwise على البيانات المجمعة من

ـ مفردات العينة تم التوصل إلى الجدول التالي :

جدول رقم (١١)

العلاقة بين المصادر الفردية لضفوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين.

الترتيب	Sig F	F	R^2	S.e	تقديرات المربعات الصفرى				المصادر الفردية لضفوط العمل
					r	Sig T	T	B	
٢	.٠٠١	١٤٥٦٧	.٦١	.٥٣	.٦٠	.٠٠١	.٨١٨	.٢٢٢	(X) القدرات الفردية _{١٧}
٣					.٢٢	.٠٠١	.٩٤٧	.٢٢٦	(X) الخبرة السابقة _{١٨}
٤					.٢٨	.٤٦٧	.٤٥٨	.٠٧٥	(X) الشخصية _{١٩}
١					.٦٩	.٠٠١	.١١٨٣٦	.٥٤٧	(X) الحاجات _{٢٠}

يشير الجدول السابق أن معامل التحديد R^2 قد وصل إلى .٦١ . ويعنى ذلك أن ٦١٪ من التغير في درجة الإحباط الوظيفي للعاملين (y) يرجع إلى المتغيرات الشخصية المسببة لضفوط العمل .

ويبين الجدول السابق أيضاً أن النتائج تدعم الفرض الأساسي الثاني والذي يدل على وجود علاقة تأثيرية بين جميع المتغيرات الشخصية المسببة لضفوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . كما أن معاملات الإنحدار لجميع هذه المتغيرات ذات إشارات موجبة بما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً ، بالإضافة إلى معنوية هذه المعاملات وهو ما يتضح من قيمة (T) .

كما تدعم النتائج أيضاً قيمة F التي تبلغ ١٤٥٦٧ وبمستوى معنوية .٠٠٠١ . مما يعني قبول النموذج ككل والعبير عن الفرض الأساسي الثاني .

وتشير النتائج إلى أن في مقدمة المتغيرات الشخصية المسببة لضفوط العمل تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين يأتي إنخفاض درجة إشباع الحاجات الفردية يليها القدرات الفردية ثم قلة الخبرة الشخصية في التعامل مع الأحداث وال موقف . ولم تثبت معنوية تأثير الشخصية على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين .

يتضح من العرض السابق قبول الفرض الأساسي الثاني . حيث تؤثر المصادر الفردية لضفوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية .

ثانياً ، نتائج اختبارات الفرض

(أ) نتائج اختبار الفرض الأول:

أوضحت التحليلات الإحصائية لهذا الفرض النتائج التالية :

- ١ - أكدت النتائج الإحصائية معنوية جميع المتغيرات التنظيمية من حيث التأثير على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . (جدول رقم ١٠)
- ٢ - أن أكثر المتغيرات التنظيمية تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين هي عدم وجود فرص للنمو والتقدم الوظيفي أمامهم يليها زيادة توقعات الدور المنتظر من الأفراد . وقد يرجع ذلك إلى عدم عدالة الأسس التي يعول عليها في الترقية ، وعدم وجود فرص حقيقة للترقية ، وانخفاض مستوى الطموح الفردي وعدم التأكيد من المستقبل ، واستخدام النمط الأوتوقراطي في القيادة والذي لا يسمح بتقديم أية مبادرات من المرؤسين ، بالإضافة إلى وجود العديد من أوامر العمل المتعارضة والتي لا يرغب الفرد في أدائها بإعتقاده بأنها ليست من مهام عمله مما يؤدي إلى صراع الدور ، وأخيراً عدم توافق متطلبات العمل مع القدرات والمهارات الفردية مما يزيد من عبء الدور .
- ٣ - تصدرت الأجر والحوافز مجموعة العوامل البيئية من حيث التأثير على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين ، وقد يرجع ذلك إلى إقتناع العاملين بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية بأن الأجر والحوافز لا تكفي لمتطلبات المعيشة ، كما أنها لا تتناسب مع الجهد المبذول أو مع قراراتهم في القطاع الاستثماري أو المشترك .
- ٤ - أثبتت النتائج أن الصراع مع المرؤسين والصراع مع الرؤساء كانا أكثر أنواع الصراع تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . وقد يرجع ذلك إلى عدم مشاركة المرؤسين في صنع أو إتخاذ القرار ، وكبت مبادراتهم ، وسوء معاملتهم ، وعدم مراعاة مشاعرهم ، والتحيز والمحاباة لبعض منهم .

(ب) نتائج اختبار الفرض الثاني:

- ١ - أثبتت النتائج الإحصائية لتقديرات الخصائص الفردية للأفراد العاملين عن وجود أثر ذي دلالة معنوية على درجة الإحباط الوظيفي وذلك فيما يتعلق بالاحتياجات الشخصية والقدرات الفردية والخبرة السابقة .
- ٢ - بينت نتائج الدراسة أن الاحتياجات الشخصية والقدرات الفردية والخبرة السابقة كانت أكثر المصادر الفردية لضغوط العمل تأثيراً على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين . وقد يرجع ذلك إلى زيادة احتياجات الفرد التي يسعى إلى إشباعها ، بالإضافة إلى عدم قدرة

المنظمات على إشباع حاجات مرؤوسيها إشباعاً مناسباً ، كما يعتقد أن معظم العاملين بشركات قطاع الأعمال العام الصناعي للأدوية هم من أصحاب مركز التحكم الخارجي الذين يتصرفون بعدم القدرة على مواجهة الأحداث ، بالإضافة إلى نقص خبراتهم في مواجهة المواقف الصعبة وعدم التدريب عليها .

ثالثاً، التوصيات ،

في ضوء الإطار النظري للبحث وبناء على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية ، فإنه يمكن صياغة وعرض التوصيات والمقترحات التالية :

- ١ - الإهتمام بتحليل الوظائف وتصنيفها حتى يمكن إكتشاف مسببات الضغوط الكامنة لكل وظيفة ، فقد يكشف تحليل الوظائف عن غموض في الدور أو زيادة عبء الدور ، أو عن ظروف عمل خطيرة أو غير صحية أو الإفتقار إلى السلطة اللازمة لاداء الوظيفة ، الأمر الذي يساعد على وضع مؤشرات العلاج المناسبة .
- ٢ - تحسين الظروف المادية للعمل من إضاءة وتهوية ودرجة حرارة ونسبة الرطوبة وتنظيم ساعات العمل ، مما يساعد في القضاء على العديد من الآثار السلبية لضغوط العمل ، كما يساعد في الحفاظ على صحة الأفراد العاملين ويجدد نشاطهم .
- ٣ - الالتزام بعبدأ وحدة الأمر لتخفيض الصراع الوظيفي ، بمعنى أن يتلقى المرؤوس الأوامر من رئيسه المباشر فقط ، مع ضرورة توفير المعلومات اللازمة للعاملين لاداء الوظيفة وذلك من خلال فتح قنوات إتصال أكثر بين الإدارة والعمالين .
- ٤ - الإهتمام ببناء قوى ومتماضك لجماعات العمل مما يؤدي إلى تحقيق المساندة الاجتماعية اللازمة لزيادة الإنتاجية والعمل بروح الفريق ، وهذا الوضع يخفف الشعور بضغوط العمل .
- ٥ - العمل على إستخدام وظائف جديدة ، وقبول طلبات الاجازات بدون مرتب والمعاش المبكر ، وعدم مد فترة الخدمة فوق سن الستين ، مما يخلق فرصاً حقيقة أمام العاملين للنمو والتقدم الوظيفي ويزيد من طموحاتهم مع ضرورة التأكيد على عدالة الأسس التي يعول عليها في الترقية .
- ٦ - إعادة النظر في نظم الأجر والحوافز الحالية ومحاولة تعديليها بالشكل الذي يضمن مستوى معيشة مناسب للأفراد العاملين ، مع ضرورة ربطها بمستوى الجهد المبذول . الأمر الذي يساعد على تخفيض حدة التوتر والقلق بسبب عدم القدرة على توفير متطلبات معيشتهم .

- ٧ - تحليل قدرات العاملين لمحاولة التوفيق بين الفرد والوظيفة من خلال الإهتمام ببرامج الإختيار والتعيين حتى يتم اختيار الكفاءات المؤهلة للعمل ، مع ضرورة الإهتمام بشغل الفرد للوظيفة المناسبة حتى يؤدي المهام المكلف بها بأقل قدر من الضغوط .
- ٨ - العمل على الإستفادة من قدرات العاملين إلى الحد الأقصى بإثارة روح التحدى والمسؤولية بتغيير بعض جوانب الوظيفة أو الطريقة التي تؤدي بها من خلال إتباع مبدأ الإثارة الوظيفي ، أو بتعريف العاملين لما ينفع ضاغطة تؤدي إلى زيادة وعيهم بالضغوط وكيفية مواجهتها حيث أن الخبرة لها دور في مواجهة الضغوط وكيفية تحملها .
- ٩ - يجب إتباع أسلوب التناوب الوظيفي الذي ينمی قدرات العاملين عن طريق نقلهم للعمل في أكثر من موقع وظيفي مما يزيد من خبرتهم في مواجهة ضغوط العمل والإستفادة من الخبرات الموجودة بكل موقع وظيفي .
- ١٠- ضرورة إدخال أساليب التحليل النفسي في برامج الإختيار والتعيين حتى نستطيع أن نتبأ بشخصية وقدرات الفرد في التعامل مع الضغوط حتى قبل أن يشغل الوظيفة ، بالإضافة إلى أن تدريب العاملين على أساليب التأمل والاسترخاء النفسي يؤدي إلى تخفيض الشعور بضغط العمل والراحة النفسية والجسمانية والصفاء الذهني للفرد .

* مجالات لدراسات مستقبلية :

أسهمت هذه الدراسة في حصر المصادر التنظيمية والفردية المسيبة لضغط العمل ، كما أنها ربطت بينها وبين درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين وذلك لأول مرة من خلال بحث تطبيقي . ومع ذلك فما زال المجال مفتوحاً لمواصلة الدراسات في المجالات ذات الصلة التالية :

- ١ - إجراء دراسة مقارنة بين قطاع الأعمال العام والقطاع الاستثماري أو المشترك حول مسببات ضغوط العمل وأثرها على درجة الإحباط الوظيفي .
- ٢ - إجراء دراسة مقارنة بين المستويات الإدارية المختلفة حول مسببات ضغوط العمل وأثرها على درجة الإحباط الوظيفي .
- ٣ - قياس أثر بعض المتغيرات الأخرى (غير المستخدمة في هذا البحث) والتي قد تتمثل في طبيعة النشاط وحجم المنظمة والمناخ الاقتصادي السائد والمتغيرات الديموغرافية وأنماط القيادة المستخدمة إلخ على درجة الإحباط الوظيفي .
- ٤ - قياس أثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي بقطاعات خدمية مثل : البنوك وشركات التأمين والسياحة والجامعات إلخ .

قائمة الاستقصاء

أولاً: البيانات الأولية:

- | | | |
|----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ١ | أخصائى تعبئة وتأليف | ١ - الوظيفة الحالية التي أشغلها : |
| <input type="checkbox"/> ٢ | أخصائى فنى | |
| <input type="checkbox"/> ٣ | أخصائى إختبارات وتحليلات | |
| <input type="checkbox"/> ٤ | آخرى | |
| <input type="checkbox"/> ١ | مؤهل متوسط | ٢ - المستوى التعليمي : |
| <input type="checkbox"/> ٢ | مؤهل فوق المتوسط | |
| <input type="checkbox"/> ٣ | مؤهل جامعى | |
| <input type="checkbox"/> ٤ | أقل من ٣٠ سنة | ٣ - العمر الحالى بالسنوات : |
| <input type="checkbox"/> ١ | من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة | |
| <input type="checkbox"/> ٢ | من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة | |
| <input type="checkbox"/> ٣ | من ٥٠ سنة فأكثر | |
| <input type="checkbox"/> ٤ | أقل من ٣ سنوات | ٤ - مدة الخبرة في الوظيفة الحالية : |
| <input type="checkbox"/> ١ | من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات | |
| <input type="checkbox"/> ٢ | من ٦ سنوات فأكثر | |
| <input type="checkbox"/> ٣ | أقل من سنة | ٥ - مدة العمل مع رئيس الحالى : |
| <input type="checkbox"/> ٤ | من سنة إلى أقل من ٣ سنوات | |
| <input type="checkbox"/> ٥ | من ٣ سنوات فأكثر | |
| <input type="checkbox"/> ٦ | عدم حضور دورات | ٦ - حضور دورات تدريبية : |
| <input type="checkbox"/> ٧ | من دورة واحدة إلى دورتين | |
| <input type="checkbox"/> ٨ | من ٣ دورات فأكثر | |

ثانياً: البيانات التفصصية:
 فيما يلى قائمة تضم بعض العبارات التي صيغت بفرض تحديد عناصر ومكونات ضفت العمل ومستوى الإحباط الوظيفى لعمال الإنتاج المباشرين بشركات قطاع الاعمال العام الصناعى للأدوية . وإلى يسار كل منها ستة خيارات وفقاً لمقياس رقمي متدرج حسب درجة حدوثها أو توافرها أو الإقتناع بها أو تطبيقها من (٠) إلى (٥) . حيث يعني الرقم (٠) عدم الحدوث أو التوافر أو الإقتناع أو التطبيق ، بينما يعني الرقم (٥) أن هذا العنصر أو المفهوم أو المتغير مؤكد الحدوث فعلاً أو متوافر ومطبق بدرجة تامة .
 من فضلك ضع دائرة (٠) حول الرقم المناسب لبيان تقديرك لدرجة الحدوث أو التوافر أو الإقتناع أو التطبيق للعناصر التالية .

مدى الحدوث / الإقتناع						عناصر ومكونات ضفت العمل
٥	٤	٣	٢	١	.	٧ - ليس لدى القدر الكافى من السلطة لأداء العمل الذى أراه مناسب وضرورى .
٥	٤	٣	٢	١	.	٨ - لا أعرف إختصاصاتى فى العمل بدقة .
٥	٤	٣	٢	١	.	٩ - أجد صعوبة فى الحصول على المعلومات الازمة للأداء .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٠ - أهداف العمل غير واضحة لي .
٥	٤	٣	٢	١	.	١١ - يكلفنى رؤسائى بأداء مهام متعارضة فى نفس الوقت .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٢ - تختلف توقعاتى الشخصية وأسلوبى فى الأداء مع ما يطلب منى فى إطار العمل .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٣ - يتطلب أداء العمل تحقيق التوافق بين مصالح عدة أطراف مختلفة
٥	٤	٣	٢	١	.	١٤ - يكلفى رؤسائى بأداء أعمال فوق طاقتى .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٥ - وقت العمل الرسمى لا يكفى لأداء العمل .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٦ - مهام وظيفتى تحتاج قدر كبير من الجهد والمهارة لأدائها .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٧ - لم أشارك رؤسائى فى صنع أو إتخاذ قرارات العمل .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٨ - يعاملنى رؤسائى بشكل متعنت أثناء العمل .
٥	٤	٣	٢	١	.	١٩ -أشعر بتحيز رؤسائى لبعض زملائى فى العمل .
٥	٤	٣	٢	١	.	٢٠ - لا أجد متعة فى التعامل مع زملائى فى العمل .
٥	٤	٣	٢	١	.	٢١ -أشعر بعدم الرغبة فى التعاون مع زملاء العمل .

عناصر ومكونات ضغوط العمل						مدى حدوث / الإقتناع
٥	٤	٢	٢	١	.	
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٢- أشعر بوجود شلالة داخل جماعة العمل التي أنتمن إليها .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٣- أشعر بأن العاملين تحت رئاستي ليس لديهم مهارة صنع أو اتخاذ القرار .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٤- أفضل الإنفراد بصنع واتخاذ القرار .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٥- لا أسمح لرؤسائي بمناقشتي في موضوعات لاتختص العمل .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٦- أشعر بإرهاق وإجهاد من طول ساعات العمل اليومي .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٧- أشعر بعدم القدرة على التمييز بين الأشياء بسبب ضعف الإضافة وعدم إنتشارها إنتشاراً جيداً في مكان العمل .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٨- أتعاني من شدة الضوضاء في مكان العمل ، مما يؤثر على إنتاجيتي .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٢٩- أتعاني من سوء التهوية وشدة الحرارة في مكان العمل .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٠- الأجر والحوافز التي أناقاصها لا تتناسب مع المجهود الذي أبذله في العمل .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣١- لا توجد أمامي فرص حقيقة للترقية .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٢- طيبة وظيفتي لازمتهنلى للترقى إلى وظيفة أعلى .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٣- أشعر بعدم عدالة الأسس التي يعول عليها في الترقية .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٤- ينحطانى رؤسائى في الترقية على الرغم من إلتقاءنى بائنى لستحقها .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٥- وظيفتي الحالية لا تتحقق طموحاتى بسبب عدم وجود فرص حقيقة للترقية .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٦- سياسات الشركة تقضى بضرورة نقل العاملين بين وحداتها المختلفة .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٧- أخشى من عدم معرفة أساليب العمل الحديثة مما يقلص من وظيفتي .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٨- لا يسمح رؤسائى في العمل بتقديم أية مبادرات أو مقترحات يعتقد أنها في صالح العمل .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٣٩- لا أستطيع التحكم أو السيطرة على معوقات العمل بسبب صعوبتها .
٥	٤	٢	٢	١	.	-٤٠- أشعر بقلق وتوتر عندما يطلب منه أداء أعمال تفوق قدراتى ومهاراتى .

عوامل ومتغيرات ضغوط العمل							مدى الحدوث / الإقتناع
٤	٣	٢	١	٠	١	٠	
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤١- مهام وظيفتي تحتاج إلى قدر كبير من التدريب والخبرة لأدائها .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٢- تغيرت ريد أفعالى تجاه المواقف الصعبة مع سنوات خبرتى بالشركة .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٣- تظهر قدراتي الحقيقة عندما يقارن أدائي بأداء الآخرين .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٤- أعاني دائمًا من ضغط الوقت لإحساسى بأهميته فى العمل .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٥- أفضل العمل منفردًا لإظهار قدراتي .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٦-أشعر بضيق شديد لعدم تناسب دخلى مع متطلبات المعيشة
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٧-أعاني من الوحدة على الرغم من وجود زملاء لي في العمل
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٨-أخشى من الإصابة في العمل والمعاش المبكر .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٤٩-رؤسائى غالباً لا يتقدماً .
عوامل ومتغيرات الإحباط الوظيفي							مدى الحدوث / الإقتناع
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٠-أشعر أنتى عندما أحاول فعل شيء ما أجد العقبات تواجهنى
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥١-هناك العديد من القواعد الاستبدادية والتحكمية يستخدمها الرؤساء أثناء العمل .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٢-رؤسائى في العمل لا يقدروا مجدهاتى مما يمنع الإبداع .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٣-يشعرنى رؤسائى في العمل أن أدائى أقل من حجمه .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٤-أشعر دائمًا أنتى أعمل أشياء عديمة القيمة أثناء العمل .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٥-أشعر أن مكان العمل الذى أعمل به كثيب .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٦-أشعر في مكان العمل الذى أعمل به أنتى شخص غير ذات قيمة .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٧-أواجه بمشاكل نتيجة عدم التوافق مع الآخرين .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٨-العمل لا يشعرنى بالإشباع .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٥٩-أشعر بالرهبة والفزع عند التعامل مع الرؤساء .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٦٠-لا أحب معظم المهام داخل وظيفتي .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٦١-وظيفتي مملة وتبعد عن الملل .
٥	٤	٣	٢	١	٠	١	٦٢-غالباً ما أشعر بالإحباط داخل العمل

قائمة المراجع أولاً، المراجع العربية

- ١- الشرييني، زكريا أحمد: "وجهتا الضبط والتواافق لدى طلاب الجامعة" مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية، جامعة المنيا، المجلد ٢، العدد ٢، أكتوبر ١٩٨٨، من ٢٣٧-٢٦٥.
- ٢- النجار، نبيل الحسيني: "دوران العمل: بين قياس معدلاته وأثاره والعوامل المؤثرة فيه، والمدخل المقترن لعلاجه بالتطبيق على شركات الفزل والنسيج في ج.م.ع."، المجلة العلمية لكلية التجارة - جامعة عين شمس، ١٩٩٠.
- ٣- —————: "ادارة الأفراد"، القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٢.
- ٤- بازرعه، محمود صادق: "بحوث التسويق للتخطيط والرقابة"، القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٨٥.
- ٥- بسيونى، إبراهيم إبراهيم: "السلوك التنظيمى"، طنطا: (مكتبة جامعة طنطا)، ٢٠٠١.
- ٦- جادالرب، سيد محمد: "ادارة الضغوط التنظيمية كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة" دراسة تطبيقية، مجلة كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد الأول (ملحق)، ١٩٩١.
- ٧- جنيد، عبد المنعم: "ادارة الأفراد"، القاهرة: (مكتبة عين شمس)، ١٩٧٧.
- ٨- —————: "المدخل في السلوك التنظيمي"، طنطا (مكتبة جامعة طنطا)، ١٩٩٩.
- ٩- جيلفورد، ج.ب: "مقدمة في علم النفس: النظرية والتطبيق"، ترجمة د. يوسف مراد، القاهرة: دار المعارف، ١٩٦٩.
- ١٠- رفاعي، محمد رفاعي: "السلوك التنظيمي"، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٨٩.
- ١١- عامر، سعيد يس: عبدالوهاب، علي محمد، "الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة" ، القاهرة، مركز رايد سرفيس للإستشارات والتطوير الإداري ، ١٩٩٢.
- ١٢- عبد الرحمن، ثابت: "تحليل الضغوط التنظيمية لمديري التسويق في المنظمات التابعة لقطاع الأعمال العام، أفاق جديدة"؛ مجلة كلية التجارة - جامعة المنيا، السنة الرابعة، العدد الأول، ١٩٩٢.
- ١٣- عبدالوهاب، علي محمد: "العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج" ، القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٨٤.
- ١٤- عريشة، محمد: "تأثير مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي لعاوني أعضاء هيئة

- التدريس بالجامعات ودور بعض العوامل المعدلة (بالتطبيق على جامعة القاهرة) ، المجلة
العلمية لكلية تجارة سوهاج ، جامعة أسيوط ، ١٩٩٤ .
- ١٥- عسکر ، سمير : "متغيرات ضغوط العمل" ، مجلة الإدارة العامة ، الرياض ، معهد الإدارة
العامة ، العدد ٦٠ ، ١٩٨٨ .
- ١٦- على ، رشاد حسن : "محاضرات في نظرية التنظيم" ، طنطا : (مكتبة جامعة طنطا) ،
. ٢٠١
- ١٧- فهمي ، منصور : " مجالات علم النفس" ، القاهرة : مكتبة مصر ، بدون تاريخ .
- ١٨- ماهر ، أحمد : "ضغط العمل لدى العاملين المصريين" : دراسة إستطلاعية ، مجلة كلية
التجارة للبحوث العلمية ، جامعة الإسكندرية ، ١٩٨٧ ، ص ٢٤٩ - ٢٣٥ .
- ١٩- محرم ، فتحى على : "دراسة تحليلية عن مسببات إجهاد العاملين في الصناعة" ، المنصورة
المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد ٨ ، العدد ٢ ، ١٩٨٤ ، ص ٦٠ - ٢٥٠ .
- ٢٠- محمد ، محمد على : "علم الاجتماع والمنهج العلمي" ، (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ،
١٩٨٣ ، ط ٣) .
- ٢١- هندي ، منير إبراهيم : "سبل توجيه السلوك الإنساني لخدمة المنظمات" ، طنطا : (مكتبة
جامعة طنطا) ، ١٩٩٥ .

دانيا . المراجع الأجنبية

- 1 - Abdel-Halim, A.A., "Effects of Role Stress-Job Design and Technology Interaction on Employee Work Satisfaction", *Academy of Management Journal*, Vol.24 No.2, 1981, pp.260-275 .
- 2 - Beehr, T.A., & Newman, J.F., "Job Strees, Employee Health, and Organizational Effectiveness", *Personnel Psychology*, Vol. 31, No.4, 1978, pp : 665-669 .
- 3 - Beehr, T., et al, "Occupational Stress : Coping of police and Their spouses, Commentry : Police work, Occupational Stress and Individanl coping", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 16, No.1, 1995 .
- 4 - Brunning, J.C., "Women's Stress Quotient is Climbing", *Occupational Hazards*, Vol. 50, No.8, 1988 .
- 5 - Buck, V., "Working Under Pressure", London, Staples Press, 1972 .
- 6 - Cherniss, C. "Staff Burnout : Job Stress in The Human Services". London : Sage Publications, 1983 .
- 7 - Cooper, L. and Arbose, J.A., "Executive Stress Goes Global" *International Management*, May, 1984, pp.42-48 .
- 8 - Cooper, et al, "Occpational Stress Amongest General Practice Dentists", *Journal of Occpational Psychology*, Vol.61, No.2, 1988 .
- 9 - Dua, J., "Job Stressors and Their Effects on Physical Health and Job Satisfaction in a University", *Journal of Educational Administration*, Vol.32, No.1, 1994 .
- 10- Flaherty, R.E. "The Core of Curriculum for Accounting Majors", American Management Association, 1979 .

- 11- Fontana, D., "*Managing Stress*", London, British Psychological Society & Routledge Ltd, 1989.
- 12- French, R., J., and Caplan, R.D., "*Organizational Stress and Individual Strain*", In : A.J. Marrow (Ed), *The Failure of Success*, New York, AMACOM, 1983 .
- 13- Ganster, D.C., et al. "Managing Organizational Stress : Afield Experiment", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, No.3, 1985, pp. 533-542 .
- 14- Gupta, N. & Beehr, T., "Job Stress and Employee Behaviors", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.23, 1979, pp. 373-387 .
- 15- Hall, D. and Mansfield, R., "Organizational and Individual Response to External Stress", *Administrative Science Quarterly*, V.16, N.4, 1971, pp.533-547 .
- 16- Ivancevich, J., et al, "Occupational Stress, Type" (A) *Behavior and Physical Wellbeing*, V.25, N.2, 1982 .
- 17- Ivancevich, M. and Matteson, M.T., "*Organizational Behavior and Management*", Plano, Texas, Business Publication, 1987.
- 18- Jones, W., "Managing Stress to prevent worker Accidents" *National Underwriter Property Casualty*, Vol.88, No.31, 1984.
- 19- James, A. and Wright, P., "Occupational Stress in The Ambulance Service", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 6, No.3, 1991 .
- 20- Jamal, M., "Relationship of Job Stress and Typ (A) Behavior to Employees Job Satisfaction Organizational Commitment Psychosomatic Health Problems and Turnover Motivation", *Human Relations*, Vol.43, No.8, 1990 .
- 21- Luthans, F., "*Organizational Behavior*", New York : McGraw-Hill Book Co., 1985 .

- 22- Martin, J., "Relative Deprivation : A Theory of Distributive Injustice for an Era of Shrinking Resources", In B. Staw (Ed) *Research in Organizational Behavior*, Vol. 3, Greenwich, CT : JAI Press, 1981 .
- 23- Matteson, M. and Ivancevich, J. M., "*Managing Job Stress and Health*", New York, The Free Press, 1982 .
- 24- McGrath, E., "Stress and Behavior in Organizations", In. M.D. Dunnette (Ed), "*Handbook of Industrial and Organizational Psychology*", Chicago, R. Mc Nally, 1976 .
- 25- Middlemist, R.D. and Hitt, M.A "*Organizational Behavior*", New York : West Publishing Co., 1988 .
- 26- Quick, J.C., & Quick, J.D, "*Organizational Stress and Perventive Management*. New York : McGraw-Hill Book Co., 1984 .
- 27- Schafer, "*Stress Management for Wellness*", New York ., Hall, Rienhart & Winston, Inc., 1987 .
- 28- Spector, P.E. (1975); In Cook, et.al, "*Experience of work : A Compendium and Review of 249 Measures and Their use*", London, Academic press, 1980 .
- 29- Spector, P. and Connell, B., "The Contribution of Personality, Traits, Negative Affectivity, Locus of Control, Type (A) to the Subsequent Report of Job Stressors and Strains", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.67, No.1, 1994 .
- 30- Steers, M., "*Introduction to Organizational Behavior*", Boston, Scott, Foresman & Co., 1988 .