

الضغوط السياسية في العمل وأثرها في الأداء الوظيفي

د. طارق رمضان زنبو* أ. د. خالد مسعود يحي*

المستخلص:

يُعدّ الموظف أو العامل أساس نجاح أية منظمة، من خلال العمل الذي يؤديه، ومقدار الجهد الذي يبذله بصفته الوحيد القادر على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به، ومتابعة مستوى أدائه، وما يعانيه من ضغوط سياسية في العمل، بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية، ومن ثم مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل لصالحها؛ وبشكل عام هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر الضغوط السياسية بالعمل، في مستوى أداء العاملين بالشركة قيد الدراسة، والتعرف إلى أثر اختلاف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في آرائهم حول مستوى الضغوط السياسية في العمل، وآرائهم حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة قيد الدراسة؛ اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة ومتغيراتها وأهدافها، هذا المنهج يعبر عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة تعبيراً كمياً وكيفياً، ولا يقف هذا المنهج عند حدّ جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يعمد إلى تحليلها، وكشف العلاقات والتأثيرات بين أبعادها؛ بهدف تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة، تسهم في تحسين الواقع وتطويره؛ اعتمدت الدراسة صحيفة الاستبانة للحصول على البيانات التي أسهمت في اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها، حيث وُزِعَ عدد (55) صحيفة استبانة على عينة من الموظفين العاملين بالشركة قيد الدراسة، وقد حدّدت عينة الدراسة بطريقة إحصائية مثلت مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1. وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للضغوط السياسية في العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغت نسبة الأثر (9.9%).

* د. طارق رمضان زنبو (مدير المركز القومي للبحوث والدراسات العلمية، ورئيس اللجنة العلمية بالمركز).

* أ. د. خالد مسعود يحي (مستشار شؤون دراسات وأبحاث الأمن القومي، وعضو ومقرر اللجنة العلمية بالمركز القومي للبحوث والدراسات العلمية، مستشار وكيل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لشؤون التعليم العالي).

2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي.
3. بينت الدراسة أن مستوى الضغوط السياسية في العمل كان مرتفعاً، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (2.504) وفق مقياس (ليكرت) الثلاثي.

Abstract:

The employee or worker is the basis for the success of any organization due to the work he performs and the effort he exerts as being the only one who is capable of managing other resources in the organization. This necessitates taking care of him and following up his performance as well as knowing the political pressures he faces at work in ways leading to boosting his morale and his performance and that of the organization he works for.

Generally speaking, this study's objective is getting to know the impact of political pressures at work on the performance of the workers in the company under study, and to know the impact of different demographic characteristics of the sample of the study about their opinions on the level of political pressures at work, as well as their opinions about the standard of job performance at the company under study.

The study adopted a descriptive analytical approach as it suits the variables and objectives of the study. This approach expresses the social phenomenon under study quantitatively and qualitatively. This approach does not only gather information that describes the phenomenon, but also tends to analyze it and uncover the relationships and the effects in its dimensions with the purpose of explaining it and coming up with general conclusions that contribute to improving and developing the existing situation.

The study used a questionnaire in order to obtain the data that contributed to testing the hypotheses relating to the study's subject matter, and to answering the questions it raises. 55 copies of the questionnaire were given to a sample of employees working for the company under study. The sample of study was determined statistically. The following important results were obtained by the study:

- 1- The Absence of statistically significant differences between the respondents' answers about the political pressures exerted at work in the company. This is due to some variables that included gender, ego, experience and educational level.
- 2- The study showed that the level of political pressures at work was high. The average value of response was (2.504) according to the three - point likert scale.

مشكلة الدراسة:

أصبح الاهتمام بالسلوك الإنساني في المنظمات من أهم عوامل نجاحها؛ لذا من الضروري الاستجابة إلى حاجات العاملين ومتطلباتهم، فعليهم يتوقف زيادة الكفاءة الإنتاجية للمنظمة وتحسينها، ونظراً لأهمية ضغوط العمل، رأى الباحثان ضرورة البحث في موضوع الضغوط السياسية في العمل وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمة قيد الدراسة، خاصة في ظل التحديات والصراعات الأمنية والسياسية والاختلافات الفكرية والإيديولوجية للأطراف المتصارعة، إما على الثروة، وإما على السلطة وإما النفوذ، أو لتصفية حسابات متعلقة بقيم واتجاهات مختلفة بين أطراف متصارعة، مختلفة في مناطق ومدن مختلفة من ليبيا، الأمر الذي أثار تساؤلاً لدى الباحث حول المدى الذي يمكن أن تؤثر به هذه الصراعات في منظمات المجتمع المختلفة، ومدى تأثيرها في إنتاجية المنظمات، وفي مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لذلك اتجه الباحثان إلى تناول هذين المتغيرين بالدراسة للتعرف إلى مستوى الضغوط السياسية في العمل التي يتعرض لها العاملون بالشركة قيد الدراسة، وأثر تلك الضغوط في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن أجل تطوير الأداء في ضوء الضغوط السياسية في العمل، وما له من آثار سلبية في سلوك العاملين وضعف الأداء، اتجه الباحثان لدراسة هذا الموضوع من جهة العلاقة التأثيرية للضغوط السياسية في العمل بالأداء الوظيفي للموظفين بالشركة محل الدراسة، ولما لهذه العلاقة من أهمية بالغة في رفع كفاءة المنظمة وزيادة جودة خدماتها؛ عليه تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر الضغوط السياسية بالعمل في الأداء الوظيفي للعاملين بشركة البنية للاستثمار والخدمات؟.

وقد ترجم التساؤل الرئيس للدراسة إلى التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى الضغوط السياسية في العمل بشركة البنية للاستثمار والخدمات؟.
2. ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بشركة البنية للاستثمار والخدمات؟.
3. هل هناك اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول مستوى الضغوط السياسية في العمل تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية بينهم؟.
4. هل هناك اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية بينهم؟.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط السياسية في العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.

الفرضية الثانية: هناك اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول مستوى الضغوط السياسية في العمل تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية بينهم.

الفرضية الثالثة: هناك اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية بينهم.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على أثر الضغوط السياسية في العمل في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.
2. التعرف على مستوى الضغوط السياسية في العمل بالشركة قيد الدراسة.
3. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.
4. التعرف على أثر اختلاف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في آرائهم حول مستوى الضغوط السياسية في العمل بالشركة قيد الدراسة.
5. التعرف على أثر اختلاف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في آرائهم حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة قيد الدراسة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. أهمية دراسة موضوع الضغوط السياسية في العمل بالمنظمات، وأثرها في الأداء الوظيفي للعاملين، الذي شهد اهتمامًا متزايدًا في الآونة الأخيرة، وقلة الدراسات، إن لم يكن إنعدامها في ليبيا، التي تناولت الموضوع في المنظمات العامة والخاصة.
2. هذه الدراسة إسهام علمي في إثراء المكتبة الليبية ببحوث مهمة، وغير متداولة كثيرًا في الدول النامية، وكذلك تسليط الضوء على موضوع لم يأخذ القدر الكافي من الاهتمام من قبل المسؤولين وصناع القرار، وفتح المجال أمام المتخصصين في مثل هذه الدراسات؛ لاستخدام هذه الدراسة مرجعًا لهم.
3. تتبع أهمية هذه الدراسة من أنها تهتم بالعنصر البشري داخل المنظمة، وكذلك الحاجة الملحة لمثل هذه الدراسات، استناداً إلى متطلبات الإدارة الحديثة، والظروف التي تمرّ بها المنظمات الليبية.
4. هذه الدراسة ستثير انتباه المسؤولين وصناع القرار في المنظمات لأهمية انتهاج الأسلوب العلمي في تحليل مستويات الضغوط السياسية في العمل، وتطوير نظم تحسين الأداء الوظيفي، كونه أساسًا لاتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، وما ينتج عن ذلك من ارتقاء في مستوى الأداء التنظيمي للشركة قيد الدراسة، وينعكس بالإيجاب على مستوى تحقيق أهدافها، ومن ثم رفع مستوى الوعي المجتمعي بأهمية مثل هذه الدراسات، وأخذ مخرجاتها بعين الاعتبار، عند التخطيط لأي نشاط.

حدود الدراسة:

1. الحدود البشرية: العاملين بالشركة قيد الدراسة.
2. الحدود المكانية: شركة البنية للاستثمارات والخدمات (طرابلس).
3. الحدود الزمنية: استغرقت الدراسة ثلاثة أشهر من العام 2024م.
4. الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على تحليل أثر الضغوط السياسية في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة، وكذلك تحليل أثر اختلاف الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة في آرائهم حول متغيرات الدراسة (الضغوط السياسية في العمل، والأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة).

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة ومتغيرات الدراسة ومتغيراتها وأهدافها، هذا المنهج يعبر عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة تعبيراً كمياً وكيفياً، ولا يقف هذا المنهج عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يهدف إلى تحليلها، وكشف العلاقات، والتأثيرات بين أبعادها، بهدف تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة، تسهم في تحسين الواقع وتطويره. (سكاران، 1987).

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بالشركة قيد الدراسة، البالغ عددهم (600) فرداً، وقد اعتمد الباحثان عينة عشوائية احتمالية قوامها (10%) من مجتمع الدراسة، فوزع الباحثان (60) صحيفة استبانة، استُرد منها (55) صحيفة صالحة للتحليل، بنسبة (91.67%)، كما هو مبين في الجدول (1).

جدول (1): صحائف الاستبانة الموزعة، والمتحصل عليها، ونسبة المسترد والفاقد منها

عدد صحائف الاستبانة الموزعة	عدد صحائف الاستبانة المفقودة وغير الصالحة	نسبة صحائف الاستبانة المفقودة وغير الصالحة	عدد صحائف الاستبانة الصالحة	نسبة صحائف الاستبانة الصالحة
60	5	8.33%	55	91.67%

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة صحيفة الاستبانة للحصول على البيانات التي ساعدت على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وتضمنت صحيفة الاستبانة مجموعتين رئيسيتين من الأسئلة، وهي كالآتي:

المجموعة الأولى: تضم البيانات الشخصية للعاملين بشركة البنية للاستثمار والخدمات، وتشمل العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات العمل في الشركة، والراتب الشهري، والمؤهل العلمي، والمستوى الإداري، والقسم.

المجموعة الثانية: تشمل محور (الضغوط السياسية في العمل)، سعى الباحث من خلالها إلى تحديد مستوى الضغوط السياسية في العمل بشركة البنية للاستثمار والخدمات، وتضمن هذا المحور (10) عبارات، ومحور آخر مكون من (14) عبارة تمثل المتغير التابع، وهو محور الأداء الوظيفي للعاملين. وقد استخدم الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد العينة للإجابات المتعلقة بمقياس ليكرت الثلاثي، حيث أعطيت درجة واحدة للإجابة (غير موافق) ودرجتان للإجابة (موافق إلى حد ما) وثلاث درجات للإجابة (موافق).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم ضغوط العمل:

إن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة، وضغوط العمل بصفة خاصة، هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى ضغوط العمل، وذلك أن مصطلح "الضغوط" وإن أصبح الآن من المصطلحات المألوفة في مجال علم النفس والسلوك الإداري، فهو لا يزال يعرف بطرق متباينة.

عرف (العطية، 2003:371) الضغط بأنه: "حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب فيه، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومهمة"؛ نقل (العميان، 2005: 160) عن Kaplan وآخرين تعريف ضغط العمل بأنه: "خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديداً للفرد"، كما نقل تعريف Cooper & Marshal للضغوط الوظيفية بأنها "مجموعة العوامل السلبية مثل: (غموض الدور، وصراع الدور، وأحوال العمل السيئة، والأعباء الزائدة) التي لها علاقة بأداء عمل معين".

ويعرف (جرينبرج، روبرت، 2004: 257) الضغط Stress بأنه: "تمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية، استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية"، أما الإجهاد فيعرفه بأنه:

"التأثير المتجمع للضغط، الذي يمثل بشكل رئيس في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة".

ونقل (العميان، 2005: 160) أيضاً تعريف French, Rogers, Cobb ضغط العمل بأنه: "عدم المواءمة، أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات، وبين متطلبات عمله"، ويقول أيضاً إن Marglis وزملائه يعرفون ضغوط العمل بأنها: "بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العوامل الشخصية تسبب خللاً في الاتزان البدني والنفسي للفرد".

كما تعرف ضغوط العمل بأنها: "ردود فعل العاملين تجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديداً لهم، وهي تشير إلى عدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة، تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه".

وعرف (سيزلافي، وآخرون، 1991) ضغوط العمل بأنها: "تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً وعضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"، ويتضح من هذا التعريف أن هناك ثلاث مكونات رئيسية للضغط في المنظمات، هي: المثير، والاستجابة، والتفاعل.

مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة، وتعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً بتأثيرها في الفرد، ومن مصادر ضغوط العمل ما يلي:

أ. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة في الفرد والمنظمة، وتشمل هذه العوامل ما يلي: (أوبكر، 2004: 150).

1. العوامل السياسية: تؤثر العوامل السياسية في حياة عديد من الأفراد، حتى لو كانوا لا يمارسون السياسة، أو غير مهتمين بها، فالجو السياسي العام، والتيارات السياسية، والعقوبات المفروضة على بعض الدول، والحروب والنزاعات، والعلاقات السيئة مع بعض الدول، والمساعدات المقدمة من بعض الدول، كلها عوامل قد تزيد حجم الضغوط في العمل.

2. العوامل الاقتصادية: للعوامل الاقتصادية الدور الأعظم في تشتيت جهود الإنسان، وضعف قدرته على التركيز والتفكير، خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة، وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً من ضغوط تسبب ضعف مستويات الأداء، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش، فمثلاً يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات، ما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية، واتجاهات غير منتظمة تجاه الوظيفة والعمل.

3. العوامل الاجتماعية: وهي تشكل الحجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية، فبذلك تصبح سبباً في إحداث الضغط، ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان، والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم، وقد تكون الأسرة مصدر لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية، كحالات الوفاة والأمراض... الخ، كلها تشكل مصادر للضغوط في العمل.

ب. المصادر المتعلقة بالمنظمة والوظيفية:

1. طبيعة العمل: إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل وكميته، ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغط في العمل. (العميان، 2005: 163)؛ وكما أوضح المغربي بأن طبيعة العمل تعدّ عاملاً محفزاً للعاملين، أو عاملاً محبطاً لهم، فالعمل الروتيني يعمل على إحداث الملل وزيادة الإهمال، وعدم الاكتراث نحو تحديث المشروع وتطويره، وذلك لشعور العامل بأن عمله غير ذي أهمية. (المغربي، 1994: 305).

2. صعوبة العمل: تتسبب صعوبة العمل في شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة بجوانب العمل، وإما أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أنها أكبر من القدرات المتاحة للفرد. (العميان، 2005: 164).

3. **الأمن الوظيفي:** وهي مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، والأمن من إجراءات إدارية تعسفية، فشعور الفرد بالأمان الوظيفي في عمله يؤدي إلى الاستقرار النفسي، ورفع روح المعنوية، ومن ثم تحسين الأداء وتوثيق الولاء التنظيمي. (المغربي، 1994: 304).

4. **اختلال بيئة العمل المادية:** إن بيئة العمل المادية غير الصحية من تهوية ورطوبة وإضاءة ودرجة الحرارة العالية، أو التعامل مع مواد كيميائية، تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، وهي عوامل يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل. (ماهر، 2004: 71).

5. **تقييم الأداء:** إن تقييم الأداء هو عبارة عن تحليل وتقييم أداء الموظفين لعملهم وسلوكهم، وتقدير مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء ما كُلفوا به من أعمال، ومدى تحملهم لمسئولياتهم تجاه هذه الأعمال، وكلما كانت معايير تقييم الأداء موضوعية وعادلة قلت ضغوط العمل في المنظمة، وانعكس ذلك على إنتاجية وأداء الفرد في عمله. (العماج، 2003: 52).

6. **عبء العمل:** يميل الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات، وذلك لما تحمله الوظيفة في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في الوقت نفسه تستثير إلى اهتماماتهم وإبداعاتهم، وبمعنى آخر، فإن الأفراد غالباً ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم، أو أنها مملّة لدرجة أنهم يفقدون الحماس في أدائها، ونظراً لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط، فإنه يُفرّق بين نوعين منها، هما: العبء الزائد في العمل، والعبء الناقص أو البطالة المقنعة. (هيجان، 1998).

أ. **عبء العمل الزائد:** يعدّ عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتمام كثير من الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء، وتدني مستوى صحة الفرد، وفيما يتعلق بكمية العمل، فإن هذا النوع من الضغوط ينشأ عندما يكون لدى الفرد كثير من الأعمال التي تتطلب منه الإنجاز في وقت محدد، ومع أن الشخص ربما يكون كفؤاً بدرجة عالية في أداء عمله، فإن كمية العمل الكبيرة قد لا تساعد على إظهار كفاءته، كذلك فإن العبء الزائد في

العمل قد يقتضي من الشخص العمل ساعات طويلة متواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة، سواء أكان ذلك خلال وقت العمل، أم ما يتطلبه العمل أحياناً فيما يسمى بخارج وقت الدوام الرسمي، فالحاجة إلى الاستمرار في العمل دون أخذ فترات راحة، قد يكون مصدرها تواصل العمل، والمقاطعات المستمرة في العمل، سواء أكان ذلك من خلال الزوار أم الاجتماعات والمكالمات الهاتفية، أم وجود مواعيد نهائية مسبقة لإنجاز الأعمال؛ إن عبء العمل الزائد لا يأتي من كمية العمل فقط، بل من نوع العمل أيضاً، ذلك أن بعض الأعمال تتطلب من القائمين عليها توافر مهارات فكرية وفنية تفوق مهاراتهم الحالية، هذه الأعمال تستلزم من الأفراد التركيز والإمعان المتواصل، واتخاذ القرارات الإبداعية والحاسمة. (عبد الباقي، 2004: 339).

ب. **عبء العمل الناقص (البطالة المقنعة):** إذا كان العمل الزائد الذي فوق طاقة الفرد يمثل سبباً أو مصدراً للضغط في العمل، فإن قلة العمل التي تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة تعدّ أيضاً سبباً من أسباب ضغوط العمل، إن العمل القليل لا يؤدي في الغالب إلى استثارة حماس الأفراد واهتمامه، بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارض والإهمال، وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في المنظمة كلها. (هيجان، 1998: 171).

7. **غموض الدور:** يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة، وغير واضحة، ما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله. (العميان، 2005: 164).

ويعدّ غموض الدور من أكثر العوامل المؤدية للضغط في العمل، بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات وأسلوب تقييمهم وغيرها، وينشأ هذا الموقف للفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة، تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضية، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل، أو الإجراءات المتبعة فيه، أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، كذلك فإن الحيرة والغموض قد تنشأ لتحجيم الفرد في عمله، ومن ثم تكون مصدراً للضغوط لديه، وذلك عندما يكون محروماً من التغذية المرتدة Feedback التي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليها، بل إن الفرد في بعض الأحيان يتلقى التغذية المرتدة التي تبين أخطاءه

فقط، دون الإشارة إلى إيجابياته، ما قد يمثل له في الواقع مصدراً من مصادر الضغوط في العمل، وإن تعددت مظاهره. (العطية، 2003: 183-195).

هناك أربعة مصادر رئيسة تسبب غموض الدور، وهي:

أ. عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف، فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل، وبخاصة الأشخاص الأساسيين، مثل المديرين والمشرفين، هذا الخلل في المعلومات الذي كثيراً ما يحدث مع الموظف الجديد يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به في المنظمة، الأمر الذي يشعره بالقلق والخوف، ومن ثم تظهر أعراض ضغوط العمل.

ب. تقديم المعلومات غير الواضحة أو المشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف، وبخاصة في الحالات التي يكون فيها مثل هذه المعلومات تحمل مصطلحات فنية غير مألوفة للموظف، كما هي الحال بالنسبة للمصطلحات الطبية أو الفنية.

ج. عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه، حيث نجد في مثل هذا الحالة كثيراً من المهام المسندة إلى الموظف، دون وضوح الكيفية التي يمكن للموظف من خلالها أن يقوم بتنفيذها.

ج. عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد، وذلك كما هي الحال عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه، أو يخفق في تحقيقها، أو أن يحقق هذه الأهداف بطريقة غير مألوفة في المنظمة. (هيجان، 1998).

هذه النماذج لغموض الدور تبين أن الموظف الذي يترك وشأنه في تفسير المواقف دون أن تكون لديه المعلومات الكافية، أو الواضحة التي تحدد له الدور المطلوب منه، من الممكن أن يكون عرضة للأخطاء نتيجة السلوكيات التي يتبعها، التي قد تقود في نهاية الأمر إلى تعرضه للضغوط في بيئة العمل، ومن ثم ترك المنظمة إلى منظمة أخرى.

8. صراع الدور: يؤدي الفرد في المنظمة أدواراً، إذ يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار (التوقعات) 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 للأطراف المختلفة. (العميان، 2005: 164).

هناك صور عدة لصراع الدور في المنظمات، منها:

1. تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات، ذلك أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم، وبخاصة مديرو الإدارة الوسطي في مأزق نتيجة لحاجاتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية، والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء، ويتوقعون لها الإنجاز الفوري، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج، وذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

2. تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: هذا التعارض يحدث في المنظمات التي تحاول تطبيق الصبغ الرسمية في العمل، كذلك يمكن القول إن عدم التوافق بين الفرد والمنظمة قد يزداد سوءاً وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة، ويسعى إلى تحقيق الذات والاستقلال، في الوقت الذي تحاول فيه المنظمة أن تجعل الأفراد معتمدين عليها، من خلال التخصص الدقيق في العمل، ووحدات التحكم والسيطرة.

3. تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: غالباً ما يحدث هذا الموقف للموظف الجديد، الذي قد يجد نفسه حائراً بين الالتزام بتعليمات المنظمة أو الإدارة التي يعمل بها وتوجيهاتها، التي تتطلب الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر، التي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته، مثل هذه المشكلة تحدث دائماً في بيئات العمل، حيث إن الموظفين القدامى غالباً ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم، إذ يعتبرونها نوعاً من المساعدة بين الأفراد في العمل، في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال، لا سيما إذا ما كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

4. تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها: تمثل القيم عادة الأشياء التي تبين الصحيح من الخطأ، أو تلك التي تبين الأشياء المهمة من غير المهمة للفرد أو المنظمة، وعادة ما يعدّ تعارض القيم

مشكلة من المشكلات الرئيسية التي تواجه المنظمات، التي تحول دون انسجام أهداف الأفراد مع أهداف المنظمة وبيئتها، ومن ثمّ عدم قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. (هيجان، 1998).

9. تأثير شخصية الفرد: حيث إن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها، تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب، والتسابق مع الزمن، وعادة يتحمل هؤلاء درجات عالية من التوتر والضغط النفسي. (العميان، 2005: 162).

10. مشاكل الخضوع للسلطة: تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى بعضهم.

11. اختلال العلاقات الشخصية: تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في المنظمة، فهذه العلاقات قد تتيح للفرد إشباع حاجاته النفسية من احترام وتقدير، وإذا أسئ استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداء والكراهية، وقد تتعمق إلى الحد الذي يشعر فيه الفرد بالاغتراب الوظيفي وانفصاله نفسياً عن عمله. (العميان، 2005: 164).

12. التنافس على الموارد: غالباً الموارد التنظيمية تتصف بالشح، ولذا يقوم الفرد بالمنافسة للحصول عليها، ما يسبب التوتر والشعور بالضغط النفسي. (العميان، 2005، مرجع سبق ذكره).

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

هنالك عديد من الدراسات التي حاولت اكتشاف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، والشكل الأكثر شيوعاً في توضيح العلاقة بين الضغوط والأداء، هو حرف U المقلوب، الذي يوضح أن مستويات الضغط المنخفضة والمتوسطة تعمل على تحفيز القدرات البدنية، وتؤدي إلى زيادة القابلية على رد الفعل الإيجابي نحو المواقف المختلفة في العمل، وغالباً ما يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي، هذا الرأي يصف رد الفعل نحو الضغط بمرور الزمن، علاوة على التغيرات في شدة الضغط، حيث إن مستويات متوسطة من الضغوط قد يكون لها تأثيرات سلبية على الأداء في المدى البعيد، حيث إنه باستمرار الضغط على الفرد، فإن ذلك يؤدي لإرهاقه ويؤثر في مصادر طاقته، مثلاً قد يتمكن مسئول المبيعات أن يضغط على نفسه في أثناء الاجتماع السنوي، ولكن مستويات متوسطة من الضغط التي يعانيتها الفرد باستمرار على مدى فترة زمنية طويلة، يمكن أن تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء، وهذا

ما يفسر سبب تدوير العاملين في وظائف مختلفة باستمرار، وإلا فإن استمرارهم في العمل تحت الضغوط فترة زمنية طويلة يؤدي لاحتراقهم (الاحتراق الوظيفي)؛ وبالرغم من شيوع هذا النموذج وقبوله منطقياً، فإنه يعزز ميدانياً، لذلك على المديرين أن يحذروا من افتراض أن هذا النموذج يعرض وبشكل دقيق العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. (العطية، 2003: 378).

تشير نتائج الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى اتجاهات مختلفة، فبعضها تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء، حيث تقف هذه الضغوط معيقات للفرد في العمل، حيث يلجأ الفرد إلى مواجهة هذه المعوقات إلى انقاف وقت كبير من أجل السيطرة عليها، وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل، كالتدليس والتحايل، أو قد يمتد تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي للفرد في عمله، ويصاب بأعراض ارتفاع ضغط الدم والسكري، وغيرها من الأمراض، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً بضغوط العمل، فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة، أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء؛ لأن كل حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط، ومحاولة التكيف معها، ما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعاً من التوتر والاحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله، فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع. (حريم، 2004).

هناك اتجاه آخر يقول إن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل، ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد ما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بنائه في السلوك، ثم تقود إلى أداء أفضل (العنزي، 1985: 39؛ Wagner and Hollenbeck, 1992: 106).

وهناك رأي آخر يرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء، فوجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل، وسيشعرون بالضجر، وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل، كما أن وجود مستوى عالٍ من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة تلك الضغوط، ومن ثم استنفاد قدراتهم، فيصاب الفرد بالأرق، ويتردد

في اتخاذ القرارات، لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته، فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل، ومكافحة تلك الضغوط، فيمتلك دافعية عالية للعمل، وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة ما يؤهله إلى أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية، وهو الوضع الأمثل. (الفريجات، وآخرون، 2009: 30).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المحلية:

1. دراسة (القشطي، 2003) بعنوان "علاقة الضغط الوظيفي بالرضا والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في مدينة طرابلس".

أجريت الدراسة على العاملين بقسم الحسابات الجارية بالمصارف قيد الدراسة، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل أثر كل من صراع الدور وغموض الدور في الأداء الوظيفي، والاستفادة بهذه الضغوط الوظيفية في زيادة معدل الأداء الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: معاناة العاملين في الوظائف الروتينية في المصارف التجارية من بعض الضغوط الوظيفية، فهم يتعرضون إلى صراع الدور في بعض الجوانب الوظيفية التي يقومون بأدائها، وخاصة أنهم يرون أن عملهم يمكن أن يؤدي بطريقة أفضل، كذلك يتعرضون إلى نوع من غموض الدور في جوانب من وظائفهم التي يتحملون أعباءها، وخاصة في حاجاتهم للاستفسار بشأن كيفية أدائهم لوظيفتهم.

2. دراسة (الطقي، 2003) بعنوان "العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية بقطاع التعليم بشعبية نالوت".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمون بمرحلة التعليم المتوسط، ومصادر هذه الضغوط، والآثار التي تنجم عنها، كذلك التعرف إلى طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل محل الدراسة، ومستوى الولاء التنظيمي للمعلمين بمجتمع الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

أ. يتعرض المعلمون لمستويات مختلفة من الضغوط، حيث اتضح أن مصدر البيئة الداخلية المادية أعلى درجة من المصدرين الآخرين (علاقات العمل، وعبء العمل).

ب. وجود علاقة ارتباط بين مصادر ضغوط العمل بأنواعها المختلفة والولاء التنظيمي للمنظمة، ومن خلال التحليل اتضح أن ضغوط علاقات العمل وعبء العمل أكثر تأثيراً في مستوى الولاء التنظيمي، مقارنة بتأثير ضغوط البيئة الداخلية المادية.

2. دراسة (الأحرش، 2002) بعنوان "الضغوط التنظيمية وأثرها في فاعلية المنظمات: دراسة تطبيقية بالمصارف التجارية بشعبية طرابلس".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المسببة للضغوط التنظيمية، والتعرف إلى الأسباب الرئيسة لتدني الفاعلية، وتوضيح طبيعة العلاقة بين نمط الشخصية ودرجة الضغوط التنظيمية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. إن أغلب أفراد العينة هم الأكثر عرضة للضغوط بسبب الأنماط السلوكية لديهم، وإن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين نمط الشخصية والضغوط التنظيمية.

ب. إن عدم اهتمام الإدارة العليا بإدارة الضغوط يرجع إلى عدم تفهمها للضغوط التنظيمية، وأثرها في المنظمة.

ج. وجود علاقة سالبة بين الضغوط التنظيمية والفاعلية، أي أن زيادة الضغوط التنظيمية أدى إلى نقصان فاعلية المصارف التجارية.

د. إن الضغوط النفسية تؤثر في الأفراد، ومن ثم المنظمات، وأرجعت الدراسة ذلك إلى أن الضغوط النفسية مرتبطة بالضغوط التنظيمية لدى الموظفين، وتتأثر بالأنماط السلوكية للأفراد، فتكون مرتفعة في نمط الشخصية "أ" ومعتدلة في نمط الشخصية "ب".

ثانياً: الدراسات العربية:

1. دراسة (السقا، 2009) بعنوان "أثر ضغوط العمل في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العامة في قطاع غزة، وللتعرف إلى مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها في عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، وكذلك إلى معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والحالة الاجتماعية،

وعدد الأفراد، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر، والراتب الشهري) وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات؛ يتكون مجتمع الدراسة من فئة متخذي القرارات في المصارف العاملة في قطاع غزة، وطبقت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (116) فرداً، باستخدام أداة الدراسة، وهي الاستبانة، وكانت نسبة الاسترداد (83%).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة يعد مقبولاً، وكذلك أظهرت النتائج وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، كما بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة (0.05)، وأنه توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى ضغط العمل تعزى إلى (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والراتب الشهري، وعدد أفراد الأسرة، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة)، باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي وجدت فروق لبعض مجالات ضغوط إكمال الدراسة الجامعية.

2. دراسة (الطيب، 2008) بعنوان: "أثر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي بشركة الاتصالات الفلسطينية".

هدفت الدراسة للتعرف إلى مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد جمعت بيانات الدراسة باستخدام استبانة مؤلفة من (80) فقرة، وزعت عشوائياً على (320) موظفاً من العاملين في الشركة، وقد أمكن جمع (249) استبانة صالحة للتحليل، وبلغت نسبة الاستجابة من مجموع الاستبيانات الموزعة (77.8%).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا للعاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية.

ب. أظهرت الدراسة أن هناك مستوى جيداً من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

3. دراسة (جلعود، 2008) بعنوان "وسائل معالجة ضغط العمل لدى إداري الجامعات في محافظة الخليل".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إضاعة الوقت وضغط العمل، ومعرفة المؤشرات الدالة عليه، والآثار والنتائج المترتبة عليه، والوسائل الممكن استخدامها لمعالجته، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالصورة المسحية؛ لملاءمة هذه المنهج لطبيعة الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من عينة مقصودة شملت (130) موظفاً وموظفةً من جميع الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل/ فلسطين، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات. وقد أسفرت الدراسة عما يلي:

أ. توجد علاقة بين درجة ضغط العمل، وكل من ترك العمل، وعدم الرضا الوظيفي، وانخفاض الإنتاجية، وكل من تسويع الأخطاء، واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية، وعدم تعاون الموظف مع الآخرين، وعدم تقديم المسئول المباشر للدعم والمساندة.

ب. لا توجد علاقة ما بين درجة ضغط العمل وكل من تراكم الأعمال وتكدسها، واتخاذ قرارات متسعة وغير سليمة، وعدم الدقة في إنجاز العمل، والغياب وعدم المواظبة، وعدم وجود الانتماء والولاء الوظيفي، والتأخر في الحضور إلى العمل.

4. دراسة (مسلم، 2007) بعنوان "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة".

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد أفراد الأسرة، والمؤهل العلمي، والتخصص، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة، والراتب الشهري).

وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في قطاع غزة، البالغ عددهم (634) موظفاً وموظفةً، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (249) موظفاً وموظفةً، باستخدام الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة تغطي مختلف مصادر الضغوط المهنية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. إن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يرى العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعانها العاملون، وكان أهم مصادرها الروتين في الأعمال، راتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوافر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، فرص النمو والترقيات محدودة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

ب. بينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثاراً جسدية سلبية، نتيجة الإحساس بالضغط مثل الحرص على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر في العمل، أو الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد، والحرص على التواصل مع الآخرين، ومحاولة إيجاد حلول عاجلة قبل أن تتفاقم، والحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.

5. دراسة (عمار، 2006) بعنوان: "أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وشملت الدراسة ثلاث فرضيات رئيسة تناولت المتغيرات الشخصية، والوظيفية، والمتغيرات التنظيمية؛ وتكون مجتمع الدراسة من الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين في كل من جامعة الأقصى، والأزهر، والجامعة الإسلامية، وبلغ عددهم (1486) فرداً، وشكلت عينة الدراسة (30%) من مجتمع الدراسة الأصلي، إذ استخدمت العينة الطبقية العشوائية، وقد استخدم الباحث الاستبانة أداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. عدم وجود أي تأثيرات للمتغيرات الشخصية (العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، وعدد أفراد الأسرة، والتخصص، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعة) على الإحساس بضغط العمل.

ب. وجود اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، وغموض الدور، وعدم ملاءمة الدور، وعيب الدور النوعي والكمي، والعلاقات الشخصية،

وظروف العمل، والمسئولية تجاه الآخرين، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل المادية، والأمان الوظيفي، والتكنولوجيا، وفرص النمو والتقدم، والمشاركة في اتخاذ القرار).

ج. بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري / أكاديمي) أثره في الإحساس بضغط العمل.

6. دراسة (ثابت، 2003) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى العاملين بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة للتعرف إلى الفروق بين متوسطات ضغوط العمل، والفروق بين متوسطات الاتجاه نحو مهنة التدريس، والتعرف إلى طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين والمعلمات في محافظات غزة، وإلى معرفة إلى أي حد تختلف هذه العلاقة باختلاف كل من متغيرات الدراسة الآتية: (الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظات غزة تعزى للجنس والمرحلة التعليمية والمؤهل العلمي.

ب. لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظات غزة تعزى إلى سنوات الخبرة والتخصص.

7. دراسة (مصطفى، 2006) بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام في التعليم الثانوي العام بمحافظة الدقهلية ودمياط: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة للتعرف إلى آراء المعلمين والإخصائيين الاجتماعيين والمديرين في المدارس الثانوية حول علاقة ضغط العمل بالالتزام الوظيفي، وتوضيح الفروق بين الالتزام الوظيفي لدى كل من المعلمين والإخصائيين الاجتماعيين ومديري المدارس الثانوية، وعلاقتها بضغط العمل؛ وقد استخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقام باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وهم: المعلمون، والإخصائيون الاجتماعيون، والمديرون بالمدارس الثانوية العامة بمحافظة الدقهلية ودمياط، وكان عدد الاستبانات الموزعة (1035) استبانة. وكان من أهم نتائج الدراسة:

أ. كلما زاد العمر الزمني لكل من المعلم والإخصائي الاجتماعي، كلما زادت الضغوط عليه، ما أثر سلباً على أدائه، وقل التزامه الوظيفي تجاه المدرسة التي يعمل بها.

ب. عدم وجود علاقة بين المؤهل الدراسي للمبجوثين ونظرة المجتمع المتدنية بصفتها أحد أسباب الضغوط.

ج. كلما قلت الضغوط الواقعة على الإخصائي الاجتماعي زاد التزامه وظيفياً.

8. دراسة (الدوسري، 2005) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية".

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف العلاقة التي تربط بين متغيري ضغوط العمل والولاء التنظيمي في شرطة المنطقة الشرقية، وذلك نظراً لما يتركه هذان المتغيران من آثار في سلوك الأفراد وموقفهم تجاه وظائفهم وتنظيماتهم، خاصة أن تحسين الأداء الوظيفي مطلب مهم تسعى إليه كل منظمة، وقد طبقت الدراسة على كل أفراد مجتمع الدراسة، البالغ عددهم (205) ضابطاً، وقد كان عدد الاستبانات القابلة للتحليل الإحصائي (200) استبانة، أي بنسبة (80%)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بشقيه المسحي والارتباطي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسطاً.
ب. إن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطاً إلى الأقل، جاء على النحو التالي: (طبيعة العمل، وقلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، وصراع الدور، وعبء العمل، وغموض الدور).

ج. إن مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضابط ظهر بوجه عام مرتفعاً نسبياً.

د. وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

هـ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل على أساس: (عدد سنوات الخبرة، والراتب الشهري، والعمر).

و. وجود فروق في مدى استمرارية الضغوط الوظيفية تعزى إلى بعض العوامل الديموغرافية.

9. دراسة (العمرى، 2003) بعنوان: "ضغوط العمل عند المعلمين بمدارس الرياض الحكومية: دراسة ميدانية".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة، وضغوط العمل من جهة أخرى، بمدارس الرياض الحكومية، وذلك باستخدام عينة عشوائية بلغت (600) معلماً، وبلغ العائد (515)، أي بنسبة استرداد (86%)، واستخدام الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى:

أ. وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وطبيعة العمل، والأمان الوظيفي) وضغوط العمل عند المعلمين.

ب. إن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً في ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

10. دراسة (جودة، واليافي، 2002) بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل وعلاقته بالتوجه البيروقراطي لدى الفرد، وعدم الرضا الوظيفي، وبعض الخصائص الشخصية؛ وقد وزعت (130) استبانة على عينة عشوائية من العاملين والمديرين والمشرفين في وزارة الثقافة بجمهورية مصر العربية، وقد أجاب (93) مشاركاً عن تلك الاستبانات، أي بنسبة (71.5%)، وهي نسبة جيدة، وإن أهم الخصائص المميزة لهذه المؤسسة أنها تنتمي إلى القطاع العام.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. عدم وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في منظمة بيروقراطية وبين ضغوط العمل.

ب. وجود فروق جوهرية بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي والجنس.

ج. وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي وبين ضغوط العمل.

11. دراسة (السبيعي، 1999) بعنوان: "أثر ضغوط العمل في أداء ضباط الشرطة: دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض".

هدفت الدراسة للتعرف إلى مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة في مدينة الرياض، والوقوف على مدى اختلاف إدراكهم لمتغيرات ضغوط العمل، باختلاف خصائصهم الشخصية وخبراتهم العملية، وكشف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكيفية إدارة ضغوط العمل والعمل على تخفيف آثارها، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة من ضباط شرطة الرياض، البالغ عددهم (414) ضابطاً، وقد استخدمت الاستبانة أداة للدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أ. إن أهم المصادر التي تسببها ضغوط العمل تتمثل في مصادر تتعلق بشخصية الفرد، وهي مصادر نفسية وسلوكية، ومصادر تتعلق بالمنظمات الأمنية، وهي تتعلق بثقافة المنظمة، وطبيعة الوظيفة، وعيب العمل، والظروف المادية، والتغيير في بيئة العمل.
- ب. إن ضغوط العمل لها تأثير كبير في الأداء الوظيفي لضباط الشرطة.
- ج. إن أهم المصادر التي تسبب شعور ضباط الشرطة بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل في: نوع العمل، وفرص النمو الوظيفي، ويحتلان مكانة مهمة جداً، وصراع الدور، وكمية العمل، ويحتلان مكانة مهمة أيضاً.

12. دراسة (العتيبي، 1997) بعنوان: "علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكولوجية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغط العمل، والاضطرابات السيكولوجية، والغياب الوظيفي لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة التي بلغ قوامها (658) موظفاً (462 كويتي، 196 وافداً) اختيروا من ديوان خمس وزارات تابعة لقطاع الخدمة المدنية الكويتي؛ وأسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- أ. تتعرض العمالة الكويتية إلى ضغط عمل أكبر من العمالة الوافدة.
- ب. كلما زاد ضغط العمل لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات السيكولوجية.
- ج. العمالة الكويتية أكثر تغيّباً عن العمل من العمالة الوافدة.

د. كلما زادت معدلات الإصابة بالاضطرابات لدى العاملين في القطاع الحكومي زاد معدل تغيبهم عن العمل.

13. دراسة (حسين، 2013) بعنوان: "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية استطلاعية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى مستوى ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة، وتحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، وأخيراً هدفت الدراسة للتعرف إلى البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد ضغوط العمل، المتمثلة في (طبيعة العمل، صراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) في مستوى الأداء الوظيفي لدى العينة المبحوثة؛ أجريت الدراسة بديوان هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني المنصورة؛ اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة تعبيراً كمياً وكيفياً، وهذا المنهج لا يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليله، وكشف العلاقات والتأثيرات بين أبعادها بهدف تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة، تسهم في تحسين الواقع وتطويره؛ تضمنت عينة الدراسة (80) موظفاً فنياً وإدارياً اختيروا من الأقسام في ديوان هيئة التعليم التقني، والمعهد الطبي التقني المنصورة، واعتمدت الدراسة صحيفة الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة؛ وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. إن المستويات الخاصة بضغوط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام، سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل، أم عن غموض وصراع الدور، أم عبء العمل.
ب. وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل، المتمثلة في طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل، في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها:

تتميز هذه الدراسة عن سابقتها بأنها افردت بتحليل أثر الضغوط السياسية بالعمل في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك في بيئة مختلفة هي شركة البنية للاستثمار والخدمات (طرابلس - ليبيا).

التحليل الوصفي للبيانات الأولية للدراسة (الإطار العملي للدراسة):

ترميز بيانات الدراسة:

استخدم الباحث الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد العينة للإجابات المتعلقة بمقياس ليكرت الثلاثي، إ أعطيت درجة واحدة للإجابة (غير موافق) ودرجتان للإجابة (موافق إلى حد ما) وثلاث درجات للإجابة (موافق)، وكان طول الفترة المستخدمة هي (0.67)، وقد حُسب طول الفترة على أساس قسمة 2 على 3، واستخدم الباحث درجة الثقة (95%) في الاختبارات، بما يعني أن احتمال الخطأ يساوي (5%).

جدول (2): طول خلايا المقياس

المتوسط	اتجاه الإجابة
1 - 1.66	غير موافق
1.67 - 2.33	موافق إلى حد ما
2.34 - 3	موافق

صدق فقرات الاستبانة: وتم ذلك من خلال صدق المحكمين، حيث إنه يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس، والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وأن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري، الذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها؛ وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال والإحصاء، وقد أخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

الثبات: وهو الاتساق في نتائج المقياس، إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وحُسب الثبات بواسطة معامل (كرونباخ ألفا).

معامل (ألفا) للاتساق الداخلي: إن معامل (ألفا) تزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف، وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة استخدمت صحائف الاستبانة البالغ عددها (55) استبانة، ثم استخدمت معادلة (ألفا)، وقد كانت قيمة معامل

النتائج لمحوور الضغوط السياسية في العمل (0.966)، ولمحوور الأداء الوظيفي (0.74)، وبلغ معامل الثبات لإجمالي الاستبانة بهذه الطريقة (0.767)، ومن ثم يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول (3): معامل (كرونباخ ألفا) للثبات

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	الضغوط السياسية في العمل	10	0.966
2	الأداء الوظيفي	14	0.74
	إجمالي الاستبانة	24	0.767

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

الجدول التالي رقم (4) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص والسمات الشخصية.

جدول (4): توزيع أفراد العينة حسب الخصائص والسمات الشخصية

الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	35	63.6	20	36.4	55	100
العمر	أقل من 30 سنة		40 إلى أقل من 50		50 سنة فأكثر	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	8	14.5	16	29.1	12	21.8
	19	34.5	19	34.5	55	100
الخبرة	أقل من 5 سنوات		5 إلى أقل من 10		15 فأكثر	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	8	14.5	5	9.1	13	23.6
	17	30.9	17	30.9	29	52.7
	55	100	55	100	55	100
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط		دبلوم عالي		بكالوريوس	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	17	30.9	17	30.9	16	29.1
	5	9.1	5	9.1	55	100

بينت النتائج في الجدول رقم (4) أن (35) مبحوثاً وما نسبته (63.6%) من الذكور، و(20) مبحوثاً وما نسبته (36.4%) من الإناث، وتبين أن (8) مبحوثين، وما نسبته (14.5%) كانت أعمارهم أقل من 30 سنة، و(16) مبحوثاً، وما نسبته (29.1%) كانت أعمارهم 30 إلى أقل من 40 سنة، و(12) مبحوثاً، وما نسبته (21.8%) تراوحت أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، و(19) مبحوثاً، وما نسبته (34.5%) كانت أعمارهم 50 سنة فأكثر، وتبين أيضاً أن (8) مبحوثين، وما نسبته (14.5%) كانت خبرتهم أقل من 5 سنوات، و(5) منهم وما نسبته (9.1%) كانت خبرتهم 5 إلى أقل من 10 سنوات، و(13) مبحوثاً، وما نسبته (23.6%) كانت خبرتهم 10 إلى أقل من 15 سنة، و(29) مبحوثاً، وما نسبته (52.7%) كانت خبرتهم 15 سنة فأكثر، وأظهرت النتائج في الجدول أن (17) مبحوثاً، وما نسبته (30.9%) يحملون مؤهل الدبلوم المتوسط، و(17) مبحوثاً، وما نسبته (30.9%) يحملون مؤهل الدبلوم العالي، و(16) مبحوثاً، وما نسبته (29.1%) يحملون مؤهل البكالوريوس، و(5) مبحوثين، وما نسبته (9.1%) يحملون مؤهل الماجستير.

الوصف الإحصائي لمحاور الدراسة وفق إجابات المبحوثين:

لتحديد اتجاه الإجابات حُدِد طول الفترة بـ (0.67) وحدة، وهذا الطول ناتج عن قسمة 2 على 3، وفقاً للآتي:

(1 - 1.66) يكون اتجاه الإجابة (غير موافق)، (1.67 - 2.33) يكون اتجاه الإجابة (موافق إلى حد ما)، (2.34 - 3) يكون اتجاه الإجابة (موافق)؛ ولتحديد مدى الاتفاق على إجمالي محاور الدراسة المتمثلة في (الضغوط السياسية في العمل، والأداء الوظيفي)، استخدم اختبار (One Sample T-Test)، فيكون مستوى المحور مرتفعاً (أفراد العينة متفقون على فقرات المحور) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المحور أكبر من قيمة المتوسط المعياري (2)، ويكون مستوى المحور منخفضاً (أفراد العينة غير متفقين على فقرات المحور) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المحور أقل من قيمة المتوسط المعياري (2)، ويكون مستوى المحور متوسطاً (لا سلبي ولا إيجابي) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أكبر من (0.05).

مستوى الضغوط السياسية في العمل:

بينت النتائج في الجدول رقم (5) اتفاق أفراد العينة على جميع فقرات محور الضغوط السياسية

في العمل.

جدول (5): التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور الضغوط السياسية في العمل

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	متوسط الاستجابة	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري
1	الانقسام الداخلي الليبي له تأثير كبير في عملي الحالي.	ك	7	8	40	2.6	موافق	0.71
		%	12.7	14.5	72.7			
2	الانقسامات السياسية أدت إلى تعقد العمل.	ك	10	11	34	2.44	موافق	0.79
		%	18.2	20.0	61.8			
3	الحرب دمرت جزءا كبيرا من مرافق الشركة ما أدى إلى زيادة الأعباء وساعات الدوام بالعمل.	ك	15	3	37	2.4	موافق	0.894
		%	27.3	5.5	67.3			
4	يوجد تمييز من قبل الإدارة بين الموظفين بناء على الانتماء السياسي.	ك	11	7	37	2.47	موافق	0.813
		%	20.0	12.7	67.3			
5	العلاقة بين الموظفين المختلفين فكرياً سيئة.	ك	11	5	39	2.51	موافق	0.814
		%	20.0	9.1	70.9			
6	إغلاق بعض الطرق له تأثير سلبي في عملي الحالي.	ك	14	3	38	2.44	موافق	0.877
		%	25.5	5.5	69.1			
7	تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي للاختلافات الإيدلوجية بيننا.	ك	8	9	38	2.55	موافق	0.741
		%	14.5	16.4	69.1			
8	استغلال بعض الافراد للظروف السياسية للدولة أسهم في زيادة عبء العمل على العاملين بالمنظمة.	ك	8	8	39	2.56	موافق	0.739
		%	14.5	14.5	70.9			

0.741	موافق	2.55	38	9	8	ك	طغت المناطقية والجهوية على العمل في الشركة.	9
			69.1	16.4	14.5	%		
0.766	موافق	2.53	38	8	9	ك	تعدد الأهداف السياسية وإعطائها الأولوية جعل العمل موجهًا لخدمة تلك الأهداف.	10
			69.1	14.5	16.4	%		

ولتحديد مستوى الضغوط السياسية في العمل، أظهرت النتائج في الجدول رقم (6) أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.504) وهو أكبر من متوسط القياس (2)، وأن الفروق تساوي (0.504)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (صفرًا) وهي أقل من (0.05)، وتشير إلى معنوية الفروق، أي أن مستوى الضغوط السياسية في العمل كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد العينة.

جدول رقم (6)

نتائج اختبار (One Sample T- test) لبيان مستوى الضغوط السياسية في العمل

المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية / T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	الضغوط السياسية في العمل
2.504	0.504	0.691	5.4	0.000	معنوية	مرتفع

مستوى الأداء الوظيفي للعاملين:

بينت النتائج في الجدول رقم (7) اتفاق أفراد العينة المحدود على (12) فقرة من فقرات الأداء الوظيفي، وعدم اتفاقهم على (فقرتين) من فقرات هذا المحور.

جدول (7): التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور الأداء الوظيفي للعاملين

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	متوسط الاستجابة	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري
		ك	11	30	14	2.05		0.678



1	التزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات التي تنظم عملي.	%	20	54.5	25.5	موافق إلى حد ما	
2	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها.	ك	15	32	8	موافق	0.64
		%	27.3	58.2	14.5	إلى حد ما	
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي.	ك	13	32	10	موافق	0.65
		%	23.6	58.2	18.2	إلى حد ما	
4	أخطط جيداً للأعمال قبل تنفيذها.	ك	19	26	10	موافق	0.714
		%	34.5	47.3	18.2	إلى حد ما	
5	أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية.	ك	8	37	10	موافق	0.576
		%	14.5	67.3	18.2	إلى حد ما	
6	اعتمد على الذات في إنجاز الأعمال.	ك	19	26	10	موافق	0.714
		%	34.5	47.3	18.2	إلى حد ما	
7	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل.	ك	32	15	8	غير موافق	0.739
		%	58.2	27.3	14.5	موافق	
8	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي.	ك	30	15	10	غير موافق	0.779
		%	54.5	27.3	18.2	موافق	
9	أتعرف إلى احتياجات العاملين وأعمل على حل مشاكلهم.	ك	21	22	12	موافق	0.764
		%	38.2	40.0	21.8	إلى حد ما	
10	أهتم بمظهري العام أمام العاملين.	ك	18	16	21	موافق	0.848
		%	32.7	29.1	38.2	إلى حد ما	
11	التزم بأوقات الدوام الرسمي.	ك	11	26	18	موافق	0.721
		%	20.0	47.3	32.7	إلى حد ما	
12	أتحرق الدقة في إنجاز الأعمال بالتوقيت المحدد.	ك	13	34	8	موافق	0.617
		%	23.6	61.8	14.5	إلى حد ما	
		ك	17	33	5		0.599

13	عندي القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال بكفاءة بالشركة.	%	30.9	60.0	9.1	موافق إلى حد ما
14	لدي القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء فيما يتعلق بمشاكل العمل.	ك %	11 20.0	29 52.7	15 27.3	موافق إلى حد ما
						0.69
						2.07

ولتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أظهرت النتائج في الجدول رقم (8) أن متوسط الاستجابة لإجمالي محور الأداء الوظيفي يساوي (1.897) وهو أقل من متوسط القياس (2)، وأن الفروق تساوي (0.103)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.027) وهي أقل من (0.05)، وتشير إلى معنوية الفروق، أي أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين كان منخفضاً من وجهة نظر أفراد العينة.

جدول (8): نتائج اختبار (One Sample T- test) لبيان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين

المجال	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط العينة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	مستوى الأداء الوظيفي
مستوى الأداء الوظيفي	1.897	0.103	0.334	- 2.279	0.027	معنوية	منخفض

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو علاقة إحصائية للضغوط السياسية في العمل في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة قيد الدراسة.

بينت النتائج في الجدول رقم (9) وجود علاقة سلبية معنوية بين الضغوط السياسية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (-0.315)، وتشير إلى عكسية العلاقة بين قيمة المتغيرين، أي بازدياد الضغوط السياسية في العمل ينخفض مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (صفرًا) وتشير إلى أن العلاقة دالة إحصائياً.

جدول (9): الارتباط بين الضغوط السياسية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين

الأداء الوظيفي للعاملين	المحور	
0.315 -	ارتباط بيرسون	الضغوط السياسية في العمل
0.000	قيمة الدلالة الإحصائية	
55	عدد المشاهدات	

ولتحديد أثر الضغوط السياسية بالعمل في أداء العاملين بالشركة قيد الدراسة، استخدم تحليل التباين للانحدار، فبينت النتائج في الجدول (10) أن قيمة F تساوي (5.824) وهي قيمة مرتفعة، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.019) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للضغوط السياسية بالعمل في الأداء الوظيفي للعاملين، وكانت قيمة معامل التحديد (0.099)، وهي تشير إلى أن ما نسبته (9.9%) من التغيرات في الأداء الوظيفي للعاملين سببه الضغوط السياسية في العمل.

جدول (10): نتائج تحليل التباين للانحدار لتحديد صلاحية نموذج الانحدار السابع

درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة الدلالة	معامل التحديد (R^2)
1	0.596	0.596	5.824	0.019	0.099
53	5.422	0.102			
54	6.018				

الفرضية الثانية: هناك اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول الضغوط السياسية في العمل، تعزى لاختلاف الخصائص الشخصية بينهم.

1. الجنس: بينت النتائج في الجدول رقم (11) أن متوسط استجابة الذكور حول الضغوط السياسية في العمل كان (2.58)، ومتوسط استجابة الإناث كان (2.37)، وكان الفرق بين متوسط استجابة الذكور والإناث حول الضغوط السياسية في العمل يساوي (0.41)، وأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.265) وهي أكبر من (0.05)، وأن هذا الفرق هو غير معنوي أي عدم وجود فروق جوهرية

ذات دلالة إحصائية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول الضغوط السياسية في العمل تعزى لمتغير الجنس.

جدول (11): يبين الفروق في الاستجابات حول الضغوط السياسية في العمل حسب الجنس

الجنس	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفرق
ذكر	35	2.58	0.668	0.41	0.265	غير معنوي
أنثى	20	2.37	0.727			

2. العمر: لتحديد جوهرية الفروق بين الفئات العمرية فإن النتائج في الجدول رقم (12) بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.179) وهي أكبر من (0.05)، وتشير إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة للفئات العمرية، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى لمتغير العمر.

جدول (12) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان

اختلاف الاستجابة حول الضغوط السياسية في العمل حسب العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية
الضغوط السياسية في العمل	بين المجموعات	2.345	3	0.782	1.698	0.179
	داخل المجموعات	23.474	51	0.46		
	المجموع الكلي	25.819	54			

3. الخبرة: لتحديد جوهرية الفروق بين فئات الخبرة، فإن النتائج في الجدول رقم (13) بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.256) وهي أكبر من (0.05)، وتشير إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة لفئات الخبرة، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى إلى متغير الخبرة.

جدول (13) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان

اختلاف الاستجابة حول الضغوط السياسية في العمل حسب الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية
الضغوط السياسية في العمل	بين المجموعات	1.953	3	0.651	1.391	0.256
	داخل المجموعات	23.866	51	0.468		
	المجموع الكلي	25.819	54			

4. المؤهل العلمي: لتحديد جوهرية الفروق بين فئات الخبرة، فإن النتائج في الجدول رقم (14) بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.275) وهي أكبر من (0.05)، وتشير إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة لفئات المؤهل العلمي، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (14) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان اختلاف

الاستجابة حول الضغوط السياسية في العمل حسب المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية
الضغوط السياسية في العمل	بين المجموعات	1.874	3	0.625	1.331	0.275
	داخل المجموعات	23.945	51	0.47		
	المجموع الكلي	25.819	54			

الفرضية الثالثة: هناك اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي تعزى لاختلاف الخصائص الشخصية بينهم.

1. الجنس: بينت النتائج في الجدول رقم (15) أن متوسط استجابة الذكور حول الأداء الوظيفي كان (1.92)، ومتوسط استجابة الإناث كان (1.85)، وكان الفرق بين متوسط استجابة الذكور والإناث حول الأداء الوظيفي يساوي (0.07)، وأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.467) وهي

أكبر من (0.05)، وأن هذا الفرق هو غير معنوي، أي عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

جدول (15): يبين الفروق في الاستجابة حول الأداء الوظيفي حسب الجنس

الجنس	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفرق
ذكر	35	1.92	0.301	0.07	0.467	غير معنوي
أنثى	20	1.85	0.389			

2. العمر: لتحديد جوهرية الفروق بين الفئات العمرية فإن النتائج في الجدول رقم (16) بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.407) وهي أكبر من (0.05)، وتشير إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة للفئات العمرية، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة تعزى إلى متغير العمر.

جدول (16): نتائج اختبار (التباين الأحادي)

لبيان اختلاف الاستجابة حول الأداء الوظيفي حسب العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.33	3	0.11	0.985	0.407
	داخل المجموعات	5.688	51	0.112		
	المجموع الكلي	6.018	54			

3. الخبرة: لتحديد جوهرية الفروق بين فئات الخبرة فإن النتائج في الجدول رقم (17) بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.576) وهي أكبر من (0.05)، وتشير إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة لفئات الخبرة، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة تعزى لمتغير الخبرة.

جدول (17): نتائج اختبار (التباين الأحادي)

لبيان اختلاف الاستجابات حول الأداء الوظيفي حسب الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة f	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.576	0.668	0.076	3	0.228	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.114	51	5.79	داخل المجموعات	
			54	6.108	المجموع الكلي	

4. **المؤهل العلمي:** لتحديد جوهرية الفروق بين فئات الخبرة، فإن النتائج في الجدول رقم (18) بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.869) وهي أكبر من (0.05)، وتشير إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة لفئات المؤهل العلمي، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (18): نتائج اختبار (التباين الأحادي)

لبيان اختلاف الاستجابة حول الأداء الوظيفي حسب المؤهل العلمي

الدلالة الإحصائية	قيمة f	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.869	0.238	0.028	3	0.083	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.116	51	5.935	داخل المجموعات	
			54	6.108	المجموع الكلي	

نتائج الدراسة:

من خلال تحليل البيانات الأولية للدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للضغوط السياسية بالعمل في الأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغت نسبة الأثر (9.9%).

2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى إلى متغير الجنس.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى إلى متغير العمر.
4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى إلى متغير الخبرة.
5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الضغوط السياسية في العمل بالشركة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي بالشركة تعزى إلى متغير الجنس.
7. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي بالشركة تعزى إلى متغير العمر.
8. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي بالشركة تعزى إلى متغير الخبرة.
9. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي بالشركة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
10. بينت الدراسة أن مستوى الضغوط السياسية في العمل كان مرتفعاً، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (2.504) وفق مقياس (ليكرت) الثلاثي.
11. أظهرت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين كان منخفضاً، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (1.897) وفق مقياس (ليكرت) الثلاثي.

توصيات الدراسة:

- يوصي الباحثان، في إطار تحسين الأوضاع القائمة بالشركة قيد الدراسة، وفيما يتعلق بمتغيرات هذه الدراسة، بما يلي:
1. الاهتمام بقضايا التجاذبات السياسية والاختلافات الإيديولوجية بين العاملين، وأخذها بعين الاعتبار عند تخطيط العمليات المختلفة، وتقييم نتائج الأداء.
 2. العمل على تنظيم ندوات وحلقات نقاش واجتماعات دورية للتوعية بمخاطر إعطاء الأولوية للأهداف السياسية، والانتماءات والولاءات الفكرية، وأثارها السلبية في منظمات واقتصاد المجتمع.
 3. ترسيخ القيم الثقافية التي تؤكد وتقّس قيم العمل، والعمل بروح الفريق الذي يجمعه هدف واحد، وهو تحقيق كفاءة وفعالية المنظمة.
 4. إعطاء الاختلافات في الخصائص الديموغرافية بين العاملين وزناً كافياً عند تحديد معايير الأداء الوظيفي، وتقييم نتائج الأداء الفعلي بالمنظمة قيد الدراسة.
 5. تنمية مهارات العاملين وقدراتهم في مجال الحوار، وإدارة النقاش، والتواصل مع الزملاء، فيما يتعلق بمشاكل العمل.
 6. عقد لقاءات دورية مستمرة بالعاملين للتعرف إلى المشاكل والصعوبات التي تعرقل عملهم، ومناقشتها معهم للخروج بمعالجات وتوصيات بشأن الحلول المناسبة التي من شأنها تخطي المشاكل، وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين.
 7. محاولة التعرف إلى العاملين الذين لهم القدرة على التكيف مع المناخ المحيط، والاستفادة بهم في برامج ترسيخ ثقافة الحوار، والعمل الجماعي المنظم.

قائمة المراجع:

1. أبوبكر، مصطفى محمود، إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق ميزة تنافسية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004).
2. عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004).
3. جرينبرج، جيرالد، روبرت، بارون، (تعريب رفاعي، رفاعي محمد، بسيوني، إسماعيل علي)، إدارة السلوك في المنظمات، (السعودية: الرياض، دار المريخ للنشر، 2004).
4. هيجان، عبد الرحمن أحمد، ضغوط العمل "مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها"، (السعودية: الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، 1998).
5. ماهر، أحمد، إدارة الموارد البشرية، (الطبعة الثانية، مصر: الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004).
6. ماهر، أحمد، إدارة الموارد البشرية، (الطبعة الأولى، مصر: الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999).
7. المدهون، محمد إبراهيم، إدارة وتنمية الموارد البشرية، (الطبعة الأولى، فلسطين، 2005).
8. المغربي، كامل محمد، السلوك التنظيمي "مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، (الطبعة الثانية، عمان: الأردن، دار الفرات للنشر والتوزيع، 1994).
9. العطية، ماجد أحمد، سلوك المنظمة "سلوك الفرد والجماعة"، (العراق، دار الشروق للنشر، 2003).
10. العميان، محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (الأردن: عمان، دار وائل للنشر، 2005).
11. الخزامي، عبد الكريم أحمد، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين "تقييم الأداء"، (القاهرة: مكتبة ابن سينا، 1999).
12. القشطي، الهادي علي، علاقة الضغط الوظيفي بالرضا والأداء الوظيفي، (رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية، ليبيا، 2003).
13. الطقي، عمر المبروك، العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، (رسالة ماجستير، أكاديمية الدراسات العليا، ليبيا، 2003).
14. الأحرش، خيرية الجيلاني، الضغوط التنظيمية وأثرها على فاعلية المنظمات، (رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، ليبيا، 2002).
15. السقا، ميسون سليم، أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009).
16. الطيب، إيهاب محمود، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2008).
17. جلعود، مروان سعيد، وسائل معالجة ضغط العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل، (مجلة جامعة القدس للأبحاث، فلسطين، 2008).
18. مسلم، عبد القادر أحمد، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2007).

19. ثابت، نضال عواد، **ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى العاملين بمحافظة غزة**، (رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2003).
20. مصطفى، عبد العظيم السعيد، **ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام في التعليم الثانوي العام بمحافظة الدقهلية ودمياط: دراسة ميدانية**، (مجلة مستقبل التربية العربية، م 2، عدد 42، 2006).
21. الدوسري، سعد بن عميقان، **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية**، (رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005).
22. العمري، عبيد بن عبد الله، **ضغوط العمل عند المعلمين بمدارس الرياض الحكومية: دراسة ميدانية**، (مجلة كلية الآداب، العدد 2، المجلد 16، جامعة الملك سعود، الرياض، 2003).
23. جودة، إيمان، اليافي، رندة، **ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية**، (مجلة جامعة دمشق، مجلد 18، عدد 1، 2002).
24. السبيعي، شبيب منصور، **أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة: دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض**، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 1999).
25. العتيبي، آدم غازي، **علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت**، (مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 25، عدد 2، 1997).
26. العمري، أيمن أحمد، **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية**، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009).
27. عمار، تغريد زياد، **أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، 2006).
28. حسين، سحر أنور، **قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية استطلاعية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني**، (مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد 63، جامعة بغداد، 2013).
29. العنزي، سعد علي، **الرضا والوظيفي والأداء في شركة التأمين**، (رسالة ماجستير، جامعة بغداد، 1985).
30. الفريجات، خضير كاظم، اللوزي، موسى سلامة، الشهابي، أنعام، **السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة**، (دار أثير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009).
31. سكاران، أوما، (ترجمة: بسيوني، إسماعيل علي، العزار، عبد الله سليمان)، **طرق البحث في الإدارة: مدخل بناء المهارات البحثية**، (مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، 1987).
32. حنفي، عبد الغفار، القزاز، حسين، **السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد**، (الإسكندرية، طبع ونشر الدار الجامعية، 1996).
33. حريم، حسين، **السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**، (عمان، دار حامد للنشر، 2004).
34. سيزلافي، أندرو دي، وآخرون، **السلوك التنظيمي والأداء**، (السعودية: الرياض، معهد الإدارة العامة، 1991).
35. العماح، حمود، **علاقة الضغوط التنظيمية في العمل بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني**، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2003).
- 36- Wagner, J.A., & Hollenbeck, J. R., **Organizational Behavior**, (Englewood cliffs, New Jersey, 1992).