

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

ضغوط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل

إشراف

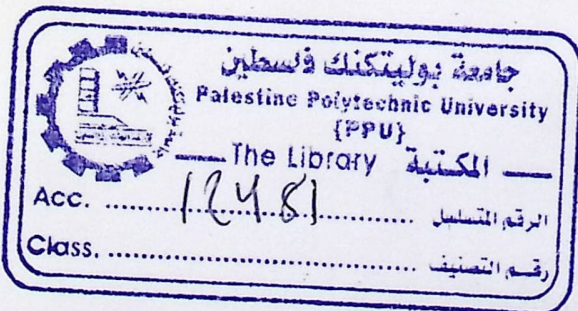
أ. أكرم احشيش

فريق البحث:

رأفت جمال النتشة

أنس فضل أبو الغلاسي

كانون الثاني 2011



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

ضغوط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل

إشراف

أ. أكرم احشيش

فريق البحث:

رأفت جمال النتشة

أنس فضل أبو الغلاسي

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس لتخصص إدارة الأعمال
المعاصرة كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

كانون الثاني 2011

ب

الإهداء

إلى روح الشهيد القائد ياسر عرفات... .

إلى كل أرواح شهدائنا الأبطال وأسرانا البواسل... .

إلى اللذين يمضون أعمارهم في العطاء المتواصل... .

إلى مشرفي وأساتذتي... .

إلى من صبروا على أيام وليالي... .

إلى والدي ووالدتي... .

إلى إخواني وأخواتي... .

إلى جميع أصدقائي... .

إلى كل هؤلاء اصدي هذا الجهد المتواضع.

فريق البحث

الشكر والتقدير

نتقدم بالشكر والجزيل إلى المشرف الأستاذ أكرم احشيش لما قدمه لنا من نصح وإرشاد طيلة فترة إعدادنا لهذا البحث, كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى جميع الأساتذة والعاملين في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات لما قدموه لنا طيلة فترة الدراسة في الجامعة, كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من تعاون معنا من مدراء و موظفي وزارة المالية أثناء إعداد البحث.

فريق البحث

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| ت | الإهداء..... |
| ث | الشكر والتقدير..... |
| ج | فهرس الموضوعات..... |
| خ | فهرس الجداول..... |
| ذ | ملخص الدراسة..... |
| 1 | الفصل الأول (المقدمة) |
| 2 | مقدمة الدراسة..... |
| 3 | مشكلة الدراسة..... |
| 3 | أهمية الدراسة..... |
| 4 | أهداف الدراسة..... |
| 4 | فرضيات الدراسة..... |
| 5 | حدود الدراسة..... |
| 5 | المصطلحات الإجرائية..... |
| 7 | الفصل الثاني (الإطار النظري و الدراسات السابقة) |
| 8 | الإطار النظري..... |
| 8 | تطور مفهوم ضغوط العمل..... |
| 8 | تعريف الضغط..... |
| 8 | تعريف مشابهة للضغوط..... |
| 9 | ضغوط الحياة..... |
| 12 | مصادر ضغوط العمل..... |
| 15 | نظريات ضغوط العمل..... |
| 16 | محاوِر ضغوط العمل..... |
| 17 | الدراسات السابقة..... |
| 17 | دراسة محمد عجيل "المقارنة"..... |
| 18 | دراسة الحميان..... |
| 19 | دراسة العمري وأبو طالب..... |

| | |
|----|--|
| 20 | دراسة أبو لباد..... |
| 21 | دراسة المصلي..... |
| 22 | دراسة عبد الجواد يحيى..... |
| 23 | دراسة عبدالله توفيق صبح صيام..... |
| 24 | الفصل الثالث (منهجية البحث) |
| 25 | منهجية أسلوب البحث ومصادر البيانات |
| 25 | مجتمع الدراسة..... |
| 25 | عينة الدراسة..... |
| 25 | الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة..... |
| 29 | أساليب جمع البيانات..... |
| 29 | أداة الدراسة..... |
| 30 | صدق الاستبانة..... |
| 30 | ثبات الاستبانة..... |
| 31 | الفصل الرابع (عرض النتائج واختبار الفرضيات) |
| 32 | عرض نتائج التحليل..... |
| 72 | نتائج فرضيات الدراسة..... |
| 75 | الفصل الخامس (النتائج والتوصيات) |
| 76 | الاستنتاجات..... |
| 77 | التوصيات..... |
| 78 | المصادر والمراجع..... |
| 80 | الملاحق..... |

فهرس الجدول:

| رقم الجدول | عنوان الجدول | رقم الصفحة |
|------------|---|------------|
| 1 | المتغيرات الجنسية | 25 |
| 2 | متغيرات العمر | 26 |
| 3 | متغيرات الحالة الاجتماعية | 26 |
| 4 | متغيرات المسمى الوظيفي | 27 |
| 5 | متغيرات سنوات الخبرة | 27 |
| 6 | متغيرات مستوى التعليم | 28 |
| 7 | معامل الاتساق الداخلي كروباخ ألفا | 30 |
| 8 | عدم ملائمة التهوية في محيط العمل | 32 |
| 9 | عدم ملائمة الإضاءة لأغراض العمل | 33 |
| 10 | المساحة المخصصة في العمل غير ملائمة | 34 |
| 11 | المرافق التي استعملها غير آمنة و غير سليمة | 35 |
| 12 | النظافة والترتيب غير ملائمان في محيط العمل | 36 |
| 13 | نقض الاتصالات بشكل عام | 37 |
| 14 | تدخل المراجعين بالعمل | 38 |
| 15 | التعامل مع عدد كبير من المراجعين | 39 |
| 16 | الخشية من أن يعتدي علي من أفراد المجتمع | 40 |
| 17 | أعرض لانقادات و إساءات من جانب المراجعين يوميا | 41 |
| 18 | هناك مظاهر عدم احترام من قبل المراجعين | 42 |
| 19 | عدم احترام المراجعين للنظام (الوقت، الدور) | 43 |
| 20 | العصبية الزائدة من بعض المراجعين | 44 |
| 21 | يصعب التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به في العمل | 45 |
| 22 | الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني في العمل غير كافي | 46 |
| 23 | لا يتم مشاركتي في القرارات التي تتخذ في القسم الذي أعمل فيه | 47 |
| 24 | نقص النصح و الإرشاد من جانب المسؤول في القسم | 48 |
| 25 | الإحباط من تنفيذ أعمال متعارضة مع أكثر من جهة من المسؤولين | 49 |
| 26 | إدارة العمل لا تتيح الفرصة لمناقشة الأمور التي تهم العاملين | 50 |
| 27 | كثيرا ما ينتابني شعور بصعوبة تحديد متطلبات عملي | 51 |
| 28 | عدم وضوح السلطة و المسؤولية | 52 |
| 29 | قلة الاتصال و التنسيق | 53 |

| | | |
|----|---|----|
| 54 | المسؤولية التي أتحملها كبيرة جداً | 30 |
| 55 | هناك خشية من اتخاذ بعض القرارات المهمة | 31 |
| 56 | الشعور بالمسؤولية يحد من قدراتي على اتخاذ بعض القرارات | 32 |
| 57 | هناك خوف على مستقبلي المهني | 33 |
| 58 | لا تتوفر الحماية الكافية إذا واجهت مشكلة مع أحد المراجعين | 34 |
| 59 | نظام تقييم الأداء غير عادل | 35 |
| 60 | عدم كفاية الراتب لمتطلبات الحياة | 36 |
| 61 | لا تتوفر فرص عادلة للترقية | 37 |
| 62 | عدم الرضى من نظام التوظيف في العمل | 38 |
| 63 | لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب | 39 |
| 64 | عدم وجود برامج تدريبية لتطوير أدري يؤدي إلى الإحباط | 40 |
| 65 | لم أقدم كل ما أملك من إمكانيات في عملي | 41 |
| 66 | الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب | 42 |
| 67 | الضغوط المتعلقة بالمراجعين , المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب | 43 |
| 68 | الضغوط المتعلقة بتعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف , المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب | 44 |
| 69 | الضغوط المتعلقة بمعدل الأمن الوظيفي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب | 45 |
| 70 | الضغوط المتعلقة في إمكانية التطور الوظيفي . المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب | 46 |
| 71 | ترتيب مصادر ضغط العمل في الوزارة المالية تنازلياً | 47 |

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر ضغوط العمل لدى موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل في ضوء متغيرات الشخصية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، ومستوى التعليم، وهل هنالك دلالات ذات إحصائية بين ضغط العمل والمتغيرات الشخصية.

قامت هذه الدراسة باستطلاع رأي 50 موظف من موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل.

وأهم النتائج التي توصل إليها فريق البحث:

- 1- يشعر موظفين وزارة المالية في محافظة الخليل بمستوى عالي جدا من ضغط العمل.
- 2- ترتب مصادر ضغط العمل تنازليا من الأكثر تسببا للضغط إلى الأقل كما يلي:
 - ا- إمكانية التطور الوظيفي داخل وزارة المالية في محافظة الخليل هي أكثر مصدر مسبب لضغط العمل .
 - ب- الضغوط المتعلقة بالمراجعين.
 - ت- معدل الأمان الوظيفي.
 - ث- الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته.
 - ج- تعرض الأدوار التي يقوم بها الموظف جاءت في الدرجة الاخيرة.
- 3- تتأثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل بالاختلاف الجنس (ذكر، أنثى).

4- لا تتأثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل بالاختلاف في المتغيرات الشخصية التالية : (العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة ،مستوى التعليم).

5- لا يوجد في وزارة المالية نظام عادل في توظيف وتقييم الأداء وترقية الموظفين، وذلك بناء على وجهات نظر الموظفين.

6- عدم ملائمة البيئة المادية المتمثلة بالتهوية والإضاءة والنظافة والترتيب والمرافق وأدوات الاتصال مع عمل الموظفين.

واهم التوصيات التي توصل اليها فريق البحث:

" ضرورة إجراء دراسات أخرى حول موضوع ضغط العمل ، في الدوائر الحكومية الأخرى ، وكذلك إجراء دراسات مقارنة بين ضغوط العمل في الدوائر الحكومية ، وضغوط العمل في الدوائر الخاصة، و ضرورة إعادة النظر في بيئة العمل في وزارة المالية في محافظة الخليل ، والعمل على تحسين أجواء العمل، و إشعار الموظفين بالأمان على مستقبلهم المهني من خلال جو الرضا العام

على عنصر بشرى اختياراً موزوناً من مؤسسات العمل في وقت العصور تقرا العون الذي يلعبه في
حياة المؤسسة من حيث إيمانها وفاعليتها. ومن ثم استقر عليها وتكونت بموجب هذا الاتفاق المبرم في

الفصل الأول

" الإطار العام للبحث "

مقدمة الدراسة لهذا العنصر من العمل في إطار من صياغته مع هذا العنصر الذي أصبح حقله

مقدمة الدراسة

في حياة المؤسسات والمنظمات والتي تعد من العناصر والركائز من عناصر مؤسستها للعمل
والسبلات التي يبنى عليها نظامها الإداري والعمليات العقلية والدينامية المتغيرة

مشكلة الدراسة

التي تبرز أهمية العمل فيها وتسمى العمل الذي يهدف إلى تحقيق الأهداف
وتزويد المنظمة في مجالات العمل

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

التي تهدف إلى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة
والتي تهدف إلى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة

فرضيات الدراسة

حدود الدراسة

المصطلحات الإجرائية

مقدمة الدراسة:

يلقى العنصر البشري اهتماما متزايدا من مؤسسات الأعمال في الوقت الحاضر نظرا للدور الذي يلعبه في حياة المؤسسة من حيث نجاحها وفعاليتها, ومن ثم استمراريتها وبقاؤها, ويعود هذا الاهتمام المتزايد إلى كون العنصر البشري هو العامل الأكثر تغيرا في العميلة الإنتاجية من العناصر الأخرى, ويواجه الإنسان اليوم خلال عمله العديد من الضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد من آثارها الضارة, فالإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغيير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر بل إن عالم اليوم أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي أصبح حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات, وتأتي معظم هذه الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالعمل والمنظمات التي يقضي فيها العاملون جزءا كبيرا من حياتهم في المؤسسات العاملة والدوائر الحكومية نتيجة طبيعة العمل فيها ويسعى البحث إلى التعرف على ما هي ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل.

يقسم البحث إلى خمسة فصول:

الفصل الأول: يتضمن مقدمة الدراسة, مشكلة الدراسة, أهمية الدراسة, أهداف الدراسة, فرضيات الدراسة, حدود الدراسة, المصطلحات الاجرائية.

الفصل الثاني: يتضمن الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: يتضمن منهجية البحث.

الفصل الرابع: يتضمن عرض النتائج واختبار الفرضيات من خلال التحليل الإحصائية.

الفصل الخامس: يتضمن الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

مشكلة الدراسة :

تختلف مستويات ضغط العمل من مهنة إلى أخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة والفئة التي تصنف عليها ، والأنشطة الوظيفية التي تميزها ، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها ، والمكانة الحيوية التي يصنف عليها الأفراد الذين يعملون بها. وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظائف .

وبناء على الاعتبارات السابقة تعد بيئة العمل في وزارة المالية من البيئات التي يتوقع أن يقع الموظفين فيها تحت ضغوط مهنية مختلفة المصادر ليست بالهينة تؤثر على أداء العاملين وتضعهم تحت ضغط يحد من أدائهم وبالتالي ينعكس على أداء الدائرة كلها وبالتالي صعوبة تحقيق أهداف العمل وتدني مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين . لذلك لا بد من التعرف على أسباب شعور الموظفين في هذا الضغط. للعمل على وضع الحلول المناسبة للحد من هذا الضغط.

حيث تكمن مشكلة الدراسة في السؤال البحثي التالي (ما مصادر ضغوط العمل في وزارة المالية في محافظة الخليل من وجهة نظر الموظفين أنفسهم).

أهمية الدراسة :

يتطلب تقديم خدمات متميزة وسريعة في وزارة المالية وعلى مستوى عالي من كفاءة للعاملين فيها لا يمكن تحقيقه إلا بوجود بواعث نفسية قوية لدى أولئك العاملين, تتبع من رضاهم عن عملهم وعن ذاتهم ، ويرتبط مفهوم ذلك الرضا من خلال التعرف على مستويات ضغوط العمل التي توجد في وزارة المالية ، ومن هنا تتضح أهمية الدراسة في الدور المرجو منها بالكشف عن مسببات ضغط العمل في وزارة المالية ، وتمثل أهمية هذه الدراسة بالنسبة للباحثين بأنها احد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس.

الأهمية العلمية : تقديم بحث علمي تم فيه مراعاة قواعد البحث العلمي السليم للكشف عن مصادر ضغط العمل في الوزارة المالية ، وذلك نظرا إلى ندرة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع المهم في وقتنا الحاضر في الدوائر الحكومية في فلسطين وذلك على حد علم الباحثين .

الأهمية العملية : حيث أن هذه الدراسة تقدم لمتخذي القرار معلومات حول مسببات ضغوط العمل والآثار السلبية والإيجابية على أداء الموظفين للعمل على تخفيف هذه الضغوط والعمل على استغلال الايجابيات والعمل على الحد من العوامل السلبية الناتجة عنه .

أهداف الدراسة :

- 1- تحديد مصادر ضغوط العمل التي تواجه الموظفين في وزارة المالية.
- 2- التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات المتعلقة بالموظفين على تقديرهم لمصادر ضغوط العمل في الوزارة المالية .
- 3- معرفة هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية وضغط العمل في الوزارة المالية في محافظة الخليل .
- 4- تقديم توصيات ومقترحات مناسبة للجهات المختصة وذلك لتخفيف الضغط الذي يتعرض له الموظفين في الوزارة المالية من أجل المساهمة في تحسين الإنتاجية.

فرضيات الدراسة :

- 1- هناك مستوى متوسط من الضغط يشعر به الموظفين الذين يعملون في الوزارة المالية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من المصادر التالية زيادة عدد المراجعين وهي الأكثر تأثيراً ، ثم إمكانية التطور الوظيفي ، ثم معدل الأمن الوظيفي، ثم تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظفين ، وأخيراً بيئة ومكان العمل .

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والمتغيرات الديموغرافية التالية: " الجنس ، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة ، مستوى التعليم " .

حدود الدراسة :

المحدد المكاني : حيث اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين العاملين في الوزارة المالية في محافظة الخليل / فلسطين.

المحدد الزمني : تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي 2010-2011م، وحتى نهاية الفصل الدراسي الأول. من العام 2011م.

المصطلحات الإجرائية :

ضغط العمل : هو مجموعة من الانفعالات التي تنشأ من مثيرات ضاغطة تحدث في بيئة العمل وتنتج عنها اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية أو مهنية مثل (نقص الدافعية والإحباط وعدم الرغبة في العمل) تدفع الموظفين إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لعملهم وبالتالي تفرض عليهم أعباء ثقيلة في موقع العمل ، تكون أحياناً أكبر من قدرتهم على التأقلم أو التعامل معها .

الموظفين : هم جميع الموظفين العاملين في الوزارة المالية .

مصادر ضغوط العمل : يقصد بها العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص التي تسبب بإحساس الفرد بضغط

في العمل. (www.tamol.net/edu/news.php?action=view&id=157)

عدم وضوح الأدوار: هو عدم وضوح في أهداف الوظيفة المسندة إلى العاملين وكذلك عدم وضوح الصلاحيات الممنوحة لهم إضافة إلى أن مسؤولياتهم في هذه الوظيفة غير محددة تحديداً دقيقاً، أو أن يفرض عليهم القيام ببعض المهام والأعمال في ظل إرشادات وتوجيهات إدارية متعارضة.

إمكانية التطور المهني : هو كل ما يبني عليه المستقبل الوظيفي للموظفين ويحقق طموحهم، من توافر فرص الترقية، والفرص التعليمية والتدريبية لتطوير الذات.

بيئة العمل : هي الظروف والعوامل المادية والمعنوية المحيطة بالعاملين من حيث المكان ، درجة الحرارة ، الإضاءة ، والضوضاء الناشئة في بيئة العمل .

(<http://www.tamol.net/edu/news.php?action=view&id=157>)

الأمن الوظيفي : هو ضمان عدم خسارة الوظيفة كالعامل في الحكومة (نداء محمد الصوص, 2008).

الإحباط : هو ظروف الإجهاد (الضغوط) التي استمرت لفترة طويلة جداً, وهو ببساطه وصف لحالة الأشخاص الذين يشعرون بالمرارة أو الاكتئاب, أو ينتابهم الإحساس باليأس نتيجة عدم قدرتهم على إزالة الإجهاد. (ماريل راير , 2002).

الاستقرار الوظيفي : هو بقاء مهام الوظيفة وحجم العمل دون تغيير يذكر. (نداء محمد الصوص , 2008).

الفصل الثاني :

الإطار النظري

الدراسات السابقة

الإطار النظري:

تطور مفهوم ضغوط العمل: (ا.د. محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية) 2007.

ترجع المحاولات الأولى للتعرف على العلاقة بين الضغوط وأحداث الحياة وتأثيرها على الإنسان إلى فلاسفة الإغريق في القرنين السادس والسابع قبل الميلاد وكان ذلك على يد الفيلسوف هيبوقراط (HIPPOCRATES) وتلاميذه من خلال تطبيق مدخل عقلائي على الجانب البيولوجي للإنسان إلا أن دراستها بصورة علمية كان ذلك منذ الثلاثينات من القرن الماضي عندما اقترح العالم ادولف مير (ADOLF MEYER) استخدام ما سماه بخريطة الحياة في التشخيص الطبي والتي تحتوي على حصر جميع المعلومات المتعلقة بالأمراض التي تصيب أجهزة جسم الإنسان وأعضاءه بسبب هذه الضغوط وردود أفعال هؤلاء تجاه المواقف الضاغطة وهذا ما أكدته لجنة خبراء الصحة القلية في تقريرها الصادر عام 1946م الذي أوضح فيه أن حجز الزاوية في الإصابة بالاضطرابات النفس جسمية هو مواقف الشدة أو الضغوط التي يقع الإنسان تحت وطأتها والتي توصف بالشدة وبأنها قادرة على إحداث تغيير في الإنسان.

تعريف الضغط: "هو نظام التكيف العام لجسم وعقل الإنسان عند مواجهته لمثيرات بيئته" (محمد الصيرفي).

تعريف مشابهة للضغوط:

كما عرفها "مصطفى كامل": "عبارة عن تغيرات داخلية أو خارجية من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعاليه حادة ومستمرة وقد تكون عبارة عن عملية توافق مع متطلبات البيئة." (مصطفى كامل أبو العزم عطية).

ضغط العمل (الإجهاد) : "هو المعاناة الداخلية التي نشعر بها كرد فعل تجاه موقف ما يصعب علينا معالجته ويؤدي الشعور بالقلق". (ماريل رابر . 2002).

ضغوط العمل: هي مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى المديرين، وتنتج عن التفاعل بين العوامل الضاغطة التنظيمي أو الاجتماعية والمكونات لهم وقد تؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديهم تدفعهم للانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم. (عبد الله صيام, 1997).

وفي ضوء ما سبق ذكره يمكن للباحثين صياغة التعريف التالي لضغط العمل :

هو مجموعة من الانفعالات التي تنشأ من مثيرات ضاغطة تحدث في بيئة العمل وتنتج عنها اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية أو مهنية مثل (نقص الدافعية والإحباط وعدم الرغبة في العمل) تدفع الموظفين إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لعملهم وبالتالي تفرض عليهم أعباء ثقيلة في موقع العمل ، تكون أحيانا أكبر من قدرتهم على التأقلم أو التعامل معها .

ومن الجدير بالذكر أن ضغوط العمل ليس بالضرورة إن تؤدي دائما إلى نتائج ضارة أو مدمرة للإنسان ، ومن الطبيعي أن يتعرض الإنسان للضغط ما دام حيا ، ولعل التعامل السليم مع الضغوط يقتضي من الفرد أو الموظف تعظيم الجانب الإيجابي له وتحقيق الاستفادة منه ، وتقليل الآثار الضارة لجانبه السلبي والابتعاد عنها

ضغوط الحياة (LIFE STRESS) (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

مسببات خارجية:

عبارة عن المواقف والإحداث والمؤثرات التي تسبب المشقة للشخص وتتعلق بالجانب:

(الاقتصادي،العاطفي،الاجتماعي ، المهني، الأسري، الصحي ، الضغوط الذاتية (الشخصية) .

أ- الضغوط الاقتصادية: (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

وتتمثل في انخفاض الدخل وعدم الوفاء بمتطلبات الفرد وأسرته وإشباع حاجاته مما يكون لها مردود سلبي عالية حيث تؤدي إلى تشتيت جهد الفرد وضعف قدرته على التركيز والتفكير وعدم الرغبة في العمل

والإقبال عليه والنظرة السوداوية والتشاؤمية وبصفة خاصة عندما تعصف به الأزمات المالية أو فقدان العمل بشكل نهائي وبصفة خاصة إذا كان هذا العمل هو مصدر رزقه الوحيد مما يكون له تأثير سلبي على حالته النفسية وبالتالي لا يجعله قادر على مسايرة متطلبات الحياة.

ب- الضغوط الاجتماعية: (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

هي حيز الزاوية في أحداث التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع حيث تعد القيم والمعايير و العرف والمعتقدات والقانون... الخ أسباب الضغط الاجتماعي تحتم على الفرد الالتزام الكامل بها والخروج عليها يقابل من الجماعة بالاستهجان ولازدياء والصد والعقاب والوقوع تحت طائلة القانون.

ت- الضغوط العاطفية: (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

وتتمثل هذه الضغوط في عدم شعور الفرد بأنه غير مقبول وحبوب من المحيطين، وإحساسه بالوحدة النفسية وفشله في إنشاء قصة حب مع طرف من الجنس الآخر وإذا تكونت سرعان ما تصاب بالفشل وقد يجد الفرد صعوبة في اختيار شريك الحياة أو سوء العلاقة مع شريك الحياة وقد يكون سبب المشكلات العاطفية الحاجة الاقتصادية أو انخفاض الأجر وعدم توافر فرص العمل مما يؤثر سلباً على الفرد والإصابة بارتباك في حياته اليومية وعملة والاصابه بالاضطرابات النفسية والجسمية.

ث- الضغوط المهنية: (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

يقصد بها العوامل و الظروف التي يعمل في ظلها الشخص سواء ما كان متعلق بطبيعة المهنة أو الوظيفة التي يقوم بأدائها وخصائص ومتطلبات العمل الذي يقوم به _ ونوعية العلاقات الإنسانية التي تسود في جو العمل سواء كانت مع الزملاء أو الرؤساء والمديرين , إشباع العمل للحاجات الأساسية للفرد والمتمثلة في أجور , حوافز , فرص , ترقى , الشعور بالأمن الوظيفي , الظروف الفيزيائية المحيطة وكلما كانت هذه العوامل مناسبة كلما شعر الفرد بالرضا والوظيفي وقلة الضغوط.

ج- الضغوط الأسرية: (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

الإنسان قليل بنفسه كثير بإخوانه ولا يقدر العيش بمفرده في عزلة فهو ينشأ داخل إطار اجتماعي يتضح في احتضان الجماعة الأولية له وهي الأسرة ويشعر الفرد داخلها بالسكينة و الطمأنينة وإشباع حاجاته الاجتماعية والنفسية والبيولوجية وعندما يحدث أي خلل بالأسرة يعد ضغطا على الفرد مما يعوق أداءه في العمل وتقل إنتاجيته وتنخفض جودة الإنتاج لدية ويقل دافعه للعمل والتطوير والخلق والإبداع والابتكار ومن أمثلة هذه المشكلات سوء العلاقة بين قطبي الأسرة وعدم التفاهم , التفكك والانفصال , مرض احد أفراد الأسرة بمرض مزمن أو خطير , تعثر احد الأبناء في التعليم , وقوع احد أفراد الأسرة في مستنقع الإدمان.

ح- الضغوط الصحية : (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

يلعب اعتلال الحالة الصحية للفرد دور في التأثير على أداءه في العمل وقدرته في الاستمرار فيه فالأشخاص الذين يعانون من ضعف عام وأنيميا تنخفض قدرتهم على العمل والإنتاج من حيث الكم والكيف _ إما الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة قد تدفعه إلى التقاعد وعدم الاستمرار في العمل يؤدي إلى انخفاض دخولهم وارتباك حياتهم وعدم وفاءهم بمتطلبات أسرهم واحتياجاتهم.

خ- الضغوط الذاتية (الشخصية) : (د. مصطفى كمال أبو العزم عطية _ المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء)

تتعدد الضغوط الذاتية التي تؤثر على الشخص ويتوقف مدى تأثيرها على بنية الشخص وادراكاته البيئية بجانب خصائصه الدافعية وتتمثل في مدى إشباع الحاجات , مستوى الآمال والطموح , مستوى التعليم , السن , والجنس.

مصادر ضغوط العمل : (إ.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

أولاً: المصادر الشخصية : (إ.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

الضغط الذي يعاني منه الفرد في احد مجالات حياته ، مثل المنزل أو المدرسة ، قد يؤثر في مستويات العمل .ونخص بالذكر هنا الأحداث المهمة السلبية ، مثل وفاة الزوج ، أو شخص عزيز ، أو الإصابة بمرض عضال ، أو حدوث طلاق ، أو انفصال ، أو مشكلات مالية حادة . هذا بالإضافة إلى الأحداث الايجابية ، مثل الزواج ، وولادة طفل ، والتمتع بالإجازة . وتتميز هذه الأحداث بأهمية فائقة قد تؤدي إلى ظهور أمراض جسدية مرتبطة بالضغط ، وتؤثر سلباً في الأداء المهني للفرد .

وأدى الاهتمام بضغوط العمل إلى تطوير مقاييس لتحديد تاريخ الضغط لدى الفرد ، فمثلاً : يهتم احد المقاييس بتحديد مقدار شدة الضغط المرتبط بالأحداث المهمة التي مرت على الفرد أثناء السنة الفائتة . ويعطينا هذا المقياس بياناً بالأحداث المهمة المثيرة للضغط لدى الفرد ، إن الدرجات على هذا المقياس قد تفيد في التنبؤ بالأداء المهني والتغيب ، والاستقالة . فالأفراد الذين يتعرضون إلى ضغط عالي يميلون إلى التغيب ، وتغيير وظائفهم أكثر من الذين يتعرضون إلى عدد من حوادث الحياة المهمة والمثيرة للضغط .

ثانياً : المصادر التنظيمية : (إ.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

1- المصادر الداخلية : ويقصد بها تلك المصادر النابعة من داخل المنظمة نفسها والمتولدة عن أسباب

داخلية بحتة وهي منقسمة إلى الأنواع التالية :

أ. الضغوط الناجمة عن الرمز الإداري " سمعة المنظمة " :

وهذا يتعين على متخذ القرار أن يحمي الرمز الإداري للمنظمة من كل ما من شأنه أن يهدد الانطباع

الاجيبي عنها لدى الجمهور .

ب. الضغوط الناجمة عن النظام الإداري :

وهنا نرى أن النظام الإداري يتكون من :

المدخلات : وتتمثل الضغوط هنا بجودة المنتجات للخامات المتاحة ومدى توافرها عند الطلب والطاقة التشغيلية للآلات والمعدات ومهارة الأيدي العاملة ودوافعها ومدى رضاها عن الأجور والحوافز
نظام التشغيل : وتتمثل الضغوط هنا في زيادة الفاقد والتالف والعدم والمهدر من عوامل الإنتاج أثناء مراحل التشغيل وزيادة المعيب وغير المطابق للمواصفات من الإنتاج النهائي وزيادة الضائع في الوقت والمجهود الإداري .

المخرجات : وتتمثل الضغوط هنا فيما يتعلق بالأسواق ومدى كفاءة وكفاية نظام التوزيع ومنافذ البيع ومدى نجاح الحملات الترويجية التي تقوم بها المنظمة .

ت. الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي : وهي تتمثل في الجمود وعدم المعرفة ، والتقاعد وعدم الصلاحية ، والتضخم والكبر ، وعدم الوضوح في الأدوار ، والتعارض والتدخل .

ث. الضغوط الناجمة عن الكوادر البشرية :

- 1- كثرة الأعمال : إن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم . تحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دوما عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء .
- 2- الخوف من الفشل : عندما يكلف رئيس العمل موظفا أو مجموعة من الموظفين بأداء عمل دون معرفة طبيعتهم وإمكاناتهم أو مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية ، فانه يضعهم في حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل وأمراض ضغوط العمل ، والحل في اختيار رئيس العمل للرجل المناسب في العمل أو المهنة المناسبة .

- 3- عدم توافر الدعم الكاف : من أكثر الأسباب شيوعا لضغوط العمل هو نقص وسائل الدعم لأداء الوظيفة إذا كانت الميزانية غير كافية ، والإمدادات قليلة ، والأدوات غير ملائمة ، والتعاون ضعيف بين الزملاء ، فإن التوتر يسود موقع العمل وتستنزف طاقات الموظفين .
- 4- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه : من أكثر أسباب ضغوط العمل انتشارا على الإطلاق ، وأكثر ضحايا ضغوط العمل ترددا على عيادات الطبيب النفسي من هذه الفئة ، فإذا كان التعاون مع شخص غير متفاهم في الحياة العاملة يخلق حالة من الضغط .
- 5- عدم معرفة الموظف لدوره في العمل : عندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته ، وكيفية أداء الوظيفة حسب أولوياتها والحدود المنظمة لعلاقاتها بالوظائف الأخرى فإنه يعيش حالة من ضغط العمل مصحوبة بخوف غامض غير محدد للبحث عن دافعات داخلية وخارجية لحماية نفسه . وغالبا ما يسود التوتر جو العمل وتشتعل الصراعات بين الموظفين نتيجة لإرباك الدور واختلاط الأولويات .
- 2- المصادر الخارجية : ويقصد بها تلك المصادر التي تنجم عن البيئة الإدارية المحيطة بالمنظمة في إطارها العام المتفاعل مع المنظمة والمحيط بها . ومنها المؤسسات الاقتصادية ، ومؤسسات حماية المستهلك ، ومؤسسات الرقابة والأمن والشرطة ، ومؤسسات الصحافة والإعلام ، والمؤسسات الاجتماعية ، والمؤسسات السياسية ، ومؤسسات البحث العلمي والجامعات .

نظريات ضغوط العمل: (ا.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

أولاً : النظريات الجسمية : (ا.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

ترتكز الدراسات الفسيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابة جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر الضواغط في البيئة المحيطة ، وان تأثير هذه الضواغط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضواغط ، أي أن هناك تأثير مباشر للضواغط على الجسم ، بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضواغط .

ثانياً : النظريات الاجتماعية : (ا.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

تفترض هذه النظريات أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه . وان وجود الضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضواغط ، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي ، أو الشعور بالاعتراب ، وعدم التكيف والشعور بالظلم .

ثالثاً : النظريات النفسية والسلوكية : (ا.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغوط هي استجابة تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد . فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغط وبين العناصر المثيرة لها ، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط . وعليه يمكن القول بان الشعور بالضغط يمكن اكتسابه أو تعلمه وهذه هو السبب الرئيسي في اعتماد معظم النظريات النفسية والسلوكية للضغوط على ظاهرة التعلم .

محاور ضغوط العمل: (ا.د. محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007)

هناك أربعة محاور أساسية لضغوط العمل هي :

أ. المحور المادي : وهو يتصل أساسا بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط في المشروع ، مثل الأجور والمرتبات والحوافز والمكافئات ، وهي من أقوى الضغوط التي تمارس على متخذ القرار من جانب العاملين ومن جانب نقابات العمال .

ب. المحور المعنوي : وهو يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار ، وهو بطبيعته ضغوط التأثير على قرارات متخذ القرار وقد يؤدي إلى اضطراب في تفكيره ، واهتزاز قدرته على إصدار قرارات سليمة في الوقت السليم . ومن أهم أمثلة هذه الضغوط ، الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات الناجمة عن سوء الفهم أو سوء التقدير من جانب القوى العاملة بالمشروع .

ت. المحور السلوكي : تصل هذه الضغوط أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك متخذ القرار في المنشأة وعلى حركته ، من حيث قدرته على الأتي :

1- إصدار الأوامر الإدارية والتوجهات التنظيمية .

2- متابعة تنفيذ الأوامر والتوجهات وتلقي تقارير الانجاز في مواعيد مناسبة .

3- التأثير على الدافع والمحفزات والرغبات الخاصة بمتخذ القرار والعاملين معه .

ث. المحور الوظيفي : وهي تصل أساسا باعتبارات الوظيفة وبالإعمال التي تتم فيها والأنشطة التي تمارس والأهداف المتصلة بكل منها ، والغايات التي يصبوا العاملين إلى تحقيقها ، وما يستدعيه كل منها من مهام يتعين انجازها وتحقيقها حتى يصل إلى تحقيق الأهداف المرجوة .

الدراسات السابقة :

دراسة محمد عجيل "المقارنة": عجيل ، محمد ، مستويات ضغط العمل التي يتعرض لها الممرضات والممرضين القانونيين العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في الاردن ، رسالة ماجستير جامعة اليرموك

تهدف إلى التعرف على مستويات ضغط العمل التي تتعرض لها الممرضات و يتعرض لها الممرضون القانونيون العاملون في كل مستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة في الأردن، وكذلك التعرف على علاقة مستويات ضغط العمل بكل من متغيرات بيئة العمل التمريضي في الأردن، ومصادر هذا الضغط كالتعامل الإداري، والتعامل مع المريض، والتعامل مع الطبيب، والتعامل مع الزملاء ، والتعامل مع الآلات والمعدات الطبية، والتعامل مع زوار المريض، وكذلك متغيرات البيئة الشخصية للممرض القانوني والتي تشمل العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، وعدد الأطفال، وعدد سنوات الخدمة، والتحصيل الأكاديمي، وقسم العمل، والشعبة، والمسمى الوظيفي، والدخل الشهري، و مكان الإقامة. وقد تم أخذ عينتين الأولى أخذت من أكبر مستشفيات تابعة لوزارة الصحة وكان حجمها (234) ممرضة وممرض قانوني، وبشكل عادل تمثل (15%) من مجتمع الدراسة الذي بلغ حجمه (1545) ممرضة وممرض قانوني يعملون في جميع مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، والعينة الثانية أخذت من ستة مستشفيات رئيسة خاصة، وكان حجم العينة (240) ممرضه وممرض قانوني وبنسبة تمثل 15% من مجتمع الدراسة (1598) ممرضة وممرض قانوني يعملون في جميع مستشفيات القطاع الخاص في الأردن.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - يتفق أفراد العينتين بشكل عام بشعورهم بمستوى متوسط من ضغط العمل. - يقيم أفراد العينتين مصدر ضغط التعامل مع زوار المريض بالمرتبة الأولى مقارنة بمصادر ضغط بيئة العمل الأخرى - توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين عمل العينتين ناتجة عن مصادر ضغط التعامل مع الآلات والمعدات الطبية والتعامل مع الزملاء الممرضين. - توجد فروقات ذات دلالة إحصائية ناتجة عن اختلاف طبيعة العمل في الأقسام والشعب المختلفة للعينتين. - توجد فروقات

ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات البيئة الشخصية لدى العينتين وهي (عدد الأطفال، والتحصيل الأكاديمي، وساعات العمل اليومية). وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1- العمل على إيجاد وصف وظيفي خاص بمهنة التمريض تلتزم به جميع المؤسسات الصحية في الأردن (وزارة الصحة، الخدمات الطبية الملكية، القطاع الخاص).

2- التأكيد على أهمية التدريب العملي بما يتناسب والتطورات التكنولوجية في مجال الأجهزة والمعدات الطبية .

دراسة "الحميان": الحميان ، عبد الله ، ضغوط العمل التي تواجه الممرضات في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية ، دراسة ميدانية منطقة حائل ، دراسة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك اربد 2007

هدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات السعوديات في القطاع الصحي الحكومي السعودي في منطقة حائل ، والتعرف على أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لديهن والتعرف على اختلافات في ضغط العمل بينهن وفقا لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي ، والعمر ، والمسمى الوظيفي، ومستوى الخدمة ، ومستوى الدخل ، والحالة الاجتماعية ، ووقت المناوبة ، ومكان العمل).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن مستوى ضغط العمل لدى الممرضات العاملات في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في منطقة حائل كان بدرجة متوسطة ، كما أن أهم المصادر المسببة لضغط العمل التي تواجه الممرضات العاملات في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في منطقة حائل كان ترتيبها تنازليا كما يلي (عبء العمل ، صراع الدور ، بيئة العمل الخارجية ، الرواتب والحوافز ، العلاقات في العمل ، والتطور المهني ، وبيئة العمل الداخلية).

كما وتوصلت إلى انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل التي تواجه الممرضات في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية في منطقة حائل تعزى إلى المؤهل العلمي ، أو الدخل الشهري ، أو سنوات الخدمة ، أو وقت المناوبة .

كما توصلت إلى انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى إلى العمر باستثناء مجال صراع الدور حيث أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الممرضات اللواتي أعمارهم أقل من (22).

كما توصلت إلى انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل التي تواجه الممرضات في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في منطقة حائل تعزى إلى الحالة الاجتماعية باستثناء مجال عبء العمل .

وكما توصلت إلى انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل التي تواجه الممرضات في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في منطقة حائل تعزى إلى مكان العمل ، بيئة العمل الداخلية ، وعبء العمل ، وتقييم الأداء .

دراسة العمري وأبو طالب (1997) : العمري ، حسن وابو طالب ، عوض ، دراسة حول أهمية مصادر ضغوط العمل كما تراها مديرات رياض الاطفال في منطقة عمان الكبرى ، مجلة ابحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية _1997

هدفت إلى معرفة أهمية مصادر ضغط العمل كما تراها مديرات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى في خمس مجالات ، العلاقة مع الرؤساء ، العلاقة مع المرؤوسين ، العلاقة مع أولياء أمور الأطفال ، والأمان في العمل ، والعلاقة مع الأطفال ، في ضوء المتغيرات المستقلة (المؤهل العلمي ، والخبرة الإدارية) .

وتوصلت الدراسة إلى مصادر ضغط العمل مرتبة تنازليا (العلاقة مع المرؤوسين ، والأمان في العمل ،
والعلاقة مع أولياء الأمور ، والعلاقة مع الرؤساء ، والعلاقة مع الأطفال) .

وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لأهمية مصادر ضغوط العمل تعزى إلى
المؤهل العلمي ، أو الخبرة الإدارية ، واختلفت إحدى النتائج التي توصل لها الباحثان وهي عدم وجود
دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لأهمية مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة الإدارية .

دراسة" أبو لباد ، 1995 " : أبو لباد ، هند عبد المجيد ، مصادر ضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة
اليرموك ، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية 1995

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة
اليرموك ، وذلك للتعرف على مدى وجود فروق جوهرية في المتوسطات الحسابية لمجالات مصادر
ضغوط العمل بين أعضاء الهيئة التدريسية ، وفقا (لمتغيرات الجنس ، والحالة الاجتماعية ، والخبرة ،
والرتبة الأكاديمية) .

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود مستويات مرتفعة من ضغط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في
المجالات المهنية ، والمجال الإداري ، والتعامل مع الزملاء ، والتعامل مع الطلبة ، والبيئة) .
كما أوضحت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل تعزى إلى (الجنس ،
والحالة الاجتماعية ، والخبرة ، والرتبة الأكاديمية) .

حيث أوضحت الدراسة إلى أن الذكور يتعرضون إلى مستويات اكبر من الضغوط من الإناث ،
والمتزوجون يتعرضون إلى ضغوط اكبر من الغير متزوجون .

كما أن الذين لديهم خبرة خمس سنوات فأكثر يتعرضون لضغوط العمل أكثر من غيرهم من الموظفين .
كما أن حملة الرتبة الأكاديمية (أستاذ) يتعرضون لضغط في العمل أكثر من غيرهم من أعضاء الهيئة
التدريسية .

(المصلحي ، عزاء بنت ناصر ، 2008) : المصلحي ، عزاء بنت ناصر ، العلاقة بين ضغط العمل والرضا المهني لدى موظفي كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان ، من وجهة نظر الاكاديميين المساندين والإداريين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة 2008.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغط العمل ، والرضا المهني لدى موظفي كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان ، من وجهة نظر الاكاديميين والإداريين فيها .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- جاء مجال الضغوط الاجتماعية المرتبة الأولى ، وجاء مجال ضغوط العمل في المرتبة الثانية ، أما مجال ضغوط العمل المهنية فجاء في المرتبة الأخيرة .
- جاء مجال العلاقة مع المدير المباشر المرتبة الأولى ، وجاء مجال المشاعر الوظيفية في المرتبة الثانية ، أما مجال بيئة العمل فقد احتل المرتبة الأخيرة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية عند مجال ضغوط العمل والإدارة الكلية تعزى إلى متغير الكلية ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية في مجال الضغوط الاجتماعية ومجال بيئة العمل .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ، في مجال ضغوط العمل والأداة الكلية تعزى لمتغير الكلية ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية في مجال الضغوط الاجتماعية ومجال ضغوط العمل .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية في مجال الرضا المهني ما عدا مجال المشاعر الوظيفية الإدارة الكلية ، حيث لم تكون الفروق ذات دلالة إحصائية .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات الدلالة الإحصائية تعزى إلى المسمى الوظيفي ، عند مجال العلاقة مع الزملاء ، ومجال المشاعر الوظيفية ، وذلك لصالح تقديرات الاكاديميين .

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الخبرة عند مجال بيئة العمل المهنية ومجال نظام الحوافز المادية والمعنوية ، ومجال المشاعر الوظيفية لصالح ذوي الخبرة 10 سنوات فأكثر).

(عبد الجواد يحيى 2003) : عبد الجواد ، يحيى ، دراسة حول مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النجاح الوطنية .2003.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين وممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية ، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المتغيرات الدراسية التالية (الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، الحالة الاجتماعية ، مكان السكن ، نوع المستشفى ، مكان المستشفى ، نوع القسم الذي يعمل به الممرض أو الممرضة).

وقد أظهرت هذه الدراسة النتائج التالية :

- إن الدرجة الكلية لمصادر ضغط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات شمال الضفة الغربية كانت متوسطة .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في مستشفيات محافظات الضفة الغربية تعزى إلى متغيرات الجنس ، والمؤهل العلمي .

(عبد الله توفيق صبح صيام ، 2004): عبد الله توفيق صبح صيام ، دراسة حول مصادر الضغط المهني لدى المديرين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية واستراتيجيات المواجهة لديهم ، رسالة ماجستير جامعة القدس.2004.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغط المهني لدى المديرين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية واستراتيجيات المواجهة لديهم , وتحديد فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة في مصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة تعزى لمتغيرات العمر والجنس والمركز الوظيفي والمؤهل العلمي والخبرة والحالة الاجتماعية .

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن معدل مستوى الضغط المهني لدى المديرين كان (2,98) مما اظهر أن المديرين يعانون بدرجة متوسطة العمل , كما وأشارت النتائج إلى أن التقيد بأنظمة الوزارة وتعليماتها , وعدم وضوح معايير الترقية وعدم كفاية الميزانية لتنفيذ العمل إضافة إلى عدم توفر الكفاءة الإدارية وقلة التقدير من الوزارة وعدم انتظام الدوام بسبب الظروف الراهنة احتلت المرتبة الأولى كمصادر للضغط النفسي .

الفصل الثالث : بناء نموذج التعلقات على أولا جولة

يتميز النموذج الكمي بكونه يتبع الدراسة من جميع الشواهد التي يمكن الاعتماد على وثائق القابلة في معالجة
البيانات. حيث تم توزيع الاستبانة على طوفاك المحلية في محافظة شمال وشرق اربيل
تحت اشراف الباحثين كونه الدراسة. وقد تم توزيع (57) استبانة، تم استرداد (53) منها، وتم
استرداد (3) استبانة، وتم تحليل (50) استبانة.

منهجية البحث

الاستبانة الديموغرافية لاجل الدراسة:

جدول رقم (1)

البيانات التي يمكن الاعتماد عليها

| الجنس | عدد | النسبة المئوية |
|---------|-----|----------------|
| ذكر | 35 | 70.0 |
| انثى | 15 | 30.0 |
| المجموع | 50 | 100 |

من ذلك الجدول يتضح ان نسبة الذكور في العينة كانت 70% ونسبة الاناث 30%

ان ان نسبة كانت متساوية بين الذكور والاناث في وثائق القابلة في محافظة شمال

منهجية أسلوب البحث ومصادر البيانات:

استخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي ، حيث قام الباحث بنفسه بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة :تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الذين يعملون في وزارة المالية في محافظة الخليل ، حيث تم توزيع الاستبانة على دوائر المالية في محافظة الخليل وبلدة دورا.

عينة الدراسة :تم اختيار الموظفين كعينة للدراسة، وقد تم توزيع (57) استبانة، تم استرداد (53) منها، وتم استبعاد (3) استبانات، وتم تحليل (50) استبانة.

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

جدول رقم (1)

فيما يتعلق بمتغير الجنس

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 70.0 | 35 | ذكر |
| 30.0 | 15 | أنثى |
| 100 | 50 | المجموع |

من خلال الجدول السابق يتبين أن نسبة الذكور قد شكلت 70% ونسبة الإناث 30%.

أي أن النسبة كانت متباعدة ما بين الذكور والإناث في وزارة المالية في محافظ الخليل.

جدول رقم (2)

فيما يتعلق بمتغير العمر

| بمتغير العمر | التكرار | النسبة % |
|----------------|---------|----------|
| أقل من 25 سنة | 6 | 12.0 |
| 25 - 35 سنة | 16 | 32.0 |
| 35 - 45 سنة | 21 | 42.0 |
| أكثر من 45 سنة | 7 | 14.0 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال جدول رقم (2) يتبين أن نسبة الذين كانت أعمارهم أقل من 25 سنة 12%، من 25 الى 35 سنة 32%، من 35 الى 45 سنة 42%، أكثر من 45 سنة 14%. وهذا يعني أن أكبر نسبة في المجتمع كانت الذين أعمارهم من 35 - 45 سنة .

جدول رقم (3)

فيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية

| بمتغير الحالة الاجتماعية | التكرار | النسبة % |
|--------------------------|---------|----------|
| متزوج | 39 | 78.0 |
| أعزب | 11 | 22.0 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال جدول رقم (3) يتبين أن نسبة الذين كانت حالتهم الاجتماعية متزوج 78%، أعزب

22%. هنا يتبين أن نسبة المتزوجين تشكل أكثرية المجتمع.

جدول رقم (4)

فيما يتعلق بمتغير المسمى الوظيفي

| المتغير المسمى الوظيفي | التكرار | النسبة % |
|------------------------|---------|----------|
| رئيس قسم | 11 | 22.0 |
| نائب رئيس القسم | 5 | 10.0 |
| موظف | 34 | 68.0 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال جدول رقم (4) يتبين أن نسبة الذين كان المسمى الوظيفي لهم رئيس قسم 22%، نائب رئيس القسم 10% و 68% موظفون ، هنا يتبين لنا غالبية مجتمع الدراسة كانت من الموظفين.

جدول رقم (5)

فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة

| بمتغير سنوات الخبرة | التكرار | النسبة |
|---------------------|---------|--------|
| أقل من 3 سنوات | 9 | 18.0 |
| 3 - 6 سنوات | 12 | 24.0 |
| 7 - 10 سنوات | 8 | 16.0 |
| أكثر من 10 سنوات | 21 | 42.0 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال جدول رقم (5) يتبين أن نسبة الذين كان سنوات خبرتهم أقل من 3 سنوات 18%، 3 - 6 سنوات 24%، 7 - 10 سنوات 16%. أكثر من 10 سنوات 42%. حيث كانت أعلى نسبة تشكل الذين خبرتهم أكثر من 10 سنوات حيث كانوا الأكثر تمثيلاً لمجتمع الدراسة.

جدول رقم (6)

فيما يتعلق بمتغير مستوى التعليم

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------------------|---------|--------|
| كلية مجتمع أو دبلوم | 10 | 20.0 |
| بكالوريوس | 35 | 70.0 |
| ماجستير فأعلى | 5 | 10.0 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال جدول رقم (3) يتبين أن نسبة الذين كان مستوى تعليمهم كلية مجتمع أو دبلوم 20%، بكالوريوس 70%، ماجستير فأعلى 10%. حيث كانت أعلى نسبة تشكل الحاصلين على درجة البكالوريوس أكثر من نصف المجتمع .

أساليب جمع البيانات :

- المصادر الأولية : وهي الاستبانة التي تم تطويرها من خمس فقرات مقسمه الى 40 سؤال مقسمة إلى البيانات الشخصية والمصادر التي تقيس ضغط العمل عند العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل .
- المصادر الثانوية : وهي الكتب والمجلات والدراسات والمنشورات العلمية التي استعان بها فريق البحث لتطوير البحث .

أداة الدراسة (الاستبانة) : تكونت أداة الدراسة من قسمين :

- 1- القسم الأول : اشتمل هذا القسم على رسالة توضيحية للموظفين والموظفات العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل حول هدف الدراسة ، إضافة إلى المتغيرات الديموغرافية للدراسة وهي الجنس ، والعمر ، والحالة الاجتماعية، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة ، و مستوى التعليم.
- 2- القسم الثاني :اشتمل هذا القسم على 34 سؤال التي تقيس:

1- الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته .

2- الضغوط المتعلقة بالمراجعين.

3- تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف.

4- معدل الأمن الوظيفي.

5- إمكانية التطوير الوظيفي.

وتحتمل كل فقرة خمس إجابات ، حيث يشكل (موافق بشدة) وأخذت 5 درجات ، (موافق) وأخذت 4 درجات ، (محايد) وأخذت 3 درجات ، (معارض) وأخذت 2 درجة ،(معارض بشدة) وأخذت درجة واحدة .

صدق الاستبانة :

قام فريق البحث بالتأكد من صدق الاستبانة بالاعتماد على طريقة صدق المحتوى ، حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من مدرسي الطلبة بالإضافة للمشرف الأستاذ أكرم احشيش، حيث قام بإعطاء فريق البحث الملاحظات حول صدق فقرات الاستبانة وصلاحياتها للبحث .

ثبات الاستبانة :

قام فريق البحث بحساب معامل ثبات الاستبانة باستخدام معامل الاتساق الداخلي "كروينباخ الفا" حيث كانت النتائج كما يلي :

جدول رقم (7)

معامل الاتساق الداخلي "كروينباخ الفا"

معامل الاتساق الداخلي "كروينباخ الفا"

| النسبة % | عدد الفقرات | العامل |
|----------|-------------|--|
| 71% | 6 | الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته |
| 78% | 7 | الضغوط المتعلقة بالمراجعين |
| 81% | 9 | تعارض الأدوار التي يقوم بها لموظف |
| 51% | 7 | معدل الأمن الوظيفي |
| 59% | 5 | إمكانية التطوير الوظيفي |
| 87% | 34 | ضغط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل |

إما الدرجة الكلية فكانت (87%) وهو معامل يفي بالغرض .

عرض النتائج

بعد جمع البيانات من جميع الفرضيات المتوقعة التي تشمل جميع الفرضيات المتوقعة في دراسة
 تحليلية في مجاله التحليل كالمزاجات بين الاستجابات والتعليقات على برنامج SPSS الإحصائي حيث

توصل الباحث إلى أحد النتائج الآتية:

الفصل الرابع

وقد استخدم الباحث لتسليح هذه التفسير المستعملة لتفسيره الآتية:

متوسطات جدا (0.7 - 1.0) ، منخفض (1.7 - 7.0) ، متوسط (2.1 - 3.0) ، عالي (3.1 - 4.0)

عرض النتائج

عالي جدا (4.7 - 5)

تحليل أسئلة الاستبانة على وأحد على هذا لدرجة التردد لمتغيري والتكرار المتكرر:

الأسئلة المتوقعة باختبار الفرضيات

واختبار الفرضيات

جدول رقم (14)

لماذا يتحقق بشكل الآتي:

جميع بيانات التوزيع في الجدول التالي

| | | المتغير | | |
|------|-----|---------|-------|----------------|
| | | متوسط | تكرار | النسبة المئوية |
| 1.14 | 300 | 20.0 | 10 | 3.3% |
| | | 44.0 | 22 | 7.3% |
| | | 20.0 | 10 | 3.3% |
| | | 8.0 | 4 | 1.3% |
| | | 8.0 | 4 | 1.3% |

عرض النتائج التحليل

بعد جمع البيانات من عينة الدراسة المختارة التي تشكل جميع الموظفين والموظفات العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل قام الباحث بفرز الاستبانة وإدخالها على برنامج SPSS الإحصائي حيث توصل الباحث إلى أهم النتائج التالية:

وقد استخدم الباحث لحساب هذه النسب المسطرة الحسابية التالية :

منخفض جدا (0.1 - 1.0) ، منخفض (1.1 - 2.0) ، متوسط (2.1 - 3.0) ، عالي (3.1 - 4.0) ، عالي جدا (4.1 - 5.0).

تحليل أسئلة الاستبانة كل واحد على حدا لمعرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري .

الأسئلة المتعلقة بالضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته

جدول رقم (8)

فيما يتعلق بالسؤال الأول

"عدم ملائمة التهوية في محيط العمل"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.14 | 3.60 | 20.0 | 10 | موافق بشدة |
| | | 44.0 | 22 | موافق |
| | | 20.0 | 10 | محايد |
| | | 8.0 | 4 | معارض |
| | | 8.0 | 4 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (8) " عدم ملائمة التهوية في محيط العمل "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 20.0% وتلتها موافق بنسبة 44.0% ومحاييد 20.0% و معارض كانت نسبتها 8.0% و معارض بشدة 8.0% وكان الوسط الحسابي 3.60 و انحراف معياري 1.14 حيث تشير النتائج الى ضغط بدرجة موافق.

ومن خلال هذه النسب يتضح أن معظم المبحوثين يوافقون على عدم ملائمة التهوية في محيط العمل وبالتالي سيشعر المبحوثين بالضغط والضيق لذلك فان عدم ملائمة التهوية في محيط العمل تعتبر من احد الأسباب الداخلية لضغط العمل .

جدول رقم (9)

فيما يتعلق بالسؤال الثاني

"عدم ملائمة الإضاءة لأغراض العمل"

| الفرقة | التكرار | النسبة % | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|------------|---------|----------|---------------|-------------------|
| موافق بشدة | 12 | 24.0 | 3.60 | 1.32 |
| موافق | 25 | 50.0 | | |
| محاييد | - | - | | |
| معارض | 7 | 14.0 | | |
| معارض بشدة | 6 | 12.0 | | |

يتبين من الجدول رقم (9) " عدم ملائمة الإضاءة لأغراض العمل "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 24.0% وتلتها موافق بنسبة 50.0% و معارض كانت نسبتها 14.0% و معارض بشدة 12.0% وكان الوسط الحسابي 3.60 و انحراف معياري 1.32 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

يتضح لنا أن غالبية الموظفين يوافقون على عدم ملائمة الإضاءة مع أغراض العمل وهذا يسبب لهم ضيق في تأدية أعمالهم.

جدول رقم (10)

فيما يتعلق بالسؤال الثالث

"المساحة المخصصة في العمل غير ملائمة"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.31 | 3.42 | 24.0 | 12 | موافق بشدة |
| | | 32.0 | 16 | موافق |
| | | 16.0 | 8 | محايد |
| | | 18.0 | 9 | معارض |
| | | 10.0 | 5 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (10) " المساحة المخصصة في العمل غير ملائمة "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 24.0% وتلتها موافق بنسبة 32.0% وتلتها محايد بنسبة 16.0% و معارض كانت نسبتها 18.0% و معارض بشدة 10.0% وكان الوسط الحسابي 3.42 و انحراف معياري 1.31 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

الحيز والمساحات مهمة جداً حتى يستطيع الموظف إتمام أعماله بشكل مريح, فضيق المساحة تؤثر عليه وعلى أداء أعماله بالشكل المطلوب, ويتضح لنا أن غالبية المبحوثين يشعرون بضيق المساحة.

جدول رقم (11)

فيما يتعلق بالسؤال الرابع

"المرافق التي استعملها غير آمنة و غير سليمة"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.14 | 3.42 | 18.0 | 9 | موافق بشدة |
| | | 40.0 | 20 | موافق |
| | | 8.0 | 4 | محايد |
| | | 34.0 | 17 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (11) " المرافق التي استعملها غير آمنة و غير سليمة "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 18.0% وتلتها موافق بنسبة 40.0% وتلتها محايد بنسبة 8.0% و معارض كانت نسبتها 34.0% وكان الوسط الحسابي 3.42 و انحراف معياري 1.14 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

توضح النتائج أن لدى الموظفين عدم رضا عن المرافق الموجودة في وزارة المالية والتي تشمل الأثاث المكتبي والمرافق العامة للموظفين .

جدول رقم (12)

فيما يتعلق بالسؤال الخامس

"النظافة والترتيب غير ملائمان في محيط العمل"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.22 | 3.04 | 12.0 | 6 | موافق بشدة |
| | | 30.0 | 15 | موافق |
| | | 18.0 | 9 | محايد |
| | | 30.0 | 15 | معارض |
| | | 10.0 | 5 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (12) " النظافة والترتيب غير ملائمان في محيط العمل " بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 12.0% وتلتها موافق بنسبة 30.0% وتلتها محايد بنسبة 18.0% و معارض كانت نسبتها 30.0% و معارض بشدة 10.0% وكان الوسط الحسابي 3.04 و انحراف معياري 1.22 حيث تشير هذه النتائج إلى وجود ضغط بدرجة موافق.

يتضح لنا من النتائج أن هناك انقسام بين الموظفين فيما يتعلق بموضوع النظافة والترتيب، البعض يشعر بالضيق والبعض الآخر لا يشعر بالضيق.

جدول رقم (13)

فيما يتعلق بالسؤال السادس

"نقص الاتصالات بشكل عام"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.25 | 3.18 | 10.0 | 5 | موافق بشدة |
| | | 44.0 | 22 | موافق |
| | | 14.0 | 7 | محايد |
| | | 18.0 | 9 | معارض |
| | | 14.0 | 7 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (13) "نقص الاتصالات بشكل عام" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 10.0% وتلتها موافق بنسبة 44.0% وتلتها محايد بنسبة 14.0% و معارض كانت نسبتها 18.0% و معارض بشدة 14.0% وكان الوسط الحسابي 3.18 و انحراف معياري 1.25 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن معظم العاملين يعتبرون أن نقص الاتصال بشكل عام يسبب لهم ضغط في العمل ، وهذا يدل على الضعف الإداري في تطوير ودعم وسائل الاتصالات بين الموظفين ، وهذا يتطلب توفير أدوات ووسائل الاتصال التي تسهل عملية تبادل المعلومات والتواصل بين الموظفين . يرى غالبية العاملين في وزارة المالية عدم ملائمة البيئة المادية المتمثلة في (التهوية، والإضاءة ، والمساحة ، والمرافق ، والنظافة والترتيب، والاتصالات) بدرجة كافية مما يشكل عنصرا من عناصر الضغط على العاملين فيها .

أسئلة الضغوط المتعلقة بالمراجعين

جدول رقم (14)

فيما يتعلق بالسؤال السابع

"تدخل المراجعين بالعمل"

| الانحراف الامتباري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-----------------------|------------------|----------|---------|------------|
| 1.29 | 3.56 | 24.0 | 12 | موافق بشدة |
| | | 44.0 | 22 | موافق |
| | | 6.0 | 3 | محايد |
| | | 16.0 | 8 | معارض |
| | | 10.0 | 5 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (14) "تدخل المراجعين بالعمل" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 24.0% وتلتها موافق بنسبة 44.0% وتلتها محايد بنسبة 6.0% و معارض كانت نسبتها 16.0% و معارض بشدة 10.0% وكان الوسط الحسابي 3.56 و انحراف معياري 1.29 وهذا يشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

حيث تشير البيانات أن هناك تدخل كبير من المراجعين في العمل مما يولد ضغط عالي على العاملين أثناء تأدية أعمالهم.

جدول رقم (15)

فيما يتعلق بالسؤال الثامن

"التعامل مع عدد كبير من المراجعين"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.16 | 3.80 | 30.0 | 15 | موافق بشدة |
| | | 44.0 | 22 | موافق |
| | | 6.0 | 3 | محايد |
| | | 16.0 | 8 | معارض |
| | | 4.0 | 2 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (15) "التعامل مع عدد كبير من المراجعين" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 30.0% وتلتها موافق بنسبة 44.0% وتلتها محايد بنسبة 6.0% و معارض كانت نسبتها 16.0% و معارض بشدة 4.0% وكان الوسط الحسابي 3.80 و انحراف معياري 1.16 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

وتشير هذه البيانات إلى أن هناك عدداً كبيراً من المراجعين من وجهة نظر العديد من العاملين، وهذا يسبب للعاملين ضغط كبير أثناء تأدية أعمالهم الموكلة إليهم في وظائفهم.

جدول رقم (16)

فيما يتعلق بالسؤال التاسع

"الخوف من أن يعتدي علي من أفراد المجتمع"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.11 | 2.68 | 8.0 | 4 | موافق بشدة |
| | | 20.0 | 10 | موافق |
| | | 10.0 | 5 | محايد |
| | | 56.0 | 28 | معارض |
| | | 6.0 | 3 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (16) " الخشية من أن يعتدي علي من أفراد المجتمع "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 8.0% وتلتها موافق بنسبة 20.0% وتلتها محايد بنسبة 10.0% و معارض كانت نسبتها 56.0% و معارض بشدة 6.0% وكان الوسط الحسابي 2.68 و انحراف معياري 1.11 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

توضح هذه البيانات أن العاملين في وزارة المالية يستبعدون أي عملية تهجم عليهم من قبل المراجعين ويرجع ذلك لتوفر عناصر من الأمن في المبنى .

جدول رقم (17)

فيما يتعلق بالسؤال العاشر

"أعرض لانتقادات وإساءات من جانب المراجعين يوميا"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.24 | 2.82 | 12.0 | 6 | موافق بشدة |
| | | 16.0 | 8 | موافق |
| | | 30.0 | 15 | محايد |
| | | 26.0 | 13 | معارض |
| | | 16.0 | 8 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (17) " أعرض لانتقادات وإساءات من جانب المراجعين يوميا "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 12.0% وتلتها موافق بنسبة 16.0% وتلتها محايد بنسبة 30.0% و معارض كانت نسبتها 26.0% و معارض بشدة 16.0% وكان الوسط الحسابي 2.82 و انحراف معياري 1.24 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

تشير البيانات إلى وجود انقسام في آراء الموظفين حول التعرض لانتقادات وإساءات من قبل المراجعين وذلك يعود إلى الاختلاف الشخصية للمراجعين طبيعة المعاملات التي يرغب المراجعون في القيام بها.

جدول رقم (18)

فيما يتعلق بالسؤال الحادي عشر

"هناك مظاهر عدم احترام من قبل المراجعين"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 1.32 | 3.52 | 28.0 | 14 | موافق بشدة |
| | | 34.0 | 17 | موافق |
| | | 8.0 | 4 | محايد |
| | | 22.0 | 11 | معارض |
| | | 8.0 | 4 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (18) " هناك مظاهر عدم احترام من قبل المراجعين "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 28.0% وتلتها موافق بنسبة 34.0% وتلتها محايد بنسبة 8.0% و معارض كانت نسبتها 22.0% و معارض بشدة 8.0% وكان الوسط الحسابي 3.52 و انحراف معياري 1.32 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

ويمكن إن يعود ذلك إلى طبيعة العمل الذي يقوم به الموظفون والتمثل بتحصيل الضرائب بأشكالها المختلفة.

جدول رقم (19)

فيما يتعلق بالسؤال الثاني عشر

"عدم احترام المراجعين للنظام (الوقت، الدور)"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 0.84 | 4.16 | 40.0 | 20 | موافق بشدة |
| | | 40.0 | 20 | موافق |
| | | 16.0 | 8 | محايد |
| | | 4.0 | 2 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (19) " عدم احترام المراجعين للنظام (الوقت، الدور) "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 40.0% وتلتها موافق بنسبة 40.0% وتلتها محايد بنسبة 16.0% و معارض كانت نسبتها 4.0% وكان الوسط الحسابي 4.16 و انحراف معياري 0.84 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق.

وذلك نتيجة لارتفاع أعداد المراجعين وكونهم من فئة المحاسبين أو أصحاب الأعمال والذين هم مشغولين بأعمالهم اليومية.

جدول رقم (20)

فيما يتعلق بالسؤال الثالث عشر

"العصبية الزائدة من بعض المراجعين"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة % | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------|---------|------------|
| 0.75 | 3.96 | 22.0 | 11 | موافق بشدة |
| | | 56.0 | 28 | موافق |
| | | 18.0 | 9 | محايد |
| | | 4.4 | 2 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (20) "العصبية الزائدة من بعض المراجعين" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 22.0% وتلتها موافق بنسبة 56.0% وتلتها محايد بنسبة 18.0% و معارض كانت نسبتها 4.0% وكان الوسط الحسابي 3.96 و انحراف معياري 0.75 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

توضح البيانات أن هناك عصبية زائدة عند المراجعين وتعود للطبيعة الشخصية للمراجعين والتعدي على الدور وعدم النظام وعدم الرضى عن بعض البيانات المدونة في أوراقهم.

الأسئلة المتعلقة بتعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف

جدول رقم (21)

فيما يتعلق بالسؤال الرابع عشر

"يصعب التنبؤ بما ينبغي إن أقوم به في العمل"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.14 | 2.20 | 4.0 | 2 | موافق بشدة |
| | | 12.0 | 6 | موافق |
| | | 16.0 | 8 | محايد |
| | | 36.0 | 18 | معارض |
| | | 32.0 | 16 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (21) " يصعب التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به في العمل "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 4.0% وتلتها موافق بنسبة 12.0% وتلتها محايد بنسبة 16.0% و معارض كانت نسبتها 36.0% و معارض بشدة 32.0% وكان الوسط الحسابي 2.20 و انحراف معياري 1.14 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة معارض.

يتضح أن هناك إمام بالمهام الموكلة للموظفين وعند السؤال تبين أن هناك تعليمات محدودة بالإضافة إلى متابعة حثيثة من قبل المسؤول.

جدول رقم (22)

فيما يتعلق بالسؤال الخامس عشر

"الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني في العمل غير كافي"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.43 | 2.54 | 14.0 | 7 | موافق بشدة |
| | | 16.0 | 8 | موافق |
| | | 10.0 | 5 | محايد |
| | | 30.0 | 15 | معارض |
| | | 30.0 | 15 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (22) " الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني في العمل غير كافي "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 14.0% وتلتها موافق بنسبة 16.0% وتلتها محايد بنسبة 10.0% و معارض كانت نسبتها 30.0% و معارض بشدة 30.0% وكان الوسط الحسابي 2.54 و انحراف معياري 1.43 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة معارض.

ويمكن إرجاع ذلك إلى تفاوت المهام, حيث معظم العاملين لديهم الوقت الكافي في حين أن هناك بعض الدوائر لا تعطي العاملين الوقت الكافي نظراً لعدد المراجعين وطبيعة المهام الموكلة إليهم.

جدول رقم (23)

فيما يتعلق بالسؤال السادس عشر

"لا يتم مشاركتي في القرارات التي تتخذ في القسم الذي أعمل فيه"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.27 | 2.92 | 8.0 | 4 | موافق بشدة |
| | | 36.0 | 18 | موافق |
| | | 12.0 | 6 | محايد |
| | | 28.0 | 14 | معارض |
| | | 16.0 | 8 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (23) " لا يتم مشاركتي في القرارات التي تتخذ في القسم الذي أعمل فيه "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 8.0% وتلتها موافق بنسبة 36.0% وتلتها محايد بنسبة 12.0% و معارض كانت نسبتها 28.0% و معارض بشدة 16.0% وكان الوسط الحسابي 2.92 و انحراف معياري 1.27 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

ويمكن إرجاع ذلك إلى:

- 1- قرارات متعلقة بطبيعة العمل والمهام وبهذا لا يتم إشراك العاملين من هذا المستوى بها.
- 2- هناك بعض القرارات الداخلية أو التي لا تتعلق بجوهر المهام وبهذه القرارات لا يمكن إشراك العاملين بها.

جدول رقم (24)

فيما يتعلق بالسؤال السابع عشر

"نقص النصح و الإرشاد من جانب المسؤول في القسم"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.10 | 2.92 | - | - | موافق بشدة |
| | | 46.0 | 23 | موافق |
| | | 10.0 | 5 | محايد |
| | | 34.0 | 17 | معارض |
| | | 10.0 | 5 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (24) " نقص النصح و الإرشاد من جانب المسؤول في القسم "بان نسبة موافق بنسبة 46.0% وتلتها محايد بنسبة 10.0% و معارض كانت نسبتها 34.0% و معارض بشدة 10.0% وكان الوسط الحسابي 2.92 و انحراف معياري 1.10 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

هناك تفاوت بين العاملين ويمكن أن يرجع ذلك إلى تفاوت المهام الموكلة للعاملين.

جدول رقم (25)

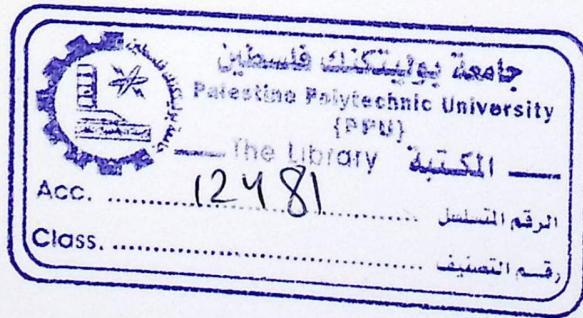
فيما يتعلق بالسؤال الثامن عشر

"الإحباط من تنفيذ أعمال متعارضة مع أكثر من جهة من المسؤولين"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.17 | 2.60 | 8.0 | 4 | موافق بشدة |
| | | 16.0 | 8 | موافق |
| | | 20.0 | 10 | محايد |
| | | 40.0 | 20 | معارض |
| | | 16.0 | 8 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (25) " الإحباط من تنفيذ أعمال متعارضة مع أكثر من جهة من المسؤولين "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 8.0% وتلتها موافق بنسبة 16.0% وتلتها محايد بنسبة 20.0% و معارض كانت نسبتها 42.0% و معارض بشدة 16.0% وكان الوسط الحسابي 2.60 و انحراف معياري 1.17 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

تشير هذه النتائج إلى أن المرجعية محدودة واستقلالية الأقسام عن بعضها البعض.



جدول رقم (26)

فيما يتعلق بالسؤال التاسع عشر

"إدارة العمل لا تتيح الفرصة لمناقشة الأمور التي تهم العاملين"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.30 | 2.68 | 12.0 | 6 | موافق بشدة |
| | | 16.0 | 8 | موافق |
| | | 20.0 | 10 | محايد |
| | | 32.0 | 16 | معارض |
| | | 20.0 | 10 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (26) " إدارة العمل لا تتيح الفرصة لمناقشة الأمور التي تهم العاملين "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 12.0% وتلتها موافق بنسبة 16.0% وتلتها محايد بنسبة 20.0% و معارض كانت نسبتها 32.0% و معارض بشدة 20.0% وكان الوسط الحسابي 2.68 و انحراف معياري 1.30 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

يمكن مناقشة العمل مع المسؤولين دون أن يكون للمسؤولين المباشرين دور حاسم في التأثير على بعض الأمور المتعلقة بالعاملين.

جدول رقم (27)

فيما يتعلق بالسؤال العشرون

"كثيرا ما ينتابني شعور بصعوبة تحديد متطلبات عملي"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.16 | 2.40 | 6.0 | 3 | موافق بشدة |
| | | 18.0 | 9 | موافق |
| | | 4.0 | 2 | محايد |
| | | 54.0 | 27 | معارض |
| | | 18.0 | 9 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (27) " كثيرا ما ينتابني شعور بصعوبة تحديد متطلبات عملي " بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 6.0% وتلتها موافق بنسبة 18.0% وتلتها محايد بنسبة 4.0% و معارض كانت نسبتها 54.0% و معارض بشدة 18.0% وكان الوسط الحسابي 2.40 و انحراف معياري 1.16 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

من خلال هذه النتائج يعلم العاملون المهام الواجب عليهم القيام بها، و يعود ذلك لوضوح المهام الموكلة لدى الموظفين.

جدول رقم (28)

فيما يتعلق بالسؤال الحادي والعشرون

"عدم وضوح السلطة والمسؤولية"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.23 | 2.68 | 4.0 | 2 | موافق بشدة |
| | | 32.0 | 16 | موافق |
| | | 12.0 | 6 | محايد |
| | | 32.0 | 16 | معارض |
| | | 20.0 | 10 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (28) "عدم وضوح السلطة والمسؤولية" بأن نسبة موافق بشدة وقد بلغت 4.0% وتلتها موافق بنسبة 32.0% وتلتها محايد بنسبة 12.0% و معارض كانت نسبتها 32.0% و معارض بشدة 20.0% وكان الوسط الحسابي 2.68 و انحراف معياري 1.23 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

التفاوت من دائرة لأخرى وتدخل المسؤولين الآخرين بطبيعة أعمال الموظفين في دائرة أخرى.

جدول رقم (29)

فيما يتعلق بالسؤال الثاني و العشرون

"قلة الاتصال و التنسيق"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.42 | 3.28 | 26.0 | 13 | موافق بشدة |
| | | 24.0 | 12 | موافق |
| | | 18.0 | 9 | محايد |
| | | 16.0 | 8 | معارض |
| | | 16.0 | 8 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (29) " قلة الاتصال و التنسيق " بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 26.0% وتلتها موافق بنسبة 24.0% وتلتها محايد بنسبة 18.0% و معارض كانت نسبتها 16.0% و معارض بشدة 16.0% وكان الوسط الحسابي 3.28 و انحراف معياري 1.42 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

تشير النتائج إلى قلة الاتصال والتواصل بين العاملين وهذا يتطلب تنظيم الندوات الثقافية التي تعمل على تحسين وتطوير العلاقات بين الموظفين.

أسئلة الضغوط المتعلقة بمعدل الأمن الوظيفي

جدول رقم (30)

فيما يتعلق بالسؤال الثالث والعشرين

"المسؤولية التي أتحملها كبيرة جداً"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.88 | 3.96 | 24.0 | 12 | موافق بشدة |
| | | 60.0 | 30 | موافق |
| | | 4.0 | 2 | محايد |
| | | 12.0 | 6 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (30) " المسؤولية التي أتحملها كبيرة جداً "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 24.0% وتلتها موافق بنسبة 60.0% وتلتها محايد بنسبة 4.0% و معارض كانت نسبتها 12.0% وكان الوسط الحسابي 3.96 و انحراف معياري 0.88 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة موافق.

وذلك نظراً لحساسية وطبيعة العمل المتعلق بجباية الضرائب والغرامات والجمارك.

جدول رقم (31)

فيما يتعلق بالسؤال الرابع والعشرين

"هناك خشية من اتخاذ بعض القرارات المهمة"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.20 | 2.94 | 12.0 | 6 | موافق بشدة |
| | | 24.0 | 12 | موافق |
| | | 18.0 | 9 | محايد |
| | | 38.0 | 19 | معارض |
| | | 8.0 | 4 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (31) "هناك خشية من اتخاذ بعض القرارات المهمة" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 12.0% وتلتها موافق بنسبة 24.0% وتلتها محايد بنسبة 18.0% و معارض كانت نسبتها 38.0% ومعارض بشدة 8.0% وكان الوسط الحسابي 2.94 و انحراف معياري 1.20 حيث تشير هذه النتائج إلى ضغط بدرجة محايد.

مما يشير إلى وضوح المهام والأعمال الموكلة لدى الموظفين في الدوائر.

جدول رقم (32)

فيما يتعلق بالسؤال الخامس والعشرين

"الشعور بالمسؤولية يحد من قدراتي على اتخاذ بعض القرارات"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.36 | 2.68 | 12.0 | 6 | موافق بشدة |
| | | 22.0 | 11 | موافق |
| | | 10.0 | 5 | محايد |
| | | 34.0 | 17 | معارض |
| | | 22.0 | 10 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (32) " الشعور بالمسؤولية يحد من قدراتي على اتخاذ بعض القرارات "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 12.0% وتلتها موافق بنسبة 22.0% وتلتها محايد بنسبة 10.0% و معارض كانت نسبتها 34.0% ومعارض بشدة 22.0% وكان الوسط الحسابي 2.68 و انحراف معياري 1.36 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة محايد.

وتعني أن الإحساس بالمسؤولية لا يؤثر على اتخاذ القرارات المطلوبة من قبل غالبية العاملين، وعملية اتخاذ القرارات تكون محدودة في مجال عملهم وصلاحياتهم.

جدول رقم (33)

فيما يتعلق بالسؤال السادس والعشرين

"هناك خوف على مستقبلي المهني"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.21 | 2.60 | 8.0 | 4 | موافق بشدة |
| | | 20.0 | 10 | موافق |
| | | 12.0 | 6 | محايد |
| | | 44.0 | 22 | معارض |
| | | 16.0 | 8 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (33) "هناك خوف على مستقبلي المهني" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 8.0% وتلتها موافق بنسبة 20.0% وتلتها محايد بنسبة 12.0% و معارض كانت نسبتها 44.0% ومعارض بشدة 16.0% وكان الوسط الحسابي 2.60 و انحراف معياري 1.21 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة معارض.

تشير البيانات إلى وجود امن وظيفي واستقرار عند موظفي دائرة المالية ، يرجع إلى قيامهم بالمهام المطلوبة منهم على أكمل وجه، إلا إذا حدث أمر غير متوقع.

جدول رقم (34)

فيما يتعلق بالسؤال السابع و العشرون

"لا تتوفر الحماية الكافية إذا واجهت مشكلة مع أحد المراجعين"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.12 | 3.46 | 14.0 | 7 | موافق بشدة |
| | | 50.0 | 35 | موافق |
| | | 8.0 | 4 | محايد |
| | | 24.0 | 12 | معارض |
| | | 4.0 | 2 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (34) " لا تتوفر الحماية الكافية إذا واجهت مشكلة مع أحد المراجعين "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 14.0% وتلتها موافق بنسبة 50.0% وتلتها محايد بنسبة 8.0% و معارض كانت نسبتها 24.0% ومعارض بشدة 4.0% وكان الوسط الحسابي 3.46 و انحراف معياري 1.12 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق.

الحق ليس دائما مع الموظفين قد يكون هناك تصرفات سلبية وخاطئة اتجاه المراجعين.

جدول رقم (35)

فيما يتعلق بالسؤال الثامن و العشرين

"نظام تقييم الأداء غير عادل"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.81 | 4.06 | 30.0 | 15 | موافق بشدة |
| | | 52.0 | 25 | موافق |
| | | 12.0 | 6 | محايد |
| | | 6.0 | 3 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (35) " نظام تقييم الأداء غير عادل " بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 30.0% وتلتها موافق بنسبة 52.0% وتلتها محايد بنسبة 12.0% ومعارض كانت نسبتها 6.0% وكان الوسط الحسابي 4.06 و انحراف معياري 0.81 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق.

تشير النتائج إلى أن هناك شبه إجماع على أن نظام التقييم غير عادل بل وان هناك تحيز واضح في تقييم الأداء.

جدول رقم (36)

فيما يتعلق بالسؤال التاسع و العشرون
"عدم كفاية الراتب لمتطلبات الحياة"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.52 | 4.74 | 78.0 | 39 | موافق بشدة |
| | | 18.0 | 9 | موافق |
| | | 4.0 | 2 | محايد |
| | | - | - | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (36) "عدم كفاية الراتب لمتطلبات الحياة" بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 78.0% وتلتها موافق بنسبة 18.0% وتلتها محايد بنسبة 4.0% وكان الوسط الحسابي 4.74 و انحراف معياري 0.52 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق بشدة.

يتضح أن هناك إجماع على عدم كفاية الراتب وهذا يمكن أن يؤدي إلى التأثير السلبي على أداء العاملين في القيام بالأعمال الموكلة لهم في الدوائر المختلفة.

الأسئلة المتعلقة بإمكانية التطور الوظيفي

جدول رقم (37)

فيما يتعلق بالسؤال الثلاثون

"لا تتوفر فرص عادلة للترقية"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.84 | 4.32 | 50.0 | 25 | موافق بشدة |
| | | 38.0 | 19 | موافق |
| | | 6.0 | 3 | محايد |
| | | 6.0 | 3 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (37) " لا تتوفر فرص عادلة للترقية "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 50.0% وتلتها موافق بنسبة 38.0% وتلتها محايد بنسبة 6.0% و معارض كانت نسبتها 6.0% وكان الوسط الحسابي 4.32 و انحراف معياري 0.84 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق بشدة.

تشير النتائج إلى أن الترقية لا تعتمد على معايير عادلة ترتبط بالأداء، وهذا يرجع إلى وجود التحيز في نظام قياس الأداء.

جدول رقم (38)

فيما يتعلق بالسؤال الواحد و الثلاثون

"عدم الرضى من نظام التوظيف في العمل"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.92 | 4.04 | 30.0 | 15 | موافق بشدة |
| | | 56.0 | 28 | موافق |
| | | 4.0 | 2 | محايد |
| | | 8.0 | 4 | معارض |
| | | 2.0 | 1 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (38) " عدم الرضى من نظام التوظيف في العمل "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 30.0% وتلتها موافق بنسبة 56.0% وتلتها محايد بنسبة 4.0% و معارض كانت نسبتها 8.0% ومعارض بشدة 2.0% وكان الوسط الحسابي 4.04 و انحراف معياري 0.92 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق بشدة.

يتشابه رأي العاملين في موضوع تقييم الأداء والترقية والتوظيف حيث أن هناك عدم رضا كبير عن نظام التوظيف المتبع .

جدول رقم (39)

فيما يتعلق بالسؤال الثاني و الثلاثون

"لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.86 | 4.22 | 46.0 | 23 | موافق بشدة |
| | | 34.0 | 17 | موافق |
| | | 16.0 | 8 | محايد |
| | | 4.0 | 2 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (39) " لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 46.0% وتلتها موافق بنسبة 34.0% وتلتها محايد بنسبة 16.0% و معارض كانت نسبتها 4.0% وكان الوسط الحسابي 4.22 و انحراف معياري 0.86 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق بشدة .

هذه نتيجة منطقية إذا كانت أنظمة الترقية والتعيين تتسم بشكل غير موضوعي كما أشارت النتائج السابقة.

جدول رقم (40)

فيما يتعلق بالسؤال الثالث و الثلاثون

"عدم وجود برامج تدريبية لتطوير أدائي يؤدي إلى الإحباط"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 0.98 | 4.26 | 56.0 | 28 | موافق بشدة |
| | | 22.0 | 11 | موافق |
| | | 14.0 | 7 | محايد |
| | | 8.0 | 4 | معارض |
| | | - | - | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (40) " عدم وجود برامج تدريبية لتطوير أدائي يؤدي إلى الإحباط "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 56.0% وتلتها موافق بنسبة 22.0% وتلتها محايد بنسبة 14.0% و معارض كانت نسبتها 8.0% وكان الوسط الحسابي 4.26 و انحراف معياري 0.98 حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق بشدة .

الاتفاق على وجود النقص الشديد في التدريب والتطور التكنولوجي، يؤكد على الحاجة الماسة لوجود برامج تدريبية.

جدول رقم (41)

فيما يتعلق بالسؤال الرابع و الثلاثون

"لم أقدم كل ما أملك من الإمكانيات في عملي"

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | الفقرة |
|-------------------|---------------|----------------|---------|------------|
| 1.40 | 3.10 | 18.0 | 9 | موافق بشدة |
| | | 32.0 | 16 | موافق |
| | | 8.0 | 4 | محايد |
| | | 26.0 | 13 | معارض |
| | | 16.0 | 8 | معارض بشدة |

يتبين من الجدول رقم (41) " لم أقدم كل ما أملك من إمكانيات في عملي "بان نسبة موافق بشدة وقد بلغت 18.0% وتلتها موافق بنسبة 32.0% وتلتها محايد بنسبة 8.0% و معارض كانت نسبتها 26.0% و معارض بشدة 16.0% وكان الوسط الحسابي 3.10 وانحراف معياري 1.40. حيث يشير هذا السؤال إلى ضغط بدرجة موافق.

حيث يعتقد معظم العاملين أن لديهم ما يقدمونه في العمل ولكن قد تكون العقبة هي عدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب .

ترتيب الأسئلة من الأكثر تسببا في ضغط العمل إلى الأقل تسببا عن طريق الرتب .

جدول (42): الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب

| الرقم | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | عدم ملائمة الإضاءة لإغراض العمل | 3.60 | 1.32 | الأولى |
| 2 | عدم ملائمة التهوية في محيط العمل | 3.60 | 1.14 | الثانية |
| 3 | المرافق التي استعملها غير آمنة و غير سليمة | 3.42 | 1.14 | الثالثة |
| 4 | المساحة المخصصة في العمل غير ملائمة | 3.42 | 1.31 | الرابعة |
| 5 | نقص الاتصالات بشكل عام | 3.18 | 1.25 | الخامسة |
| 6 | النظافة و الترتيب غير ملائمان في محيط العمل | 3.04 | 1.22 | السادسة |

يظهر من الجدول أعلاه أن الفقرة " عدم ملائمة الإضاءة لإغراض العمل " قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 3.60 وانحراف معياري 1.32. وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " عدم ملائمة التهوية في محيط العمل " بوسط حسابي 3.60 وانحراف معياري 1.14 وتلتها في المرتبة الثالثة الفقرة " المرافق التي استعملها غير آمنة و غير سليمة " بوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 1.14. وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " النظافة و الترتيب غير ملائمان في محيط العمل " بوسط حسابي 3.04 قد بلغ وانحراف معياري 1.22.

جدول (43): الضغوط المتعلقة بالمراجعين

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب

| الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | نص الفقرة | الرقم |
|---------|-------------------|-----------------|---|-------|
| الأولى | 0.84 | 4.16 | عدم احترام المراجعين للنظام (الوقت ، الدور) | 1 |
| الثانية | 0.75 | 3.96 | العصبية الزائدة من بعض المراجعين | 2 |
| الثالثة | 1.16 | 3.80 | التعامل مع عدد كبير من المراجعين | 3 |
| الرابعة | 1.29 | 3.56 | تدخل المراجعين بالعمل | 4 |
| الخامسة | 1.32 | 3.52 | هناك مظاهر عدم احترام من قبل المراجعين | 5 |
| السادسة | 1.24 | 2.82 | أعرض لانتقادات و إساءات من جانب المراجعين يوميا | 6 |
| السابعة | 1.11 | 2.68 | الخوف من أن يعتدي علي من أفراد المجتمع | 7 |

يظهر من الجدول أعلاه أن الفقرة " عدم احترام المراجعين للنظام (الوقت ، الدور)" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 4.16 وانحراف معياري 0.84 وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " العصبية الزائدة من بعض المراجعين " بوسط حسابي 3.96 وانحراف معياري 0.75 وتلتها في المرتبة الثالثة الفقرة " التعامل مع عدد كبير من المراجعين " بوسط حسابي 3.80 وانحراف معياري 1.16. وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " الخشية من أن يعتدي علي من أفراد المجتمع " بوسط حسابي 2.68 قد بلغ وانحراف معياري 1.11.

جدول (44): الضغوط المتعلقة بتعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب

| الرقم | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتبة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | قلة الاتصال و التنسيق | 3.28 | 1.42 | الأولى |
| 2 | نقص النصح و الإرشاد من جانب المسؤول في القسم | 2.92 | 1.10 | الثانية |
| 3 | لا يتم مشاركتي في القرارات التي تتخذ في القسم الذي اعمل فيه | 2.92 | 1.27 | الثالثة |
| 4 | إدارة العمل لا تتيح الفرصة لمناقشة الأمور التي تهم العاملين | 2.68 | 1.30 | الرابعة |
| 5 | عدم وضوح السلطة و المسؤولية | 2.68 | 1.23 | الخامسة |
| 6 | الإحباط من تنفيذ أعمال متعارضة مع أكثر من جهة من المسؤولين | 2.60 | 1.17 | السادسة |
| 7 | الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني في العمل غير كافي | 2.54 | 1.43 | السابعة |
| 8 | كثيرا ما ينتابني شعور بصعوبة تحديد متطلبات عملي | 2.40 | 1.16 | الثامنة |
| 9 | يصعب التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به في العمل | 2.20 | 1.14 | التاسعة |

يظهر من الجدول أعلاه أن الفقرة " قلة الاتصال و التنسيق " قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 3.28 وانحراف معياري 1.42. وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " نقص النصح و الإرشاد من جانب المسؤول في القسم. " بوسط حسابي 2.92 وانحراف معياري 1.10 وتلتها في المرتبة الثالثة الفقرة " لا يتم مشاركتي في القرارات التي تتخذ في القسم الذي اعمل فيه " بوسط حسابي 2.92 وانحراف معياري 1.27. وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " يصعب التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به في العمل " بوسط حسابي 2.20 قد بلغ وانحراف معياري 1.14.

جدول (45): الضغوط المتعلقة بمعدل الأمن الوظيفي
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب

| الرقم | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتبة |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | عدم كفاية الراتب لمتطلبات الحياة | 4.74 | 0.52 | الأولى |
| 2 | نظام تقييم الأداء غير عادل | 4.06 | 0.81 | الثانية |
| 3 | المسؤولية التي أتحمّلها كبيرة جدا | 3.96 | 0.88 | الثالثة |
| 4 | لا توفر الحماية الكافية إذا واجهت مشكلة مع احد المراجعين | 3.46 | 1.12 | الرابعة |
| 5 | هناك خشية من اتخاذ بعض القرارات الهامة | 2.94 | 1.20 | الخامسة |
| 6 | الشعور بالمسؤولية يحد من قدرتي على اتخاذ بعض القرارات | 2.68 | 1.36 | السادسة |
| 7 | هناك خوف على مستقبلي المهني | 2.60 | 1.21 | السابعة |

يظهر من الجدول أعلاه أن الفقرة " عدم كفاية الراتب لمتطلبات الحياة " قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 4.74 وانحراف معياري 0.52. وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " نظام تقييم الأداء غير عادل " بوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.81 وتلتها في المرتبة الثالثة الفقرة " المسؤولية التي أتحمّلها كبيرة جدا " بوسط حسابي 3.96 وانحراف معياري 0.88 وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " هناك خوف على مستقبلي المهني " بوسط حسابي 2.60 قد بلغ وانحراف معياري 1.21.

جدول (46): الضغوط المتعلقة في إمكانية التطور الوظيفي .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب

| الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | نص الفقرة | الرقم |
|---------|-------------------|-----------------|--|-------|
| الأولى | 0.84 | 4.32 | لا تتوفر فرص عادلة للترقية | 1 |
| الثانية | 0.98 | 4.26 | عدم وجود برامج تدريبية لتطوير أدائي يؤدي إلى الإحباط | 2 |
| الثالثة | 0.86 | 4.22 | لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب | 3 |
| الرابعة | 0.92 | 4.04 | عدم الرضى من نظام التوظيف في العمل | 4 |
| الخامسة | 1.40 | 3.10 | لم أقدم كل ما املك من إمكانات في عملي | 5 |

يظهر من الجدول أعلاه أن الفقرة لا تتوفر فرص عادلة للترقية " قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 4.32 وانحراف معياري 0.84 وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " عدم وجود برامج تدريبية لتطوير أدائي يؤدي إلى الإحباط " بوسط حسابي 4.26 وانحراف معياري 0.98 وتلتها في المرتبة الثالثة الفقرة " لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب " بوسط حسابي 4.22 وانحراف معياري 0.86. وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " لم أقدم كل ما املك من إمكانات في عملي " بوسط حسابي 3.10 قد بلغ وانحراف معياري 1.40.

ترتيب مصادر ضغط العمل في الوزارة المالية من الأكثر تسببا للضغط إلى الأقل جاء كما يلي :

جدول (47) ترتيب مصادر ضغط العمل في وزارة المالية تنازليا .

| الانحراف المعياري | أقل قيمة | أعلى قيمة | المتوسط | ترتيب مصادر ضغط العمل تنازليا |
|-------------------|----------|-----------|---------|--|
| 0.63 | 2.40 | 5.00 | 3.98 | أمكانية التطور الوظيفي |
| 0.74 | 1.86 | 4.57 | 3.50 | الضغوط المتعلقة بالمراجعين |
| 0.53 | 2.43 | 4.43 | 3.49 | معدل الأمن الوظيفي |
| 0.79 | 1.17 | 4.83 | 3.37 | الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته |
| 0.80 | 1.00 | 4.11 | 2.69 | تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف |

يتضح من الجدول السابق ترتيب مصادر ضغط العمل تنازليا من الأكثر تسببا للضغط إلى الأقل وكما هو موضح في الجدول نجد أن إمكانية التطور الوظيفي داخل وزارة المالية في محافظة الخليل هي أكثر مصدر مسبب لضغط العمل وبعد ذلك الضغوط المتعلقة بالمراجعين ، وبعد ذلك جاء معدل الأمن الوظيفي ، وبعد ذلك جاءت الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته ، وفي الدرجة الأخيرة جاءت تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف.

نتائج فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى

| مستوى الدلالة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفرضية |
|---------------|-------------------|---------------|---|
| 0.000 | 0.50 | 3.33 | هناك مستوى متوسط من الضغط يشعر به الموظفين الذين يعملون في الوزارة المالية في محافظة الخليل |

يتبين من التحليل الإحصائي بأن هناك مستوى عالي جدا من الضغط يشعر به الموظفين الذين يعملون في وزارة المالية في محافظة الخليل حيث بلغ الوسط الحسابي 3.33 والانحراف المعياري 0.50.

من خلال الجدول السابق نرفض الفرضية الأولى التي تنص على انه "هناك مستوى متوسط من الضغط الذي يشعر به الموظفين الذين يعملون في وزارة المالية في محافظة الخليل".

الفرضية الثانية : مصادر ضغط العمل في وزارة المالية في محافظة الخليل التي تشكل أعلى مصادر لضغوط العمل تعزى إلى إمكانية التطور الوظيفي داخل وزارة المالية في محافظة الخليل، الضغوط المتعلقة بالمراجعين ، معدل الأمن الوظيفي ، الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته ، تعرض الأدوار التي يقوم بها الموظف.

ويتضح لنا أن: ترتيب مصادر ضغط العمل تتازليا من الأكثر تسببا للضغط إلى الأقل وكما هو موضح في الجدول رقم (47) نجد أن إمكانية التطور الوظيفي داخل وزارة المالية في محافظة الخليل هي أكثر مصدر مسبب لضغط العمل وبعد ذلك الضغوط المتعلقة بالمراجعين ، وبعد ذلك جاء معدل الأمن الوظيفي ، وبعد ذلك جاءت الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته ، وفي الدرجة الأخيرة جاءت تعرض الأدوار التي يقوم بها الموظف.

وهذا يعني رفض الفرضية الثانية التي تنص على أن " مصادر ضغط العمل في وزارة المالية في محافظة الخليل تعزى إلى زيادة عدد المراجعين وهي الأكثر تأثيرا ، ثم إمكانية التطور الوظيفي ، ثم معدل الأمن الوظيفي ، ثم تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظفين ، وأخيرا بيئة ومكان العمل " .

الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين ضغوط العمل التي تواجه الموظفين في وزارة المالية والمتغيرات الشخصية التالية : (الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ، مستوى التعليم) .

One-Sample Test

| مستوى دلالة (T) | درجة الحرية | قيمة (T) | |
|-----------------|-------------|----------|-------|
| 0.000 | 49 | 19.858 | الجنس |

يتضح لنا من مستوى الدلالة انه يوجد أهمية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين (متغير الجنس) ، وبين مصادر ضغوط العمل .

ANOVA

| مستوى دلالة (T) | درجة الحرية | قيمة (F) | |
|-----------------|-------------|----------|-------------------|
| 0.162 | 49 | 1.486 | العمر |
| 0.108 | 49 | 1.647 | الحالة الاجتماعية |
| 0.336 | 49 | 1.177 | المسمى الوظيفي |
| 0.250 | 49 | 1.307 | سنوات الخبرة |
| 0.066 | 49 | 1.838 | مستوى التعليم |

يتضح لنا من الجدول انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والمتغيرات الشخصية

التالية : (العمر ، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، مستوى التعليم).

بناء على النتائج التي توصل إليها فريق البحث بعد تحليل المشيئة التالية يمكن إخراج الاستنتاجات على النحو التالي:

1- ينمو موظفو وزارة المالية في معاملة الخلق بمستوى عالي جدا من ضغط العمل.

2- توجد مصادر ضغط العمل التفاضلية في بيئة العمل في الأقسام كما يلي:

الفصل الخامس

أ- إمكانية تطوير الموظفين داخل وزارة المالية في معاملة الخلق من أكثر مصادر ضغط العمل.

الاستنتاجات

ب- التطوير المتعلق بالمرامح

ج- معدل الأمن الوظيفي

د- التطوير المتعلق بمكان العمل و تهيئته

هـ- تعاون الأقران التي يقوم بها الموظفون في الدرجة الأخيرة

والتوصيات

1- تكثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في معاملة الخلق والاختلاف بين (نكر/أش).

2- لا تكثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في معاملة الخلق والاختلاف في المقدرات الشخصية كتابيا : (المرحبة الاجتماعية، التسمي الوظيفي، سنوات الخبرة مستوى التطوير).

3- لا يوجد في وزارة المالية نظام عادل في توزيع وتقييم الأداء وتلقي الترميم، وذلك بناء على وجهات نظر الموظفين.

4- غير ملائمة بيئة العمل المتخلفة والكثيرة والإسباب المتعلقة بالتدريب والتمكين وأحيان الاتصال مع عمل الموظفين.

الاستنتاجات:

بناء على النتائج التي توصل إليها فريق البحث بعد تحليل الاستبانة فإنه يمكن إدراج الاستنتاجات على النحو التالي:

1- يشعر موظفين وزارة المالية في محافظة الخليل بمستوى عالي جدا من ضغط العمل.

2- ترتب مصادر ضغط العمل تنازليا من الأكثر تسببا للضغط إلى الأقل كما يلي:

أ- إمكانية التطور الوظيفي داخل وزارة المالية في محافظة الخليل هي أكثر مصدر مسبب لضغط العمل .

ب- الضغوط المتعلقة بالمراجعين.

ت- معدل الأمن الوظيفي.

ث- الضغوط المتعلقة بمكان العمل و تجهيزاته.

ج- تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف جاءت في الدرجة الأخيرة.

3- تتأثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل بالاختلاف

الجنس (ذكر/أنثى).

4- لا تتأثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل بالاختلاف في

المتغيرات الشخصية التالية : (العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات

الخبرة ،مستوى التعليم).

5- لا يوجد في وزارة المالية نظام عادل في توظيف وتقييم الأداء وترقية الموظفين، وذلك

بناء على وجهات نظر الموظفين.

6- عدم ملائمة البيئة المادية المتمثلة بالتهوية والإضاءة والنظافة والترتيب والمرافق وأدوات

الاتصال مع عمل الموظفين.

التوصيات :

- 1- ضرورة إعادة النظر في بيئة العمل في وزارة المالية في محافظة الخليل ، والعمل على تحسين أجواء العمل .
- 2- إشعار الموظفين بالأمان على مستقبلهم المهني من خلال جو الرضا العام .
- 3- إتاحة فرص الترقية لجميع الموظفين بالتساوي .
- 4- إعادة هيكلة ادوار الموظفين لكي لا تتعارض مع بعضها البعض .
- 5- ضرورة إجراء دراسات أخرى حول موضوع ضغط العمل ، في المؤسسات الحكومية الأخرى ، وكذلك إجراء دراسات مقارنة بين ضغوط العمل في المؤسسات الحكومية ، وضغوط العمل في الدوائر الخاصة .
- 6- ضرورة عمل برامج تدريبية لإعطاء الفرصة للموظفين لإظهار قدراتهم على الإبداع في مناصب أخرى في العمل وذلك من أجل التطور الوظيفي عند الموظفين.
- 7- ضرورة عمل نظام آلي للمراجعين وذلك لزيادة احترام المراجعين للنظام والدور، والتقليل من تدخل المراجعين في أعمال الموظفين.

المصادر والمراجع

- 1- دكتور كمال أبو العزم عطية- المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء
- 2- ا.د.محمد الصيرفي - الضغط والقلق الإداري - مؤسسة حورس الدولية 2007
- 3- ماريل راير _ إدارة الأزمات والضغوط _ دائرة المعرفة للتنمية والبشرية.
- 4- عبد الله توفيق صبح الصيام_رسالة ماجستير بعنوان صادر الضغط لدى المديرين في وزارات السلطة الفلسطينية واستراتيجيات المواجهة لديهم 2003.
- 5- عجيل ، محمد ، مستويات ضغط العمل التي يتعرض لها الممرضات والممرضين القانونيين العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في الاردن ، رسالة ماجستير جامعة اليرموك.
- 6- الحميان ، عبد الله ، ضغوط العمل التي تواجه الممرضات في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية ، دراسة ميدانية منطقة حائل ، دراسة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك اريد 2007.
- 7- العمري ، حسن وابو طالب ، عوض ، دراسة حول اهمية مصادر ضغوط العمل كما تراها مديرات رياض الاطفال في منطقة عمان الكبرى ، مجلة ابحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية 1997.
- 8- ابو لباد ، هند عبد المجيد ، مصادر ضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اليرموك ، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية 1995.
- 9- المصلي ، عزاء بنت ناصر ، العلاقة بين ضغط العمل والرضا المهني لدى موظفي كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان ، من وجهة نظر الاكاديميين المساندين والإداريين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة 2008.

10- عبد الجواد ، يحيى ، دراسة حول مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النجاح الوطنية. 2003.

11- نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2008.

كلية العلوم الإدارية وكلية الحقوق

الجامعة

(حول ضغوط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة القدس)

الأخ الكريم

باسم فريق البحث بأجرأء دراسة حول مصدر ضغوط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة القدس من أجل تقييم أليات مقترحة للتدخل مع هذه الفئة.

أود من حضرتكم التكرم بالإجابة عن بعض الاستفسارات الواردة. كما في الاستفسارة تتعلق على بعض من البيانات المتعلقة أن تستخدم إلا لأغراض تتعلق أهداف هذه الدراسة.

تتم الأمل في العثور على معلومات عامة عن الموضوع، والرجاء عليها التعرف على بعض المسائل المتسببة والواقعية.

أتمنى لكم كل ما يسهل من معلومات تتعلق بمصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظف لها لقاءه.

تذكرون لكم من معلوماتكم معنا

فريق البحث :

رأيت جمال العنترة

أين جمال أبو العباس

بالتوفيق والبركات

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة بوليتكنيك فلسطين



كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات

استبانة

(حول ضغوط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل)

الأخ الكريم:

يقوم فريق البحث بإجراء دراسة حول ضغط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل من أجل تقديم آليات مقترحة للتعامل مع هذه المشكلة.

أرجو من حضرتكم التكرم بالاجابة عن فقرات الاستبانة المرفقة، علماً أن الاستبانة تشتمل على قسمين وان البيانات المستخدمة لن تستخدم إلا لأغراض تحقيق أهداف هذه الدراسة.

القسم الأول : يحتوي على معلومات عامه عن المبحوثين، والغرض منها التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية.

القسم الثاني : يحتوي على معلومات تتعلق بمصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظف لها أثناء العمل.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

فريق البحث :

رأفت جمال الننتشة

أنس فضل أبو الغلاسي

بإشراف : أ. أكرم احشيش

القسم الأول: ويشمل مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية ، لذا يرجى اختيار الإجابة الصحيحة التي تتسجم والمعلومات المتعلقة بك من خلال وضع إشارة (X) في المكان المحدد لذلك .

1- الجنس : ذكر أنثى

2- العمر: أقل من 25 سنة من 25 - 35 سنة من 35 - 40 سنة أكثر من 40 سنة

3- الحالة الاجتماعية : متزوج أعزب مطلق

4- المسمى الوظيفي : رئيس قسم نائب رئيس قسم موظف

5- سنوات الخبرة : أقل من 3 سنوات من 3 - 6 سنوات

من 7 - 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

6- مستوى التعليم : ثانوية عامة فاقل كلية مجتمع أو دبلوم

بكالوريوس ماجستير فأعلى

القسم الثاني : تتضمن معلومات تتعلق بمصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها أثناء العمل, بحيث
تحتمل كل فقرة خمسة إجابات.

| معارض | معارض بشده | محايد | موافق | موافق بشده | الضغوط المتعلقة بمكان العمل وتجهيزاته | |
|-------|------------|-------|-------|------------|---|-----|
| | | | | | عدم ملائمة التهوية في محيط عملي. | -7 |
| | | | | | عدم ملائمة الإضاءة لأغراض العمل. | -8 |
| | | | | | المساحة المخصصة لي في العمل غير ملائمة | -9 |
| | | | | | المرافق التي استعملها غير آمنة وغير سليمة. | -10 |
| | | | | | النظافة والترتيب غير ملائمان في محيط العمل. | -11 |
| | | | | | نقص الاتصال بشكل عام. | -12 |

| معارض | معارض بشده | محايد | موافق | موافق بشده | الضغوط المتعلقة بالمراجعين | |
|-------|------------|-------|-------|------------|---|-----|
| | | | | | تدخل المراجعين بالعمل. | -13 |
| | | | | | التعامل مع عدد كبير من المراجعين. | -14 |
| | | | | | الخوف من أن يعتدى علي من أفراد المجتمع. | -15 |
| | | | | | أعرض بانتقادات وإساءات من جانب المراجعين يوميا. | -16 |
| | | | | | هناك مظاهر عدم احترام من قبل المراجعين. | -17 |
| | | | | | عدم احترام المراجعين للنظام (الوقت, الدور) | -18 |
| | | | | | العصبية الزائدة من بعض المراجعين. | -19 |
| معارض | معارض | محايد | موافق | موافق | تعارض الأدوار التي يقوم بها الموظف | |

| | بشده | | | بشده | |
|-----|------|--|--|------|--|
| 20- | | | | | يصعب التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به في العمل |
| 21- | | | | | الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني في العمل غير كافي. |
| 22- | | | | | لا يتم مشاركتي في القرارات التي تتخذ في القسم الذي اعمل فيه. |
| 23- | | | | | نقص النصح والإرشاد من جانب المسؤول في القسم. |
| 24- | | | | | الإحباط من تنفيذ أعمال متعارضة مع أكثر من جهة من المسؤولين. |
| 25- | | | | | إدارة العمل لأنها لا تتيح الفرصة لمناقشة الأمور التي تهم العاملين. |
| 26- | | | | | كثيراً ما ينتابني شعور بصعوبة تحديد متطلبات عملي |
| 27- | | | | | عدم وضوح السلطة والمسؤولية. |
| 28- | | | | | قلة الاتصال والتنسيق |

| | معارض | معارض بشده | محايد | موافق | موافق بشده | معدل الأمن الوظيفي |
|-----|-------|------------|-------|-------|------------|--|
| 29- | | | | | | المسؤولية التي أتحمّلها كبيرة جداً |
| 30- | | | | | | هناك خشية من اتخاذ بعض القرارات الهامة. |
| 31- | | | | | | شعوري بالمسؤولية يحدد من قدرتي على اتخاذ بعض القرارات. |
| 32- | | | | | | هناك خوف على مستقبلي المهني. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | 33- لا تتوفر الحماية الكافية إذا واجهت مشكلة مع احد المراجعين. |
| | | | | | 34- نظام تقييم الأداء غير عادل. |
| | | | | | 35- عدم كفاية الراتب لمتطلبات الحياة. |

| إمكانية التطوير الوظيفي | | | | | |
|-------------------------|------------|-------|-------|------------|---|
| معارض | معارض بشده | محايد | موافق | موافق بشده | |
| | | | | | 36- لا تتوفر فرص عادلة للترقية. |
| | | | | | 37- عدم الرضى من نظام التوظيف في العمل. |
| | | | | | 38- لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب. |
| | | | | | 39- عدم وجود برامج تدريبية لتطوير أدائي يؤدي إلى الإحباط. |
| | | | | | 40- لم أقدم كل ما املك من إمكانيات في عملي. |

أي ملاحظات اخرى

.....

.....

.....

.....

شكراً