

مجلة جامعة الملك سعود، م ١٣، العلوم الإدارية (١)، ص ص ٦٧-١١٢، الرياض (١٤٢١هـ/٢٠٠١م)

مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي

عويد سلطان المشعان

أستاذ مشارك ورئيس قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، الكويت

(قدم للنشر في ١٧/١/١٤١٩هـ؛ وقبل للنشر في ٢٨/١٠/١٤١٩هـ)

ملخص البحث. تهدف الدراسة إلى بحث مصادر الضغوط بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٩) من الموظفين، بواقع (٢٤٣) من الكويتيين و(٤٦) من غير الكويتيين، و(١٦٢) من الذكور، و(١٢٧) من الإناث. واستخدم مقياس مصادر الضغوط المهنية من تأليف كوبر سلون ويليامز، تعريب المشعان، 1988, Cooper, Sloan & Williams.

أظهرت نتائج الدراسة بأنه توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والموظفين غير الكويتيين من مصادر ضغوط العمل، حيث إن الموظفين الكويتيين أكثر شعوراً بضغوط العمل من الموظفين غير الكويتيين ما عدا متغير التطور المهني حيث إن غير الكويتيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الكويتيين. وكذلك توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل حيث إن الموظفات الإناث أكثر تعرضاً لضغوط العمل، من الموظفين الذكور، وأيضاً لا توجد فروق دالة إحصائية بين الحاصلين على الثانوية والجامعيين في مصادر ضغوط العمل سوى في متغيري دور المدير والمناخ والهيكل التنظيمي حيث إن الجامعيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من غير الجامعيين، أما من حيث متغير المناخ والهيكل التنظيمي فنجد أن الحاصلين على الثانوية العامة أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الجامعيين، وأيضاً أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين الموظفين المتزوجين وغير المتزوجين.

مقدمة

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام الباحثين في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي بوجه عام، وفي مجال السلوك التنظيمي أيضاً، ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بضغوط العمل إلى ما تركه هذه الضغوط من آثار سلبية على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظماتهم، إضافة إلى أن ضغوط العمل تكلف الاقتصاد الوطني للدول أموالاً طائلة، فتقدر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل للاقتصاد الأمريكي على سبيل المثال ما يزيد على مائة بليون دولار سنوياً (المير ١٩٩٥م) [١]، وتقدر التكاليف التي تنفقها المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية على الأمراض الناجمة عن الضغوط بحوالي (٦٠) بليون دولار سنوياً [٢].

وقد لاحظ (بيتر هانسون، ١٩٩٦م Peter Hanson) [٣] من خلال خمسة عشر عاماً قضاها في ممارسة مهنته كطبيب عائلة، أن نسبة ٨٠٪ من مجموع المرضى الذين قام بعلاجهم كانوا مصابين بحالات مرضية ناجمة عن ضغوط العمل، وأن الغالبية العظمى من هذه الحالات منشؤها مكان العمل.

وتوصلت إحدى الدراسات التي أجريت على العاملين في ثماني عشرة منظمة عامة وخاصة إلى أن ٤٥٪ من العاملين يعانون الإجهاد، وأشار المسح إلى أن السبب الرئيسي الوحيد لحالة الإنهاك هو الأسلوب الإداري المتبع، وأكثر العاملين عرضة للخطر، أولئك الذين يشغلون وظائف غير محددة الأهداف، ولا يجدون دعماً من قبل المشرفين، أو تماسكا في جماعتهم، بالرغم من تعرضهم لقدر كبير من الضغوط ليزيدوا إنتاجهم مثل مديري المكاتب والسكرتيرات [٤].

وأكدت دراسة (المير، ١٩٩٥م) [١] أن العمالة السعودية أكثر عرضة للضغوط في العمل من العمالة العربية والآسيوية، واتفقت معها دراسة، (عسكر، ١٩٨٨م) [٥] على أن العمالة الإماراتية أكثر تعرضاً لضغوط العمل من العمالة العربية والآسيوية.

وبينت دراسة (كيركالدي وزملائه، ١٩٩٢م) [٦] أن المديرين الألمان أكثر عرضة لضغوط العمل من المديرين البريطانيين.

وأصبحت الضغوط النفسية أو ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يعتبرها البعض "مرض القرن العشرين" ويعتبرها آخرون "القاتل الصامت" [٧]. The Silent Killer [٧].

وتلحق ضغوط العمل خسائر جسيمة بالأفراد ومنظمات العمل، ويكشف تقرير صدر في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٨٤م أن هناك مليون عامل يتغيبون بسبب الضغوط النفسية، وتقدر التكلفة بحوالي (١٥٠) بليون دولار سنوياً، ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي [٨]. ويشير تقرير آخر صدر مؤخراً في مجلة (H.R. Magazine, 1991) [٩] إلى أن ضغوط العمل تكلف منظمات الأعمال مبالغ طائلة تتراوح ما بين (١٥٠ و ٢٠٠) بليون دولار سنوياً يذهب معظمها على شكل تكاليف صحية، وكذلك توصلت إحدى الدراسات إلى نتيجة مؤداها أن ما يزيد على ٦٥٪ من حالات التغيب عن العمل ترجع إلى أمراض أسبابها الضغوط [١٠].

وكرثت الشكاوى في مواقع العمل في الولايات المتحدة الأمريكية لزيادة الإجهاد النفسي الناتج عن ضغوط العمل وحالات القلق المزمن والاكتئاب والانهيار العصبي، حين كانت حالات الضغط النفسي تمثل ٤,٧٪ من حالات الأمراض المهنية عام ١٩٨٠م، وقد تضاعفت أكثر من مرتين خلال السنوات الثلاث الأخيرة.

وكشفت الدراسات في الاتحاد الوطني لأصحاب العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أن الضغط النفسي ينشأ عن عدم التقدير وعدم استقرار العمل والعزلة الاجتماعية والاعتراب المهني في محيط العمل، وغموض الوصف الوظيفي [٣].

وقد ذكر الأطباء أن الإنسان عندما يكون تحت أي موقف ضاغط، فإن الدم يتجلط بسرعة أكبر مما لو كان لا يعاني من الضغوط. هذا وقد لوحظت أهمية الضغوط في الاستهداف لأزمات القلب من خلال دراسة استمرت عشر سنوات. وقد لوحظ أن اليابان لديها أقل نسبة من أمراض الشرايين التاجية عن أي دولة صناعية أخرى، بينما الولايات المتحدة الأمريكية لديها أعلى نسبة، وفضلاً عن ذلك فإن نسبة الإصابة بأمراض القلب

زادت بدرجة دالة إحصائياً لدى اليابانيين عندما هاجروا إلى كاليفورنيا، وقد وجدت الدراسة أن اليابانيين الأمريكيين لديهم نسبة عالية من أمراض القلب تساوي مرتين ونصف نسبة اليابانيين الذين استمروا في المعيشة على نمط الحياة اليابانية. فاليابانيون التقليديون لديهم استقرار في حياتهم ويعيشون في جماعات عائلية مغلقة، وتحدد مكانة الفرد المستقبلية في المجتمع منذ الصغر، وليس لديهم انشغال أو توتر أو منافسة على النجاح. كل هذا جعل لديهم نسبة منخفضة من أمراض القلب [١١].

وعلى الرغم من الاهتمام العالمي الواضح بدراسة موضوع ضغوط العمل، فإن هذا الموضوع لم يحظ بالاهتمام على المستوى المحلي عامة والكويتي خاصة، وهذا ما دعا الباحث لإجراء هذه الدراسة المقارنة بين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغوط العمل في القطاع الحكومي، وذلك تمهيداً لتحديد الاستراتيجية الملائمة لمواجهة ضغوط العمل لدى الموظفين في القطاع الحكومي، واعتقاداً منه بأنه يجب على الإدارة الواعية أن تولي ضغوط العمل جل اهتمامها سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، حتى يتمكن الموظفون من أداء أعمالهم بفعالية واقتدار.

الإطار النظري للدراسة

يمضي الموظف جل وقته في العمل، وأحياناً وتحت تأثير متطلبات العمل يزيد الموظف من ساعات العمل، لإنجاز بعض المهام التي لها صلة بالعمل. بالإضافة إلى أن العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل يحمل الموظف هموم ومعااناة عمله معه إلى المنزل، وهو ما يعني أن ما يتعرض له الموظف في عمله من ضغوط تؤثر في حياته الأسرية، ومن هنا نجد أن حياة الموظف حلقة مترابطة يؤثر بعضها في بعضها الآخر، لأن ما يمر به من مواقف أو أحداث محبطة أو ضاغطة في المنزل ينعكس على عمله وعلى نوعية أدائه.

إذن فالضغوط - كظاهرة نفسية - آخذة في الازدياد بين الموظفين في منظمات العصر الحديث بسبب ما يشهده عالمنا المعاصر في الثورة المعرفية والمعلوماتية نتيجة التقدم

التكنولوجي الحديث الذي لعب دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية البشرية، وبالمقابل قد تدفع ضريبة التقدم من زيادة التعقد في حياتنا اليومية وبالتالي تنفّس الأمراض النفسية والبدنية التي تهدد حياة الإنسان.

التعريفات المقدمة لمفهوم ضغوط العمل

يعرف (جرينبيرج، ١٩٨٤ Grenberg) [١٢] الضغوط بأنها رد فعل فسيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة.

كما يعرف (ماندلر، ١٩٨٤ Mandler) [١٣] الضغوط بأنها تلك الظروف المرتبطة بالضغط Pressure، وبالشدة Strain الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد.

ويؤكد (ميلز، ١٩٨٢ Mills) أن الضغوط هي رد فعل داخلي ينتج من عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات البيئية الواقعة عليه [١٤].

ويعرف (زيلاجي، والاس ١٩٨٧ Szilagyi & Wallace) الضغط بأنه تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد ذاته [١٥].

ويشير (ميشنباوم، ١٩٩١ Meichenbaum) [١٦] إلى أن الضغوط هي قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته، الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفسيولوجي، مما قد يؤدي إلى شعوره بالاستفزاز من داخله.

وعرف (لوثانز، ١٩٩٢ Luthans) ضغط العمل بأنه استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه اضطراب جسماني، نفسي، وسلوكي لأفراد المنظمة [١٧]. فالضغوط بصفة عامة تنتج من مثيرات خارجية تؤثر تأثيرا سلبا على الوظائف النفسية والعضوية لدى الفرد [١٨].

وتعرف ضغوط العمل Work stress بأنها المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملا زائدا على العاملين ، ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق يسعى الفرد إلى تجنبها أو التقليل منها. كما تعرف إجرائيا بأنها ما يقيسه مقياس مصادر ضغوط العمل.

ويمكن الخروج من كل هذه التعريفات بعدد من العناصر المشتركة هي متغيرات بيئية مكثفة وإمكانات استجابة غير توافقية أو دون المستوى التوافقي وتراكم لمجموعة من العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجز عن الوفاء بالمتغيرات البيئية والاجتماعية.

وكانت أول محاولة علمية لتفسير الاضطرابات النفسية والجسمية المتصلة بالضغوط هي التي قام بها الطبيب (سيلي، ١٩٧٦، Selye) [١٩]، الذي رأى أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض للضغوط وهي مرحلة الإنذار Alarm reaction، وتبدأ هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي ويستثير وسائل الدفاع لدى الفرد مثل: زيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وارتفاع معدل التنفس، وتوتر الأعصاب، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة Resistance Stage، وفيها يشعر بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومته للضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف في القرارات المتخذة، والتعرض للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام، مما يجعله يشعر بالإرهاك أو الإجهاد أو الاستنزاف Exhaustion الذي يحدث عندما تضعف قدرة الفرد على مواجهة مسببات الضغوط أثناء مرحلة المقاومة الأمر الذي يؤدي إلى اختلال فسيولوجي لدى الفرد.

معنى الضغط

للضغط معان مختلفة بالنسبة للأفراد في مواقع العمل. فقد يعني بالنسبة لمراقب الإنتاج في مصنع للمواد الكيميائية الضغط الناتج عن عدم شحن طلبية كبيرة لأحد العملاء الرئيسيين، وذلك بسبب تعطل معدة أساسية في المصنع، أو الإحباط المرتبط بعدم القدرة على الحصول على قروض قصيرة الأجل لمقابلة مصاريف التشغيل الحالية من البنوك

بالنسبة لأحد مديري مؤسسة تجارية. أما بالنسبة لمراقب جوي فقد ينتج الضغط من عدة أشياء مجتمعة تشمل الضغط المرتبط بخطورة قراراته أو الإحباط المتعلق بعدم قدرة المنشأة على تأمين وتركيب جهاز رادار متطور.

وقد حدد (جرين ، ١٩٩٠ ، Grean) ثلاثة عوامل أساسية لعملية الضغوط هي :

العامل الأول: حدث خارجي يحدث للفرد مثل وفاة شخص عزيز ، أو السجن ، أو الفيضان ، أو الزلازل والحروب.

العامل الثاني: ويتمثل في إدراك الفرد للحدث وتقديره.

العامل الثالث: الاستجابة السيكولوجية للحدث. وفي ضوء ذلك فمن الممكن أن

تنشأ العوامل المميزة للضغوط من البيئة أو المنظمة أو الفرد [٢٠].

الضغوط في العمل

تنقسم إلى :

أ) مصادر الضغوط في العمل.

ب) الآثار الناجمة عن ضغوط العمل.

ومن أهم مصادر ضغوط العمل كما هو مبين في نموذج (Gibson, et al, 1994) الذي

تبناه المير في دراسته (١٩٩٥م) [١١] والذي يتألف من أربع مجموعات من مصادر ضغوط

العمل هي :

١ - الفيزيائية

وتشمل : عوامل الإضاءة ، ودرجة الحرارة ، والضوضاء ، وتلوث الهواء ، وانتشار

مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية ، ومخاطر على أمن وسلامة الموظف ، وتلعب البيئة

المادية دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر.

٢ - جماعة العمل

وتشمل ضعف العلاقة مع زملاء العمل ، والمرؤوسين والمديرين ، والافتقار إلى

تماسك الجماعة ، والصراع بين أفراد الجماعة ، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة

ومؤازرتها.

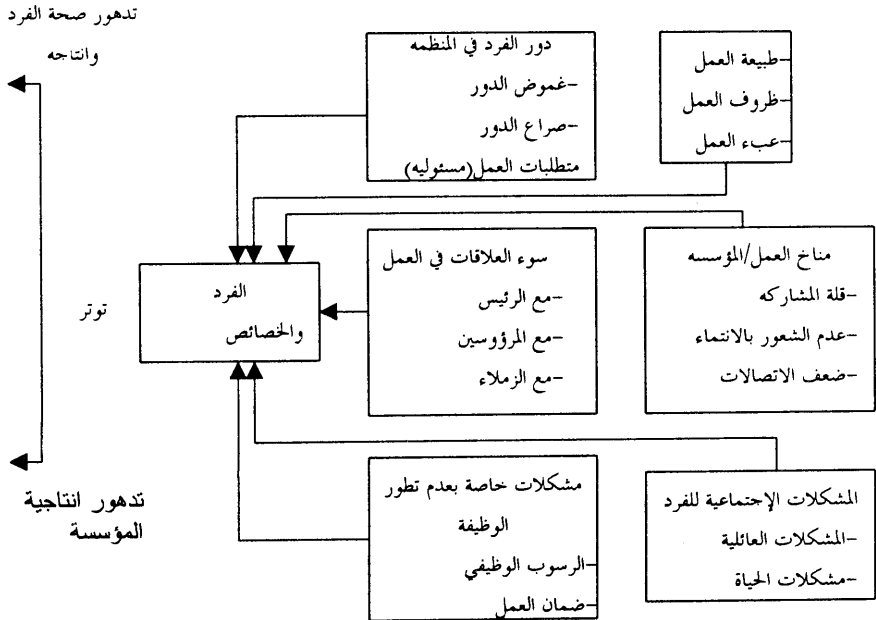
٣ - الفردية

وتشمل عوامل: صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.

٤ - التنظيمية

وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

ويحدد (مارشال وكوبر، ١٩٧٩، Marshall & Cooper) [١٦] مصادر الضغوط في بيئة العمل، ويذكر أن هناك ستة مصادر أساسية للضغوط، تؤثر على سلوك الفرد كما يتضح من الشكل رقم (١).



الشكل رقم (١). مصادر الضغوط الأساسية المؤثرة في بيئة العمل.

ويتضح أن مصادر الضغوط البيئية التي تقع على الفرد وتسبب له ضيقا وتوترا مما يشعره بالضغوط ، وما لهذا من آثاره السلبية على الوظائف الفسيولوجية والعضوية والحالة النفسية لدى الفرد.

وقد أوضحت دراسة (Gupta, et al, 1979) [٢٢] عن القوى العاملة أن غموض الدور ، وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفهم ، كان مصدرا لضغط العمل بالنسبة لثلث أفراد القوى العاملة. في حين أن ١٠٪ فقط من القوى العاملة شعروا أن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم وعن الشركة. ويؤدي هذا الغموض إلى زيادة التوتر ، والشعور بعدم الجدوى ، وانخفاض الرضا الوظيفي والثقة في النفس. في دراسة أجريت على عدد ٦٥٠ عاملا في خمس منظمات ، وجد أن العمال الذين يعانون غموض الدور ، وزيادة أو انخفاض عبء الدور ، تكون نسبة غيابهم كبيرة عن العمال الذين يشعرون بوضوح الدور [٥]. وتبين من دراسة عن المديرين والمهندسين والعلماء في أحد مراكز الفضاء أن غموض الدور يرتبط بدرجة كبيرة بانخفاض الرضا الوظيفي ، والشعور بالتهديد الوظيفي الذي يؤثر على صحة الفرد البدنية والعقلية. وكلما زادت معاناة الفرد من غموض الدور ، قل استخدام مهاراته العقلية ومهاراته في القيادة [٥].

ويسود غموض الدور بدرجة كبيرة في الوظائف الإدارية ، مقارنة بالوظائف غير الإدارية. وقد يحدث غموض الدور أيضا في الوظائف غير الإدارية عندما يفشل المدير في تخصيص الوقت الكافي لتوضيح متطلبات الدور المتوقع من الرؤوس ، ويتركه غير متأكد من الطريقة التي يؤدي بها عمله.

وتشير (دوا ، ١٩٩٤) (Dua, ١٩٩٤) [٢٣] إلى أن مصادر الضغوط في العمل تتمثل في : عبء العمل والتعامل مع الزملاء والخلافات مع الزملاء ، وظروف العمل ، وأن حديثي التخرج أو الالتحاق بالعمل أكثر شعورا بالضغوط المهنية ، كما أن الوظائف العليا أقل إجهادا وضغوطا. وتوصلت دراسة (باتينجر ، ١٩٩١) (Bhatnagar, ١٩٩١) [٢٤] التي أجريت على (٤٥) من مديري المصانع إلى أن ٤٨٪ من أفراد العينة يرون أن مصادر الضغط لديهم تعود إلى عامل الوقت وعدم الوفاء بالمواعيد المحددة والدقيقة. وأظهرت دراسة (آرشر ، ١٩٩١) (Archer, ١٩٩١) [٢٥] على مجموعة من الأطباء وعددهم (١٦٥) ممن تتراوح أعمارهم بين (٢٣ و ٤٥) إلى

أن أهم مصادر الضغط لديهم كان عامل الوقت، وما يرتبط به من مواعيد أو تغيير في الجدول اليومي [١٦].

وأوضحت دراسة (هندركس، ١٩٨٩، Hendrix) [٢٦] أن مصادر الضغط تأتي من الإدارة والإشراف السيء في العمل، وغمطية العمل وعدم التجديد، مما يجعله مملاً، وكذلك كثرة العمل وصعوبته مما يفوق قدرات الفرد، والضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل. ويعتبر صراع الدور وغموض الدور مظهرين من مظاهر الضغوط الفردية ذات الصلة بوظيفة الفرد في المنشآت الحديثة، إذن فالدور وغموضه أمران لا بد منهما، كما أنهما نتيجة ثانوية للحياة الصناعية والتنظيمية المعاصرة ذات التأثير السلبي على إنتاجية الفرد ورضائه الوظيفي.

وعادة ما ينشأ صراع الدور عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو الرؤوسين بحيث إن مساهمة الفرد لمجموعة التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مساهمة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد [٢٧].

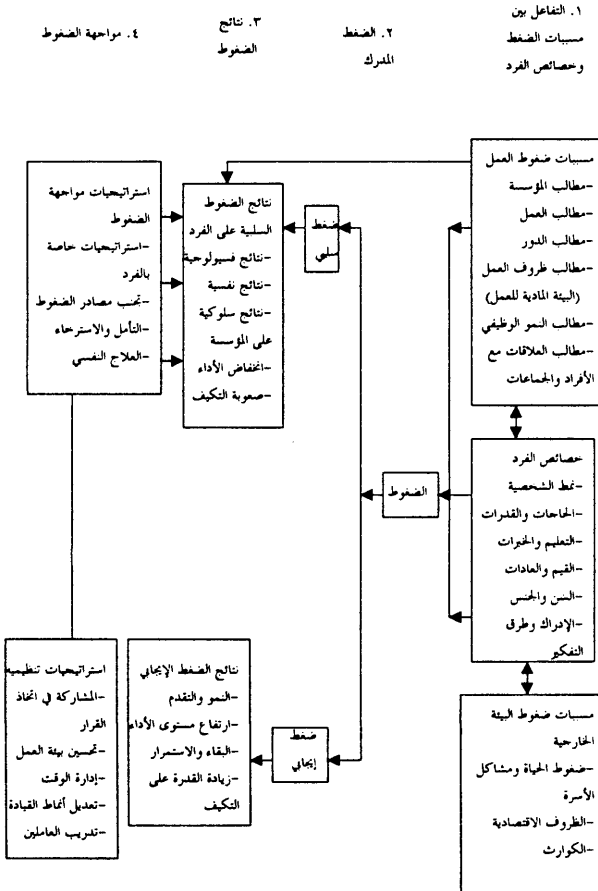
وكشفت دراسة (الحثيلة، ١٩٩٧) [٢٨] من خلال استخدام التحليل العاملي عن ستة عوامل تعتبر مصادر للضغوط في العمل هي: الدور الوظيفي، ضغوط العمل اليومية، الأعباء الإدارية، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة بين الإداريين والأكاديميين، شؤون الطلاب. ويتفق مع نتائج هذه الدراسة كل من (Dua, 1994) [٢٣]، (Borng et al, 1993) [٢٩].

وأظهرت دراسة نصير وديباجه، ١٩٩٧ [٣٠] أن أهم مصادر الضغوط في العمل هي: (عدم القدرة على التطور المهني، زيادة عبء العمل وصعوبته، مسؤولية الطبيب تجاه الآخرين، صراع الدور، غموض الدور). كما تبين أن من هم دون سن الثلاثين وغير المتزوجين يتعرضون للضغط أكثر من غيرهم.

وأوضحت دراسة (فرنش وآخرون، ١٩٨٢، French, et al) [٣١] أن الضغوط على المديرين تنتج من عدة مصادر، بعكس العلماء والمهندسين الذين يتعرضون إلى ضغوط أقل، ويرجع ذلك إلى أن المديرين يتعاملون مع عديد من الأفراد، سواء كانوا موظفين أو مراجعين أو مديرين آخرين مثلهم، بينما يتصل العلماء والمهندسون بقليل من الأفراد.

ويرى (كويك وكويك ، ١٩٨٤ ، Quick & Quick) [٣٢] أن أعمال المديرين تتضمن ضغوطا أكثر من غيرها من الأعمال ، بسبب متطلبات الوقت واتخاذ القرارات ، وأن ضغوط عمل المديرين لا تأتي نتيجة لعقد الاجتماعات واتخاذ القرارات فحسب ، بل نتيجة مسؤولياتهم المتعددة عن الميزانيات وعن الأفراد الذين يعملون تحت إدارتهم ، والصراعات التي تنشأ باستمرار بين الموظفين أو بين الأقسام التي يعملون فيها [٣٣].

ويقدم (لطفى راشد ، ١٩٩٢ م) [٣٤] نموذجا توضيحيا لتفسير ظاهرة واستراتيجيات مواجهتها كما يتضح من الشكل رقم (٢).



الشكل رقم (٢). نموذج يوضح تفسير ظاهرة الصراعات واستراتيجيات مواجهتها.

مصادر ضغوط العمل كما يتضح من الشكل رقم (٣) الذي أعده (Kechroud, 1986)

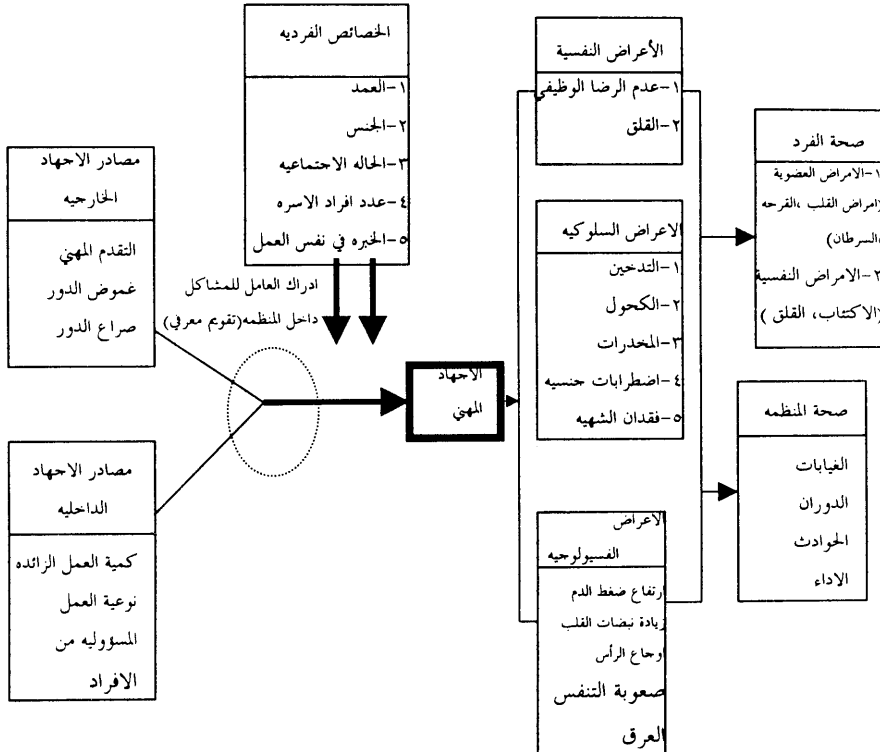
[٣٥].

وكما هو موضح في الشكل أن النموذج يبدأ بمصادر الضغوط وهي كثيرة ومتنوعة في المنظمة، وتنقسم هذه المصادر إلى قسمين رئيسيين:

١ - مصادر ضغوط العمل الخارجية.

٢ - مصادر ضغوط العمل الداخلية (عمار كشروء) [٣٦].

النتائج (العواقب) المهنية مؤثرات التوتر المتغيرات الداخلية مصادر الضغط المهني



الشكل رقم (٣).

الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

وتعرض الموظف لضغوط العمل الشديدة يمكن أن تنجم عنها آثار سلبية وضارة على الموظف والمنظمة على حد سواء. ومن هذه الآثار - كما وردت في نموذج جيسون وزملائه ١٩٩٤م، والمير ١٩٩٥ [١] - ما يلي :

١ - النفسية

وهي مثل : القلق والاكتئاب، واضطراب النوم، والإحباط، والملل والإرهاق، وعدم تقدير الذات، وفقدان المزاج والعصبية.

٢ - السلوكية

وهي مثل : الميل للحوادث، والإدمان على المخدرات، والإفراط في التدخين، والسلوك العدواني، وسوء استخدام المخدرات.

٣ - المعرفية

عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، واضطراب في الذاكرة وتكرار النسيان.

٤ - الفسيولوجية

وهي مثل : زيادة ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وجفاف الحلق، وتزايد إفراز العرق، وتزايد نسبة الجلوكوز في الدم، وارتفاع أو انخفاض حرارة الجسم.

٥ - التنظيمية

وتشمل : ضعف الأداء الوظيفي، والغياب، وعدم الرضا الوظيفي والعزلة عن الزملاء، وانخفاض التزام الموظف وولائه وكثرة الحوادث وإصابات العمل.

ويؤكد (كوبر، ودافسون ١٩٨٢، Cooper & Davidson) [٣٧] في دراستهما على وجود بعض الأعراض النفسية والجسمية المرتبطة بضغوط العمل، وتتمثل في : الإنهاك الجسدي بنسبة ٦٩,٦٪، والقابلية للانفعالات بنسبة ٦٠٪، والشعور بالقلق بنسبة ٥٤,٤٪، والإحساس بالتوتر بنسبة ٤٢,٦٪، والشعور بالغضب بنسبة ٣٥,٦٪، والإصابة

باطرابات النوم بنسبة ٣٤,١٪، والإحساس بالإحباط بنسبة ٣٤,٨٪، وعدم الاقتناع بالعمل ٣٤,١٪، وانخفاض تقدير الذات ٢٥,١٪، والإحساس بالاكتئاب ٢٣,٧٪. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (بويد وجومبيرت، ١٩٨٣، Boyd & Gumpert) وتؤكد دراسة (ليفكورت وزملائه، ١٩٨٤، Lefcourt, et al) على أهمية المساندة الاجتماعية للتغلب على حدة أحداث الحياة الضاغطة التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل، والأسرة ودورها في التمتع بالصحة النفسية والجسمية على حد سواء، انظر (علي، ١٩٩٧) [٣٨].

وكشفت دراسة (سييل، ١٩٩١، Sybil) [٣٩] على (١٢٠) طبيباً أن ٩٠٪ منهم يرون أن الضغط ينتج عن العمل في أوقات غير مناسبة، وعن العمل مع الحالات الحرجة لبعض المرضى.

ويشير (موراكو وماكفدن، ١٩٨٢، Moracco & Mcfadden) [٤٠] إلى أن الضغوط يكون لها عرض نفسي - فسيولوجي - سلوكي. ويضيف الباحثان أن الضغوط الواقعة على العامل تؤدي إلى انخفاض أدائه داخل المنظمة مثل: كثرة الغياب، تكون اتجاهات سلبية نحو مفهوم الذات لديه، بالإضافة إلى الشعور بالاكتئاب، والقلق، واضطراب التفكير، والإحساس بالحزن. كما يؤكد الباحثان أن تزامن الضغوط يؤدي إلى بعض الأمراض مثل الربو Asthma، القرحة Ulcers، وأمراض الجهاز التنفسي Respiratory diseases، وقد تؤدي الضغوط إلى الأمراض العقلية، وكذلك تؤدي الضغوط في العمل إلى الاضطرابات النفسية والعضوية كما يتضح من الجدول رقم (١) الذي يبين النسب المئوية لبعض الاضطرابات النفسية والعضوية التي تنجم عن الضغوط.

هذا بالإضافة إلى أن العبء الوظيفي والضغوط البيئية تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء في العمل [٤١].

الجدول رقم (١). الاضطرابات النفسية والعضوية الناشئة عن الضغوط في العمل.

الاضطرابات العضوية	النسبة المئوية	الاضطرابات النفسية	النسبة المئوية
الصداع النصفي Migraine	٢٧,٤٪	التعب Tiredness	٦٩,٦٪
ارتفاع ضغط الدم High blood pressure	٩,٦٪	عدم التعقل Irration	٦٠٪
النقرس Arthritis	٨,١٪	القلق Anxiety	٥٤,٤٪
أكزيما/حساسية Exzema	٥,٩٪	التوتر Tension	٤٢,٢٪
قرحة Ulcer	٤,٤٪	الغضب Anger	٣٥,٦٪
الربو Asthma	٢,٢٪	الإحباط Frustration	٣٤,٨٪
		الأرق Sleeplessness	٣٤,١٪
		عدم الرضا عن العمل والحياة Dissatisfaction	٣٤,١٪
		انخفاض تقدير الذات Self esteem	٢٥,٩٪
		الاكتئاب Depression	٢٣,٧٪

ويحدد (ميتشل وإيفرلي، ١٩٩٥، Mitchell & Everly) [٤١] العلامات والأعراض الشائعة للضغوط الزائدة كما يتضح من الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢). العلامات والأعراض الشائعة للضغوط الزائدة.

العلامات والأعراض العضوية	العلامات والأعراض الانفعالية	العلامات والأعراض المعرفية	العلامات والأعراض السلوكية
- العرق الزائد.	- الصدمة الانفعالية.	- الاختلال في التفكير.	- تغير في أنماط السلوك
- نوبات من الدوار.	- الغضب.	- صعوبة اتخاذ القرارات.	- الاعتيادية.
- معدل زائد لضربات - الأسي.	- الانقباض.	- انخفاض تركيز الانتباه.	- تغيرات في الأكل.
- القلب.	- الاكتئاب.	- خلل في وظيفة	- تدهور الصحة
- ارتفاع ضغط الدم.	- الشعور بالقهر.	- الذاكرة.	- الشخصية.
- التنفس السريع.	- انخفاض في كل	- انخفاض في كل	- الانسحاب من
	- الوظائف المعرفية	- الوظائف المعرفية	- الآخرين.
	- العليا.	- العليا.	- الصمت الممتد.

ويتضح من الجدول رقم (٣) كما بينت الإحصائيات في البلدان الغربية المتقدمة صناعيا، أن في أمريكا مثلاً يموت أكثر من (٩٠٠,٠٠٠) فرد بسبب أمراض القلب والجلطات على مختلف أنواعها. وهناك مجموعة من الأدلة العلمية المتزايدة التي توحى لنا بأن الضغوط تلعب دوراً كبيراً يتمثل في تعجيل (nastening) ظهور الأمراض المرتبطة بالضغط وزيادة سوء تأثير المرض على الفرد العامل [٣٦].

الجدول رقم (٣). الضغط المهني والوفيات.

الرتبة Rank	سبب الوفاة Cause of death	عدد الوفيات
١	مرض القلب	٩٧٥,٦٦٠
٢	السرطان Cancer	٤٥٧,٢٠٠
٣	سكتة دماغية Stroke	١٥٣,٣٣٠
٤	الحوادث والتأثيرات العكسية	٩١,٦٩٠
٥	مرض الرئة المزمن والعائق	٧٣,٤٣٠
٦	الالتهاب الرئوي والإنفلونزا	٦٥,٢٣٠
٧	مرض السكر	٣٧,٦٤٠
٨	الانتحار Suicide	٢٧,٣٥٠

١ - Frasure-Smith and Prince, 1985. [٤٢]

٢ - Funch and Marshall, 1983. [٤٣]

٣ - Juluis, 1984. [٤٤]

٤ - Jones, 1984. [٤٥]

٥ - Schilling, Gilchrest and Schinke, 1985. [٤٦]

٦ - Locke, Krause, Hurst, Heisel and Williams, 1984. [٤٧]

٧ - Kisch, 1985. [٤٨]

٨ - Karcher and Linden, 1982. [٤٩]

الدراسات السابقة

لموضوع ضغوط العمل تراث بحثي ممتد يكشف عن أهميته لا بوصفه مجالا للاهتمام البحثي والأكاديمي بهدف استكشاف المتغيرات المختلفة المتضمنة فيه، والعوامل التي تلعب دوراً أساسياً في تشكيله أو في علاجه، بل أيضاً باعتباره موضوعاً له طابعه الاقتصادي

والاجتماعي وبما يتضمنه هذا من تقدير لحجم المشكلة في صورة ثروات مبددة سواء على المستوى المؤسسي أو على المستوى الوطني وحجم الناتج العام. ويبدو من الضروري في هذا السياق الإحاطة بعدد من نماذج البحوث عبر الحضارية Cross-cultural التي كان هذا الموضوع محورا لها أو الدراسات التي أجريت من ثقافات أخرى وتأثرت بالملامح الحضارية والتنظيمية والتكنولوجية لهذه الثقافات ونظم العمل فيها.

١ - وفحص كل من (تاج وآخرون، ١٩٩٢، Tang, et al) [١٠] أثر متغيرات ضغوط العمل وضغوط الحياة في الأمراض النفسجسمية والغياب الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من ٦٠ ضابط شرطة في ولاية تينيسي بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أنه كلما زاد تعرض ضباط الشرطة لضغوط العمل وضغوط الحياة زاد معدل إصابتهم بالأمراض النفسجسمية.

٢ - وقام (ميلاميد وآخرون، ١٩٨٩، Melamed, et al) [٥٠] بدراسة على عينة مكونة من ٧٢٩ عاملا في إسرائيل، وكشفت نتائج الدراسة أن العمال الذين حصلوا على درجات مرتفعة في ضغوط العمل أكثر تعرضا لحوادث العمل من العمال الذين حصلوا على درجات منخفضة في الضغوط.

٣ - أما دراسة (ستيفي وآخرون، ١٩٨٨، Steffy, et al) فوجدت ارتباط بين متغيرات ضغوط العمل، وعدم الرضا، وضغوط الحياة والاضطرابات النفسجسمية [٧].

٤ - وكشفت دراسة (هاوس وآخرون، ١٩٧٩، House, et al) [٥١] عن وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية التي تتمثل في (أعباء العمل، وصراع الدور، وعدم التقدير من الرؤساء، وانخفاض الأجور، وعدم الترقى، والمشاكل الأسرية، والضغوط الشخصية) وبين الإصابة بالاضطرابات النفسجسمية التي تمثلت في (قرحة المعدة، وزيادة ضغط الدم، وأمراض القلب والذبحة الصدرية).

٥ - أجرى (إيفانز وآخرين، ١٩٨٧، Evans et al) [٥٢] دراسة عبر ثقافية لنمط الشخصية A/B وعلاقته بضغط العمل على عينة مكونة من ٨٠ من سائقي الحافلات في

ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وعينة أخرى من ٨٠ من سائقي الحافلات في ولاية Maharashtra بالهند، وقد أسفرت النتائج عن أن أفراد نمط الشخصية "A" أكثر تعرضاً للضغط في العمل من أفراد الشخصية "B" في كلتا العينتين.

٦ - وقام (عسكر، ١٩٨٨م) [٥] بدراسة على عينة مكونة من ٢٤٤ من العاملين في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، وكشفت النتائج أن العمالة الإماراتية أكثر تعرضاً لضغوط العمل الكلي من العمالة العربية والآسيوية. بينما لم يوجد فرق جوهري بين مستوي ضغط العمل الكلي لدى العمالة العربية والآسيوية. أما في مصادر ضغط العمل، فنلاحظ أن العمالة الإماراتية أكثر تعرضاً لضغوط العمل من حيث حجم العمل ونوعه وغموض الدور من العمالة العربية والآسيوية، وكذلك تتعرض العمالة العربية لضغط عال في التطور المهني من العمالة الإماراتية.

٧ - وأجرى (كيركالدي، وكوبر، ١٩٩٢، Kirkaldy & Cooper) [٦] دراسة على عينة من ١٢٣ من المديرين البريطانيين و١٣٣ من المديرين الألمان، وأسفرت النتائج عن أن المديرين الألمان أكثر تعرضاً للضغط في متغيرات العلاقة مع الآخرين، والتطور المهني، والمناخ أو الهيكل التنظيمي والتداخل بين البيت والعمل من المديرين البريطانيين.

٨ - وكشفت دراسة (المير، ١٩٩٥) [١] على عينة مكونة من ٢٠٠ عامل بالمنشآت في المملكة العربية السعودية، ينقسمون إلى أربع مجموعات (السعودية، العربية، الغربية، الآسيوية) أن العمالة الغربية أكثر تعرضاً للضغط في (صراع الدور وغموضه) من العمالة السعودية والعربية والآسيوية. بينما كانت العمالة السعودية أكثر تعرضاً للضغط في (صراع الدور وغموضه) من العمالة العربية والآسيوية.

٩ - وقام (سن، شينج، ١٩٩٥، Sin & Cheng) [٥٣] بدراسة على عينة من ١٣١ مدير أعمال صينيا، وأظهرت النتائج أن المديرين صغار السن وقليلي الخبرة أكثر ميلاً من غيرهم للإصابة بأعراض الأمراض السيكوسوماتية عند تعرضهم لضغوط عالية. كما كانت المديرات أكثر إصابة بالأمراض السيكوسوماتية من المديرين.

١٠ - أما في دراسة (العتيبي، ١٩٩٧م) [٧] التي أجريت على عينة مكونة من ٦٥٨ موظفا بواقع ٤٦٢ من الكويتيين و١٩٦ من الوافدين العرب، فقد أظهرت النتائج أن العمالة الكويتية أكثر تعرضا لضغوط العمل من العمالة الوافدة، كما أن العمالة الكويتية كانت أكثر تعرضا للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية من العمالة الوافدة العربية.

يتضح من هذه النماذج للدراسات أن مشكلة الضغوط وتأثيرها على الإنتاجية أو على كفاءة الدور أو على سلوك الفرد أو على صحته النفسية والجسمية كانت من بين المجالات المتعددة التي تطرقت إليها البحوث كما كان محور هذه البحوث الكشف عن الفروق بين فئات نوعية محددة أو ربط ظاهرة الضغوط ببعض أنماط الشخصية الهامة. ويعني هذا أن المحورين الرئيسيين اللذين تتحرك بينهما هذه الدراسات هما المصادر المختلفة للضغوط، والفروق بين الفئات النوعية ويتطلب ذلك الجمع بين هذين المحورين معا في دراسة واحدة، وهو الأمر الذي تضطلع به دراستنا.

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة هذه الدراسة في الكشف عن أهم مصادر ضغوط العمل بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، لأن تعرض الموظفين لضغوط العمل الشديدة يمكن أن تنجم عنه آثار سلبية ضارة على الموظف والمنظمة على حد سواء. يشير (آلان، ١٩٨٥، Allan) [٥٤] إلى أن ضغوط العمل تسهم في ارتفاع معدلات الاضطرابات النفسية، لقد أصبح كثير من المهن تتوفر فيها مصادر عديدة لضغوط العمل، تتمثل في غموض الدور، وصراع الدور، والعبء المهني، ونقص التقدير المادي [١٤].

ويرجع اهتمام الباحث بدراسة ضغوط العمل إلى ما تسببه هذه الضغوط من آثار سلبية على سلوك الأفراد داخل المنظمات، إضافة إلى أن ضغوط العمل تكلف المنظمات

أموالا طائلة ، نظرا لما يمكن أن ينجم عنها من ضياع ساعات العمل وأيامه ، والجهد الذي ينفق في الأمراض الناجمة عنها. ومع ذلك فإن هذا الموضوع لم يلق الاهتمام الكافي في الدراسات العربية بشكل عام وفي بيئة العمل الكويتية بشكل خاص ، وذلك باستثناء بعض الدراسات التي ركزت على القطاع التعليمي أو القطاع الحكومي فقط. وتبعا للمعلومات المتاحة للباحث فلم تنشر إلا دراسة واحدة للباحث (العتيبي ، ١٩٩٧) [٧] من علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية ، أما هذه الدراسة فقد ركزت على مصادر ضغوط العمل لدى الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي ، ومثل هذه الدراسات تفتقر إليها البيئة العربية.

هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط في العمل ، وتقدير مدى شدتها^(١) لدى الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي ، ونفصل أهداف الدراسة بما يلي :

- ١ - دراسة مقارنة بين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغط العمل.
- ٢ - التعرف على الفروق بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغط العمل.

- ٣ - التعرف على الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في مصادر ضغط العمل.
- ٤ - التعرف على الفروق بين الجامعيين وغير الجامعيين في مصادر ضغط العمل.

فروض الدراسة

- ١ - تختلف مصادر ضغوط العمل باختلاف الجنسية.
- ٢ - تختلف مصادر ضغوط العمل باختلاف الجنس.

(١) المتوسطات والانحرافات المعيارية هي تقديرات كمية لشدة الضغوط كما يقيسها المقياس.

٣ - تختلف مصادر ضغوط العمل باختلاف المستوى التعليمي.

٤ - تختلف مصادر ضغوط العمل باختلاف الحالة الاجتماعية.

منهج الدراسة

العينة

تكونت عينة الدراسة من ٢٨٩ موظفاً، الذكور (ن=١٦٢) والإناث (ن=١٢٧) وكويتي (ن=٢٤٣) وغير كويتي (ن=٤٦) وقد سحبت العينة بطريقة عشوائية من بين العاملين الذكور والإناث الكويتيين وغير الكويتيين العاملين في القطاع الحكومي، والعينة متجانسة في المستوى المهني والاقتصادي والاجتماعي. ويوضح الجدول رقم (٤) المتغيرات الديموجرافية.

الجدول رقم (٤). يبين خصائص العينة.

المتغيرات الديموجرافية		العدد	النسبة المئوية	المجموع	
				العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	١٦٢	٪٥٦	٢٨٩	٪١٠٠
	إناث	١٢٧	٪٤٤		
الجنسية	كويتي	٢٤٣	٪٨٤	٢٨٩	٪١٠٠
	غير كويتي	٤٦	٪١٦		
الحالة الاجتماعية	متزوج	٨١	٪٢٨	٢٨٩	٪١٠٠
	أعزب	٢٠٨	٪٧٢		
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	١١٧	٪٤٠	٢٨٩	٪١٠٠
	جامعي فأعلى	١٧٢	٪٦٠		

مقياس الدراسة

المقياس المستخدم في هذه الدراسة مقياس مصادر الضغوط في العمل، تأليف (كوبر، سلون، ويليامز، ١٩٨٨، Cooper, Sloan & Williams, ١٩٨٨)، تعريب (عويد سلطان المشعان، ١٩٩٥ م)، ويتكون المقياس من ٦١ عبارة. وقد عرضت الترجمة على خمسة من المحكمين^(١) من أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس - لإبداء وجهة نظرهم حول الترجمة ومدى ملاءمة ومطابقة الصياغة اللغوية وقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات القيمة التي أخذ بها الباحث وعلى ضوءها أجرى التعديلات المناسبة.

صدق المقياس^(٢)

قام الباحث بحساب صدق المقياس، باستخدام طريقة الصدق التلازمي^(٣) بحساب معامل الارتباط بين مقياس مصادر ضغوط العمل تأليف (كوبر وزملائه، ١٩٨٨، Cooper, et al, ١٩٩٥)، [٥٥] تعريب (عويد المشعان، ١٩٩٥ م)، ومقياس الاضطرابات السيكوسوماتية تأليف (فييرا، ١٩٩٤، Vieira, Ana Gomes, ١٩٩٤) [٥٦] تعريب (عويد المشعان، ١٩٩٥ م)، على عينة قوامها ١٢٠ موظفاً، وكان معامل الارتباط ٠,٦٩ وهو دال إحصائياً فيما بعد ٠,٠١. ويشير إلى الصدق التلازمي المرتفع للمقياس.

(١) أ.د. أحمد عبدالعزيز سلامة، أ.د. أحمد محمد عبدالحالق، د. جاسم محمد الخواجة، د. فاطمة سلام، د. حصة الناصر.

(٢) ويقصد به مدى صلاحية المقياس وصحته في قياس ما وضع لقياسه.

(٣) في هذا النوع من الصدق يتوافر المحك الذي تراجع عليه المقياس (عبد الحالق، ١٩٩٦ م) [٥٧] في الوقت الذي يتم فيه القياس وفي عدد من الحالات يستخدم الصدق التلازمي لمجرد أن يكون بديلاً للصدق التنبؤي. وترى انستازي أن الصدق التلازمي هو أنسب الأساليب، يمكن تقديم العديد من التبريرات التي تدعمه. كما ترى أن التمييز المنطقي بين الصدق التلازمي والصدق التنبؤي لا يقوم على الفروق الزمنية بين الاختبار والمحك في الحالتين، ولكن على الهدف من الاختبار (فرج، ١٩٨٩ م) [٥٨].

وقام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للمقياس^(١) عن طريق معامل الارتباط بين كل عبارة للمقياس والدرجة الكلية كما يتضح من الجدول رقم (٤) الذي يبين معاملات الارتباط التي تتراوح بين (٠,١٥ و ٠,٥٦) وهي معاملات دالة إحصائياً. من ناحية أخرى اعتمد الباحث في صدق المقياس على صورته الإنجليزية :

[55] Cooper et al, 1988; [59] Cooper & Bramwell, 1992; [٦١] Kirkcaldy & Cooper, 1992.

ثبات المقياس^(٢)

وقام (كوبر وزملاؤه، ١٩٨٨) [55] بحساب معامل ثبات المقياس وتوصلوا إلى المعاملات الآتية: العوامل المرتبطة بالعمل ٠,٧٦، دور المدير ٠,٨٣، العلاقة مع الآخرين ٠,٨٠، التطور المهني ٠,٧٨، المناخ والهيكل التنظيمي ٠,٨٦، التداخل بين العمل والمنزل ٠,٨٧.

وقام الباحث بحساب معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار على عينة حجمها (٨٥) موظفاً، وكانت معاملات الثبات كما يلي:

العوامل المرتبطة بالعمل ٠,٧٤، دور المدير ٠,٨٢، العلاقات مع الآخرين ٠,٨٤، التطور المهني ٠,٧٥، المناخ والهيكل التنظيمي ٠,٨٨، التداخل بين العمل والبيت ٠,٨٥.

(١) ويقصد أن مجموعة إجابات المبحوث على الأسئلة التي تتناول الجوانب المختلفة لمجال واحد. هذه الإجابات تلتقي فيما بينها على تكوين صورة متكاملة خالية من التناقضات الداخلية [٦٠]. ويؤدي فحص الاتساق الداخلي للاختبار إلى الحصول على تقدير لصدق التكويني. ويؤدي الفحص المنطقي لمكونات الاختبار ومدى اتساقها في قياس السمة نفسها، وارتباطها مع غيرها من المكونات والخصائص، يؤدي هذا الفحص إلى تنبؤات معينة لما يمكن توقعه سواء في مجال الملاحظة أو الارتباطات.

(٢) ويقصد اتساق درجات الاختبار ودقة نتائجه وتحررها من تأثير المصادفة عندما يطبق على مجموعة محددة من الأشخاص في مناسبتين مختلفتين تفصل بينهما فترة زمنية، أو عند اختبار الأشخاص أنفسهم بمجموعتين مختلفتين من البنود المتكافئة. ومعامل الثبات هو تقدير التباين الحقيقي إلى التباين الكلي للاختبار [٥٨].

الجدول رقم (٥). يوضح معاملات الارتباط بين بنود المقياس والدرجة الكلية (ن = ٢٨٩).

العبارة	معاملات الارتباط	مستوي الدلالة	العبارة	معاملات الارتباط	مستوي الدلالة	العبارة	معاملات الارتباط	مستوي الدلالة
١	٠,٢٦	٠,٠٠٠	٢١	٠,٤٥	٠,٠٠٠	٤١	٠,٥٦	٠,٠٠٠
٢	٠,٢٧	٠,٠٠٠	٢٢	٠,٣٤	٠,٠٠٠	٤٢	٠,٤٧	٠,٠٠٠
٣	٠,٢٣	٠,٠٠٠	٢٣	٠,٤٤	٠,٠٠٠	٤٣	٠,٤٦	٠,٠٠٠
٤	٠,٢٤	٠,٠٠٠	٢٤	٠,٤٥	٠,٠٠٠	٤٤	٠,٤٧	٠,٠٠٠
٥	٠,٢٨	٠,٠٠٠	٢٥	٠,٤١	٠,٠٠٠	٤٥	٠,٣٤	٠,٠٠٠
٦	٠,١٥	٠,٠٠١	٢٦	٠,٥٠	٠,٠٠٠	٤٦	٠,٤٦	٠,٠٠٠
٧	٠,٣٨	٠,٠٠٠	٢٧	٠,٤٨	٠,٠٠٠	٤٧	٠,٤٥	٠,٠٠٠
٨	٠,١٧	٠,٠٠٨	٢٨	٠,٣٣	٠,٠٠٠	٤٨	٠,١٦	٠,٠٠١
٩	٠,٢٩	٠,٠٠٠	٢٩	٠,٤٤	٠,٠٠٠	٤٩	٠,٣٧	٠,٠٠٠
١٠	٠,٢٥	٠,٠٠٠	٣٠	٠,٤٧	٠,٠٠٠	٥٠	٠,٥٢	٠,٠٠٠
١١	٠,٣٤	٠,٠٠٠	٣١	٠,٤٠	٠,٠٠٠	٥١	٠,٤١	٠,٠٠٠
١٢	٠,٤٦	٠,٠٠٠	٣٢	٠,٣٨	٠,٠٠٠	٥٢	٠,٣٥	٠,٠٠٠
١٣	٠,٤٢	٠,٠٠٠	٣٣	٠,٣٢	٠,٠٠٠	٥٣	٠,١٣	٠,٠٠١
١٤	٠,١٥	٠,٠٠١	٣٤	٠,٣١	٠,٠٠٠	٥٤	٠,٢١	٠,٠٠١
١٥	٠,٤٣	٠,٠٠٠	٣٥	٠,٣٨	٠,٠٠٠	٥٥	٠,٣٤	٠,٠٠٠
١٦	٠,٤٤	٠,٠٠٠	٣٦	٠,٤٢	٠,٠٠٠	٥٦	٠,٤٧	٠,٠٠٠
١٧	٠,٢٦	٠,٠٠٠	٣٧	٠,٤٧	٠,٠٠٠	٥٧	٠,٤٥	٠,٠٠٠
١٨	٠,٤٥	٠,٠٠٠	٣٨	٠,٢٦	٠,٠٠٠	٥٨	٠,١٧	٠,٠٠٨
١٩	٠,٤٤	٠,٠٠٠	٣٩	٠,٣٥	٠,٠٠٠	٥٩	٠,٤١	٠,٠٠٠
٢٠	٠,٤١	٠,٠٠٠	٤٠	٠,٥١	٠,٠٠٠	٦٠	٠,٤٩	٠,٠٠٠
						٦١	٠,٣٧	٠,٠٠٠

النتائج

الجدول رقم (٦). يبين متوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث حسب الجنسية والجنس والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية.

المتغيرات	العينات		الجنسية				الجنس		
			كويتي		غير كويتي		ذكور		إناث
	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م
العوامل المرتبطة بالعمل	٣٥,٦١	٥,٦٢	٣٢,٥٩	٥,٠٩	٤٣,٣٠	٥,٥٩	٣٦,١٥	٥,٧٦	
التطور المهني	٣٧,٨٥	٥,٩١	٣٨,٢٢	٥,٨٢	٣٧,٤٣	٥,٨٢	٣٨,٤١	٥,٦٧	
دور المدير	٤٥,٨٣	٦,٧٩	٤٤,٩١	٦,٨٠	٤٥,٣٢	٦,٨٠	٤٦,٠١	٧,٠٣	
المناخ والهيكل التنظيمي	٤٤,٢٨	٧,١٠	٤٢,٢٨	٦,٦٩	٤٣,٥٦	٦,٦٩	٤٤,٥٠	٦,٦٤	
العلاقة مع الآخرين	٤٣,١٨	٩,٤٩	٤١,٤١	٨,٦٧٨	٤١,٥٧	٨,٦٧٨	٤٤,٤٩	٩,٢٧	
التداخل بين العمل والمنزل	٣٨,٢٢	٦,٨٣	٣٥,٩٠	٨,٤٠	٣٦,٥٧	٨,٤٠	٣٩,٤١	٥,٨٨	

تابع الجدول رقم (٦).

العينات	المستوى التعليمي								الحالة الاجتماعية	
	ثانوي فأقل		جامعي فأكثر		أعزب		متزوج			
	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م		
العوامل المرتبطة بالعمل	٦,٣٧	٣٥,٠٩	٥,٢٧	٣٥,٢٥	٥,١٦	٣٤,٩٨	٣٤,٩٨	٥,٨٩		
التطور المهني	٥,٨٨	٣٧,٨٨	٥,٩٤	٣٧,٩٩	٥,٧٥	٣٧,٨١	٣٧,٨١	٥,٩٠		
دور المدير	٨,٢٢	٤٥,٩٨	٦,٠٥	٤٥,٩٥	٧,١٠	٤٥,٤٩	٤٥,٤٩	٦,٨٤		
المناخ والهيكل التنظيمي	٧,٥٢	٤٣,٧٥	٦,٧٣	٤٤,٣٥	٧,٥٠	٤٣,٦٨	٤٣,٦٨	٦,٨٣		
العلاقة مع الآخرين	١٠,٥٤	٤٢,٩٨	٨,٧٨	٤٤,٥٩	٩,٠٤	٤٢,٢٥	٤٢,٢٥	٩,٦٢		
التداخل بين العمل والمنزل	٨,٣١	٣٧,٦٧	٦,٣٣	٣٨,٣٢	٦,٨٦	٣٧,٥٦	٣٧,٥٦	٧,٢٣		

يتضح من الجدول رقم (٦) أن درجات متوسط الكويتيين أعلى من متوسط غير الكويتيين في مصادر الضغوط ، باستثناء التطور المهني ، فإن متوسط غير الكويتيين أعلى من متوسط الكويتيين. أما من حيث الجنس ، فإن متوسط الإناث أعلى من متوسط الذكور في مصادر الضغوط. وهذا يعني أن الإناث أكثر تعرضاً للضغوط من الذكور. أما من حيث المستوى التعليمي ، فإن متوسطات مصادر الضغوط متقاربة ما عدا ، مصدري الضغوط (دور المدير ، المناخ والهيكل التنظيمي) حيث إن متوسط الحاصلين على الثانوي في متغير المناخ والهيكل التنظيمي أعلى من متوسط الجامعيين ، أما متوسط درجات الجامعيين فكان أعلى من متوسط درجات الثانوي في متغير دور المدير. أما من حيث الحالة الاجتماعية فإن متوسطات درجات المتزوجين متقاربة مع متوسط درجات غير المتزوجين في مصادر ضغوط العمل ما عدا عامل التطور المهني ، فإن متوسط غير المتزوجين أعلى من متوسط المتزوجين.

الجدول رقم (٧). تحليل التباين المزدوج لدرجات العوامل المرتبطة بالعمل حسب الجنسية والمستوى التعليمي والجنس والحالة الاجتماعية والتفاعل بينها.

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية	٢٥٩,٣٠	١	٥,٩٠	,٠١٦
المستوى التعليمي	٣٦,٧٦	١	,٨٤	,٣٦
الجنس	٣٥٧,٩٩	١	٨,١٤	,٠٠٥
الحالة الاجتماعية	٥٢,٥٢	١	١,١٩	,٢٧٥
التفاعل المزدوج	١٠٠,٩٠	٦	٢,٢٩٤	,٠٣٥
الجنسية x المستوى التعليمي	١٨,٧٥	١	,٤٣	,٥١
الجنسية x الجنس	٣٠٣,٩٥	١	٦,٩١	,٠٠٩
الجنسية x الحالة الاجتماعية	٩١,٦٦	١	٢,٠٩	,١٥
المستوى التعليمي x الجنس	١٢٠,١٩	١	٢,٧٣	,٠٩
المستوى التعليمي x الحالة الاجتماعية	٣٥,٦١	١	,٨١	,٣٧
الجنس x الحالة الاجتماعية	١٩٠,٧٨	١	٤,٣٤	,٠٣٨
البواقي	١٢٠٥٣,٣٨	٢٧٤	-	-
المجموع الكلي	١٣٢٩٤,٤٩٧	٢٨٩	-	-

يتضح من الجدول رقم (٧) أنه توجد فروق دالة بين الكويتيين وغير الكويتيين في العوامل المرتبطة بالعمل. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الموظفين الكويتيين (٣٥,٦١) أعلى من متوسط درجات الموظفين غير الكويتيين (٣٢,٥٩) وهذا يعني أن الكويتيين أكثر تعرضاً للضغوط في العوامل المرتبطة بالعمل من غير الكويتيين.

أما من حيث الجنس فتوجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث، وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦)، نجد أن متوسط درجات الإناث (٣٦,٦١) أعلى من متوسط درجات الذكور (٣٤,٣٠) وهذا يعني أن الإناث أكثر تعرضاً للضغوط في العوامل المرتبطة بالعمل من الذكور.

ومن حيث التفاعل فإنه يوجد تفاعل بين الجنسية والجنس، وهذا يؤكد أن الجنسية (كويتي/غير كويتي) والجنس (ذكر/أنثى) تختلف مستوياتها بحيث يؤدي ذلك إلى تفاعل المتغيرين وأثره في درجات أفراد العينة. ويتفق ذلك مع الدلالة الإحصائية لقيمة "ف" لكل من الجنسية والجنس كل على حدة. كما بين الجدول رقم (٦) أن هناك تفاعلاً دالاً إحصائياً بين متغيري الجنس (ذكر/أنثى) والحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب). ويشير هذا التفاعل بين المتغيرين إلى اختلاف مستوياتهما، ويشير ذلك إلى تفاعل بين كون الفرد متزوجاً أو أعزب وكونه ذكراً أو أنثى في مجال العمل.

الجدول رقم (٨). تحليل التباين المزدوج لدرجات دور المدير حسب الجنسية والمستوى التعليمي والجنس والحالة الاجتماعية والتفاعل بينها.

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية	٤٥٤,٣٦	١	٦,٩٩	,٠٠٩
المستوى التعليمي	٢٥١,٩١	١	٣,٨٨	,٠٥
الجنس	٤٢٣,٨٧	١	٦,٥٣	,٠١
الحالة الاجتماعية	٥٧,٦٠	١	,٨٩	,٣٥
التفاعل المزدوج	١٧٦,٩٤	٦	٢,٧٢	,٠١
الجنسية x المستوى التعليمي	٢٢٤,٢١	١	٣,٤٥	,٠٦

تابع الجدول رقم (٨).

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية x الجنس	٥١٨,٨٨	١	٧,٩٩	,٠٠٥
الجنسية x الحالة الاجتماعية	١٢٠,٦٥	١	١,٨٦	,١٧
المستوى التعليمي x الجنس	١٦٣,٦٤	١	٢,٥٢	,١١
المستوى التعليمي x الحالة الاجتماعية	٤٥,٠٥	١	,٦٩	,٤١
الجنس x الحالة الاجتماعية	٢٥٦,١٩	١	٣,٩٤	,٠٥
البواقي	١٧٨٠٠,٢٠	٢٧٤	—	—
المجموع الكلي	١٩٤٧٠,٧٨	٢٨٩	—	—

يتضح من الجدول رقم (٨) أنه توجد فروق دالة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في دور المدير وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الكويتيين (٤٥,٨٣) أعلى من متوسط درجات غير الكويتيين (٤٤,٩١)، وهذا يعني أن الكويتيين أكثر تعرضاً للضغط في دور المدير من غير الكويتيين. وكذلك توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في دور المدير. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الإناث (٩٦,٠١) أعلى من متوسط درجات الذكور (٤٥,٣٢) وهذا يعني أن الإناث أكثر تعرضاً للضغط في دور المدير من الذكور.

أما من حيث التفاعل فإنه يوجد تفاعل بين الجنسية والجنس وهذا يؤكد أن الجنسية (كويتي/غير كويتي) تختلف مستوياتها بحيث أدى ذلك إلى تفاعل المتغيرين وأثر في درجات المفحوصين، ويتفق ذلك مع الدلالة الإحصائية لقيمة "ف" لكل من متغيري الجنس والجنسية كل على حدة. وكشفت النتائج أيضاً عن تفاعل دال إحصائياً بين متغيري الجنس والحالة الاجتماعية بالنسبة لدور المدير، ويشير هذا التفاعل إلى اختلاف مستويات هذين المتغيرين مما أدى إلى تفاعلهما بالنسبة لدور المدير في مجال العمل.

الجدول رقم (٩). تحليل التباين المزدوج لدرجات العلاقة مع الأفراد الآخرين حسب الجنسية والمستوى التعليمي والجنس والحالة الاجتماعية والتفاعل بينها.

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية	٢٩٨,٧٠	١	٣٨	,٥٤
المستوى التعليمي	١٠٩٦,٩٤	١	١,٣٩	,٢٤
الجنس	١١٨٩,٧٣	١	١,٥١	,٢٢
الحالة الاجتماعية	٢١٥,١٢	١	٢٧	,٦٠
التفاعل المزدوج	٦٢٤.٤٧	٦	٧٩	,٥٨
الجنسية x المستوى التعليمي	١٧٩,٣٣	١	٢٣	,٦٣
الجنسية x الجنس	٢٠٠٩,٣٦	١	٢,٥٥	,١١
الجنسية x الحالة الاجتماعية	٣٨٣,١١	١	٤٩	,٤٩
المستوى التعليمي x الجنس	٢٨٦,٥٣	١	٣٦	,٥٥
المستوى التعليمي x الحالة الاجتماعية	٢,١٥	١	,٠٠٣	,٩٦
الجنس x الحالة الاجتماعية	٣٧,٤٨	١	,٠٥	,٨٣
البواقي	٢١٥٩٧٩,٤٣	٢٧٤	-	-
المجموع الكلي	٢٢٥٨١٨,٠٣	٢٨٩	-	-

يتضح من الجدول رقم (٩) أنه لا توجد فروق دالة بين الموظفين الكويتيين والموظفين غير الكويتيين في العلاقة مع الأفراد الآخرين. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الكويتيين (٤٣,١٨) أعلى من متوسط درجات غير الكويتيين (٤١,٤١)، وهذا يعني أن الكويتيين أكثر تعرضاً للضغط في العلاقة مع الأفراد الآخرين من غير الكويتيين، وكذلك لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في العلاقة مع الأفراد أو الآخرين. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الإناث (٤٤,٤٩) أعلى من متوسط درجات الذكور (٤١,٥٧)، وهذا يعني أن الإناث أكثر تعرضاً للضغوط في العلاقة مع الأفراد الآخرين من الذكور.

الجدول رقم (١٠). تحليل التباين المزدوج لحساب درجات التطور المهني حسب الجنسية والمستوى التعليمي والجنس والحالة الاجتماعية والتفاعل بينها.

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية	١٧٥,١٥	١	٣,٨٣	,٠٥
المستوى التعليمي	٤١,٠٩	١	,٩٠	,٣٤
الجنس	٣٠٤,٢١	١	٦,٦٥	,٠١
الحالة الاجتماعية	٢٤٧,٨٠	١	٥,٤٢	,٠٢
التفاعل المزدوج	١٤٠,١٧	٦	٣,٠٦	,٠٠٦
الجنسية x المستوى التعليمي	٨,٥٦	١	,١٩	,٦٧
الجنسية x الجنس	١٧٨,١٧	١	٣,٩٠	,٠٤٩
الجنسية x الحالة الاجتماعية	٣٠٨,٠٩	١	٦,٧٣	,٠١
المستوى التعليمي x الجنس	٩٨,٢٤	١	٢,١٥	,١٤
المستوى التعليمي x الحالة الاجتماعية	١٣٩,١٥	١	٣,٠٤	,٠٨
الجنس x الحالة الاجتماعية	٢٩٤,٧٤	١	٦,١٤	,٠١
البواقي	١٢٥٣٥,٤١	٢٧٤	-	-
المجموع الكلي	١٣٨٢٣,٩٩	٢٨٩	-	-

يتضح من الجدول رقم (١٠) أنه توجد فروق دالة بين الكويتيين وغير الكويتيين في متغير التطور المهني. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات غير الكويتيين (٣٨,٢٢) أعلى من متوسط درجات الكويتيين (٣٧,٨٥) وهذا يعني أن غير الكويتيين أكثر شعوراً بالضغط في التطور المهني. أما من حيث الجنس فإنه توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الإناث (٣٨,٤١) أعلى من متوسط درجات الذكور (٣٧,٤٣) وهذا يعني أن الإناث أكثر شعوراً بالضغط من الذكور في متغير التطور المهني؛ وكذلك أن متوسط درجات غير المتزوجين (٣٧,٩٩) أعلى من متوسط درجات المتزوجين (٣٧,٨١) وهذا يعني أن غير المتزوجين أكثر شعوراً بالضغط في التطور المهني. أما في المستوى التعليمي فإنه لا توجد فروق بين الجامعيين وغير الجامعيين في التطور المهني. أما من حيث التفاعل فإنه

يوجد تفاعل بين الجنسية والجنس وهذا يؤكد أن الجنسية (كويتي / غيركويتي) والجنس (ذكر/ أنثي) يتفاعلان بما يؤثر في درجات المفحوصين. ويتفق ذلك مع الدلالة الإحصائية لقيمة "ف" لكل من متغيري الجنسية والجنس كل على حدة. والأمر نفسه بالنسبة للتفاعل بين الجنسية والحالة الاجتماعية، حيث قيمة "ف" دالة إحصائياً، وتشير إلى التفاعل والتأثير المتبادل بين المتغيرين، ويؤكد ذلك أيضاً أن قيمة "ف" لكل متغير على حدة (الجنسية والحالة الاجتماعية) دالة إحصائياً.

الجدول رقم (١١). تحليل التباين المزدوج لدرجات المناخ والهيكل التنظيمي حسب الجنسية والمستوى التعليمي والجنس والحالة الاجتماعية والتفاعل بينها.

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية	٦٤٦,٥٩	١	١١,٤١	,٠٠١
المستوى التعليمي	٢٥٣,٨٠	١	٤,٤٨	,٠٣٥
الجنس	٤٥٠,١٩	١	٧,٩٤	,٠٠٥
الحالة الاجتماعية	٤٥,٧٣	١	,٨١	,٣٧
التفاعل المزدوج	٢٢٥,٧٥	٦	٣,٩٨	,٠٠١
الجنسية x المستوى التعليمي	٢٥٥,٨٥	١	٤,٥١	,٠٣٥
الجنسية x الجنس	٢٣١,٥٣	١	٤,٠٨	,٠٤٤
الجنسية x الحالة الاجتماعية	١٥١,٥٣	١	٢,٦٧	,١٠٣
المستوى التعليمي x الجنس	٦٨٤,٨٠	١	١٢,٠٨	,٠٠١
المستوى التعليمي x الحالة الاجتماعية	١,٤١	١	,٠٢٥	,٨٨
الجنس x الحالة الاجتماعية	١١١,٢٥	١	١,٩٦	,١٦
البواقي	١٥٤٧٦,٩٣	٤٧٣	-	-
المجموع الكلي	١٧٤٣١,٣١	٢٨٨	-	-

يتضح من الجدول رقم (١١) أنه توجد فروق دالة بين الموظفين الكويتيين والموظفين غير الكويتيين في متغير المناخ والهيكل التنظيمي. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الكويتيين (٤٤,٢٨)، أعلى من متوسط درجات غير الكويتيين

(٤٢,٢٨) وهذا يعني أن الكويتيين أكثر تعرضاً للضغط في المناخ والهيكل التنظيمي من غير الكويتيين. وكذلك توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين الجامعيين والموظفين غير الجامعيين. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات غير الجامعيين (٤٣,٩٩) أعلى من متوسط درجات الجامعيين (٤٣,٧٥) وهذا يعني أن الموظفين غير الجامعيين أكثر تعرضاً للضغط في المناخ والهيكل التنظيمي من الجامعيين. أما من حيث الجنس فإنه توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث، حيث إن متوسط درجات الإناث (٤٤,٥٠) ومتوسط درجات الذكور (٤٣,٥٦) وهذا يعني أن الإناث أكثر تعرضاً للضغط في المناخ والهيكل التنظيمي من الذكور. أما التفاعل فإنه يوجد تفاعل بين الجنسية والمستوى التعليمي وهذا يؤكد أن الجنسية (كويتي/غير كويتي) والمستوى التعليمي (جامعي/ثانوي) يتفاعلان فيما يؤثر في درجات المفحوصين، ويتفق ذلك مع الدلالة الإحصائية لقيمة "ف" لكل من متغيري الجنسية والمستوى التعليمي كل على حدة. والأمر نفسه بالنسبة للتفاعل بين الجنسية والجنس حيث قيمة "ف" دالة إحصائية وتشير إلى التفاعل المتبادل بين المتغيرين، ويؤكد ذلك أيضاً أن قيمة "ف" لكل متغير على حدة (الجنسية والجنس) دالة إحصائية. وكذلك بالنسبة للتفاعل بين التعليم والجنس لأن قيمة "ف" دالة إحصائية وتشير إلى التفاعل المتبادل بين المتغيرين، ويؤكد ذلك أيضاً أن قيمة "ف" لكل متغير على حدة (التعليم/الجنس) دالة إحصائية.

الجدول رقم (١٢). تحليل التباين المزدوج لدرجات التداخل بين العمل والبيت حسب الجنسية والمستوى التعليمي والجنس والحالة الاجتماعية والتفاعل بينها.

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية	١٧٣,٦٥	١	١,٨٤	٠,١٨
المستوى التعليمي	١٧٦,١٥	١	١,٨٦	٠,١٧
الجنس	٥٤٤,٢٣	١	٥,٧٥	٠,٠١٧
الحالة الاجتماعية	٦٥,٥٣	١	,٦٩	٠,٤١
التفاعل المزدوج	٢٠٤,٥٤	٦	٢,١٦	٠,٠٤٧
الجنسية x المستوى التعليمي	١١٧,٧٩	١	١,٢٥	٠,٢٧

تابع الجدول رقم (١٢).

مصدر التباين	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجنسية x الجنس	٥٩٦,٣٨	١	٦,٣٠	,٠١
الجنسية x الحالة الاجتماعية	١٥٦,٨٥	١	١,٦٦	,١٩٩
المستوى التعليمي x الجنس	٣٥٦,٤٩	١	٣,٧٧	,٠٥
المستوى التعليمي x الحالة الاجتماعية	٢٤٠,٩٦	١	٢,٥٦	,١١
الجنس x الحالة الاجتماعية	٨٠,٥١	١	,٨٥	,٣٦
البواقي	٢٥٩٢٢,٢٥	٢٧٤	-	-
المجموع الكلي	١٩٤٧٠,٧٨	٢٨٩	-	-

يتضح من الجدول رقم (١٢) أنه لا توجد فروق دالة بين الموظفين الكويتيين والموظفين غير الكويتيين في متغير التداخل بين العمل والبيت. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الكويتيين (٣٨,٢٢) أعلى من متوسط درجات غير الكويتيين (٣٥,٩٠) في التداخل بين العمل والبيت، وهذا يعني أن الكويتيين أكثر تعرضاً للضغط في متغير التداخل بين العمل والبيت. وكذلك توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين الذكور والموظفين الإناث. وبالرجوع إلى المتوسطات في الجدول رقم (٦) نجد أن متوسط درجات الإناث (٣٩,٤١) أعلى من متوسط درجات الذكور (٣٦,٥٧) وهذا يعني أن الإناث أكثر تعرضاً للضغوط في متغير التداخل بين العمل والبيت من الذكور. وكشفت النتائج أيضاً عن تفاعل دال إحصائي بين متغيري المستوى التعليمي والجنس بالنسبة للتداخل بين العمل والبيت، ويشير هذا التفاعل إلى اختلاف مستويات هذين المتغيرين بما يؤدي إلى تفاعلهم بالنسبة للتداخل بين العمل والبيت في مجال العمل. كما أن هناك تفاعلاً دالاً إحصائياً بين متغيري الجنس (ذكر/أنثى) والجنسية (كويتي/غير كويتي). ويشير هذا التفاعل بين المتغيرين إلى اختلاف مستوياتهما بحيث أدى ذلك إلى تفاعلهم. ويشير هذا التفاعل بين كون الفرد ذكراً أو أنثى، وكونه كويتياً أو غير كويتي في مجال العمل.

مناقشة النتائج

كشفت نتائج الفرض الأول للدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والموظفين غير الكويتيين في مصادر ضغوط العمل ، لأن الموظفين الكويتيين ، أكثر شعورا بضغوط العمل من غير الموظفين الكويتيين كما يتضح من الجداول أرقام (٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠). ويرجع السبب في ذلك إلى أن الموظفين الكويتيين أكثر شعورا بضغوط العمل ، ربما يعود للمواقف الضاغطة التي تعرض لها المواطنون الكويتيون وتمثل في الخبرات الصدمية المؤلمة كالتعذيب النفسي والجسدي أو الخوف أو القتل ومشاهدة عمليات الإعدام أو التعرض للاعتقال وتهديد الحياة ، والتعرض للاستشهاد والأسر أو فقدان عزيز أو غيابه فلا غرابة إذن في ارتفاع معدلات الضغوط لدى الموظفين الكويتيين. هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى قد تكون المفاهيم التي تشكل درجة الرضا الوظيفي وغيتها لدى العينة الكويتية سببا في الشعور بأن موقف العمل موقف ضاغط وغير محقق للرضا. ويؤيد ذلك ما انتهت إليه دراسة (العتيبي ، ١٩٩٢م) [٦١] أن العمالة الكويتية أقل رضا من العمالة الوافدة وغير راضية عن العناصر التالية (نظام الترقية والمكافآت والخوافز ، وفرص الترقى والتقدم والتطور الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، ملاءمة الوظيفة للخبرات السابقة ، مدى تحقيق وإشباع الوظيفة للطموحات الشخصية ، مدى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين والشعور بعدالة تقويم الأداء). وقد يرجع الشعور بالضغوط في مجال العمل إلى عدة عوامل منها ما يرتبط بنظام العمل ، ونظام المؤسسة أو المنظمة ، ومنها ما يرتبط بالفرد نفسه ونمو الشخصية وقد يرجع إلى سوء الإشراف والتوجيه ، والعلاقة بين زملاء العمل ، وعدم وجود فترات راحة كافية ربما تكون الظروف المادية التي يعمل فيها الموظفون الكويتيون من العوامل الضاغطة التي تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في العصر الحاضر. فكل هذه العوامل مجتمعة تساهم في خلق بيئة العمل الضاغطة للموظفين الكويتيين أكثر من الموظفين غير الكويتيين وربما يكون الموظف الكويتي وضع في عمل لا يتناسب مع قدراته واستعداداته وطموحاته المهنية وما يتسم به من خصائص شخصية ، أو

يطلب من الموظف القيام بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت متاح لأنه يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل ، مما يجعله أكثر عرضة للضغوط المهنية والإحباط وصراع الأدوار. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي ، ١٩٩٧م) [٧] التي وجدت أن العاملين الكويتيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من العاملين غير الكويتيين. أما مصدر التطور المهني كما يتضح من الجدول رقم (٩) فوجد أن غير الكويتيين أكثر عرضة لضغوط العمل من الكويتيين ، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الموظف غير الكويتي يشعر بعدم الأمن الوظيفي والاجتماعي في عمله ، وعدم تحقيق المساواة والعدالة بين الموظفين في نظام الترقيات والأجور والخوافز ، وغموض الدور ، وعدم إعطائه الاستقلالية والحرية في العمل ، وعدم تحقيق هذه العوامل يخلق الضغوط في العمل لدى غير الكويتيين أكثر من الكويتيين. وتؤكد دراسة (عسكر ، ١٩٨٨م) [٥] هذا القول لأن العمالة العربية أكثر تعرضاً لضغوط العمل في متغير التطور أو التقدم المهني من العمالة الإماراتية. إذن فالشعور بالتهديد الوظيفي يؤثر على صحة الموظف البدنية والعقلية وبالتالي يزيد من ضغوطه ومعاناته التي تؤثر في استخدام مهاراته العقلية في العمل.

أما الفرض الثاني فكشفت النتائج أنه توجد فروق بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل إذ كانت الموظفات أكثر تعرضاً للضغوط من الموظفين ، كما تبين الجداول أرقام (٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢). ويعتقد الباحث أن ما تقوم به الموظفة من أعباء ومهام ومتطلبات العمل ، بجانب مسؤولياتها في المنزل قد أدى إلى جعلها غير قادرة على التوفيق بين مسؤولياتها كزوجة ، ومسؤولياتها كموظفة مما يؤدي إلى تعارض بين متطلبات الدور وتترتب عليه زيادة في ضغوط العمل لدى الموظفات الإناث.

ويؤكد (سبيلبيرجر ، ١٩٧٨) (Spielberger, ١٩٧٨) [٦٢] أن العاملات اللاتي فقدن المساندة الاجتماعية أثناء الخبرات المؤلمة التي مررن بها في أحداث الحياة الضاغطة اتسمت بفقدان الأمن الوظيفي ، وانخفاض الثقة بالنفس ، والشعور بالقلق الدائم ، وهذه العوامل مجتمعة ساهمت في خلق ضغوط العمل لدى الموظفات أكثر من الموظفين.

وقد يرجع الأمر إلى أن الذكور أكثر تحملاً للإحباط وقدرة على مواجهة الأحداث الضاغطة والصدمات النفسية من الإناث. وقد أكدت أبحاث كل من (باروش وزملائه، ١٩٨٧ Baruch, et al, [٦٣] أن عمل المرأة ودورها كزوجة وأم يؤدي إلى صراع الأدوار الذي يعرض المرأة إلى كثير من الضغوط في العمل والذي يؤدي إلى الاضطرابات النفسية. وكذلك تزداد الضغوط عندما تطالب الموظفات بكثير من متطلبات الحياة التي تتمثل في الواجبات الكثيرة الملقاة على عاتقهن في العمل، والمسؤوليات والمهام والمتطلبات الكثيرة التي يحملنها تجاه الحياة الزوجية والأبناء والأصدقاء. وأكدت دراسة (بويد وزملائه، ١٩٨٣ Boyd, et al, [٦٤] على وجود علاقة بين المواقف الضاغطة لدى العاملات وإصابتهن بالاضطرابات السيكوسوماتية.

أما من حيث الفرض الثالث الخاص بعدم وجود فروق دالة إحصائية بين الحاصلين على الثانوية والجامعيين في مصادر ضغوط العمل سواء في متغيري دور المدير والمناخ والهيكل التنظيمي (من حيث كونهما مصدرين فرعيين من مصادر ضغوط العمل)، فالمديرون الجامعيون أكثر تعرضاً لضغوط العمل من غير الجامعيين، ويرجع السبب في ذلك إلى أن المدير يقوم بعدة أدوار مع تفاعله المستمر مع الأفراد ومسؤوليته عن الآخرين، وكذلك يعمل المديرون في مختلف المستويات، وخاصة المستويات العليا منها، فالمديرون التنفيذيون يحتاجون إلى تنظيم الوقت والقيام بعقد العديد من الاجتماعات وتقويم الأداء للموظفين، ويرفع كل هذا من مستوى الضغط في العمل أكد ذلك القول (كويك وزملاؤه، ١٩٨٤ Quick, et al, [٣٢] بأن أعمال المديرين عرضة للضغوط أكثر من غيرها بسبب متطلبات الوقت، واتخاذ القرارات والمسؤوليات المتعددة عن الميزانيات وعن الموظفين الذين تحت إداراتهم وما ينشأ أحياناً من صراعات واختلافات بين الموظفين، ويؤدي كل ذلك إلى زيادة معدل الضغط في العمل لدى المديرين.

أما من حيث متغير المناخ والهيكل التنظيمي. فنجد أن الحاصلين على الثانوية أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الجامعيين، ويرجع السبب إلى أنه كلما قل المستوى التعليمي

للموظف يقل تحقيق طموحاته وتطلعاته ونجاحه المهني، والعائد المادي والمعنوي، مما يقلل من فرص الترقى والتقدم والتطور المهني ومن التوافق بين خصائص الموظف ومتطلبات الوظيفة، يؤدي ذلك إلى زيادة مستوى الضغط في العمل.

أما من حيث الفرض الرابع حول عدم وجود دالة إحصائية بين الموظفين المتزوجين والموظفين غير المتزوجين في مصادر ضغوط العمل سوى متغير التطور المهني، لأن غير المتزوجين أكثر عرضة لضغوط العمل من المتزوجين، ويتفق مع هذه النتيجة (الطبري، ١٩٩٤) [١٥]، (نصير، ديباجه ١٩٩٧) [٣٠]. ويرجع السبب إلى أن الضغوط المهنية والضغوط الشخصية التي تتمثل في أعباء العمل، وصراع الدور وغموضه وعدم التقدير من الرؤساء والزملاء في العمل، وقلة فرص الترقى والأجور والمكافآت والخوافز، والمشكلات الأسرية، والضغوط الاجتماعية، وعدم إتاحة الاستقلالية والحرية والتنوع في العمل، والشعور بالتهديد وعدم الأمن الوظيفي ونقص الدعم الاجتماعي، فكل العوامل السابقة جعلت غير المتزوجين أكثر عرضة لضغوط العمل من المتزوجين. ويؤيد ذلك ما انتهت إليه دراسة (ليفى كورت وآخرون، ١٩٨٤) (Lefecourt, et al, ١٩٨٤) [٦٥] من أن نقص المساندة الاجتماعية من قبل الأسرة أو بيئة العمل ترفع من ضغوط العمل.

وبما أن العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل يحمل الموظف هموم ومعاناة العمل معه إلى المنزل، وهذا يعني أن ما يتعرض له الموظف في عمله من ضغوط تؤثر في حياته الأسرية، ومن ثم نجد أن حياة الموظف حلقة مترابطة يؤثر بعضها في بعضها الآخر، لأن ما يمر به الموظف من مواقف أو تجارب محبطة أو ضاغطة في المنزل ينعكس على عمله وعلى نوعية أدائه في العمل.

المقترحات والتوصيات

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة، وما تمخضت عنه من نتائج يمكننا تقديم

التوصيات الآتية:

- ١ - زيادة مهارات الموظف العملية لزيادة كفاءته في أداء العمل ، واكتساب هذه المهارات يقلل من الضغوط في العمل.
 - ٢ - زيادة مهارات التفاعل الوجداني في العمل وذلك عن طريق العائد النفسي^(١) الذي يرفع من معنويات الموظفين ويزيد من صلابتهم النفسية في مواجهة الضغوط في العمل.
 - ٣ - زيادة التدريب على الاسترخاء والطمأنينة من بين العوامل التي تساعد الموظفين على مواجهة الضغوط النفسية في العمل.
 - ٤ - ضرورة الاهتمام بالاختيار والتوجيه المهني ، مع رعاية الموظفين صحيا ونفسيا واجتماعيا ومهنيا يقلل من الضغوط العمل.
 - ٥ - إعداد برامج ودورات تدريبية للموظفين في كيفية التعامل أو مواجهة الضغوط التي تعوق العمل وتبصيرهم بالطرق والأساليب العلمية للتغلب عليها.
- تستثير الدراسة الحالية عددا من المقترحات والتساؤلات التي تتطلب مزيدا من البحث والدراسة مستقبلا من أهمها:

(١) العائد (أو التغذية الراجعة). أصل هذا المصطلح في الهندسة ، يشير إلى الإشارات أو القراءات التي يعطيها جهاز معين عن حالة نشاط أو تشغيل شيء معين في وقت معين. فعداد السرعة في السيارة مثلا يخبر السائق عن مدى سرعته في كل وقت ينظر إليه فيه. ولقد استعيد هذا المصطلح بنفس فكرته الأساسية في مجال علم النفس. فهو يستخدم في مجال التعلم ليشير إلى المعلومات التي تبين صحة استجابات المتعلم أو خطأها. وبناء على ذلك يستمر التعلم أو يتعدل أسلوبه ، أو يتوقف لأنه قد حقق هدفه ، ويستخدم هذا المصطلح في علم النفس الاجتماعي على أنه أي رد فعل من البيئة (بما في ذلك الآخرون) وأنه أساس للعمل المستقبلي ، فالإبتسامة التي تقابل بها إبتسامتك تعتبر تغذية اجتماعية مرتدة. وبصفة عامة فإن العائد أو التغذية المرتدة تعني أي معلومات عن نشاط جهاز معين (أو أداء معين) يؤدي إلى تعديل بعض الوظائف أو الأنشطة الخاصة به أو الاستمرار عليها.

وقد بدأ حديثا استخدام فكرة العائد الحيوي أو البيولوجي Biofeedback بنجاح ملحوظ في علاج بعض حالات ضغط الدم وسرعة ضربات القلب التي ترجع أساسا إلى حالات نفسية. حيث إيصال المريض بجهاز يشير إلى ضغط دمه أو سرعة دقات قلبه مع مطالبة بأن يركز بصره على الجهاز ويسرح بخياله في أحداث معينة أو يردد عبارات معينة تهدئ أو تثير.. ليعود ضغط دمه أو سرعة ضربات قلبه إلى حالتها الطبيعية (المترجم) [٢٠].

- ١ - أثر الضغوط المهنية على الكفاءة الإنتاجية لدى الموظفين في القطاع الحكومي.
- ٢ - الضغوط المهنية وعلاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية.
- ٣ - علاقة الضغوط المهنية بالتفاؤل والتشاؤم لدى الموظفين.
- ٤ - دراسة مقارنة بين العاملين في القطاع الخاص والقطاع الحكومي في ضغوط العمل.
- ٥ - الضغوط في العمل وعلاقتها بتقدير الذات والاكتئاب والقلق لدى العاملين في القطاع الحكومي.
- ٦ - مصادر ضغوط العمل لدى الموظفين وكيفية مواجهتها.
- ٧ - فاعلية العلاج المعرفي والسلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى عينة من الموظفين في القطاع الحكومي.
- ٨ - دراسة مقارنة بين المدرسين والموظفين في ضغوط العمل.
- ٩ - دراسة مقارنة بين المدرسين والمرضى والأطباء والموظفين في الضغوط المهنية.

المراجع

- [١] المير، عبدالرحيم بن علي (١٩٩٥م). *العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة، الإدارة العامة*، مجلد ٣٥، العدد الثاني، ص ص ٢٠٧ - ٢٥٢.
- [٢] Matteson, M. and Ivancevich, J. *Controlling Work Stress*. London: Jossey-Bass, 1987.
- [٣] بيتر هانسون (١٩٩٦م). *ضغط العمل طريقك إلى النجاح*. ترجمة مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، الرياض، الطبعة الأولى.
- [٤] سزلاجي، أندرودي، ووالاس، مارك (١٩٨٧م)، ترجمة أبو القاسم (١٩٩١م). *السلوك التنظيمي والأداء*. الرياض - معهد الإدارة العامة.
- [٥] عسكر، سمير، أحمد (١٩٨٨م). *متغيرات ضغط العمل*. دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات، الإدارة العامة.
- [٦] Kirkaldy, B. and Cooper, C. "Cross-cultural Differences in Occupational Stress among British and German Managers." *Work & Stress*, 6, No.2 (1992), 177-190.
- [٧] العتيبي، آدم، غازي (١٩٩٧م). *علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي في دولة الكويت*، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٢٥، العدد ٢، ص ص ١٧٧ - ٢٠٧.
- [٨] Schwimer, D. "Managing Stress to Boost Productivity." *Employment Relations Today*. (Apr). 23-26.
- [٩] H.R. Magazine. "Work Place Stress." August, 1991.
- [١٠] Tang, T. and Hammontree, M. "The Effects of Hardiness, Police Stress and Life Stress on Police Officers Illness and Absenteeism." *Public Personnel Management*, 21, No. 4 (Winter, 1992), 493-410.
- [١١] كمال، بدرية أحمد (١٩٩٢م). *رؤية سيكولوجية لمرضى الشرابين التاجية*. الجمعية المصرية للدراسات النفسية، مكتبة الأنجلو المصرية - مجلد أعمال، المؤتمر الثامن لعلم النفس في مصر.

- [١٢] Grenberg, D. F. *Stress and the Teaching Profession*. London: Baltimor, 1984.
- [١٣] Mandler, G. *Mind and Body: Psychology of Emotion Stress*. New York: W. W. Norton, 1984.
- [١٤] عبد الجواد، وفاء محمد (١٩٩٤م). *فعالية برنامج إرشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين*، رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عين شمس، كلية التربية، مصر.
- [١٥] الطبريري، عبدالرحمن سليمان (١٩٩٤م). *الضغط النفسي*. الرياض، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة.
- [١٦] Meichenbaum, D. H. *Coping with Stress*. New York: Plenum Press, 1991.
- [١٧] حسين، مريم (١٩٩٧م). *السلوك التنظيمي*. دار زهران للنشر، الأردن.
- [١٨] Nykodyme, N. and George, K. "Stress Busting on the Job." *Journal of Personnel Management*. 66 (1989), 56-59.
- [١٩] Salye, H. *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill, Gupta, N. & Beehr, T. 1979.
- [٢٠] فرانسيس ماك أندرو (١٩٩٨م). *علم النفس البيئي*. ترجمة عبداللطيف خليفة، جمعة يوسف. الكويت: مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت.
- [٢١] Marshall, J. and Cooper, C. L. *Executive under Pressure*. London: The MacMillan Press, 1979.
- [٢٢] Gupa, N. and Beehr, T. "Job Stress and Employee Behaviors." *Organization Behavior and Human Performance*, 23 (1979), 373-387.
- [٢٣] Dua, J. K. "Job Stressors and Their Effects on Physical Health, Emotional Health and Job Satisfaction in a University." *Journal of Educational Administration*. 32, No. 1 (1994), 59-78.
- [٢٤] Bhatnagar, R. "Executive Stress." *Psychological Abstracts*. 78, No. 8, (1991), 2295.
- [٢٥] Archer, L. R. "The Relationship between Residents Characteristics, Their Stress Experiences and Their Psychological Adjustment at One Medical School." *Academic Medicine*, 66, No. 5 (1991), 301-303.
- [٢٦] Hendrix, W. H. "Job and Personal Factors Related to Job Stress and Risk of Developing Coronary Artery Disease." *Psychological Reports*. 66, No. 203 (1989).

- [٢٧] العبدالقادر، حسن؛ والمير عبدالرحيم (١٩٩٦م). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموجرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*. المجلد الثالث، العدد الثاني، ص ص ٢٢٣-٢٥٠.
- [٢٨] الخثيلة، هند ماجد (١٩٩٧م). مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي. *مجلة جامعة الملك سعود*، م٩، العلوم التربوية والإسلامية (١)، ص ص ٨٥-١١٢.
- [٢٩] Borng, Mark G. et al. "Occupational Stress and Job Satisfaction among School Administration." *Journal of Educational Administration*. 31, No. 1 (1993), 421.
- [٣٠] نصير نعيم، ديباجة فاروق (١٩٩٧م). مصادر إجهاد العمل: دراسة ميدانية لمصادر إجهاد العمل لأطباء الإسعاف في مستشفيات محافظات شمال الأردن. *مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية* (٢)، م٩، ص ص ٣٠١-٣٣٢ الرياض.
- [٣١] French, et al. *Mechanism of Job Stress and Strain*. New York: Wiley, (1982), p. 27.
- [٣٢] Quick, J. C. and Quick, J. D. *Organization Stress and Preventive Management*. New York: McGraw-Hill, 1984.
- [٣٣] العديلي، ناصر محمد (١٩٩٥م). *السلوك الإنساني والتنظيمي*. الإدارة العامة للبحوث، الرياض.
- [٣٤] لطفي راشد (١٩٩٢م). نحو إطار شامل لتغيير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. *مجلة الإدارة العامة*، (٧) ٦٩-٩٣.
- [٣٥] Kechroud, A. *Occupational Stress, Job Satisfaction, and Illness among Factory Workers in Algeria*. Unpublished Ph. D. Thesis. Dept. of Applied Psychology, UWIST, Cardiff, UK, 1986.
- [٣٦] عمار كشروود (١٩٩٥م). علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، منشورات جامعة قاربيونس، بنغازي.
- [٣٧] Cooper, C. and Davidson, M. "The High Cost of Stress on Women Managers." *Organizational Dynamics*. 10, No.4 (1982), U.S.A.
- [٣٨] على عبدالسلام على (١٩٧٧م). المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، *دراسات نفسية*، مج٧، ع٢، ص ص ٢٠٣-٢٣٢.

- Sybil, M. "Doctors Methods of Dealing with Ongoing Stress in General Practice. [٣٩]
Medical Science Research, 19, No. 9 (1991), 267- 269
- Moracco, J. C. and McFadden, H. "The Counselors Role in Reducing Teacher [٤٠]
Stress." *The Personnel and Guidance Journal*, 61 (1982), 549-552.
- Mitchell, J, and Everly, G. S. Critical Incident Stress Debridging. Cisd: An [٤١]
Operations Manual for Prevention of Traumatic Stress among Emergency
Service and Disaster Workers Ellcott City: Chevron Publishing Corporation. 2nd
ed., 1995.
- Frasure-Smith, N. and Prince, R. "The Islamic Heart Disease Life Stress [٤٢]
Monitoring Program: Impact on Mortality." *Psychosomatic Medicine*, 47, No. 5,
(1985), 431-445.
- Funch, D. P. and Marshall, J. The "Role of Stress, Social Support, and Age in [٤٣]
Survival from Breast Cancer." *Journal of Psychosomatic Research*, 27, No. 1,
(1983) 77-83.
- Juluis, S. "Implications for Hypertension." In: N.I.H. *Stress Reactivity and [٤٤]
Cardiovascular Disease: Proceedings of the Working Conference.* (pp. 63-71).
Washington, D.C.: U.S. Dept. of Health & Human Services, 1984.
- Jones, J. W. "Managing Stress to Prevent Accidents." *National Underwriter*, 88 [٤٥]
(1984), 18-19.
- Schilling, R. F. *et al.* "Smoking in the Workplace: Review of the Critical Issues." [٤٦]
Public Health Report, 100, No. 5 (1984), 473-479.
- Locke, S. E. *et al.* "Life Change Stress, Psychiatric Symptoms and Natural Killer [٤٧]
Cell Activity." *Psychosomatic Medicine*, 46, No. 5 (1984), 441-453.
- Kisch, E. S. "Stressful Events and the Onset of Diabetes Mellitus." *Israeli Journal [٤٨]
of Medical Sciences*, 21 (1985), 356-358.
- Karcher, C. J. and Linden, L. L. "Is Work Conductive to Self Destruction Suicide [٤٩]
and Life Threatening Behavior." 12, No. 5, 151-157.
- Melamed, S. and Luze, J., *et al.* "Ergonomic Stress Levels, Personal [٥٠]
Characteristics, Accident Occurrence and Sickness Absence among Factory
Workers." *Ergonomics*, 32, No. 9 (1989), 1101-1110.
- House, J, *et al.* Occupational Stress and Health among Factory Workers, *Journal [٥١]
of Health and Social Behavior*, 20 (1979), U.S.A.
- Evans, G and Palsane, M, *et al.* "Tape a Behavior and Occupational Stress: across [٥٢]
Cultural Study of Blue-collar Workers." *Journal of Personality and Social
Psychology* 52, No. 5 (1987), 1002-1007.

- Sin, L, and Cheng, D. "Occupational Stress and Health among Business Executives: An Exploratory Study in an Oriental Culture." *International Journal of Management*, 12, No. 1 (1995), 14-25. [٥٣]
- Alan, L. "Occupational Stress and Its Relationship to Social Supports and Life Turbulence: A Study of Teachers in New South Wales." *Diss Abs. Intl.* 46, No. 4 (1985), 845 (A). [٥٤]
- Copper, C., Sloan, S. and Williams, S. *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. London: NFER-Nelson, Windsor, 1989. [٥٥]
- Vieira, A, P. G. *A Study of Occupational Stressors in Retail Staff*. A Ph.D Dissertation, Unpublished, University of Surrey, Faculty of Science, 1994. [٥٦]
- [٥٧] فرج، صفوت (١٩٨٩م). *القياس النفسي*. القاهرة: الأنجلو المصرية.
- [٥٨] سويف، مصطفى، وآخرون (١٩٨٧م). *المخدرات والشباب*. القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجناية
- [٥٩] عبدالحالق، أحمد (١٩٩٦م). *قياس الشخصية*. الكويت: مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت.
- [٦٠] العتيبي، آدم غازي (١٩٩٢م). *علاقة بعض المتغيرات بالرضا الوظيفي*. دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، مجلة الإدارة العامة، (٧٦)، ٩١-١٢٢.
- [٦١] Spielberger, C. "Anxiety as an Emotion State." In: Spielberger, C. and Sarason, I. (Eds.). *Stress and Anxiety*. U.S.A: John Wiley and Sons, 1978.
- [٦٢] Baurch, G. et. al. "Women and Gender in Research on Work and Family Stress." *American Psychologist*, 42 (1987).
- [٦٣] Boyd, D., and Gumpert, D. "Coping with Intreprenurial Stress." *Harvard Business Review*, 61-62 (1983).
- [٦٤] Lefcourt et al. "Locus of Control and Social Support: Interactive Moderators of Stress." *Journal of Personality and Social Psychology*. 47, No. 2 (1984).

Source of Stress on the Job Among Kuwaiti and Non-Kuwaiti Government Employees

Awaid Sultan Al-Mishan

*Associate Professor, Department of Psychology,
College of Social Sciences, Kuwait University, Kuwait*

(Received 17/1/1419H; accepted for publication 28/10/1419H)

Abstract. The present study aims at investigating the sources of stress among Kuwaiti and non-Kuwaiti employees at government sector. The sample of the study composed of 289 individuals of which 243 were Kuwaitis and 46 non-Kuwaitis of which 162 were males and 127 females.

Results showed that there were significant differences in the sources of stress among the Kuwaiti and non-Kuwaiti employees with the former experiencing the highest amount. The exception of that was noted on the source of vocational development where the non-Kuwaitis exhibited higher stress. With regard to gender, females exhibited higher experiences with stress as opposed to their male counterparts.

There were no noted significant differences in regard to level of education with high school or undergraduate employees, except for two variables, the managerial role and the organizational structure climate. With regard to the former variable undergraduate employees exhibited higher stress compared to the high school employees. Whereas, with the organizational system the high school employees has shown more stress than the undergraduate employees. The study also showed that there were no differences in the sources of stress in regard to the employees social marital status.