

ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي  
لدي عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت

إعداد

د/ سميرة أحمد عبد الله اسحق



## ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي

### لدي عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت

د/ سميرة أحمد عبد الله اسحق

#### المقدمة:

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة متغيرة باستمرار نظرا للتقدم في العلوم المختلفة ومن ثم يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه وفي بعض الأوقات يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث الضغوط التي تعد من عوائق هذا العصر حيث أصبحت الضغوط مظهرا طبيعيا من مظاهر الحياة الإنسانية لا يمكن تفاديها كما يعاني العاملون في المنظمة الواحدة ألوانا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية وتعد الضغوط في العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث إنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة ويشهد العصر الحديث العديد من التغيرات والتطورات المتلاحقة في شتى المجالات الحياتية والتي تتسم بالتغيير السريع والمستمر والذي يصعب ملاحظته حتى أصبح هو السمة الواضحة لهذا العصر بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات والتي أسفرت عنها العديد من المخاطر والتهديدات.

وتتسبب ضغوط العمل في حدوث خسائر منها الخسائر المادية أو البشرية ومنها فقدان الثقة والتسرب الوظيفي وقلة الإنتاج وانخفاض الروح المعنوية لديهم وفي النهاية إفلاس المنظمة وتسريح العاملين فيها إذا كانت المنظمة خاصة أو إلغائها أو دمجها مع منظمة أخرى إذا كانت حكومية. حيث إن ضغوط العمل تؤدي إلى آثار سلبية على سلوك الأفراد والجماعات بالإضافة إلى أنها ترهق كاهل الاقتصاد الوطني والإدارة الواعية هي التي تهتم بالأفراد والجماعات الاهتمام الذي يمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة عالية (المير، ١٩٩٥، ٢٠٧).

ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع بعضهم الآخر

إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع دوران العمل، وبالتالي تواجه المنظمات ارتفاعاً في نفقات الآثار النفسية والبدنية لضغوط العمل. ويعد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل حديثاً نسبياً في مطلع القرن العشرين وتحديداً في عام ١٩٣٢ وكان Canon من أول الباحثين الذين تناولوا تأثير ضغوط العمل في الفرد وفي نظامه البيولوجي وتتابع الدراسات في هذا المجال في السنوات اللاحقة وزاد اهتمام الباحثين والدارسين بهذا الموضوع وعلى وجه الخصوص في مطلع الثمانينات. (إيمان جودة - ٢٠٠١)

وأصبح الاهتمام بالسلوك الإنساني في المؤسسات من أهم عوامل نجاح هذه المؤسسات لذا من الضروري الاستجابة لحاجات العاملين ومتطلباتهم وعليهم يتوقف زيادة الكفاءة والإنتاجية للمؤسسة وتحسينها. (مروان جلعود - ٢٠٠٨)

ولذا فقد اتجهت دراسات علماء السلوك التنظيمي إلى دراسة طبيعة ضغوط العمل ومسبباته ونتائج المترتبة عليه ومنها تأثير الأداء الوظيفي.

### مشكلة الدراسة:

إن المتغيرات المتسارعة هي سمة هذا العصر وفي جميع مجتمعاتنا العربية خاصة بسبب الأحداث التي تتوالى على الساحة العربية والنتيجة الحتمية بالنسبة لتلك التغيرات بالنسبة للمؤسسات الخدمية هي تعرض العاملين في هذه المنظمات لمستويات مختلفة من ضغوط العمل وتوتراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين في مختلف قطاعات الدولة ولا شك أن مجال الإعلام من أهم المجالات التي تتأثر بتأثيرات مختلفة ولها أهميتها الخاصة حيث إنها (له) أهمية كبرى على مستوى: الفرد، الأسرة، المجتمع، الدولة، الأمة، العالم. وفي جميع مرافق الحياة الإنسانية: التربوية، والثقافية، والاجتماعية، والصحية، والاقتصادية، والسياسية، وغيرها) ويمكن إيجازها في التالي:

- وسائل الإعلام جزءاً رئيساً في حياتنا اليومية.
- اقوي أدوات الاتصال العصرية التي تعين الفرد على معايشة العصر والتفاعل معه.
- من أهم الوسائل الحديثة في مخاطبة المجتمعات الإنسانية.
- ترجمة التوجهات الاجتماعية بمختلف المشارب الفكرية وتفعيل الحراك السياسي والمشهد الثقافي والنتاج الفكري والإبداعي.

- شرح القضايا وطرحها على الرأي العام من أجل تهيئته إعلامياً.
  - بناء الدول اقتصادياً، واجتماعياً، وسياسياً وثقافياً وفكرياً.
  - التأثير على القضايا السياسية والاقتصادية والثقافية والفكرية.
  - العلم بما يجري في العالم من أخبار وأحداث وتطورات والتفاعل معها.
  - التبادل الثقافي والحضاري والمعرفي بين الدول والشعوب والتفاعل فيما بينها.
  - بناء القناعات والاتجاهات والمعتقدات عند الأفراد والجماعات.
- في القرن الحادي والعشرين أصبحت الكلمة الأولى للإعلام في ظل ثورة الاتصال والمعلومات ومن هنا جاءت فكرة البحث في دراسة الضغوط التي يتعرض لها العاملين في قطاع الإعلام أثناء القيام بواجباتهم الوظيفية، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:
- هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت- الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في قطاع الإعلام؟
  - هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يعزى إلى الخصائص الديموغرافية مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة).

### أهداف الدراسة:

- إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العاملين في قطاع الإعلام على أدائهم الوظيفي، والذي يتمثل على عينة عشوائية من العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.
- وتسعي أيضاً هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ١- تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم، وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل.
  - ٢- تعرف مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.
  - ٣- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل، والتخفيف من آثاره السلبية على العاملين في قطاع الإعلام الكويتية لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما له من آثار سلبية على الفرد والمؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع هذه الدراسة هو العاملين بقطاع الإعلام الكويتية الذي يعد من القطاعات الهامة والمؤثرة والتي تؤثر بشكل كبير جدا وبالغ في المجتمع الكويتي بل في جميع المجتمعات العالمية نظرا لضغوط متعددة المصادر نظرا لزيادة متطلبات العمل وتكليفهم بأعباء تتجاوز في كثير من الأحيان قدراتهم وإمكاناتهم وعليه أتت هذه الدراسة لتوضيح مصادر الضغوط لديهم ومحاولة الوصول إلى نتائج، ومن ثم إلى توصيات تساعد في التخفيف من هذه الضغوط والمحاولة على رفع أدايتهم للأفضل.

### مصطلحات الدراسة:

#### أولاً - ضغوط العمل:

- عرف حسن (٢٠٠٢) ضغوط العمل على أنها "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق (حسن - ٢٠٠٢)

- ومن الناحية الإجرائية تقاس ضغوط العمل بالدرجة التي يحصل عليها العاملون بالإعلام بدولة الكويت من خلال إجاباتهم على عن كل فقرة من فقرات أداة قياس ضغوط العمل.

#### ثانياً - الأداء الوظيفي:

عرفه (محمد سعيد سلطان - ٢٠٠٤) على أنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد كما عرفه توفيق عبد المحسن (٢٠٠٢) الأداء الوظيفي على أنه: "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة. أنه يمكن قياسه إجرائيا من خلال الدرجة الكلية التي

يحصل عليها الموظفين العاملين بقطاع الإعلام الكويتي من خلال إجاباتهم عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس جانب الأداء الوظيفي.

#### - عبء العمل:

هي زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد وإن بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لإكمالها (cook and hunsaker. 2001).

#### - الأجور والمكافآت:

ويقصد بها مجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل، وتعمل على تحفيز الأفراد وإشباع رغباتهم ماديا ومعنويا التي يسعون إلى إشباعها عن طريق العمل. (حنفي، أبو قحف وبلال (٢٠١٤)

#### - الهيكل التنظيمي:

هو هيكل العلاقات التنظيمية التي تحدد فيها السلطات والمسئوليات والوحدات والفروع وغايات من جوانب التنظيم المادية والمعنوية. (عليمات، ٢٠٠٥)

#### - بيئة العمل:

كل ما يحيط بالتنظيم من الداخل والخارج ويتضمن مجموعة من المكونات المادية والمعنوية والاجتماعية والإدارية والتكنولوجية. (عليمات، ٢٠٠٥)

#### - الدراسات السابقة:

##### أولاً- الدراسات العربية:

- دراسة (الكاساتي، ٢٠٠٦) حيث هدفت الدراسة إلى تعرف أثر ضغوط العمل التي يشعر بها المعلمون في المدارس الحكومية في محافظة الزرقا على ولائهم التنظيمي وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٦٠) معلما في المدارس الحكومية في محافظة الزرقا، وقد انتهت الدراسة إلى أن ضغوط الوظيفة تؤثر على الولاء التنظيمي في مجالات (طبيعة المهنة والحوافز وعلاقات العمل) بدرجة متوسطة في حين يؤثر مجال ظروف العمل المادية بدرجة عالية وأوضحت الدراسة بضرورة توفير ظروف العمل الجيدة للمعلمين والتخفيف من عبء العمل ووضع السياسات والقوانين الخاصة برفع المكانة الاجتماعية لمهنة التعليم وتشجيع الرحلات الجماعية بين المعلمين وزيادة ولائهم التنظيمي.

- دراسة (الحنيطي، ٢٠٠٥) هدفت إلى معرفة أثر عدد من العوامل المهنية هي (طبيعة العمل، بيئة العمل، والصحة والسلامة المهنية)، في توليد ضغط العمل عند العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية وكذلك معرفة مدى اختلاف

مستوى ضغط العمل تبعا لعدة عوامل هي (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر) كما هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المهن الطبية والعاملين في المهن الإدارية في المستشفيات الحكومية، ونفذت الدراسة باستخدام استبانته تم توزيعها على عينة من العاملين في المستشفيات العاملة في محافظات إقليم الوسط وبينت الدراسة أن هناك أثرا لجميع المتغيرات المهنية التي تناولتها الدراسة في توليد الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المجال الصحي كما بينت الدراسة أيضا إلى أن أثر العوامل المهنية في توليد الشعور بضغط العمل كان أكبر لدى العاملين بالمهن الطبية مقارنة بالعاملين في المهن الإدارية في المستشفيات الحكومية الأردنية كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الشعور بضغط العمل لدى جميع العاملين سواء في المهن الطبية أم الإدارية تختلف تبعا لاختلافهم في كل من (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر).

- دراسة (المعشر، ٢٠٠٣) هدفت هذه الدراسة الميدانية إلى قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن (أريد، عجلون، جرش، المفرق) وقد أجريت الاستبانة وأظهرت الدراسة نتائج كانت من أهمها وجود علاقة سلبية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور وغموض الدور ومستوى الولاء التنظيمي، بحيث إنه كلما ارتفع مستوى ضغط العمل قل مستوى غموض الدور كان لدى الموظفين من حملة الشهادات الجماعية من أعلى فئة الموظفين الذين يشغلون وظيفة رئيس قسم منه لدى باقي زملائه.

- دراسة (العطوي، ٢٠٠٤) وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والمهني في المملكة العربية السعودية وقد أشتمل مجتمع الدراسة على (٢٧٧) موظفا وتوصلت أيضا إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تجاه مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الديموغرافية.

- دراسة (عليقات، ٢٠٠٥) هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبء العمل، عملية اتخاذ القرارات، علاقات العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعية

(الواسطة وجماعات الضغط والزيارات والاتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن، واشتملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن من هم في رتبة (محافظ، متصرف، مدير قضاء) والبالغ عددهم (١٩١) حاكماً إدارياً. وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية المتعلقة بعبء العمل، وعملية اتخاذ القرارات، والاستقرار الوظيفي، والهيكل التنظيمي، ومستوى أداء الحكام الإداريين، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى عدم وجود علاقة ما بين ضغوط العمل التنظيمية في مجالي (علاقات العمل، وبيئة العمل) ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن.

- دراسة (زيادات، ٢٠٠٦) هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية، وتمثلت تلك المتغيرات في طبيعة العمل والجوانب الإدارية وعلاقات العمل، والتكنولوجيا المستخدمة، وهدفت الدراسة أيضاً إلى معرفة فيما إذا كان هناك اختلاف في أثر ضغط العمل التنظيمي في أداء العاملين تبعاً لاختلافهم في كل من (الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، سنوات الخدمة) وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) موظف يعملون في تلك المصارف، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر سلبى لضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل،

- الجوانب الإدارية، علاقات العمل) في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية في حين لم يثبت متغير التكنولوجيا المستخدمة أثر دال إحصائياً في مستوى الأداء، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أثر ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل، الجوانب الإدارية، علاقات العمل) تختلف مجتمعة في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية تبعاً لاختلافهم في الجنس، في حين لم يثبت اختلاف في الأثر باختلاف كل من (المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، سنوات الخدمة)

- دراسة (برهم، ٢٠٠٦) هدفت الدراسة إلى معرفة أهم مصادر ضغوط العمل وأثره على الأداء من خلال دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، وأيضاً معرفة أهم آراء الباحثين والمفكرين في تحديد أسباب ضغوط

العمل وطرق معالجته ومدى أثره على الأداء، وكانت عينة الدراسة مكونة من (٤٩٦) موظفا وموظفة من العاملين في شركة الاتصالات الأردنية بجميع فئاتهم الإدارية ومواقعهم الوظيفية موزعين على كافة محافظات المملكة، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (الأمان الوظيفي والعلاقة مع الرؤساء وغموض الدور وتناقض الدور وعبء الدور الكمي وعبء الدور النوعي والمسئولية تجاه الآخرين، والأجور والمكافآت وبيئة العمل) بدرجات ومستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية.

- دراسة (السيد نصير، ٢٠٠٨) حيث هدفت الدراسة إلى الوصول إلى العلاقة التي تربط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى القيادات النسائية بالمؤسسات الثقافية العمالية بمنطقة القاهرة كذلك تحديد هذه الضغوط لتلافيها بعد ذلك وذلك من خلال أداة للدراسة عبارة عن استبيان موجهة إلي القيادات النسائية دون غيرها وأثبتت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي كما أن هناك عوامل كثيرة تسبب ضغوط على القيادات النسائية من هذه الضغوط منها تعرض القيادات وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموغرافية مثل (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، مستوى الدخل) على الأداء الوظيفي للقيادات النسائية.

- دراسة (وائل سلامة عبد الحميد سلامة شاهين، ٢٠١١) حيث هدفت الدراسة إلى تفهم المشكلات المهنية وطبيعتها وأنواعها لأمناء المكتبات الناتجة عن ظروف عملهم رغبة في تحفيزهم وحثهم على الأداء الوظيفي الموكل إليهم كما تهدف أيضا إلى تعرف أهم المشكلات والضغوط المهنية وتقديم النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى أداء المكتبات الجامعية بمصر وأسفرت نتائج الدراسة عن أن هناك العديد من المشكلات المهنية في المكتبات الجامعية منها عدم استخدام التكنولوجيا والمرونة والترقيم التكنولوجي وغيرها من المشكلات التي تؤثر على الأداء بالمكتبات الجامعية.

- دراسة (أيمن عبد العليم محمد، ٢٠١٣) حيث كان البحث يهدف إلى تعرف ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الرياضيين

بالجامعات المصرية وكانت أدوات الدراسة عبارة عن استبيان نظمه الباحث خصيصا للدراسة. وأسفرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيا بين جميع محاور مقياس ضغوط العمل وكذلك درجته الكلية وبين جميع محاور استبيان الفاعلية التنظيمية وكذلك درجته الكلية لدى عينة من الأخصائيين الرياضيين بالجامعات المصرية كما توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية سالبة بين جميع محاور المقياس لضغوط العمل وكذلك درجته الكلية لدى عينة البحث من الأخصائيين الرياضيين بالجامعات كما توجد علاقة ارتباطية سالبة بين جميع محاور مقياس استبيان الفاعلية للأداء التنظيمي لدى عينة البحث.

- دراسة (عبد الجابر السيد أحمد يوسف - ٢٠١٤) وتهدف هذه الدراسة تحقيق هدف رئيسي هو تعرف الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمعاهد الأزهرية وينبثق منه أهداف فرعية مثل تحديد الضغوط الشخصية التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي في المعاهد الأزهرية وتحديد الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي في المعاهد الأزهرية وكذلك تحديد الضغوط المؤسسية التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي في المعاهد الأزهرية كذلك التوصل لبرنامج تدريبي مقترح لدور خدمة الفرد في التخفيف من حدة الضغوط وأسفرت نتائج هذه الدراسة إلى الضغوط الشخصية للمعاهد المطبقة لنظام الجودة بلغت نسبة (٢٤.٤٢%) وهي نسبة أقل من المعاهد التي لا تطبق لنظام الجودة والاعتماد والذي بلغ نسبة (٦٣.٦٠%) كما أن للضغوط المهنية للمعاهد الأزهرية المطبقة لنظام الجودة والاعتماد بلغت نسبة أقل من المعاهد غير المطبقة لنظام الجودة والاعتماد كذلك الضغوط المؤسسية للمعاهد الأزهرية التي تطبق نظام الجودة والاعتماد بلغت نسبة أقل من المعاهد الأزهرية التي لا تطبق نظام الجودة والاعتماد كما اتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تتناسب عكسيا مع الضغوط الاجتماعية وجودة الأداء المهني بمعنى كلما زادت الضغوط الاجتماعية قل الأداء المهني بمعنى كلما زادت الضغوط الاجتماعية قل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمعاهد الأزهرية كما توصلت الدراسة إلى برنامج تدريبي مقترح لدور خدمة الفرد في التخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية التي يعاني منها الأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الأزهرية.

- دراسة (فاطمة محمد محمد صالح الروبي - ٢٠١٥) وتهدف هذه الدراسة إلى تعرف أثر الضغوط الاجتماعية والنفسية على أداء الباحثين في المؤسسات البحثية وتتبلور هذه الأهداف في النقاط التالية رصد مصادر الضغوط الاجتماعية والنفسية في بيئة العمل البحثي وتعرف أنماط الضغوط الاجتماعية والنفسية والبيئية في بيئة العمل البحثي ومعرفة أثر الضغوط الاجتماعية والنفسية على أداء الباحثين في المؤسسات البحثية وأسفرت نتائج الدراسة ارتفاع نسبة من يرى عدم وجود معيار عادل وموضوعي لتقييم الأداء كما أمدت البيانات الميدانية على ارتفاع نسبة من يرى وجود عدالة فيما يحصلون عليه من عائد مادي مقابل ما يبذلونه من جهد كذلك ارتفاع نسبة الذين لا يرون أن المكافآت والمزايا الإضافية تتم على أسس غير موضوعية (عشوائية - محسوبية - وساطة - رشوة) كذلك ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود معاناة من زيادة عدد العاملين في مكان العمل كما أكدت البيانات الميدانية على ارتفاع نسبة الذين يرون بعدم وجود معاناة من زيادة عدد العاملين في مكان العمل وارتفاع نسبة الذين يرون وجود عائق تمثله ضغوط العمل النفسية أمام الباحث لمواصلة نجاحه ووجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأنماط الضغوط الفيزيائية والبيئية وفقا للدرجة العلمية وفيما يتعلق بالضغوط التي يتعرض لها الباحثين في المؤسسات البحثية أكدت النتائج الواردة في المقابلة المفتوحة على تعدد الضغوط التي يتعرض لها الباحثين ويأتي في مقدمتها عند معظم الباحثين يحتاج معظم الباحثين إلى أوقات أطول لانجاز المهام البحثية وكذلك يري الكثير من الباحثين أن هناك عدم توافق للإمكانيات المادية وقلة الدخل ونقص الأجهزة إضافة إلى بعض المشكلات الفيزيائية والتي تمثلت في ضيق المكان ومشكلات إدارية تمثلت في الروتين إضافة إلى الضغوط النفسية والاجتماعية أما فيما يتعلق بأسباب الضغوط التي يتعرض لها الباحثون في المؤسسات البحثية وتمثلت في عدم التواصل بين الباحثين، عدم توافر المناخ المناسب، عدم وجود الأمان بالمعامل نقص الميزانية للبحث العملي وارتفاع أسعار الأجهزة والكيماويات.

- دراسة (فريدة صلاح الدين سيف- ٢٠١٥) وتهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة جنوب الوادي مستخدمة بعض المتغيرات الشخصية منها

العمر والحالة التعليمية والاجتماعية وعدد سنوات الخبرة وبعض الجوانب التي يمكن أن تؤثر في العمل نفسه مثل نظام العمل والإدارة والراتب والمكافآت والحوافز ووسائل التكنولوجيا الحديثة وطبيعة العمل وبعض الجوانب الميتافيزيقية مثل الوسائل الإلكترونية وضيق المكان وقامت الباحثة بعمل استبيان أنشأ خصيصاً لقياس ذلك على عينة عشوائية من العاملين بكليات جامعة جنوب الوادي وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة جنوب الوادي.

- دراسة (خالد سعد مشعان العتيبي-٢٠١٥) وهدف هذه الدراسة على الوصول إلى العلاقة التي تربط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى عينة من مديري المدارس الخاصة في دولة الكويت حيث تم عم استبيان أعد خصيصاً لذلك من قبل الباحث واهتم من خلاله بأكثر الجوانب التي تؤثر على مديري المدارس الخاصة بدولة الكويت وما يسبب لديهم ضغوط في العمل وعلاقة ذلك بالأداء الوظيفي لديهم وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة.
- دراسة (محمود أحمد لطفي - ٢٠١٥) وكانت أهداف الدراسة عبارة عن الوقوف على الآثار السلبية للضغوط المهنية وعلاقتها ببعض الجوانب غير المعرفية والالتزام التنظيمي لدى المعلمين في التربية الرياضية بمحافظة المنيا وأسفرت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة سالبة إحصائياً بين الضغوط المهنية وبعض الجوانب الغير معرفية في جميع عبارات الاستبيان الذي تم عمله خصيصاً لقياس ذلك.

### ثانياً - الدراسات الأجنبية:

- دراسة Rubina & Shehla & Delawar (٢٠٠٨) حيث تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وأجريت هذه الدراسة في باكستان مقاطعة أبو تاباد على جميع العاملين في المنطقة من الضباط وعددهم ٥٥ ضابطاً. وقد تم الحصول على المعلومات من خلال توزيع استبيان على مجتمع الدراسة، وتم تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية، وتشمل الإحصاءات الوظيفية ومعامل سبيرمان والانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج بعد التحليل الإحصائي تأييداً قوياً بالافتراض القائل بأنه توجد علاقة عكسية بين الضغط

في العمل والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أنه هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث ويوصي الباحثون بأنه يجب تحسين العلاقات بين الأشخاص وعدم خلق ضغوط عمل من قبل الإدارة حيث إن ثقافة الانفتاح والتفهم جوهرية أكثر من ثقافة الانتقاد، فإن هؤلاء الضباط لديهم مستوى ضغط مهني عالي وأداء مهني منخفض

- دراسة Bakhshi, Sudha, Sandhu (٢٠٠٨) هدفت الدراسة إلى فحص ظروف العمل للفئات المختارة من النساء العاملات، وتحليل أثر الضغط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة المرأة العاملة في مدينة لوديانا الهندية وقد أخذت بعين الاعتبار معرفة الخصائص الشخصية والاجتماعية للفئات المختارة من النساء العاملات وأسره أدى ارتفاع عدد النساء المتزوجات الذين يدخلون في قوة العمل الرسمية إلى زيادة الضغط في داخل البيت ومكان العمل على حد سواء. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من ١٥٠ امرأة، تم اختياره ممن ثلاث فئات وتشمل: الطبيبات، مدرسات الجامعة والعاملات في البنوك، وقد تضمنت كل فئة ٥٠ امرأة، وقد أظهرت النتائج تأثير هذه الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام داخل المنزل وقد نال هذا البند أعلى النقاط، والاعتماد على الخادمت لم يتغير "أعلى النقاط أيضاً أما أثر الضغط على الحياة الاجتماعية والترفيهية فقد كان الأكثر نقاطا الخروج في أيام العطلات "أما الأقل تفضيلاً فقد سجله البند "الاستماع بالالتزامات الاجتماعية" أما البند تأثير الضغط على الأعمال المتنوعة فقد تبين أن أعلى النقاط فقد سجلها متابعة احتياجات المطبخ.

- دراسة Swee, Anza & Hassim (٢٠٠٧) قد أجريت هذه الدراسة على ١٨٥ من المسؤولين التنفيذيين والمدراء في المقر الرئيسي لشركة التبغ العالمية في ماليزيا وكان الهدف من الدراسة هو تحديد معدل انتشار ضغط العمل في هذه الشركة وإجهاد العمل التي مر بها العمال. وقد استخدمت في هذه الدراسة أداة جمع البيانات، والاستبيان، والبيانات التي جمعها من المشاركين تضمنت العوامل الاجتماعية - الديموغرافية - أعراض التوتر وإجهاد العمل ذات الصلة بالسياسة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، العملية التنظيمية ومناخ العمل وقد

أظهرت الدراسة أن انتشار ضغط العمل بين المسؤولين التنفيذيين بنسبة ٦٨,١% أما بين المدراء فكانت النسبة ٦٧,٩%, لم يكن هناك اختلاف كبير ذات أهمية في مستوى التوتر بين المسؤولين التنفيذيين والمدراء العاملين في الشركة أما العوامل الاجتماعية - الديموغرافية والتي كانت مرتبطة بشكل كبير بالضغط فهي: الراتب، وعدد الأطفال وعوامل شخصية، وقد كانت أكثر الضغوطات أهمية في مكان العمل هي عدم تقدير العمل والتركيز أكثر على نوعية العمل، وعبء العمل الثقيل طوال ساعات العمل.

- دراسة جيزل (Gaziel,2003) فقد هدفت إلى تحديد مدى إدراك مديري المدارس لعالمهم، ومدى إدراكهم لتأثير سلوكهم في العمل من وجهة نظر المعلمين، وهل يختلف لإطار المتعلق بفاعليتهم كمديرين عنه كقادة، وتكونت عينة الدراسة إلى أن أكثر المجالات تأثيراً على فاعلية مديري المدارس كان نموذج الهيكل التنظيمي، ونموذج المصادر البشرية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في إدراك المديرين لعالمهم تعزي إلى متغير الجنس من حيث استخدام النموذج الهيكلي أو الرمزي.

- دراسة Leontaridi (٢٠٠٢) حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح محددات الضغوط في بيئة العمل اليومية وتوقع أهمية مصادر الضغوط الوظيفية التي يمكن أن تستخدم كمؤشر على سلوك الأفراد نحو ترك العمل أو التعذيب وأجريت الدراسة على عينة من ٩٢٤٠ مفردة من ١٥ دولة (oecd) ممن لا يعملون لحسابهم الخاص وتتراوح أعمارهم ما بين ١٨- ٦٥ سنة، وقد أظهرت الدراسة أن العاملين البريطانيين يواجهون ضغوط متوسطة، في حين أن العاملين الكنديين والاسكتلنديين هم أكثر مواجهة للضغوط وذلك على عكس الأسبان والسويد وهم الأقل مواجهة لضغوط العمل، وقد كان من أهم مصادر الضغوط الوظيفية الحوافز غير المادية، مطالب المهنة، ساعات العمل، والعلاقات في العمل، وقد وجدت الباحثة أن أهم آثار تلك الضغوط الوظيفية الحوافز غير المادية، مطالب المهنة، ساعات العمل، العلاقات في العمل وقد وجدت الباحثة أن أهم آثار تلك الضغوط على الأفراد وجود نوايا لدى العاملين لترك العمل، حيث كان الأفراد الذين تتوفر لديهم فرض خارجية والأصغر سناً والأكثر تعليماً وبدون التزامات عائلية هم الأكثر ترشيحاً لترك العمل وكذلك الأقل خبرة في مواجهة الضغوط في وظائفهم كانت نسبة التغيب لديهم تقارب

٢٥% وكذلك وجد أن السيدات العاملات والأقل مهارة والأعضاء في الاتحادات التجارية يميلوا إلى الغياب عن العمل.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد تم استعراض العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت بالدراسة والبحث العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مختلف من القطاعات العمالية والمؤسسات المختلفة وكانت كلها في الغالب دراسات وصفية أي استخدمت المنهج الوصفي وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في بناء أداة الاستبيان والخلفية النظرية للإطار النظري، ولوحظ أن هذه الدراسات تعددت أهدافها وتساؤلاتها ومحاورها ونتائجها وفي ما يخص ضغوط العمل ركزت أغلب الدراسات على تحديد مستويات ضغوط العمل ومصادرها ومسبباتها ومحدداتها ونتائجها وأثارها على العاملين في عدد من المؤسسات المختلفة وفي مجالات متعددة منها التعليم الجامعي والثانوي والجامعات والأجهزة الأمنية وقطاع البنوك والمستشفيات والقطاع الحكومي، كما أوضحت هذه الدراسات العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الأداء الوظيفي والميل نحو الإجابة في العمل والولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وبعد استعراض الدراسات السابقة فإن هذه الدراسة تتفق مع أغلب الدراسات السابقة في مجال مستويات الضغوط في العمل ولقد ميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة طبيعة العينة التي تناولتها بالدراسة وأهميتها الكبرى في التأثير على المجتمع وعلى الرأي العامل في جميع أنحاء العالم وخاصة في المجتمع الكويتي وتأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في إضافة جديدة لمجال البحث العلمي وإظهار المشكلات التي تواجه قطاع الإعلام والاستفادة من التوصيات التي توصلت إليها الباحثة.

### فروض الدراسة:

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية التي سيجري

اختبارها واستخلاص النتائج:

### الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وأداء العاملين، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

**الفرضية الفرعية الثانية:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

**الفرضية الفرعية الرابعة:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

**الفرضية الرئيسية الثانية:**

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).  
ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الجنس.

**الفرضية الفرعية الثانية:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى العمر.

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى المستوى التعليمي.

**الفرضية الفرعية الرابعة:**

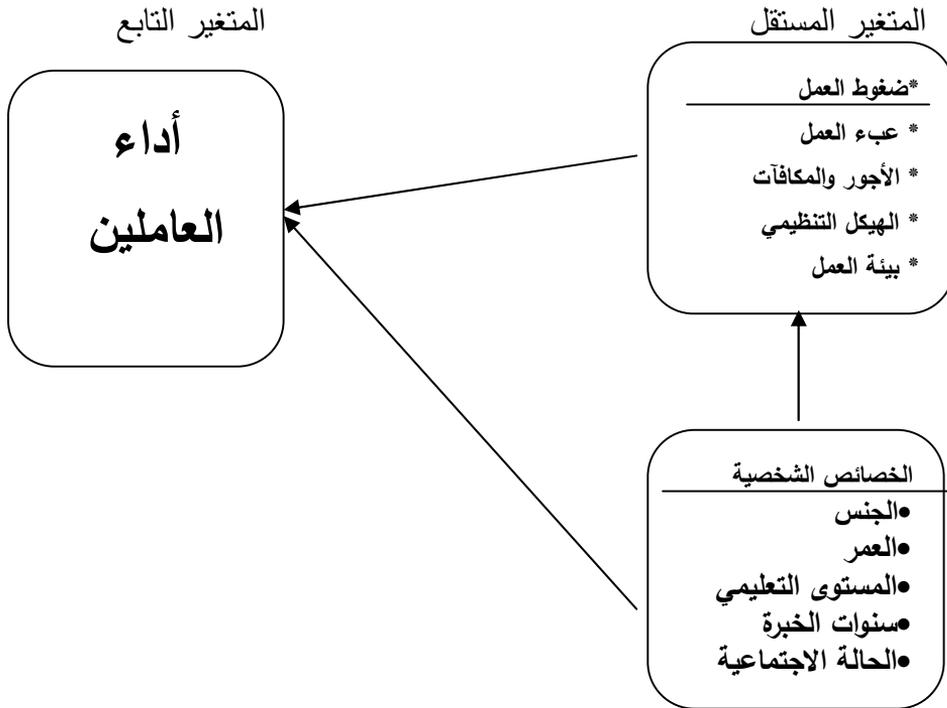
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى عدد سنوات الخبرة.

### الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الحالة الاجتماعية.

### • نموذج الدراسة:

يبين الشكل التالي المتغيرات المستقلة بأبعادها (عبء العمل، الأجور والمكافآت، والهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وأيضا المتغير التابع (أداء العمل) كما يظهر الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وهي (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - عدد سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية).



### منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعية للبحث، وبشكل عام يمكن النظر لأهمية البحث من جانبيين هما الجانب النظري؛ وذلك من خلال توضيح "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام"، أما الجانب الآخر فهو يتعمق

بالدراسة والتي يقدمها البحث في صورة توصيات ونتائج الدراسة الميدانية عن ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام". وفي ضوء ما سبق يتناول هذا الفصل عرض البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة وتحليلها وتفسيرها وفقا للخطوات التالية:

١- ثبات وصدق المحتوى لمتغيرات البحث.

٢- الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموجرافية.

٣- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.

٤- اختبار صحة الفروض

#### (٢/٤) مرحلة إدخال ومعالجة البيانات:

قامت الباحثة بمراجعة استمارة الاستبيان للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي حيث تم استبعاد الاستمارات التي لا تتوافر بها الشروط اللازمة، ثم قامت بتكويد (ترميز) المتغيرات والبيانات ثم تفريغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS) وفي إطار ذلك تم تكوين المتغيرات التالية:

(٣/٤)- هذا وتشمل قائمة الاستقصاء على ثلاثة أقسام رئيسية كما يلي:  
البيانات العامة:

أولاً- البيانات العامة: وينقسم إلى ٥ متغيرات:

١- الجنس: ذكر - أنثى

٢- الحالة الاجتماعية: متزوج - أعزب

٣- العمر: أقل من ٢٥ سنة - من ٢٦ - ٣٥ سنة - من ٣٦ - ٤٥ سنة - من ٤٦ سنة فأكثر.

٤- المستوى التعليمي: الثانوية-دبلوم متوسط- بكالوريوس-دراسات عليا.

٥- سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات - من ٦ - ١٠ سنوات - من ١١ - ١٥ سنة - ١٥ سنة فأكثر.

ثانياً- المحور الأول: مسببات ضغوط العمل (كمتغيرات مستقلة) ويشمل

بدوره على عدد ٤ أبعاد رئيسية كما يلي:

١- البعد الفرعي الأول: عبء العمل:  $X_1$ : ويشمل على ٧ عبارات بحثية.

٢- البعد الفرعي الثاني: الأجور والمكافآت x2: ويشمل على ٦ عبارات بحثية.

٣- المحور الفرعي الثالث: الهيكل التنظيمي x3: ويشمل على ٧ عبارات بحثية.

٤- المحور الفرعي الرابع: بيئة العمل x4: ويشمل على ٦ عبارات بحثية.

٢- المحور الرئيسي الثاني: الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) ويشمل على ٨ عبارات بحثية.

#### (٤/٤)-مرحلة المقاييس الإحصائية الوصفية:

قامت الباحثة بحساب المقاييس الإحصائية الوصفية للمتغيرات الخاصة بخصائص مفردات عينة البحث ومتغيرات البحث. آنفة الذكر. هذا وتشمل هذه المقاييس كل من، المتوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف والترتيب على أساس العبارات الأقل اتفاقاً أو الأكثر اتفاقاً. هذا وتشير معظم الدراسات إلى تقييم فئات المتوسط المرجح وفقاً لمعايير الموافقة وعدم الموافقة، في إطار مقياس ليكرت الخماسي الاتجاه Likert Scale المستخدم بهذا البحث كما يلي:

الاتجاه	الفئة
تميل الإجابات إلى (عدم الموافقة بشدة)	١.٧٩-١.٠٠
تميل الإجابات إلى (عدم الموافقة)	٢.٥٩-١.٨٠
تميل الإجابات إلى (محايد)	٣.٣٩-٢.٦٠
تميل الإجابات إلى (الموافقة)	٤.١٩-٣.٤٠
تميل الإجابات إلى (أوافق بشدة)	٥.٠٠-٤.٢٠

#### ثانياً- ثبات وصدق المحتوى لمتغيرات البحث:

وفيما يلي نتائج اختبارات الثبات والصلاحية لأبعاد ضغوط العمل وأثرها على

الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

## ١- أبعاد مسببات ضغوط العمل:

جدول (١-٤) نتائج صلاحية واعتمادية أبعاد مسببات ضغوط العمل  
بمعامل ألفا كرونباخ والاتساق الداخلي

معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل الاتساق الداخلي	الأبعاد
		<b>١- عبء العمل:</b>
٠.٧٩٦	**٠.٥٢٨	١-يطلب مني أعمال كثيرة لابد أن أنجزها في وقت واحد.
	**٠.٥٦١	٢-وقت الدوام قصير لا يكفي الانتهاء من الأعمال المطلوبة مني
	**٠.٧١٦	٣-هنالك تضارب في القرارات بين المسؤولين في العمل
	**٠.٥٨٤	٤-توجد اجتماعات كثيرة أثناء فترة الدوام في العمل
	**٠.٨٥٤	٥-ليس لدي الخبرة الكافية لتنفيذ المهام والأعمال المطلوبة مني
	**٠.٦٦٢	٦-يطلب مني أعمال ليست من اختصاصاتي خارج المؤسسة أثناء وقت الدوام
	**٠.٥٥٥	٧-يوجد روتين واضح في العمل بسبب تكرار الأعمال يوميا
		<b>٢- الأجور والمكافآت:</b>
٠.٨٣٣	**٠.٦٠٧	٨-الراتب لا يتناسب مع حجم الأعمال التي أقوم بها
	**٠.٥٤٨	٩-هناك ضعف في الأجور مقارنة بالوضع الاقتصادي
	**٠.٦٧٣	١٠-تحتسب نقاط الحوافز في العمل على أساس الكفاءة فقط
	**٠.٧٢٣	١١-الجهد الذي أقوم به في العمل أكافئ عليه من خلال العلاوات والامتيازات الأخرى بعدالة
	**٠.٦٤١	١٢-أحيانا أقوم بأعمال إضافية أتقاضى عليها أجرا مناسباً
	**٠.٧٣٠	١٣-تقدم الإدارة حوافز وامتيازات مادية ومعنوية مناسبة لأصحاب الأفكار الجديدة والمبتكرة في العمل
		<b>٣- الهيكل التنظيمي:</b>
٠.٨٥٣	**٠.٦٤٢	١٤-يوجد مركزية كبيرة في النظام الإداري للعمل تحد من قدراتي على الأداء
	**٠.٦٣٣	١٥-الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي
	**٠.٧٩٣	١٦-هناك الكثير من القيود والإجراءات الرسمية في الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسة
	**٠.٤٢٤	١٧-الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف ومحدود
	**٠.٥٩٨	١٨-إجراءات العمل واضحة بشكل كافي
	**٠.٦٨٦	١٩-السلطات الممنوحة لي واضحة من وجهة نظري
	**٠.٥٥٥	٢٠-التنسيق بين الوحدات وبين الأفراد بعضهم وبعض ضعيف جدا

معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل الاتساق الداخلي	الأبعاد
<b>٤ - بيئة العمل:</b>		
٠.٧٧٠	* ٠.٤٩٠	٢١-مكان العمل مملوء بالموظفين والعملاء
	** ٠.٦٧٥	٢٢-تهتم المؤسسة بتوفير التكنولوجيا الحديثة لصالح العمل
	** ٠.٧١٩	٢٣-تتوفر في المؤسسة كافة التجهيزات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة العمل
	** ٠.٦٨٢	٢٤-مكتبي وموقعه في المؤسسة يتناسب مع طبيعة الأعمال التي أقوم بها
	** ٠.٦٣١	٢٥-الطرق بين المكاتب والإدارات المختلفة طويلة جدا داخل المؤسسة
	** ٠.٧٢٥	٢٦-أنتلقى العديد من المكالمات والاستفسارات والرسائل اليومية التي تعيقني عن أداء عملي
٠.٨٤٨	<b>إجمالي أبعاد مسببات ضغوط العمل</b>	

\*تشير إلى معنوية عند مستوى ٠.٠١

\*تشير إلى معنوية عند مستوى ٠.٠٥

#### تشير نتائج الجدول السابق إلى ما يلي:

- صلاحية جميع البنود على مستوى إجمالي أبعاد مسببات ضغوط العمل، حيث جاءت معاملات الاتساق الداخلي بمعنوية عند مستوى (٠.٠٥) وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠.٤٢٤ إلى ٠.٨٥٤)، الأمر الذي يعكس قوة قيم المعاملات ومدى اقترابها من الواحد الصحيح مما يعكس العلاقة بين الأبعاد المختلفة ومدى تمثيلها لأبعاد مسببات ضغوط العمل، وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه الأبعاد.

#### الأبعاد الفرعية:

١- صلاحية جميع البنود على مستوى إجمالي البعد الفرعي (عبء العمل)، حيث جاءت معاملات الاتساق الداخلي بمعنوية عند مستوى (٠.٠١) وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠.٥٠٥ إلى ٠.٨٥٤)، الأمر الذي يعكس قوة قيم المعاملات ومدى اقترابها من الواحد الصحيح مما يعكس العلاقة بين

الأبعاد المختلفة ومدى تمثيلها للبعد الفرعي (عبء العمل)،، وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه الأبعاد.

٢- صلاحية جميع البنود على مستوى إجمالي البعد الفرعي (الأجور والمكافآت)، حيث جاءت معاملات الاتساق الداخلي بمعنوية عند مستوى (٠.٠١) وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠.٥٤٨ إلى ٠.٧٣٠)، الأمر الذي يعكس قوة قيم المعاملات ومدى اقترابها من الواحد الصحيح مما يعكس العلاقة بين الأبعاد المختلفة ومدى تمثيلها للبعد الفرعي (الأجور والمكافآت)،، وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه الأبعاد.

٣- صلاحية جميع البنود على مستوى إجمالي البعد الفرعي (الهيكل التنظيمي)، حيث جاءت معاملات الاتساق الداخلي بمعنوية عند مستوى (٠.٠٥) وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠.٤٢٤ إلى ٠.٧٩٣)، الأمر الذي يعكس قوة قيم المعاملات ومدى اقترابها من الواحد الصحيح مما يعكس العلاقة بين الأبعاد المختلفة ومدى تمثيلها للبعد الفرعي (الهيكل التنظيمي)،، وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه الأبعاد.

٤- صلاحية جميع البنود على مستوى إجمالي البعد الفرعي (بيئة العمل)، حيث جاءت معاملات الاتساق الداخلي بمعنوية عند مستوى (٠.٠٥) وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠.٤٩٠ إلى ٠.٧٢٥)، الأمر الذي يعكس قوة قيم المعاملات ومدى اقترابها من الواحد الصحيح مما يعكس العلاقة بين الأبعاد المختلفة ومدى تمثيلها للبعد الفرعي (بيئة العمل)،، وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه الأبعاد.

أكدت قيم معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha على اعتمادية هذه الأبعاد بشكل كبير تراوحت قيم معامل الثبات ما بين (٠.٧٧٠ إلى ٠.٨٥٣) مما يعكس درجة عالية من ثبات الأداة المستخدمة في التعبير عن أبعاد مسببات ضغوط العمل.

٢- بنود المتغير التابع (الأداء الوظيفي):

جدول (٤-٢) نتائج صلاحية واعتمادية بنود المتغير الأداء الوظيفي  
بمعامل ألفا كرونباخ والاتساق الداخلي

معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل الاتساق الداخلي	العبارات
٠.٨٣٤	*.٠٥١٣	٢٧-أحرص على استغلال كل دقيقة من وقت العمل.
	*.٠٦٦٩	٢٨-مؤهل ومستعد لأي أعباء ومهام إضافية يتم تكليفي بها.
	*.٠٤٨١	٢٩-أنطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافية إلى مهامي الحالية.
	*.٠٦٣٠	٣٠-ابهر رؤسائي وأفوق توقعاتهم في انجاز الأعمال.
	*.٠٥٢٠	٣١-معدلات الأخطاء في عملي قليلة جدا مقارنة بزملائي.
	*.٠٦٢١	٣٢-قمت بعمل منظومة جديدة ومتطور لتحديث المؤسسة و عملها وتقدمت بها للإدارة.
	*.٠٦٥٤	٣٣-يتم تكليفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة.
	*.٠٨٥٦	٣٤-روح الفريق هي السمة السائدة بيني وبين زملائي.

تشير نتائج الجدول السابق إلى ما يلي:

- صلاحية جميع البنود على مستوى إجمالي بنود الأداء الوظيفي، حيث جاءت معاملات الاتساق الداخلي بمعنوية عند مستوى (٠.٠٥) وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠.٤٨١ إلى ٠.٨٥٦)، الأمر الذي يعكس قوة قيم المعاملات ومدى اقترابها من الواحد الصحيح مما يعكس العلاقة بين الأبعاد المختلفة ومدى تمثيلها بنود الأداء الوظيفي، وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه الأبعاد.

**ملخص إجمالي - معاملات الصدق والثبات :: لأبعاد ضغوط العمل وأثرها**  
على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

**ويوضح الجدول التالي ما يلي:**

١- أن قيم معاملات "الثبات" للمتغيرات المستقلة والتابعة تراوحت بين (٠,٧٧٠)، (٠,٨٥٣) وهي أكبر من (٠,٧) مما يعني القدرة علي الاعتماد علي تلك المقاييس.

٢- أن قيم معاملات "الصدق" للمتغيرات المستقلة والتابعة و تراوحت بين (٠,٨٨٠)، (٠,٩٢٩) وهي أكبر من (٠,٧) مما يعني القدرة علي الاعتماد علي تلك المقاييس.

جدول (٣-٤) معاملات الصدق والثبات لأبعاد ضغوط العمل وأثرها  
على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام

الصدق	الثبات	عدد البنود	المتغيرات
٠,٨٩٢	٠,٧٩٦	٧	١- عبء العمل
٠,٩١٢	٠,٨٣٣	٦	٢- الأجور والمكافآت
٠,٩٢٣	٠,٨٥٣	٧	٣ - الهيكل التنظيمي
٠,٨٧٧	٠,٧٧٠	٦	٤ - بيئة العمل
٠,٨٩٤	٠,٨٠١	٨	٥-الأداء الوظيفي
٠,٩٢٠	٠,٨٤٨	٣٤	إجمالي بنود: أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام

**ثالثا- الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموجرافية:**

توصلت الباحثة إلى تحديد بعض سمات مفردات عينة البحث باستخدام المقاييس الإحصائية الوصفية كما سبق الإشارة إليها وذلك على النحو التالي:

## جدول (٤-٤)

توصيف عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	العدد	النسبة
<b>١- النوع</b>		
ذكر	١٢٥	٥٠.٠
أنثى	١٢٥	٥٠.٠
<b>الإجمالي</b>	<b>٢٥٠</b>	<b>١٠٠</b>
<b>٢- الحالة الاجتماعية</b>		
متزوج	١٧٧	٧٠.٨
أعزب	٧٣	٢٩.٢
<b>الإجمالي</b>	<b>٢٥٠</b>	<b>١٠٠</b>
<b>٣- العمر</b>		
٢٥ سنة أو أقل	١٨	٧.٢
٢٦ - ٣٥ سنة	١٠٨	٤٣.٢
٣٦ - ٤٥ سنة	٨٩	٣٥.٦
٤٦ سنة فأكثر	٣٥	١٤.٠
<b>الإجمالي</b>	<b>٢٥٠</b>	<b>١٠٠</b>
<b>٤- مستوى التعليم</b>		
الثانوية	٢٣	٩.٢
دبلوم متوسط	٤١	١٦.٤
بكالوريوس	١٦٢	٦٤.٨
دراسات عليا	٢٤	٩.٦
<b>الإجمالي</b>	<b>٢٥٠</b>	<b>١٠٠</b>
<b>٥- مدة الخبرة في العمل</b>		
٥ سنوات أو أقل	٤٧	١٨.٨
٦ - ١٠ سنوات	٥٨	٢٣.٢
١١ - ١٥ سنة	٤٩	١٩.٦
١٥ سنة فأكثر	٩٦	٣٨.٤
<b>الإجمالي</b>	<b>٢٥٠</b>	<b>١٠٠</b>

يتضح من الجدول (٤-٤) ما يلي:

**١- النوع:**

فيما يتعلق بفئة النوع فإن فئة النوع (ذكر) هي تساوى فئة النوع (أنثى) بنسبة ٥٠% من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

**٢- الحالة الاجتماعية:**

فيما يتعلق بفئة الحالة الاجتماعية فإن فئة الحالة الاجتماعية (متزوج) هي أكبر فئة بنسبة ٧٠.٨%، وفئة الحالة الاجتماعية (أعزب) بنسبة ٢٩.٢% من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

**٣- العمر:**

فيما يتعلق بفئات العمر فإن فئة العمر (٢٦-٣٥) هي أكبر فئة بنسبة ٤٣.٢% يليها في الترتيب الفئة العمرية (٣٦-٤٥) بنسبة ٣٥.٦%، يليها في الترتيب الفئة العمرية (٤٦ فأكثر) بنسبة ١٤.٠%، وأخيراً الفئة العمرية (أقل من ٢٥) بنسبة ٧.٢% من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

**٤- المؤهل العلمي:**

فيما يتعلق بفئات المؤهل العلمي فإن فئة المؤهل العلمي (مؤهل جامعي) هي أكبر فئة بنسبة ٦٤.٨% يليها في الترتيب فئة المؤهل العلمي (دبلوم متوسط) بنسبة 16.4%، ثم فئة المؤهل العلمي (دراسات عليا) بنسبة ٩.٦%، وأخيراً فئة المؤهل العلمي (الثانوية) بنسبة ٩.٢% من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

**٥- سنوات الخبرة:**

فيما يتعلق بفئات مدة الخدمة فإن فئة مدة الخدمة (١٥ سنة فأكثر) هي أكبر فئة بنسبة ٣٨.٤% يليها في الترتيب فئة مدة الخدمة (٦-١٠ سنوات) بنسبة ٢٣.٢% ثم فئة مدة الخدمة (١١-١٥ سنة) بنسبة ١٩.٦% وأخيراً فئة مدة الخدمة (٥ سنوات فأقل) بنسبة ١٨.٨% من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

**رابعاً- المحاور البحثية:**

حيث تم التحليل لكل سؤال من الأسئلة القائمة علي حدة وتبويبها هذا وقد أستخدم الباحث "المتوسط المرجح وقوة الاتجاه"، لأن قوة الاتجاه يعتد بها للوصول إلي نتائج ذات دلالة طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

وكلما زاد المتوسط المرجح كلما زادت قوة الاتجاه للعنصر ليدل ذلك علي مدى تقييم ودلالة العلاقة بين ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام وفقاً لإجمالي الأبعاد وكل بعد على حده كما يلي:

ثانياً- المحور الأول: مسببات ضغوط العمل (كمتغيرات مستقلة) ويشتمل بدوره على عدد ٤ أبعاد رئيسية كما يلي:

١- البعد الفرعي الأول: عبء العمل: X1: ويشمل على ٧ عبارات بحثية:

## جدول (٤-٥)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقوة الاتجاه)  
لبعد "عبء العمل"

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
١	يطلب منى أعمال كثيرة لابد أن أنجزها في وقت واحد.	٣.٥٥	١.٠١	٧١.٠٠
٢	وقت الدوام قصير لا يكفي الانتهاء من الأعمال المطلوبة منى.	٢.٦٠	١.١٤	٥٢.٠٠
٣	هنالك تضارب في القرارات بين المسؤولين في العمل.	٣.٧١	١.٢١	٧٤.٢٠
٤	توجد اجتماعات كثيرة أثناء فترة الدوام في العمل.	٢.٨٨	١.١١	٥٧.٦٠
٥	ليس لدي الخبرة الكافية لتنفيذ المهام والأعمال المطلوبة منى.	٢.٠٣	١.١١	٤٠.٦٠
٦	يطلب منى أعمال ليست من اختصاصاتي خارج المؤسسة أثناء وقت الدوام.	٢.٥٢	١.٣٠	٥٠.٤٠
٧	يوجد روتين واضح في العمل بسبب تكرار الأعمال يوميا.	٣.٦٥	١.١٥	٧٣.٠٠
	المتوسط العام	٢.٩٩	٠.٦٢	٥٩.٨٢

## ويوضح الجدول السابق الآتي:

- أن المتوسط العام لبعد "عبء العمل" بلغ (٢.٩٩)، وقوة الاتجاه (٥٩.٨٢%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد عبء العمل إيجابية لحد ما، وتعد العبارات الأكثر ايجابية عبارة (هنالك تضارب في القرارات بين المسؤولين في العمل)، (يوجد روتين واضح في العمل بسبب تكرار الأعمال يوميا)، (يطلب منى أعمال كثيرة لابد أن أنجزها في وقت واحد)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٤.٢٠%)، (٧٣.٠٠%)، (٧١.٠٠%)، على التوالي.
  - أما العبارة الأقل ايجابية (ليس لدي الخبرة الكافية لتنفيذ المهام والأعمال المطلوبة منى)، وقوة الاتجاه (٤٠.٦٠%)، وفقا لردود عينة الدراسة.
- وربما أن هذه العبارة قد تعكس إمكانيات الموظف المحدودة وهذا ما لا يقر به في الغالب العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.
- ٢- البعد الفرعي الثاني: الأجور والمكافآت x2: ويشمل على ٦ عبارات بحثية:

## جدول (٤-٦)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقوة الاتجاه)  
لبعد "الأجور والمكافآت"

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
٨	الراتب لا يتناسب مع حجم الأعمال التي أقوم بها.	٣.٩٠	١.١٤	٧٨.٠٠
٩	هناك ضعف في الأجور مقارنة بالوضع الاقتصادي.	٤.١٥	١.٠٨	٨٣.٠٠
١٠	تحتسب نقاط الحوافز في العمل على أساس الكفاءة فقط.	٢.٨٤	١.٣٦	٥٦.٨٠
١١	الجهد الذي أقوم به في العمل أكافئ عليه من خلال العلاوات والامتيازات الأخرى بعدالة.	٢.٦٥	١.٣٤	٥٣.٠٠
١٢	أحيانا أقوم بأعمال إضافية أتقاضى عليها أجرا مناسباً.	٢.٩٢	١.٣٤	٥٨.٤٠
١٣	تقدم الإدارة حوافز وامتيازات مادية ومعنوية مناسبة لأصحاب الأفكار الجديدة والمبتكرة في العمل.	٢.٦٠	١.٣٧	٥٢.٠٠
المتوسط العام		٣.١٧	٠.٧٢	٦٣.٥٣

## ويوضح الجدول السابق الآتي:

- أن المتوسط العام لبعد "الأجور والمكافآت" بلغ (٣.١٧)، وقوة الاتجاه (٦٣.٥٣%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد الأجور والمكافآت إيجابيه لحد ما، وتعد العبارات الأكثر ايجابية عبارة (هناك ضعف في الأجور مقارنة بالوضع الاقتصادي)، (الراتب لا يتناسب مع حجم الأعمال التي أقوم بها)، (أحيانا أقوم بأعمال إضافية أتقاضى عليها أجرا مناسباً)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٣.٠٠%)، (٧٨.٠٠%)، (٥٨.٤٠%)، على التوالي.
- أما العبارة الأقل ايجابية (تقدم الإدارة حوافز وامتيازات مادية ومعنوية مناسبة لأصحاب الأفكار الجديدة والمبتكرة في العمل)، وقوة الاتجاه (٥٢.٠٠%)، وفقا لردود عينة الدراسة.

مما يدلنا على قصور الإدارات المختلفة في تبني أصحاب الأفكار الجديدة وتبني المواهب الأمر الذي يسهم بالسلب على الإبداع والتجديد في الروتين الوظيفي.

٣- المحور الفرعي الثالث: الهيكل التنظيمي x3: ويشمل على ٧ عبارات بحثية:

جدول (٤-٧)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقوة الاتجاه)

لبعد "الهيكل التنظيمي"

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
١٤	يوجد مركزية كبيرة في النظام الإداري للعمل تحد من قدراتي على الأداء.	٣.٦٣	١.١٧	٧٢.٦٠
١٥	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي.	٣.٠٩	١.٢٠	٦١.٨٠
١٦	هناك الكثير من القيود والإجراءات الرسمية في الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسة.	٣.٦٦	١.١٨	٧٣.٢٠
١٧	الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف ومحدود.	٢.٨٤	١.٢٨	٥٦.٨٠
١٨	إجراءات العمل واضحة بشكل كافي.	٣.٢٣	١.٢١	٦٤.٦٠
١٩	السلطات الممنوحة لي واضحة من وجهة نظري.	٣.٣٤	١.١٤	٦٦.٨٠
٢٠	التنسيق بين الوحدات وبين الأفراد بعضهم وبعض ضعيف جدا.	٣.٢٧	١.١٥	٦٥.٤٠
المتوسط العام		٣.٣٩	٠.٥٤	٦٥.٨٧

ويوضح الجدول السابق الآتي:

- أن المتوسط العام لبعد "الهيكل التنظيمي" بلغ (٣.٣٩)، وقوة الاتجاه (٦٥.٨٧%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد الهيكل التنظيمي إيجابية، وتعد العبارات الأكثر ايجابية عبارة (هناك الكثير من القيود والإجراءات الرسمية في الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسة)، (يوجد مركزية كبيرة في النظام الإداري للعمل تحد من قدراتي على الأداء)، (السلطات الممنوحة لي واضحة من وجهة نظري)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٣.٢٠%)، (٧٢.٦٠%)، (٦٦.٨٠%)، على التوالي.
- أما العبارة الأقل ايجابية (الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف ومحدود)، وقوة الاتجاه (٥٦.٨٠%)، وفقا لردود عينة الدراسة.

مما يدلنا على ضرورة الاهتمام بالجانب الهيكل التنظيمي والاتصال بين الإدارات المختلفة.

٤- المحور الفرعي الرابع: بيئة العمل x4: ويشمل على ٦ عبارات بحثية:

جدول (٤-٨)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقوة الاتجاه) لبعء "بيئة العمل"

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
٢١	مكان العمل مملوء بالموظفين والعملاء.	٣.٢١	١.١٦	٦٤.٢٠
٢٢	تهتم المؤسسة بتوفير التكنولوجيا الحديثة لصالح العمل.	٢.٨٩	١.٢٤	٥٧.٨٠
٢٣	تتوفر في المؤسسة كافة التجهيزات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة العمل.	٢.٩٥	١.٣٣	٥٩.٠٠
٢٤	مكتبي وموقعه في المؤسسة يتناسب مع طبيعة الأعمال التي أقوم بها.	٣.١٢	١.٣٧	٦٢.٤٠
٢٥	الطرق بين المكاتب والإدارات المختلفة طويلة جدا داخل المؤسسة.	٣.٠٥	١.٢٨	٦١.٠٠
٢٦	ألقى العديد من المكالمات والاستفسارات والرسائل اليومية التي تعيقني عن أداء عملي.	٢.٩٢	١.٢٤	٥٨.٤٠
	المتوسط العام	٣.٠٢	٠.٧٥	٦٠.٤٦

ويوضح الجدول السابق الآتي:

- أن المتوسط العام لبعء "بيئة العمل" بلغ (٣.٠٢)، وقوة الاتجاه (٦٠.٤٦%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعء بيئة العمل إيجابية لحد ما، وتعد العبارات الأكثر إيجابية عبارة (مكان العمل مملوء بالموظفين والعملاء)، (مكتبي وموقعه في المؤسسة يتناسب مع طبيعة الأعمال التي أقوم بها)، (الطرق بين المكاتب والإدارات المختلفة طويلة جدا داخل المؤسسة)، وبلغت قوة الاتجاه (٦٤.٢٠%)، (٦٢.٤٠%)، (٦١.٠٠%)، على التوالي.
- أما العبارة الأقل إيجابية (تهتم المؤسسة بتوفير التكنولوجيا الحديثة لصالح العمل)، وقوة الاتجاه (٥٧.٨٠%). وفقا لردود عينة الدراسة.

مما يدلنا على ضرورة الاهتمام ببيئة العمل الأمر الذي يخدم العملية الإعلامية والاهتمام بتوفير التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة وفتح قنوات اتصال كبيرة

بين الإدارات المختلفة ومواكبة العصر في التكنولوجيا الحديثة واستخدامها  
الاستخدام الأمثل حيث إن المؤسسة ربما تمتلك مثل هذه التكنولوجيا ولا تعمل  
على تدريب العاملين على استخدامها فوجودها يصبح مثل عدمه لصعوبة  
استخدامها.

٢- المحور الرئيسي الثاني: الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) ويشمل على ٨ عبارات بحثية:

جدول (٤-٩) المقاييس الوصفية

(المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقوة الاتجاه) لبعد "الأداء الوظيفي"

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
٢٧	أحرص على استغلال كل دقيقة من وقت العمل.	٣.٧٦	٠.٩٩	٧٥.٢٠
٢٨	مؤهل ومستعد لأي أعباء ومهام إضافية يتم تكليفي بها.	٤.٠٣	٠.٩٥	٨٠.٦٠
٢٩	أتطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافية إلى مهامي الحالية.	٣.٩٤	١.٠٢٦	٧٨.٨٠
٣٠	أبهر رؤسائي وأفوق توقعاتهم في انجاز الأعمال.	٣.٨٤	١.٠١	٧٦.٨٠
٣١	معدلات الأخطاء في عملي قليلة جدا مقارنة بزملائي.	٣.٨٢	١.١٤	٧٦.٤٠
٣٢	قمت بعمل منظومة جديدة ومتطور لتحديث المؤسسة وعملها وتقدمت بها للإدارة.	٣.٢٠	١.٢٢	٦٤.٠٠
٣٣	يتم تكليفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة.	٣.٥٤	١.٣١	٧٠.٨٠
٣٤	روح الفريق هي السمة السائدة بيني وبين زملائي.	٤.٠١	١.٢١	٨٠.٢٠
	المتوسط العام	٣.٧٦	٠.٦٠	٧٥.٣٣

ويوضح الجدول السابق الآتي:

- أن المتوسط العام لبعد "الأداء الوظيفي" بلغ (٣.٧٦)، وقوة الاتجاه (٧٥.٣٣%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد الأداء الوظيفي إيجابية، وتعد العبارات الأكثر ايجابية عبارة (مؤهل ومستعد لأي أعباء ومهام إضافية يتم تكليفي بها)، (روح الفريق هي السمة السائدة بيني وبين زملائي)، (أتطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافية إلى مهامي الحالية)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٠.٦٠%)، (٨٠.٢٠%)، (٧٨.٨٠%)، على التوالي.

- أما العبارة الأقل إيجابية (قمت بعمل منظومة جديدة ومتطور لتحديث المؤسسة وعملها وتقدمت بها للإدارة)، وقوة الاتجاه (٦٤.٠٠%) وفقاً لردود عينة الدراسة.

### ملخص أبعاد مسببات ضغوط العمل:

جدول (٤-١٠)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقوة الاتجاه)  
أبعاد "مسببات ضغوط العمل"

م	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
١	عبء العمل	٢.٩٩	٠.٦٢	٥٩.٨٢
٢	الأجور والمكافآت	٣.١٧	٠.٧٢	٦٣.٥٣
٣	الهيكل التنظيمي	٣.٣٩	٠.٥٤	٦٥.٨٧
٤	بيئة العمل	٣.٠٢	٠.٧٥	٦٠.٤٦
	المتوسط العام	٣.١٢	٠.٤٥	٦٢.٤٢

ويوضح الجدول السابق الآتي:

- أن المتوسط العام لأبعاد "مسببات ضغوط العمل" بلغ (٣.١٢)، وقوة الاتجاه (٦٢.٤٢%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو إجمالي أبعاد مسببات ضغوط العمل إيجابية لحد ما، وتعد الأبعاد الأكثر إيجابية (الهيكل التنظيمي)، (الأجور والمكافآت)، (بيئة العمل)، (عبء العمل)، وبلغت قوة الاتجاه (٦٥.٨٧%)، (٦٣.٥٣%)، (٦٠.٤٦%)، (٥٩.٨٢%) على التوالي.

دراسة مدى صحة الفروض البحثية وأهداف الدراسة:

### خامساً- فروض البحث:

من خلال المشكلة البحثية وأهداف الدراسة أبعاد "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام" يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

#### ١- الفرضية الرئيسية:

##### الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

### ١-١- الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

### ١-٢- الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

### ١-٣- الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

### ١-٤- الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

### ٢- الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

### الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الجنس.

### الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى العمر.

### الفرضية الثالثة الفرعية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى المستوى التعليمي.

**الفرضية الفرعية الرابعة:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى عدد سنوات الخبرة.

**الفرضية الفرعية الخامسة:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الحالة الاجتماعية.

وفيما يلي إثبات الفرضيات البحثية:

**١- الفرضية الرئيسية:**

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

**متغيرات الفرض:**

- أبعاد ضغوط العمل.

- بعد أداء العاملين.

**الأسلوب الإحصائي المستخدم:**

معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation ليحدد مدى قوة واتجاه العلاقة بين عناصر الدراسة، فإذا كان مستوى المعنوية اقل من (٠.٠٥) دل ذلك على وجود علاقة دالة إحصائية، وإذا كان مستوى المعنوية اكبر من (٠.٠٥) دل ذلك على عدم وجود علاقة دالة إحصائية.

جدول (٤-١١)

اختبار العلاقة بين "ضغوط العمل بأبعاده وأداء العاملين

باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
ضغوط العمل بأبعاده وأداء العاملين.	-٠.٧٩٨	**٠.٠٠١	دالة

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

### من الجدول السابق يتضح:

- ١- توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين "ضغوط العمل بأبعاده و أداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية"، حيث بلغ معامل الارتباط (-٠.٧٩٨) بمستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).
- ٢- فكلما زادت وارتفعت مشاكل ضغوط العمل بأبعاده كلما انعكس ذلك بالسلب على أداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية. ذلك لأن هذه حقيقة منطقة وقد توافقت هذه الفرضية مع نتائج العديد من الدراسات التي قد صيغت على عينات أخرى وقطاعات أخرى.
- ٣- إثبات الفرضية:

يتم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده و أداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده و أداء العاملين. ومن الفرض السابق يمكن أن نؤكد إثبات القول بوجود تأثير لضغوط العمل بأبعاده و أداء العاملين في قطاع الإعلام، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لقياس هذه التأثيرات عما إذا كانت ذات تأثيرات جوهرية أم إنها غير دالة إحصائياً.

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

- تحليل الانحدار البسيط: Simple regression

جدول (٤-١٢)

دراسة تأثير ضغوط العمل بأبعاده على أداء العاملين في قطاع الإعلام

باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط Simple regression

R <sup>2</sup>	F. test		t. test		المعاملات المقدره $b_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٦٣.٦%	**٠.٠٠٠١	٤٣١.٧١٢	**٠.٠٠١	٥.٣٠١	-٠.٧١٦	الجزء الثابت
			**٠.٠٠١	٢٠.٧٧٨	-٠.٧٩٠	إجمالي أبعاد مسببات ضغوط العمل

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

من الجدول السابق يتضح:

١ - معامل التحديد ( $R^2$ ):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي أبعاد مسببات ضغوط العمل) يفسر (٦٣.٦%) من التغير الكلي في المتغير التابع بعد (أداء العاملين). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

## ٢- اختبار معنوية المتغير المستقل:

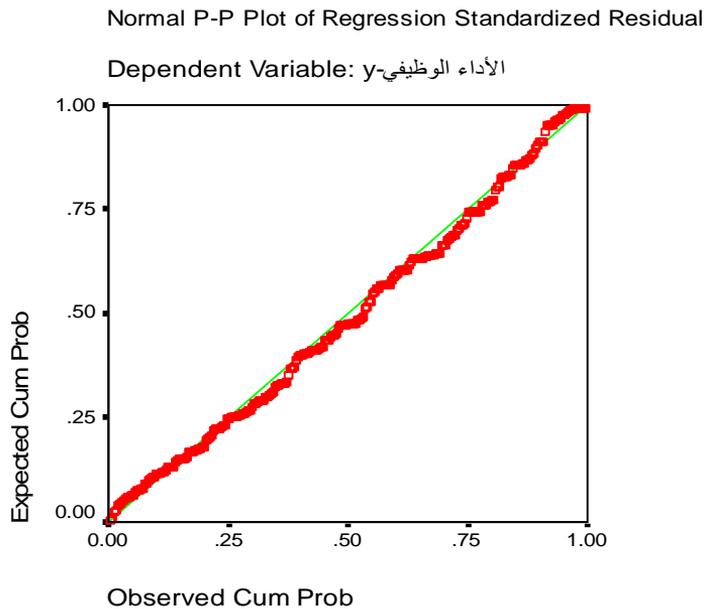
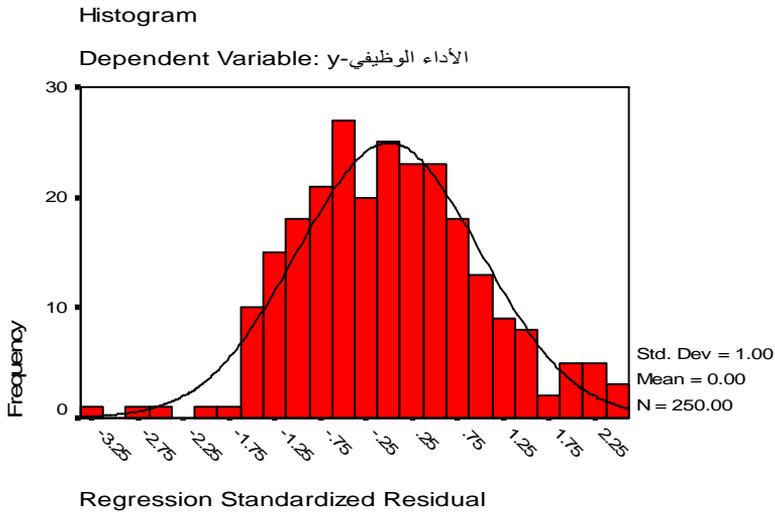
باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل المتعلق بإجمالي (مسببات ضغوط العمل)، ذو تأثير معنوي على (بعد أداء العاملين)، حيث بلغت قيمة "ت" (٢٠.٧٧٨) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

## ٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (٤٣١.٧١٢) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على بعد أداء العاملين.

## ٤ - اختبار اعتدالية المتغير التابع:

من فروض الانحدار الخطي أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معياري واحد صحيح. وهذا ما نجده عند رسم المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي حيث إن متوسط الأخطاء يساوي الصفر، والانحراف المعياري لها (٠.٩٩٨) وهي تقترب من الواحد الصحيح.



٥ - معادلة النموذج:

بعد أداء العاملين = - ٠.٧١٦ - ٠.٧٩٠ إجمالي أبعاد مسببات ضغوط العمل

**١-١- الفرضية الفرعية الأولى:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و أداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.  
متغيرات الفرض:

- بعد عبء العمل. - بعد أداء العاملين.

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation.

جدول (٤-١٣) اختبار العلاقة بين "بعد عبء العمل وأداء العاملين"

باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	العلاقة
غير دالة	٠.٠٨	٠.١١١	بعد عبء العمل و أداء العاملين

من الجدول السابق يتضح:

١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد عبء العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.١١١) بمستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

٢- ذلك لان الحرص على الأداء والإنتاج يوضع في المرتبة الأولى والأولوية الهامة وربما كان ذلك لحرص العاملين على خروج الإعلام الكويتي على أكمل وجه حتى ولو كان ذلك على حساب أعمال إضافية تطلب منه ولا يقبل إلا بالجدد من الأعمال.

٣- إثبات الفرضية:

- يتم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد عبء العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية، ورفض الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد عبء العمل و أداء العاملين.

**١-٢- الفرضية الفرعية الثانية:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

### متغيرات الفرض:

- أبعاد الأجور والمكافآت.
- بعد أداء العاملين.

### لأسلوب الإحصائي المستخدم:

معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation.

جدول (٤-١٤)

اختبار العلاقة بين "الأجور والمكافآت وأداء العاملين"

باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
الأجور والمكافآت وأداء العاملين	٠.٧٨٣	٠.٠٠١**	دالة

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

### من الجدول السابق يتضح:

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "الأجور والمكافآت وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية"، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٨٣) بمستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

٢- فكلما زادت وارتفعت الأجور والمكافآت كلما انعكس ذلك بالإيجاب على أداء العاملين ذلك لان الحافز المادي والمعنوي مهمين جدا على الأداء والكيفية وطالما كانت الإدارة قادرة على تقدير الموظفين وتحفيزهم ماديا ومعنويا كلما اثر ذلك على الرضا والأداء الوظيفي.

### ٣- إثبات الفرضية:

يتم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين.

ومن الفرض السابق يمكن أن نؤكد إثبات القول بوجود تأثير لبعده الأجور والمكافآت على أداء العاملين في قطاع الإعلام، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لقياس هذه التأثيرات عما إذا كانت ذات تأثيرات جوهرية أم إنها غير دالة إحصائيا.

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

- تحليل الانحدار البسيط Simple regression:

جدول (٤-١٥)

دراسة تأثير بعد الأجور والمكافآت على أداء العاملين في قطاع الإعلام

باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط Simple regression

R <sup>2</sup>	F. test		t. test		المعطيات المقدرة $b_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٦١.٤%	**٠.٠٠١	٣٩٢.١٧٥	**٠.٠٠١	٨.٦٨٧	١.٠٧٦	الجزء الثابت إجمالي أبعاد الأجور والمكافآت
			**٠.٠٠١	١٩.٨٠٣	٠.٧٠٥	

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من الجدول السابق يتضح:

١ - معامل التحديد ( $R^2$ ):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد الأجور والمكافآت) يفسر (٦١.٤%) من التغير الكلي في المتغير التابع بعد (أداء العاملين). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

٢ - اختبار معنوية المتغير المستقل.

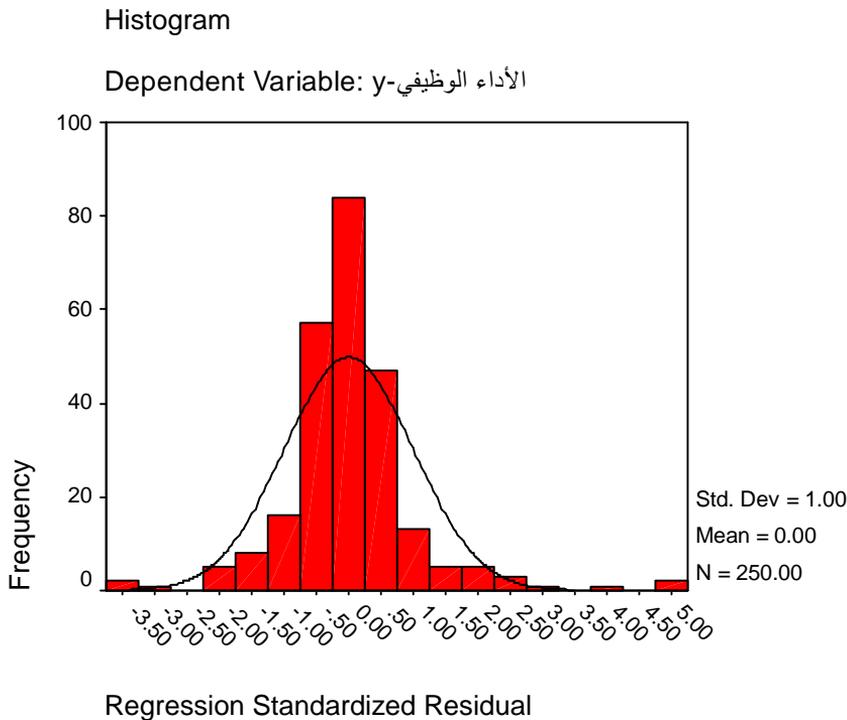
باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل المتعلق بإجمالي (م بعد الأجور والمكافآت)، ذو تأثير معنوي على (بعد أداء العاملين)، حيث بلغت قيمة "ت" (١٩.٨٠٣) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

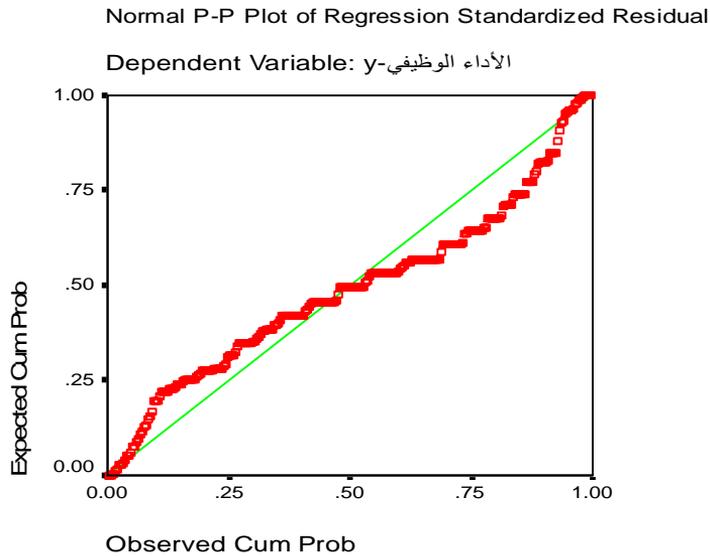
٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (٣٩٢.١٧٥) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على بعد أداء العاملين.

٤ - اختبار اعتدالية المتغير التابع:

من فروض الانحدار الخطي أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معياري واحد صحيح. وهذا ما نجده عند رسم المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي حيث إن متوسط الأخطاء يساوي الصفر، والانحراف المعياري لها (٠.٩٩٨) وهي تقترب من الواحد الصحيح





### ٥ - معادلة النموذج:

بعد أداء العاملين =  $١.٠٧٦ + ٠.٧٠٥$  إجمالي بعد الأجور والمكافآت

### ١-٣- الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.

متغيرات الفرض:

- بعد الهيكل التنظيمي

- بعد أداء العاملين

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation:

جدول (٤-١٦) اختبار العلاقة بين "بعد الهيكل التنظيمي وأداء العاملين"

باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	العلاقة
غير دالة	٠.١٧	٠.١٣٦	بعد الهيكل التنظيمي وأداء العاملين

من الجدول السابق يتضح:

١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الهيكل التنظيمي وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية"، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.١٣٦) بمستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).  
٣- إثبات الفرضية:

يتم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الهيكل التنظيمي وأداء العاملين، ورفض الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الهيكل التنظيمي و أداء العاملين.  
١-٤- الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية.  
متغيرات الفرض:

- بعد بيئة العمل.

- بعد أداء العاملين.

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation:

جدول (٤-١٧)

اختبار العلاقة بين "بيئة العمل وأداء العاملين "

باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدالة)
بيئة العمل وأداء العاملين	٠.٧٦٦	٠.٠٠١**	دالة

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

من الجدول السابق يتضح:

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "بيئة العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية"، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٦٦) بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

٢- فكلما كانت بيئة العمل مناسبة ومهيأة أمام الموظف حتى يخرج ما لديه من إمكانيات ومهارة في انجاز ما يؤول إليه من مهام بل ويتقن في تنفيذها

والعكس صحيح أيضا لذا على الإدارات المختلفة تهيئة الجو المناسب في بيئة العمل أمام الموظف حتى يمكن أن ينجز ويؤدي بكفاءة وحرفية.

### ٣- إثبات الفرضية:

يتم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وأداء العاملين، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وأداء العاملين.

ومن الفرض السابق يمكن أن نؤكد إثبات القول بوجود تأثير لبعد بيئة العمل على أداء العاملين في قطاع الإعلام، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لقياس هذه التأثيرات عما إذا كانت ذات تأثيرات جوهرية أم إنها غير دالة إحصائياً.

### الأسلوب الإحصائي المستخدم:

#### - تحليل الانحدار البسيط Simple regression:

جدول (٤-١٨)

دراسة تأثير بعد بيئة العمل على أداء العاملين في قطاع الإعلام

باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط Simple regression

R <sup>2</sup>	F. test		t. test		المعاملات المقدره $b_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٥٨.٦%	**٠.٠٠١	٣٥٠.٢٩٠	**٠.٠٠١	٩.١٥٥	١.١٥٩	الجزء الثابت إجمالي بعد بيئة العمل
			**٠.٠٠١	١٨.٧١٦	٠.٦٨٤	

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

من الجدول السابق يتضح:

#### ١ - معامل التحديد (R<sup>2</sup>):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد بيئة العمل) يفسر (٥٨.٦%) من التغير الكلي في المتغير التابع بعد (أداء العاملين). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

## ٢- اختبار معنوية المتغير المستقل:

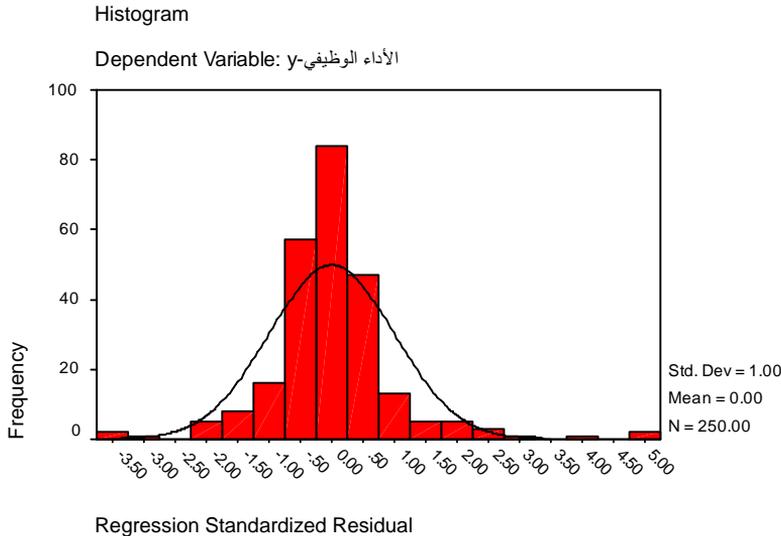
باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل المتعلق بإجمالي (بعد بيئة العمل)، ذو تأثير معنوي على (بعد أداء العاملين)، حيث بلغت قيمة "ت" (١٨.٧١٦) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

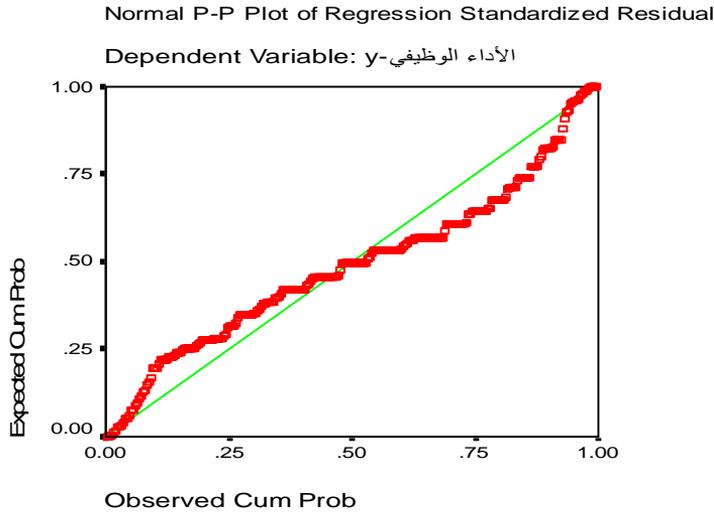
## ٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (٣٥٠.٢٩٠) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على بعد أداء العاملين.

## ٥ - اختبار اعتدالية المتغير التابع:

من فروض الانحدار الخطي أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معياري واحد صحيح. وهذا ما نجده عند رسم المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي حيث إن متوسط الأخطاء يساوي الصفر، والانحراف المعياري لها (٠.٩٩٨) وهي تقترب من الواحد الصحيح.





## ٢-الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

### الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الجنس.

### الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى العمر.

### الفرضية الثالثة الفرعية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى المستوى التعليمي.

### الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى عدد سنوات الخبرة.

### الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعفي قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الحالة الاجتماعية. وفيما يلي إثبات الفرضية:  
متغيرات الدراسة:  
أولاً- متغير النوع:

أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

#### - الأسلوب الإحصائي المستخدم:

اختبار "ت" تحليل عينتين مستقلتين (Independent t test) ثم حساب معنوية الاختبار على أساس مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥) ليدل على وجود فروق دالة إحصائية، وإذا كان مستوى المعنوية أكبر من (٠.٠٥) دل ذلك على عدم وجود فروق دالة إحصائية.

جدول (٤-١٩) قياس الفروق بين متغير (النوع) طبقاً لأبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام باستخدام اختبار "ت" تحليل الفرق بين عينتين مستقلتين (Independent t test)

القرار	المدى	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عينة الدراسة	المتغيرات
١- ضغوط العمل	غير دالة	١.٦٥٥	٠.٤٥	٣.١٦	١٢٥	ذكور	
			٠.٤٤	٣.٠٧	١٢٥	إناث	
٢- الأداء الوظيفي	دالة	٣.٣٤٤	٠.٦٠	٣.٨٩	١٢٥	ذكور	
			٠.٥٩	٣.٦٣	١٢٥	إناث	

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير (النوع) طبقاً لأبعاد ضغوط العمل، حيث بلغت قيمة "ت" (١.٦٥٥)، عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير (النوع) طبقا لبعده الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة "ت" (٣.٣٤٤)، عند مستوى معنوية اقل من (٠.٠٠١). لصالح الذكور بمتوسط حسابي (٣.٨٩)، مقابل متوسط حسابي (٣.٦٣) للإناث

ثانيا- متغير الحالة الاجتماعية:

- أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

- الأسلوب الإحصائي المستخدم:

اختبار "ت" تحليل عينتين مستقلتين (Independent t test).

جدول (٤-٢٠)

قياس الفروق بين متغير (الحالة الاجتماعية) طبقا لأبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام باستخدام اختبار "ت" تحليل الفرق بين عينتين مستقلتين (Independent t test)

المتغيرات	عينة الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القرار	
						مستوى المعنوية	الدالة
١- ضغوط العمل	متزوج	١٧٧	٣.١٢	٠.٤٧	٠.٥٧٤	٠.٥٦	غير دالة
	أعزب	٧٣	٣.٠٩	٠.٣٨			
٢- الأداء الوظيفي	متزوج	١٧٧	٣.٧٧	٠.٦٠	٠.٦٥١	٠.٥١	غير دالة
	أعزب	٧٣	٣.٧٢	٠.٦٣			

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير (الحالة الاجتماعية) طبقا لأبعاد ضغوط العمل، حيث بلغت قيمة "ت" (٠.٥٧٤)، عند مستوى معنوية اكبر من (٠.٠٥).

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير (الحالة الاجتماعية) طبقا لبعده الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة "ت" (٠.٦٥١)، عند مستوى معنوية اكبر من (٠.٠٥).

### ثالثاً- متغير الفئة العمرية:

- أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

- الأسلوب الإحصائي المستخدم:

اختبار "ف" (One Way ANOVA) أكثر من عينتين مستقلتين. ثم حساب معنوية الاختبار على أساس مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥) ليبدل على وجود فروق دالة إحصائية، وإذا كان مستوى المعنوية أكبر من (٠.٠٥) دل ذلك على عدم وجود فروق دالة إحصائية.

فيما يلي نتائج اختبار الفرض البحثي:

جدول (٤-٢١)

قياس الفروق بين متغير (الفئة العمرية) طبقاً لأبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام باستخدام اختبار "ف" (One Way ANOVA) أكثر من عينتين مستقلتين

الأبعاد	التوزيع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	القرار	
						مستوى المعنوية	الدالة
١-ضغوط العمل	٢٥ سنة أو أقل	١٨	٣.٣٢	٠.٥٦	٢.٢١٦	٠.٠٠٨	غير دالة
	٢٦-٣٥ سنة	١٠٨	٣.١٤	٠.٤٢			
	٣٦-٤٥ سنة	٨٩	٣.٠٤	٠.٤٦			
	٤٦ سنة فأكثر	٣٥	٣.١٢	٠.٣٨			
٢-الأداء الوظيفي	٢٥ سنة أو أقل	١٨	٣.٥٤	٠.٦٥	١.١٧٦	٠.٣١	غير دالة
	٢٦-٣٥ سنة	١٠٨	٣.٨٠	٠.٦٢			
	٣٦-٤٥ سنة	٨٩	٣.٧٣	٠.٦١			
	٤٦ سنة فأكثر	٣٥	٣.٨٣	٠.٥١			

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير "الفئة العمرية" فيما يتعلق بأبعاد ضغوط العمل حيث بلغت قيمة (ف) (٢.٢١٦)، وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير "الفئة العمرية" فيما يتعلق ببعد الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة (ف) (١.١٧٦)، وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

رابعا- متغير المؤهل العلمي:

- أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

- الأسلوب الإحصائي المستخدم:

اختبار "ف" (One Way ANOVA) أكثر من عینتين مستقلتين.

جدول (٤-٢٢)

قياس الفروق بين متغير (المؤهل العلمي) طبقا لأبعاد ضغوط العمل

وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام

باستخدام اختبار "ف" (One Way ANOVA) أكثر من عینتين مستقلتين

الأبعاد	التوزيع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	القرار	
						الدالة	مستوى المعنوية
١- ضغوط العمل	الثانوية	٢٣	٣.٣٤	٠.٤٧	٣.٣٤٣	*	دالة
	دبلوم متوسط	٤١	٣.١٤	٠.٤٤			
	بكالوريوس	١٦٢	٣.٠٦	٠.٤٣			
	دراسات عليا	٢٤	٣.٢٣	٠.٤٤			
٢- الأداء الوظيفي	الثانوية	٢٣	٣.٨٣	٠.٧٥	١.٣٦٠	*	غير دالة
	دبلوم متوسط	٤١	٣.٦٥	٠.٦٦			
	بكالوريوس	١٦٢	٣.٧٥	٠.٥٦			
	دراسات عليا	٢٤	٣.٩٥	٠.٦١			

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير "المؤهل العلمي" فيما يتعلق بأبعاد ضغوط العمل حيث بلغت قيمة (ف) (٣.٣٤٣)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥). وذلك لصالح الفئات (الثانوية)، (دراسات عليا)، (دبلوم متوسط)، (بكالوريوس). بمتوسطات حسابية (٣.٣٤)، (٣.٢٣)، (٣.١٤)، (٣.٠٦)، على التوالي.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير "المؤهل العلمي" فيما يتعلق ببعد الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة (ف) (١.٣٦٠)، وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

خامسا- متغير سنوات الخبرة:

- أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام.

- الأسلوب الإحصائي المستخدم:

اختبار "ف" (One Way ANOVA) أكثر من عينتين مستقلتين

جدول (٤-٢٣)

قياس الفروق بين متغير (سنوات الخبرة) طبقا لأبعاد ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لعينة من العاملين في قطاع الإعلام باستخدام اختبار "ف" (One Way ANOVA) أكثر من عينتين مستقلتين

الأبعاد	التوزيع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف F	القرار	
						الدلالة	مستوى المعنوية
١- ضغوط العمل	٥ سنوات أو أقل	٤٧	٣.١٧	٠.٤٩	٠.٩١٧	غير دالة	٠.٤٣
	٦- ١٠ سنوات	٥٨	٣.١٧	٠.٤٦			
	١١- ١٥ سنة	٤٩	٣.٠٧	٠.٤٩			
	١٥ سنة فأكثر	٩٦	٣.٠٨	٠.٣٩			
٢- الأداء الوظيفي	٥ سنوات أو أقل	٤٧	٣.٧٦	٠.٥٨	٠.٨٥٢	غير دالة	٠.٧٩
	٦- ١٠ سنوات	٥٨	٣.٧٦	٠.٥٧			
	١١- ١٥ سنة	٤٩	٣.٧٤	٠.٥٧			
	١٥ سنة فأكثر	٩٦	٣.٧٦	٠.٦٦			

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير "سنوات الخبرة" فيما يتعلق بأبعاد ضغوط العمل حيث بلغت قيمة (ف) (٠.٩١٧)، وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير "سنوات الخبرة" فيما يتعلق ببعد الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة (ف) (٠.٨٥٢)، وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

### إثبات الفرضية:

- يتم قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين في قطاع الإعلام الكويتية يعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس والمستوى التعليمي)، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس والمستوى التعليمي).

### \* مناقشة النتائج:

هناك مجموعة من الاستنتاجات يمكن استنتاجها من خلال مناقشة النتائج وتتمثل أبرز هذه الاستنتاجات فيما يلي

١- ارتفاع مستوى ضغوط العمل لأفراد العينة حيث إن طبيعة العمل جاءت بالمركز الأول كمصدر ومسبب من مصادر ضغوط العمل يليه بعد (غموض الدور، عبء العمل، صراع الدور) على التوالي.

٢- إن المقدار غير المناسب من ضغوط العمل يؤدي إلي انخفاض دافعية العاملين متمثلا في عدم القدرة على التركيز وارتفاع معدل النزاعات والخلافات ومعدل التأخير في إنجاز العمل وزيادة معدلات الغياب

٣- اتفق معظم أفراد العينة في المنظمات المختلفة قيد الدراسة على عدم كفاية الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلفين بها مما يضطر أفراد العينة إلى استقطاع جزء من وقتهم العائلي لإنجاز متطلبات عملهم بشكل يؤثر على التزاماتهم العائلية وتعرضهم لضغوط نفسية تؤدي إلى إصابتهم بأمراض نفسية وجسدية تؤثر على مستوى أدائهم وتزيد من معدلات الغياب.

٤- أن اهتمام الإدارات العليا في المنظمات قيد الدراسة ضعيف بالجانب المعنوي في محيط العمل وهذا ما أظهرته نتائج الجانب الميداني وكذلك مقترحات السادة العاملين من خلال حوارات مفتوحة بينهم وبين الباحثة.

٥- أظهرت نتائج تشخيص واقع متغيرات الدراسة انخفاض مستوى الدافعية لدى أفراد عينة الدراسة رغم وجود القدرة على الأداء وهذا ما يتماشى مع أدبيات

الجانب النظري في امتلاك الفرد القدرة على الأداء لعمل معين إلا انه لن يكون قادرا على أداء بشكل جيد في ظل غياب الدافع لذلك.

٦-التوزيع الغير العادل في الأعمال بين العاملين وضعف الجانب المعنوي يؤدي بشكل كبير إلى مستوى الأداء لأفراد العينة إضافة الى غياب المقاييس الموضوعية في تقويم الأداء

٧-اختلاف أفراد العينة تبعاً لشخصياتهم وقدراتهم في الاستجابة والتكيف مع الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل وصراع وغموض الدور وعبء العمل.

٨-عدم وجود معايير منطقية ومنضبطة لتقييم العاملين مما يؤدي إلى إن يكون ذلك مصدراً من مصادر ضغوط العمل لان العاملين لن يؤدوا عملهم وفقاً لما تقتضى واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير المادي والأدبي، وليسود اعتقاد أن الجميع سواسية مما يوجد حالة من الإحباط تجعل العاملين عرضه للعديد من الأمراض النفسية والجسدية.

### توصيات الدراسة:

وعلى ضوء هذه النتائج، فقد تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها ما

يلي:

١-لابد من توفير بيئة عمل تضمن رضي العامل والتي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة أفضل للتعامل مع العملاء في تلك القطاعات

٢-كما توصي الدراسة بعمل اجتماعات مرة واحدة صباحاً بين المرؤوسين والرؤساء مما يعزز عمل بيئة إيجابية والذي من دوره رفع مستوى الأداء.

٣-إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده وشرحها للعاملين بشكل دقيق وفتح الباب أمام العاملين في إضافة المزيد من الإضافات التي يمكن أن تعلي من كفاءة العاملين والعمل سوياً.

٤-الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم العاملين والوضوح فيما يتعلق بالترقيات، والمكافآت المادية والحوافز وأن تمنح للعاملين بناء على كفاءتهم في الأداء.

٥-ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين في قطاع الإعلام الكويتية خاصة بزيادة القدرة على أداء العمل والتكيف في الحالات الطارئة والوقاية من الضغوط التي

يتعرضون لها هؤلاء العاملين

- ٦- نظرا للارتباط القوي بين الأجور والمكافآت والأداء لدى العاملين في قطاع الإعلام الكويتي ترى الدراسة انه لا بد من اعتبار تلك العلاقة عند متخذي القرار في المؤسسات الإعلامية أثناء تطوير سياسات الأجور والرواتب في المؤسسات الإعلامية بما يضمن أداء أفضل لدى العاملين.
- ٧- عمل دراسات تغطي هذا الجانب نظرا إلى أن الكثير من الدراسات خلصت إلى أن التدريب يؤدي إلى رفع الأداء لدى العاملين بشكل عام ولدى العاملين في المؤسسات الإعلامية بشكل خاص نظرا إلى الخصوصية طبيعة العمل.
- ٨- عمل دراسات أخرى تعمل على الكشف والتعريف على تلك العوامل الوسيطة التي تؤثر على حجم الأداء مما يساهم في إثراء البحث العلمي ومساعدة أصحاب القرار في المؤسسات الإعلامية في اتخاذ القرارات الهامة، بطريقة تؤدي إلى تعزيز حجم الأداء لدى العاملين في تلك المؤسسات الإعلامية.
- ٩- وأخيرا فإن الدراسة توصي بالقيام بالمزيد من الأبحاث والدراسات حول ضغوط العمل في مجالات أخرى لم تتمكن هذه الدراسة من تناولها، أو إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الإعلامية المختلفة والتي تعمل في نفس المجال ومحاولة الكشف عن مسببات ضغوط العمل لدى الأفراد في تلك المؤسسات الإعلامية بما يعود بالنفع على مصلحة الإعلام وأيضا على العاملين.

## المراجع

### أولاً- المراجع العربية:

إيمان جودة ورندة الباقي (٢٠١٥): العلاقة بين البيروقراطية وضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في إحدى شركات القطاع العام، مجلة البصائر- بغداد، م ٥، ص ٤٠.

أيمن عبدالعظيم محمد عبد العظيم (٢٠١٣): "ضغوط العمل وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الرياضيين بالجامعات المصرية"-رسالة ماجستير-كلية التربية الرياضية- قسم الإدارة الرياضية - جامعة المنيا.

توفيق محمد عبد المحسن (٢٠٠٢): "تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي ودار النهضة العربية، ص ٤٤.

جلال برهم (٢٠٠٦) "ضغوط العمل وأثرها على الأداء: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.

خليفة الزيادات (٢٠٠٦) "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية (رسالة ماجستير)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن

خالد عليما (٢٠٠٥) ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن: دراسة ميدانية" رسالة ماجستير - جامعة آل البيت - المفرق، الأردن.

حنفي، أبو قحف وبلال (٢٠١٤): "تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد" دار الفكر العربي، ودار النهضة العربية - ص ٦٦.

خالد سعد مشعان العتيبي (٢٠١٥) "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري المدارس الخاصة بدولة الكويت: دراسة ميدانية"رسالة ماجستير - كلية التربية قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية - جامعة بنها

خليفة الكاساتي (٢٠٠٦): "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية"رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- زياد المعشر (٢٠٠٣): "قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن: دراسة ميدانية تحليلية، دراسات - العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، عمان.
- السيد أحمد نصير (٢٠٠٨): "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى القيادات النسائية بالتطبيق على المؤسسة الثقافية العمالية بمنطقة القاهرة" رسالة ماجستير - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال - جامعة بنها.
- عبد الجابر السيد أحمد (٢٠١٤): "الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين العاملين بالمعاهد الأزهرية: دراسة وصفية تحليلية من منظور نظرية الدور في خدمة الفرد" رسالة ماجستير - كلية الخدمة الاجتماعية - قسم خدمة الفرد - جامعة أسيوط.
- عبد الرحيم المير (١٩٩٥): "العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضى والصفات الشخصية"، مجلة الإدارة العامة، المجلد ٣٥، العدد ٢ عدنان الحنيطي (٢٠٠٥): "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن" رسالة ماجستير - جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن
- فاطمة محمد محمد صالح الروبي (٢٠١٥): "أثر ضغوط بيئة العمل الاجتماعية والنفسية على أداء الباحثين بالمؤسسات البحثية" رسالة ماجستير - معهد الدراسات والبحوث البيئية - قسم العلوم الإنسانية - جامعة عين شمس
- فريدة صلاح الدين سيف الدين (٢٠١٥): "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة جنوب الوادي: دراسة تطبيقية" رسالة ماجستير - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال - جامعة جنوب الوادي
- محمد إبراهيم العطوي (٢٠٠٤): "أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية" رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة مؤتة - الكرك، الأردن
- محمد سعيد سلطان (٢٠٠٤): "السلوك التنظيمي" الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة - ص ٣٤.

محمود أحمد لطفي (٢٠١٥): "الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض الجوانب غير المعرفية والالتزام التنظيمي لدى معلمي التربية الرياضية بمحافظة المنيا" رسالة دكتوراه - كلية التربية الرياضية - قسم علم النفس الرياضي - جامعة المنيا.

مروان جلعود (٢٠٠٨): "وسائل معالجة ضغط العمل لدى إداري الجامعات في محافظة الخليل ومؤشراتها ونتائجها" مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، مجلة علمية محكمة، العدد ٥، فلسطين، ص ٢٨.  
وائل سلامة عبد الحميد (٢٠١١): "المشكلات المهنية في المكتبات الجامعية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة لبعض المكتبات الجامعية بمصر" رسالة ماجستير - كلية الآداب، قسم المكتبات - جامعة المنوفية.

#### ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Cook, Curtis W. and hunsaker., Phillip L.(2001). Management and organizational Behavior. (3<sup>rd</sup> Ed) Bosten: irwin-hill
- Gaziel, H. (2003): images of leadership and their effect . international ,e upon school principals performanc vol ,review of education (49)(5) .pp (475-486 (n line) search//:http = buch =direct ?aspx long \com.epnet 1124392.
- Kazmi, Rubina & Amjad, Shehla &Khan, Delawar, (2008) "OCCUPATION STREES AND ITS EFFECT ON JOB PERFORMANCE A CASE STUDY OF MEDICAL HOUSE OFFICERS OF DISTRICT ABBOTTABAD", Department of Management Sciences, Comsats-Institute of Information Technology, Abbottabad, Pakistan.
- R. Bakhshi, N. Sudha & P. Sandhu, (2008): "Impact of Occupational Stress on Home Environment: An

Analytical Study of Working Women of Ludhiana City", Department of Family Resource Management , Punjab Agricultural University, Ludhiana, Punjab, India.

W.F. Swee, Anza E & Noor Hassim, (2007): "**Work Stress Prevalence among the Management Staff in an International Tobacco Company in Malaysia**", Department of Community Health, Medical Faculty, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Leontaridi Rannia M., (2002): "**Work-Related Stress, Quitting Intentions and Absenteeism**" UK, University of Sterling.