

"دور المتغيرات الديموجرافية قي العلاقة بين المتغيرات
التنظيمية وخصائص الدور والضغوط الوظيفية "

علي قطاع المستشفيات - بجمهورية مصر العربية

د . أحمد يحي محمد

د. أيمن عبد العال مبارز

مدرس بقسم إدارة الاعمال

مدرس بقسم إدارة الاعمال

المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا - بالمنيا (EST)

الكلمات المفتاحية :

المتغيرات التنظيمية ، المتغيرات الديموجرافية ، الضغوط اوظيفية ، خصائص الدور، عبء الدور ، صراع الدور ، غموض الدور.

1- الخلاصة :

1 - استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور خصائص الدور، والمتغيرات الديموجرافية كمتغير وسيط في العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وخصائص الدور والضغوط الوظيفية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

, حيث بلغ حجم العينة (330) مفردة. واعتمدت الدراسة على قائمة الاستقصاء كأداة للحصول على البيانات, وقد بلغ عدد قوائم الاستقصاء التي أجري عليها التحليل الإحصائي (310) قائمة بمعدل ردود صحيحة بلغ (90%). وتم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS version 20), ومن خلال تطبيق نماذج الانحدار المتعدد التدريجي. وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

-وجود علاقات تأثيرية إيجابية لكل من مستوى المركزية والرسمية والرقابة وصراع الدور على ضغوط العمل عند قيم "t" بلغت (9.439)، (6.461)، (3.426)، و(2.199) لكل منهم على التوالي، عند مستويات معنوية جميعها أقل من (0.05). مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الأول وجميع فروضه الفرعية المشيرة بوجود "تأثر إيجابي ذات دلالة احصائية للمتغيرات التنظيمية (المركزية والرسمية والرقابة) على ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة بدرجة ثقة أعلى من 95%.

2 - كما أوضحت النتائج أن معامل الارتباط الكلي R الشامل لمتغيرات الدراسة بضغط العمل قد بلغ (0.647). مما يشير إلى ارتباط قوي إيجابي بين المتغيرات

التنظيمية وبعض خصائص الدور وبين ضغوط العمل الوظيفية لدى هيئة التمريض جامعة القاهرة، وأيضاً بلغ معامل التحديد (R^2) مقدار (42%) مما يشير إلى نسبة عالية من تفسير ضغوط العمل من خلال متغيرات الدراسة التي تم بنائها ودخولها التحليل وهي (المركزية والرسمية والرقابة وصراع الدور فقط) في نموذج الانحدار لدى العاملين في هيئة التمريض جامعة القاهرة. وقد تم مناقشة وتفسير هذه النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة، واستخلاص مضامينها على المستويين النظري والتطبيقي، ومن ثم تقديم بعض التوصيات والبحوث المستقبلية المقترحة.

- **Abstract:**

1- This study aimed to identify the role of role characteristics and demographic variables as a mediating variable in the relationship between organizational variables, role characteristics and job pressures. The study used the descriptive and analytical method, and it was applied to a simple random sample of nursing staff members in Cairo University hospitals, where the sample size was (330) individuals. The study

relied on the survey list as a tool for obtaining data. The number of survey lists for which the statistical analysis was conducted reached (310) lists with a correct response rate of (90%). Statistical analyzes were performed using the SPSS (version 20) statistical program, and by applying progressive multiple regression models. A set of results were reached, the most important of which are:

The existence of positive influential relationships for each of the levels of centralization, formalism, control, and role conflict on work pressures at "t" values amounted to (9.439), (6.461), (3.426), and (2.199) for each of them, respectively, at all significant levels less than (. 05) which indicates the acceptance of the validity of the first main hypothesis and all its sub-hypotheses indicating that there is a "positive, statistically significant effect of the organizational variables (central, official and control) on the work pressures of the nursing staff in Cairo University hospitals with a confidence degree higher than 95%."

2- The results also showed that the overall correlation coefficient R for the study variables with work pressures reached (.647), which indicates a strong positive correlation between organizational variables and some role characteristics and between job pressures at the nursing staff at Cairo University, and the determination coefficient reached R-Square. (R²) an amount (42%), which indicates a high percentage of interpretation of work stress through the variables of the study that were constructed and entered into the analysis, namely (central, official, control and role conflict only) in the regression model of workers in the nursing staff at Cairo University.

These results were discussed and interpreted and compared with the results of previous relevant studies, and their implications were extracted on the theoretical and practical levels, and then some recommendations and proposed future research were presented.

3- المقدمة :

يعتبر العنصر البشرى من أهم الموارد التى تعتمد عليها المنظمات فى ممارسة أنشطتها وتحقيق أهدافها ، لذا نجدها تسعى جاهدة إلى إيجاد قوة عمل مستقرة ، وذلك رغبة منها فى تحقيق أكبر قدر من الإنجاز والأداء، من خلال الاستخدام الأمثل للعنصر البشرى بتأدية مجموعة من الوظائف، والتى يترتب عليها وجود مجموعة من العلاقات بين أفراد المنظمة بعضهم البعض.

وتشكل الوظيفة النقطة التى تلتقى عندها حاجات الفرد وحاجات المنظمة ، وذلك لأنها تمثل إشباعا لحاجات الفرد و تحقيق رضائه ، كما أنها تمثل مصدراً مهما من مصادر فعالية وكفاءة المنظمة، وفى ظل الاهتمام المتزايد بالعنصر البشرى بدأت تبرز موضوعات إدارية حظيت بإهتمام الباحثين منها ضغوط العمل والتى تعتبر من أبرز مشكلات العصر الحديث، التى تواجه العاملين

والقيادات الادارية على حد سواء فى جميع المنظمات، الأمر الذى أثار اهتمام العديد من الباحثين نظراً لما ينتج عنها من آثار فسيولوجية ونفسية على العاملين. بالنسبة للآثار المترتبة على الضغوط الوظيفية ، نجد أنها تتفاوت من حيث طبيعتها، فهناك آثار ايجابية للضغوط Eustress ربما تتمثل فى دفع الفرد الذى يتعرض للضغوط إلى السرعة فى الانجاز أو المبادرة أو استثمار الوقت، ولكن هناك أيضاً آثاراً سلبية ضارة للضغوط Distress والتي من بينها ما هو ذو طبيعة نفسية مثل الاحباط والأرق والقلق النفسى، وما هو ذو طبيعة فسيولوجية مثل الصداع وأمراض السكر وضغط الدم ، وما هو ذو طبيعة سلوكية مثل الغياب عن العمل، الصراع مع الآخرين، وانخفاض مستوى الأداء وكثرة الحوادث وإصابات العمل والدليل على ذلك الاموال المنفقة فى الولايات المتحدة على التعويضات لإصابات العمل وتكاليف العلاج من أمراض تسببت فيها ضغوط العمل مثل أمراض السكر وضغط الدم وقرحة المعدة ...إلخ. ومن ضمن أعراض الضغوط الوظيفية هو عدم الرضاء الوظيفى وضعف الإلتناء التنظيمى وبالتبعية ينعكس ذلك على رضاء العملاء وكثرة الشكاوى من سوء الخدمة المقدمة .

وفى ضوء ما سبق يحاول الباحثان التعرف على أهم المتغيرات التنظيمية وخصائص الدور والمتغيرات الديموجرافية التي تؤثر فى الضغوط الوظيفية للعاملين وبالأخص العاملين فى المستشفيات .

وإيماناً من الباحثان بأهمية دراسة الضغوط الوظيفية للعاملين بالمستشفيات نظراً لأنهم يتعاملون فى أعلى ما يملكه الإنسان وهو الصحة ، ونظراً لأن طبيعة العمل فى المستشفيات والتعامل بصفة دورية مع الحوادث والحالات الحرجة الدقيقة وغرف العناية المركزة وحالات الطوارئ بشكل يومية متكرر كل ذلك ساعد على أن تكون تلك النوعية من المنظمات المعقدة من سماتها تعرض العاملين بها إلى الضغوط الوظيفية.

- يسعى الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. بيان العلاقة ما بين المتغيرات التنظيمية مثل الرسمية ، المركزية ، نطاق الاشراف على مستوى الشعور بضغوط العمل لدى هيئة التمريض.
2. تحليل تأثير خصائص الدور (غموض الدور، صراع الدور ، عبء الدور) على مستوى الشعور بضغوط العمل لدى هيئة التمريض.

3. تحليل و تقييم تأثير المتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وخصائص الدور من ناحية ومستوى الشعور بضغوط العمل لدى هيئة التمريض من ناحية أخرى.

4. مساعدة المسؤولين عن إدارة هذه المستشفيات من خلال تقديم عدد من المقترحات والتوصيات المتعلقة بكيفية الحد أو تخفيض مستوى ضغوط العمل وكيفية التعامل مع المسببات والعوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على مستوى الشعور بالضغط في العمل و ذلك من أجل تحقيق الأهداف المحددة لهذه المستشفيات بقطاعاتها المختلفة على أعلى مستوى من الفعالية والكفاءة.

وترجع أهمية القيام بهذه الدراسة إلى مايلي:

(أ) الأهمية على المستوى الأكاديمي :

تظهر الأهمية العلمية لهذا البحث مما يلي:

1. يعد موضوع ضغوط العمل من الموضوعات الحيوية والتي لازالت تلقى عناية الكثير من الباحثين في مجالى السلوك التنظيمى والموارد البشرية خصوصاً فى القطاع الخدمى ومنها قطاع الرعاية الصحية.
2. أن هناك ضرورة لتحليل ظاهرة ضغوط العمل والتعرف على أهم المسببات التنظيمية والوظيفية لها خصوصاً فى المنظمات الخدمية.
3. إن اغلب الدراسات السابقة ركزت على تأثير المصادر المرتبطة بالوظيفة وخصوصاً خصائص الدور على ضغوط العمل وهناك ندرة نسبية فى الأبحاث التى تناولت المصادر المرتبطة بالهيكل التنظيمى .

(ب) الأهمية على المستوى التطبيقى

1. إن قطاع الرعاية الصحية فى مصر يتسم بالضخامة خصوصاً المستشفيات التابعة للجامعات نظراً لأنها تلعب دور علاجى ودور تعليمى فى نفس الوقت .

2. إن العاملين فى قطاع الرعاية الصحية من أكثر الفئات العاملة تعرضاً للضغوط فى العمل نظراً لكبر عدد المستفيدين والعملاء لهذا القطاع فى مصر .
3. أن هناك ضرورة لأجراء مثل هذه النوعية من البحوث نظراً لتفشى ظاهرة الضغط الوظيفى فى المنظمات المصرية وانعكاسها على الإنتاجية بشكل واضح.
4. سوف تركز هذه الدراسة على مستشفيات جامعة القاهرة بإعتبارها أحد المستشفيات العامة وذلك بإعتبارها من المستشفيات الخدمية التى تتسم بما يلى :
 - أ- أن العاملين فى المستشفيات العامة والمركزية والتى سيركز عليها الباحث تمثل النصيب الأكبر من قطاع الرعاية الصحية ، كذلك من حيث الطاقة الاستيعابية للمستشفيات.
 - ب- تتعامل المستشفيات مع بيئة ديناميكية معقدة وهذا ما يفرض عليها مطالب متنوعة ومنقلبة فضلاً عن ضرورة المتابعة المستمرة لهذه الظروف المتغيرة ، كما تنتشر مشكلات العمل فيها خصوصاً الضغوط الوظيفية حيث يطلب من العاملين

العمل لفترات طويلة والعمل في ظروف طوارئ في أحياناً كثيرة مثل الأحداث التي صاحبت 25 يناير وما تبعها من أحداث.

4- الدراسة الإستطلاعية :

من خلال الدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحثان في مستشفيات جامعة القاهرة و من خلال إجراء مجموعة من المقابلات مع أعضاء هيئة التمريض في الأقسام المختلفة اتضح أن هناك: شكوى دائمة من تضارب التعليمات و الأوامر الصادرة اليهم من الأطباء التابعين لهم في الأقسام المختلفة و من الطلبات و الأوامر المتعددة الصادرة اليهم من المرضى المشرفين عليهم و التي قد تتعارض أحيانا مع أوامر الأطباء التابعين لهم, وكذلك كثرة الشكاوى من درجة المركزية وكذلك عدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم, هذا بالإضافة الى زيادة أعداد المرضى المطلوب الإشراف عليهم بشكل مباشر. الأمر الذي أدى الى زيادة نسبة الغياب بينهم و كذلك زيادة النية في ترك العمل و البحث عن وظيفة أخرى في أحد المستشفيات الخاصة .

وقد بلغ حجم العينة الاستطلاعية التي تم إجراء المقابلات معها 100 ممرض وممرضة موزعين على الأقسام المختلفة في مع إختلاف أعمارهم و خبراتهم و المستوى الوظيفي في المستشفى .

وبناء على هذه المؤشرات التي بدت واضحة من خلال هذه الدراسة الإستطلاعية ، إرتأى الباحث أن يكون محور مشكلة دراسته يتمثل في الإجابة على السؤال الرئيس التالي : "هل إرتفاع مستوى الشعور بضغوط العمل بين هيئة التمريض يرجع الى بعض المتغيرات التنظيمية في المستشفيات مثل (المركزية ، الرسمية ، نطاق الإشراف ...)

أم يرجع الى خصائص الأدوار التي يقومون بها مثل (غموض الدور - زيادة أو إنخفاض عبء الدور - صراع الدور) أم الى الخصائص الديموجرافية لهم .

1- 4 الإطار النظري والدراسات السابقة :

2- يناقش هذا الجزء الجهود البحثية ذات الصلة بموضوع البحث، للوقوف على الأطر النظرية والمفاهيمية للمتغيرات قيد الدراسة وأهم النتائج التي توصل إليها الباحثين، حتى يمكن تحديد أهداف الدراسة الحالية، وإطارها وحدودها،

وفروضها العلمية، وكذلك المقاييس الملاءمة. وتم تصنيف الدراسات السابقة وفقاً لكل متغير من متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما.

3- تكمن الأهمية العلمية للبحث كونه ركز علي متغيرين هامين هما (المتغيرات التنظيمية، الضغوط الوظيفية)، وعلي حد علم الباحثان هناك ندرة في البحوث العربية علي وجه الخصوص التي تناولت متغيرات البحث الحالي (المتغيرات التنظيمية، المتغيرات الديموجرافية ، مستوى الضغوط الوظيفية) مما يعطي هذا البحث أهمية علمية.

4- كما يأمل الباحثان في أن يساعد هذا البحث على تقديم إسهام عملي للعاملين كأعضاء هيئة تمريض بمستشفيات جامعة القاهرة يتعلق بكيفية تحسين الأداء، وأفاق تطويرها لخدمة الأهداف المطلوبة من خلال الاعتماد على أساليب إدارية حديثة لتحسين ذلك الأداء وبما يحقق التميز، والتعرف على مجالات التحسين المرغوبة.

5- ويهدف هذا البحث إلي إكتشاف التعرف على دور المتغيرات الديموجرافية في العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والضغوط الوظيفية للعاملين بهيئة التمريض

في مستشفيات جامعة القاهرة محل الدراسة. كما يهدف إلى تقديم مجموعة من التوصيات والإستنتاجات بناء على نتائج البحث، حتى تتمكن مستشفيات جامعة القاهرة محل الدراسة من الإستفادة من تخفيف الضغوط الوظيفية بها وبيان الإجراءات لكيفية تطبيق تلك التوصيات.

- الضغوط الوظيفية :

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقول سبحانه وتعالى [: لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ (سورة البلد : الآية 4)، إلا أن الاهتمام بها بوصفها مجالاد للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحداثة، لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية. الضغط: هو ردود أفعال فسيولوجية و الانفعالية و النفسية لحوادث أو أشياء مهددة للفرد في البيئة. (خضير 2009)

عرف المعهد الوطني لدراسة الصحة و السلامة ضغط العمل على أنه :
الأذى الجسدي و النفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة
مع قدراته و حاجاته في العمل (.الخاتنة ، 2012 . 90)
كما يعرف على أنه :عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث
تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (.العميان، 2015 . 161)
- **خصائص الدور :**

تم الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات السابقة خلال الإعداد للإطار
النظري للدراسة، وقد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بدراستنا، حيث تم
مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها
واجرائتها وأدواتها وأهم نتائجها:

هدفت دراسة (لعجايلية 2015) لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال
الصحة في المصالح الاستعجالية (الإسعافية) في عنابة الجزائرية والسبل التي
يواجهون بها هذه الضغوط .حيث تركزت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر
ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية
الفرد العامل، بالإضافة إلى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط .تمت الدراسة
على 90 من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية .توصلت

الدراسة إلى النتائج التالية: وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، وطبيعة الوظيفة، وصراع الدور.، كما هدفت دراسة 2014Ojokuku and Sajuyigbe إلى اختبار العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والأداء عند العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا. توصلت الدراسة التي أجريت على عينة من 151 موظفاً وإدارياً إلى وجود ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأداء لدى عينة الدراسة.

- **غموض الدور :**

و يقصد بغموض الدور " نقص أو الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل إنجاز عمله في المنظمة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها أثمار، م. 2013. ص118 ، هو إفتقار الفرد للمعلومات اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وإجراءات العمل ، حدود سلطاته ومسئوليته وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى. فمتلاً قد يقوم الفرد بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره في الاشراف العام . كما أن غموض الدور يشير إلى عدم وضوح أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل وظيفة معينة.

ويعنى هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض فى الدور ، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر ، والشعور بالضغط النفسى.

وقد هدفت دراسة حسين (2013) إلى توضيح أثر عدد من أبعاد ضغوط العمل على الأداء الوظيفي عند العاملين فى هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني /المنصور فى العراق .سعت الدراسة التي أجريت على عينة من 150 موظفاً فنياً وإدارياً إلى تحديد مستوى أبعاد ضغوط العمل لدى هؤلاء العاملين وتأثير كل منها على الأداء، وتحديد البعد الأكثر تأثيراً منها والكشف عن الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها للتخفيف من آثارها .أظهرت الدراسة أن المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتجاً عن طبيعة العمل أو عن غموض وصراع الدور أو عبء العمل؛ كما بينت وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة بـ (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل)فى المتغير الاستجابي (الأداء الوظيفي).

هدفت دراسة Dwamena 2012 إلى تحديد أثر ضغوط العمل (ومن ضمنها المشاركة فى صنع القرارات)على 100 من العاملين فى وكالة الموائى والمرافئ

في غانا .توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من عوامل الضغط تؤثر على إنتاجية العاملين في هذه الوكالة، حيث برز غياب سيطرة العاملين على عملهم وضعف مشاركتهم في اتخاذ القرار كعاملين من عوامل الضغط المؤثرة. وكذلك قامت دراسة Naiieri 2014 بالبحث في علاقة وضوح الدور والتمكين النفسي مع الأداء الإداري عند العاملين في مصرف كيشافارزي في إيران . ضمت عينة البحث 152 موظفاً إدارياً في المصرف، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والأداء الإداري.

- صراع الدور :

صراع الدور : إن عدم التوازن بين الكفاءة والمهنة نتيجة سوء توزيع الأدوار والمهام بين الوظائف والأفراد يؤثر على مستوى الكفاءة حتماً Boudjemil, (2004) والملاحظ في هذه الحالة" فوضى في تأدية الفرد لعمله أو دوره . وتداخلها مع أدوار الآخرين (Jose, A et Baerga, C.). (" 2009

أجريت دراسة أبو رحمة (2012) على 181 مشرفاً تربوياً في محافظات غزة بهدف الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم. توصلت الدراسة إلى عدم وجود

فارق أحصائي في ضغوط العمل) ومنها متغير صراع الدور (يعزى لعوامل الجنس أو نوع الخدمة أو عدد سنوات الخبرة. وهدفت دراسة الخشروم 2010 إلى بحث مصادر ضغوط الدور الوظيفي الناتجة عن (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور الزائد) التي تواجه العاملين في مستشفى الباب الوطني، ودراسة درجات الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين، ومعرفة مدى وجود تأثير لمصادر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما وبين بعض المتغيرات الديموغرافية. تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من 122 موظفاً تشمل أربعة تخصصات وظيفية هي (الأطباء، الإداريين، الممرضين، الفنيين) وتتوصل البحث إلى أن أكثر مصادر ضغوط الدور وجوداً لدى العاملين بالمستشفى هو: صراع الدور، يليه غموض الدور، وأخيراً عبء الدور الزائد، كما أظهرت النتائج وجود اختلافات جوهرية في مستويات ضغوط الدور وفقاً لعدد من المتغيرات الديموغرافية.

عملت (دراسة Saranani 2015) على دراسة أثر الضغوط وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام، حيث شملت 110 من العاملين في القطاع العام في ولاية سولاويسي الجنوب شرقية في إندونيسيا. أظهرت هذه الدراسة عدم وجود

أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين، في حين أن الضغوط تؤثر بشكل سلبي على أدائهم. كما هدفت دراسة Lynn and Kalay (2015) إلى بحث أثر مكونات رؤية المنظمة ووضوح الدور على أداء الفريق. تمت الدراسة على 15 فرداً ينتمون إلى 9 من فرق التطوير في شركات Apple و BMI و HP توصل الباحث إلى عدم وجود رابط ذو دلالة إحصائية بين وضوح الدور وأداء الفريق.

- العبء الزائد :

ويقصد به "مجموعة المهام التي تسند للفرد للقيام بها خلال العمل. ويأخذ عبء الدور صورتين :

- الأولى العبء الكمي الزائد ويعبر عن زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء المهام، أما الثاني العبء النوعي الزائد يحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها "المرسي، م. وإدريس (2001 . ص 525)

وهدفت دراسة نعامة وعلي 2011 إلى معرفة الفروق بين آراء أفراد عينة مكونة من 120 عاملاً في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي استناداً إلى عاملي عدد سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي. توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين حول مستوى الضغوط المهنية (ومنها العبء الوظيفي وعدم وضوح الدور) تعزى إلى عامل عدد سنوات الخبرة.

كما سعت دراسة مريم (2010) إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية (الممرضون) في الجزائر، وهدفت كذلك إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز والتعرف على مدى تأثير متغيري السن وسنوات الخبرة علي مستوى الضغوط المهنية. تم تطبيق الدراسة علي عينة عشوائية تقدر 100 من أعضاء هيئة التمريض. توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح، ووجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل، كما أوضحت النتائج إن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05

كما يقصد بعبء الدور " مجموعة المهام التي تسند للفرد للقيام بها خلال العمل. ويأخذ عبئ الدور صورتين: الأولى العبئ الكمي الزائد ويعبر عن زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء المهام، أما الثاني العبئ النوعي الزائد يحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها " (المرسي، م. وإدريس، (2001 . ص 525)

- المتغيرات التنظيمية :

- درجة المركزية/اللامركزية

يعتبر مركزية السلطة في يد المديرين أحد المسببات التنظيمية للضغوط الوظيفية ويرتبط نطاق الاشراف بالمركزية بشكل كبير حيث كلما كان هناك مركزية في السلطة كلما كان نطاق الاشراف ضيقاً وبالتالي الرقابة تكون لصيقة على العاملين مما يخلق ضغوطاً أكبر عليهم.

يشير مفهوم المركزية في التنظيم إلى درجة تركيز سلطة اتخاذ القرار في يد الادارة (Robbins & Coutler (2005 . وكلما زادت درجة المركزية في

التنظيم كلما انخفضت مستويات المرونة في العمل وكلما كان العاملين أقل استقلالية وتحكم في أعمالهم ونتيجة ذلك تزداد مستويات الضغط في العمل لديهم فقد أوضح (Lapidus , et al (1997) أن العلاقة بين درجة المركزية وضغوط العمل علاقة طردية ، كما أن المركزية تؤدي إلى افشال عملية تمكين العاملين.

كما يمكن القول أن مهمة التنظيم الإداري لا تنتهي عند تحديد مختلف التقسيمات التنظيمية التي تتولى النهوض بأوجه النشاط المختلفة للمنظمة ، وكذا تحديد الوظائف داخل كل تقسيم تنظيمي منها . فهذه التقسيمات التنظيمية وتلك الوظائف في حاجة إلى الترابط سواء أفقياً Horizontally أو رأسياً Vertically عن طريق خطوط السلطة التي تربط مختلف اجزاء الهيكل ، والسلطة هي الحق الشرعي في إصدار الأوامر وتكليف الغير بإحداث تصرفات لازمة لتحقيق هدف محدد ، ولذلك فإنها تعتبر من أساسيات ولوازم أداء الأعمال في أي منظمة .

والمركزية أو اللامركزية يرتبطان أساساً بدرجة التفويض للسلطة ، فاللامركزية ما هي إلا أسلوب من أساليب العمل وتوزيع القوة داخل التنظيم حيث تقوم على توزيع السلطة الخاصة بأداء عمل معين بين الرئيس ومعاونيه ، حيث يفوض الرئيس إلى معاونيه بعضاً من سلطاته في التصرف واتخاذ القرارات وذلك

بما يمكنهم من النهوض بالأعباء الموكولة لهم ، أما المركزية فتعنى حصر السلطة فى يد المستوى الإدارى الأعلى فى المنظمة حيث يكون له وحده الحق اتخاذ كافة القرارات بمعزل عن مستوى التنفيذ الفعلى للأعمال . (Brook ,1984 : Hage, 1980 : Ranson , Hinings and Greenwood, Van De Ven & Ferry ويرى 1980 : Hall , 1987).
(1980,) إلى أن المركزية تشير إلى موضع سلطة اتخاذ القرار فى المنظمة وعلى ذلك فإن درجة اللامركزية تتزايد :

- كلما تزايدت عدد القرارات التى تتخذ فى المستويات الإدارية الدنيا.
- كلما تزايدت أهمية القرارات التى تتخذ فى المستويات الإدارية الدنيا.
- كلما زادت عدد الوظائف وأوجه النشاط التى تتأثر بالقرارات التى تتخذ فى المستويات الإدارية الدنيا.
- كلما قلت درجة المراجعة المفروضة على القرارات.

وفى الواقع نجد أن المركزية أو اللامركزية تعتبر مجرد اتجاهات ، ويمكن النظر إليهما باعتبارهما يمثلان طرفين متباعدين يندر وجود أى منهما كاملاً وبمفرده فى التطبيق العملى . ولاشك أن درجة المركزية تؤثر على درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد وعلى مدى استخدام الفرد لقدراته ومهاراته حيث كلما زادت درجة المركزية كلما قلت حرية الفرد فى اختيار طرق العمل وحرية فى استخدام قدراته ومهاراته الشخصية لأداء المهام والواجبات الملقاه على عاتقه.

ويتوقع الباحث من خلال هذه الدراسة وجود علاقة طردية بين درجة المركزية ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين فى مجال العمل حيث أنه كلما زادت درجة المركزية كلما زاد شعور الفرد بفقدان السيطرة على التحكم فى تسيير أموره العملية المرتبطة بالعمل لأنه أصبح يشعر بأنه يجب أن يقوم بالأعمال والواجبات المختلفة المكلف بها لأنه يجب عليه القيام بذلك.

• **درجة الرسمية Degree of Formalization**

الرسمية هي إحدى المتغيرات التنظيمية الرئيسية التي تشير إلى مدى برمجة السلوكيات داخل المنظمة . فهي التي تحكم أي تصرف في التنظيم وتحدد مقدار ومدى حرية الاختيار لدى الأفراد لأداء أي عمل أو مباشرة أي نشاط .

والرسمية ماهي إلا صورة من صور الرقابة التنظيمية على الفرد داخل التنظيم وClegg , Dunkerely , 1980 لذلك فإنها لها آثارها على المنظمة ووحداتها والعاملين فيها خاصة فيما يتعلق بالإتصالات ومدى توافر فرص للخلق والإبداع والإبتكار .

ولعل وضع القواعد وتحديد الإجراءات لأي جزئية من جزئيات العمل في المنظمة يعتبر من مظهر من مظاهر الرسمية ، وعلى ذلك كلما زادت دقة التحديد بالنسبة للأمور التي يجب على الفرد القيام بها كلما زادت درجة الرسمية وقواعد وإجراءات العمل عادة ما تتباين في درجة صرامتها ودقة تحديدها من منظمة لأخرى ، ولعل من أكثر صور الرسمية بالنسبة لإجراءات العمل ما هو متبع بالنسبة لخطوط التجميع Assembly Lines وكافة الأعمال التي تعالج بإستخدام الحاسبات الآلية .

ففى هذه الحالات تتزايد فيها درجة الرسمية وتتناقص حرية الفرد ومدى استخدامه لقدراته ومهاراته فى مباشرة مسؤولياته والمهام الملقاه عليه. وعاده ما يترتب على زيادة درجة الرسمية أن تصبح قواعد العمل أهم من الأهداف على الرغم من أن الأولى يتم إعدادها للمساعدة فى تحقيق وإنجاز الثانية.

ويرى (Perrow 1967) , Meyer & Brown (1977) , Bensen (1977) أن الرسمية تؤدى إلى الميل إلى الجمود ودرجة الرتابة والروتينية فى أداء الأعمال الأمر الذى يؤدى إلى الشعور بالملل والسأم وقلة روح المبادرة والابتكار والتجديد والابداع ولقد أشارت العديد من البحوث والدراسات (Organ , Hage & Aiken 1984,1984), Stulz (1970), Blau (1969) إلى وجود علاقة بين الرسمية والمهنية حيث تزيد درجة الرسمية بزيادة درجة مهنية العمل ، كما أشارت إلى وجود علاقة وطيدة بين درجة الرسمية ومستوى الروتينية فكلاهما يسير فى نفس الإتجاه وبنفس الدرجة.

لذلك يرى (Lipskey 1980) أن المنظمات الانسانية والتي تتعامل بصفة أساسية مع المشاكل الانسانية مثل المصحات النفسية والمستشفيات والمحاكم ، السجون... إلخ يجب أن تكون أقل درجة فى الرسمية حيث أن السلوكيات فى

هذه المنظمات لا يمكن برمجتها وحيث أن درجة الرسمية ومستوى الروتينية تؤدي إلى انخفاض درجة حرية الفرد في مباشرة مهامه ومسئولياتها ومدى إمكانية استغلاله لقدراته ومهاراته ومستوى شعوره بالسيطرة والاستقلالية ، فإن الباحث يتوقع أن يكون للرسمية تأثيراً واضحاً على ضغوط العمل لدى العاملين.

وفي ظل التنظيمات ذات الرسمية المرتفعة يوجد وصف وظائف واضح ، قواعد عمل ، اجراءات يسير عليها العمل وبالتالي نجد أن مساحة الحرية في الاداء من قبل العامل محدودة جداً وهو ما يخلق ضغوط عمل مرتفعة على العاملين في مثل هذه المنظمات (Lepidus , et al. (1997).

• نطاق (الرقابة) الإشراف **Span of Control**

يعتبر نطاق الإشراف أحد المصادر التنظيمية لتولد الضغوط لدى العاملين ، حيث يهمل الهيكل البيروقراطي ذو النطاق الإشرافي الضيق الجوانب الإنسانية للعاملين ويركز على الرقابة اللصيقة مما يؤدي إلى زيادة الضغوط الوظيفية على العاملين. أما في حالة الهياكل العضوية والمسطحة ذات نطاق

الإشراف الواسع يتم فيها مراعاة أكبر للجوانب الإنسانية وتتنخفض على ذلك مستويات الضغوط على العاملين.

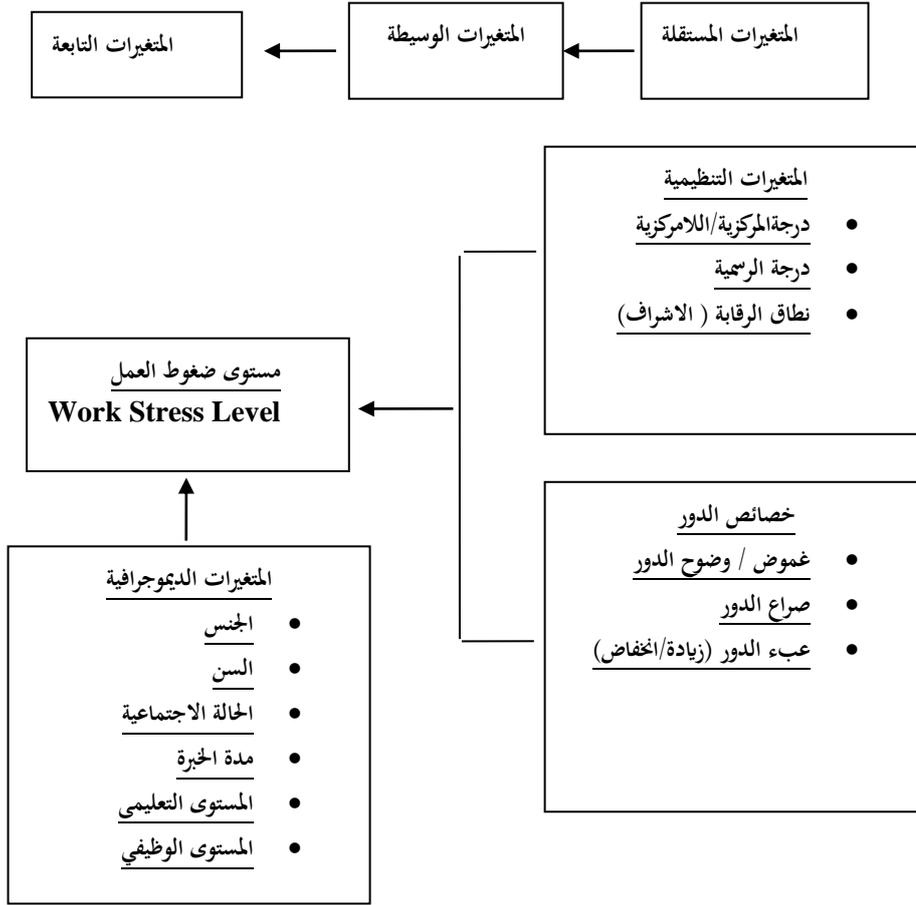
وتفويض المشاهدات اليومية في كافة مجالات الحياة بنماذج لتفاعل الفرد مع أفراد آخرين ، وفي مجالات العمل تكتسب هذه العلاقات أهمية خاصة حيث تلعب دوراً هاماً في التأثير على أداء العمل وعلى المشاعر والاتجاهات النفسية للعاملين . ولعل ما يشير إليه الباحث هو أن نمط الاشراف يلعب دور جوهري في التأثير على الآخرين ، فالقيادة عملية تفاعل اجتماعي لا يمكن أن تتم في فراغ وإنما يلزم لها اطار من العلاقات والتفاعلات الاجتماعية وتشير نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الاشراف (القيادة) الذي يتبعه الرئيس من مرؤوسه إلى وجود علاقة بين النمط الاشرافي وكل من مستوى الرضاء الوظيفي ودرجة الانتماء التنظيمي ، ومدى القبول للقرارات ومستوى المجهود المبذول في العمل ، ومستوى الاداء الوظيفي (Wagner and Monge,1986 : Gooding,1987 : Yuki and Lepsinger, 1989 : Yuki , 1989 : Harrison, 1987 : Vroom , Jago , 1988).

ولعل المضمون الحقيقي لنتائج هذه الدراسات ، يشير إلى أن المشرف الذى يكون Employees – oriented والذى يجعل مرؤوسيه محوراً لاهتمامه بتتميته لعلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصى بهم وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم ، وبناء العلاقات معهم على أساس الثقة والاحترام المتبادلين والمودة يكسب ولاء مرؤوسيه ويحقق رضاء عالى عن العمل بينهم ويجعلهم أقل عرضة للضغوط السيكولوجية الناتجة عن ما يقومون به يومياً من مهام ومسئوليات. أما المشرف الذى يقصر اهتمامه على الانتاج Production oriented والذى يعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل دون أدنى اهتمام لمشاعرهم وإحساساتهم لا يكسب ولاء هؤلاء المرؤوسين ويساعد على انتشار مشاعر الاستياء والتوتر والضغط والذى عادة ما ينتهى بشعور الفرد بالاحتراق النفسى داخل محيط العمل .

6- نموذج الدراسة:

وفي ضوء ما يتم تناوله من فروض بين متغيرات الدراسة (المستقلة، والوسيط، والتابعة) فقد تم صياغة شكل متكامل لنموذج الدراسة يوضح العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين هذه المتغيرات، على النحو الموضح في الشكل التالي رقم (1):

نموذج البحث :



شكل رقم (1)

سادساً: فروض الدراسة

وبناء على ما سبق من الدراسات السابقة والاطار المفاهيمي فقد تمثلت فرضيات البحث فيما يلي:

الفرض الرئيس الأول

" من المتوقع وجود علاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل"

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسى الفروض الفرعية التالية :-

(1) وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة احصائية بين مستوى المركزية ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين.

(2) من المتوقع وجود علاقة عكسية قوية وذات دلالة احصائية بين مستوى الرسمية فى العمل ومستوى ضغوط العمل بين العاملين.

(3) وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة احصائية بين نطاق الاشراف (الرقابة) ومستوى ضغوط العمل بين العاملين.

الفرض الثاني

" توجد علاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل بين العاملين "

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسى الفروض الفرعية التالية :

- (1) توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة احصائية بين مستوى غموض الدور ومستوى ضغوط العمل بين العاملين.
- (2) توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة احصائية بين صراع الدور ومستوى ضغوط العمل بين العاملين.
- (3) توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة احصائية بين زيادة اعباء الدور وبين مستوى ضغوط العمل بين العاملين.

الفرض الثالث

" من المتوقع وجود تأثير للمتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وخصائص الدور ومستوى ضغوط العمل بين العاملين"

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسى الفروض الفرعية التالية:

- (1) وجود تأثير قوى للمتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل بين العاملين .
- (2) وجود تأثير قوى للمتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل بين العاملين.

منهجية البحث :

- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة

وفقا للنموذج السابق تتكون متغيرات البحث فيما يلى :

المتغير المستقل الأول- والذى يتمثل المتغيرات التنظيمية :

وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية وهي : (درجة الرسمية ، درجة المركزية ، نطاق الإشراف) وسوف يعتمد الباحثان على مقياس (Orilly&Chatman - 2001 Tom Price-Roppins,2006) لهذه الأبعاد , وهذه العبارات مصممة على غرار مقياس ليكرت حيث 1 = غير موافق علي الإطلاق ، 5= موافق تمام، مع إعادة صياغة بعض العبارات بما يتناسب مع متغيرات البحث الحالي .

- المتغير المستقل الثاني - والذي يتمثل في خصائص الدور وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاث أبعاد, هي : (غموض الدور ، عبء الدور ، صراع الدور) وسوف يعتمد الباحثان على مقياس كل من : (المبييض والجندي 1995 ؛ مصطفى Ivancevich and,2007 Rhizome. ، Matteson,1983 al,1970) لقياس هذه الأبعاد, , وهذه العبارات مصممة على غرار مقياس ليكرت حيث 1 = غير موافق علي الإطلاق ، 5= موافق تماما، مع إعادة صياغة بعض العبارات بما يتناسب مع متغيرات وأهداف البحث الحالي .

المتغير التابع 1 - الضغوط الوظيفية

وقد إعتد الباحثان علي مقياس(J._Rizz et al 1970) --L._porter (etal1974 -) الذي قام بقياس هذا المتغير

5-1مجتمع البحث:

نظراً لطبيعة البحث والتي تنقسم فيه وحدة المعاينة إلى جميع العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة فسوف يكون لهذا البحث يتمثل في العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة سالفه الذكر .

5-2 نوع وحجم عينة البحث:

بالنسبة لتحديد حجم العينة

نظراً لأن عملية تحديد حجم العينة تتأثر بعدة إعتبارات من أهمها حجم مجتمع البحث, وميزانية البحث, ودرجة الدقة المطلوبة, والجداول الإحصائية تعتبر من أهم وسائل تحديد حجم العينة والتي تأخذ في الحسبان كافة الإعتبارات السابقة (Emory & Cooper, 1995) وعليه فقد إعتد الباحثان على إستخدام تلك الجداول في تحديد حجم العينة والذي يبلغ قوامها 2401 مفردة , بواقع 330 , (

330 إستمارة يتم أيضا توزيعهم بحسب جدول مجتمع البحث لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة) .

3-5 تصميم البحث:

إستند البحث في إعداده على المنهج الوصفي الاستنتاجي Descriptive conclusive design اعتماداً على الاستبيان الموجه لأعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة وذلك بغرض دراسة العلاقات فيما بين المتغيرات التنظيمية، المتغيرات الديموجرافية، الضغوط الوظيفية، كمتغيرات محل الدراسة.

- أسلوب جمع البيانات :

تم الإعتماد على قوائم الإستقصاء الموجهة وذات الغرض المعلن لجمع البيانات الأولية من مستشفيات جامعة القاهرة محل البحث, , وقد تم الإعتماد على هذا الأسلوب فى جمع البيانات بسهولة وبساطة إدارته وكذلك سهولة تحليل البيانات التى يتم تجميعها بواسطته , وكذا إرتفاع درجة مصداقيته (إدريس , 2002-2003).

ولقد صممت القائمة فى ضوء أهداف البحث, وروعى فى تصميمها ترتيب الأسئلة ترتيباً منطقياً مع تسلسل عناصر البحث والتركيز على الأسئلة المغلقة والتي تم تصميمها على أساس مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط , وذلك بغرض توفير الوقت وتسهيل ملأ القوائم.

- قائمة الإستقصاء:

وتوجه هذه القائمة إلى مديرى المستشفيات والمشرفين على تلك المستشفيات المختلفة , التى تعتمد على مستوى الضغوط الوظيفية لدى أعضاء هيئة التمريض ورؤساء الأقسام والمشرفين على هذه المستشفيات , ويتضمن تصميم قائمة الإستقصاء مجموعة من العبارات وتدور هذه العبارات حول آراء أعضاء هيئة التمريض ورؤساء الأقسام والمشرفين على هذه المستشفيات .

وقد تم تصميم هذه العبارات على غرار مقياس ليكرت الخماسى تتراوح من 1 إلى 5 حيث أن 1- (غير موافق على الإطلاق)، 2- (غير موافق)، 3- (لا أعرف)، 4- (موافق)، 5- (موافق بشدة) على أن يتم إعطاء أوزان نسبية متدرجة وفقاً لهذا المقياس.

وقد إستعان الباحثان بمجموعة من الدراسات والأبحاث والرسائل العلمية المنشورة وغير المنشورة فى إعداد أسئلة الإستقصاء عن المتغيرات المستقلة والتابعة،

وحرص الباحثان على أن تكون الأسئلة متنوعة (لتغطي أكبر قدر ممكن من تفصيلات كل متغير من المتغيرات)، وأيضاً راعى الباحثان أن تكون الأسئلة موجزة (حتى يشجع المستقصى منه لإجابة الإستقصاء)، تحتوي قائمة الإستقصاء (بالمديرين والمشرفين وأعضاء هيئة التمريض على المستشفيات بجامعة القاهرة) على 38 عبارة ، وتهدف العبارات الواردة فى هذه القائمة إلى قياس المتغير المستقل والتابع (المتغيرات التنظيمية ، الضغوط الوظيفية) بأبعادهما المختلفة ، العبارة من 1 : 4 لقياس درجة المركزية ، والعبارة من 5 : 9 لقياس درجة الرسمية ، العبارة من 10 : 12 لقياس نطاق الرقابة والإشراف،والعبارات من 13 : 28 تقيس خصائص الدور ، العبارة من 13 : 18 تقيس صراع الدور، العبارة من 19 : 23 تقيس غموض الدور ، العبارة من 24 : 28 تقيس عبء الدور والعلارة من 29 : 38 تقيس ضغوط العمل .

- - التحليل الإحصائى ونتائج البحث :

مرحلة الإحصاءات الوصفية:

جدول رقم (1)

مجتمع الدراسة (بهيئة التمريض فى مستشفيات جامعة القاهرة)

بيان	اخصائي تمريض	مساعد تمريض	اجمالى أعداد هيئة التمريض
مستشفيات القصر العينى	816	185	1001
مستشفى المنيل الجامعى	465	105	570
مستشفى الطلبة	285	95	390
مستشفى أحمد ماهر	370	76	440

المصدر : مركز المعلومات بالمستشفيات (2019)

جدول رقم (4)

فيما يلي يتناول الباحث المقاييس الإحصائية الوصفية للمتغيرات الخارجية والداخلية ، التى تقيس إتجاهات المستقصى آرائهم عن الأبعاد الخارجية المتعلقة بأبعاد الذكاء الوجداني ، وكذلك الأبعاد الداخلية لكل من: إدارة الموهبة ، جودة الحياة الوظيفية وذلك على النحو التالى:

نتائج التحليل الإحصائي

الأساليب الإحصائية المستخدمة

- 1- معاملات الصدق والثبات (ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach**) للتأكيد على ثبات وصدق المقياس المستخدم في الدراسة.
- 2- أسلوب الارتباط **Correlation Coefficient** للكشف عن العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
- 3- المتوسط الحسابي **Mean** والانحراف المعياري **Standard Deviation** لغرض التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واجابات المستقصى منهم على قائمة الاستقصاء.
- 4- أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد **Multiple Regression** لاختبار التأثيرات المباشرة بين المتغيرات المستقلة والتابعة باستخدام أسلوب البناء **Stepwise**.
- 5- أسلوب انحدار العملية المشروطة **Conditional process analysis** (Hayes, 2018) لاختبار الدور الوسيط التأثيري للعوامل

الديموجرافية في العلاقات بين العوامل التنظيمية وخصائص الدور وبين ضغوط العمل الوظيفية.

أولاً: تحليل الصدق والثبات

تُعرّف المصدقية **Validity** بأنها " قدرة المقياس المستخدم على أن يعكس المفهوم والمضمون الحقيقي للظاهرة بشكل جامع مانع أى يشمل كافة الأبعاد المكونة للظاهرة دون نقصان، وفي نفس الوقت لا يدخل على هذا القياس أو يخلطه بأى أبعاد أخرى تخص ظواهر أخرى غير الظاهرة محل القياس والدراسة" (Malhotra, 2007; Sekaran, 2003).

وتوجد أنواع عديدة من أشكال الصدق ويعتبر أهم تلك الأشكال هو اختبار صدق المحتوى **Content Validity**، وصدق الاتساق الداخل **Internal Consistency**، وصدق التقارب **Convergent** والتمييز **Discriminant**، وسوف تركز الدراسة على هذه الأنواع من الأساليب لاختبار مصداقية المقياس وامكانية الاعتماد عليه (بدوي، 2013).

هذا، ويُعرف الثبات أو الاعتمادية **Reliability** بأنه "قدرة المقياس المستخدم على أن يعكس الفروق في الظاهرة محل الدراسة بين وحدات المعاينة وكذلك عبر

الزمن". وبمعنى آخر يقصد به "دقة الاختبار في القياس أو الملاحظة وعدم تناقضه مع نفسه واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص" (الأزهري، 2010؛ إدريس، 2012).

وتوجد أنواع عديدة من الاعتمادية ولكن سوف يركز الدراسة على قياس ثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach والثبات المركب Composite reliability. وتشير البيانات بالجدول التالي إلى نتائج حساب معاملي الثبات والصدق الداخلي لأبعاد متغيرات الدراسة.

جدول (1) نتائج اختبارات الصدق والثبات الداخلي لمتغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية

م	المتغيرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل صدق الاتساق الداخلي
	المتغيرات المستقلة		
	المتغيرات التنظيمية		
1	المركزية/ اللامركزية	.642	.801
2	درجة الرسمية	.653	.808

3	نطاق الرقابة	.769	.877
خصائص الدور			
1	غموض الدور	.829	.910
2	صراع الدور	.770	.877
3	عبء الدور	.609	.780
	المتغير التابع (ضغوط العمل)	.680	.825
	المقياس ككل	.876	.936

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات للمتغيرات التنظيمية مرتفعة وتجاوز الحدود المقبولة (0,6) حيث كان أعلاها ثباتاً متغير نطاق الرقابة الذي بلغ (0,769)، في حين بلغ معامل الصدق له (0,877)، يليه الرسمية ثم المركزية/اللامركزية بمعاملات ثبات تراوحت قيمها بين (0,653) و(0,642) وقيم صدق داخلي (0,808) و(0,801) لكل منها على التوالي. وفيما يتعلق بمتغيرات خصائص الدور، كان أهمها على الإطلاق غموض الدور الذي بلغ معامل الصدق له نحو (0,829) ومعامل الصدق (0,910)، وجاء صراع الدور بمعامل ثبات مقدر بنحو (0,770) ومعامل صدق داخلي (0,877)، بينما كان

عبء الدور أقل أبعاد الدراسة ثباتاً على الإطلاق (0,609) بمعامل صدق (0,780). وفيما يخص المتغير التابع "ضغوط العمل" بلغ معامل ثباته الداخلي (0,680) ومعامل الصدق (0,825)، الأمر الذي يشير إلي الثبات المرتفع لجميع متغيرات وأبعاد الدراسة (0,876)، وإلي أن الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء ككل (0,936) يُعد مقبولاً بدرجة كبيرة تجاوز جميعها حد القبول.

كما لوحظ أيضاً من نتائج التحليل أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمتغير قد ارتفعت عن حد القبول (0.30) وعدم وجود اقتراحات معاملات ألفا كرونباخ كلية تحسن في النتائج في حالة حذف البنود، مما يدل على مزيد من الاعتمادية والاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة، ومن ثم إمكانية الاعتماد على البيانات بنسبة عالية والإطمئنان للنتائج التي يمكن التوصل إليها من خلال التطبيق في الدراسة الحالية (إدريس، 2012؛ بدوي، 2013).

ثانياً: التحليل الوصفي Descriptive Analysis

تستهدف هذه الخطوة التحليل الوصفي التكراري للعوامل الديموجرافية والخصائص الشخصية (النوع والعمر والحالة الاجتماعية) للمستقصى منهم أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة. والجدول (2) التالي يبين التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفق الخصائص الديموجرافية ذات الصلة والأهمية بموضوع الدراسة:

جدول (2) الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

عينة الدراسة (330)		الفئات	الخصائص
النسبة المئوية %	التكرار		
45.5	150	ذكور	النوع
54.5	180	إناث	
17.9	59	30 or less	العمر

31.5	104	31-35	
50.6	167	36-40	
37.6	124	أعزب	الحالة الاجتماعية
53.3	176	متزوج	
5.2	17	مطلق	
3.9	13	أرمل	

يوضح الجدول (2) السابق ملخصًا للخصائص الشخصية للمستقصي منهم، مشيرًا إلى التقارب النسبي بين نوعي العاملين مع زيادة في نسبة الإناث (54,5%) مقابل (45,5%) من العاملين الذكور، بما يشير إلى درجة مقبولة من التنوع في عينة الدراسة وبما يتواءم مع طبيعة وواقع مستشفيات جامعة القاهرة في مصر.

ويلاحظ أيضاً من خلال نتائج التحليل أن أكثر من نصف (50,6%) هيئة التمريض بالمستشفيات المذكورة من ذوي الفئة العمرية (36-40) عاماً، في حين بلغت نسبة الممرضين والممرضات الذين تقع أعمارهم بين (31-35) عاماً حوالي (30%) من العاملين المشاركين في الدراسة الميدانية، وبينما انخفضت نسب العاملين الذين لم يتجاوزوا الثلاثين عاماً إلى (18%) من إجمالي المشاركين في الاستقصاء، مما يشير إلى أن أغلب هؤلاء العاملين كانوا من الشباب.

ووفقاً للحالة الاجتماعية، يتضح أن النسبة الأعلى (53%) من هؤلاء العاملين كانوا من المتزوجين، يليها نسبة العزاب التي بلغت (38%) من إجمالي هيئة التمريض المفحوصين، بينما انخفضت نسب الأرامل والمطلقين إلى (4%) و(5%) لكل فئة على التوالي من إجمالي هيئة التمريض العاملين بالمستشفيات والمشاركين في الدراسة الميدانية.

وفيما يتعلق بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة من وجهة نظر هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة موضوع الدراسة، والتي تتمثل في متغيرات الدراسة المستقلة (المركزية، والرسمية، والرقابة، وغموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور)، والتابعة المتمثلة في ضغوط العمل الوظيفية. وقد تم إجراء التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على بنود قائمة الاستقصاء والمتغيرات الرئيسية الموضحة بالجدول (3) التالي. وتراوحت الإجابة على أسئلة القائمة من أقل تقييم وهو غير موافق بقوة (1) إلى أعلى تقييم في حالة موافق بقوة (5).

جدول (3) الإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغيرات الدراسة
		المتغيرات التنظيمية
.38966	4.6224	المركزية/لامركزية

الرقابية	4.2586	.53701
الرسمية	3.6455	.96543
خصائص الدور		
غموض الدور	4.5035	.45859
صراع الدور	4.5321	.45756
عبء الدور	4.5667	.52922
ضغوط العمل	4.6291	.39465

يلاحظ من الجدول (3) أن ترتيب تقييم هيئة التمريض المشاركين في الدراسة الميدانية لمتغيرات نموذج الدراسة والأبعاد الفرعية لها يعكس أهمية كل متغير والبنود التي يشتمل عليها. وبالتالي يتضح أن هناك توافق عام مطلق بين أعضاء هيئة التمريض جامعة القاهرة على أهمية المتغيرات التنظيمية ككل في المستشفى

وأبرزها المركزية/لامركزية حيث حصلت على تقييم متوسط (4,62) بانحرافات معيارية (0,39)، وبخاصة إدراكهم باتاحة رؤسائهم لهم مناقشة الأهداف والسياسات المتعلقة بالعمل.

ويلى ذلك من حيث الأهمية متغير الرسمية حيث حصل على متوسط حسابي (4,26) بانحراف معياري مقدر بنحو (0,54)، وبخاصة اعتقاد العاملين بأن "لديهم شعور بأنه المتصرفون في معظم الأمور في مجال عملهم" و "يسمح لهم بالتصرف كما يرون ويريدون".

في حين كان أسلوب الرقابة أقل متغيرات الدراسة على الإطلاق تقديراً وتقييماً من جانب هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة، لكن مازال يتمتع بدرجة عالية من القبول بمتوسط حسابي (3,64) وانحراف معياري (0,96)، حيث أن الممرضين بالمستشفيات المذكورة يدركون "وضع المديرين خطة واضحة ومحددة للرقابة والاشراف على جميع أعمالهم".

وفيما يتعلق بعوامل الدور التي جاءت كلها على مستويات متقاربة من الأهمية وفق المتوسطات الحسابية (4,56)، (4,53)، و(4,50) لكل من عبء وصراع وغموض الدور على التوالي بانحرافات معيارية (0,53)، (0,46)، و(0,46) لكل منها كذلك، يتضح أن إدراك العاملين في هيئة التمريض

بمستشفيات جامعة القاهرة لعدم وضوح حدود صلاحياتهم وتحمل عدة مسؤوليات عن أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض كانت من أبرز ما يشكل خصائص الدور لديهم.

وتشير نتائج التحليل أيضاً ان المتغير التابع "ضغط العمل" كان الأهم على الإطلاق من بين متغيرات الدراسة، وذلك بمتوسط موافقة عالية جداً تُقدر بنحو (4,63) في رأي العاملين بجامعة القاهرة في هيئة التمريض بانحراف معياري (0,39)، وتحديداً شعورهم بعدم القدرة على التكيف مع العمل والمعاناة من فقدان الثقة في النفس.

ونخلص من ذلك التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة إلى أن هناك توافق عام بين العاملين بهيئة التمريض بجامعة القاهرة على الأهمية الكبيرة لجميع متغيرات الدراسة، ووجود حاجة لدراسة مثل هذه العوامل الهامة لدى العاملين وتقصي العلاقات المباشرة وغير المباشرة بينها للوقوف على دورها المؤثر على ضغوط العمل الوظيفية وبما يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية.

ثالثاً: التحليل الاستنتاجي واختبار الفروض Inferential Analysis

يعرض هذا المحور التطبيق العملي لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد القائم على البناء التدريجي **Stepwise** لاختبار التأثيرات السببية المباشرة بين متغيرات البحث، وهو الأسلوب الأكثر شيوعاً بين الباحثين، ويمكن الباحث من اختبار مساهمة كل متغير مستقل في نموذج الانحدار، حيث يتم إضافة المتغير المستقل الأكبر مساهمة أولاً ثم إضافة المتغيرات الأخرى (واحد كل مرة) وفقاً لمعاملات الارتباط الجزئي partial correlation coefficients (Hair et al., 2010).

كما يشمل هذا المحور أيضاً أسلوباً لتحليل العملية المشروطة **Conditional process analysis** (Hayes, 2018) لاختبار الدور الوسيط التأثيري للعوامل الديموجرافية في العلاقات بين العوامل التنظيمية وخصائص الدور وبين ضغوط العمل الوظيفية خلال واجهة برمجيات SPSS. أي الذي يختبر العلاقات في النموذج المفاهيمي الموضح بالشكل (1) التالي:

شكل (1) النموذج المفاهيمي للتأثير الوسيط (W) في العلاقات بين المستقل

(X) والتابع (Y)

المصدر (Hayes, 2018, p.4)

أ- نتائج تحليل الانحدار المتعدد

يركز هذا الجزء على إجراء تحليل الانحدار المتعدد البنائي وفق طريقة Stepwise لاختبار الفرضين الرئيسيين الأول والثاني للدراسة والتي تنص على أنه:

الفرض الرئيس الأول: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية للمتغيرات التنظيمية على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لمستوى المركزية/لامركزية على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي الثاني: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لدرجة الرسمية على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي الثالث: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لنطاق الرقابة على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الرئيس الثاني: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لخصائص الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الرابع: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لغموض الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي الخامس: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لصراع الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي السادس: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لعبء الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

وبغرض اختبار صحة هذه الفروض تم استخدام أسلوب الإنحدار المتعدد البنائي بطريقة **Stepwise** لاختبار العلاقة التأثيرية بين المتغيرات المستقلة ممثلة في المتغيرات التنظيمية (المركزية، الرسمية، والرقابة) وكذا خصائص الدور (غموض الدور، صراع الدور، وعبء الدور) والمتغير التابع المتمثل في ضغوط العمل

لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة. وفيما يلي الجدول (4) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغيرات الدراسة:

جدول (4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد البنائي بين متغيرات الدراسة

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط الكلي R	قيمة "ف" F (ومعنويتها)	مستوى المعنوية Sig.	قيمة "ت" T	معاملات الإندار غير المعيارية Unstandardized Coefficients		نموذج الإندار *	
					Beta	Std. Error		
.418	.647	58.468 (.000)	.000	5.525		.231	1.275	الثابت
			.000	9.439	.433	.047	.439	المركزية/لامركزية
			.000	6.461	.305	.041	.263	صراع الدور

			.001	3.426	.201	.024	.082	الرقابة
			.029	2.199	.138	.046	.101	الرسمية

* المتغير التابع: ضغوط العمل

ويتضح من الجدول (4) أن النتائج تتلخص في عدد من المؤشرات الموضحة التي أبرزها اختبار "F" للتوفيق الكلي لنموذج الانحدار المتعدد، وقد بلغت قيمة f (58.468) عند مستوى معنوية إحصائية أقل من (0.000). ثم يشير اختبار "T" لمعاملات الانحدار إلى وجود علاقات تأثيرية إيجابية لكل من مستوى المركزية والرسمية والرقابة وصراع الدور على ضغوط العمل عند قيم "t" بلغت (9.439)، (6.461)، (3.426)، و(2.199) لكل منهم على التوالي، عند مستويات معنوية جميعها أقل من (0.05). مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الأول وجميع فروضه الفرعية المشيرة بوجود "تأثر إيجابي ذات دلالة إحصائية للمتغيرات التنظيمية (المركزية والرسمية والرقابة) على ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة بدرجة ثقة أعلى من 95%.

كما أوضحت النتائج أن معامل الارتباط الكلي R الشامل لمتغيرات الدراسة بضغط العمل قد بلغ (0.647) مما يشير إلى ارتباط قوي إيجابي بين المتغيرات التنظيمية وبعض خصائص الدور وبين ضغوط العمل الوظيفية لدى هيئة التمريض جامعة القاهرة، وأيضاً بلغ معامل التحديد R-Square (R^2) مقدار (42%) مما يشير إلى نسبة عالية من تفسير ضغوط العمل من خلال متغيرات الدراسة التي تم بنائها ودخولها التحليل وهي (المركزية والرسمية والرقابة وصراع الدور فقط) في نموذج الانحدار لدى العاملين في هيئة التمريض جامعة القاهرة. ويمكن صياغة معادلة الانحدار وفقاً لنتائج أسلوب Stepwise البنائي على النحو التالي:

$$\hat{Y} = 1.275 + .439 (X_1) + .263 (X_2) + .082 (X_3) + .101 (X_4) + e$$

حيث أن:

- \bar{Y} : قيمة ضغوط العمل (التابع)
- $(X1)$: قيمة مستوى المركزية
- $(X2)$: قيمة الرقابة
- $(X3)$: قيمة صراع الدور
- $(X4)$: قيمة الرسمية
- e : هي أخطاء القياس

هذا، وإن خروج متغيري غموض الدور وعبء الدور من نموذج التحليل المبني على أسلوب **Stepwise** يشير إلى عدم معنوية العلاقات التأثيرية لهذين المتغيرين المستقلين بالمتغير التابع المتمثل في ضغوط العمل، حيث ارتفعت مستويات معنوية اختبار T لهما إلى $(.205)$ و $(.725)$ لكل منهما على التوالي وهي أكبر من $(.05)$ المقرر لقبول فرض العدم أي عدم وجود علاقات تأثيرية لهما على ضغوط العمل، ومن ثم خروجهما من نموذج الانحدار البنائي.

ويخلص من ذلك إلى قبول صحة الفرض الثاني جزئياً (المعنوية أحد فروعها) القائل بوجود تأثير إيجابي لخصائص الدور (وتحديداً صراع الدور) على ضغوط العمل لدى هيئة التمريض العاملين بمستشفيات جامعة القاهرة.

ب- نتائج تحليل انحدار العملية المشروطة Conditional process analysis

يركز هذا الجزء على إجراء تحليل الانحدار المشروط بتأثير المتغيرات الوسيطة (النوع والعمر والحالة الاجتماعية) على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية (المركزية والرسمية والرقابة) وخصائص الدور (غموض وصراع وعبء الدور) وبين ضغوط العمل لاختبار الفرضين الرئيسيين الثالث والرابع للدراسة وفروعهما والتي تنص على أنه:

الفرض الرئيس الثالث: من المتوقع وجود تأثير وسيط للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي السابع: من المتوقع وجود تأثير وسيط للنوع على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي الثامن: من المتوقع وجود تأثير وسيط للعمر على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي التاسع: من المتوقع وجود تأثير وسيط للحالة الاجتماعية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

جدول (5) نتائج تحليل الدور الوسيط للمتغيرات الديموجرافية في العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وضغوط العمل

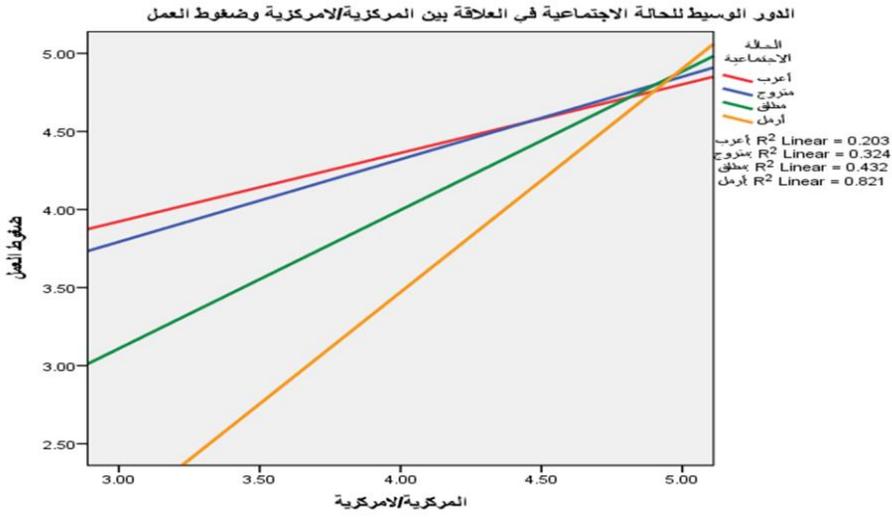
الدور الوسيط	معامل التأثير	الخطأ المعياري	قيمة "ت"	مستوى المعنوية Sig.	قيمة "ف" F (.000)	R	R ²	R ² -chng
--------------	---------------	----------------	----------	---------------------	-------------------	---	----------------	----------------------

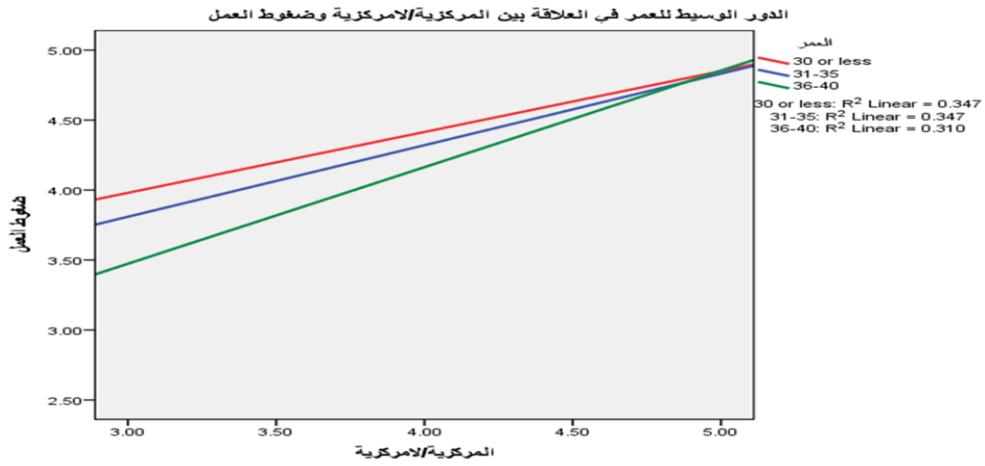
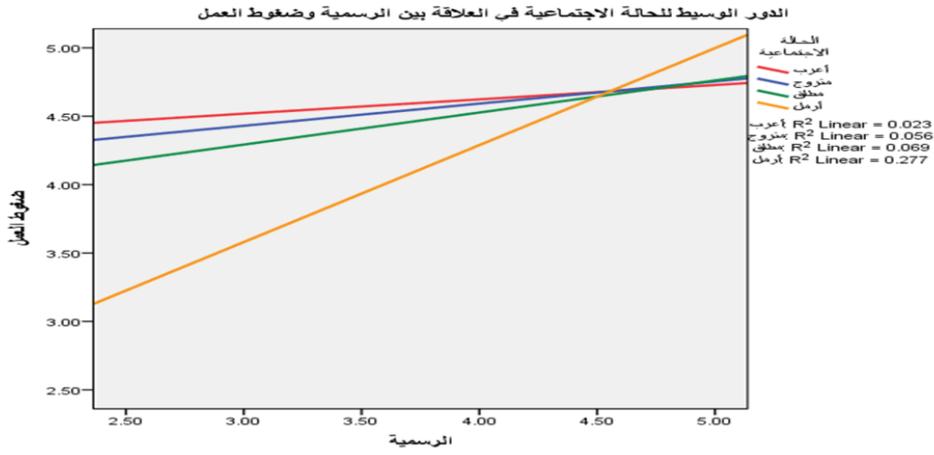
.0115	.3225	.5679	51.7310	.0192	2.3536	.0557	.1312	العمر×المركزية
.0322	.3393	.5825	55.8136	.0001	3.9856	.0628	.2503	الحالة×المركزية
.0133	.0728	.2698	8.5321	.0315	2.1597	.0549	.1186	الحالة×الرسمية

* المتغير التابع: ضغوط العمل

في ضوء نتائج الجدول (5) يتضح وجود تأثيرات وسيطة لبعض العوامل الديموجرافية على العلاقة التاثيرية بين المتغيرات التنظيمية وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى وجود دور وسيط تأثيري لمتغيري العمر والحالة الاجتماعية على العلاقة بين كل من المركزية والرسمية وبين ضغوط العمل، فقد بلغ مستوى المعنوية للدور الوسيط للعمر في العلاقة بين مستوى المركزية وضغوط العمل (0,019)، كما بلغ مستوى المعنوية لدور الحالة الاجتماعية في العلاقة بين كل من المركزية والرسمية وبين ضغوط العمل (0.000) و(0,031) لكل منهما على التوالي، وجميعها أقل من مستوى (0,05) مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الثالث جزئياً بدرجة ثقة أعلى من (95%).

وفي حين تشير النتائج أن متغير النوع ليس له أي أدوار وسيطة في العلاقة بين العوامل التنظيمية وضغوط العمل، وكذا لم تثبت النتائج وجود أدوار وسيطة مؤثرة لأي متغير من المتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين نطاق الرقابة وضغوط العمل. ويمكن تصوير التأثيرات الوسيطة المعنوية التي تثبتت لاختبار هذا الفرض وفروعه في الأشكال (2)، و(3)، و(4) كما يلي:





الفرض الرئيس الرابع: من المتوقع وجود تأثير وسيط للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي العاشر: من المتوقع وجود تأثير وسيط للنوع على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي الحادي عشر: من المتوقع وجود تأثير وسيط للعمر على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الفرض الفرعي الثاني عشر: من المتوقع وجود تأثير وسيط للحالة الاجتماعية على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

ويمكن اختبار تلك الفروض على نحو مماثل للفرض الثالث وفروعه كما يتضح من نتائج الجدول (6) التالي:

جدول (6) نتائج تحليل الدور الوسيط للمتغيرات الديموجرافية في العلاقة بين خصائص الدور وضغوط العمل

R ² -chng	R ²	R	قيمة "ف" F (.000)	مستوى المعنوية Sig.	قيمة "ت" T	الخطأ المعياري	معامل التأثير	الدور الوسيط
.0112	.2227	.4719	31.1327	.0306	-2.1715	.0842	.1828	النوع×غموض
.0101	.2221	.4713	31.0243	.0400	2.0620	.0523	.1078	العمر×غموض
.0171	.2463	.4963	35.5148	.0069	2.7182	.0504	.1370	العمر×صراع

.0132	.2491	.4991	36.0395	.0174	2.3907	.0595	.1424	الحالة×صراع
-------	-------	-------	---------	-------	--------	-------	-------	-------------

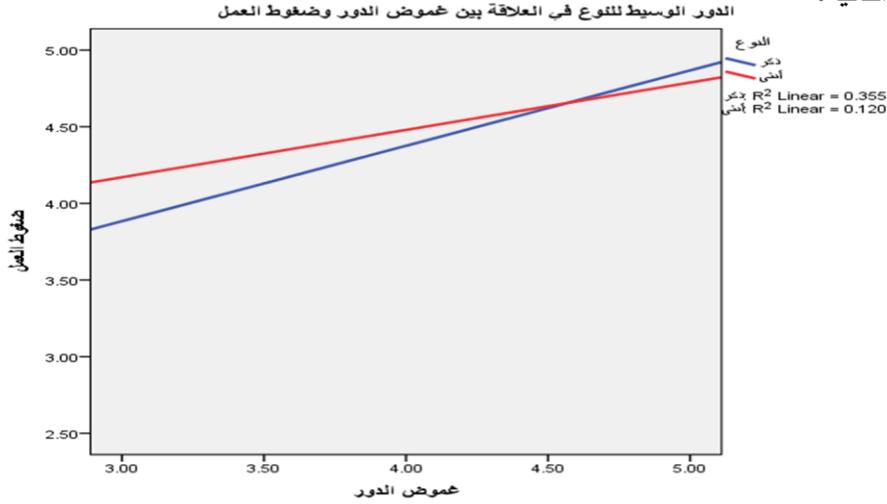
* المتغير التابع: ضغوط العمل

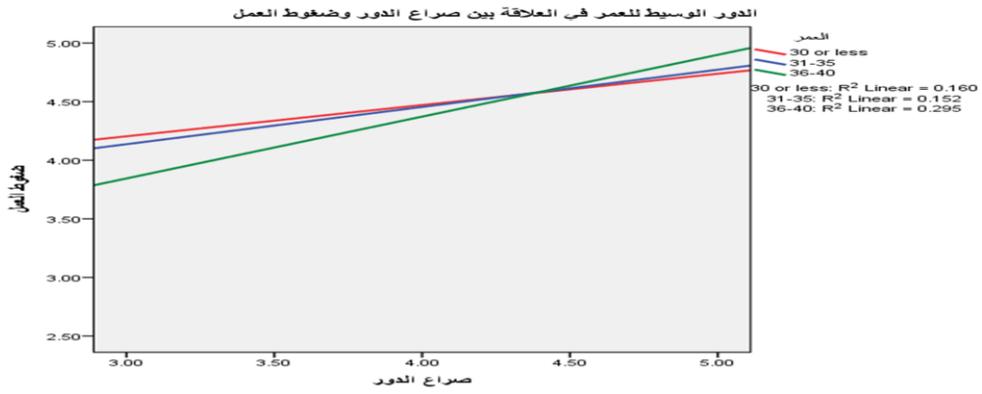
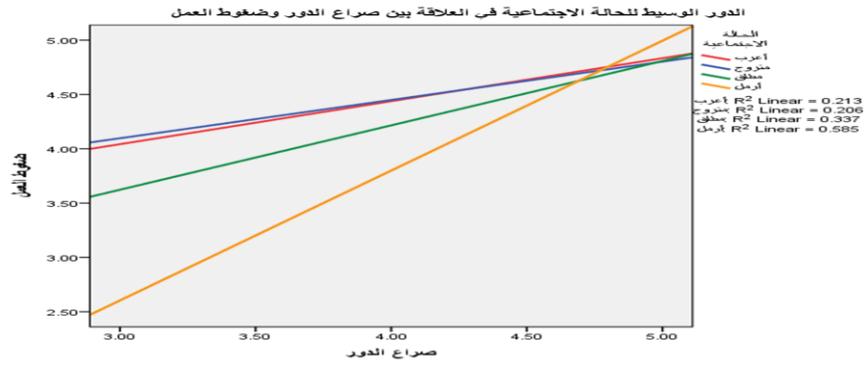
يشير الجدول (6) إلى وجود تأثيرات وسيطة لبعض العوامل الديموجرافية على العلاقة التائية بين متغيرات خصائص الدور وضغوط العمل، حيث توضح النتائج وجود دور وسيط تأثيري لكل من النوع والعمر على العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل، فقد بلغت مستويات المعنوية لتأثير الوسيط لهما (0,03) و(0,04) على الترتيب. كما تخلص النتائج إلى

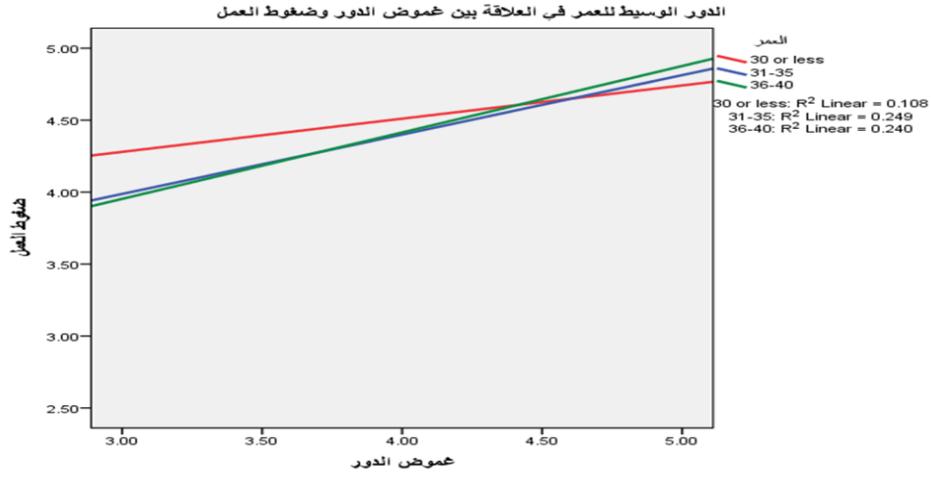
وجود دور وسيط تأثيري لكل من العمر (عند مستوى 0.006) والحالة الاجتماعية (0,017) في العلاقة بين صراع الدور وضغوط العمل، وجميعها أقل من مستوى (0,05) مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الرابع جزئياً بدرجة ثقة أعلى من (%95).

وبينما لم تثبت النتائج وجود أدوار وسيطة مؤثرة لأي متغير من المتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين متغير عبء الدور وضغوط العمل، كما أن متغير النوع ليس له دور وسيط في العلاقة بين صراع الدور وضغوط العمل، ولا يوجد دور وسيط تأثيري للحالة الاجتماعية في العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل. ويمكن تصوير التأثيرات الوسيطة المعنوية التي تثبتت لاختبار هذا الفرض وفروعه في الأشكال (5)، (6)، (7)

و(8) التالية:







ج- ملخص اختبار فروض الدراسة

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي السابقة لبيانات مصفوفة عينة الدراسة تدعيم بعض الفروض الرئيسية للدراسة وفروضها الفرعية المنبثقة منها وقبول

البعض الآخر جزئياً، ويمكن توضيح ملخص نتائج التحليل لاختبار مدى صحة وإثبات وتدعيم فروض الدراسة كما يتضح من الجدول (11) التالي:

جدول (7) ملخص نتائج اختبار فروض الدراسة

النتائج	الوصف	الفرض
قبول الفرض الرئيس الأول وجميع فروضه الفرعية	<p>من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية للمتغيرات التنظيمية على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:</p> <p>H1a: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لمستوى المركزية/لامركزية على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>H1b: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لدرجة الرسمية على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>H1c: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لنطاق الرقابة على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض</p>	الفرض الرئيس الأول (H1)

<p>قبول الفرض الرئيس الثاني جزئياً نظراً لإثبات صحة الفرض الفرعي (H2b) فقط.</p>	<p>بمستشفيات جامعة القاهرة من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لخصائص الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية: H2a: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لغموض الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة H2b: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لصراع الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة H2c: من المتوقع وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية لعبء الدور على مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p>	<p>الفرض الرئيس الثاني (H2)</p>
<p>قبول الفرض الرئيس الثالث جزئياً وفقاً لتدعيم بعض</p>	<p>من المتوقع وجود تأثير وسيط للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:</p>	<p>الفرض الرئيس الثالث (H3)</p>

<p>الفروض الفرعية له</p>	<p>H3a: من المتوقع وجود تأثير وسيط للنوع على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>H3b: من المتوقع وجود تأثير وسيط للعمر على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>H3c: من المتوقع وجود تأثير وسيط للحالة الاجتماعية على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p>	
<p>قبول الفرض الرئيس الرابع جزئياً وفقاً لتدعيم بعض الفروض الفرعية له</p>	<p>من المتوقع وجود تأثير وسيط للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:</p> <p>H4a: من المتوقع وجود تأثير وسيط للنوع على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة</p> <p>H4b: من المتوقع وجود تأثير وسيط للعمر على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض</p>	<p>الفرض الرئيس الرابع (H4)</p>

بمستشفيات جامعة القاهرة
H4C: من المتوقع وجود تأثير وسيط للحالة الاجتماعية على العلاقة بين خصائص الدور ومستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة

الاستنتاجات Conclusions

توصل الباحثان إلي نوعين من الإستنتاجات ذات الطابع النظري ، والتي ركزت علي إظهار التحديات المعرفية في الأدبيات ذات الصلة بالضغوط الوظيفية ، المتغيرات التنظيمية، المتغيرات الديموجرافية علي وفق مراجعة الباحثان لتلك الأدبيات، أما الإستنتاجات العملية فهي تركز علي الإستنتاجات ذات الصلة بنتائج إختبار فرضيات البحث في المستشفيات محل البحث .

أولا : الاستنتاجات النظرية Theoretical Conclusions

1- يعتبر الضغط الوظيفي من الموضوعات الحديثة التي تثري الفكر الإداري، وهو إتاولته الدراسات الأجنبية ومازالت بالبحث والتجريب، إلا أنه في البيئة العربية مازال في طور النمو والبحث، وإختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا المفهوم يؤكد أن المجال مازال بحاجة إلي المزيد من الدراسات النظرية

،والتطبيقية التي تعمل علي التأصيل النظري له ،ومعرفة كونه وأبعاده عند مختلف الفئات ومن هذه الفئات فئة اعضاء هيئة التمريض التي تناولها البحث الحالي، ومدى علاقته بالمفاهيم الإدارية الأخرى .

2-أوضحت الكثير من الدراسات أن المتغيرات الديموجرافية تلعب دور كبير فى تفسير ضغوط العمل خصوصاً النوع حيث وجدت معظم الدراسات وجود اختلافات جوهرية بين الرجل والمرأة فيما يتعلق بالضغط نظراً لتزايد الأعباء على المرأة وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الأسرية خصوصاً فى مهنة التمريض التى تتطلب التواجد فى المستشفى وبعيدا عن الأبناء لفترات طويلة .

3- ليس بالضرورة أن تكون الضغوط ذات تأثير سلبي على العاملين فهناك ضغوط إيجابية ومطلوبة لحث العاملين على بذل الجهود اللازم للوفاء بالعمل على أكمل وجه.

4- تظهر مشكلة ضغوط العمل فى بعض المهن بصورة واضحة مثل مهنة التمريض ، الجامعات ، البنوك والتي تتطلب التعامل مع عدد كبير من العملاء وهو مايشير إلى تنامي مشكلة ضغوط العمل فى قطاع الخدمات بصورة واضحة.

ثانيا : الاستنتاجات العملية Empirical Conclusions

- وهي الإستنتاجات ذات الصلة بنتائج إختبار فرضيات البحث في البنك محل البحث
- تشير الدراسة إلى وجود تأثيرات وسيطة لبعض العوامل الديموجرافية على العلاقة التاثيرية بين متغيرات خصائص الدور وضغوط العمل، حيث توضح النتائج وجود دور وسيط تأثيري لكل من النوع والعمر على العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل، فقد بلغت مستويات المعنوية لتأثير الوسيط لهما (0,03) و(0,04) على الترتيب. كما تخلص النتائج إلى وجود دور وسيط تأثيري لكل من العمر (عند مستوى 0.006) والحالة الاجتماعية (0,017) في العلاقة بين صراع الدور وضغوط العمل، وجميعها أقل من مستوى (0,05) مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الرابع جزئياً بدرجة ثقة أعلى من (95%).
 - وبينما لم تثبت النتائج وجود أدوار وسيطة مؤثرة لأي متغير من المتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين متغير عبء الدور وضغوط العمل، كما أن متغير النوع ليس له دور وسيط في العلاقة بين صراع الدور وضغوط العمل، ولا يوجد دور وسيط تأثيري للحالة الاجتماعية في العلاقة بين غموض الدور

وضغوط العمل. ويمكن تصوير التأثيرات الوسيطة المعنوية التي تثبت هذا الفرض وفروضه الفرعية .

- يتضح وجود تأثيرات وسيطة لبعض العوامل الديموجرافية على العلاقة التاثيرية بين المتغيرات التنظيمية وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى وجود دور وسيط تأثيري لمتغيري العمر والحالة الاجتماعية على العلاقة بين كل من المركزية والرسمية وبين ضغوط العمل، فقد بلغ مستوى المعنوية للدور الوسيط للعمر في العلاقة بين مستوى المركزية وضغوط العمل (0,019)، كما بلغ مستوى المعنوية لدور الحالة الاجتماعية في العلاقة بين كل من المركزية والرسمية وبين ضغوط العمل (0.000) و(0,031) لكل منهما على التوالي، وجميعها أقل من مستوى (0,05) مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الثالث جزئياً بدرجة ثقة أعلى من (95%).

- وفي حين تشير النتائج أن متغير النوع ليس له أي أدوار وسيطة في العلاقة بين العوامل التنظيمية وضغوط العمل، وكذا لم تثبت النتائج وجود أدوار وسيطة مؤثرة لأي متغير من المتغيرات الديموجرافية على العلاقة بين نطاق

الرقابة وضغوط العمل. ويمكن تصوير التأثيرات الوسيطة المعنوية التي ثبتت لاختبار هذا الفرض وفروعه.

- أن النتائج تتلخص في عدد من المؤشرات الموضحة التي أبرزها اختبار "F" للتوفيق الكلي لنموذج الانحدار المتعدد، وقد بلغت قيمة f (58.468) عند مستوى معنوية إحصائية أقل من (0.000).

ثم يشير اختبار "T" لمعاملات الانحدار إلى وجود علاقات تأثيرية إيجابية لكل من مستوى المركزية والرسمية والرقابة وصراع الدور على ضغوط العمل عند قيم "t" بلغت (9.439)، (6.461)، (3.426)، و(2.199) لكل منهم على التوالي، عند مستويات معنوية جميعها أقل من (0.05) مما يشير إلى قبول صحة الفرض الرئيس الأول وجميع فروضه الفرعية المشيرة بوجود "تأثير إيجابي ذات دلالة احصائية للمتغيرات التنظيمية (المركزية والرسمية والرقابة) على ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة القاهرة بدرجة ثقة أعلى من 95%.

- كما أوضحت النتائج أن معامل الارتباط الكلي R الشامل لمتغيرات الدراسة بضغط العمل قد بلغ (0.647) مما يشير إلى ارتباط قوي إيجابي بين

المتغيرات التنظيمية وبعض خصائص الدور وبين ضغوط العمل الوظيفية لدى هيئة التمريض جامعة القاهرة، وأيضاً بلغ معامل التحديد (R^2) مقدار (42%) مما يشير إلى نسبة عالية من تفسير ضغوط العمل من خلال متغيرات الدراسة التي تم بنائها ودخولها التحليل وهي (المركزية والرسمية والرقابة وصراع الدور فقط) في نموذج الانحدار لدى العاملين في هيئة التمريض جامعة القاهرة.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة بيّنها يوصى الباحثان بما يلي :

- التنويه لإدارة المستشفيات بضرورة الاهتمام والبحث عن المصادر التي تشكل ضغوطاً لدى المورد البشري وتؤثر سلباً على سلوكهم، لا بد من تركيز إدارة المعمل على ضغوط العمل ومسبباتها والسعي الجاد للتخفيف منها ومنع تكرارها مستقبلاً لدورها السلبي في تحقيق المنظمة لأهدافها؛

- البحث عن آليات فعلية ومناسبة لتوضيح المشاكل العالقة للأفراد مع الإدارة بما يساعد إدارة المؤسسة على إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي يساعد في تشجيع الالتزام والرضى الوظيفي لدى الأفراد العاملين بهيئة التمريض ؛
- التوجه نحو العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين كل الأطراف، والتأكيد على المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات، من أجل أن تكون مسؤولية جماعية وتفعيل الالتزام الوظيفي بطريقة تنظيمية وأخلاقية قبل أن يكون التزاما ماديا؛
- ضرورة مساعدة كل العمال بالمؤسسة للتخفيف من آثار ضغوط العمل وذلك بالإرشاد النفسي تكون في شكل دورات تدريبية تساعدهم في مواجهتها.

- مقترحات البحوث المستقبلية :

- أسهمت هذه الدراسة في حصر أبعاد المتغيرات التنظيمية والمتفق عليها من قبل الكتاب والباحثين في هذا الشأن ، كما أنها ربطت بين المتغيرات

- الديموجرافية وبين الضغوط الوظيفية ، ومع ذلك فما زال المجال مفتوحا لإجراء المزيد من تلك الدراسات والبحوث في الموضوعات ذات الصلة وهي:
- إجراء العديد من الدراسات الأخرى، للكشف عن المصادر المسببة للضغوط بخلاف ما تناوله هذا البحث مثل الدخل الشهري.
 - دراسة أعراض مرضية أخرى للضغوط الوظيفية، بخلاف الأعراض النفسية والجسدية مثل: الأعراض الذهنية والسلوكية والتنظيمية.
 - دراسة قطاعات أخرى ولتكون قطاعات المستشفيات والبنوك التجارية لمعرفة علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية على العاملين في هذه القطاعات.
 - دراسة أثر ضغوط العمل على الإدارة العليا نحو اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
 - **المراجع العربية :**
 - الأزهرى، محيي الدين (2010)، المنهج العلمي في البحث، الأجزاء 1-5، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، مدينة نصر، القاهرة.

- أحمد ، ناصف محمد . (1994). أثر ضغوط العمل على أداء شاغلي الوظائف الادارية بالتطبيق على قطاع الصناعة المصرى . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.
- أحمد ، محمد عبد القادر. (2003) . ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفى : دراسة تطبيقية على القطاع الصحى الحكومى . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- إدريس ، ثابت عبد الرحمن . (1992). تحليل الضغوط التنظيمية لمديرى التسويق فى المنظمات الصناعية لقطاع الاعمال العام. مجلة آفاق جديدة ، ع 1 ، 183-256.
- الجوهري ، حاتم عثمان .(1999). أثر العوامل الشخصية كمتغيرات وسيطة على قوة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمى للعاملين - دراسة ميدانية بالتطبيق على كليات جامعة القاهرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.

- الغيصى ، منى راشد . (1997). تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية من السيدات فى الجهاز الحكومى . مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، جامعة الكويت ، العدد الخامس والثمانون ، ص ص 759-845.
- النقيب ، مؤيد عبد الكريم . (2012) . العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالإنتماء الوظيفى .مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد 4 العدد 9 ، ص ص. 147 - 167 .
- جاد الله ، فاطمة على . (2000) . دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر ، تقرير مقدم فى مؤتمر الابداع والتجديد فى الادارة العربية فى مواجهة تحديات القرن الحادى والعشرين.

- حافظ ، إجلال عبد المنعم . (1990) . دراسة مقارنة للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون فى القطاعين العام والخاص . المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، ملحق العدد الثانى ، 1059-1079.
- صقر، هدى . (1995). الضغوط التي يتعرض لها رجال الاعمال فى مصر وأثرها ، دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص . مجلة المدير العربى ، ع 130 ، 56-80.
- عبد الهادى ، أحمد ابراهيم . (1994) . ضغوط العمل الادارى - تحديدها وقياس تأثيراتها على طبقة الادارة ببعض المنظمات المصرية . مجلة آفاق جديدة ، ع 1 ، 237-284.
- عبد الرحمن ، أحمد عبد الكريم . (1995). مصادر ضغط العمل - دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بجامعة جنوب الوادى . مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، مجلد 9 ، ع 2 ، 94-175.

- عسكر ، سمير أحمد . (1988) . متغيرات ضغط العمل : دراسة نظرية وتطبيقية فى قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. الإدارة العامة ، ع 60 ، ، 7-65.
- عريشة ، محمد محمد . (1991). أثر مصادر الضغط الوظيفى على القلق النفسى لمعاونى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ودور بعض العوامل الوسيطة بالتطبيق على جامعة القاهرة. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ع 43 ، 152-199.
- عمران ، كامل على . (1993) . "دراسة وتحليل محددات ظاهرة الاختراق النفسى فى مجال العمل بين الأكاديميين والعلميين - دراسة علمية ميدانية بالتطبيق على جامعة القاهرة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، تجارة القاهرة، العدد45 ، ص ص : 106 - 209.

- عواد ، عمرو محمد . (1997). علاقة الضغط الوظيفي بكل من الأداء والرضا الوظيفي بالتطبيق على بنك التنمية الصناعي المصرى. رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- غانم ، عفاف و دغيدى ، أمل .(2011). ضغوط العمل " مسيبتها - أثارها الصحية " لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بمؤسسات التعليم الجامعى الخاصة. مجلة إدارة الاعمال المصرية - كلية التجارة جامعة القاهرة ، العدد الاول ، ص ص .282-229.
- ماهر ، أحمد .(2003).السلوك التنظيمى : مدخل لبناء المهارات . (الطبعة الثامنة: الاسكندرية ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع).
- محمد ، عادل ريان .(1997). تحليل إدراك الأفراد لمتغيرات ضغط العمل - دراسة مقارنة لأثر الخلفيات الثقافية والتعليمية والتنظيمية ، مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، ع 1 ، 441-506.

- مدكور ، فوزى شعبان .(2002) . مصادر وآثار الضغوط الوظيفية وسبل إدارتها لوظيفة التمريض بوحدات العناية المركزة لمستشفيات القاهرة الكبرى . دراسة مقارنة . مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، تجارة القاهرة ، العدد 59 ، ص ص 283-356.

إدریس، ثابت عبد الرحمن (2012)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الطبعة الخامسة.

بدوي، سيد ماهر (2013)، أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الإنترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر.

- مطلاوي ربيع، 2014 ، ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك-

قاسي الطويل، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الإهمال والاهتمام، كلية

- العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة، يومي 11 و 12 فيفري.
- منصور بن نايف العتيبي، أسامة حسن جابر، 2011 ، علاقة الضغوط الوظيفية بالتوجه الشخصي لدى
عينة من الإداريين بجامعة نجران، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس،
العدد 21
- وفية احمد الهنداوي، 1994 ، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل،
مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة،
العدد 58 ، سبتمبر، مسقط، عمان.

المراجع الأجنبية :

- Hayes, A. F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication Monographs*, 85(1), 4-40.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis* (Vol. 5, No. 3, pp. 207-219). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.
- Malhotra, N., & Birks, D. (2007). *Marketing Research: an applied approach: 3rd European Edition*. Pearson education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2003). *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*, John Willey & Sons. Inc. New York.
- Baba , V. & et al. (2013). Stress among nurses : a multi-nation test of the demand –control-support model. *Cross Cultural Management* , Vol.20 , No.3 , pp.301-320.
- Barr , J. (1996). Women work and stress. *Compensation and Benefits Management* , vol. 10 , no.3,pp.22-32.
- Beena , C. & Poduval , P. (1992). Gender Differences in Work stress of executive. *Psychological Studies*, 37, 2 & 3, 109-113.

- Bolger, N. & et al. (1990). The Microstructure of Daily Role – related stress in married Couples. pp.95-115.
- Bray, S. & Brawley, L. (2002). Role efficacy, role clarity and role performance effectiveness. Small Group Research, vol.33, no. 2, pp.233-253.
- Due, J. (1994). Job stressors and Their Effects on Physical Health, Emotional Health and Job Satisfaction in a University. Journal of Educational Administration, 32, 1, 59-78.
- Canlon , B. & et al. (2013). Associations between stress and hearing problems in humans. Hearing Research, 295, PP.9-15.
- Elloy , D. & C. Smith (2003) . " Patterns of stress , work-family , role conflict , role ambiguity and overload among dual career and single career couples: an Australian study" , Cross Cultural Management : An International Journal (10)1.
- Fathollah , S. & A. Aghdaie (2012) . " A study on the relationship between job features and different dimensions of job burnout " Australian Journal of Basic and Applied Sciences , 6(9):364-370.
- Gadzella , B. & et al . (1990). Stress As Perceived by Professionals. Psychological Reports, 67, pp.979-983.

- Garcia-Izquierdo , M. & M. Rios-Risquez (2012). The relationship between psychological job stress and burnout in emergency departments: An exploratory study. *Nursing Outlook* , 60 , pp. 322-329.
- Hammelman , T. (1995). The Persian Gulf Conflict: The impact of stressors as perceived by Army Reservists. *Health & Social Work*, 20 , 2 , 140-145.
- Hendrix, et al. (1994). Organizational and Extra Organizational Factors Affecting Stress, Employee Well-Being, and Absenteesim For Males and Females. 9, 2, 103-128.
- Hutagalung, F. & Z. Ishak (2012) . Sexual harassment: a predictor to job satisfaction and work stress among women employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, PP.723-730.
- Idris , et al . (2010) . " Lay theory explanations of occupational stress : the Malaysian context " , *Cross Cultural Management : An International Journal* , 17(2):135-153.
- Kirkaldy , B. and Cooper , C. (1992). Cross-cultural Differences in occupational stress among British and German Managers. *Work & Stress*, 6,2,177-190.
- Kozusznik , M. & et al .(2012).Cross-national outcomes of stress appraisal. *Cross Cultural Management*, 19, 4, pp.507-525.

- Lapidus , R. & et al. (1997). Stressors, Leadership substitutes, and relations with supervision among industrial salespeople. Industrial Marketing Management, 26, 225-269.
- Lundberger , U. & et al .(1994). The total Workload of male and female white collar workers as rated to age, occupational level, and numbers of children. Scandinavian Journal of Psychology, 35 , 315-327.
- Manshor , A. & et al . (2003). " Occupational Stress among managers: a Malaysian Survey " , Journal of Managerial Psychology,(18) 6.
- Tourigny , L. & et al. (2010) . " Stress episode in aviation: the case of China " , Cross Cultural Management : An International Journal , 17(1):62-78.
- Varsa , P. (1999). Work stress and customer service delivery. The Journal of Services Marketing , vol.13 , no.3 ,pp.229-241.
- Boudjemil Ahmed, 2004, Performance des ressources humaines, Séminaire international : le développement humain et les opportunités de l'intégration dans l'économie de savoir et compétences humaines, Université de Ouargla, Algéri
-

- McIntyre, S. *et al.* (2006). Serving two masters: Job characteristics as predictors of
- psychosocial and psycho physiological responses to stress in physicians and nurses in managerial positions.
- Mojinyinola, J. K. (2008). Effects of Job Stress on Health, Personal and Work Behavior of Nurses in Public Hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria.
- Robbins, S. and T. Judge. (2009). *Organizational Behavior* . Printice Hall, 13ed.
- Saddiq, S. and Burke, E. (2002). An investigation into the role of perceived work stress upon absenteeism, job satisfaction, psychological health and family, across 5 disparate occupational groups.
- Haynes, C.E., Wall, T.D., Bolden, R.I., Stride, C., and Rick, J.E.(1999) “Measures of perceived work characteristics for health services research: Test of a measurement model and normative data”. **Br. J. Health Psychol**, No. 4, pp. 257–275.
- Kenny, A. (2015) **Work-related Stress: Survey of academic staff in the Institutes of Technology Sector**, Dublin Institute of Technology, Level 3, Issue 13, June 2015