

بعض المتغيرات النفسية المنبئة بالضغط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي
لدى الكويتيين العاملين في القطاع الحكومي

إعداد:
الدكتور/ خضر عباس بارون

ملاحظة: هذا البحث دعم من قبل جامعة الكويت- إدارة الأبحاث تحت رقم OP03/08

بعض المتغيرات النفسية المنبئة بالضغط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي
لدى الكويتيين العاملين في القطاع الحكومي

=====

تمهيد :

اهتم الباحثون في علم النفس الصناعي والصحة النفسية بوجه عام، وفي مجال السلوك التنظيمي بوجه خاص، بدراسة اتجاهات ومشاعر العاملين نحو دورهم في العمل ونحو العمل في مؤسساتهم، ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بدراسة هذه الاتجاهات والمشاعر إلى ما لهذه العوامل من آثار إيجابية أو سلبية في سلوك الأفراد، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأتهم، فهدف أي مؤسسة هو العمل على زيادة الإنتاج مع رفع جودته في أقصر وقت ممكن، وبأقل مجهود يبذله الإنسان، مع زيادة الرضا المهني، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف حاول عديد من الباحثين اكتشاف العلاقة المثلى بين الإنسان والبيئة المحيطة به، وتقدر التكلفة

التي تسببها ضغوط العمل والاتجاهات السلبية لدى الموظفين بمليارات الدولارات على اقتصاد الدول في العالم.

ويعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاج العمل، فهو دعامة الإنتاج، ومهاراته وكفاءته هي التي تحدد جودة الإنتاج ومدى كفاية التنظيم، فهو العنصر الوحيد الذي لا يجب التغاضي عنه بسهولة، فقد يترتب على إهمال العنصر البشري في التنظيمات الحكومية والصناعية أن ينخفض مستوى الأداء في دوره المناط به، وينخفض بالتالي الإنتاج، حيث أصبح من الضروري معالجة تلك القضية بهدف تحسين مستوى أداء الموظفين، ومعالجة المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي مما له أهمية تطبيقية وعملية، فمعرفةنا بهذه المتغيرات المؤثرة في العمل وبخاصة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي، والشعور نحو العمل في تنظيماتهم تعتبر من الأمور المهمة في دراسة الرضا المهني.

وتتضمن معظم الأعمال التي يقوم بها الموظفون درجات مختلفة من الضغوط الناجمة عن الدور الوظيفي، والضغوط النفسية للعمل، فمنها ما يستطيع الموظف التكيف معه والاستمرار في أدائه بصورة طبيعية، ومنها ما لا يستطيع تحمله مما يؤدي به إلى حالة من الإرهاق والتعب الدائم، الأمر الذي ينعكس على سلوكه وأدائه في مجال العمل والحياة الاجتماعية (هيجان، 1998)، ومن ثم يصل إلى ما يطلق عليه الاحتراق الوظيفي Job Burnout، الذي يحدث نتيجة للضغوط السلبية المتواصلة في بيئة العمل، وتلك الضغوط الناجمة عن الدور الوظيفي الذي يقوم به. والإنسان المحترق يبدأ بالانسحاب من بين زملاء العمل، وتكثر مرات غيابه، ويزداد شعوره بالاكنتاب، وتصدر عنه سلوكيات سلبية نحو العمل، مما يؤثر ذلك سلباً على القيام بالأدوار المناطة به في بيئة العمل.

ويواجه معظم الناس في عصرنا الحالي أنواعاً متعددة من الضغوط النفسية أثناء العمل، بسبب العمل ذاته أو لأسباب خارجية عنه، فقد يكون هناك عامل لا يستطيع أن يتحمل معاملة رئيسه أو مديره، أو عامل يرفض الانتقال إلى مركز آخر في العمل، وتلك الوظيفة التي لا تستطيع مسايرة رئيسها في العمل، وذلك الطبيب الذي يفضل أن يتقاعد في سن مبكر، لأنه لم تتح له فرصة الترقى والتطور الوظيفي، وهكذا. فهناك أمثلة عديدة وكثيرة على عدم توافق الموظفين والعاملين وتكيفهم لمتطلبات العمل وواجباته، أو سياسات المنظمة والأسلوب القيادي والإشرافي الذي تتبعه هذه المنظمة، أو لغموض الدور أو صراع الدور الذي يقوم به. كما أن هناك عوامل أخرى تتحدى العاملين وتتصل بالظروف والمتطلبات اليومية خارج أعمالهم؛ مثل: ارتفاع متطلبات المعيشة، والأوضاع المالية الصعبة، والازدحام المروري، والجريمة، والضوضاء، والتلوث البيئي، والبطالة، والمشكلات العائلية والأسرية. وقد وصلت خسائر تكاليف الأمراض الناجمة عن القلق في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها إلى حوالي (75 - 100) بليون دولار سنوياً. وهو ما يعادل عشرة أمثال ما تكلفه جميع أنواع الاضطرابات مجتمعة (Eliot, 1992). وبينت دراسة المير (1995) أن العمالة السعودية تعاني من ضغوط العمل في وظائفهم أكثر من العمالة الآسيوية، وأيدت هذه النتائج دراسة عسكر (1988) التي بينت أن العمالة الإماراتية أكثر تعرضاً لضغوط العمل من العمالة العربية والآسيوية.

وهناك علاقة وثيقة بين الضغوط المهنية ومستوى الأداء في هذه المهنة، وتتأثر ضغوط العمل بالصفات الشخصية. ويمكن تقسيم مصادر ضغوط العمل أو مسبباته إلى مجموعتين رئيسيتين، المجموعة

الأولى: تضم المصادر التنظيمية لضغط العمل والدور في العمل، ومن أهمها: الاختلاف المهني، وغموض الدور، وصراع الدور، وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور، وملاءمة الدور، وضمور الدور، والمسئولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي، والافتقار إلى المشاركة، واتخاذ القرارات، والمساندة الاجتماعية. والمجموعة الثانية: تضم المصادر الفردية لضغوط العمل، ومن أهمها: نمط الشخصية، ومصدر الضبط (سواء أكان داخلياً أم خارجياً) والقدرات، والحاجات، ومعدل التغير في حياة الفرد، وسمات الشخصية (المير، 1995).

إن ضغط العمل تتداخل مع محيط العمل، وكل جانب له القدرة على إحداث الضغط، مثل: العمل المجهد، أو العمل الممل، أو غموض الدور، أو عدم ملاءمة الدور، أو الضوضاء. وتختلف مسببات ضغط العمل من منظمة إلى أخرى. وكل الأفراد من مختلف المهن والوظائف والأعمار يتعرضون لضغط الدور في العمل من وقت إلى آخر. ولكن ردود الأفعال تختلف تجاه هذه الضغوط من فرد إلى آخر؛ فالأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة، ويرجع هذا الاختلاف إلى مستوى معاناتهم من ضغط العمل، وكذلك إلى الطبيعة التي تميز هؤلاء الأفراد من حيث سماتهم الشخصية والانفعالية وقدراتهم الذاتية. وقد وضحت كثير من الدراسات أن ضغوط العمل المستمر لها آثار سلبية في صحة الفرد العقلية والبدنية؛ مثل: أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، والتوتر، والشعور بالإحباط، والاضطهاد، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض الأداء، أو ترك العمل، أو كثرة الغياب، أو تعرض سلامة الآخرين للخطر (عسكر، 1988، ص ص 7-8).

كما أن ضغوط العمل ترهق كاهل الاقتصاد الوطني، وتحمل المنظمات تكاليف ضخمة ناتجة من الآثار السلبية، لهذا فإن الإدارة الواعية تولي ضغوط العمل وطرق إدارتها، سواء أكان ذلك على مستوى الأفراد أم الجماعات الاهتمام الذي تستحقه، حتى يتمكن الموظفون من أداء أعمالهم بكفاءة عالية. وعلى الرغم من الاهتمام العالمي الواضح بدراسة موضوع ضغوط الدور في العمل، فإن هذا الموضوع لم يحظ بالاهتمام على المستوى المحلي عامة والكويتي خاصة.

هذا ما دعا الباحث لإجراء هذه الدراسة المقارنة بين الموظفين الكويتيين العاملين في مختلف الوزارات في بعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل، الناجمة عن الدور الوظيفي لدى الموظفين العاملين في القطاع الحكومي، وذلك تمهيدا لتحديد الطرق الملائمة لمواجهة هذه الضغوط لدى الموظفين ومعالجتها.

مشكلة الدراسة:

تعد المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي لدى الموظفين أو العاملين ومشاعرهم نحو دورهم في العمل متغيرات مهمة في تحقيق الرضا الوظيفي والمهني لهم. ويلاحظ أن الدراسات العربية في هذا المجال قليلة إذا قورنت بالدراسات الأجنبية، ولذا فإن هذه الدراسة بما تشتمل عليه من عينة تمثل معظم قطاعات العمل في دولة الكويت تعد إضافة مهمة للبحوث المعنية بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وبعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور لدى الموظفين وإدراكهم لهذا الدور، وأثر ذلك على الولاء التنظيمي، والأداء والرضا الوظيفي، لأفراد يعملون في منشآت كويتية.

كما تهتم هذه الدراسة بالكشف عن مصادر الضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي لدى الموظفين الكويتيين (من الجنسين) ومشاعرهم نحو عملهم في الوزارات التي يعملون بها في القطاع الحكومي، ومدى رضاهم عن أدوارهم في العمل الذي يقومون به، ونوع ضغوط العمل التي يتعرضون لها، لأن تعرض الموظفين لضغوط العمل الشديدة أو نمو سلوكيات سلبية نحو عملهم يمكن أن تنجم عنه آثار سلبية ضارة على الموظف والمنظمة التي يعمل بها على حد سواء. ويرجع اهتمام هذه الدراسة بدراسة مصادر ضغوط الدور في العمل لدى الموظفين الكويتيين في القطاع الحكومي لما تسببه هذه الاتجاهات من آثار إيجابية أو سلبية على سلوك الأفراد داخل منظماتهم أو وزاراتهم، إضافة إلى أن أداء الأدوار بشكل سلبي وضغوط العمل تكلف المنظمات أموالاً كثيرة، نظراً لما ينتج من هذه العوامل السلبية من ضياع ساعات العمل وأيامه، والجهد الذي ينفق في علاج الأمراض الناجمة عنها وتكلفة كل ذلك.

أهداف الدراسة:

لقد ازداد الاهتمام بدراسة ضغوط الدور في العمل وشعور الموظفين نحو عملهم في بيئات العمل، والعوامل الضاغطة في العمل وما لها من تأثير في عملية الإنتاج وسير العمل على الوجه الصحيح والسليم، فضلاً عن تأثيرها على الموظف أو العامل في أداء دوره المطلوب منه في العمل بإتقان، وفي عملية التوافق الاجتماعي.

ولهذا صممت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:-

1- تعرف الفروق بين الموظفين الكويتيين من الجنسين في الضغوط الناجمة عن عملهم في الوزارات المختلفة.

2- دراسة بعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل لدى الموظفين والعاملين الكويتيين من الجنسين وأداء أدوارهم في العمل وما لها من آثار جانبية على الدور في العمل.

3- دراسة مصادر ضغوط الدور في العمل للعاملين الكويتيين من الجنسين، وأثار تلك الضغوط على الأداء الوظيفي والرضا المهني: مثل: بعد الدور النفسي، وصراع الدور، وركود الدور، والبعد الداخلي للدور، وغموض الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، وعدم ملاءمة الدور في معظم وزارات دولة الكويت ومؤسساتها.

4- تعرف مصادر الضغوط النفسية الرئيسية التي يعاني منها الموظفون الكويتيون من الجنسين عند أداء أدوارهم في العمل للوقوف على جوانب القصور ومسببات ضغوط العمل في مختلف الوزارات والمؤسسات في دولة الكويت.

5- محاولة الكشف عن المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل، والناجمة عن أداء الدور الوظيفي التي تؤدي إلى إدراك أفضل للأدوار التي يقوم بها الموظفون في وظائف القطاعات الحكومية، وهذا قد يمدنا بالوسائل أو المعايير الخاصة بدراسة أسباب ضغوط الدور الوظيفي في العمل.

أهمية الدراسة:

تعتبر المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي، وإدراك الموظفين أدوارهم في العمل، ومصادر ضغوط العمل، من المتغيرات المهمة، ليس فقط لرفع الإنتاج ولكن أيضاً لزيادة الاهتمام بالجوانب النفسية، وزيادة الإنتاج من الناحيتين الكمية والكيفية، وتسعى الكويت إلى أن تكون في مصاف الدول المتقدمة صناعياً، إذ تحاول أن تبني نفسها بتروكيميائياً وصناعياً منذ ظهور النفط

(المشعان، 1993، ص 11)، وتركز اهتمامها على القوى العاملة الوطنية. وهذا مما جعل الكويت تنظر بجدية أكثر من أي وقت مضى إلى زيادة الاهتمام بالعاملين والموظفين، ورضاهم المهني، وتحسين اتجاهاتهم نحو أدوارهم في العمل، كي ترفع من إنتاجيتهم.

وتبدو الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة في الجوانب التالية:

1 (توضيح الضغوط النفسية الناجمة عن العمل لدى الموظفين الكويتيين والكويتيات في مختلف وزارات دولة الكويت ومؤسساتها.

2 (معرفة المشاعر التي تشكل ادراك العاملين نحو أدوارهم في العمل.

3 (الإسهام في تحديد العوامل التي ترتبط بالرضا المهني أو عدم الرضا المهني لدى العاملين والعاملات في القطاع الحكومي لدولة الكويت، من خلال دراسة بعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي، ليكون ذلك الخطوة الأولى لمعرفة كيف نزيد أعداد الراضين منهم، وإشاعة الرضا بوجه عام، وتخفيف الضغوط الناجمة عن العمل.

4 (من الممكن الاستفادة من هذه الدراسة في معرفة مدى تقبل العاملين والعاملات من الكويتيين لأدوارهم، وإدراكهم لهذه الأدوار في المهن التي يقومون بها. وهذا يساعد في عملية الاختيار المهني أو الوظيفي والتوجيه المهني، بحيث يوضع الشخص المناسب حسب اتجاهاته وقدراته واستعداداته وميوله المهنية.

5 (وضع مؤشرات يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بسلوك العاملين بعد اختيارهم وتدريبهم بوصفهم عاملين، وعندما تتوافر هذه المؤشرات فمن الممكن الاستفادة منها أثناء المقابلات التي تعقد عند الالتحاق بالعمل واختيار الأفراد المناسبين.

6 (التوصل إلى بعض المقترحات والوسائل الوقائية التي نضعها تحت يد المسؤولين في الوزارات والمؤسسات، بما يفيد في توضيح واجبات الدور وعدم غموضه، والقيام بالدور بالشكل المطلوب وبأحسن وجه، وتحقيق الرضا المهني للعاملين الكويتيين بصفة خاصة ولكل الأفراد بصفة عامة، مما يساعدهم على الاستقرار في العمل، ويحد من مشكلة التنقل بين الأعمال، والتسرب، وكثرة الغياب، وترك العمل في وزارات الدولة ومؤسساتها.

7 (ولما للدور من أهمية بالغة في العمل؛ فإن المتغيرات الآتية: البعد الداخلي للدور، وركود الدور، وغموض الدور، وضمور الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملائمة الدور تؤدي كلها إلى آثار سلبية على الأداء الوظيفي. لهذا اهتمت هذه الدراسة بالكشف عن هذه المتغيرات لتوضيح اتجاهات الموظفين الكويتيين وردود أفعالهم نحو العمل الذي يقومون به.

الإطار النظري للدراسة:

تعتبر ضغوط الدور الوظيفي في العمل من المصادر الجوهرية للضغوط النفسية، ومن ثم يجب قياس مشاعر الموظفين نحو أدوارهم في العمل، كما تعتبر ضغوط العمل ومشاعر الموظفين أو العاملين نحو أدوارهم في العمل جانباً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي والمهني لهم. حيث يمضي الموظفون معظم وقتهم في العمل، كما يحدث أحياناً وتحت تأثير متطلبات الدور الوظيفي أن يزيد الموظفين من ساعات عملهم، لإنجاز بعض المهام التي لها صلة بالعمل.

بالإضافة إلى أن أداء الدور الوظيفي قد لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل يحمل بعض الموظفين هموم عملهم ومعاناته إلى المنزل، وهو ما يعني أن ما يتعرض له هؤلاء الموظفين في عملهم من الضغوط الناجمة عن أداء الدور قد يؤثر في حياتهم الأسرية والاجتماعية، ومن هنا نجد أن حياة الموظفين مترابطة يؤثر بعضها في بعضها الآخر، لأن ما يمرون به من مواقف أو أحداث محبطة أو ضاغطة ينعكس على عملهم وعلى نوعية أدائهم.

لذا فضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي تعتبر ظاهرة نفسية آخذة في الازدياد بين الموظفين في منظمات العصر الحديث، وقد يرجع السبب إلى ما يشهده عالمنا المعاصر من الثورة المعلوماتية نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، الذي قام بدور كبير في تحقيق الرفاهية البشرية، بالمقابل قد أدى إلى دفع ضريبة هذا التقدم من زيادة التعقيد في حياتنا المعيشية والعملية، وبالتالي انتشرت الاضطرابات النفسية والبدنية التي تهدد وتعوق حياة الإنسان.

مصطلحات الدراسة:

يعد مصطلح الدور Role مفتاحاً لفهم انصهار الفرد في نظام العمل، فمن خلال الدور يستطيع الفرد أن يتفاعل أو يتعامل مع غيره، أو يحدث الاندماج أو التوحد مع النظام أو لا يحدث. وعرف (Pareek, 1976) الدور بعدة طرق، فقد استخدم ليشير إلى أي مركز يتخذه الفرد في النظام (أو الهيئة)، فقد يكون هناك مراكز مهمة محددة لكثير من الأفراد في نفس الهيئة أو المنظمة، أو قد يستخدم المصطلح ليشير إلى المهنة التي يقوم بها الفرد ليبدل على مجموعة من التوقعات المرتبطة، والتي تشكل الدور. وحينما يستخدم هذا المصطلح بهذا المعنى، فإن البائع أو الإداري يعتبر قائماً بدور، وعندما يقوم البائع أو الإداري بالترويج لبيع سلعة أو الاتصال بالعملاء فإنه في هذه الحالة يعتبر قائماً على مهنة.

وقد اقترح الباحثون عدة تصنيفات للدور، منها الدور الأساسي والدور العام، فالزوج في الأسرة له دوراً أساسياً، والمرأة المتزوجة العاملة ذات دور عام. ويستخدم مصطلح مستوى الدور أو (مجموعة الأدوار) ليشير إلى مجموعة من هذه الأدوار. وشبه (Ruddock, 1969) مصطلح الدور "بالشجرة"، فجذع الشجرة يدل على الدور الأساسي، والفروع الرئيسية تدل على الأدوار العامة، والفروع الثانوية تدل على الأدوار الخاصة، والأوراق تدل على الأدوار المتغيرة.

وفي هذه الدراسة سوف يستخدم الباحث عدة متغيرات تندرج تحت ضغوط الدور، لما لها قد يكون من آثار سلبية على الأداء الوظيفي إذا لم تعالج بشكل يرضي الموظف، ومن هذه المتغيرات:

1- نظام الدور :

الدور هو نظام، فالنظام هنا هو نفس الدور، والفرد الذي يكون له نظام من دورين يعتبر مهماً، وعادة ما نلاحظ أن الفرد يؤدي نظاماً من عدة أدوار مختلفة، ويتكون النظام من عدة أدوار مختلفة متنوعة. وهناك علاقة وطيدة بين الدور الذي يقوم به الفرد والأدوار الأخرى، وعادة يحدد الدور من ناحية تأثير أدوار أخرى مهمة في المنظمة، ويطلق على الدور الأول بعد الدور (Role Space) وعلى نظام الدور بوحدة الدور (Role Set).

2- بعد الدور:

يقوم كل فرد في المنظمة بعدة أدوار، فقد يكون الرجل: ابناً وأباً وبنائماً وعضواً في نادي ... إلخ، كل هذه الأدوار مجتمعة تشكل بعد الدور، ويعبر مصطلح الدور عن مركز الهيئة أو النظام والنفس بوصفها مركزاً للدور. والأدوار المختلفة تؤدي عن طريق الفرد الذي يشكل مركز الدور. وهذه الأدوار على أبعاد مختلفة من النفس ومن بعضها بعضاً، فالعلاقات تحددها بعد الدور.

3- ضغوط العمل :

اشتق مصطلح الضغط من علم الهندسة، عندما تستخدم قوة شديدة، وقد تعني القوة المجهدة، حيث أشير إلى أن أول من استخدم هذا المصطلح هو وولف (Wolff, 1953) في الخمسينيات من القرن الماضي، ليعبر عن الحالة العضوية لدى الإنسان، واعتبرت الضغوط النفسية مصطلحاً عاماً يشمل كل المناطق التي تحدث فيها مشكلات للإنسان، ومن ضمنها المثير الذي يؤدي إلى ردود أفعال الضغط، وردود الفعل نفسها، ومختلف العمليات المتضمنة .

ويمكن تعريف الضغوط بأنها: (الاستجابة تكيف تتوسطها الفروق الشخصية (الفردية) أو العمليات النفسية))، وأنها نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، بحيث تضع متطلبات نفسية أو مادية مفرطة على الفرد (Selye, 1994)، ويرى "جيسون" أن هذا التعريف يسمح بتوجيه الاهتمام إلى حالات بيئية معينة بوصفها مصادر متوقعة للضغوط، ويطلق عليها ضواغط Stressors، ومنها عوامل ضغوط العمل Work Stress التي تسبب بعض الآثار السلبية، ويتوقف مدى تأثير الأفراد بهذه العوامل على صفاتهم الديموغرافية (المير، 1995)، والشخصية.

4- ضغوط الدور :

عرف الدور بأنه الموقع الذي يشغله الفرد، كما تحدده توقعات الأفراد المهمين في المنظمة، وحامل الدور، ويفترض "باريك" أن هناك مشكلات كامنة في أداء الدور، ولهذا فإن ضغط الدور لا يمكن تجنبه، وبالنسبة للفرد العامل في أي منظمة، فإن أي جانب من العمل الذي يؤديه الفرد وظروفه يمكن أن تكون مصادر الضغوط الوظيفية على الفرد، وهذا يتوقف على الفرد وإدراكه لدوره في العمل، وقد حدد خمسة ضغوط دور رئيسية، أو صراع في مسافة الدور للفرد (وسوف تترجم إلى العربية على أنها ترجمة أبعاد

: Dimensions

أ) بعد الدور النفسي (Self-Role Distance):

هناك صراع بين مفهوم الذات وتوقعاتها من الدور كما يدركه حامل الدور، فإذا كان حامل الدور يواجه باستمرار صراعاً مع مفهومه عن ذاته، فإنه يشعر بضغط؛ فمثلاً عادة نجد أن الشخص الانطوائي تكون الكتابة والقراءة لهما بعد نفسي لديه، فإذا قبل أن يؤدي دور بائع في منظمة فإن ذلك يسبب له إطلاق توقعاته من أن هذا الدور يتضمن مقابلة الناس وأن يصبح اجتماعياً، لهذا يكون أمر الصراع متوقعاً.

ب) الصراع داخل الدور (Intra-Role Conflict):

بما أن الفرد يتعلم تطوير توقعاته نتيجة للعمليات الاجتماعية والتوحد مع الأفراد الآخرين، فإن هناك احتمالاً أن يرى بعض التعارض بين التوقعين من دوره ذاته، مثل أستاذ جامعي قد يرى أن هناك تعارضاً بين توقع تدريس الطلاب وتوقع إجراء البحوث، ولا تشكل هذه الأمور دائماً صراعاً، ولكن يحدث الصراع فقط عندما يدرك الفرد أن هناك تعارضاً بين التوقعات داخل الدور الذي يقوم به.

ج) ثبات أو ركود الدور (Role Stagnation):

كما ينمو الفرد جسدياً أو بدنياً، فإنه ينمو أيضاً في الدور الذي يقوم به في المنظمة، فمع ترقى الفرد يتغير دوره، ومع هذا التغير في الدور تصبح الحاجة إلى القيام بهذا الدور حرجة، وتعتبر هذه مشكلة نمو أو تطوير الدور، وقد تصبح المشكلة محرجة، خاصة عندما يكون الفرد قد أمضى في الدور الحالي فترة

طويلة، وعليه أن يقوم بدور آخر لا يشعر فيه بأمان، وهذا قد يؤدي إلى بعض الضغوط للفرد، وركود الدور يتضمن عادة الضغوط الناجمة عن التطور المهني.

د) البعد الداخلي للدور (Inter-Role Distance):

يشغل الفرد عادة أكثر من دور، وقد يكون هناك صراع بين دورين يقوم بهما معاً، مثل رجل الأعمال الذي يواجه عادة صراعاً بين دوره في المنظمة بوصفه رجل أعمال ودوره في الأسرة من حيث هو زوج وأب لأولاد، فمطالب الزوجة والأولاد لقضاء وقت معهم يتعارض مع مطالب المنظمة لتكريس وقت طويل لحل المشكلات التي تواجهها.

هـ) ارتباط الدور (Role Boundness):

إذا كان الفرد يشعر أنه ملتزم جداً بتوقعات الدور المهمة، فإنه من أجل ذلك يضحي باهتماماته، وما يحبه، وبراحته .. إلخ، ولهذا يمكن أن يقال بأن ارتباط الدور يمكن أن يؤدي إلى صراع بين ميوله الشخصية في الحياة وحياته في الدور الذي يقوم به في المنظمة؛ فمثلاً في الأسرة الكويتية التقليدية، يشعر الولد بصراع بين دوره بوصفه ابناً في أسرة وحياته كشخص، مع إعطاء الأفضلية لدوره بوصفه ابناً، وعندما يشغل الفرد دوراً معيناً يكون لديه بعض التوقعات للدور، ومع تفاعله مع من يشغلون الأدوار الأخرى والذين يتوقعون منه أموراً مختلفة عن توقعاته؛ مثل هذا التعارض في التوقعات قد يؤدي إلى ظهور مشكلات أخرى في نظام الدور الذي يطلق عليه (ضغط نظام الدور) أو (صراع نظام الدور) .. ومن أمثلة ذلك :-

1 - غموض الدور (Role Ambiguity):

يعد غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، وتشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً، ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة؛ مثل: المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته وسلطته، والمعلومات الخاصة بسياسات المنظمة وقواعدها، وطرق تقييم الأداء. ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته، مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات، وهناك علاقة جوهرية بين غموض الدور والأعراض الجسدية التي يشكو منها الفرد والاضطرابات النفسية.

2 - زيادة عبء الدور (Role Overload):

تعني زيادة عبء الدور قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، فقد يعاني عضو في هيئة التدريس من زيادة عبء الدور المتوقع منه؛ مثل: إلقاء محاضرات، وإعداد البحوث ونشرها، والقيام بالاستشارات، والمشاركة في اللجان، والمشاركة في الندوات والمؤتمرات والحلقات النقاشية. ويقاس عبء الدور عن طريق ملاحظة عدد الزوار، والمكالمات الهاتفية، وغيرها من المقاطعات التي تتداخل مع العمل، وتبين أن الموظف الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء الدور يعاني من مستوى عالٍ من الضغط، مما يترتب عليه من زيادة في ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم.

3 - عزلة الدور (Role Isolation):

في نظام الدور، قد يشعر الذي يقوم بالدور أن أدواراً معينة قريبة منه نفسياً، في حين أن هناك أدواراً أخرى بعيدة عنه، والمعيار الرئيس لبعدها الدور، هو تكراره وسهولة التعامل معه. وعندما يكون الارتباط قوياً، فإن بعد الدور يكون منخفضاً. وفي حالة غياب الارتباط القوي يمكن قياس بعد الدور على أساس الرغبة في إيجاد هذا الرباط القوي، فالعلاقة بين الرغبة ووجود الرباط يمكن أن توضح بعد المسافة بين

الدورين. واعتبرت عزلة الدور أحد المصادر الرئيسية لضغوط العمل. وأن العلاقة الضعيفة بين الدورين تتضمن ثقة منخفضة، وضعف إسناد، وقلة الاهتمام والتفاعل مع الأدوار الأخرى.

4 - ضمور الدور (Role Erosion):

قد يشعر حامل الدور أن بعض الوظائف التي يجب أن يؤديها في دوره يقوم بها بعض حاملي الأدوار الأخرى، هذا النوع من الضغوط يطلق عليه (ضمور الدور أو اضمحلال الدور). ويعتبر ضمور الدور شعوراً ذاتياً لدى الفرد لبعض التوقعات لأدواره المهمة التي لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى. ويحدث عادة ضمور الدور في المنظمات التي تعيد توصيف الأدوار. ففي المنظمات قد يندثر الدور ويخلق بدلاً منه دوران جديان للإيفاء بمتطلبات المنظمة، وهذا عادة يقود إلى ضغط عال لحاملي كلا الدورين الذين يشعرون بالضمور أو التقليل من دورهم.

5 - عدم ملاءمة الدور (Role Inadequacy):

يرجع عدم ملاءمة الدور إلى نوعين من الشعور: (أ) يشعر حامل الدور بأنه ليس لديه وسيلة (أو موارد) مناسبة لأداء الدور بفاعلية، (ب) يشعر بأنه غير مؤهل (نقص في المؤهلات الذاتية أو الشخصية) لأداء دوره بفاعلية.

الدراسات السابقة :

يحاول هذا البحث الكشف عن بعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي لدى الموظفين الكويتيين والكويتيات، وشعورهم نحو دورهم في الأعمال التي يقومون بها في عدد من وزارات الدولة ومنظماتها، للوقوف على مصادر ضغوط العمل التي تقلل من الرضا المهني والتي تقلل أيضاً من الإنتاج.

وبمراجعة الدراسات السابقة يتضح أن كثيراً منها أجريت لمعرفة أسباب ضغوط العمل، وأثار هذه الضغوط، وقد تركز معظم هذه الضغوط على عاملين من عوامل ضغوط العمل هما: صراع الدور (Role Conflict)، وغموض الدور (Role Ambiguity)، باعتبارهما من أكثر مسببات ضغوط العمل، وارتفاع مستواها، مما يؤدي إلى آثار سلبية بالنسبة للأفراد والجماعات (Goh, 1983).

أولاً: الدراسات العربية:

كشفت دراسة كل من "سزلاجي، وأندرودي، ووالاس، ومارك"، ومن ترجمة أبو القاسم (1987) التي أجريت على العاملين في ثماني عشرة منظمة عامة وخاصة إلى أن 45% من العاملين يعانون من الإجهاد وضغوط العمل. وقد أوضحوا أن السبب الرئيس لحالة الإنهاك يعود إلى الأسلوب الإداري المتبع، وأن أكثر العاملين في هذه المؤسسات عرضة للخطر نتيجة شغلهم وظائف غير محددة الهدف، ولا يجدون دعماً من قبل مشرفيهم، أو أنهم غير متماسكين ومتعاونين فيما بينهم.

في دراسة متغيرات ضغط العمل أوضح عسكر (1988، ص 49) أن هناك عدة مصادر لضغط العمل في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغوط الناتجة من متغيرات العمل بقطاع المصارف بالنسبة لجميع أفراد عينة الدراسة، أي أن هناك اختلافاً جوهرياً بين مستويات ضغوط العمل الناتجة من كمية العمل ونوعية العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، والتقدم المهني والتنظيمي. فمتغيرات محيط العمل داخل قطاع المصارف ينتج عنها

مستويات ضغط مختلفة بالنسبة للأفراد. ويحتل متغير كمية العمل المرتبة الأولى في إحداث أعلى مستوى من الضغط بالنسبة لأفراد العينة بالمقارنة بمتغيرات العمل الأخرى.

ودراسة الطرييري (1994) على عينة من المجتمع السعودي بلغت (84) موظفاً ممن يعملون في القطاع الحكومي، أظهرت أن أهم مصادر الضغط عند أفراد العينة تتمثل في خصائص الشخصية وسماتها، وظروف الحياة الخاصة وملابسها، والعلاقات مع الآخرين، بالإضافة إلى التنظيم العام للمؤسسة أو القطاع الذي يعمل فيه الفرد، كما كشفت الدراسة أيضاً أن الأفراد الذين يعملون في قطاع الصحة والتعليم يعتبرون من أكثر الأفراد عرضة للضغط، مما يؤكد أن طبيعة العمل الذي يزاوله الفرد يكون لها آثارها وانعكاساتها على الفرد. وعند تقسيم العينة تبعاً لمتغيرات محددة، تبين أن أهم مصادر الضغط لمجموعات العمل المختلفة هي طبيعة الشخصية، والحياة الخاصة، والعلاقات مع الآخرين، كما أوضحت هذه الدراسة أن العزاب أعلى في متوسط الضغط من المتزوجين. أما بالنسبة للمؤهل الدراسي فقد بينت النتائج أن الفروق في الضغوط ليست جوهرية، حيث حصل أصحاب المؤهلات الأعلى، وذوو المؤهلات الأقل على متوسطات عالية متقاربة في الشعور بالضغوط النفسية الناجمة من العمل.

كما أوضح السالم (1411هـ) أن مصادر ضغط العمل يمكن تقسيمها إلى ستة مصادر، أولها طبيعة العمل، ويندرج تحت طبيعة العمل متغيراً ظروف العمل وعبء العمل، والنوع الثاني من مصادر الضغط مرتبط بالفرد نفسه الذي يقوم بالعمل، ودوره في منظمة العمل، ويبرز أثر هذا العامل في بعض الحالات حين يكون دور الفرد غامضاً عنده، وليس لديه من معلومات تكفي ليعرف موقعه في المنظمة، بالإضافة إلى عدم وضوح الأهداف المراد تحقيقها من خلال العمل، أما النوع الثالث من مصادر الضغط فهو سوء العلاقات في العمل، وهي أنواع مثل علاقة الفرد مع الرئيس المتسلط الذي يفرق في علاقاته بين الموظفين، ولا يترك الموظفين يشاركون في اتخاذ القرارات، والمصدر الرابع عدم تطور الوظيفة، ويقع تحت هذا المصدر موضوعان؛ أولهما عدم ضمان الوظيفة في المستقبل، والثاني تناقض مركز الفرد الوظيفي مع واقعه ومع ما يعتقد أنه يجب أن يكون بالنسبة له، كما في حالة الفرد الذي يستحق الترقية ولكنه لا يحصل عليها، أو كمثل الموظف الذي يحمل مؤهلاً عالياً ولكنه يعمل بمرتبة أقل مما يستحق أو يعمل في مجال غير تخصصه، والمصدر الخامس من مصادر ضغط العمل هو صرامة هيكل المنظمة ومناخها التنظيمي، ويدخل ضمن هذا المصدر قلة المشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم الشعور بالانتماء، وضعف الاستشارات والاتصالات، أما المصدر السادس والأخير فهو المشكلات الذاتية للفرد، مثل المشكلات النفسية أو الصحية، أو الاقتصادية، أو العائلية والاجتماعية، التي تعكس آثارها على الفرد حتى داخل عمله، وقد تتسبب في حدوث التوتر لديه في بيئة العمل، ويمكن أن تنعكس آثارها على بيئته المنزلية وتكون النتيجة إثارة ضغط لديه.

وفي السياق ذاته كشفت دراسة المير (1995، ص 330) عن وجود علاقة جوهرية بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية، وشارك في هذه الدراسة (200) فرد من جنسيات مختلفة يعملون في عدد من المنشآت في المملكة العربية السعودية. وقد أشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي بين أفراد العينة؛ كما أشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور بين المجموعة العربية والمجموعة الغربية، وبين المجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية. كما دلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الولاء التنظيمي لأفراد المجموعة الآسيوية أعلى من مستوى

الولاء التنظيمي عند أفراد المجموعة العربية والمجموعة السعودية والمجموعة الغربية، وقد عزى هذا الباحث ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي للعمالة الآسيوية والعمالة العربية إلى أسباب اقتصادية ودينية.

كما درس كل من العبد القادر والمير (1996) العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموجرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية؛ حيث شارك في هذه الدراسة (148) رجلاً من المهنيين العاملين في مجال الحاسوب في عدد من المنشآت بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور لمهنيي الحاسوب، كما أظهرت علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور لدى عينة البحث. كما أفادت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية جوهرية بين غموض الدور والدخل الشهري. وهذا يعني أنه كلما زاد دخل المهني من الحاسوب زاد غموض دوره؛ حيث إن المهنيين في هذا المجال يشغلون وظائف ذات مستوى وظيفي عالٍ في منشأتهم، كما يعكس ارتفاع رواتبهم، فبالنظر إلى ارتفاع مستوى غموض الدور لديهم . وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراستين سابقتين (انظر Tosi, 1974 & Hamner) في وجود علاقة إيجابية جوهرية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشآت الحالية.

ويشير حريم (1997، ص 397) أن هذه النتائج والآثار السابق ذكرها لا تعتبر شاملة، فقد تكون هنالك آثار ونتائج أخرى لم تكشف عنها الدراسات والأبحاث بعد، فقد كان الاهتمام في البداية منصباً على النتائج والآثار الفسيولوجية والبيولوجية للضغط؛ حيث تشير كثير من الدراسات والأبحاث إلى وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل وارتفاع نسبة كولسترول الدم، وأمراض القلب، وقرحة المعدة، وانسداد شرايين الدم، ولا يمكن التقليل من أهمية تأثير هذه الأمراض، وبخاصة أمراض القلب على أداء الفرد، وما يترتب على المنظمة من تكاليف والتزامات مالية كبيرة وانخفاض الأداء والإنتاجية.

وكشفت دراسة الخثيلة (1997) باستخدام التحليل العاملي عن ستة عوامل تعتبر مصادر للضغوط في العمل هي: الدور الوظيفي، وضغوط العمل اليومية، والأعباء الإدارية، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة بين الإداريين والأكاديميين، وشؤون الطلاب. وفي السياق ذاته أظهرت دراسة "نصير، وديباجه" (1997) أن أهم مصادر الضغوط في العمل هي: عدم القدرة على التطور المهني، وزيادة عبء العمل، ومسؤولية الطبيب تجاه الآخرين، وصراع الدور، وغموض الدور. كما تبين أن العاملين من هم دون سن الثلاثين وغير المتزوجين يتعرضون لضغوط العمل أكثر من غيرهم.

وأجرى "المشعان" (Al-Mashaan, 2001) دراسة للبحث عن مصادر الضغوط بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي على عينة قوامها 289 من الموظفين، بواقع 243 من الكويتيين و 46 من غير الكويتيين، مستخدماً مقياس مصادر الضغوط المهنية من تعريب المشعان (1988). وقد كشفت نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقا دالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغوط العمل، حيث كان الموظفون الكويتيون أكثر شعوراً بضغوط العمل من الموظفين غير الكويتيين فيما عدا متغير التطور المهني، حيث كان غير الكويتيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الكويتيين، كما دلت نتائج هذه الدراسة على أن الموظفات كن أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الموظفين الذكور.

وفحص الخضر (Al-Khadher 2003) العلاقة بين رضا العمل، والتفاؤل، والتشاؤم، والأعراض السيكوسوماتية، لدى عينة قوامها 718 من الموظفين الكويتيين (350 ذكور و368 إناث)، وقد دلت النتائج أن درجات الموظفين الذكور كانت أعلى من الموظفات الإناث في مقاييس عن الرضا العمل، والتفاؤل، بينما كانت درجات الموظفات أعلى من الموظفين الذكور في مقاييس التشاؤم والأعراض النفسية الجسمية (السيكوسوماتية)، كما كان هناك ارتباط جوهري سلبي بين مقياس التفاؤل والتشاؤم، وارتباط جوهري سلبي بين درجات التفاؤل والأعراض النفسية الجسمية.

وفي دراسة لكل من الخضر والناصر ((Al-Naser, 2006 & Al-Khadher لتوضيح اختلاف مستوى ضغوط الوظيفية والشعور بالقيود بين الأمريكيين الشماليين الجدد (ن=24) الذين يعملون في الكويت، و43 أمريكي يعملون مدرسين (لديهم خبرة أطول في العمل في الكويت)، واستخدم استبيان التقييم الذاتي لضغوط العمل، ولم تظهر فروق في استبيان الضغوط وقيود العمل بين الذكور والإناث، وكذلك بين المدرسين المتزوجين والعزب، على الرغم من وجود فرق دال إحصائياً في أساليب التعامل مع ضغوط العمل بين المجموعتين.

ودرست جعفر (مقبول للنشر) العلاقة بين البطالة والصحة النفسية للأفراد، إذا ما كانت هناك فروق بين العاملين والعاطلين عن العمل في مؤشرات الصحة النفسية، حيث تكونت العينة من 194 موظفاً من العاملين في القطاع الحكومي، و 143 عاطلاً عن العمل ممن يتلقون مساعدات مالية من الدولة من الذكور والإناث الكويتيين، واستخدمت في هذه الدراسة ثلاثة مقاييس بوصفها مؤشرات للصحة النفسية وهي كالتالي: اختبار الصحة العامة الذي يتكون من مقاييس (القلق، والأفكار الانتحارية، والمرضية العامة، واضطراب النوم، واضطراب الوظيفة الاجتماعية، وانخفاض الثقة في النفس، والاكتئاب، والدرجة الكلية)، ومقياس التفاؤل والتشاؤم، وأخيراً مقياس الرضا عن الحياة. ولم تكشف النتائج عن فروق بين العاملين والعاطلين عن العمل في مقاييس الصحة النفسية المستخدمة في الدراسة، كما لم تظهر فروق دالة بين الذكور والإناث في جميع مؤشرات الصحة النفسية في كل من العينة الكلية وعينة العاملين وعينة العاطلين عن العمل. ووجدت هذه الدراسة ارتباطاً دالاً إيجابياً بين طول فترة البطالة وكل من القلق، والأفكار الانتحارية، والمرضية العامة، واضطراب النوم، واضطراب الوظيفة الاجتماعية، وانخفاض الثقة في النفس، والاكتئاب، والدرجة الكلية على اختبار الصحة العامة، وارتباط دال سلبياً بين طول فترة البطالة والرضا عن الحياة. كما وضح أحمد النجار (2001) أن معدل قوة العمل في الكويت يتزايد مع تناقص فرص العمل في المستقبل، مما يؤدي إلى توقع زيادة البطالة، ولكنها بطالة مقنعة.

وهناك دراسات عربية كثيرة في هذا الشأن، ونورد هنا على سبيل المثال لا الحصر، دراسة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا المهني (الشيخ، 2002) ودراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والسمات الشخصية لدى مدربي بعض الألعاب الجماعية والفردية (سلام وآخرون، 2002)، ودراسة ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق (عسكر، 2003)، ودراسة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل (العتيبي 2003)، ودراسة بعض العوامل الشخصية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين (محمود، 2005)، ودراسة مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن (دواني وآخرون، 2006).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

كشفت دراسة (Pareek, 1982) أن هناك تصنيفات أخرى لضغوط الدور في المنظمات، حيث أمكن تحديد عشرة أدوار ضاغطة، كما أمكن إيجاد أداة لقياس هذه الأدوار الضاغطة، ووجد (Bogg & Cooper, 1994) أن الإناث أكثر من الذكور بمستوى دال إحصائياً من حيث الرضا الوظيفي، وأقل شكوى من الأمراض الجسمية في دراسة على الموظفين في قطاع الخدمة المدنية. كما أبدت الإناث اهتماماً أكبر بدورهن في العمل من الذكور. ودرس (Noack, 1996 & Fobba) علاقة الرضا الوظيفي بالأم الظهر بين الجنسين من الموظفين، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالأم الظهر، وانخفاض المرتب، والرضا الوظيفي عند الذكور، أما بالنسبة للموظفات فيزداد الشعور بالأم الظهر مع تقدم السن، ويرتبط بالمشكلات الانفعالية. وكشفت دراسة (VandenHeuvel, 1997) أن الارتباطات جوهرية بين الغياب والرضا المهني ومكان العمل لدى الموظفين الذكور وليس لدى الموظفات.

كما كشفت دراسة (Hanso, 1996)) أثناء خمس عشرة سنة قضاها في علاج المرضى في عيادته، أن نسبة 80% من مجموع المرضى الذين قام بمعالجهم كانوا يعانون من أمراض ناجمة عن ضغوط العمل، وارتباط هذه الأعراض باتجاهاتهم السلبية نحو عملهم. وتوصلت دراسة (Plaisier, Brujijn, Graaf, Have, 2007 &) على سجلات مستشفى الأمراض العقلية في النمسا على عينة من 2646 موظفاً وموظفة يعملون في مؤسسات مختلفة، أن ظروف العمل السيئة، والروتين اليومي الممل، وضغوط العمل السلبية، يمكن أن تؤدي إلى الاكتئاب والقلق، وأن تأثير هذه العوامل يكون أكثر لدى الذكور من الإناث.

ودرس كل من (Eden, 1997 & Westman) التخلص من ضغط العمل عن طريق إعطاء فترة إجازة لعينة من (76) موظفاً من الذين انتهوا من الإجابة عن استبيان ضغط العمل والإجهاد، مرتين قبل الإجازة، واحدة خلال الإجازة، ومرتين بعدها، حدث انخفاض في الإجهاد خلال الإجازة، وقد اتضح من خلال إجراء مقارنة بين مقاييس قبل الإجازة وبعدها أنه ليس هناك تأثير لتوقع ضغط العمل. ولكن اتضح أثناء العودة إلى العمل أن هناك إرهاقاً تدريجياً أثناء العمل، وعودة الإجهاد جزئياً إلى مستوى قبل الإجازة بعد ثلاثة أيام من بداية دوام العمل بعد الإجازة، وكان ذلك في كل المجموعات بعد ثلاثة أسابيع بعد العودة من الإجازة، وشعرت الإناث اللاتي كن راضيات عن إجازتهن براحة أكبر أثناء الإجازة.

وقد اختبر (Holden, 1998 & Black) علاقة الجنس (النوع) بالإنتاج والرضا المهني على عينة من الموظفين في إحدى المستشفيات (173 ذكور و 119 إناث)، وتبين من نتائج هذه الدراسة أن الإناث كن أقل رضا من الذكور بالنسبة للأجور والترقي الوظيفي، كما قام كل من (Kahn-Kramen & Hansen, 1998) بدراسة أعضاء الهيئة الطبية في إحدى المستشفيات في الولايات المتحدة، وتبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الجنسين من الموظفين، حيث كانت الإناث أكثر رضا واتخاذاً للقرارات الجيدة للتوافق من الذكور.

كما حظيت متغيرات مصدر الضبط باهتمام الباحثين لمعرفة إذا ما كانت هناك علاقة بينه وبين الضغط، ومن المعروف أن هناك نوعين من مصدر التحكم، أحدهما خارجي External Locus of Control، والآخر داخلي Internal Locus of Control، ويميل أصحاب مصدر التحكم الخارجي إلى

إلحاق كل نتائج سلوكهم وتصرفاتهم، سواء أكانت سلبية أم إيجابية إلى عوامل خارجية عن ذواتهم؛ مثل: الحظ، والصدفة...، وغيرها. أما ذوو التحكم الداخلي فإنهم يرجعون نتائج تصرفاتهم وأفعالهم إلى ذواتهم وقدراتهم ونشاطهم. وقد أجرى (Hendrix, 1989) دراسة على بعض العاملين، بينت أن ذوو التحكم الخارجي أكثر عرضة للضغط النفسي من غيرهم ممن يوصفون بأنهم ذوي تحكم داخلي.

ودرس كل من (Ogle, 2006 & Pflanz) العلاقة بين ضغوط العمل، والاكنتاب، والأداء الوظيفي، وإدراك معنى النجاة (الأمن والسلامة) في الخدمة العسكرية، على عينة قوامها 809 جندي في الجيش الأمريكي، مستخدماً 43 بنداً في استبيان النجاة في الخدمة العسكرية، ومقياس الصحة البدنية والعقلية، والأداء الوظيفي، وإدراك معنى القيادة، ومقياس ضغوط العمل. وقد ظهر إلى أن أكثر من 27% من العسكريين قرروا أنهم يعانون من ضغوط العمل، والاكنتاب، ومن إجهاد في العمل، والتعب الشديد، والوهن البدني، مع إدراك سلبي للقدرة على النجاة في المعارك، كما أوضحت هذه الدراسة أن هناك علاقة جوهرية إيجابية بين ضغوط العمل والاكنتاب.

وفي دراسة مقارنة لكل من (Siegrist, 2006 & Kopp, Skrabski, Szanto) للكشف عن تأثير كل من الدخل القومي والعوامل النفسية الاجتماعية، وعوامل سلوكية، بين عينتين من الموظفين الهنغارين والأوروبيين في منتصف العمر، حيث طبق الاستبيان على 12643 موظفاً، وقد أوضحت النتائج أن التعليم والدخل المنخفض هما أهم الأبعاد التي تحدد القيم الأخلاقية للعاملين، وأن زيادة عبء الدور، وانخفاض الدعم الاجتماعي في العمل، وعدم التحكم في مجريات العمل، هي التي تحدد قيم العمل لدى الذكور، بينما أمان العمل، وزيادة عبء الدور، والتحكم المنخفض في العمل هي التي تحدد القيم الأخلاقية في العمل لدى الإناث.

وقد أوضح كل من (Salmeron, 2006 & Mudgeal, Borges, Diaz-Montiel, Flores) أن هناك عدداً كبيراً من الموظفين الراشدين في المكسيك يعانون من ضغوط نفسية واضطرابات عقلية، وغالبيتهم لا يبحثون عن علاج، وأن هذه المعاناة قد تنتقل عبر الأجيال، وفي الغالب ليس لديهم تاريخ من هذه الأمراض، مثل انخفاض تقدير الذات، والاكنتاب، والضغوط النفسية المزمنة، ويعانون كذلك من السرطان، وأمراض القلب، حيث شارك 4046 عامل في تطبيق استبيان تقرير ذاتي بين عامي 1998 و 2000، ممن تراوحت أعمارهم بين 18 إلى 89 سنة، وكشفت نتائج هذه الدراسة أن العامل الاجتماعي الاقتصادي يرتبط بمستوى الاكنتاب، حيث إن الأنوثة، والانفصال عن الزوج، ومستوى التعليم المنخفض، والعمل في غير مجال التخصص، وانخفاض الدخل ترتبط ارتباطاً جوهرياً إيجابياً بالاكنتاب، وبالمثل فإن عدم الرضا عن العمل، ووجود أكثر من مرض ارتبط ارتباطاً جوهرياً إيجابياً بالاكنتاب، وكان العاملون من الطبقات منخفضة الدخل والمستوى الاجتماعي يعانون من مستويات أعلى من ضغوط العمل، ومن أمراض مزمنة مقارنة بالعاملين ذوي الدخل والمستوى الاجتماعي المرتفع، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسات سابقة توضح تأثير هذه العوامل على مجموعات الأفراد التي تكون أكثر اتصافاً بها، مثل النساء، والموظفين الراشدين وكبار السن، وهؤلاء الذين ليس لهم معين، والذين لديهم مصادر منخفضة من الدخل المالي.

ودرس (Werner-Leonard, 2006) مصادر الضغوط لدى 561 من العاملين في المؤسسات في غرب كندا، وتبين أن متطلبات العمل والتحكم في المعلومات اليومية، ومحتوى المساندة الاجتماعية

للعمل، ومتابعة العمل في المنزل، هي العوامل التي تشكل ضغوط العمل، ومن ثم يؤدي ذلك إلى الاكتئاب، وبينت هذه الدراسة أن المساندة الاجتماعية تقلل من الشعور بالاكتئاب، وأن ظلم الموظفين أو الشعور بأنهم ضحية للعمل يؤدي إلى الأعراض الفسيولوجية للاكتئاب، وأن الشعور بالألم في العمل يعتبر مؤشرا قويا للتنبؤ بالاكتئاب.

وقد قام كل من "ماير" وزملاؤه (Meier et al., 2008) بدراسة على 96 من العاملين في خدمات الموظفين في الولايات المتحدة، حيث استخدم مصدر الضبط لإيجاد العلاقة بينه وبين ضغوط العمل. وأشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة سلبية فقط لدى الأفراد ذوي التحكم الداخلي، حيث إنهم استطاعوا التوافق مع المصادر النفسية لضغوط العمل أكثر من غيرهم ممن يوصفون بأنهم ذوو التحكم الخارجي. فقد ظهر أن من يتصفون بالتحكم الخارجي كانوا أكثر عرضة لضغوط العمل، وأقل مقاومة لمتطلبات ضغوط العمل، وأقل رضا عن العمل من ذوي التحكم الداخلي.

وفي السياق ذاته قام (Brunborg, 2009) بدراسة التقييم الذاتي، والضبط الذاتي (مصدر الضبط) بوصفها عوامل منبئة لضغوط العمل، فقد أجرى هذه الدراسة على عينة من 212 موظفا لبحث العلاقة بين التقييم الذاتي، ومركز الضبط، والكفاءة الذاتية، وأوضحت نتائج هذه الدراسة أن التقييم الذاتي له تأثير جوهري على ضغوط العمل، فقد تبين أن التقييم الذاتي، ومصدر الضبط، يرتبطان سلبيا بمتطلبات ضغوط العمل.

تعليق على الدراسات السابقة:

نستخلص من هذه الدراسات أنها توصلت إلى علاقة بين الصحة النفسية وضغوط العمل، وأن الشعور نحو العمل له أهمية في توجيه الموظف بوجه خاص والعمال بوجه عام، للسلوك السوي الخالي من القلق والتوتر، والتخلص من الاضطرابات النفسية والجسدية، والرضا عن الحياة والسعادة. وأن هناك كثيرا من الدراسات سواء العربية منها أم الأجنبية التي توصلت إلى إثبات هذه العلاقة. كما يلاحظ أن معظم الدراسات العربية استخدمت عينات من الطلبة الجامعيين العاملين أو من الموظفين في القطاع الحكومي، ولم تتطرق كثيرا إلى الموظفين العاديين الذين يعملون في شركات غير حكومية أو الذين يعملون بالأعمال الحرة في المجتمعات العربية.

كما اهتمت هذه الدراسات بطريقة التعبير عن الضغوط بشكل صريح وواضح، خوفا من نظام العمل أو خوفا من فقد العمل، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تدل الملاحظات العامة أن هناك نسبة ما من الموظفين يعانون من الضغوط والاضطراب النفسي نتيجة ضغوط العمل، لكنهم لا يرغبون في الحديث عن ذلك أو إظهاره، ويعتبرونه من أسرار الوظيفة ولا يجب التحدث به.

أما الدراسات الأجنبية فقد توصل معظمها أيضا إلى إثبات العلاقة بين اتجاهات الموظفين وضغوط العمل، والصحة النفسية والقلق والسعادة والرضا عن الحياة، وهذا يدل على أهمية العمل للأفراد والمؤسسات والمجتمعات وأماكن العمل، مع وجود قوى وعوامل كثيرة تؤثر في اتجاهات العمال نحو وظائفهم، ويجب الاهتمام بمصادر ضغوط العمل ومعالجتها، فإن الناس يحتاجون إلى الدعم والمعونة والمساعدة في مواقف العمل الصعبة التي تمر بهم في الحياة حتى في الدول الأجنبية أو أينما كانوا. ومن الملاحظ أيضا وفرة هذه الدراسات في المجتمعات الغربية الأوروبية والأمريكية (باعتبارها

مجتمعات صناعية) أكثر من المجتمعات العربية بكثير، على الرغم من أهمية هذا الجانب في مجتمعاتنا العربية.

وهناك جانب مهم في هذه الدراسات، وهو شعور الأفراد بالضغط في أدوارهم المهنية، ففي معظم الدراسات السابقة كان الاهتمام منصباً فقط على ثلاثة مجالات من ضغوط الدور؛ وهي: غموض الدور، وزيادة عبء الدور، وصراع الأدوار (عندما تكون متطلبات الدور متعارضة)، حيث إن مساهمة الفرد لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مساهمة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد.

ونتطرق في هذه الدراسة إلى العلاقة بين اتجاهات الموظفين الكويتيين الذين يعملون في القطاع الحكومي، فيما إذا كانوا راضين أو غير راضين عن العمل في هذه القطاعات، والبحث عن مصادر ضغوط الدور الوظيفي في العمل لدى هؤلاء الموظفين، وعلاقتها بكل من القلق، والصحة الجسمية، والصحة النفسية لدى عينة من الموظفين، وهي عينة تعتبر كبيرة نوعاً ما، ولم تنل حقها في الدراسات الكويتية بشكل وافر وعميق، ولم تحاول الدراسات الكويتية السابقة أن تدرس العلاقة بين هذه المتغيرات كلها في دراسة واحدة (على حد علم الباحث).

فروض الدراسة:

تركز هذه الدراسة على قياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل الواقعة على الكويتيين والكويتيات في القطاع الحكومي في دولة الكويت، وفيما يلي الفروض الأساسية للدراسة:-

- الفرض الأول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وهناك فروق دالة إحصائية بين الجنسين في الوزارات المختلفة في متغيرات مقياس ضغوط أدوار العمل؛ مثل: البعد الداخلي للدور، وركود الدور، وضمور الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، وبعد الدور النفسي، وغموض الدور، وعدم ملاءمة الدور.

- الفرض الثاني:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في مختلف وزارات ومؤسسات القطاع العام في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

- الفرض الثالث:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والموظفات الكويتيين العاملين في الوزارات المختلفة في مقاييس الضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، والقلق.

منهج الدراسة:

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي الارتباطي.

إجراءات الدراسة :

1 - عينة الدراسة :

اختيرت العينة من الموظفين والموظفات الكويتيين الذين يعملون في الوزارات والمؤسسات الحكومية الذين كانوا متاحين أثناء إجراء الدراسة (العينة المتاحة)، وكانوا على استعداد للاشتراك فيها، وقبلوا الإجابة عن مقابليها، وروعي في العينة أن تمثل معظم القطاع الحكومي لدولة الكويت. وتكونت العينة من (3138) من الموظفين والعاملين في معظم وزارات ومؤسسات دولة الكويت. وقد توزعت هذه العينة كالتالي :-

وزارة التربية (ن=545)، وزارة الداخلية (ن=450)، وزارة التخطيط (ن = 117)، وزارة الصحة (ن = 768)، وزارة الخارجية (ن = 138)، وزارة التجارة والصناعة (ن = 105)، وزارة الشؤون والعمل (ن = 255)، وزارة المواصلات (ن = 324)، وزارة الدفاع (ن = 84)، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي (ن = 48)، وزارة العدل (ن = 144)، وزارة الكهرباء (ن = 45)، جامعة الكويت (ن = 106). وتراوحت أعمار العينة الكلية ما بين 18 إلى 60 سنة، وكان متوسط العمر 31.42 سنة، وتنقسم العينة إلى (1506 ذكور) بنسبة (48%)، و(1632 إناث) بنسبة (52%). ويوضح جدول (1) خصائص العينة بالنسبة للأعمار وقيمة "ت".

جدول (1): المتوسطات (م) والانحراف المعياري (ع) وقيمة "ت" لأعمار الجنسين

الجنس	ن	م	ع	قيمة ت	مستوى الدالة
ذكور	1506	31.34	7.38	0.19	غير دال
إناث	1632	29.22	5.62		
المجموع	3138	30.21	6.65		

2- أدوات الدراسة :

تكونت أدوات الدراسة من أربعة مقاييس أساسية:

أ - مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل:

استخدم مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل [الشعور نحو دورك في العمل] [Feeling about your role] من تأليف باريك [Pareek, 1982]، وقد قام الباحث بترجمة بنوده إلى العربية، ثم عرض على مجموعة من المتخصصين في مجال علم النفس، وطلب من كل منهم إبداء رأيه في مدى كفاءة الترجمة ومطابقتها للأصل. ويتضمن المقياس بعض المعلومات الاجتماعية؛ مثل السن والنوع، وبعض المعلومات عن العمل؛ مثل اسم الوزارة أو المؤسسة التي يعمل بها الموظف، ونوع العمل (اسم الوظيفة)، ومستوى التعليم. ويحتوي المقياس على (40) عبارة يجيب عنها الموظف أو الموظفة بوضع دائرة حول مقياس من خمس درجات، فيختار الدرجة المناسبة أمام العبارة التي توضح مشاعره نحو دوره في العمل، فالدرجة (صفر) تعني أنك لا تشعر أبداً أو نادراً بهذه الطريقة، والدرجة (1) تعني أحياناً تشعر بهذه الطريقة، والدرجة (3) تعني أنك غالباً تشعر بهذه الطريقة، والدرجة (4) تعني أنك دائماً تشعر بهذه الطريقة.

ويوضح جدول (2) الأبعاد التي يقيسها هذا الاستبيان، وعدد العبارات في كل منها، ويقاس كل بعد بخمس عبارات، ويجاب عن كل عبارة بمقياس من خمس نقاط، فتكون الدرجة المحتملة للإجابات في البعد الواحد تتراوح بين (صفر) و (25)، وتتراوح الدرجة الكلية للاستبيان بين (صفر) إلى (200).

جدول (2) أبعاد مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل (مقياس باريك) وأرقام العبارات التابعة لها

م	متغيرات ضغط الدور	أرقام عبارات الاستبيان (المقياس)
1	البعد الداخلي للدور [IRD]	2 ، 10 ، 18 ، 26 ، 34
2	ركود الدور [RS]	3 ، 11 ، 9 ، 27 ، 35
3	غموض الدور (صراع الدور) [RA]	4 ، 12 ، 20 ، 28 ، 36
4	ضمور الدور [RE]	7 ، 15 ، 23 ، 31 ، 39
5	زيادة عبء الدور [RO]	5 ، 13 ، 21 ، 29 ، 37
6	عزلة الدور [RI]	6 ، 14 ، 23 ، 30 ، 33
7	البعد النفسي للدور [SRD]	1 ، 9 ، 17 ، 25 ، 33
8	عدم ملاءمة الدور [PI]	8 ، 16 ، 24 ، 32 ، 40

ثبات المقياس:

حسبت معاملات ثبات المقياس على عينة من (500) موظف [Sen, 1982]، ويشير جدول (3) إلى معاملات ثبات إعادة الاستبيان (بعد 8 أسابيع) لجميع أبعاد ضغوط الدور الثمانية والمجموع الكلي للضغوط الناجمة عن أدوار العمل في الدراسة الأجنبية. وقد تحقق الباحث من ثبات المقياس المستخدم على عينة هذه الدراسة (ن = 3138). ويوضح جدول (4) معاملات ثبات المقياس الكلي والمقاييس الفرعية بطريقة معامل ألفا [Alpha].

جدول (3) معاملات ثبات متغيرات ضغط الدور بطريقة إعادة الاختبار بعد (ثمانية) أسابيع
الدراسة الأجنبية [Sen, 1982]

المتغيرات	معامل الثبات
البعد الداخلي للدور	0.58
ركود الدور	0.63
غموض الدور	0.65
ضمور الدور	0.37
زيادة عبء الدور	0.53
عزلة الدور	0.63
البعد النفسي للدور	0.45
عدم ملاءمة الدور	0.58
المجموع الكلي لضغوط الدور	0.73

صدق المقياس:

أما صدق الاستبيان فقد حسب بتحديد الاتساق الداخلي للإجابات بحساب ارتباط كل بند بالدرجة الكلية على المقياس لعينة من (500) موظف في الدراسة الأجنبية [Sen, 1982]، وأظهرت النتائج أن كل الارتباطات دالة عند مستوى (0.001) ما عدا اثنتين، واحد عند مستوى (0.002) والآخر عند مستوى (0.008) [Pareek, 1982]. ويتضح من هذه النتيجة أن للمقياس اتساقاً داخلياً مرتفعاً، كما استخرجت المتوسطات والانحرافات المعيارية للمقياس، فكانت أقل قيمة للمتوسط هي (1.42)، وأعلى قيمة (3.66)، وكان متوسط مجموع الدرجات (2.1) من (5) درجات.

كما أجرى اختبار لصدق بناء المقياس عن طريق التحليل العاملي؛ حيث كان عدد المفحوصين أيضاً (500) واتضح أن هناك ثمانية عوامل تقيس حوالي (73%) من التباين، ويدل التحليل العاملي على الصدق البنائي للمقياس.

جدول (4) معاملات ثبات مقاييس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل على العينة الكويتيين

المتغيرات	معامل ألفا
البعد الداخلي للدور	0.76
ركود الدور	0.74
غموض الدور	0.77
ضمور الدور	0.72
زيادة عبء الدور	0.79
عزلة الدور	0.59
البعد النفسي للدور	0.67
عدم ملاءمة الدور	0.56
الدرجة الكلية	0.81

يتضح من جدول (4) أن معظم معاملات ألفا لمقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمقاييس الفرعية مرتفعة ومقبولة للعينة الكويتية.

ب - مقياس مصدر الضبط:

استخدم مقياس مصدر الضبط (مركز التحكم الداخلي والخارجي) [الخواجه، 1988]، وهو يتكون من 45 عبارة مزدوجة لها اختياريين (أ) أو (ب)، ويتضمن ثلاثة مقاييس فرعية: (1) ضبط النظام الاجتماعي. (2) ضبط النفس. (3) الإيمان بالقضاء والقدر. وقام الخواجه (1988) بدراسة على عينة من جامعة الكويت (363 طالب وطالبة) للتحقق من صدق المقياس ووصل (0.75)، كما كان معامل الثبات ألفا (0.67).

ج - مقياس الضغوط النفسية للعمل:
استخدم مقياس الضغوط النسبية للعمل [المشعان، 1994]. وهو يقيس المصادر الممكنة لضغوط العمل، ويتكون من 30 عبارة تهدف كل منها إلى تقدير درجة الضغط (من 1 إلى 6) التي تنطبق على المفحوص. وهو يتضمن خمسة متغيرات:
1 - العوامل الداخلية الملتصقة بالدور الإداري في العمل. 2 - العلاقات الإنسانية مع الآخرين.
3 - التطور المهني. 4 - المناخ والهيكل التنظيمي.
5 - التداخل بين البيت والعمل.
وللمقياس ثبات مرتفع بطريقتي الاستقرار والاتساق الداخلي (0.76) على عينات كويتية (المشعان، 1994).

د - استفتاء سمة القلق:
هذا المقياس من تأليف سبيلبيرجر وزملائه (et al Spielbergr, 1983)، ومن ترجمة عبدالخالق، (1992)، ويتكون من مقياسين فرعيين: أحدهما للسمة والآخر للحالة، واستخدم في هذه الدراسة مقياس سمة القلق فقط، ويتكون من 20 عبارة تهدف إلى تقدير " ما يشعر به المفحوص بوجه عام"، ويجب عن كل عبارة منها على أساس مقياس رباعي البدائل، وللمقياس ثبات مرتفع بطريقتي الاستقرار والاتساق الداخلي على عينات كويتية (عبدالخالق، 1992).

وقد استخدمت هذه المقاييس بوصفها محكات للصدق (الصدق التلازمي) للتحقق من صدق مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، كما هو موضح بجدول (5).

جدول (5) معاملات الارتباط بين استبيان الضغوط الناجمة عن أدوار العمل وبقية المقاييس على العينة الكويتية (ن = 3138)

معامل الارتباط	المقاييس
0.51 **	مقياس الضغوط النفسية للعمل
0.44 **	مصدر الضبط
0.61 **	سمة القلق

** مستوى الدلالة (0.001)

يتضح من جدول (5) أن معاملات الارتباط بين مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمقاييس النفسية للعمل ومصدر الضبط وسمة القلق جوهرية إحصائياً مما يدل على صدق كل مقياس على حدة.

كما تحقق الباحث من ثبات مقاييس الضغوط النفسية ومصدر الضبط وسمة القلق على عينة مشتقة من الموظفين من الكويتيين والكويتيات (ن = 400)، حيث حسب معامل ألفا، ويوضح جدول (6) معاملات ثبات القاييس المستخدمة بحساب معامل ألفا.

جدول (6) معاملات ثبات ألفا لمقاييس المستخدمة

معامل ألفا	المقاييس
0.91	الضغوط النفسية للعمل
0.88	مصدر الضبط

0.85	سمة القلق
------	-----------

** مستوى الدلالة (0.001)

يوضح جدول (6) أن معاملات الثبات ألفا مرتفعة مما يدل على ثبات هذه المقاييس على عينة هذه الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- استخدمت مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية [SPSS] لإجراء التحليلات الآتية:
- (1) المتوسطات والانحرافات العيارية لمتغيرات الضغوط الناجمة عن أدوار العمل (شعورك نحو العمل) والضغوط النفسية للعمل، ومصدر الضبط، ومقياس سمة القلق، والسن والجنس.
 - (2) اختبار (ت) لإيجاد الفروق بين الموظفين والموظفات على المقياس الكلي للضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمقاييس الفرعية، ومقاييس كل من الضغوط النفسية للعمل، ومصدر الضبط وسمة القلق.
 - (3) تحليل التباين لإيجاد الفروق بين الموظفين الكويتيين العاملين في وزارات ومؤسسات القطاع العام في دولة الكويت على كل المتغيرات المستخدمة.

نتائج الدراسة:

يعرض جدول (7) نتائج استبيان الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمتغيرات المشتقة منه واستجابات الموظفين والعاملين من الكويتيين العاملين في القطاع العام (ن = 3138) على مقاييس الدراسة.

(1)- المتوسطات الانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث:

جدول (7) المتوسط (م)، والانحراف المعياري (ع) لمتغيرات البحث (ن = 3138)

ع	م	المتغيرات
22.41	62.92	ضغوط الدور (الدرجة الكلية)
5.42	7.98	البعد الداخلي للدور [IRD]
3.66	7.25	ركود الدور [RS]
3.66	7.59	ضمور الدور [RI]
3.78	7.63	زيادة عبء الدور [RO]
3.59	7.99	عزلة الدور [RE]
2.96	7.86	بعد الدور النفسي [SRD]
4.01	6.72	غموض الدور [RA]
3.80	7.49	عدم ملاءمة الدور [RIN]
8.05	45.34	الضغوط النفسية للعمل
5.97	46.93	مصدر الضبط
8.05	45.34	سمة القلق

(2)- نتائج اختبار "ت" للفروق بين الذكور والإناث على مقياس الضغط:

يوضح جدول (8) قيمة (ت) للفروق بين متوسط درجات الذكور والإناث على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل الدرجة الكلية للمقياس.

جدول (8) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع)، وقيمة (ت) للفرق بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين في الدرجة الكلية على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

المتغيرات	الجنس	ن	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدالة
مقياس ضغوط ادوار العمل	ذكور	1502	64.62	22.07	4.14	0.05
	إناث	1632	61.31	22.56		

ويتضح من جدول (8) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية (عند مستوى 0.05) بين الكويتيين والكويتيات في وزارات ومؤسسات دولة الكويت في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل. حيث كان متوسط درجات الذكور أعلى من متوسط درجات الإناث في ضغوط الدور.

(3) - نتائج اختبار "ت" للفروق بين الذكور والإناث للأبعاد الثمانية لمقياس الضغط:

ويوضح جدول (9) قيمة (ت) بين متوسط درجات الذكور والإناث للأبعاد الثمانية لمقياس الضغوط الناجمة عن الدور العمل.

جدول (9) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع) وقيمة (ت) بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في متغيرات مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل

م	المتغيرات	الجنس	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدالة
1	البعد الداخلي للدور	ذكور	8.54	5.13	3.22	0.01
		إناث	7.46	5.63		
2	ركود الدور	ذكور	7.41	3.62	0.25	غير دال
		إناث	7.11	3.67		
3	عزلة الدور	ذكور	8.09	3.49	1.04	غير دال
		إناث	7.86	3.68		
4	زيادة عبء الدور	ذكور	7.83	3.60	1.71	غير دال
		إناث	7.43	3.92		
5	ضمور الدور	ذكور	7.86	3.46	2.24	0.05
		إناث	7.34	3.80		
6	البعد النفسي للدور	ذكور	8.00	2.89	2.76	0.01
		إناث	7.49	3.11		
7	غموض الدور	ذكور	6.86	4.02	1.09	غير دال
		إناث	6.59	4.02		
8	عدم ملاءمة الدور	ذكور	7.76	3.72	2.21	0.05
		إناث	7.24	3.85		

يتضح جدول (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في وزارات ومؤسسات دولة الكويت في أربعة أبعاد لمقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وهذه المتغيرات هي: البعد الداخلي للدور، وضمور الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور، ويلاحظ أن متوسطات درجات الذكور أعلى من متوسطات درجات الإناث في هذه الأبعاد الأربعة، في حين لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين الجنسين في أربعة أبعاد هي ركود الدور، وعزلة الدور، وزيادة العبء، وغموض الدور.

(4) – الفرق بين الذكور والإناث على مقياس الضغوط النفسية للعمل:
ويوضح جدول (10) قيمة (ت) بين متوسط درجات الذكور والإناث على مقياس الضغوط النفسية للعمل.

جدول (10) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع)، وقيمة (ت) للفروق بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط النفسية للعمل

المقاييس	الجنس	ن	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدالة
الضغوط النفسية للعمل	ذكور	1500	230.87	45.00	3.43	0.001
	إناث	1626	240.32	44.13		

يتضح من جدول (10) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في الدرجة الكلية في مقياس الضغوط النفسية للعمل، كان متوسط درجات الإناث أعلى من متوسط درجات الذكور، وهذا يعني أن الإناث يعانين ضغوطاً نفسية في العمل أكثر من الذكور.

(5)- الفرق بين الموظفين الكويتيين العاملين في وزارات ومؤسسات الدولة في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل وأبعاده الثمانية، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق:

جدول (11) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع)، ونسبة (ف) للفروق بين الموظفين الكويتيين العاملين في وزارات ومؤسسات الدولة في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل وأبعاده الثمانية، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق.

المتغيرات الوزارات	شعور	بالعمل	البعد	الداخلي	ركود	الدور	عزلة	الدور	ضمور	الدور	زيادة	الدور	البعد	النفسية	غموض	الدور	عدم	ملاء
الوزارات	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع
1-التربية	60.80	19.62	7.93	4.95	6.67	3.28	7.59	3.39	7.11	3.57	7.82	3.33	7.87	2.65	6.15	3.78	6.89	.83
2-الداخلية	62.10	19.20	7.46	4.87	7.35	3.72	7.89	7.89	7.25	3.55	7.32	3.41	7.51	2.62	6.47	3.32	7.79	.60
3-التخطيط	58.08	17.86	5.31	4.68	7.33	2.58	8.26	3.79	7.44	3.12	5.97	3.92	7.51	2.62	5.31	3.40	8.28	.45
4-الصحة	76.22	24.80	10.80	5.71	8.74	3.82	9.41	3.79	9.21	3.67	9.24	4.02	8.80	2.85	8.64	4.57	8.84	.76
5-الخارجية	52.70	17.17	5.96	3.85	6.17	2.85	7.11	3.79	6.35	2.77	6.63	4.18	6.78	2.88	5.59	3.47	6.48	.30
6-التجارة	54.34	22.56	5.57	4.37	6.96	3.82	6.43	3.90	6.69	3.61	7.17	3.39	6.83	3.58	6.11	3.75	6.37	.90
7-الثقافة	56.61	18.25	7.02	5.18	6.38	3.38	7.28	3.26	7.12	3.51	6.48	3.13	6.82	2.78	6.85	3.09	6.61	.42
8-المواصلات	57.25	20.27	6.58	5.13	6.74	3.57	7.57	3.54	6.82	3.82	6.80	3.77	6.82	2.78	5.89	3.89	6.80	.60
9-الدفاع	57.58	18.24	6.08	4.75	6.75	3.66	8.00	3.03	6.96	3.42	8.04	2.45	7.38	3.12	5.38	3.27	7.04	.71
10-التطبيقي	59.19	27.40	7.31	5.53	6.88	4.27	8.06	4.22	7.50	3.93	6.50	4.51	7.44	3.23	6.69	5.17	7.50	.64
11-العدل	54.46	19.43	6.63	4.83	6.46	3.44	6.58	3.56	7.06	3.64	6.21	6.21	7.31	3.31	5.58	3.61	6.52	.98
12-الكهرباء	60.93	15.05	7.80	6.01	7.00	2.95	7.73	3.12	8.20	3.20	6.67	2.68	8.20	1.99	5.07	3.13	7.07	.43
13-جامعة الكويت	43.40	26.17	8.50	7.64	3.17	3.33	7.00	5.14	6.83	4.00	6.00	3.41	5.00	3.07	5.50	3.40	6.00	.07
قيمة " ف "	38.62	30.44	18.57	17.22	19.04	22.43	15.12	23.66	15.17	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
مستوى الدلالة	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

وعند المقارنة بين المتوسطات في جدول (11) على أساس طريقة "شيفيه" Scheffe لاتجاهات الموظفين في وزارات الدولة ومؤسساتها، يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العاملين في الوزارات والمؤسسات في الأبعاد التالية:

1- مقياس الضغوط الناجمة عن الدور الوظيفي (الدرجة الكلية): يلاحظ أن متوسط العاملين في وزارة التربية أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الخارجية والتجارة، بينما كان

متوسط العاملين في وزارة الشؤون هو الأدنى بين الوزارات، وكان متوسط العاملين في وزارة الداخلية أعلى من متوسط العاملين في وزارة الشؤون، وبينما كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من العاملين في كل من وزارات الخارجية والشؤون، وكان متوسط العاملين في وزارة الخارجية أعلى من متوسط العاملين في كل من وزارات المواصلات والعدل، وكان متوسط العاملين في وزارة التجارة أعلى من الخارجية، وكان متوسط وزارة الشؤون أعلى من متوسط العدل، ومتوسط المواصلات أعلى من الشؤون والدفاع.

2- البعد الداخلي للدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في جامعة الكويت والعاملين في كل من وزارات الكهرباء والتربية والداخلية والشؤون والمواصلات والدفاع والتطبيقي والعدل والخارجية والتجارة، وكان متوسط العاملين في وزارة التخطيط هو الأدنى، وكان متوسط العاملين في وزارة الخارجية والتربية أعلى من الخارجية.

3- ركود الدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الداخلية والخارجية والتربية والتجارة والشؤون والمواصلات والتخطيط والعدل والدفاع وكان متوسط جامعة الكويت هو الأدنى، في حين كان متوسط وزارة الصحة أعلى من وزارات الداخلية والتربية.

4- عزلة الدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الداخلية والتربية والمواصلات والشؤون والخارجية و العدل، وكان متوسط وزارة التجارة هو الأدنى.

5- ضمور الدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات التربية والتخطيط والداخلية والشؤون والعدل والدفاع والمواصلات، وكان متوسط وزارة الخارجية هو الأدنى.

6- زيادة عبء الدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات التربية والداخلية والتجارة والمواصلات والخارجية والشؤون، وكان متوسط وزارة التخطيط هو الأدنى.

7- البعد النفسي للدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات التربية والعدل والتجارة والشؤون والمواصلات، وكان متوسط وزارة التخطيط هو الأدنى، في حين كان متوسط وزارة الشؤون أعلى من متوسط كل من وزارتي التربية والداخلية.

8- غموض الدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الشؤون والداخلية والتربية والتجارة والمواصلات والخارجية والعدل والدفاع، وكان متوسط الداخلية هو الأدنى.

9- عدم ملائمة الدور: كان متوسط العاملين في وزارة الصحة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الداخلية والتربية والمواصلات والشؤون والعدل والخارجية، حيث كان متوسط التجارة هو الأدنى.

10- الضغوط النفسية للعمل: كان متوسط العاملين في التعليم التطبيقي أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الصحة والخارجية والعدل والشؤون والداخلية والمواصلات حيث كان متوسط وزارة التجارة هو الأدنى، وكان متوسط العاملين في وزارة الداخلية أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات التربية والمواصلات والدفاع والتجارة، وكان متوسط وزارة الخارجية أعلى من كل من وزارات الشؤون والتجارة، وكان متوسط وزارة الصحة أعلى من متوسط الشؤون، وكان متوسط التطبيقي أعلى من المواصلات.

11- مركز الضبط: كان متوسط العاملين في جامعة الكويت أعلى من متوسطات العاملين في وزارة الصحة، ومتوسط المواصلات أعلى من كل من التربية والشئون، وكان متوسط الشئون أعلى من التطبيقي.

12- مقياس القلق: كان متوسط العاملين في الجامعة أعلى من متوسطات العاملين في كل من وزارات الصحة والشئون والتربية، والعدل والداخلية، وكان متوسط التخطيط هو الأدنى، وكان متوسط الخارجية أعلى من متوسط العدل.

(5)- الفرق بين الموظفين الكويتيين الذكور والإناث العاملين في وزارات ومؤسسات الدولة في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل وأبعاده الثمانية، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق:

جدول (12-أ) المتوسط (م) والإحرف المعياري (ع) وقيمة (ت) بين الموظفين الكويتيين الذكور والإناث العاملين في وزارات الدولة على مقياس الشعور نحو العمل، والضغوط الناجمة عن الدور والأبعاد الثمانية، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق

المتغيرات الوزارات	شعور م	بالعمل ع	البعد م	الداخلي ع	ركود م	الدور ع	عزلة م	الدور ع	ضمور م	الدور ع	زيادة م	الدور ع	البعد م	النفسي ع	غموض م	الدور ع	عدم م	المتغيرات الوزارات
1- لتربية	65.15	20.83	8.62	4.51	7.16	3.33	8.10	3.38	8.09	3.04	8.09	3.04	8.26	2.48	7.00	4.16	7.57	ذكور
	57.29	17.86	7.38	5.23	6.29	3.19	7.18	3.34	7.60	3.54	7.60	3.54	7.56	2.75	5.46	3.28	6.34	إناث
2- الداخلية	64.70	20.12	8.39	4.84	7.75	3.80	7.88	3.38	7.85	3.44	7.85	3.44	7.97	2.93	6.85	3.48	8.11	ذكور
	54.06	13.03	4.53	3.71	6.11	3.12	7.92	3.01	5.64	2.73	5.64	2.73	8.56	2.28	5.28	2.41	6.75	إناث
3- التخطيط	56.78	16.33	7.33	5.33	6.72	2.51	7.11	2.64	5.61	3.14	5.61	3.14	8.17	2.86	4.83	3.98	7.39	ذكور
	59.19	19.13	3.57	3.16	9.24	2.55	9.24	4.33	6.29	4.48	6.29	4.48	6.95	2.27	5.71	2.78	9.05	إناث
4- الصحة	78.53	24.10	11.99	5.31	6.72	2.51	9.54	3.399	9.44	4.06	9.44	4.06	9.06	2.40	8.82	4.71	8.99	ذكور
	74.76	24.53	10.06	5.82	7.86	2.55	9.32	3.43	9.12	4.00	9.12	4.00	8.64	3.06	8.53	4.49	8.75	إناث
5- الخارجية	56.24	14.66	6.41	3.58	8.78	3.86	7.71	4.13	6.88	4.52	6.88	4.52	6.94	2.92	5.59	3.17	7.47	ذكور
	50.62	18.24	5.69	4.00	8.72	3.82	6.76	3.56	6.48	3.99	6.48	3.99	6.69	2.87	5.59	3.65	5.90	إناث
6- التجارة	56.00	23.65	5.95	3.98	6.71	2.01	6.65	3.42	7.65	3.65	7.65	3.65	6.65	3.22	6.35	3.84	6.35	ذكور
	52.13	20.76	5.07	4.83	5.86	3.22	6.13	4.49	6.53	2.92	6.53	2.92	7.07	4.03	5.80	3.65	6.40	إناث
7- الشئون	58.04	15.91	7.07	4.13	6.95	3.30	7.71	3.41	6.82	2.88	6.82	2.88	6.71	2.66	6.79	2.59	6.96	ذكور
	55.91	19.30	7.00	5.63	7.00	4.46	7.07	3.53	6.32	3.24	6.32	3.24	6.88	2.83	6.88	3.31	6.74	إناث
8- المواصلات	60.46	19.61	7.38	5.00	6.96	3.54	8.08	3.74	7.03	3.54	7.03	3.54	7.67	3.55	6.21	3.66	7.56	ذكور
	63.09	20.43	5.55	5.12	6.09	3.33	6.91	3.15	6.49	4.05	6.49	4.05	7.19	2.77	6.47	3.71	5.81	إناث
9- الدفاع	57.68	18.24	6.08	4.75	6.77	3.53	8.00	3.03	8.04	2.45	8.04	2.45	7.38	3.12	5.38	3.27	7.04	ذكور
	57.68	18.05	6.08	4.75	6.70	3.63	8.00	3.01	8.01	2.41	8.01	2.41	7.36	3.13	5.34	3.08	7.01	إناث
10- التطبيقي	37.20	16.55	4.80	4.10	2.60	1.68	5.60	2.13	5.00	3.27	5.00	3.27	4.80	1.78	2.60	1.24	3.20	ذكور
	69.18	25.56	8.45	5.76	8.82	3.61	9.18	4.47	7.18	4.87	7.18	4.87	8.64	3.04	8.55	5.22	9.45	إناث
11- العدل	54.00	14.56	6.89	3.93	6.06	3.25	6.33	3.12	6.11	2.51	6.11	2.51	7.61	3.10	5.22	2.78	6.50	ذكور
	54.73	21.90	6.47	5.31	6.70	3.54	6.73	3.81	6.27	4.03	6.27	4.03	7.13	3.44	5.80	4.03	6.53	إناث
12- الكهرباء	66.00	00.	18.00	00.	8.00	00.	7.00	00.	3.00	00.	3.00	00.	9.00	3.55	6.00	1.00	7.00	ذكور
	60.57	15.54	7.07	5.00	6.63	3.04	7.79	3.22	7.14	2.56	7.14	2.56	8.14	2.05	5.00	3.42	7.07	إناث
13- جامعة الكويت	43.40	26.17	7.80	8.20	3.60	3.05	6.60	5.56	6.00	3.76	6.00	3.76	5.00	3.07	4.40	2.50	5.00	ذكور
	43.50	26.07	7.80	7.90	3.00	3.00	6.00	5.65	6.05	3.67	6.04	3.67	5.03	3.01	4.01	2.40	5.04	إناث
المجموع	64.69	22.09	8.56	5.13	7.41	3.63	8.11	3.49	7.84	3.59	7.84	3.59	7.98	2.93	6.86	4.01	7.77	ذكور
	61.30	22.56	7.44	5.62	7.12	3.66	7.87	3.67	7.43	3.92	7.43	3.92	7.74	2.99	6.58	4.00	7.23	إناث

تابع جدول (12-ب) قيمة (ت) ومستوى الدلالة للموظفين الكويتيين من الجنسين العاملين في وزارات الدولة على مقياس الشعور نحو العمل، والضغوط الناجمة عن الدور والأبعاد الثمانية، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق

المتغيرات الوزارات	شعور ت	بالعمل ت	البعد ت	الداخلي ت	ركود ت	الدور ت	عزلة ت	الدور ت	ضمور ت	الدور ت	زيادة ت	الدور ت	البعد ت	النفسي ت	غموض ت	الدور ت	عدم ت	المتغيرات الوزارات
1- لتربية	5.15	001.	3.19	001.	3.36	001.	3.48	001.	3.81	001.	1.88	001.	3.34	001.	5.24	001.	4.12	1- لتربية
2- الداخلية	4.13	001.	7.60	001.	4.05	001.	10.	001.	2.53	001.	6.09	001.	1.88	غير دال	4.37	001.	3.47	2- الداخلية
3- التخطيط	72.	غير دال	4.71	001.	2.41	001.	3.14	001.	56.	001.	92.	غير دال	2.55	01.	1.40	غير دال	2.65	3- التخطيط

غير دال	86.	غير دال	85.	05.	1.99	غير دال	1.06	غير دال	1.62	غير دال	85.	غير دال	18.	001.	4.61	05.	2.04	ذكور إناث	4- الصحة
01.	2.76	غير دال	03.	غير دال	49.	غير دال	54.	001.	3.37	غير دال	1.42	غير دال	1.68	غير دال	1.06	غير دال	1.87	ذكور إناث	5- الخارجية
غير دال	06.	غير دال	74.	غير دال	58.	غير دال	1.68	01.	2.74	غير دال	66.	غير دال	06.	غير دال	1.02	غير دال	86.	ذكور إناث	6- التجارة
غير دال	49.	غير دال	22.	غير دال	43.	غير دال	1.21	01.	2.62	غير دال	1.38	غير دال	1.93	غير دال	10.	غير دال	87.	ذكور إناث	7- الشؤون
01.	4.45	غير دال	1.80	غير دال	1.32	غير دال	1.28	01.	2.74	غير دال	01.	غير دال	17.	001.	3.22	001.	3.29	ذكور إناث	8- المواصلات
																		ذكور إناث	9- الدفاع
01.	5.51	001.	4.33	001.	4.53	غير دال	1.57	01.	2.65	01.	2.93	001.	6.32	05.	2.21	001.	4.42	ذكور إناث	10- التطبيقي
غير دال	04.	غير دال	92.	غير دال	83.	غير دال	25.	غير دال	41.	غير دال	65.	غير دال	1.08	غير دال	50.	غير دال	21.	ذكور إناث	11- العدل
غير دال	04.	غير دال	50.	غير دال	71.	001.	2.77	غير دال	44.	غير دال	42.	غير دال	62.	01.	3.38	غير دال	59.	ذكور إناث	12- الكهرباء
																		ذكور إناث	13- جامعة الكويت

ويشير جدول (12- أ وب) إلى وجود فروق جوهرية بين الجنسين من الموظفين (ذكور وإناث) العاملين في بعض وزارات دولة الكويت ومؤسساتها في المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة (انظر الجدول: قيمة "ت" ومستوى الدلالة) وهي كالتالي:

- **الضغوط الناجمة من الدور في العمل:** كان الموظفون الذكور أكثر شعورا بالضغوط الناجمة عن الدور من الإناث الموظفات في الوزارات التالية: التربية، والداخلية، والصحة، أما في وزارة المواصلات، و الهيئة العامة للتعليم التطبيقي فقد كانت الموظفات (الإناث) أكثر معاناة من الموظفين الذكور في هذا المقياس.

- **البعد الداخلي للدور:** كان الموظفون الذكور أكثر شعورا بالضغط وصراعا بين مفهوم الذات وتوقعاتها من الموظفات في وزارات التربية، والداخلية، والتخطيط، والصحة، والمواصلات، بينما كانت الموظفات في التطبيقي أكثر شعورا بالضغوط من الموظفين.

- **ركود الدور:** كان الموظفون الذكور يواجهون ضغوطا أكثر ناجمة عن التطور المهني بالنسبة إلى الموظفات في وزارات التربية، والداخلية، والصحة، على خلاف التطبيقي فقد كانت الموظفات أكثر معاناة من هذه الضغوط.

- **عزلة الدور:** كان الموظفون الذكور يشعرون بتهديد من زملائهم ومرؤوسيه في العمل أكثر من الموظفات في وزارات التربية والتخطيط، والمواصلات، ولكن كان العكس في التطبيقي.

- **ضمور الدور:** كان الموظفون الذكور أكثر من الموظفات يشعورا بأن التوقعات المهمة للدور لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى في وزارات التربية، والداخلية، والخارجية، والتجارة، والشؤون، والمواصلات، أما في التطبيقي فقد أشارت النتائج أن الموظفات كن الأعلى في هذا المتغير.

- **زيادة عبء الدور:** لم تظهر فروق إلا في وزارة الداخلية حيث كان الموظفون الذكور يشعرون بزيادة عبء الدور أكثر من الموظفات، ووزارة الكهرباء حيث كانت الموظفات أكثر شعورا بزيادة عبء الدور من الموظفين الذكور.

- **البعد النفسي للدور:** في وزارات التربية والتخطيط و الصحة كان الموظفون الذكور أكثر من الموظفات شعورا بالضغوط وصراعا بين مفهوم الذات وتوقعاتها، بينما كانت الموظفات أكثر شعورا بهذه الضغوط في التطبيقي، ومثل هذه النتيجة تنطبق أيضا على متغيرات غموض الدور، وعدم ملاءمة الدور.

- مقياس مصدر الضبط: كانت الموظفات العاملات في وزارات التجارة والتطبيقي والكهرباء لهن المتوسط الأعلى في مركز الضبط من الموظفين الذكور.
- مقياس الضغوط النفسية للعمل: كانت الإناث الموظفات أكثر شعوراً بالضغوط من الموظفين الذكور في وزارات التربية، والداخلية، والتخطيط فقط.
- مقياس القلق: كانت الموظفات أكثر قلقاً من الموظفين الذكور في الوزارات التالية: الشؤون والتطبيقي والعدل والكهرباء.

* مناقشة النتائج:

يتضح من نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من عينة مستمدة من معظم وزارات دولة الكويت ومؤسساتها من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، فبالنظر إلى جدول (9) يتضح أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في ضغوط الدور في أربعة أبعاد، وبذلك يتحقق الفرض الأول للدراسة، ويلاحظ أن الموظفين الكويتيين من الذكور كانوا أكثر شعوراً بضغوط الدور في العمل من الموظفات الكويتيات، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما جاء في دراسة عسكر (1988) من أن هناك اختلافاً جوهرياً بين الجنسين (ذكور وإناث) في مستويات ضغط العمل الناتجة عن أداء الدور ونوع العمل وصراع الدور وغموضه، كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة لوثانس [Louthans, 1992] من أن بعض منظمات العمل تسبب ضغوطاً للعاملين بمستويات مختلفة لدى الجنسين.

وقد يرجع ارتفاع شعور الموظفين الكويتيين من الذكور بالضغوط الناجمة عن أدوار العمل بالنسبة للكويتيات، إلى أن الذكور يضعون أهمية أكبر لأداء الدور المطلوب منهم بشكل صحيح ودون انتقاص أو غموض، كما أن عدم وضوح سياسة المنظمة (الوزارة أو المؤسسة) في توصيف الدور المطلوب والمتوقع من القائم بالدور أن يقوم به يؤدي إلى غموض الدور، كما أن عدم وضوح سياسة الوزارة أو المؤسسة وأهدافها قد يؤدي إلى نشأة واحد أو أكثر من الضغوط الناجمة عن أدوار العمل؛ مثل: البعد النفسي للدور، أو البعد الداخلي للدور، أو غموض الدور، أو ركود الدور، أو عزلة الدور، أو عدم ملاءمة الدور، وهذه الأمور كلها تشكل أهمية كبرى لدى الذكور في أداء دورهم بشكل سهل ودون عقبات أو صراعات، كما أن كل هذه الضغوط الناجمة عن أدوار العمل تعتبر مصادر ضغوط نفسية على كاهل الموظف، مما يؤدي إلى الشعور بضغوط الدور في عمله. فالرجال يضعون أهمية أكبر من النساء في أداء الدور بالشكل المتوقع منهم حتى يستطيعوا أن يحققوا ذواتهم والتوافق مع متطلبات العمل، فعن طريق أداء الدور بالشكل المطلوب يستطيع الرجال إشباع حاجاتهم النفسية، وتحقيق درجة معينة من الأمن من الناحية المالية، وأن يحصلوا على مراكز تحقق لهم مكانة معينة، وأن يجدوا نوعاً من الرضا، بينما نلاحظ أن الموظفات الكويتيات لا يضعن أهمية كبيرة لهذه الاعتبارات، فلا زال دور الرجل في المجتمع الكويتي هو حماية العائلة والتكفل بمعيشتهم، وعادة يوصف دور الرجل بأنه دائماً دور عملي، وهو كسب الرزق، وتحقيق الأمن الاقتصادي، وتوفير سكن لائق ومريح له ولأسرته. ولهذا لا بد من وجود مصدر ثابت من الناحية المالية المتوفرة في أداء دوره بالشكل الذي يرضيه ولا يجد فيه أية متاعب أو مشكلات أو ضغوط ناجمة عن أداء دوره، وعدم تحقيق ذلك الدور يسهم في وجود اضطرابات نفسية له ولأبنائه وأسرته. وضغوط الدور في العمل يجعل الرجل أكثر حساسية وعصبية وتخوفاً لأن ذلك قد يهدد مركزه الاجتماعي والمالي.

وينص الجزء الثاني من الفرض الأول على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في أبعاد مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وقد تحقق جزء من هذا الفرض (انظر إلى جدول 9)، حيث ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في بعض متغيرات ضغط الدور في العمل، وهي: البعد الداخلي للدور، وضمور الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور.

وبالنسبة إلى البعد الداخلي للدور فقد كان الذكور من الموظفين الكويتيين يشعرون أكثر بالضغط من الموظفات الكويتيات من هذا المصدر. كما أن الضغط الداخلي للدور عبارة عن قيام الفرد بأكثر من دور، وقد يحدث صراع بين أداء هذه الأدوار، فقد يكون دوره في العمل في منظمة يتعارض مع قضاء وقت طويل مع أفراد أسرته لحل المشكلات التي تواجهها هذه العائلة. فبكل تأكيد يتطلب من الرجل أداء أدوار أكثر من المرأة في المجتمع الكويتي، فهو أب لأسرة وموظف في وزارة أو مؤسسة، وقد يكون عضواً في صداقة (ديوانية) وعضواً في نادي، وعضواً في مؤسسة خيرية، ويمارس هواياته، وعليه أعباء كثيرة، فكثرة هذه الأدوار والقيام بها تشكل صراعاً فيما بينها، مما يؤدي إلى عدم التأقلم مع متطلبات دوره وواجباته في العمل، أو دوره في الأسرة أو مع سياسات المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها. أما النساء من الموظفات، فالأدوار التي تسند إليهن ليست كثيرة وعادة روتينية، ولا يوجد بينها صراع، فالأدوار واضحة.

وبالنسبة لمتغير ضمور الدور، ويقصد به أن القائم بالدور قد يشعر أن بعض الوظائف التي يجب أن يؤديها في دوره في عمله تؤدي من قبل غيره من القائمين بالأدوار، مما يؤدي إلى شعور الفرد أن بعض توقعات دوره المهمة لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى، وهو شعور ذاتي يقلل من مفهوم الذات، فقد كشفت هذه الدراسة (انظر جدول 9) أن الموظفين الكويتيين الذكور أكثر شعوراً بالضغط في هذا المتغير من الموظفات، وقد يرجع ذلك إلى حرص الرجل أكثر على أداء دوره كاملاً دون انتقاص، مما يؤكد أهمية مركزه الاجتماعي في المؤسسة أو المنظمة، ويحقق مكانته وطموحاته في أداء دوره بالشكل المطلوب، لأن أي اعتداء على واجباته المطلوبة يعتبر اعتداء عليه وتحد لقدراته ومكانته في العمل، ونتيجة لذلك يضع الذكور أهمية أكبر على أداء دورهم في العمل بالنسبة إلى الإناث. فالنساء لا يطلب منهن القيام بكل المهام الكبيرة في أداء الدور بكل واجباته، لأنها قد تشعر ببعض التعب من كثرة الأدوار المسندة إليها، فبذلك قد تتنازل عن بعض أو جزء من دورها دون شعور بأي ضغط من الدور الذي تقوم به؛ فالرجال يتحملون المصاعب والمتاعب والأخطار التي تواجههم أحياناً لأنهم يسعون إلى تحقيق درجة معينة من الأمن من الناحية المالية والاجتماعية، وهذه النتيجة تتفق مع ما أسفرت عنه دراسة المشعان (1993).

وفيما يختص بالبعد النفسي للدور نلاحظ أن شعور الموظفين الكويتيين الذكور بالضغط أعلى من الموظفات الكويتيات في هذا المتغير، ويقصد بضغط البعد النفسي للدور صراع بين مفهوم الذات وتوقعاتها من الدور كما يدركه القائم بالدور. فإذا طلب من شخص انبساطي أن يقوم بدور عمل يتطلب منه المكوث وحده فترة طويلة (مثل الحراسة طوال الليل أو النهار) فإن ذلك يؤدي إلى صراع بين دوره في العمل ومفهومه لذاته، وهذا متوقع لدى الرجال أكثر من النساء. فالقيم الاجتماعية الكويتية تؤكد دائماً مفهوم الذات لدى الرجل وعدم تهديدها والحط من شأنها. فذلك يشعر الذكور من الموظفين الكويتيين أكثر بضغط البعد النفسي للدور بالنسبة إلى الموظفات الكويتيات.

وأما بعد عدم ملاءمة الدور، فقد اتضح أن شعور الذكور من الموظفين الكويتيين بالضغط أعلى من الموظفات الكويتيات، وقد يرجع ذلك إلى سببين، أحدهما أن الذكور الموظفين يشعرون أنه ليس لديهم وسيلة (أو موارد) مناسبة لأداء الدور بفاعلية، والآخر لأنهم يشعرون بعدم أهليتهم أو عدم ملاءمة قدراتهم (نقص في المؤهلات الداخلية) لأداء الدور بفاعلية، فالرجال عادة أكثر حرصاً على أداء دورهم بفاعلية حتى يتم الإشباع والتنفيس عن طاقاتهم أكثر من المرأة، فقد كشفت دراسة ميشيل وزملاؤه (Micheal et al., 1985) أن الرجال أكثر تحملاً للألم في أداء الدور من النساء، فعادة إذا كانت المرأة تتحمل مسؤولية أكبر مما تملك من مؤهلات فإن ذلك يسبب لها ضيقاً وإحباطاً وعدم رضا.

أما بالنسبة للأبعاد الأخرى لضغط الدور في العمل؛ مثل: ركود الدور، وعزلة الدور، وزيادة الدور، وغموض الدور.. فلم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين. وهذا يعني أن اختلاف الجنس لا يستتبعه اختلاف في مستوى الشعور بالضغط في هذه المتغيرات، وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء بالدراسات السابقة (انظر: الزير، 1978؛ والشيخ وسلامة، 1982، وعبدالرزاق، 1979, Cungham). (

أما السبب في عدم وجود فروق جوهرية في هذه الأبعاد، فقد يرجع إلى أن ضغط الدور في العمل يتصل بعدة عوامل خاصة ببيئة العمل، وعوامل خاصة بالفرد ذاته، ولما كانت البيئة التي يعمل بها الموظفون الكويتيون والكويتيات (من حيث هذه المتغيرات) تكاد تكون متشابهة، وعينة البحث متشابهة أيضاً، وكذلك سياسة التعيين والترقيات والأجور والعلاقات والحوافز والمميزات الأخرى تكاد تكون متشابهة أيضاً، لذا قد يكون سبب اختفاء هذه الفروق بين الجنسين من حيث ضغط الدور في متغيرات ركود الدور وعزلة الدور وزيادة عبء الدور وغموض الدور، لأن الشعور بضغط الدور يرتبط بمدى ما يشعر به الفرد من صراع بين ما يريد أن يحققه وإشباع حاجاته ورغباته وميوله المهنية، وتناسب ذلك مع ما يريده الفرد من عمله وتوقعاته من دوره، فيكون الفرد راضياً عن عمله إذا كان ما يحصل عليه من عمل يتناسب أو يفوق توقعاته منه، وليس المقصود هنا ما يحصل عليه من الحافز المادي فقط، وإنما كل ما من شأنه إشباع حاجات دوره ومتطلباته في الأعمال المختلفة، سواء الحاجات البيولوجية أم الحاجات السيكولوجية (المشعان، 1993) وهذا يتفق مع نظرية "المساواة أو العدالة" في العمل؛ حيث تقترض أن الرضا المهني يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه (المشعان، 1993)، وكذلك في نظرية "التعارض" (انظر: Andrsani et al., 1978) التي تقترض أن درجة الرضا المهني تعتمد على الفرق بين ما يتوقعه الفرد من مهنته أو ما يتطلع إلى تحقيقه منها، وبين ما هو كائن فعلاً.

ففي دراسة هدى جعفر (مقبولة للنشر) التي هدفت إلى تعرف الفروق بين العاملين والعاطلين عن العمل في مؤشرات الصحة النفسية، لم تظهر فروق جوهرية بين الذكور والإناث في جميع مؤشرات الصحة النفسية بين عيني العاملين والعاطلين عن العمل. كما كان هناك ارتباط إيجابي دال بين البطالة وكل من القلق، والأفكار الانتحارية، والاكتئاب، والدرجة الكلية على اختبار الصحة العامة. كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Werner-Leonard, 2006) في أن متطلبات العمل والتحكم في المعلومات اليومية، ومحتوى المساندة الاجتماعية للعمل، ومتابعة العمل في المنزل، هي العوامل التي تشكل ضغوط العمل وبالتالي تؤدي إلى الاكتئاب، ووجد في هذه الدراسة أن المساندة الاجتماعية تقلل من

الشعور بالاكتئاب، وأن تكون مظلوماً أو ضحية في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الأعراض الفسيولوجية والاكتئاب، وأن الشعور بالألم في العمل يعتبر مؤشراً قوياً للتنبؤ بالاكتئاب.

كما أسفرت نتائج هذه الدراسة عن وجود فروق جوهرية بين الموظفين والموظفات من الكويتيين في مقياس الضغوط النفسية للعمل (انظر جدول 10)، وهذا يؤكد النتيجة التي ظهرت في جدول (8) من أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين من الجنسين في مقياس ضغوط الدور.

ويوضح جدول (11) الفروق بين الموظفين الكويتيين العاملين في وزارات الدولة ومؤسسات في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل (الشعور نحو الدور في العمل)، والبعد الداخلي، وركود الدور، وعزلة الدور، وضمور الدور، وزيادة الدور، والبعد النفسي، وعدم ملاءمة الدور، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق، باستخدام طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنة بين المتوسطات.

وتعني هذه النتيجة تحقق الفرض الثاني جزئياً، والذي ينص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في وزارات ومؤسسات القطاع العام المختلفة في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وسمة القلق، ومركز الضبط". فيلاحظ من الجدول (11) أن وزارة التربية لها النصيب الأوفر في الشعور بالضغوط الوظيفية للدور في العمل الذي يقوم به الموظفون في الوزارة، فقد كان متوسط وزارة التربية أعلى من متوسطات وزارات كل من الخارجية والتجارة والشئون، وأن متوسط وزارة الداخلية كان أعلى من متوسطات وزارات الشئون والصحة، وأن وزارة الصحة أعلى من وزارات الخارجية والشئون، وأن وزارة الخارجية أعلى من وزارات المواصلات والعدل، وهكذا... وهذا يدل على وجود فروق جوهرية بين وزارات الدولة في الشعور نحو الأدوار التي يقومون بها، وقد يرجع السبب في أن وزارة التربية هي أكثر معاناة في الشعور نحو الدور نظراً لكثرة ضغوط الأعمال الموكلة للمدرس والعاملين في الوزارة.

أما في ما يخص البعد الداخلي للدور، فنجد أن متوسط وزارة الصحة كان أعلى من متوسطات وزارات التربية والداخلية والتخطيط والخارجية والتجارة والشئون والمواصلات والدفاع وباقي الوزارات قيد الدراسة، وهذا يعني أن الموظفين في وزارة الصحة يعانون من صراع للقيام بأكثر من دور في الوظيفة التي يقومون بها، وقد تتعارض هذه الأدوار مع مطالب الوزارة.

وكما نلاحظ من جدول (11) ونتائج اختبار "شيفيه"، فيما يختص بكل من ركود الدور، وعزلة الدور، وضمور الدور، وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور، وغموض الدور، وعدم ملاءمة الدور، فقد كان المتوسط الأعلى أيضاً من قبل الموظفين العاملين في وزارة الصحة من بين الوزارات الأخرى قيد الدراسة، وهذا يدل على أن الترقى في هذه الوزارة بطيء، فهناك حاجة ماسة إلى أن يتطور الفرد في عمله، خاصة إذا مضى الموظف في الدور الحالي فترة طويلة، وعليه أن يأخذ دوراً آخر حتى يشعر فيه بأمان، وركود الدور عادة يتضمن الضغوط الناجمة عن التطور المهني. وهذا يعني أن الموظفين في هذه الوزارة يشعرون بعدم ارتباط دورهم ببقية الأدوار في الوزارة، وأن هناك ضعفاً في العلاقة وعدم ثقة وقلّة الاستماع والتعامل مع الأدوار الأخرى في الوزارة، وهذه العلاقة لها أهمية كبرى في شعور الموظف بالتهديد من زملائه ومرؤوسيه في العمل. كما تشير هذا النتائج إلى أن الموظفين في وزارة الصحة يشعرون بضمور

أدوارهم والشعور بأن التوقعات المهمة لدورهم لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى. كما أنهم يعانون من زيادة عبء الدور في وظائفهم من حيث عدد الزوار والمكالمات الهاتفية وغيرها من المقاطعات التي تتداخل مع العمل.

كما تبين من الدراسة الحالية أن العاملين في وزارة التجارة أكثر معاناة حيث حصلت على المتوسط الأعلى في مقياس الضغوط النفسية للعمل ويتفق ذلك مع دراسة المشعان (1994) من بقية العاملين في الوزارات الأخرى قيد الدراسة، حيث يقيس المتغيرات المتصلة بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل، والدور الإداري، والعلاقات الإنسانية، والتطور المهني، وهي مصادر ممكنة للضغوط النفسية في العمل.

وأشارت نتائج هذه الدراسة أيضا إلى أن متوسط الموظفين في جامعة الكويت كان أكثر ارتفاعا في مقياس مصدر الضبط الداخلي والخارجي ويتفق ذلك مع مع ودراسة "الخوجه" (Al-Khawaj, 1988)، ومقياس سمة القلق (2) من تأليف سبيلبيرجر وزملائه وترجمة عبدالخالق (1984)، عن بقية الوزارات، وهذه النتائج تؤكد مدى الضغوط النفسية التي تعاني منها هذه المؤسسة.

ويشير جدول (12- أ وب) إلى وجود فروق جوهرية بين الجنسين من الموظفين (ذكور وإناث) العاملين في بعض وزارات ومؤسسات دولة الكويت في المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة (انظر إلى قيمة "ت" ومستوى الدلالة في الجدول المشار إليه). وقد ترجع تلك الفروق الجوهرية بين الجنسين من الموظفين إلى طبيعة العمل في هذه الوزارات، وما تفرضه من لوائح ونظم، ونلاحظ ارتفاع شعور الموظفين الكويتيين من الذكور بالضغوط الناجمة عن أدوار العمل أكثر من الموظفات الكويتيات تقريبا في جميع الوزارات قيد الدراسة خاصة في وزارة التربية، والداخلية، والصحة، وفي معظم المقاييس الفرعية لضغوط الدور في العمل، وعلى خلاف ذلك كانت الموظفات في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي أكثر شعورا بضغوط الدور من الموظفين الذكور في جميع المقاييس الفرعية.

ومن ثم يتحقق الفرض الثالث جزئيا، وينص هذا الفرض على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات العاملين في الوزارات المختلفة في مقياس الضغوط النفسية للعمل". ويبدو أن الموظفين الذكور في وزارة التربية من بين الوزارات قيد الدراسة كان لها النصيب الأكبر في الشعور بالضغوط الناجمة عن الدور في العمل، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة مهنة التدريس وإدارتها، فالمدرس عليه أعباء ومسئوليات كثيرة مثل الإعداد للدرس، والحضور المبكر للطابور، والإشراف الدقيق من قبل المنطقة التعليمية، ومدير المدرسة ونائبها، وموجهة الوزارة، ورئيس القسم، وأولياء أمور الطلبة، وعمل خطط أسبوعية وشهرية للتدريس، فضلا عن أخذ بعض الأعمال المدرسية لإنجازها في المنزل مثل تصحيح الامتحانات وغيرها من الأعمال، التي تكون على حساب الاضطلاع بالأمور الشخصية أو الاجتماعية مما يؤثر بشكل سلبي في الصحة النفسية للموظف.

كما يتضح جدول (12- أ وب) ارتفاع درجات مقاييس مركز الضبط لدى الموظفات الكويتيات أكثر من الموظفين الذكور في وزارة التجارة والهيئة العامة للتعليم التطبيقي، وفي مقاييس الضغوط النفسية للعمل في وزارات التربية والتخطيط، وفي مقياس القلق في وزارات الشؤون والكهرباء والهيئة العامة للتعليم التطبيقي. وهذه النتيجة تؤكد أن الموظفات يعانين من ضغوط نفسية ناجمة عن العمل في هذه الوزارات أكثر من الموظفين الذكور، وقد يرجع ذلك إلى أن المتطلبات والمسئوليات التي تقع على عاتق الموظفات

في هذه الوزارات أكثر من الموظفين الذكور. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة المشعان (2003) في أن الوظائف كانت درجاتهن أعلى من الموظفين الذكور في مقاييس التناؤم والأعراض السيكوسوماتية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (et al Dowell, 2001) التي هدفت إلى تقييم الرضا الوظيفي، وعلاقة العمل بمصادر الضغوط، والتوافق النفسي بين الموظفين والموظفات لدى ثلاثة قطاعات من قطاعات العمل في نيوزيلاند، وهم الأطباء (ن=411)، والجراحون (ن=330)، والصيدلة الذين يعملون في الصيدليات في المجتمع (ن=400)، وكشفت النتائج أن معدل الاستجابات في مقياس مصادر الضغوط، كان 70.5% للأطباء، و69% للجراحين، و76% للصيدلة، حيث كانت درجة مقياس الضغوط للجراحين تساوي تقريباً درجة الأطباء في القطاع العام، وكانت درجة الصيدلة والأطباء الأقل في مقياس الضغوط، كما كانت درجة التوافق النفسي تتغير تبعاً للجنس (النوع) والزمن المنقضي في العمل وزحمة العمل، حيث كانت درجات الموظفين في مقاييس الضغوط والصحة النفسية أقل جوهرياً من الموظفين الذكور في هذه الأعمال، كما أوضحت النتائج أن كل العاملين في القطاع الحكومي بشكل عام راضين عن أعمالهم، إلا الصيدلة الذين كانوا أقل رضا بمستوى دال إحصائياً.

كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (et al Parslow, 2004)، في علاقة ضغوط العمل بالصحة النفسية للموظفين العاملين في القطاع الحكومي في استراليا، وكان عدد العينة 806 موظف يعملون في قطاع الحكومي، وأشارت النتائج إلى أنه عندما كان مصدر الضغوط يأتي من عوامل شخصية، فقد كان الموظفون الذكور على مستوى أفضل من الصحة النفسية وأكثر إيجابية من الإناث في القطاع الحكومي، بينما كانت الموظفات على مستوى متوسط من الصحة النفسية وأقل إيجابية من الموظفين الذكور، ووجد أن كلا من الموظفين والموظفات الذين يدعون أن هناك ضغوط عمل عالية في أعمالهم كانوا أقل من ناحية الصحة النفسية وأقل رضا في الحياة اليومية.

ويمكن أن تساعد الدراسة الحالية في فهم أفضل لمشاعر الموظفين والموظفات وإدراكهم للأدوار التي يؤدونها أثناء القيام بوظائفهم في الوزارات والمؤسسات المختلفة في دولة الكويت، فضلاً عن فهم مصادر الضغوط لديهم وشعورهم نحو عملهم في وزاراتهم التي يعملون بها في القطاع الحكومي، وبمدى رضاهم عن العمل الذي يقومون به، والعناية بعلاج مسببات وعوامل ضغوط أدوار العمل التي يتعرضون لها، لأن تعرض الموظفين لضغوط العمل الشديدة أو ظهور اتجاهات سلبية نحو أدوار عملهم يمكن أن ينجم عنه آثار سلبية ضارة على الموظف والمنظمة التي يعمل بها على حد سواء.

الخلاصة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر الضغوط لدى الموظفين الكويتيين من الجنسين وشعورهم نحو أدوار عملهم، التي تتمثل في ضغوط الدور، والبعد الداخلي للدور، وركود الدور، وضمور الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، وسمة القلق.

وبينت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من عينة مستمدة من معظم وزارات ومؤسسات دولة الكويت من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، فقد كان الموظفون الكويتيون من الذكور أكثر شعوراً بضغوط الدور في العمل من الموظفات الكويتيات. وقد يرجع ارتفاع شعور الموظفين الكويتيين من الذكور بالضغوط الناجمة عن أدوار العمل بالنسبة للكويتيات، إلى أن الذكور

يضعون أهمية أكبر لأداء الدور المطلوب منهم بشكل صحيح ودون انتقاص أو دون أن يشوبه غموض، حيث ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في بعض متغيرات ضغط الدور في العمل؛ مثل: البعد الداخلي للدور، وضمور الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور.

كما أسفرت نتائج هذه الدراسة عن وجود فروق جوهرية بين الموظفين والموظفات الكويتيين في مقياس الضغوط النفسية للعمل، وأن هناك فروقا بين الموظفين الكويتيين العاملين في وزارات ومؤسسات الدولة في مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل (الشعور نحو الدور في العمل)، والبعد الداخلي، وركود الدور، وعزلة الدور، وضمور الدور، وزيادة الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق، وكان لوزارة التربية نصيب الأكبر في الشعور بالضغوط الوظيفية للدور في العمل الذي يقوم به الموظفون في هذه الوزارة، فقد كان متوسط العاملين في وزارة التربية أعلى من متوسطات العاملين في وزارات الخارجية والتجارة والشؤون، كما كان متوسط العاملين في وزارة الداخلية أعلى من متوسطات العاملين في وزارات الشؤون والصحة، وأن العاملين في وزارة الصحة أعلى من العاملين في وزارات الخارجية والشؤون، وأن وزارة الخارجية أعلى من وزارات المواصلات والعدل... وهكذا.

وبينت النتائج كذلك وجود فروق جوهرية بين الموظفين من الجنسين (ذكور وإناث) العاملين في بعض وزارات ومؤسسات دولة الكويت في المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة، فنلاحظ ارتفاع شعور الموظفين الكويتيين من الذكور بالضغوط الناجمة عن أدوار العمل أكثر من الموظفات الكويتيات تقريبا في جميع الوزارات قيد الدراسة خاصة في وزارات التربية، والداخلية، والصحة، وفي معظم المقاييس الفرعية لضغوط الدور في العمل، وعلى خلاف ذلك كانت الموظفات في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي هن أكثر شعورا بضغوط الدور من الموظفين الذكور في جميع المقاييس الفرعية.

كما أشارت النتائج إلى ارتفاع درجات مقاييس الضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، وسمة القلق، لدى الموظفات الكويتيات أكثر من الموظفين الذكور في وزارات التجارة والهيئة العامة للتعليم التطبيقي، والشؤون والكهرباء.

التوصيات:

اعتماداً على ما جاء من نتائج في هذه الدراسة وضعت هذه التوصيات :-

[1] الاهتمام بمقاييس التوجيه المهني، ومقاييس توجيه الدور في العمل ؛ حيث يجب اختيار العامل الذي يتسم بالاستقرار النفسي والانفعالي، والبعد عن اختيار المصابين بالاضطرابات النفسية؛ بحيث يكون العامل على درجة مقبولة من السواء، وخاصة في مجال الرضا عن مهنته ومعرفة الدور المطلوب أن يقوم به.

[2] يجب توجيه قدر أكبر من الاهتمام والعناية للرعاية النفسية للأفراد، مما يساعد على تجاوز حالات عدم الرضا المهني وعدم تفهم الدور.

[3] أن نضع في الحسبان ضغط الدور، وعدم غموضه، وعدم زيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور، والبعد الداخلي للدور، فهذه الأمور تعتبر مصادر ضاغطة لأداء الدور بالشكل الذي يتوقعه حامل الدور.

[4] محاولة توضيح الأدوار للعامل، ووضع حدود فاصلة؛ بحيث لا يكون هناك أي التباس بين أدوار الموظف وزملائه، حتى لا يشعر بالضغوط الناجمة عن أداء دوره في الوزارة أو المؤسسة التي يعمل بها.

[5] ينبغي على الوزارات والمؤسسات الحكومية أن تقوم بتدريب العاملين فيها تدريباً شاملاً ومستمرّاً طوال فترة الخدمة، لمسايرة التطور، أخذة في اعتبارها الدور الذي يقوم به الموظف وعدم الإخلال به.

[6] ضرورة الاهتمام بعملية الانتقاء، والتركيز على خصائص الشخصية التي تؤثر تأثيراً كبيراً في رضا الأفراد عن المهن التي يقومون بها.

البحوث المقترحة:

- 1- يمكن إجراء بحوث حول أسباب الضغوط الناجمة عن أدوار العمل في وزارات ومؤسسات دولة الكويت، ومحاولة معرفة الفروق في مدى توافق أو تقبل كل من الذكور والإناث لها.
- 2- دراسة أسباب عدم معرفة الدور أو عدم وضوح الدور الذي يقوم به الموظف حتى يمكن معرفة مصدر الضغوط الناجمة عن أدائه في دوره في العمل.
- 3- دراسة مقارنة بين الموظفين في القطاع الحكومي والموظفين في القطاع الخاص على اختلاف مستويات الأداء في العمل.
- 4- من الممكن إعادة تطبيق هذه الدراسة على الموظفين والموظفات في القطاع الخاص.

المراجع:

[1] المراجع العربية:

- أبو النيل، محمود (1974). علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية بالتوافق المهني للعمال غير المنتجين في الصناعة، *المجلة الاجتماعية القومية*، العدد الأول، القاهرة، المركز القومي للبحوث الاجتماعية و الجنائية.
- أبو النيل، محمود (1978). *القيم والكفاية الإنتاجية بين العمال الصناعيين*، القاهرة، بحث مولته ونشرته جامعة عين شمس.
- الخثيلة، هزد ماجد (1997). مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي. *مجلة جامعة الملك سعود*، م3، العلوم التربوية والإسلامية (1)، 85-112.
- الزير، وفاء حسين (1978). *الرضا عن العمل بين معلمي المرحلتين الإعدادية والثانوية*. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، مصر، جامعة المنصورة، كلية التربية.

- السالم، مؤيد (1411 هـ). التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته، الإدارة العامة، العدد (68)، الرياض .
- الشيخ، سليمان و سلامة، محمد (1982). الرضا المهني لدى المعلمين في قطر، الكويت - دراسات الخليج والجزيرة العربية - العدد (30) .
- الشيخ، دعد (2002). سيكولوجية العلاقة بين الرضا المهني والاحترق النفسي. *المجلة العربية للتربية*، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. 5، 22-36.
- الرنجري السيد، عبدالرزاق (1981). *العوامل التنسيقية التي تكمن وراء الرضا وعدم الرضا عن العمل لدى مدرسي ومدرسات التربية الرياضية في مصر*، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة المنيا، كلية التربية.
- الطريبي، عبدالرحمن (1994). *الضغط النفسي (مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته)*، المملكة العربية السعودية، مطابع شركة الصفحات الذهبية .
- العبد القادر، عبدالله والمير، عبدالرحيم (1996). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية ، دراسة ميدانية، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، مايو.
- العتيبي، أدم (2003). الاحترق الوظيفي لدى العاملين في ودراسة الاحترق الوظيفي لدى العاملين في الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل. *مجلة العلوم الاجتماعية*. 31، 347-390.
- المير، عبدالرحمن بن علي (1995). العلاقات بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية (دراسة مقارنة)، الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني، سبتمبر.
- أندروسندلافي ومارك والاس، ترجمة أبو القاسم (1978). *السلوك التنظيمي والأداء*، الرياض، الإدارة العامة.
- جعفر، هدى (مقبول للنشر). البطالة وآثارها النفسية في المجتمع الكويتي، *حواليات الآداب والعلوم الاجتماعية*، جامعة الكويت.
- حريم، حسين (1997). *السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد في المنظمات*، دار زهران للنشر والتوزيع.
- دواني، كمال ، والكيلاني، أنمار، وعليان، خليل (2006). دراسة مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن. *المجلة التربوية*. 5، 253-273.
- سلام، بكر محمد، وعنبر، محمد (2002). دراسة العلاقة بين الاحترق النفسي والسمات الشخصية لدى مدربي بعض الألعاب الجماعية والفردية. *مجلة البحوث النفسية والتربوية*. جامعة المنوفية، مصر، 103-126.
- طه، فرج (1980). *سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج في التوافق المهني و الصحة النفسية*، القاهرة، مكتبة الخانجي.
- عبدالخالق، أحمد (1992). *استخبارات الشخصية*، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.
- عبدالخالق، أحمد (1995). *القلق لدى الكويتيين بعد العدوان العراقي*، مكتب الإنماء الاجتماعي، الديوان الأميري، إدارة البحوث.
- عسكر، سمير أحمد (1988). *متغيرات ضغط العمل - دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة*، الإدارة العامة، العدد (60)، ديسمبر.

- عسكر، على (2003). دراسة ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. (ط3)، الكويت: دار الكتاب الحديث.
- محمود، عبدالله جاد (2005). دراسة بعض العوامل الشخصية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين. مركز البحوث والدراسات التجارية.
- نصير نعيم، وديباجة فاروق (1997). مصادر إجهاد العمل: دراسة ميدانية لمصادر إجهاد العمل لأطباء الإسعاف في المستشفيات محافظات شمال الأردن. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية (2)، م9، 301-332، الرياض.
- هيجان، عبدالرحمن (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: مركز البحوث والدراسات التجارية.

[2] المراجع الأجنبية:

- Al-Mashaan, O. (2001). Job stress and Job satisfaction and their relation to neurotism, type A behavior, and Locus of control among Kuwaiti personnel. *Psychological Reports*, 1152-1145, 88,
- Al-Mashaan, O. (1999). Association of type A behavior and job performance in a sample of Kuwaiti workers. *Psychological Reports*, 85, 189-196.
- Al-Khadhr, O. (2003). Associations among job satisfaction, optimism, pessimism, and psychosomatic symptoms for employees in the government sector in Kuwait. *Psychological Reports*, 2003, 93, 17-25.
- Alk-Khadher, O., & Al-Naser, H. (2006). Assessing occupation stress, strain, and coping for north American teachers in Kuwait. *Psychological Reports*, 99, 681-690.
- Andrsami, D., Appiebaum, K. and Mijns, R. (1978). *Work attitudes and labor market experience evidence from the national longitudinal surveys*. N.Y. & Praeger, P.ta.
- Bantaon, A. (1965). In - Pareek, U. (1976). Inter-role exploration: Inj-W. Pfeiffer & J.E. Jones (Eds.) *The 1976 annual handbook for group facilitators*. Lajolla, California: University Associates. 1976, PP. 211-224.
- Black, M. and Holden, E. (1998). The impact of gender on productivity and satisfaction among medical school psychologists. *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, Vol. 5(1), 117-131.
- Bogg, J. and Cooper, C. (1994). An examination of gender differences for job satisfaction, mental health and occupational stress among senior U.K. civil servant. *International Journal of Stress Management*. Vol. 1(2), 159-172.
- Brunborg, G. S. (2009). Cor self-evaluations: a predictor variable for job stress. *Europeun Psychologist*. Vol. 13, 2, 96-102.
- Cooper, C. & Marshall, J. (1978): *Sources of managerial and white collar stress*. In *stress at work*, Cooper, C. & Payne, R. (Eds.). Chichester, N.Y.: John Wiley & Sons.
- Cooper, C. & Payne, R. (1978). *Stress at work*. Chichester, N.Y.: John Wiley & Sons.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore M. Diumivrsity park press.
- Cox, T. (1994). In Gibson, J. et. al. *Organization: behavior, structure, and processes*, 8th ed. L. Homewood, Ill: Irwin, 1994.

- Cuningham, M.C. (1979). Na onal study of percep on of mba and female education student personal administrators job satisfaction. Job Involvement, job related tension, and self-esteem. *Diss. Abs* Vol. (39), P. 4618.
- Dowell, A., Westco , T., McLoad, D.,and Hamilton,S. (2001). A ssurvey of job sa sfac on, souces of stress and psychological symptoms among New Zealand Health professionals. *New Zealand Mediacal journal*, 114, 540-544.
- Eliot, R. in F. luthans (1992). *Organizational behavior*. 6th ed. (N.Y.): Mc. Graw-Hill Book Co.) P. 399.
- Foppa, I. and Noak, R. (1996). The rela on of selfreported back pain to psychosocial, behavioral, and health related factors in a working population in Switzerland. *Social Science and Medicine*. Vol. 43 (7), 1119-1126.
- Gibson, J.; Ivancvich, J. and Donnelley, J. (1994). *Organizations: behavior, structure, and process*, Illinois: Irwin.
- Greenwood, J. & Greenwood, G. (1979). *Managing executive stress: A system approach*, New York: John Wiley.
- Hamner, W. and Tosi, H. (1974). Rela onship or role conflict and role ambiguity to job involvement measures. *Journal of Applied Psychology*, (59): 497-499.
- Hasan, H. (2004). Meaning of work among a sample of Kuwait workers. *Psychological Reports*, 94, 195-207.
- Hendrix, W.H. (1989). Job and Personal factors related to job stress and risk of developing coronary artery disease. *Psychological reports*, Vol. (65), No. (2-3), P. 1336.
- Irvin, S.S. (1990). Coping with job, related stress: The case of teachers. *Journal of Occupational Psychology*, Vol (63), No. (2), P. 141-149.
- Kramen-Kahn, B. and Hansen, N. (1998). Ra ing the rapids: Occupa onal hazards, rewards, and coping strategies of psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice*. Vol. 29(2), 130-134.
- Kopp, M.; Skrabski, A.; Szento, Z., & Siegrist, J. (2006). Psychosocial determinants of premature cardiovascular mortality differences within hungary. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 60, 9, 782-788.
- Louthans (1992). In Gibson, J. et. al. *Organizations: behavior, structure, and processes*, 8th ed. (Homewood, Ill: Irwin. 1994).
- Meier, L., Semmer, N., Elfering, A., & Jacobshagen, N. (2008). The double meaning of control: Three-way interaction between internal resources, job control, and stressors at work. *Journal of Occupational Psychology*. Vol. 3, 244-258.
- Micheal, W. Micheal, J.D. (1985). Sex differences and personality factors in responsively to Pain. *Perceptual and Motor Skill*, Vol. 61, 383-390.
- Michael's, R.; Cron, W.; Dubinsky, A. and Joachimstater, E. (1988). Influence of normaliza on on the organiza on commitment and work alienation of sales people and industrial buyers. *Journal of Marketing Research*, 25: 367-383.
- Mudgeal, J.; Borges, G.; Diaz-Mon el, J.; Flores, Y.; & Salmeron, J. (2006). Depression among health workers: The role of social characteristics, work stress, and chronic diseases. *Salud Mental*, 29, 5, 1-8.
- Nicholson, P. and Goh, S. (1983). The rela onship of organiza onal structure and interpersonal a tudes to role conflict and ambiguity in different work environments. *Academy of Management Journal*, Vol. 26, No. 1, 148-155.

- Pareek, U. (1982). Stress Scale. In J. W. P. fieffer and J.E. Jones (Eds.) *The 1983 annual handbook for group facilitation's*. Lajolla, Cal.: University Associates (In Press).
- Parslow, R., Jorm, A., Christensen, H., Broom, D., Strazdins, L., and Souza, R. (2004). The impact of employee leve and work stress on mental health and GP service use: an analysis of a sample of Autralian government employees. *BMC Public Health*, 4-41.
- Pflanz, S., & Ogle, A. (2006). Job stress, depression, work performance, and perceptions of supervisors in military personnel. *Military Medicine*, 171, 9, 861-865.
- Ruddock, R. (1969). *Roles and relationships*. London: Routledge and Kogan paul.
- Sen, P.C. (1982). *Personal and organizational correlates of role stress and coping strategies in some public sector banks*. Ph.D. thesis in management, U. Gujzat.
- Spielbergr, C. D.; Gorsuch, R.L.; Lushen, R.; Vagg, D. and Jacob's, G. (1983). *Manual for the state-trait anxiety inventory (Formy)*. Palo Alto, (A. Consulting Psychologists).
- VandenHeuvel, A. (1997). Absence because of family responsibili es: An examina on of explanatory factors. *Journal of Family and Economic Issues*. Vol. 18(3), 273-297.
- Westman, M. and Eden, D (1997). Effects of a respite from work on burnout: Vaca on leaveand fade-out. *Journal of Applied-Psychology*, Vol. 82 (4), 516-527.
- Weiss, M. (1983). Effects of work stress and social support on informa on systems managers. *Miss Quarterly*, 7 (1): 29-43.
- Wolff, It. G. (1953). *Stress and disease*. Spring field, Ill.: Charles, C. Thomas.
- Wright, H. B. (1979). *Executive ease and dis-ease*. Essex: Gower Press.
- Yates, E. (1979). *Managing stress: A business person's guide*. New York: A MACOM.

بعض المتغيرات النفسية المنبئة بالضغط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي لدى الكويتيين العاملين في القطاع الحكومي

الملخص:

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي أنواعا متعددة من الضغوط أثناء العمل، بسبب العمل ذاته أو لأسباب خارجة عنه. ويعد اتجاه الموظفين أو العاملين مشاعرهم نحو أدوارهم في العمل مهما

في تحقيق الرضا الوظيفي والمهني لهم، ومن ثم فقد اهتم هذا البحث بدراسة بعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغط العمل وتأثيرها على الموظفين الكويتيين والكويتيات ومشاعرهم نحو أداء أدوارهم في العمل وما يتصل بمتغيرات ضغط الدور في العمل، مثل بعد الدور النفسي، والصراع داخل الدور، وثبات الدور، والبعد الداخلي للدور، وغموض الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، وضمور الدور، وعدم ملاءمة الدور، وتكونت عينة الدراسة من (3138) من الموظفين والعاملين في معظم الوزارات ومؤسسات دولة الكويت، وتراوحت أعمار العينة من 18 إلى 60 سنة (1506 ذكور و 1632 إناث)، واستخدم مقياس الضغوط الناجمة عن الدور في العمل، كما استخدم مقياس الضغوط النفسية، ومقياس سمة القلق، ودلت نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، حيث كان الذكور أكثر شعورا بضغط الدور في العمل من الموظفات. كما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في المتغيرات المشتقة من مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل. كما أسفرت نتائج هذه الدراسة عن وجود فروق جوهرية بين الموظفين والموظفات الكويتيين في مقياس الضغوط النفسية للعمل، وأن هناك فروقا بين الموظفين الكويتيين العاملين في وزارات ومؤسسات الدولة في مقياس الضغوط الناجمة عن العمل، وأبعاده الثمانية، والضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، ومقياس القلق، وأن الموظفين في وزارة التربية كان لهم النصيب الأكبر في الشعور بالضغط الوظيفية للدور في العمل، وبينت النتائج كذلك وجود فروق جوهرية بين الجنسين من الموظفين (ذكورا وإناثا) العاملين في بعض وزارات ومؤسسات دولة الكويت في المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة، كما أشارت النتائج إلى ارتفاع درجات مقاييس الضغوط النفسية للعمل، ومركز الضبط، وسمة القلق، لدى الموظفات الكويتيات أكثر من الموظفين الذكور في وزارات التجارة والهيئة العامة للتعليم التطبيقي، والشئون والكهرباء.

Some psychological predicted variables of Job stress and job role among Kuwaiti employees working in the government sector

ABSTRACT

There is an increasing interest in managerial stress. Recent research revealed various categories of job stress and job role in organizations. The basic feature of this study strives to achieve a systematic understanding of job stress, role stress, and its derived measures, i.e., as self-role distance, inter-role distance, role stagnation, role ambiguity, role overload, role erosion, and role inadequacy, among the Kuwaiti employees. The sample consisted of 3138 Kuwaiti employees (1506 males and 1632 females). Their aged

between 18.60 – They recruited from different ministries and institutions in the State of Kuwait, the participants completed Occupational Stress Indicator and Trait Anxiety Inventory. The present study used measures of The Feeling about your job (Pareek, 1982), (job stress), and its derived measures, such as self-role distance, inter-role distance, role stagnation, role ambiguity, role overload, role erosion, and role inadequacy. Moreover the participants completed Occupational Stress Indicator, Locus of Control Scale, and Trait Anxiety Scale. The results showed significant differences among the Kuwaitis' employees in respect of the job stress, job role and its derived measures. The results revealed that there were significant differences between Kuwaiti employees working in the different ministries and institutions in the scales of Occupational Stress Indicator, Locus of Control Scale, and Trait Anxiety Scale. The employees working in the ministry of education had higher mean score in the feeling of job stress and role stress than employees in the other ministries. It was also found that there were significant gender differences between employees, the female employees had higher mean scores in the scales of Feeling about your job and its derived measures, Occupational Stress Indicator, Locus of Control Scale, and Trait Anxiety Scale than the male employees in the other ministries.