

THE LEVEL OF OCCUPATIONAL STRESS AMONG GOVERNMENT DEPARTMENT EMPLOYEES AT THE GOVERNORATE OF MUSCAT IN THE SULTANATE OF OMAN

مستويات الضغوط المهنية لدى لدى موظفي الدوائر الحكومية في محافظة مسقط بسلطنة عُمان

فاطمة بنت سالم بن ترتيب الغدانية

Ghdani Fatma Salim Tartib^{1*}, Mastura Badzis²

¹Ph.D. Candidate at the Faculty of Education, International Islamic University Malaysia (IIUM);
fatmaghdani@gmail.com

²Prof. Dr. at the Faculty of Education, International Islamic University Malaysia (IIUM);
bmastura@iium.edu.my

*Corresponding Author

Abstract

This quantitative study discussed the levels and occupational pressures of government departments' employees in the Sultanate of Oman. That does not only affect their health and psychological state, but is also reflected their performance levels for their work and then their ability to work. When the researcher noticed an increase in the rates of occupational stresses in addition to life stresses. Therefore, the study aimed: to diagnose the levels of occupational stress among government employees. And to identify the differences in the levels of stress in the study sample that are attributed to some demographic variables. The researcher adopted the quantitative descriptive approach. The study population consisted of male and female employees of the Diwan of Royal Court and Royal Court Affairs and (12) ministries affiliated with the civil service, their number was (32841) male and female employees, the sample consisted of (500) individuals, with (225) employees. And (275) female employees, who were selected randomly by stratified method. To collect data, a professional stress scale was designed, which included (49) items, distributed in (7) dimensions. Statistical treatments: descriptive analysis to measure the arithmetic means and standard deviations. Pearson correlation coefficient to measure the validity of the tool, alpha stability coefficient to measure reliability. T-Test. LCD test for two-dimensional comparisons. One way ANOVA. Simple Regression and Multiple Linear Regression. The results showed that the levels of occupational stress among the sample members were moderate. The findings showed that the levels of occupational stress among the sample members were moderate, and there were statistically significant differences in the areas of: material stress, adjustment and change stress, supervision stress, and coworker stress, attributed to gender, all in favor of males, and there were differences in occupational stress as a whole; It was higher in those under the age of forty than in those over the age of forty.

Keywords: occupational pressures, department employees, types of pressures.

الملخص

ناقشت هذه الدراسة الكمية مستويات والضغوط المهنية لدى بعض موظفي الدوائر الحكومية بسلطنة عُمان، فما يتعرض له العاملون من ضغوط مهنية في بيئات العمل؛ لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية، بل تنعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم ومن ثم قدرتهم على العمل. حين لاحظت الباحثة زيادة في معدلات الضغوط المهنية إضافة إلى ضغوط الحياة. لذا هدفت الدراسة: تشخيص مستويات الضغوط المهنية لدى موظفي الدوائر الحكومية. والتعرف إلى الفروق في مستويات الضغوط لدى عينة الدراسة التي تُعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي الكمي، تكون مجتمع الدراسة من موظفي وموظفات دوائر ديوان البلاط السلطاني وشؤون البلاط السلطاني و (12) وزارة تابعة للخدمة المدنية، بلغ عددهم (32841) موظف وموظفة، تكونت العينة من (500) مفردة، مواقع (225) موظف و(275) موظفة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. لجمع البيانات تم تصميم مقياس الضغوط المهنية، شمل (49) عبارة، موزعة في (7) أبعاد. المعالجات الإحصائية: التحليل الوصفي لقياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الأداة معامل ثبات ألفا لقياس الثبات. اختبار (T-Test). اختبار LCD للمقارنات البعدين. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA). تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression). أظهرت النتائج أن مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة كانت متوسطة. أظهرت النتائج أن مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة كانت متوسطة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات: الضغوط المادية، وضغوط الموائمة والتغيير، وضغوط الإشراف، وضغوط زملاء العمل، تعزى للجنس كانت جميعها لصالح الذكور، وجود فروق في الضغوط المهنية ككل؛ كانت أعلى لدى دون الأربعين عن الذين زادت أعمارهم عن أربعين.

كلمات مفتاحية: الضغوط المهنية، موظفو الدوائر، أنواع الضغوط.

المقدمة:

يواجه إنسان العصر الحالي كثيراً من التبدلات، فالיום يمر العالم بشكل عام والمجتمعات العربية بشكل خاص بإيقاعات تتسم بالأحداث السريعة والمتلاحقة، ومواكبة الإنسان لهذه الأحداث التي يمر بها يجعله في صراع دائم في حياته بين استقراره النفسي وبين اللحاق بركب التقدم. وهذه سنة الله تعالى في خلق الإنسان ليكابذ ويصارع تحديات الحياة، ومن هذه التحديات، الأزمات والضغوط النفسية (أحمد، 2004). وتعد الضغوط النفسية من أكثر الاضطرابات انتشاراً في الوقت الحاضر. حيث تؤثر في الأفراد على اختلاف دروبهم في الحياة. وتوضح الإحصائيات أن ما يقارب من ثلثي المترددين على أطباء العائلة في أمريكا الشمالية هم من أصحاب المشكلات ذات العلاقة بالضغط النفسي (روشان، 2007؛ عثمان، 2001).

والضغط النفسي لا يعد مرضاً حديثاً، بل هو خبرة حياتية قديمة قدم البشرية. يظهر نتيجة تفاعل المرء مع بيئته الداخلية أو الخارجية. ويبرز عندما يكون هناك تعارض بين إشباع حاجات الفرد وقدرته على تلبية الحاجات. ولإدراك الفرد للضغط النفسي واتجاهه نحوه تأثير مهم على التعامل معه. فإذا كان الفرد يستطيع تفهم معنى أزمة الحياة و يستوعب

علاقتها بحياته، فإن هذا الاستيعاب قد يؤدي به إلى نوع من الفهم الذي سيساعده على تقبل الأحداث المؤلمة. هذا وتعمق القيم الثقافية والبصائر الروحية نظرة الفرد بالنسبة لمجريات الحياة وتشكل اتجاهاته نحوها، حيث أن للاتجاهات الاجتماعية والقيم تأثيراً قوياً على استجاباته النفسية نحو الضغوط. ففي المجتمعات التي يبدو فيها الكسب المادي والانجاز التنافسي هو الهدف الأساسي في الحياة، والثقافة التي تقاس فيها السعادة بالنجاح المادي؛ يصبح الأفراد أكثر اعتماداً على الوسائل المادية كمصدر للأمن والقوة ويكونون أكثر عرضة للضغط النفسي، لأن الانجاز المادي لا يستطيع تحقيق السلام الدائم ولا السكينة (أبو نبعه، 1999؛ روشان، 2007؛ البتال، 1999).

وبما أن فئة الموظفين تعد من أكثر الفئات تعرضاً للضغوط النفسية بشكل عام والضغوط المهنية بشكل خاص، فمن الضروري أن تمتلك هذه الفئة قدرات ومهارات تمكنها من مواجهة الأزمات وتجعلها صامدة أمام أي من الضغوط النفسية التي تعوقها عن مواجهتها، وحتى تصبح قادرة أيضاً على مسايرة التقدم السريع. ومن الطبيعي أن ما يمتلكه الفرد من القدرات والمهارات التي تعينه في مواجهة التحديات والأزمات والضغوط النفسية التي يمر بها، ومحاولة التوافق معها؛ يعد مظهر مظاهر من مظاهر الصحة النفسية، وهذا ما يسعى إليه الإرشاد النفسي (الأحمدي، 2002؛ روشان، 2007؛ الثابت، 2009).

وفي محاولة التوافق مع الضغوط النفسية ومعاناة الحياة والأحداث؛ يكون البعد الروحي هو أهم الأبعاد، لأنه بدون التوجه الروحي للحياة سوف تكون هناك صعوبة في التوافق (روشان، 2007؛ الحسيني، 2000). ومن المفترض أن هناك الكثير من العوامل التي يمكن أن تحقق التوافق النفسي والاجتماعي والتوافق المهني للأفراد، وتُعد القدرات العقلية من أهم هذه العوامل، التي يمكن أن تساهم في قدرة الأفراد على مواجهة الضغوط المهنية لدى شريحة الموظفين (أحمد، 2004؛ عبدالله، 2006).

مشكلة الدراسة:

انبثق الإحساس بمشكلة الدراسة لدى الباحثة؛ من خلال ما يميز حياة الإنسان في الوقت الحاضر ومواجهته للعديد من الضغوط، ومنها الضغوط المهنية بصفة خاصة. فما يتعرض له العاملون من ضغوط مهنية في بيئات العمل؛ لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية، بل تنعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم ومن ثم قدرتهم على العمل (أحمد، 2004؛ أحمد، 2006). يضاف إلى ذلك أن زيادة الضغوط النفسية وعدم القدرة على مواجهتها قد يصل بالفرد إلى حالة من الاحتراق النفسي (Burn out) الذي يؤدي إلى مستويات مرتفعة من اللامبالاة، وضعف الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار، والتصرف على نحو آلي والافتقار للاندماج الذاتي في العمل (عسكر، 1997؛ الرشيد، 1999).

وتشير نتائج دراسة لاشنجر، وآخرون (Laschinger, et al., 2001) إلى أن هناك علاقة موجبة قوية بين بث الروحانيات لبناء الثقة بنفوس العاملين في المنظمات وبين الرضاء الوظيفي، وجودة القرارات، والانتماء للمنظمة، ووضوح

دور المسؤولية الوظيفية، ووضوح دور الأداء الإنتاجي، وتصميم الوظائف، ووسائل الرقابة، والعلاقات بين الوحدات الإدارية، والإبداع. كما وجد أن هناك علاقة وثيقة موجبة بين بناء الثقة وبين مستوى الاتصال في المنظمة. ووجد أن تدني فاعلية المنظمة له علاقة بضعف الروحانيات، والذي يولد ضعف الثقة بين العاملين والإدارة.

كما أن الربط بين الروحانيات والديناميكا التنظيمية مثل الإدارة، وقياس الأداء، ومعدل الإنتاج والربح مازال حقلًا في بدايته البحثية (Ali & Gibbs, 1998). ويرى بيتو (Bento, 1994) أن الضغوط المهنية والتي تؤثر على بيئة العمل المختلفة وتعطي إحساساً بالأسى، يمكن أن تضعف أمام الموظفين الذين يصبحون أكثر تعاطفاً وأكثر مرونة وأكثر قوة من خلال الجوانب الروحانية (Bento, 1994).

كما استشعرت الباحثة مشكلة هذه الدراسة من خلال عملها كموظفة إدارية بدائرة حكومية، يتطلب عملها الاتصال المباشر مع زملائها من الموظفين، حين لاحظت زيادة في معدلات الضغوط المهنية إضافة إلى ضغوط الحياة. وبناء على ما تقدم تبلورت لدى الباحثة مشكلة إجراء هذه الدراسة التي تنحصر مشكلتها في بلورة سؤال رئيس عن وجود ومقدار الضغوط المهنية لدى موظفي الدوائر الحكومية في محافظة مسقط.

أهداف الدراسة:

أ. تشخيص مستويات والضغوط المهنية لدى بعض موظفي الدوائر الحكومية.

ب. التعرف إلى الفروق في مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة التي قد تعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية.

الدراسات السابقة:

أجرى الهنداوي (2002) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية في مصر، والاستفادة من ذلك في التوصل إلى مجموعة مقترحات إجرائية لتفعيل هذه العلاقة بما يؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي لدي المديرين وتنشيط ضغوط العمل الإيجابية ومواجهة ضغوط العمل السلبية لديهم. وأظهرت النتائج أن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية تختلف باختلاف شكل الالتزام التنظيمي المدروس، ونوع ضغوط العمل المقصودة كما أن الالتزام التنظيمي العام يرتبط طردياً بضغوط العمل الإيجابية لدى المدراء، وأن الالتزام التنظيمي العام يرتبط ارتباطاً عكسياً بضغوط العمل السلبية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجات ضغوط العمل الإيجابية والسلبية طبقاً لاختلاف كل من الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجات الالتزام التنظيمي العام طبقاً لاختلاف كل من المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية، في حين أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة طبقاً للجنس ولصالح الذكور.

قام العمري (2003) دراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة،

وضغوط العمل من جهة أخرى في مدارس مدينة الرياض الحكومية، ولتحقيق ذلك اختيرت عينة عشوائية بلغت (472) معلماً، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سالبة معنوية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، والراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل، وكذلك وجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وطبيعة العمل، والأمان الوظيفي) وضغوط العمل، كما أوضحت النتائج أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

كما أجرى القحطاني (2007) دراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الضغوط الاجتماعية واتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف إلى الآثار المتوقعة للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة، وكذلك التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر أفراد العينة، فضلاً عن التعرف على الفروق حول الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية والآثار والعوامل المتوقعة لها باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك ضغوط اجتماعية تواجه ضباط الجوازات بدرجة عالية تتمثل في ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة، وبدرجة متوسطة تتضمن مجاملة بعض أصحاب الشأن من قوى المراكز الاجتماعية على حساب الأنظمة والتعليمات، علاقات الفرد الشخصية خارج نطاق العمل، علاقات الفرد الشخصية بأقربائه، والاعتبارات الشخصية لبعض المراجعين، وبدرجة ضعيفة تتمثل في استشارة الأسرة في بعض القرارات التي تختص بالعمل والمشكلات الأسرية، وكذلك أهمية توجيه ضباط الجوازات بمراعاة فصل علاقتهم الشخصية والقبلية والأسرية عن العمل، فضلاً عن أهمية العمل على توفير العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية.

وأجرى ثوماس وفالي (Thomas & Valli , 2006) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى الضغوط المهنية بين الأطباء، والعوامل التي تسهم في التوتر والآثار المترتبة على الضغوط للمستشفى وعلى الإدارات الصحية ذات الصلة، ولتحقيق ذلك اختيرت عينة عشوائية مكونة من (70) طبيباً من العاملين في المستشفيات في جنوب أفريقيا، طبقت عليهم أدوات الدراسة والتي تمثلت في مؤشر الضغوط المهنية (Occupational Stress Indicator (OSI) من إعداد كوبر وسلون وويليامز (Cooper, Sloan and Williams)، ومقياس ليكرت Likert-type scale لتحليل (6) مجالات رئيسية تتعلق بالضغوط وهي (الرضا الوظيفي، ونمط الشخصية، وإدراك مركز الضبط، ومراقبة الصحة البدنية والعقلية، ومصادر الضغوط في العمل، واستراتيجيات المواجهة المستخدمة). أظهرت نتائج الدراسة أن بيئة العمل من القضايا الهامة المتصلة بالضغط المهني، وأن هناك ارتفاع في مستويات الضغط المهني بين الأطباء، كما أن الأطباء المبتدئين يتمتعون بمستويات أعلى من الرضا عن العمل مقارنة بأقرانهم ذوي الخبرة الطويلة، وكذلك أن وجود المهام الإدارية بالإشراف على الموظفين الآخرين يمثل لهم ضغطاً.

وقام زهو وآخرين (Zhu, et al., 2006) بدراسة هدفت إلى الكشف عن حالات الإرهاق في العمل لدى الأطباء

وعلاقتها بالضغوط المهنية ، ولتحقيق ذلك اختيرت عينة عشوائية مكونة من (561) طبيباً يعملون في ثلاث مستشفيات بالمحافظات ، طبقت عليهم أداتين تمثلت الأولى بقائمة المسح العام لحالات الإرهاق لماسلاش Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) لتحديد الإرهاق الوظيفي، والثانية عبارة عن مقياس للضغوط المهنية The Occupation Stress Inventory Revised Edition (OSI-R) لتقييم مستوى الضغط المهني. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأطباء العاملون في أقسام الطب الباطني كانوا أعلى بكثير في الإرهاق في العمل من زملائهم، وان الأطباء في الفئة العمرية (30-40) سنة سجلوا أعلى المعدلات في الإرهاق وانخفاض درجة الكفاءة المهنية مع تقدم العمر وزيادة المستويات التعليمية، كما أن الدور الزائد والمسؤولية والبيئة المادية ورد فعل والرعاية الذاتية كلها تنبأ بصورة رئيسة بالإصابة بالإرهاق، فضلاً عن إن دور كفاية الدعم الاجتماعي والمسؤولية الزائدة والمعرفة العقلية من المؤشرات الرئيسة للتنبؤ بالفعالية المهنية.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من موظفي وموظفات دوائر ديوان البلاط السلطاني وشؤون البلاط السلطاني والوزارات التابعة للخدمة المدنية، والبالغ عددهم (32841) موظف وموظفة موزعين في (12) وزارة حكومية، بحسب التقرير الإحصائي الصادر عن وزارة الخدمة المدنية، و ديوان البلاط السلطاني، وشؤون البلاط السلطاني،

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (500) موظف وموظفة موزعين بواقع (225) موظف و(275) موظفة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من موظفي الدوائر الحكومية في بعض وزارات الدولة في محافظة مسقط بسلطنة عُمان.

أداة الدراسة:

لجمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بتصميم مقياس الضغوط المهنية، وفق تدرج ليكرت الخماسي: وإعداد استبيان في ضوء الأدبيات السابقة منها دراسة أبو نبعه، (1999)، شمل المقياس (49) فقرة، موزعة في (7) أبعاد.

صدق المحكمين:

تم عرض مقياس الضغوط المهنية بصورته الأولية على مجموعه من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بلغ عددهم (15) محكماً، للتأكد من سلامة ووضوح التعليمات، وارتباط فقرات المقياس بأبعاده، والصياغة اللغوية.

وقد تم الأخذ بملاحظات وآراء المحكمين وتوصياتهم.

الصدق الارتباطي:

قامت الباحثة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بعد التطبيق على عينة استطلاعية بلغت (62) موظفا وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بعض وزارات الدولة بمحافظة مسقط. حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وقد جاءت معاملات الارتباط كما موضح في الجدول (1) الآتي.

جدول (1) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

م	المجالات	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
1	الضغوط المادية	0,602 إلى 0,853	0,01
2	ضغوط الدور المهني	0,628 إلى 0,735	0,01
3	ضغوط مواعيد العمل	0,694 إلى 0,781	0,01
4	ضغوط المواءمة والتغيير والنمو المهني	0,621 إلى 0,830	0,01
5	ضغوط الإشراف	0,627 إلى 0,842	0,01
6	ضغوط الإدارة	0,627 إلى 0,897	0,01
7	ضغوط زملاء العمل	0,604 إلى 0,894	0,01

يتضح من الجدول (1) أن درجة كل عبارة، ترتبط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه؛ ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0,01)$ ويعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

الصدق العاملي:

قامت الباحثة بحساب الصدق العاملي لمقياس الضغوط المهنية من خلال استجابات العينة ذاتها، لقياس درجة كل بعد من الأبعاد مع الدرجة الكلية للمقياس. وقد ظهر من التحليل أن قيم الشيوخ لجميع مجالات المقياس قد تراوحت بين (0,615 إلى 0,849)، مما يؤشر اتساق جميع مجالات المقياس مع الدرجة الكلية للاستبيان. ويدل على صدق الأداة.

ثبات مقياس الضغوط المهنية:

قامت الباحثة باستخراج ثبات المقياس من خلال نتائج التطبيق المزدوج، على العينة الاستطلاعية بفترة زمنية قدرها أسبوعان، باستخدام معادلة الفا كرونباخ. وقد بلغت معامل ألفا لكافة مجالات المقياس كما يلي:

جدول (2) معاملات ثبات الفا كرونباخ لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته

معامل ثبات الفا	المعدل الكلي لكل مجال
0,762	الضغوط المادية
0,662	ضغوط الدور المهني
0,708	ضغوط مواعيد العمل

0,699	ضغوط المواءمة والتغيير والنمو المهني
0,825	ضغوط الإشراف
0,810	ضغوط الإدارة
0,761	ضغوط زملاء العمل
0,926	معامل ثبات المقياس الكلي

يتضح من الجدول (2) أن معاملات ثبات ألفا، لكل مجال من مجالات المقياس؛ قد تراوحت ما بين (0,662) و (0,825) وبلغ معامل ثبات ألفا لجميع المحاور (0,926) وهي نسب تدل على أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، ويصلح لقياس ما صمم لأجله.

المعالجات الإحصائية:

تم تحليل النتائج باستخدام الوسائل الإحصائية التالية:

أ. التحليل الوصفي لقياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ب. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الأداة

ت. معامل ثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

ث. الاختبار التائي (ت) (T-Test) لقياس الفروق الفردية.

ج. اختبار LCD للمقارنات البعدين.

ح. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

خ. تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression).

عرض نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة؟

لمعرفة مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد العينة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مجالات الضغوط المهنية وترتيبها تنازلياً، وجدول (3) يوضح ذلك:

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة لمجالات الضغوط المهنية مرتبة تنازلياً

الترتيب	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	الضغوط المادية	2,64	0,748	وسط

واطيء	0,679	2,40	ضغوط المواثمة والتغيير والنمو المهني	2
واطيء	0,568	2,35	ضغوط طبيعة المهنة	3
واطيء	0,850	2,30	ضغوط الإدارة	4
واطيء	0,755	2,13	ضغوط مواعيد العمل	5
واطيء	0,789	1,95	ضغوط الإشراف	6
واطيء	0,722	1,81	ضغوط زملاء العمل	7
واطيء	0,564	2,23	المعدل الكلي	

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لدرجات مجالات الضغوط المهنية كانت مستوياتها ما بين وسط وتقدير واطيء، إذ تراوحت قيمها بين (1,81-2,64)، وقد حصل مجال الضغوط المادية على تقدير وسط؛ بمتوسط حسابي قدره (2,64)، فيما حصلت الضغوط الأخرى على تقدير واطيء، ولعل أدنى تلك الضغوط كانت ضغوط زملاء العمل التي بلغ متوسطها الحسابي (1,81) وهو قريب جدا من تقدير واطيء جداً.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل تختلف مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات جنسهم وعمرهم ومهنتهم وخبراتهم ومؤهلهم الدراسي؟

أولاً. حسب الجنس:

للإجابة عن هذا الجزء من السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات محاور الضغوط المهنية حسب الجنس واستخدام اختبار "ت" لمعرفة دلالة الفروق بين هذه المتوسطات، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (4) دلالة الفروق حسب الجنس

المجالات	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الضغوط المادية	ذكور	2,72	0,747	2,29	0,022
	إناث	2,57	0,743		
ضغوط طبيعة المهنة	ذكور	2,34	0,613	0,44-	0,661
	إناث	2,36	0,530		
ضغوط مواعيد العمل	ذكور	2,20	0,807	1,92	0,056
	إناث	2,07	0,704		
ضغوط المواثمة والتغيير والنمو المهني	ذكور	2,49	0,725	2,42	0,016
	إناث	2,34	0,632		
ضغوط الإشراف	ذكور	2,04	0,816	2,32	0,021

		0,760	1,88	إناث	
0,235	1,19 -	0,819	2,25	ذكور	ضغوط الإدارة
		0,875	2,34	إناث	
0,035	2,11	0,779	1,88	ذكور	ضغوط زملاء العمل
		0,668	1,75	إناث	
0,081	1,75	0,610	2,28	ذكور	المجموع
		0,521	2,19	إناث	

يتضح من الجدول (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين درجات مجالات: الضغوط المادية، وضغوط الموائمة والتغيير، وضغوط الإشراف، وضغوط زملاء العمل، تعزى للجنس، وكانت جميعها لصالح الذكور وهذا يدل على أن الذكور يعانون من ضغوط العمل أكثر من الإناث في المحاور المذكورة. وقد يرجع السبب في ذلك لكون الالتزامات المادية المترتبة على الذكور أكبر من الإناث، بحكم الحاجة إلى توفير السكن ووسيلة النقل والزواج أو الإنفاق على الأسرة وغيرها. كذلك فإن الذكور أكثر بحثاً عن الاستقرار الوظيفي بهدف تأمين العيش الكريم لأسرهم وذويهم، كما أنهم أكثر التزاماً نحو زملائهم، ويميلون إلى تجنب انتقادات المشرفين، مما يزيدهم شعورهم بمستويات من الضغوط في هذه المجالات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة متولي (2000).

تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من (Thomas & Valli، 2006؛ حجاج، 2007؛ القحطاني، 2007) والتي أشارت نتائجها إلى وجود مستويات عالية من الضغوط المهنية لدى الموظفين، وتعلل الباحثة هذا المستوى المنخفض من الضغوط المهنية بسبب مناسبة الأجور لاحتياجات الموظف، وكذلك لاستحداث نظام التصنيف الوظيفي في الترقيات، ووجود إدارات متفهمة لأوضاع الموظفين ومراعية لاحتياجاتهم، إضافة إلى انتهاء فترة العمل عند الساعة الثانية والنصف بعد الظهر، إضافة إلى قيم التعاون والتسامح والود التي يتمتع بها أفراد المجتمع العماني، مما يساعد على خلق جو وظيفي أكثر حيوية وسعادة وبالتالي انخفاض الضغوط المهنية لدى الموظفين.

ثانياً. حسب العمر:

للإجابة عن هذا الجزء من السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات محاور الضغوط المهنية حسب العمر، وكانت النتائج كما في الجدول (5).

جدول (5) متوسطات درجات مجالات الضغوط المهنية حسب العمر

المجالات	العمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الضغوط المادية	20 - 29	2,71	0,740
	30 - 39	2,65	0,763
	40 فأكثر	2,35	0,726
ضغوط طبيعة المهنة	20 - 29	2,39	0,573

0,562	2,37	39 – 30	
0,513	2,13	40 فأكثر	
0,798	2,19	29 – 20	ضغوط مواعيد العمل
0,694	2,14	39 – 30	
0,662	1,88	40 فأكثر	ضغوط المواثمة والتغيير والنمو المهني
0,692	2,41	29 – 20	
0,655	2,41	39 – 30	ضغوط الإشراف
0,686	2,35	40 فأكثر	
0,796	1,97	29 – 20	ضغوط الإدارة
0,768	1,99	39 – 30	
0,875	1,85	40 فأكثر	ضغوط زملاء العمل
0,881	2,34	29 – 20	
0,829	2,35	39 – 30	المجموع
0,721	1,99	40 فأكثر	
0,751	1,83	29 – 20	
0,683	1,83	39 – 30	
0,787	1,70	40 فأكثر	
0,584	2,26	29 – 20	
0,525	2,25	39 – 30	
0,584	2,04	40 فأكثر	

ولمعرفة دلالة الفروق بين هذه المتوسطات الحسابية قامت الباحثة بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج كما في الجدول (6):

جدول (6) اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الدرجات حسب العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الضغوط المادية	بين المجموعات	5,505	2	2,753	4,916	0,008
	داخل المجموعات	269,305	481	0,560		
ضغوط طبيعة المهنة	بين المجموعات	3,003	2	1,502	4,752	0,009
	داخل المجموعات	151,996	481	0,316		
ضغوط مواعيد العمل	بين المجموعات	4,205	2	2,102	3,833	0,022
	داخل المجموعات	263,852	481	0,549		
ضغوط المواثمة والتغيير	بين المجموعات	0,137	2	0,068	0,150	0,861

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
والنمو المهني	داخل المجموعات	219,648	481	0,457		
ضغوط الإشراف	بين المجموعات	0,840	2	0,420	0,667	0,514
	داخل المجموعات	303,072	481	0,630		
ضغوط الإدارة	بين المجموعات	6,357	2	3,179	4,482	0,012
	داخل المجموعات	341,117	481	0,709		
ضغوط زملاء العمل	بين المجموعات	0,859	2	0,430	0,813	0,444
	داخل المجموعات	254,336	481	0,529		
المجموع	بين المجموعات	2,345	2	1,173	3,745	0,024
	داخل المجموعات	150,595	481	0,313		

يتضح من الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين درجات الضغوط المادية وضغوط طبيعة العمل وضغوط مواعيد العمل وضغوط الإدارة والضغوط المهنية ككل تعزى للعمر، بينما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات ضغوط الموائمة والتغيير والنمو المهني وضغوط الإشراف وضغوط زملاء العمل تعزى للعمر.

ولمعرفة بين أي فئات العمر توجد هذه الفروق تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنة وكانت النتائج كما في الجدول (7):

جدول (7) نتائج اختبار (LSD) لمقارنة درجات مجالات الضغوط المهنية بين فئات الأعمار

المجالات	فئات العمر	29 - 20	39-30	40 فأكثر
الضغوط المادية	29 - 20			*
	39 - 30			*
	40 فأكثر			
ضغوط طبيعة المهنة	29 - 20			*
	39 - 30			*
	40 فأكثر			
ضغوط مواعيد العمل	29 - 20			*
	39 - 30			*
	40 فأكثر			
ضغوط الإدارة	29 - 20			*
	39 - 30			*
	40 فأكثر			
المجموع	29 - 20			*

*			39 – 30	
			40 فأكثر	

يتضح من هذا الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة العمر (20-29) وفئة (40 فأكثر) لصالح فئة (20-29) وكذلك بين فئة (30-39) وفئة (40 فأكثر) لصالح فئة (30-39) في مجال ضغوط العمل التي أظهر اختبار تحليل التباين وجود فروق فيها تعزى للعمر وكذلك في الضغوط المهنية ككل، وهذا يعني أن الضغوط المادية وضغوط طبيعة المهنة وضغوط مواعيد العمل وضغوط الإدارة والضغوط المهنية ككل كانت أعلى عند من هم دون الأربعين عن الذين زادت أعمارهم عن أربعين.

وهذا يتفق مع نتيجة دراسة العمري (2003) ويتناقض مع دراسة (Zhu, et al., 2006) التي تشير إلى أن الموظفين الأكبر سناً أكثر معاناة من الضغوط المهنية، في حين أشارت نتائج دراسات (الشامان، 2006؛ حجاج، 2007) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، وترجع الباحثة السبب في هذه النتيجة لكون الفئات العمرية الشابة هي الفئات الباحثة عن تكوين الأسرة وبنائها في حين غالباً ما يكون أصحاب الأربعينيات قد أشبعوا احتياجاتهم الأساسية في تكوين الأسرة وبقي عليهم مسألة المحافظة عليها فقط، كما قد يلجأ من هم أقل سناً إلى الاقتراض من البنوك ودخول الجمعيات مما يترتب عليهم ديوناً قد تسهم في زيادة شعورهم بالضغوط.

ثالثاً. حسب المهنة:

للإجابة عن هذا الجزء من السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مجالات الضغوط المهنية حسب المهنة واستخدام اختبار "ت" لمعرفة دلالة الفروق بين هذه المتوسطات، وكانت النتائج تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين درجات الضغوط المهنية أو أي من مجالاته تعزى للمهنة، وهذا يدل على تشابه مستويات الضغوط المهنية بين الإداريين والمهنيين. وقد آثرت الباحثة عدم عرض جداول التحليل.

رابعاً. حسب الخبرة:

للإجابة عن هذا الجزء من السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مجالات الضغوط المهنية حسب الخبرة، وكانت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين درجات الضغوط المهنية أو أي من مجالاته تعزى للخبرة، وهذا يدل على تشابه مستويات الضغوط المهنية بين مختلف الخبرات. وقد آثرت الباحثة عدم عرض جداول التحليل.

خامساً. حسب المؤهل الدراسي:

للإجابة عن هذا الجزء من السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مجالات الضغوط المهنية حسب المؤهل الدراسي، وكانت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجات مجالات الضغوط

المهنية، تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين درجات الضغوط المهنية أو أي من مجالاته تعزى للمؤهل الدراسي، وهذا يدل على تشابه مستويات الضغوط المهنية بين مختلف المؤهلات الدراسية. وقد آثرت الباحثة عدم عرض جداول التحليل.

قائمة المراجع:

- أبو حطب، فؤاد. (1996). القدرات العقلية. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- أبو نبعه، امجد عبد الحميد محمد. (1999). الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- الأحمدي، حنان عبد الرحيم. (2002). ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأعراض. الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث.
- البتال، زيد محمد. (1999). الاحترق النفسي لدى معلم التربية الخاصة. بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. البحرين: جامعة الخليج العربي.
- الثابت، أوهام نعمان. (2009). الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي والزواجي لدى المصابات بسرطان الثدي المبكر في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدمار، عمان.
- حجاج، خليل. (2007). تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضي الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة. مجلة جامعة الأزهر، 2 (9).
- روشان، أرثون. (2007). دليلك للتعامل مع الضغط النفسي. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والتسويق والأبحاث.
- عبدالله، محمد حسن. (2006). الذكاء بين الأحادية والتعدد. القاهرة: دار النشر.
- عسكر، علي وعبدالله، أحمد. (1997). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية. المجلة المصرية للدراسات النفسية.
- العمرى، عبيد عبدالله. (2004). ضغوط العمل عند المعلمين: ميدانية بحث. مجلة جامعة الملك سعود، 2 (16)، 5-55.
- القحطاني، صالح ناصر شغروود. (2007). الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- متولي، عباس إبراهيم. (2000). الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي

المرحلة الابتدائية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، 26 (10)، 125.

عثمان وتحماني. (2007). الضغوط الأسرية والنفسية الأسباب والعلاج. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

الهنداوي، ياسر فتحي. (2002). الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لمديري مدارس التعليم الأساسي بجمهورية

مصر العربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.

ARABIC REFERENCES IN ROMAN ALPHABET

'Abu Hatab, Fuaadu. (1996). Alqudurat Aleaqliatu. Alqahiratu: Maktabat Alanjilu Almisriatu.

'Abu Nabeahu, Amjid Eabd Alhamid Muhamad. (1999). Aldughut Almihniat Alati Tuajih Muazafi Albunuk Fi Aldifat Algharbiat min Filastin. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Alnajah Alwataniata, Nabils.

Al'ahmadi, Hanan Eabd Alrahim. (2002). Dughut Aleamal Ladaa Al'atibaa'i: Almasadir Wal'aeradi. Alriyad: Maehad Al'iidarad Aleamati, Markaz Albuhtuthi.

Albataalu, Zayd Muhamad. (1999). Alaihtiraq Alnafsiu Ladaa Muealim Altarbiat Alkhasati. Bahath Muqadam Fi Nadwat Al'iirshad Alnafsi Walmihni Min 'Ajl Naweiat 'Afdal Lihayaat Al'ashkhas Dhawi Alaihtiajat Alkhasati. Albahrayni: Jamieat Alkhalij Alearabii.

Althaabita, 'Awham Nueman. (2009). Aldughut Alnafsiat Waealaqatuha Bialtawafuq Alnafsi Walajitimaieii Walzawaji Ladaa Almusabat Bisaratan Althady Almubakir fi Al'urduni. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Al'akadimiati Alearabiati Almaftuhad Bialdanimarki, Eaman.

Hajaji, Khalil. (2007). Tathir Daght Aleamal Ealaa Kulin Min Alaintima' Walradii Alwazifii Lilmumaridin Aleamiliin Bimustashfaa Alshifa' Bighazati. Majalat Jamieat Al'azhar, 2 (9).

Rushan, 'Arthun. (2007). Daliluk Liltaeamul Mae Aldaght Alnafsi. Alqahirati: Almajmueat Alearabiati Liltadrib Waltaswiq Wal'abhathi.

Eabdallah, Muhamad Hasan. (2006). Aldhaka' Bayn Al'uhadiat Waltaeadudu. Alqahirata: Dar Alnashri.

Easkar, Eali Waeabdallah, 'Ahmad. (1997). Madaa Taearud Aleamiliin Lidughut Aleamal Fi Baed Almihan Waealaqatiha Bibaed Mutaghayirat Alshakhsiati. Almajalat Almisriat Lildirasat Alnafsiiti.

Aleumari, Eubayd Eabdallah. (2004). Dughut Aleamal Eind Almuealimina: Maydaniat Bihatha. Majalat Jamieat Almallak Saeud, 2 (16), 5-55.

Alqahtani, Salih Nasir Shaghrud. (2007). Aldughut Alajitimaieiat Wadughut Aleamal Wa'atharuha Ealaa Aitikhadh Alqararat Al'iidariati. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Nayif Alearabiati Lileulum Al'amniati, Alriyad.

Mitawali, Eabaas 'Ibrahim. (2000). Aldughut Alnafsiat Waealaqatuha Bialjins Wamudat Alkhibrat Wabaed Simat Alshakhsiati Ladaa Muealimay Almarhalat Aliabtidayiyati. Almajalat Almisriat Lildirasat Alnafsiati, 26 (10), 125.

Euthman Watahani. (2007). Aldughut Al'usariat Walnafsiat Al'asbab Walealaji. Alqahirata: Maktabat Alanjlu Almisriatu.

Alhindawii, Yasir Fatahi. (2002). Alaitizam Altanzimiu Wadughut Aleamal Al'iidarii Limudiri Madaris Altaelim Al'asasii Bijumhuriat Misr Alearabia. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Eayn Shams, Masr.

REFERENCE LIST

Ali, A. & Gibbs, M. (1998). Foundation of business ethics in contemporary religious thought: The ten commandment perspective. International Journal of Social Economics, 25(10), 1152-1564.

Abdin, E. (2008). Assessing and managing risk of occupational stress in male automotive assembly workers in Malaysia. Unpublished doctorate's thesis, Monash University, Malaysia.

Bento, R. (1994). When the show must go on. Journal of Managerial Psychology, 9(6), 35-44.

Laschinger, H. K., Finegan, J. & Shamian, J. (2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. Health Care Management

Review. 26 (3), 7-23.

Thomas, L. S. & Valli, A. (2006). Levels of occupational stress in doctors working in a South African public-sector hospital. South Africa Med Journal. 96 (11), 1162-1168.

Zhu, W., Wang, Z. M., Wang, M. Z., Lan, Y. J. & Wu, S.Y. (2006). Occupational stress and job burnout in doctors. Sichuan Da Xue Xue Bao Yi Xue Ban. 37 (2), 281-308.