

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- تحديد المصطلحات والمفاهيم
- 4- المنهج والتقنيات المستعملة في الدراسة
- 5- العينة وكيفية اختيارها
- 6- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد من آثارها الضارة، فإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحظته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات، فالسمة المميزة في لعملية التغير في وقتنا الحاضر هي التسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته وعقبته الخطيرة على المنظمات خاصة.

من المنطقي أن تكون النتيجة المتوقعة لذلك هي تعرض العاملين لمستويات عالية من الضغوط والتوترات، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروف يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب والخوف والقلق والإحباط مما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل، ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وتأتي معظم هذه الضغوط من مصادر مرتبطة بالعمل، ومن المنظمات التي نقضي فيها جزءا كبيرا من حياتنا، كما تأتي من البيئة الخارجية على كل من الأفراد والمنظمات.

الجدير بالذكر أن موضوع ضغوط العمل قد اهتم به العديد من دول العالم كالولايات المتحدة وأوروبا الغربية، وتعمل هذه الدول على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة في مؤسساتها على المستويين المادي والبشري، وأما في مجال الأعمال فيشير تقرير صدر حديثا أن عددا متزايدا من الناس بدؤوا يعانون من معدلات مرتفعة من الضغوط العصبية بسبب التغيرات التي طرأت وتطرا على البيئة والمحيط الجغرافي لموقع العمل، وهو ما يكلف الحكومات والشركات خسارة تقدر بمليارات الدولارات.

توصلت منظمة العمل الدولية، وهي هيئة معنية بشؤون العمل والعمال تابعة للأمم المتحدة، إلى تلك النتائج عقب استبيان استمدت معطياته من مجموعة دراسات إحصائية وعملية تتعلق بالموضوع أجريت في خمس دول صناعية، وتبين من الدراسة أن نحو عشرة

بالمائة من البالغين يصابون، بفعل ظروف العمل الضاغطة، بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام، وتذكر الدراسة أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية والذهنية تقدر بنحو 2.22 مليار دولار في العالم، وفي بريطانيا يعاني ثلاثين في المائة من قوة العمل من شكل من أشكال الضغط النفسي أو الإحباط الذهني. وفي بولندا نما القلق حول فقدان الوظيفة بنسبة خمسين في المائة خلال الفترة من العام 1997 وحتى العام 1999، وفي بولندا يضيع ما مجموع 30 ألف سنة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة من ظروف العمل السلبية، ويستنتج التقرير أن كلفة هذه المشكلة ماليا بالنسبة للحكومات والحكومات تصل إلى عشرات المليارات من الدولارات سنويا، ففي الولايات المتحدة الأمريكية تتفق نحو 40 مليار دولار سنويا على معالجة الكآبة لوحدها، ويضيع نحو 200 مليون يوم عمل في السنة.

تشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنويا ما بين 150 إلى 250 مليار دولار نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة بضغط العمل.⁽²⁾ وتوضح المنظمة أن عدم توفر الأمن الوظيفي وارتفاع معدلات البطالة أسهمت في تفاقم المشكلة في بلدان مثل بولندا وفنلندا وفي الأخير يبلغ معدل الإجهاد الوظيفي نحو خمسين في المائة، أما في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية فإن مصدر الضغوط يتمثل في اللحاق بآخِر صيحات ثورة المعلومات، ومطالبات رؤساء العمل موظفيهم وعمالهم بالمزيد من الإنتاجية، كما اضطرت بعض الشركات إلى تغيير ممارستها المهنية من أجل استيعاب ومواجهة الخسارة الصحية والنفسية الناتجة من ارتفاع ضغط العمل، الأمر الذي جعل الضغوط تبدو وكأنها العدو الأول في الاقتصاد العالمي.

أوضح بيتر هانسون بأن الضغوط أصبحت مسؤولة عن تكليف اقتصاد أمريكا الشمالية مثلا خسارة تبلغ 200 بليون دولار في العام، فعلى سبيل المثال تدفع بعض شركات صناعة السيارات مبالغ ضخمة مقابل قصورها في معالجة ضغوط العمل بما يعادل ما تدفع لتأمين الحديد والصلب الذي تستخدمه في صناعتها، وتشير التقارير أيضا إلى تكاليف عالية مماثلة

في دول العالم الصناعي الأمر الذي جعل الضغوط تبدو وكأنها العدو الأول في الاقتصاد العالمي. في مجال صحة الإنسان تمثل الضغوط نسبة 80 % من مجموع الأمراض التي يعاني منها الناس وتعتبر ضمناً للسبب وراء وفاة الملايين من البشر على نطاق العالم كل يوم من جراء مشكلات صحية مختلفة كالنوبات القلبية، والقرحة، والأمراض المعدية.⁽³⁾ حيث تشير معظم نتائج البحوث في هذا المجال بوضوح إلى أنه حتى المؤهلين والمدربين والمتمرسين قد يقعون بدرجة أو بأخرى تحت تأثير تلك الضغوط.⁽⁴⁾

انطلاقاً من هنا يعرف **Caplan** وآخرون ضغط العمل بأنه " أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديداً للفرد"⁽⁵⁾. ووفقاً لتعريف **Marshal & Cooper** يقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.⁽⁶⁾ غالباً ما يشعر معظم العاملين بالرضا نتيجة لإحساسهم بإنجاز غايات محددة أثناء أدائهم أعمالهم، لكن العمل قد يكون بالنسبة لفرد معين عبئاً كبيراً فهناك العمل الشاق والكثير الذي لا ينتهي والمشرفون أو الزملاء الذين يصعب التعامل معهم، كل ذلك - أحياناً - يؤدي إلى إخضاع العامل إلى عبئ كبير جداً، وعليه أن يتعلم كيفية التعايش معهن أو التعامل معه.

انطلاقاً من هنا يمكن القول أن ضغوط العمل لها علاقة بأداء العمال، حيث كلما زادت الضغوط المهنية أسفرت نتائج سلبية على أداء العمال، ومن ثم أداء المنظمة ككل، والعكس صحيح. كما يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسة بشكل عام، ويكاد يمثل الظاهرة الشمولية لمجمل حقول المعرفة الإدارية، ويعرف على أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها على تحقيق أهدافها، وظل الأداء بإشكالية مفاهيمه ومحدداته وضوابطه لعقود طويلة محل اهتمام الباحثين والمفكرين، كما أرق الرؤساء والمساعدون وهم يجتهدون في البحث عن الوسائل الممكنة لتحقيق الأداء المطلوب، وطالما كان الشغل الشاغل للمنظمة في سعيها الدائم لتحقيق الكفاءة والفعالية أمام حدة الضغوطات المهنية التي باتت تهدد مصير العمال والمؤسسات، لذلك كلما كان العامل بعيداً عن موجات الضغوط أصبح أداءه مفتاح التقدم ورفاهية المجتمع.

فالمؤسسات الجزائرية على غرار المؤسسات العالمية تجد نفسها أمام ضغوطات داخلية وخارجية، تؤثر على أداء العمال ومن ثم أداء المؤسسة ككل، كما يعتبر العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة أداءه وما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وبالتالي أداءه وأداء المنظمة التي يعمل بها.

ومن هنا انصب اهتمامنا في محاولة معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العمال، خاصة بعد اطلاعنا على بعض الدراسات في هذا المجال، وكذا رؤيتنا لواقع العمال داخل بعض المؤسسات الجزائرية، وجدنا انه من المحبذ محاولة معرفة مدى تأثير هذه الضغوط على أداء العمال في المؤسسة. وكما نعلم فإن العامل هو دائما بحاجة إلى التغلب على هذه الضغوط من أجل أداء عمله بوتيرة عالية من خلال بذل جهده وتعديل طريقة عمله سعيا إلى تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، هذا يعتبر هدف سامي يسعى إليه كل عامل وكل مؤسسة. لذلك سلطنا الضوء على إحدى المؤسسات العمومية الجزائرية "مؤسسة البناء الجاهز بالأبيار - الجزائر العاصمة"، في هذا السياق يمكننا طرح التساؤل التالي:

هل تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين ؟

وتتدرج تحت هذا السؤال الجوهري أسئلة فرعية وهي كالاتي :

- هل تؤثر ضغوط العمل الخاصة بالفرد على أداء العاملين ؟

- هل تؤثر ضغوط العمل الخاصة بالمنظمة على أداء العاملين ؟

إن أي دراسة علمية تقوم على افتراضات، فهي المحرك المبدئي في رحلة البحث التي ترتقي بالدراسة إلى مستوى البحث، كما أنها ترجمة للبحث الأمبريقي (الميداني) والنظري، وتبعا لإشكالية الدراسة المطروحة تبيننا الفرضيات التالية:

2- الفرضية العامة :

تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين

2-1- الفرضيات الجزئية:

- يؤثر كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين
- تؤثر كل من ظروف العمل المادية وقلة فرص التقدم والنمو الوظيفي على أداء العاملين

3- تحديد المصطلحات والمفاهيم:

إن الباحث في علم الاجتماع بشكل خاص يحتاج إلى ضبط المفاهيم و المصطلحات المستخدمة في البحث، كما يتطلب من كل عالم أن يقرر بنفسه ما هي المفاهيم المناسبة له، وما هي الدقة والمحتوى الذي يعطيه لها (أي المفاهيم) حتى يجعلها موافقة لأهداف بحثه.⁽⁷⁾ كما أنه يوجد فرق بين المصطلح والمفهوم، فالمصطلح عبارة عن لفظة أو أكثر يستخدمها الباحث للتعبير عن مفهوم أو معنى معين⁽⁸⁾، أما المفهوم هو تصور ذهني عام ومجرد لظاهرة أو أكثر وللعلاقات الموجودة بينها.⁽⁹⁾

- ضغط العمل:

يعرف ضغط العمل على أنه "الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة".⁽¹⁰⁾

- تعريف "سيزر لاجي" وآخرون لضغوط العمل بأنها: "تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة بيئة العمل نفسها أو من الفرد نفسه".⁽¹¹⁾ وهو حث الأفراد العاملين وتشجيعهم لغرض توفير مهاراتهم الخاصة وخبراتهم على نحو أفضل، وذلك عن طريق منحهم المزيد من الصلاحيات للسيطرة على وظائفهم والمشاركة في المعلومات إلى جانب توفير الموارد والامتيازات الأخرى لتعزيز قدرتهم على العمل بفاعلية تحقيقاً لأهداف المنظمة.⁽¹²⁾

التعريف الإجرائي لضغط العمل :

هو مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد من عبء الدور وغموض الدور وعدم التحكم في أداء العمل والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال الظاهرة في سلوك الأفراد في العمل في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة التفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

- **الأداء:** يعرف الأداء على انه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.⁽¹³⁾ كما يعرف على انه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه.⁽¹⁴⁾

التعريف الإجرائي للأداء:

الأداء هو ذلك العمل الذي يعتمد الفرد بعد أن يكلف به، و يكون محدد الكمية و من مستوى جودة معينة، ويؤدى بأسلوب معين، وهو إنجاز يتم باستخدام الفرد لإمكاناته الجسمية أو العقلية أو النفسية.

- المؤسسة:

لقد تعددت تعاريف المؤسسة نظرا لتعدد أنشطتها وهياكلها وكذلك أهدافها، فقد عرفها "جاك لوبستين" بأنها أشكال النشاط الاقتصادي بالإضافة إلي كونها احدي الأشكال الاجتماعية للعمل⁽¹⁵⁾. ويمكن اعتبار المؤسسة حسب الدكتور "يوسف سعدون" ك:

هيكل اقتصادي: بمعنى أنها تقوم بنشاط ذو طابع صناعي أو تجاري أو مالي أو خدماتي، ويدخل ضمن هذه الأنشطة عدة عمليات مثل الإنتاج، التمويل، التوزيع... الخ.

هيكل عضوي: يعني أن المؤسسة تضم مجموعة من الوحدات والأقسام والمصالح المرتبطة بعضها البعض.

- **نظام:** بمعنى أنها تشكل وحدة متكاملة مبنية علي أساس العلاقات والتبادلات المنظمة بين مختلف الأجزاء المتكونة عنها.⁽¹⁶⁾

- **العنصر البشري:** هو جميع العاملين بالمنشأة علي مختلف تخصصاتهم الفنية والعلمية والإدارية سواء كانوا في مواقع التنفيذ أو في مواقع اتخاذ القرارات.

- **عبء العمل:** تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته بعد مصدرا من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، كما قد تكون زيادة عبء العمل في شكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة.⁽¹⁷⁾

- غموض الدور:

هو عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى وكيف، ويمكن أن يوجد الغموض في مسؤولية الفرد، القواعد، مصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية والأمان الوظيفي⁽¹⁸⁾.

- **الظروف المادية للعمل:** مجموعة ظروف العمل المتعلقة بالتهوية، الإضاءة، الرطوبة، درجة الحرارة العالية، الضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغاز والتي يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه.⁽¹⁹⁾

- فرص التقدم والنمو الوظيفي:

مجموعة الظروف التي تنهياً للفرد للتقدم أو الانجاز، وتتم من خلال مقارنة الفرد العامل نفسه مع الآخرين أو عندما يضع لنفسه وقتاً محدداً لتحقيق هدف معين.⁽²⁰⁾

- تقييم الأداء:

يقصد بتقييم أداء العاملين مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور.⁽²¹⁾

4- المنهج والتقنيات المستعملة في الدراسة :

إن أي محاولة للإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة الراهنة، تتطلب خطوات منهجية تتلاءم مع طبيعة المعلومات المطلوبة وذلك لأنه لا توجد في الواقع طريقة علمية واحدة يمكن الاعتماد عليها بمفردها للكشف عن الحقيقة، لأن الطرق تختلف باختلاف المواضيع التي يدرسها كل باحث واختلاف المواضيع يقودنا أيضا إلى اختلاف الوسائل التي تستعمل في محاولة البحث عن تحقيق أهداف الدراسة.⁽²²⁾

فالمنهج بمعناه الفني والعلمي والاصطلاحي الدقيق يقصد به: "الطريق الأقصر والأسلم للوصول إلى الهدف المنشود".⁽²³⁾ وهو "مجموعة الإجراءات الذهنية التي يتمثلها الباحث مقدما لعملية المعرفة التي سيقبل عليها، من أجل التوصل إلى حقيقة المادة التي يستهدفها".⁽²⁴⁾

وكما يرى أحمد سيد أحمد بأن: " المنهج هو مجموعة من الخطوات والطرق المنتظمة، يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة معينة "⁽²⁵⁾.

أي أن المنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي طرحها في إشكالية الدراسة. فكان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج التحليلي الوصفي الكفيل بفهم وإدراك طبيعة وحقيقة البحث المدروس بالاعتماد على بعض المعطيات الإحصائية بالإضافة إلى جانب المنهج الاستنباطي الذي يهدف من خلاله إلى جمع الحقائق والبيانات وتعميمها .

وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو الإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضيتها، ويجب على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته، وان يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي، ومن بين تقنيات البحث في المنهج الكمي والتي استعملناها في جمع البيانات نذكر :

- **الملاحظة:** لقد استعنا في هذه الدراسة بأداة الملاحظة المباشرة في جمع البيانات، بالإضافة إلى أنها تقدم صورة واقعية عن الظاهرة، إذ برزت أهميتها من خلال الزيارات الاستطلاعية لمجتمع البحث، فالملاحظة "عباره عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، أحدهما الباحث، والآخر المستجيب أو المبحوث، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث".⁽²⁶⁾

كما تعرف الملاحظة على أنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتبوء بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته".⁽²⁷⁾

- **الاستبيان:** هو "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين".⁽²⁸⁾ وتعرف كذلك على أنها "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة المرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها".⁽²⁹⁾

وهو عبارة عن استطلاع عن للرأي للإجابة عن مجموعة من الأسئلة المعدة والمكتوبة في نموذج أو استمارة موجهة إلى أفراد مجتمع الدراسة بشكل مباشر أي غير مباشر (عن طريق البريد) ويعتبر الاستبيان أكثر وسائل جمع البيانات وأهمية واستخداما ويهدف إلى تجاوب أفراد مجتمع الدراسة للإجابة على الأسئلة الواردة فيه والتي تنبثق من مشكلة البحث⁽³⁰⁾، وقد استخدمنا الاستمارة المقيدة /المفتوحة في بحثنا هذا التي تشتمل على 33 سؤال منها 2 أسئلة مفتوحة يعبر فيها المبحوث عن رأيه بكل حرية، و 6 أسئلة نصف مغلقة، و 25 سؤال مغلق أو مقيد يختار فيها المبحوث الإجابة المعبرة عن رأيه من بين عدة إجابات مقترحة وقد شكلت الاستمارة على النحو التالي :

المحور الأول: حول البيانات الشخصية.

المحور الثاني: مخصص لتأثير كل من غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين.

المحور الثالث: يشتمل على تأثير كل من ظروف العمل المادية وقلة فرص التقدم والنمو الوظيفي على أداء العاملين.

المحور الرابع: يشتمل أداء العاملين.

5- العينة وكيفية اختيارها:

إن عملية جمع البيانات تتم بأسلوبين أساسيين إما: المسح الشامل أو أسلوب العينة، ونظرا لمحدودية الإمكانيات تعذر إجراء البحث على جميع أفراد مجتمع البحث، كونه يتكون من 499 عامل، لذا قمنا باستخدام أسلوب العينة لجمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات محددة يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات ومجتمع الدراسات وبما يخدم ويناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة.

فعملية تحديد العينة تعتبر مرحلة هامة تتطلب الدقة في الاختيار لكي تكون أكثر تمثيلا وأكثر واقعية من حيث النتائج المتحصل عليها، وعملية اختيار أفراد العينة لا يتم وفق إرادة الباحث وإنما إن اختيار نمط العينة يتوقف على ما تمليه الإشكالية والفرضيات، وطبيعة الميدان ولهذا وقع اختيارنا على العينة العشوائية الطبقية.

"ويتبع هذا النوع من العينات العشوائية في حالة عدم تجانس المجتمع حيث يصبح من الضروري اختيار عينة طبقية يتمثل فيها فئات المجتمع الأصلي بنسب وجودها فيه، ففي هذه الطريقة يتم تقسيم أفراد المجتمع إلى مجموعات متجانسة وفقا لصفات متشابهة".⁽³¹⁾ كما يستخدم الباحثون المعاينة الطبقية لضمان تمثيل المجموعات المختلفة في المجتمع الإحصائي بشكل كاف في العينة، وذلك لزيادة مستوى الدقة في تقدير معالم هذا المجتمع، بالإضافة إلى ذلك تعتبر المعاينة الطبقية الأقل تكلفة عند تساوي الأشياء الأخرى، حيث تقوم الفكرة الأساسية في المعاينة الطبقية على استخدام المعلومات المتاحة في المجتمع الإحصائي وذلك "بتقسيم المجتمع الإحصائي إلى مجموعات حيث تكون العناصر ضمن هذه المجموعات أكثر تشابها من عناصر المجتمع الأصلي ككل"، أي أننا نقوم بإنشاء مجموعة من العينات المتجانسة بناء على المتغيرات التي نهتم بدراستها، إذ أمكن معاينة سلسلة من مجموعات متجانسة بطريقة تسمح بتجميع هذه العينات في عينة غير متجانسة للمجتمع الإحصائي، فإن هذا يزيد من دقة تقدير معالم المجتمع الإحصائي.⁽³²⁾

وتتخصر خطوات اختيار هذا النوع من العينات في عدة خطوات هي:

- تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات أو مجتمعات صغيرة غير متداخلة.
- تحديد نسبة أفراد العينة من كل طبقة وبما يتناسب مع عددها الكلي.
- اختيار عشوائي لأفراد العينة من كل طبقة.

لدينا عدد أفراد المجتمع محل الدراسة 499 عامل، بحيث قمنا باختيار عينة طبقية حجمها 150 عامل أي بنسبة 30% من مجموع العمال، ولتحقيق ذلك نطبق الخطوات أعلاه كما يلي:

الطريقة الثلاثية:

$$\begin{array}{l} \text{المجتمع الكلي} \quad \longleftarrow \quad 49930\% \\ \text{\%100} \quad \longleftarrow \quad x \end{array}$$

التكرار	العينة	التكرار	مجتمع البحث
78 عامل تنفيذ	$77.4 = \frac{30 \times 258}{100}$	258	أعوان التنفيذ
56 عامل تحكم	$56.1 = \frac{30 \times 187}{100}$	187	أعوان التحكم
16 إطار	$16.2 = \frac{30 \times 54}{100}$	54	الإطارات
150	150	499	المجموع

قمنا بتوزيع 150 استمارة على أفراد العينة، إلا أننا لم نستلم الاستمارات كلها حيث تحصلنا على 136 استمارة فقط، في حين 14 استمارة لم تسلم لنا.

6- الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة، أهمية بالغة في تدعيم أي بحث جاري، لأنها توفر له الكثير من المعلومات ابتداء من الإطار النظري مروراً بمناهج الدراسة وقوفاً عند أهم ومختلف الصعوبات التي اعترضتها والتي تمكن الباحث الاستفادة منها في جميع مراحل بحثه، كما يمكن لنتائج الدراسات السابقة أن تكون كمنطلقاً لتحقيقي دراسات أخرى، تختبر تلك النتائج في مجالات زمانية ومكانية مغايرة وتشكل في مجموعها تراكمًا في المعرفة العلمية تفيد البحث العلمي عموماً.

لهذا سنحاول التطرق لبعض الدراسات المشابهة والتي سبقت دراستنا، وإن وجب التنويه في هذا الصدد إلى ندرة البحوث والدراسات السوسيولوجية في هذا الموضوع - وهذا حسب إطلاعنا وإمكانياتنا - ومن بين أهم الدراسات المشابهة:

الدراسات العربية:

1 - دراسة الهداوي، بعنوان "استراتيجيات التعامل مع الضغوط"⁽³³⁾ هدفت إلى إلقاء الضوء على مكونات ومصادر ضغوط العمل والنتائج المترتبة على تلك الضغوط وتحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل والآثار السلبية المترتبة عليها سواء على المستوى الفردي أو على المستوى المنظمة ككل، وتم تطبيق هذه الدراسة في قطاع المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة العربية السعودية، حيث تكون مجتمع الدراسة من 400 مفردة من العاملين في هذا المجال، وخلصت الدراسة إلى أن هناك اختلاف في إدراك الأفراد بحسب الجنس لمسببات ضغوط العمل المتولدة من عبء العمل وطبيعة العمل، والسياسات التنظيمية المتبعة، ونظم تقييم الأداء وتعارض الدور والمستقبل الوظيفي. اختلاف إدراك الأفراد بحسب طبيعة وظائفهم لمسببات ضغوط العمل المتولدة عن عبء العمل وطبيعة العمل والسياسات التنظيمية المتبعة ونظم تقييم الأداء وتعارض الدور والمستقبل الوظيفي، اختلاف إدراك الأفراد بحسب طبيعة وظائفهم لمسببات ضغوط العمل المتولدة عن عبء العمل وطبيعة العمل والسياسات التنظيمية المتبعة ونظم تقييم الأداء وتعارض الدور والمستقبل الوظيفي

وأوصت الدراسة توضيح مسببات ضغوط العمل، وتوضيح السياسات التنظيمية المتبعة، وتوضيح طبيعة العمل المطلوبة من الموظف.

2- دراسة السبيعي، بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة": دراسة مسحية على شرطة مدينة الرياض⁽³⁴⁾ هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة في مدينة الرياض، والوقوف على مدى اختلاف إدراكهم لمتغيرات ضغوط العمل باختلاف خصائصهم الشخصية وخبراتهم العلمية، وكشف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكيفية إدارة ضغوط العمل والعمل على تخفيف أثارها، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي من الدراسة للوصول إلى أهم المصادر التي تسببها الضغوط تتمثل في شخصية الفرد وهي مصادر نفسية وسلوكية، ومصادر تتعلق بالمنظمات الأمنية وهي تتعلق بثقافة المنظمة، وطبيعة خلال أسلوب المسح الشامل لمفردات مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 414 ضابطاً، وقد توصلت الوظيفية، وعبء العمل، والظروف المادية والتغير في بيئة العمل، إن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط الشرطة، إن أهم المصادر التي تسبب شعور ضباط الشرطة بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل في نوع العمل، وفرص النمو الوظيفي ويمثل المكانة المهمة جداً، وصراع الدور وكمية العمل، بينما لا يمثل غموض الدور سوى أهمية متوسطة.

3- دراسة خليفات والمطارنة، " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن"⁽³⁵⁾ هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن، وقد تم تطوير استبيانين تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة 331 مديراً ومديرة و985 معلماً ومعلمة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية.

4- دراسة نمر 1994 بعنوان: " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في السعودية"⁽³⁶⁾ هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود التباين في مصادر الضغوط بالعمل بحسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة،

والخصائص التعليمية والعمر، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن القطاع العام يعد أكثر تعرضاً لضغوط العمل التي يأتي في مقدمتها النمو والتقدم المهني، يليها الظروف المادية للعمل ثم كمية العمل في حين أن نوع العمل وكميته يأتيان في مقدمة الضغوط بالنسبة للعاملين في القطاع الخاص، وأن العاملين بالوظائف الإدارية أكثر تعرضاً للضغوط من العاملين بالوظائف الفنية، كما تبين أيضاً أن مستوى ضغوط العمل ينخفض تبعاً للعمر، فيما عدا النمو والتقدم المهني الذي يرتفع بارتفاع العمر، وأن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي.

5- دراسة السقا، بعنوان " أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات : دراسة ميدانية على

المصارف العاملة في قطاع غزة"⁽³⁷⁾، هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وإلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، وكذلك إلى معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات، ويتكون مجتمع الدراسة من فئة متخذي القرارات في المصارف العاملة في قطاع غزة والبالغ عددهم 166 فرداً، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 116 فرداً.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة يعد مقبولاً حيث احتل مجال المسؤولية تجاه الآخرين المركز الأول، وكذلك أظهرت النتائج وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، كما بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة (0.05) وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى ضغط العمل تعزى إلى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي وجدت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل، كما بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى عملية اتخاذ القرارات تعزى إلى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري).

6- دراسة أبو العلاء، بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المديرين العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة.⁽³⁸⁾ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المديرين العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مديراً من مديري وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية، ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر بها لمدير ونظير بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13%، وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المديرين بنسبة 82.49%، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة Winfield and Bronwy بعنوان:

"⁽³⁹⁾Work stress and Quality of work performance in Australian general fraction" هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عبء العمل وضغط العمل والرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي، وقد تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 30 مشتركاً من الممارسين لمهنة الرعاية الصحية في استراليا والذين تتراوح أعمارهم بين 35 إلى 45 سنة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الرضا عن الدعم الوظيفي والتقدم كان أفضل من الرضا عن ضغوط العمل، وأن هناك حاجة إلى إعادة النظر في نظم تقييم الأداء الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية.

2- دراسة Boswell and lapine بعنوان:

" Relation between stress and work outcomes the role of felt challenge, job control ,and psychological strain"⁽⁴⁰⁾

هدفت إلى تبيان العلاقة بين الضغوط ونتائج العمل، وشملت الدراسة عينة عشوائية مكونة من 461 من موظفي الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية دعماً لهاتين الفرضيتين، وأظهرت النتائج أن نوعي الضغط كان أثرهما على نتائج العمل بطريقة مختلفة، ولكن كلاهما ارتبط بالإرهاق النفسي، بالإضافة إلى ذلك، فإن الشعور بالتحدي الوظيفي كان له الأثر المباشر على ضغط العمل ونتائجه، ولكن ضغط العمل المتعلق بالتحدي لم يكن يركز على التحكم الوظيفي (السيطرة).

3- دراسة Swee et al بعنوان:

"Work stress prevalence among the management staff in an international tobacco company in Malaysia"⁽⁴¹⁾

هدفت الدراسة إلى تحديد معدل انتشار ضغوط العمل في هذه الشركة وإجهاد العمل التي مر بها العمل، وتكونت عينة الدراسة من 185 مسؤولاً تنفيذياً ومديراً يعملون في المقر الرئيسي لشركة التبغ في ماليزيا، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها أن انتشار ضغوط العمل بين العمال التنفيذيين كانت بنسبة 88.1% من مجموع المبحوثين أما بين المديرين فكانت النسبة 67.9% من مجموع أفراد العينة، وأن هناك اختلاف كبير ذو أهمية في مستوى التوتر بين العمال التنفيذيين والمديرين العاملين في الشركة.

4- دراسة Glaser and Gyurak بعنوان:

"sources of occupational stress among nurses in five country"⁽⁴²⁾

هدفت إلى دراسة مفهوم ضغط العمل بالنسبة لخمس ممرضات من خمس بلدان مختلفة من أجل تحديد تجاربهن في ضغط العمل، وكانت عينة الممرضات من هنغاريا، إسرائيل، إيطاليا، بريطانيا، وأمريكا، وقد قامت كل واحدة منهن بالإجابة عن السؤال التالي: ما أكثر الأسباب التي تسبب لك الضغط أو القلق في عملك؟ وأشارت النتائج إلى وجود مصادر داخلية وخارجية لضغوط العمل ولقد كانت هناك مصادر ضغط مشتركة بين الممرضات وهي: أداء مهمات معينة، ونوع المرضى كمصادر ثابتة، بالإضافة إلى أن الممرضة البريطانية أوضحت أن قلة المهارات لدى طاقم العمل

أحد أسباب ضغط العمل، والمرضات الهنغاريات أشرن إلى مصدرين لضغط العمل هما: الراتب المتدني، وغياب الموارد.

5- دراسة Rubina et al بعنوان:

"Occupational stress and its effect on job performance, a case study medical house officer of district Abbottabad"⁽⁴³⁾

هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وقد أجريت الدراسة على 55 ضابطاً في باكستان بمقاطعة "أبوتاباد"، وقد تم الحصول على المعلومات من خلال توزيع استبيان على مجتمع الدراسة، وتم تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية وتشمل الإحصاءات الوظيفية ومعامل ارتباط سبيرمان والانحدار، وقد أظهرت النتائج تأييداً قوياً بالافتراض القائل بأنه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أنه هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي من خفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث، وقد أوصى الباحثون بأنه يجب تحسين العلاقات بين الأشخاص وعدم خلق ضغوط عمل من قبل الإدارة حيث أن ثقافة الانفتاح والتفهم جوهرية أكثر من ثقافة الانتقاد، وإن هؤلاء الضباط لديهم مستوى ضغط مهني عالٍ وأداء مهني منخفض.

6- دراسة Akashi et al بعنوان:

"Impact of Occupational Stress on Home Environment: An Analytical Study of Working Women of Ludhiana City"⁽⁴⁴⁾

هدفت الدراسة إلى فحص ظروف العمل للفئات المختارة من النساء العاملات، وتحلي لأثار الضغط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة المرأة العاملة في مدينة "لوديانا" الهندية وقد أخذت بعين الاعتبار معرفة الخصائص الشخصية والاجتماعية للفئات المختارة من النساء العاملات وأسرهن أدى ارتفاع عدد النساء المتزوجات الذين يدخلون في قوة العمل الرسمية إلى زيادة الضغط في داخل البيت ومكان العمل على حد سواء، وقد جرت هذه الدراسة على عينة مكونة من 150 امرأة، تم اختيارهم من ثلاث فئات وشملت الطبيبات؛ مدرسات الجامعة والعاملات في البنوك، وقد ضمت كل فئة 50 امرأة، وقد أظهرت النتائج تأثير هذه الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام داخل المنزل وقد نال هذا البند أعلى النقاط.

7- دراسة Fisher Richard

"Role stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance" (45)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل الشخصية والتنظيمية لدى المراجعين وفقاً لنوع المكتب محلي، إقليمي، وطني ولنوع الوظيفة المهنة، وللمستوى الوظيفي المهني، ومن ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتخلص من ضغوط العمل وإدارتها على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي. وتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحث أن قائمة استقصاء لتحديد مصادر ضغوط العمل عند المراجعين بناء على قوائم الاستقصاء الواردة في الدراسات السابقة وبالأخص نموذج معهد البحوث الاجتماعية في جامعة "متشغن" لقياس ضغوط العمل، وتتكون عينة الدراسة من سبعة مكاتب مراجعة مكونة من ثلاثة مكاتب وطنية وأربعة مكاتب محلية وإقليمية وذلك في المناطق الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية.

تم توزيع 398 إستبانة، وكانت الإستبانات المستلمة الصالحة للتحليل 193 إستبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اختلافاً في مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين وفقاً لنوع المكتب وحجمه، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل وفقاً لنوع الوظيفة (المهنة)، كما وجد أن هناك اختلافاً في مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين وفقاً للوضع الوظيفي المهني عموماً، كما أظهرت نتائج الدراسة أن المراجعين الأقل خبرة يشعرون بضغط عمل أعلى من غيرهم من المراجعين الأكثر خبرة.

هوامش الفصل الأول:

- (1) برهم جلال، ضغوط العمل وأثرها على الأداء: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الاردن، 2006، ص03.
- (2) Mureau Anne-Marie, "Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue", Health and Safety at Work, A trade Union Priority, Labor Education, 2002 , 1(126): p 79.
- (3) هانسون بيتر، ضغوط العمل طريقك إلى النجاح: كيف تجعل من ضغوط حياتك وسيلة للتفوق، ترجمة مكتبة جرير، مكتبة جرير، الرياض، السعودية، 1996، ص1.
- (4) Lee David, "Employee Stress, The TrueCost", The John Liner Review, 1997, p 34.
- (5) انعام الشهابي وآخرون، السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة، دار إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، الأردن، ط1، 2009، ص277.
- (6) نفس المرجع، ص 277.
- (7) freund (J) , sociologie de max weber, Edition PUF, paris, 1986 , p 36.
- (8) مصطفى عمر النير، مساهمات في أسس البحث الاجتماعي، معهد الإنماء العرب، الجماهيرية الليبية، ط1، 1989، ص 31.
- (9) موريس انجلز، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية : تدريبات علمية، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004، ص 158.
- (10) معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد، عمان، ط1، 2008، ص107.
- (11) نفس المرجع، ص107.
- (12) Nixon Denmark, "Occupational Stress Of Administrators of Special Education", Ed: East Texas State university, D.A.L, Vol.54, 1994, p 16.
- (13) حسن راوية ، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 209.
- (14) وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004، ص 123.
- (15) George Friedman, Traité a la sociologie du travail, Armand colin, paris, 1972, p42.

- (16) يوسف سعدون، علم الاجتماع ودراسة التغيير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2005، ص ص7-8.
- (17) جريندبرج جيرالد وبارون روبرت، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة: رفاعي وبيسوني إسماعيل، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 260.
- (18) حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 403.
- (19) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 165.
- (20) حسن راوية، السلوك في المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 404.
- (21) زهير ثابت، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 87.
- (22) احسان محسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر، ط2، بيروت، لبنان، 1986، ص5.
- (23) عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط3، 1977، ص 7.
- (24) محمد طه بدوي، المنهج في علم السياسة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000، ص115.
- (25) أحمد سيد أحمد، الدليل إلى منهج البحث العلمي، دار المعارف، مصر، 1973، ص9.
- (26) أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص221.
- (27) نائل العواملة، أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية وتطبيقاتها في الإدارة، مكتبة احمد ياسين، عمان، ط2، 1992، ص130.
- (28) محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1997، ص66.
- (29) مصطفى ربحي عليان، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص 81.
- (30) إحسان محسن، مرجع سبق ذكره، ص12.

- (31) فاطمة عوض صابر و ميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع، الإسكندرية، مصر، ط1، 2002، ص 192.
- (32) دافيد ناشمياز، طرائق البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: ليلى الطويل، دار بترا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، ط2004، 1، ص 195.
- (33) أحمد الهنداوي، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد58، مسقط: سلطنة عمان، 1944.
- (34) شبيب منصور السبيعي، " أثر ضغوط العمل على أداء الشرطة :دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1999.
- (35) عبد الفتاح صالح خليفات، وشرين محمد المطارنة، "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن"، مجلة جامعة دمشق، 2010 . المجلد26 : العدد 2+1، ص ص 599-642.
- (36) سعود محمد النمر، دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في السعودية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلة العربية للإدارة، القاهرة، مصر، ع2، 1994، ص72.
- (37) ميسون السقا، " أثر ضغوط العمل على إتخاذ القرارات : دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- (38) أبو العلاء محمد صلاح الدين، "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي :دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- (39) Winfield, Helen R & Bronwyn, M. Veale, "Work Stress and Quality of Work Performance in Australian General Practitioners», Australian Journal of Primary Health , Vol. 8, 2002, pp 59-65.
- (40) Boswell Wendy; Olson-Buchanan Julie and Le Pine Marcie, "Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain", Journal of Vocational Behavior, Vol. 64, 2004, pp 165-181.
- (41) Swee W.F.; Anza, E & Noor Hassim, "Work Stress Prevalence among the Management Staff in an International Tobacco Company in Malaysia",

- Working Paper, Department of Community Health, Medical Faculty, University Kebangsaan Malaysia, 2007, pp 63-78.
- (42) Glazer Sharon & Gyurak, Annett, "**Sources of occupational stress among nurses in five countries**", International Journal of Intercultural Relations, Vol.32, 2007, pp 49-66.
- (43) Rubina Kazmi; Amjad, Shehla and Khan, Delawar, "**Occupational Streets and its Effect on Job Performance: A Case Study Medical House Officers of District Abbott bad**", Department of Management Sciences, Working Paper, Combats Institute of Information Technology, Abbott bad, Pakistan, 2008,pp112-123.
- (44) Bakhshi R; Sudha, N & Sandhu, "**Impact of Occupational Stress on Home Environment:An Analytical Study of Working Women of Ludhiana City**", Journal of Human Ecology, Vol.23, No.3, 2008,pp 231-235.
- (45) Fisher Richard T, "**Role stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance**", Behavioral Research in Accounting,2001, pp 3-19.