

## اثر ضغط العمل على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية العراقية The impact of work stress on job performance in private banks in Iraq

انتظار احمد جاسم  
الجامعة المستنصرية (العراق)  
dralimajeed82@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020-12-28 تاريخ القبول للنشر: 2021-01-10

\*\*\*\*\*

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة على التعرف على اثر الضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية العراقية .

لما لها الاثر البالغ اهميته على القطاع المالي و الاقتصادي وانعكاساتها على القطاعات الحيوية الاخرى في ظل عالم متغير وامام تحديات وازمات اقتصادية عالمية .

واوضحت الدراسة ابعاد ضغوط العمل و الاداء الوظيفي وما هي اثارها في خلال اختيار المجتمع المصرفي بتصميم من خلال استبانة شملت (35) فقرة جميع البيانات الاولية من (115) موظف في ضوء ذلك تم جمع وتحميل البيانات واختيار الفرضيات باستخدام الحزمة الاقتصادية (spss) . حيث توصلت الدراسة الى العديد من النتائج ابرزها هو وجود دائرة ذو دلالة احصائية لضغوط العمل رعب العمل , صراع , غموض الاداء ظروف العمل المادية على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية من حيث الدافعية ( القدرة على الانجاز اخر في النمو والتقدم الوظيفي ) و اما عن اهم التوصيات هو تسهيل المهام الموكلة للموظفين و العاملين وتبسيط الاجراءات من حيث التنفيذ والانجاز وكذلك التأكيد على الاهتمام بعملية التحفيز للموظفين ومنحهم حوافز تشجيعية من سبب تتفق مع قدراتهم .

ويشير (Boswell, et.al. 2004: 167) أن اهمية دراسة العلاقة بين المنظمة و الافراد العاملين فيها الى اهمية العمل ذاته واثره البالغ في الحياة الافراد كما أن له الاثر نفسه في استمرار وبقاء المنظمة بصفة عامة ، فضلاً عن اثره على نفسية العامل و اتزان مشاعره وتأمين الحياة السعيدة له، إذ تجعل منه عضواً فعالاً في مجال عمله ومجتمعه .

ويؤكد (Shockley-zalabak & Ellis, 2000: 377) ان السنوات الماضية القليلة شهدت إهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي , وعلم النفس الصناعي ، وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة

العوامل و المؤثرة في الاداء الوظيفي ، والتي تشتمل على متغيرات مثل الرضا والضغط حيث تعد هذه العوامل من اكثر العوامل اهمية لاسباب ما تتركه من آثار على سلوك الافراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظمتهم ، خاصة ان تحسين الاداء الوظيفي مطلب مهم تسعى اليه كل منظمة ، وذلك من خلال محاولاتها الدائمة العمل على تعزيز وتعزيز وتدعيم الرضا. وفي الجانب الآخر تحاول المنظمات جاهدة العمل على إزاله او تحييد العوامل او المسببات التي تؤدي الى ضغوط العمل لدى الافراد المنتمين لها الان ذلك كله يؤدي الى تحقيق مستوى عال من الاداء الوظيفي وبذلك تسعى الدراسة الحالية الى بيان اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في قطاع المصارف الاهلية .

الكلمات المفتاحية: ضغط - العمل - المصارف - الاهلية - العراقية

### **Abstract:**

This study aimed at investigating the impact of work stress on job performance in private banks

In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (35) paragraphs to gather the primary information from study sample which consisted (110) individuals . the statistical package for social sciences ( SPSS ) was used to analyze and examine the hypotheses . the researcher used many statistical methods to achieve study objectives , such as simple , multi regression . the main conclusions of the study were :

There is significant impact to work stress ( Workload; conflict and ambiguity of roles; physical working conditions ) on job performance in private banks (motivation; ability ; growth opportunities and career advancement) at level (0.05)

The mine recommendations of the study were :

1- facilitate the tasks assigned to employees in private banks at Iraq and make it easy in terms of implementation and achievement .

2- stimulate the interest of staff of the private banks in Iraq by providing them appropriate with their abilities .

**key words:** Pressure - work - banks - private – Iraqi.

### **المقدمة :**

تشهد المجتمعات الحديثة على اختلاف انواعها تزايداً مضطرباً في عدد و حجم المنظمات التي توفر الخدمات الضرورية للمجتمع . وتعتمد هذه المنظمات على متخصصين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفاعلية . ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيامهم بدورهم كاملاً ، الأمر الذي يسهم في إحساسه بالعجز عند تقديم العمل المطلوب منه، وبالمستوى الذي يتوقعة منه الخرون . ومتى ما حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط الموظف بالمنظمة تاخذ بعداً سلبياً له اثاره السيئة على الفرد والمنظمة والعملية الإنتاجية ككل . ويشير (Boswell, et.al. 2004: 167) أن اهمية

دراسة العلاقة بين المنظمة و الافراد العاملين فيها الى اهمية العمل ذاته واثره البالغ في الحياة الافراد كما أن له الاثر نفسه في استمرار وبقاء المنظمة بصفة عامة ، فضلاً عن اثره على نفسية العامل و اتزان مشاعره وتأمين الحياة السعيدة له، إذ تجعل منه عضواً فعالاً في مجال عمله ومجتمعه.

ويؤكد (Shockley-zalabak & Ellis, 2000: 377) ان السنوات الماضية القليلة شهدت إهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ، وعلم النفس الصناعي ، وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة العوامل و المؤثرة في الاداء الوظيفي ، والتي تشتمل على متغيرات مثل الرضا والضغط حيث تعد هذه العوامل من اكثر العوامل اهمية لاسباب ما تتركه من آثار على سلوك الافراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظمتهم ، خاصة ان تحسين الاداء الوظيفي مطلب مهم تسعى اليه كل منظمة ، وذلك من خلال محاولاتها الدائمة العمل على تعزيز وتعزيز وتدعيم الرضا. وفي الجانب الآخر تحاول المنظمات جاهدة العمل على إزاله او تحييد العوامل او المسببات التي تؤدي الى ضغوط العمل لدى الافراد المنتمين لها الان ذلك كله يؤدي الى تحقيق مستوى عال من الاداء الوظيفي وبذلك تسعى الدراسة الحالية الى بيان اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في قطاع المصارف الاهلية.

مشكلة الدراسة :

يعتبر ضغط العمل من العوامل الرئيسية المؤثرة على اداء الموظف وحيث ان البحوث التي تناولت طبيعة العلاقة بين الموظف والمنظمة والتأثيرات المتبادلة بين الطرفين لتحديد شكل هذه التأثيرات بشقيها المرغوبة وغير المرغوبة فإن الدراسة الحالية تستهدف دراسة طبيعة العلاقة والتأثير بين هذه المتغيرات ( ضغوط العمل والاداء الوظيفي ) وما الذي يمكن ان تحدثه من آثار بالنسبة للفرد والمنظمة . ولأن المصارف الاهلية واحدة من المؤسسات المالية التي تتطلب من العاملين فيها القيام بواجباتهم على اكمل وجه فمن البديهي ان هؤلاء العاملين العديد من ضغوط العمل .

وبالتالي ممكن تحديد مشكلة الدراسة بصورة اكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيس التالي :

هل هناك اثر لضغوط العمل بمتغيراته (عبء العمل ، صراع وغموض الادوار ، الظروف المادية للعمل) والاداء الوظيفي بمتغيراته ( الدافعية ، القدرة ، فرص النمو ، والتقدم الوظيفي ) ونشتق منها الاسئلة التالية :-

اولاً: ما مستوى اهمية متغيرات الدراسة و المتعلقة بضغط العمل (عبء العمل ، صراع وغموض الادوار ، الظروف المادية للعمل ) والاداء الوظيفي ( الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

ثانياً : هل هناك اثر لعبء العمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

ثالثاً : هل هناك اثر لصراع وغموض الادوار على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

رابعاً : هل هناك اثر للظروف المادية للعمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

اهمية الدراسة :

تستمد الدراسة الحالية اهميتها من النقاط الآتية :

1- اهمية المتغيرات المبحوثة والمتمثلة بضغوط العمل والاداء الوظيفي ؟

2- توضيح مدى تأثير ضغوط العمل وبمتغيراته على الاداء الوظيفي بمتغيراته ؟

3- الحاجة الى تحديد مفهوم ضغوط العمل ، وان عملية التطوير هذه لا بد لها ان تأخذ بالاعتبار الاداء الوظيفي للعاملين في المصارف الاهلية .

4- اهمية نتائج العلاقات الارتباطية والتاثيرية بين متغيرات الدراسة التي ستوضح الصورة امام متخذو القرارات في المصارف الاهلية عن الجوانب الأكبر تأثيراً والأقل تأثيراً والأقوى ارتباطاً والاضعف ارتباطاً بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها ، واعطائها الأولوية ، وربما تقود تلك النتائج إلى ضرورة إجراء دراسات لاحقة ذات فائدة أكبر ؛ لتطوير أداء المصارف الاهلية بعد ان تكون الصورة قد اتضحت بشكل جيد

أهداف الدراسة :

تتمثل اهداف الدراسة بما يأتي :

1- التعرف على اهمية ضغوط العمل بمتغيراته والاداء الوظيفي بمتغيراته في المصارف الاهلية

2- بيان اثر عبء العمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

3- تحديد اثر صراع وغموض الادوار على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

4- بيان اثر الظروف المادية للعمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

فرضيات الدراسة :

إستناداً الى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسة : التي سيجرى إختبارها :

الفرضية الرئيسة HO

" لا يوجد اثر ذو دلالة !غحصائية لضغط العمل ( عبء العمل ، صراع وغموض الادوار ، الظروف المادية للعمل ) على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية " يشتق منها الفرضيات الفرعية الاتية :

الفرضية الفرعية الاولى : HO

" لا اثر ذو دلالة احصائية لعبء العمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية .

الفرضية الفرعية الثانية HO2

" لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لصراع و غموض الأدوار على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاهلية

الفرضية الفرعية الثالثة HO3

" لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للظروف المادية للعمل على الاداء الوظيفي (الدافعية ، القدرة ، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في المصارف الاسلامية .

التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة

ضغوط العمل : حدث الافراد العاملين ، وتشجيعكم لغرض توفير مهاراتهم الخاصة وخبراتهم على نحو الافضل ، وذلك عن طريق منحهم المزيد من الحرية في التصرف لأداء اعمالهم و المشاركة في المعلومات الى جانب الموارد و الامتيازات الاخرى ليكونو قادرين على العمل بفاعليه تحقيقاً لاهداف المنظمة ( Nixon , 1994: 16 )

عبء العمل : تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط ، وقد تكون زيادة الاعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام باعمال اكثر مما يستطيع انجازة في الوقت المحدد كما وقد تكون زيادة العبء في شكل نوعي ، كأن يطلب من الفرد القيام باعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة ( جرينبرج وبارون ، 2004 : 260 )

صراع وغموض الادوار : مجموعة من انماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً . ويمثل صراع وغموض الدور عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل يعمل الفرد ، ومتى وكيف .

الظروف المادية للعمل : مجموعة ظروف العمل المتعلقة من تهوية ، اضاءة رطوبة ، درجة حرارة عالية ن ضوضاء ، او التعامل مع مواد كيميائية كالغازات والتي يمكن ان تؤدي الى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفة ( العميان ، 2005 : 165 ) .

الاداء الوظيفي : جانب من جوانب التنظيم غير الرسمي الذي يتمتع به بعض الافراد او الجماعات في المنظمات ويعرف بانة عبارة عن قدرة العاملين على القيام بمهام وواجبات ومسؤوليات الوظيفة

المحددة له باقل وقت وكلفة لتحقيق أقصى درجة من الانتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل مع توفر التعليمات الادارية في ظل هيكل تنظيمي ياخذ في الاعتبار كافة المتغيرات المحيطة (بنات، 2009)

الدافعية : الرغبة لدى الافراد العاملين في بذل اقصى جهود ممكنة لتحقيق أهداف المؤسسة (عباس، 2006: 166)

القدرة على الانجاز : الرغبة في القيام بعمل جيد، والنجاح في العمل بشكل طموح وتنافسي ومواجهة وحلها ( قطامي ، وعدس ، 2002 : 103 )

فرص التقدم والنمو الوظيفي : مجموعة من الظروف التي تهيأ للفرد للتقدم او الانجاز وتتم من خلال مقارنة الفرد العامل نفسه مع الاخرين او عندما يضع لنفسه وقتاً محدداً لتحقيق هدف معين (حسن، 2004: 404).

وتتفق الباحثة مع ما تطرق اليه الباحثون و الكتاب حول تعرف متغيرات الدراسة الحالية والتي يستعيدها في دراسته .

### المبحث الثاني: مفهوم واهمية ضغوط العمل

مما لا شك فيه إننا في بيئة تسودها المثيرات المتنوعة بعيداً عن اسبابها سواء مادية او سيكولوجية واثرت هذه المثيرات على الفرد ، حيث لم يقتصر هذا التأثير في البيت او المدرسة انما تجاوز الي بيئة العمل ومن هنا برزت الضغوط الانسانية نتيجة التأثير بالمؤثرات والمنهات البيئية المختلفة (العميان، 2005:159)

تعتبر الضغوط حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص او متطلبات مرتبطة بما يرغب به لكن النتائج المرتبطة بها تدرك على انها غير مؤكدة ومبهمة (العطيه، 2003: 371).

ضغط العمل يحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة او للعمل غير متوافقه مع القدرات العقلية والجسمية والفسولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في اداء مهامه (Greiner & Krause 145, 2005)

تعتبر ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الانسان منذ وجوده على الارض ، وكان هذا العمل ولايزال مصدراً للمتاعب ، ولقد ترتب على هذا وما صاحبه من شقاء بعض المخاطر والتحديات او ما يعرف بالضغوط ( الدوسري، 2005: 19 )

ونظراً لأهمية ضغوط العمل فقد اصبح هذا الموضوع احد المجالات الاساسية لأهتمام العديد من رجال الفكر الاداري ، حيث ركزت اهتماماتهم على المستوى التحليل النظري ، ولم تنال الدراسات

التطبيقية نصيباً كافياً ويرجع ذلك للأسباب التالية، الاول كثرة العوامل المسببة للضغوط وتداخلها والسبب الثاني ، عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل (العميان، 2005: 159).

فالضغوط بحد ذاته ليس حالة سيئة دائماً، لكن هناك إيجابيات للضغوط إذ انه يكون فرصة حينما يتضمن احتمال الربح ، ونذكر مثال الاداء المتفق للرياضي في الموقف الصعبة ، ان مثل هؤلاء الافراد يستفيدون من الضغط بشكل ايجابي للارتقاء بمستوى المواقف والاداء بأقصى ما يتمكنون (العطيه، 2003: 372).

ان الضغوط هي حالة نفسية وذهنية واجتماعيه تنتاب الانسان وتتسم بالشعور و الارهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل الى الاحتراق ، كما تتسم بالشعور الضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن نفس او المنظمة او المجتمع بصفة عامة (معروف، 2001: 21).

والضغوط كل تأثير مادي او نفسي او معنوي ياخذ اشكال تؤثر على سلوك متخذ القرار ، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي الى احداث توتر عصبي او قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد او القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذيه التي تواجه متخذ القرار في المشكله (الخضيري، 1991: 12).

وتؤكد الباحثة ان ضغوط المجموعة من ردود الافعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعه من الموقف التي يتعرض لها في بيئة العمل ، وتنتج ردود الافعال هذه المجموعه المتغيرات الفسيولوجية والنفسية على الشخص ذاته ويتفق الجميع تقريباً على ان ضغوط العمل هي عبارة عن نتائج التفاعل بين الموظف وظروف العمل وتختلف وجهات النظر ومع ذلك ن فأن التعارض بين خصائص الموظف وظروف العمل هي السبب الرئيسي للظغوط العمل .

#### مصادر وأثار ضغوط العمل :

صنف كلا من ( الكبيسي، 2003 ؛ مسلم ، 2007) مصادر الضغوط في مجموعتين الاولى تضم المصادر التنظيمية، والاخرى تشمل المصادر الفردية لضغوط العمل .

#### المصادر التنظيمية :

1- طبيعة العمل ، اذ ان طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة او مدى اهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الاداء كلها من العوامل التي من المحتمل ان تكون مصدراً اساسياً للاحساس بالضغوط (العميان، 2005 : 163).

وبعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية مثل رجال الاطفاء وكبار المدربين و الجراحين ، في حين ان وظائف اخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين اقل ضغوطاً ( جرينبرج و بارون، 2004 :257) وفي دراسة لـ **The national institute for occupational safety and Health** عن مستوى الضغوط الاكثر من 130 مهنة ، تبين ان هناك مهناً تعاني من مستوى عال من ضغط العمل اكثر من غيرها ، وفي مقدمة هذه المهن حسب ترتيبها مهنة المدير والسكرتير والمشرف ومدير المكتب ، وتبين ان بعض المهن تتعرض لمستوى منخفض من الضغوط مثل مهنة العامل الزراعي والخدمة (عسكر، 1988: 11).

2- غموض الدور ، تشير كلمة الدور الى مجموعة من انماط السلوك المتوقعه من الفرد الذي يشغل مركزاً معنياً ويمثل غموض الدور عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى و كيف . ويمكن ان يوجد الغموض في مسؤولية الفرد ، القواعد مصادر السلطة ، تقييد المشرف لأداء الفرد ن التغييرات التنظيمية و الامان الوظيفي ، وهناك احتمال ان يحدث الغموض في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم ويحدث الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية ، يغير احد الافراد عملة ، يوجد نقص في المعلومات الواردة من الادارة العليا، يخفي المرؤوسون معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث او كاسلوب لمضايقة مشرف غير مفضل بالنسبة لهم ( حسن، 2001 : 403). وقد اثبتت بحوث عديدة ان غموض الدور ينشئ عند الفرد توتراً سلبياً يتجسد مباشرة في تدهور رضائة عن العمل وزعزعة ثقته بنفسه وبالاخرين ( السالم، 1990 :84).

3- صراع الدور ، يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لانجازها ، ويشعر الفرد عند ادائه لهذه المهام بعدم رغبته في ادائها ويعتبرها جزءاً من مهام وظيفته ، بالاضافة الى ان هذه المهام تكون مشبعة ومتداخلة مع مهام او ادوار اخرى يؤديها الفرد وامثلة ذلك تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية او عدم اهتماماته الشخصية في هذه الوظيفة ، ولا يعتبرها محببة الى نفسه ، وبالتالي يشعر الفرد بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه ، كذلك يظهر صراع الادوار حينما يكون الفرد واقعاً تحت اكثر من قيادة ن ويتلقى اوامر من اكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة ( عبد الباقي ، 2003 . 333 ) . كما لوحظ ان هناك علاقة وثيقة بين صراع الدور وتوتير الفرد في المنظمة ، وينشأ ايضاً صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة او عندما يعمل اشياء لا يرغبها اصلاً او لا يعتقد انها جزء من عمله (السالم، 1990 : 85). وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية (هيجان، 1998 : 177).

\* تعاغرض اوليات مطالب العمل



\* تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة

\* تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة

\* تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها

4- زيادة او انخفاض عبء الدور . تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط ، وقد تكون زيادة الاعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام باعمال اكثر مما يستطيع انجازة في الوقت المحدد كما قد تكون زيادة العبء في شكل نوعي ، كأن يطلب من الفرد باعمال تلائم استعداداته وقدراته الخاصة ( جيرينبرج وبارون، 2004: 260). واذا كانت الزيادة في اعباء العمل تمثل مصدراً للضغوط ، فان انخفاض اعباء العمل لا يمثل تحدياً لقدراتهم ويدفعهم الى الملل كما هو الحال بالنسبة لعمال خطوط الانتاج (محمد، 1992: 80). عبء العمل الناقص يقصد به ان الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقته واهتماماته ، اي يكون لديه إمكانات اكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وهذا ما يسبب شعوراً بعدم الارتياح والملل لان هذا العمل القليل لا يؤدي الى استثارة حماس واهتمام الافراد مما يؤدي بهم الى الاهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم اهميتهم في العمل (هيجان، 1998: 171).

5- النمو والتقدم الوظيفي ، قد تفرض بعض الضغوط نفسها على الفرد مثل الضغوط للترقي او الانجاز، ويحدث هذا عادة عندما يضع الفرد لنفسه معايير ، او عندما يقارن نفسه بالآخرين او عندما يضع لنفسه وقتاً محدداً لتحقيق هدف معين ويشير بعض الافراد بالراحة لهذه الضغوط لاعتقادهم ان اشباع الحاجه تعد قوه دافعه ويتوقف ما اذا كانت الاهداف تخلق ضغوطاً او تحقيق قوه دافع ايجابية على مدى واقعية الاهداف واحتمالات تحقيقها (حسن، 2001: 404). وقد يرجع شعور الفرد بالضغوط نتيجة عدم معرفته لفرص النمو والترقي المتاحة له في المستقبل ، خاصة مع تقدم سنه وشعوره انه في اخر حياته الوظيفيه، وهذا يولد شعور لدى الفرد شعوراً بالاحباط والاستياء من عمله، كذلك انخفاضاً في الشعور بالانتماء للمنظمة (عبد الباقي، 2003: 334).

6- المسؤولية تجاه الآخرين ، بوجه عام ان الافراد المسؤولين عن اخرين في تحفيزهم ، ومكافأتهم ومعاقبتهم ، والاتصال بهم يواجهون ضغوطاً اكثر من غيرهم ، لذلك فان وظائف المديرين في المنطقة هي التي تتحمل التكاليف الانسانية لسياسات المنظمة وقراراتها ز كذلك اتجاهات وتوقعات المديرين والمشرفين تؤثر على طبيعة علاقاتهم بالموظفين او العاملين الذين يشرفون عليهم ، كذلك الاسلوب الاشرافي الذي يتبعه المديرين في قيادتهم لهؤلاء الموظفين ذلك انه اذا ما كانت نظرة المديرين ايجابية نحو موظفيهم ويعاملونهم على اعتبار انهم يحبون العمل ، فان ذلك سوف يؤثر على رفع

معنويات الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي وبالتالي يقلل من ضغوط العمل عليهم، وبالمقابل فإنه إذا ماكانت النظرية السلبية ، فان النتيجة سوف تكون ايضاً سلبية بالنسبة لمعنويات الموظفين ودرجة الضغوط التي يعانونها في العمل (هيجان، 1998:180).

7- الظروف المادية للعمل . ان اختلاف ظروف العمل المادية من تهوية ن اضاءة ، درجة حرارة عالية ، ضوضاء او التعامل مع مواد كيميائية كالغازات يمكن ان يؤدي الى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه ونظراً للارتباط الوثيق بين هذه الامور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن ان تكون مصدراً اساسياً من مصادر ضغوط العمل (العميان، 2005:165).

8-الهيكل التنظيمي . يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي تعرض لها ، فرجل الادارة العليا يتعرض للضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالاضافة الى بيئة العمل ، فهو يواجه مشاكل المنافسه و التغيير في الظروف السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية كما يواجه مشكلة تدبير الموارد وتوزيعها واتخاذ القرارات الصعبة ومشاكل العاملين بينما يعاني رجال الإدارة الوسطى من ضغوط صراع الدور اما الشكوى العامة عند المستويات الادنى من التنظيم ، فهي عدم التوازن بين السلطات والمسؤوليات وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم، كما تبين ان شكل الهيكل التنظيمي و المركزية الشديدة و الافراط في الخصص وتقسيم العمل ونطاق الإشراف غير الملائم والاعتماد الزائد بين وحدات المنظمة من العوامل المسببة لضغوط العمل ( الالعميان، 2005:160).

9- المساندة الاجتماعية . ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الاخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعين ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية الى الشعور بالراحة والمساعدة او المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي او غير الرسمي بالجماعات و الافراد ، ومثالا لذلك استماع العمال لشكوى صديقه الذي تخطى في الترقية او مساعدة العامل زميله في تعليم المهارات جديدة ، او مساعدة الفرد زميله الذي فصل من عمله في البحث عن عمل اخر (عسكر، 1988:16). فالفرد يشعر بالامان حينما يجد بجواره صديق او قريب يستطيع اللجوء اليه حينما يواجه صعوبات او مشكلة او يحتاج الى مشورة ومن هنا تأتي اهمية العلاقة الإنسانية بين المدير ومروؤسية ن وجو الصداقة بين الزملاء في العمل لان ذلك من شأنه ان يخفف من مقدار الضغوط التي يواجهها الفرد (جرينبرج وبارون، 2004: 260).

#### المصادر الفردية :

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الافراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل (عبد الباقي، 2003:336).

1- أختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغط العمل قد تكون الضغوط موجودة في بيئة العمل واحدة ، إلا ان الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بانه يشعر بالضغط دون شخص اخر .

2- اختلاف قدرات الافراد تتفاوت القدرات من فرد الى اخر. ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغط العمل . ومن هذه القدرات :

\* القدرة على تحمل الاعباء و المهام الصعبة.

\* القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون المسؤولية الاشراف على الاخرين و المسؤولية عن اشياء مادية للأفراد .

\* القدرة علة التعامل و التأقلم مع الضغوط فبعض الافراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل ، ومع ان المصادر الضغوط واحدة الا ان لها ردود فعل مختلفة من جانب الافراد .

\* مدى ادراك الفرد للضغوط فالافراد يختلفون في مدى ادراكهم للضغوط من حولهم ، ويرجع ذلك الى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الافراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها .

### 1. الآثار الايجابية المترتبة على ضغوط العمل

ان العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على انها شر يجب مكافحته وذلك لأنها السلبية على الفرد والمنظمة معاً . ولكن الحقيقة غير ذلك ، اذا ان لضغوط العمل اثاراً التحفيز على العمل ؛ وتجعل الفرد يفكر في العمل ؛ وزيادة تركيز الفرد على العمل ؛ ونظر الفرد الى عمله بتميز؛ والتركيز على نتائج العمل ؛ والنوم بشكل مريح ؛ والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر ؛ والشعور بالمتعة ؛ والشعور بالإنجاز ؛ وتزويد الفرد بالحيوية ح والنظر للمستقبل بالتفاؤل والمقدرة على العودة الى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (العميان، 2005:65).

### الاثار السلبية المترتبة على ضغوط العمل

#### آثار الضغوط على الفرد

#### 1- الآثار السلوكية

من بين الآثار التي تترتب على احساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وانماط سلوكه المعتاد . وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الاجل القصير او الاجل الطويل ، ومن اهم تلك المتغيرات المعاناة من الارق ، الافراط بالتدخين اضطراب الوزن ، فقدان الشهية ، التغير في عادات النوم ن استخدام الادوية المهدئة ، العدوانية والتخريب ، وعدم احترام الانظمة والقوانين الموجودة في المنظمة (هيجان، 1988:288).

## الاثار النفسية

على الرغم من اهمية الاثار النفسية ، فإنها لم تحظى بنفس درجة الاهتمام التي حظيت بها الآثار المرتبطة باعضاء الجسم، ويرجع ذلك الى صعوبة قياسها نظراً لانها غير ملموسة وهذه الآثار غالباً ما تتمثل بالقلق والتوتر ، والغضب والاحباط ؛ والملل والشعور بانخفاض تقدير الذات ؛ والارق وسرعة الاثارة ؛ وانخفاض اخلاقيات الفرد ؛ وزيادة الرضا عن العمل ؛ وزيادة الرغبة في ترك العمل ؛ وانخفاض الولاء التنظيمي ؛ والاحترق الذاتي ؛ وفقدان الاهتمام وانخفاض القدرة على اشباع الحاجات (Lothans,1985:141).

## الاثار الجسدية

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ومن اهم الامراض الجسدية التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل الصداع ، قرحة المعدة ، السكري ، امراض القلب ، ضغط الدم (العميان، 2005:167).

## الاداء الوظيفي

تنطوي وظيفة ادارة العنصر البشري على تلك النشاطات المصممة لتوفير المورد البشري حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ اهدافها بكفاية وفعالية فالعنصر البشري لا يمكن الاستغناء عنه وهو بلا شك حتي الوجود في اي مرحلة سواء كان العمل يدوياً او اليا او محسوباً ، فهذه التطورات المتصارعة في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عززت اهمية الموارد البشرية ، وقد اكدت العديد من التجارب ان نجاح رسالة المؤسسات بايدي العاملين ، وتحقيق الاهداف يعتمد على اداء العاملين ( نصر الله، 2002:3)

لذلك حظي موضوع الاداء الوظيفي بأهتمام إدارة الموارد البشرية وادارة الاعمال وعلماء الادارة العامة والسلوك التنظيمي لأتصاله الوثيق بمستقبل العصر البشري في مؤسسات الادارية ، ويعتبر موضوع الأداء من الموضوعات التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل المنظرين والاداريين في مجالات ادارية، إذ انه يعد الوسيلة لتحقيق أهداف العمل المنظمات ، فضلاً عن إن الأداء يعبر عن مستوى التقديم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على سواء ومن هنا نجد ان غالبية المسؤولين الاداريين يعطون موضوع الاداء والعوامل المؤثرة فيه الاهمية القصوى نظرا لان أداء ادارتهم ما هو الا انعكاس للاداء الفردي داخلها (العماج، 2003:58).

بينت(برنوطي، 2004: 377) ان كل منظمة تحتاج ان تجري تقييم دوري لأداء العاملين فيها اذا ارادت الاستفادة منهم بشكل سليم ، فمثلا اذا احتاجت ترشيح شخص للترقية الى وظيفة جديدة لا

بد مراجعة ادائه بمهمة حساسة تتطلب خصائص ومواصفات معينة ، تحتاج مراجعة سجل ادائه السابق لتقدير مدى ملائم وتمتعه بالخصائص المطلوبة . يشير ( العوامل، 2004: 66 ) . الى اداء الوظيفي على انه مجموعة السلوكيات الادارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الاداء ، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضلاً عن الاتصالات والتفاعل مع بقية اعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الادارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

ومن خلال ما سبق تعرف الباحثة الاداء الوظيفي بأنه عبارة عن قدرة العاملين القيام بمهام وواجبات ومسئوليات الوظيفة الواضحة العناصر والمعالم بأقل وقت واقل تكلفة لتحقيق اقصى درجة من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل مع توافر التعليمات في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كل المتغيرات المحيطة .

ومن خلال التعريف السابقة يمكن استخلاص النقاط التالية التي توضح مفهوم ومعنى تقييم الاداء الوظيفي .

\* ان تقييم الاداء عملية مستمرة منتظمة تتطلب وجود شخص يلاحظ ويراقب الاداء بشكل مستمر ليكون التقييم موضوعياً .

\* ان تقييم الاداء عملية تتطلب وجود معايير ومعدلات محددة للاداء تتم بموجها مقارنة اداء الموظفين للحكم على مستوى كفاءته وسلوكه في العمل .

\* ان تقييم يعد وثيقة رسمية سنوية يستند اليها من ناحية قانونية عند اثبات العدالة في اي قرارات التوظيف او الترقية او النقل او التدريب وغيرها من حقوق الموظفين ظروفهم وبيئة العمل التي يعملون فيها .

\* ان تقييم الاداء لا يقتصر على تقدير فقط يتعدى ذلك الى تشخيص نواحي الضعف والعمل على علاجها وتحفيز الموظف على تحسن ادائه وتطوير امكانياته .

ويحدد (سلطان، 2003). ان موضوع الاداء الوظيفي للعاملين حظي بأهمية مرموقة في العملية الادارية وبين موضوعاتها ، فهو الوسيلة التي تدفع الاجهزة الادارية للعمل بحيوية ونشاط حين تجعل الرؤساء يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسهم بشكل مستمر ، وتدفع المرؤوسين للعمل بفاعلية وقد اختلفت نظرة الباحثين لمجالات الاستفادة من تقييم الاداء الوظيفي منذ ظهور التقييم بمفهومية البسيط ، الذي لا يعدو ان يكون الغرض منه متابعة ومراقبة الموظفين، حتى بروز المفهوم الحديث لتقييم الاداء الوظيفي الذي يهدف الى زيادة الكفاءة الانتاجية واستعداد الافراد للتقدم وبالتالي ظهرت مجالات متعددة الاستخدام لتقييم الاداء الوظيفي .

### المبحث الثالث:

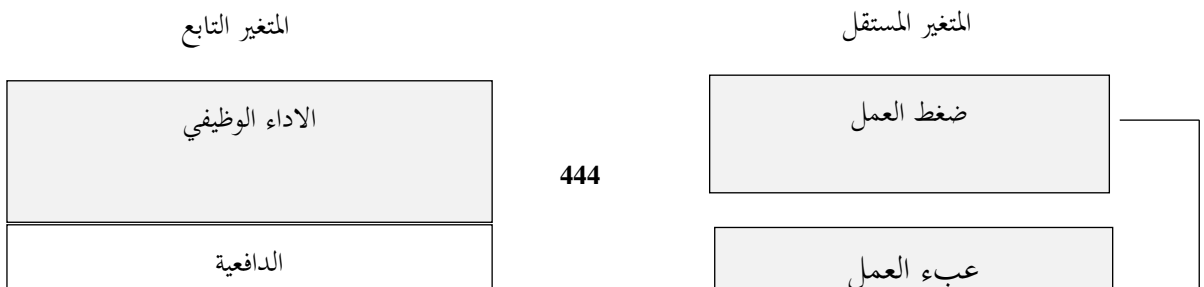
## منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع ضغوط العمل واثرها على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية ويحاول المنهج الوصفي ان يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل الى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع والوصول الى استنتاجات تسهم في تحسين قدرة المصارف الاهلية على الاستفادة من توزيع ضغوط العمل بالشكل الامثل والحد من المعوقات التي تؤثر على اداء الموظفين العاملين بالمصارف الاهلية .

## مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الافراد العاملين في المستويات الادارية الدنيا في المصارف الاهلية والبالغ عددهم (600) اما عينة الدراسة فتم تحديد عينه مائة من الافراد العاملين على المستويات الدنيا بالمصارف الاهلية والبالغ عددهم (150) اي نسبة (25%) من المجتمع الكلي .  
ان المتغيرات الديمغرافية كان لها اثر كبير في فهم افراد العينه لاسئلة الاستبانة والإجابة عليها بموضوعية ، وذلك من خلال عدد سنوات الخدمة الحالية والمؤهل العلمي والتخصص العلمي حسب الشهادة ز حيث تبين ان ما نسبته (59.1%) من افراد عينة الدراسة هم من الذين نقل عدد سنوات خبرتهم 3 سنوات وان ما نسبته (22.7%) من افراد عينه الدراسة ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم من 11 سنة الى اكثر من 16 سنة وان (5.5%) هم من الذين تزيد عن 16 سنة اما فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فقد بينت النتائج ان ما نسبته (78.2%) من افراد عينه الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس في اختصاصاتهم . وان (11.8%) هم من حملة درجة الماجستير . وبالنسبة للتخصص العملي اشارت النتائج ان (38.2%) من افراد عينة الدراسة هم من المتخصصين بالعلوم الادارية ، وان (30%) هم من المتخصصين بالعلوم المالية والمصرفية ، وان ما نسبته (28.2%) هم من متخصصين في العلوم المحاسبية ، وان ما نسبته (3.6%) هم من المتخصصين بعلم بالحاسوب . وان هذه التخصصات تمكن افراد عينه الدراسة من ادراك واجبات ومتطلبات وظائفهم .

## انموذج الدراسة



### شكل

اعداد الباحثة انموذج الدراسة

المعالجة الاحصائية المستخدمة

للإجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قام الباحث باستخدام الاساليب الاحصائية التالية :

\* معامل Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم .

\* المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من اجل الاجابة عن اسئلة الدراسة ومعرفة الاهمية النسبية .

\* تحليل الانحدار البسيط و المتعدد لاختيار فرضيات الدراسة .

\* الاهمية النسبية ، الذي تم تحديده طبقاً للمقياس الآتي :

الحد الأعلى ، للبدية ، - الحد الادنى للبدية ،

طول الفئة

عدد المستويات

$$\frac{44 - 4}{3} = \frac{1-5}{3}$$

1.33 =

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 – اقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 – 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فاكث

تحليل نتائج الدراسة

السؤال الاول : ما مستوى اهمية ضغوط العمل ( عبء العمل ، صراع العمل وغموض الادوار ، الظروف المادية للعمل ) في المصارف الاهلية . للاجابة عن لا هذا السؤال قام الباحثة بتجزئته الى مجموعة من الاسئلة الفرعية .

السؤال الفرعي الاول : ما مستوى اهمية عبء العمل في المصارف الاهلية ؟

للاجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بشكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ،

واهمية الفقرة ومستوى الاهمية ، كما موضح بالجدول (2)

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية عبء العمل في المصارف الاهلية

الرقم	عبء العمل في المصارف الاهلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
1	يجب ان اكمل عملي في المساء حتى انتهى منه	3.55	1.21	4.81	0.000	1	متوسطة
2	ليس لدي التدريب الكافي او الخبرة اللازمة لاداء كل واجباتي بدقة	2.49	1.25	4.26	0.000	4	متوسطة
3	انا المسؤول في نفس الوقت عن عدة واجبات او مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض	3.22	1.17	1.96	0.050	2	متوسطة
4	احيانا تكون المهام المسندة لي معقدة وصعبة للغاية	2.56	1.06	4.31	0.000	3	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.96	1.17				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0 ≤ 0.05) (1.645)



يظهر الجدول (2) اجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة عبء العمل في المصارف الاهلية فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة " يجب ان أكمل عملي في المساء حتى انتهي منه " بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.96) ، وانحراف معياري بلغ (1.21) فيما حصلت الفقرة " انا مسؤول في نفس الوقت عن عدة واجبات او مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.22) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.96) وانحراف معياري (1.17) وحصلت الفقرة " أحياناً تكون المهام المسندة لي معقدة او صعبة للغاية " على المرتبة الثالثة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.96) وانحراف معياري (1.06) وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاءت فقرة " ليس لدي الترتيب الكافي او الخبرة اللازمة لأداء كل واجباتي بدقة " بمتوسط حسابي بلغ (2.49) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.96) وانحراف معياري (1.25) حيث يلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في واجبات نظر افراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بعبء العمل حيث كانت كافية مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات ، باستثناء الفقرة التي حصلت على المرتبة الثانية إذ كان مستوى الدلالة مساوي للمستوى المعتمد في الدراسة الحالية ، وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية عبء العمل في المصارف الاهلية كان متوسطاً .

السؤال الفرعي الثاني : ما مستوى اهمية صراع وغموض الادوار في المصارف الاهلية .؟  
للاجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ،  
واهمية الفقرة ومستوى الاهمية ، كما هو موضح بالجدول (2)

### جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاهمية صراع وغموض الادوار في المصارف الاهلية

الرقم	صراع وغموض الادوار في المصارف الاهلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
5	اعمل في ظل سياسات وإرشادات متناقضة	3.08	1.22	0.70	0.480	1	متوسطة
6	هناك تعارض بين متطلبات العمل والذي اقوم به والواجبات العائلية	2.82	1.21	- 1.57	0.120	2	متوسطة
7	أحياناً يطلب مني القيام بمهام في عملي تتناقض مع مبادئ الشخصية	2.37	1.19	5.54	0.000	5	متوسطة

متوسطة	6	0.000	6.31	1.13	2.32	انا غير متأكد من مسؤوليات وظيفتي	8
متوسطة	2	0.110	- 1.62	1.17	2.82	حدود السلطة الموكلة لي غير واضحة	9
متوسطة	4	0.000	5.59	1.14	2.39	لا ارى ان هناك علاقة بين ما اقوم به من العمل وبين تحقيق الاهداف الاساسية للبنك	10
متوسطة	3	0.000	3.75	1.25	2.55	تفتقر وظيفتي الى الوضوح والاهداف المحددة	11
				1.19	2.62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05 ≤ 0)

يظهر الجدول (3) اجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بصراع وغموض الادوار في المصارف الاهلية فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة "اعمل في ضل سياسات وارشادات متناقضة" بمتوسط حسابي بلغ (3.08) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.62) وانحراف معياري بلغ (1.22) فيما حصلت الفقرات طهناك تعارض بين متطلبات الذي اقوم به والواجبات العائلية " حدود السلطة الموكلة لي غير واضحة " على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.82) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.62) وانحراف معياري (1.21؛ 1.17) على التوالي . وحصلت الفقرة "تفتقر وظيفتي الى الوضوح و الاهداف المحددة " على المرتبة الثالثة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي بلغ (2.55) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.62) وانحراف معياري (1.25) وفي المرتبة الرابعة جاءت فقرة " لا ارى ان هناك علاقة بين ما اقوم به من عمل وبين تحقيق الاهداف الاساسية للبنك " بمتوسط حسابي بلغ (2.62) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي و البالغ (2.62) وانحراف معياري

(1.14) وجاءت الفقرة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.37) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.62) وانحراف معياري (1.19) واخيراً ، في المرتبة السادسة جاءت الفقرة التي تنص على " انا غير متأكد من المسؤوليات وظيفتي " بمتوسط حسابي بلغ (2.32) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.62) وانحراف معياري (1.13) حيث يلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بصراع وغموض الادوار حيث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات ، بإستثناء الفقرات التي حصلت على المرتبة الاولى والثانية ، اذ كان مستوى الدلالة اعلى من المستوى المعتمد في الدراسة الحالية . وبشكل يبين ان مستوى اهمية صراع وغموض الادوار في المصارف الاهلية كان متوسطاً .

السؤال الفرعي الثالث : ما مستوى اهمية ظروف العمل المادية في المصارف الاهلية ؟  
 للجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ن  
 واهممية الفقرة ومستوى الاهمية ن كما هو موضح بالجدول رقم (4)

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاهمية ظروف العمل المادية في المصارف الاهلية

مستوى الاهمية	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ظروف العمل المادية في المصارف الاهلية	ا لرقم
متوسطة	3	0.000	4.81	1.29	3.59	اشعر بالارتياح بخصوص المكان الذي امارس عملي فيه	12
متوسطة	4	0.000	3.35	1.31	3.42	يتلائم الاثاث في مكان عملي مع طبيعة العمل الذي اؤديه	13
مرتفعة	1	0.000	10.37	0.96	3.95	يوفر البنك ظروف الامن والسلامة في العمل	14
متوسطة	5	0.010	2.72	1.18	3.31	يسعى البنك على توفير كافة التسهيلات للعاملين لإنجاز اعمالهم	15
مرتفعة	2	0.000	7.62	0.96	3.70	يوفر لي البنك التأمينات اللزمية في حالة التعرض لحوادث في العمل	16
				1.14	3.59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05 ≤ 0)

يظهر الجدول (4) اجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بظروف العمل المادية في المصارف  
 الاهلية فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة "يوفر البنك ظروف الامن و السلامة في العمل " بمتوسط  
 حسابي بلغ (3.95) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (0.96)  
 ، فيما حصلت الفقرة " يوفر لي البنك التأمينات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل " على  
 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.70) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.59)

وانحراف معياري (0.96) وحصلت فقرة " اشعر بالارتياح بخصوص المكان الذي امارس عملي فيه " على المرتبة الثالثة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وهو مساوي متوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.59) وانحراف معياري (1.29) وفي المرتبة الرابعة جاءت فقرة ط يتلائم الاثاث في مكان عملي مع طبيعة العمل الذي أؤديه " بمتوسط حسابي بلغ (3.42) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.59) وانحراف معياري (1.31) وجاءت الفقرة التي تنص " احيانا يطلب مني القيام بمهام في عملي تناقض من مبادئ الشخصية " في المرتبة الخامسة والاخيرة جاءت الفقرة التي تنص على " يسعى البنك على توفير كافة التسهيلات للعاملين لإنجاز اعمالهم " بمتوسط حسابي بلغ (3.31) وهو ادنى مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بظروف العمل المادية حيث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات . وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية ظروف العمل المادية في المصارف الاهلية كان متوسطاً .

**السؤال الثاني :** ما مستوى الاداء الوظيفي ( الدافعية ، القدرة على الانجاز ، فرص التقدم والنمو الوظيفي) في المصارف الاهلية ؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بتجزئته الى مجموعة من الاسئلة الفرعية :

**السؤال الفرعي الاول :** ما مستوى الدافعية في المصارف الاهلية ؟

للإجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بشكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، واهمية القدرة ومستوى الاهمية ن كما هو موضح بالجدول (5)

#### جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الدافعية في المصارف الاهلية

الرقم	الدافعية في المصارف الاهلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
17	احظى بتقدير رؤسائي عندما احقق افضل من الاداء	3.45	1.33	3.58	0.000	3	متوسطة
18	تحفزني التقويمات المعنوية على الاداء الافضل	3.75	1.17	6.74	0.000	1	مرتفعة
19	توزيع العمل بين العاملين غير عادل	3.31	1.17	2.77	0.010	4	متوسطة
20	احرص على تقديم المقترحات	3.74	0.94	8.26	0.000	2	مرتفعة

						الخاصة بتطوير عملي دائما من خلال البيانات الدورية عن العمل	
متوسطة	6	0.120	- 1.55	1.29	2.81	يخضع العاملون في البنك لمقاييس تقويم دقيقة في الاداء	21
متوسطة	5	0.150	- 1.45	1.25	2.83	يمنحني البنك حوافز تشجيعية مناسبة	22
					1.19	3.32	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05 ≤ 0)

يظهر الجدول (5) اجابات عينة عن العبارات المتعلقة بمستوى الدافعية في المصارف الاهلية فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة " تحفزني التقويمات المعنوية على الاداء الافضل " بمستوى حسابي بلغ (3.75) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.32) ، وانحراف معياري بلغ (1.17) فيما حصلت الفقرة " احرص على تقديم المقترحات الخاصة بتطوير عملي دائما من خلال البيانات الدورية عن العمل " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.74) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.32) ةانحراف معياري (0.94) وحصلت فقرة " احظى بتقدير رؤسائي عندما احقق مستوى افضل من الاداء " على المرتبة الثالثة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي و البالغ (3.32) وانحراف معياري (1.33) وفي المرتبة الرابعة جاءت فقرة "توزيع العمل بين العاملين غير عادل " بمتوسط حسابي بلغ (3.31) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.32) وانحراف معياري (1.17) وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة التي تنص " يمنحني البنك حوافز تشجيعية مناسبة ط بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.32) وانحراف معياري (1.25) واخيرا و في المرتبة السادسة و الاخيره جاءت الفقرة التي تنص على " يخضع العاملون في البنك لمقاييس تقويم دقيقة في الاداء " بمتوسط حسابي بلغ (2.81) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي و البالغ (3.32) وانحراف معياري (1.29) حيث يلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بمستوى الدافعية حيث كفة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات ، باستثناء الفقرات الخامسة والسادسة ، اذ كان مستوى الدلالة اكبر للمستوى المعتمد في الدراسة الحالية . وبشكل يتبين ان مستوى اهمية بمستوى الدافعية في المصارف الاهلية متوسطاً.

السؤال الفرعي الثاني : ما مستوى القدرة على الانجاز في المصارف الاهلية ؟  
 للاجابة عن هذا السؤال استعان الباحثة بكل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية . واهمية  
 الفقرة ومستوى الاهمية ، كما هو موضح بالجدول (6)  
 جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى القدرة على الانجاز في المصارف الاهلية

الرقم	القدرة على الانجاز في المصارف الاهلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
23	اؤدي مهامى المحددة والتزم بتنفيذها بدقة متناهية	4.29	0.81	16.81	0.000	2	مرتفعة
24	قدرتي على الانجاز جيدة لأنى اعمل بكل امكانياتي	4.37	0.83	17.27	0.000	1	مرتفعة
25	يتناسب مستوى تأهلي الوظيفي مع الواجبات المناطة بي	3.65	1.34	5.11	0.000	3	متوسطة
26	تتلائم نوع الوظيفة التي اشغلها مع قدراتي الذاتية	3.58	1.34	4.54	0.000	4	متوسطة
27	توفرلي الوظيفة فرصاً تتوافق وتنسجم مع قدراتي	3.41	1.23	3.49	0.000	5	متوسطة
28	يكلف الموظف باكبر مسؤولية لتحسين مستوى قدرته على الاداء	3.30	1.15	2.73	0.010	7	متوسطة
29	تهتم سياسة البنك بخصوص اداة الافراد بتنمية القدرات لدى العاملين	3.38	1.12	3.59	0.000	6	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.71	1.12				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05 ≤ 0) (1.645)

يظهر الجدول (6) اجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى القدة على الانجاز في المصارف الاهلية فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة "قدرتي على الانجاز جيدة لأنى اعمل بكل امكانياتي

" بمتوسط حسابي بلغ (4.37) وهو اعلى المتوسط الحسابي العام البالغ (3.71) وهو انحراف معياري بلغ (0.83) فيما حصلت الفقرة "أؤدي مهماتي المحددة والتزم بتنفيذها بدقه متناهية " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.29) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.71) وانحراف معياري (0.81) وحصلت فقرة "يتناسب مستوى تأهيلي الوظيفي مع الواجبات المناطة بي " على المرتبة الثالثة من حيث الاهمية بمستوى حسابي بلغ (3.65) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.71) وانحراف معياري (1.34) وفي المرتبة الرابعة جاءت فقرة " تتلائم نوع الوظيفة التي اشغلها مع قدراتي الذاتية " بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.71) وانحراف معياري (1.34) وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة التي تنص " يمنحني البنك حوافز تشجيعية مناسبة " بمتوسط حسابي بلغ (3.41) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.71) وانحراف معياري (1.23) وفي المرتبة السادسة جاءت الفقرة التي تنص على " تهتم سياسة البنك بخصوص ادارة الافراد بتنمية القدرات لدى العاملين " بمتوسط حسابي بلغ (3.38) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.71) وانحراف معياري (1.12) واخيراً في المرتبة السابعة جاءت الفقرة " يكلف الموظف بأكبر مسؤولية لتحسين مستوى قدرته على الاداء " بمتوسط حسابي بلغ " (3.30) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.71) وانحراف معياري (1.15) حيث يلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بمستوى القدرة على الانجاز حيث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع القدرات . وبشكل عام تبين ان مستوى اهمية القدرة على انجاز في المصارف الاهلية كان مرتفعاً .

السؤال افرعي الثالث: ما مستوى فرض نمو و التقدم الوظيفي في المصارف الاهلية ؟  
 للاجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ز  
 واهمية الفقرة ومستوى الاهمية ، كما هو موضح بالجدول (7)

### جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى فرص النمو و التقدم الوظيفي في المصارف  
 الاهلية

الرقم	فرص النمو والتقدم الوظيفي في المصارف الاهلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب اهمية	مستوى الاهمية
-------	--	-----------------	-------------------	-----------------	---------------	-------------	---------------

	الفقرة						
متوسطة	1	0.000	3.24	1.26	3.39	يساعدني عملي في الحصول على الخبرة المطلوبة للتقدم الوظيفي	30
متوسطة	3	0.700	- 0.38	1.24	2.95	يوفر لي عملي الفرصة للتقدم الوظيفي بحسب استحقاقي	31
متوسطة	6	0.100	- 1.67	1.20	2.81	احصل على ترقيتي الوظيفية في موعدها المحدد	32
متوسطة	4	0.210	- 1.25	1.37	2.84	تتلائم طبيعة وظيفتي ومتطلباتها مع المستقبل الوظيفي الذي اطمح لتحقيقه	33
متوسطة	5	0.180	- 1.36	1.33	2.83	ان فرص معايير الترقية في البنك جيدة	34
متوسطة	2	0.460	0.75	1.40	3.10	لا يوجد ارتباط بين اتقان العمل والترقية الوظيفية	35
				1.30	2.99	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05 ≤ 0) (1.645)

يظهر الجدول (7) اجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى فرص النمو والتقدم الوظيفي في المصارف الاهلية فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة " يساعدني عملي في الحصول على الخبرة المطلوبة للتقدم الوظيفي " بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.99) وانحراف معياري بلغ (1.26) فيما حصلت الفقرة " لا يوجد ارتباط بين اتقان العمل والترقية الوظيفية " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.10) وهو اعلى من المتوسط الحسابي الكلي و البالغ (2.99) وانحراف معياري (1.40) وحصلت فقرة " يوفر لي عملي الفرصة للتقديم الوظيفي بحسب استحقاقي " على المرتبة الثالثة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي بلغ (2.95) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.99) وانحراف معياري (1.24) وفي المرتبة الرابعة جاءت فقرة "تتلائم طبيعة وظيفتي ومتطلباتها مع المستقبل الوظيفي الذي اطمح لتحقيقه " بمتوسط حسابي بلغ (1.37) وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة التي تنص "ان فرص معايير الترقية في البنك جيدة " بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (2.99) وانحراف معياري (1.33) واخيراً ، في المرتبة السادسة جاءت الفقرة التي تنص ط احصل على ترقيتي الوظيفية في موعدها المحدد" بمستوى حسابي بلغ (2.81) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي و



البالغ (2.99) وانحراف معياري (1.20) حيث يلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه كان هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بمستوى فرص النمو ، والتقدم الوظيفي حيث كانت كافة مستويات الدلالة اعلى من (0.05) لجميع الفقرات . والفقرة التي حصلت على المرتبة الاولى . وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية فرص النمو والتقدم الوظيفي في المصارف الاهلية كان متوسطاً .

### المبحث: الاستنتاجات و التوصيات

#### النتائج:

- 1- بينت النتائج الى ان مستوى اهمية العبي في المصارف الاهلية كانت متوسطاً .
- 2- اشارت النتائج الى ان مستوى صراع وغموض الادوار فيلا المصارف الاهلية كان متوسطاً .
- 3- تبين ان مستوى اهمية ظروف العمل المادية في المصارف الاهلية كان متوسطاً .
- 4- اشارت النتائج ان مستوى اهمية الدافعية في المصارف الاهلية كان متوسطاً .
- 5- اوضحك النتائج ان مستوى اهمية القدرة على الانجاز في المصارف الاهلية كان مرتفعاً .
- 6- اشارت النتائج الى ان مستوى اهمية فرص النمو والتقدم الوظيفي في المصارف الاهلية كان متوسطاً

7- وجود اثر ذي دلالة احصائية لضغوط العمل (عبي العمل؛ صراع وغموض الادوار؛ ظروف العمل المادية ) على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية من حيث الدافعية ؛ القدرة على انجاز ؛ فرص نمو و التقدم الوظيفي .

8- وجود اثر ذي دلالة احصائية لعبء العمل على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية من حيث الدافعية ؛ القدرة على الانجاز ؛ وفرص نمو و التقدم الوظيفي .

9- وجود اثر ذي دلالة احصائية لصراع وغموض الادوار على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية من حيث الدافعية ؛ القدرة على الانجاز ؛ فرص النمو والتقدم الوظيفي .

10- وجود اثر ذي دلالة احصائية لظروف العمل المادية على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية من حيث الدافعية ؛ القدرة على الانجاز ؛ فرص النمو والتقدم الوظيفي .

#### الاستنتاجات :

- 1- يمتلك العاملين في المصارف الاهلية التدريب الكافي او الخبرة اللازمة لاداء واجباتهم بدقة .
- 2- المهام المسندة للعاملين في المصارف الاهلية معقدة وصعبة للغاية حسب وجهة نظرهم .
- 3- لدى العاملين في المصارف الاهلية معرفة تامة بمسؤولياتهم الوظيفية .

4- لا يوجد توافق بين اعمال الموظفين في المصارف الاهلية وبين تحقيقهم لأهداف البنك الاساسية من وجهة نظرهم .

5- لا يوجد مقاييس دقيقة لتقييم اداء الموظفين العاملين في المصارف الاهلية .

6- لا تقوم المصارف الاهلية وحسب وجهة نظر عاملها بمنح حوافز تشجيعية مناسبة لهم .

7- لا يحصل الموظفين العاملين في المصارف الاهلية ترقيتهم الوظيفية في موعدها المحدد .

8- هناك عدم ملائمة لطبيعة الوظيفة ومتطلباتها مع مستقبل المهني الذي يطمح الموظفون لتحقيقه .

التوصيات :

وفقاً للاستنتاجات التي تم التوصل اليها من الاطار النظري للدراسة وكذلك الاستنتاجات التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الاحصائي للبيانات ، تم الخروج بالتوصيات الاتية:

1- العمل على تدريب الموظفين العاملين في المصارف الاهلية التدريب الكافي لإعطائهم الخبرة اللازمة لاداء اعمالهم وواجباتهم بشكل دقيق .

2- تسهيل المهام الموكلة للموظفين العاملين في المصارف الاهلية وجعلها سهلة من حيث التنفيذ والانجاز .

3- العمل على توضيح مسؤوليات الموظفين الوظيفية وذلك من خلال تزويد كافة الموظفين بوصفهم الوظيفي والمهام المطلوب منهم انجازها .

4- العمل على تحقيق التوافق والموائمة بين أعمال الموظفين في المصارف الاهلية وبين اهداف المصرف، وذلك من خلال بيان ان اعمال الموظف لها تحقيق مساهمة جوهرية في جزء من تحقيق اهداف المصرف .

5- العمل على وضع مقاييس دقيقة لتقييم اداء الموظفين العاملين في المصارف الاهلية وذلك من خلال الاطلاع على افضل الممارسات العالمية في مجال قياس الاداء الوظيفي .

6- الاهتمام بتحفيز الموظفين العاملين بالمصارف الاهلية وذلك بمنحهم حوافز تشجيعية مناسبة تتفق مع قدراتهم .

7- العمل على إعطاء كل موظف بالمصارف الاهلية وحسب منصبه الوظيفي على ترقيته في الوقت المحدد لذلك .

8- العمل على ملائمة طبيعة الوظائف بالمصارف الاهلية مع المستقبل المهني لموظفيها والذين يطمحون لتحقيقه على المدى البعيد .

قائمة المراجع:

اولاً: المراجع العربية

- 1- أبو الخير ، حمودي كمال ، (1989) . " الادارة بين النظرية والتطبيق " القاهرة :مكتبة عين شمس .
- 2- الاحمد  
ي ، طلال بن عايد ، (2004) ، " الولاء التنظيمي و علاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة : دراسة ميدانية للمتمرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض " المجلة العربية للادارة ، المجلد 24، العدد 1 : 32 .
- 3- برطوني ن سعاد (2004) " ادارة الموارد البشرية : ادارة الافراد " دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الاردن
- 4- البشايشة ن سامر ، (2005) ، " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الابداعي لدالعاملين في شركة البوتاس العربية " دراسة العلوم الادارية : م 32 ، العدد 2
- 5- بنات ، عبد القادر سعيد ، (2009) ، ضغط العمل واثرها على اداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة ." رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية غزة : فلسطين
- 6- خاشقي، هاني يوسف . (1993) ، " التنظيم الاداري في المملكة العربية السعودية " ، الرياض مطابق الفرزدق .
- 7- حسن ، رواية ، (2001) ، السلوك في المنظمات " ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، الاسكندرية : جمهورية مصر العربية .
- 8- حمود، خضير ، والخرشة ، ياسين ، (2007) ، "ادارة الموارد البشرية " دار المسيرة للنشر والطباعة، عمان : الاردن .
- 9- عبد الباقي ، صلاح الدين (2001) ، "السلوك الانساني في المنظمات " ، الدار الجامعة للطبع والنشر والتوزيع ، الاسكندرية : جمهورية مصر العربية .

### ثانياً : المراجع الاجنبية

- 1- Bakhshi, R; Sudha , N & Sandhu, P, (2008) , “ impact of occupational Stress on home of human Ecology, vol.23, No. 3: 231-235.
- 2- Beswell Wendy: Olson-Buchanan Julie and Lepine Marcie , (2004), “Relations between stress and work outcomes : The role of felt challenge, job control , and psychological strain , “Journal of Vocational Behavior , Vol. 64: 165-181 .
- 3- Glazer , Sharon & Gyurak , Anett (2019) “ Sources of occupational stress among nurses in five countries “ international journal Relations , Vol.32:49-66
- 4- Greiner , B.A. & Krause , N (2017) “ Objective stress factors , accidents , and absenteeism in transit operators : A theoretical framework and empirical evidence “ Occupational Health Psychology : 145.
- 5- Rubina, Kazmi : Amjad , shehla and Kham, Delawar , (2011) “Occupational stress and its Effect on job performance; A Case Study medical House officers of district Abbottabad “ Department of management sciences , working paper , Comsats institute of information Technology, Abbottabad , Pakistan.