

تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية - سكيكدة.

Analysis the effect of sources of the work stress
Case Study in the port enterprise - Skikda.



د. فريدة بوغازي

(جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة)

Email : Faridaboughazi@yahoo.fr

مجلة البحوث والدراسات الإنسانية العدد 11-2015 ص 325-349

Abstract

This study aims to identify the extent of the work stress in the port company- skikda, analyze its causes, and determine their effects at the level of human resources and company. To achieve the objectives of this study, a questionnaire was developed and distributed on the sample which was chosen randomly, it counted (267), the statistical package of social science (spss), the data analysis has led to the following results: the nurses suffer from work pressure as there is statistically significant effect of level of work stress. Moreover, there are significant statistical differences in the level of stress related to demographic variable.

Keywords: *The work stress, the burden of the role, role ambiguity, role conflict, Economic enterprise.*

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استمارة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة. وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300 استمارة) استردت منها (267). وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS). أشارت النتائج إلى أن شعور الباحثين بضغط متوسط في العمل ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، المؤسسة الاقتصادية.

مقدمة

إن التغير المستمر والسريع في المؤسسات هو السمة الواضحة لهذا العصر، لذا فإن النتيجة الحتمية لذلك هو ما يتعرض له العاملون بمستويات متفاوتة من الضغوط والتوترات التي تترك آثارا نفسية واجتماعية عليهم، حيث أن الإنسان في بيئته الخارجية يتعرض لضغوط متباينة، بالإضافة إلى بيئة العمل الداخلية التي تزخر بالعديد من المصادر المتنوعة التأثير على الأفراد، وهي بالتالي تولد نتائج سلبية على الفرد تنعكس أحيانا على العمل ذاته، فكمية العمل المجهد أو نوعية صراع الدور أو غموضه أو الظروف المحيطة بالعمل تمثل مجتمعة مصادر رئيسية لضغوط العمل، التي يمكن أن يتعرض لها الفرد في بيئة العمل اليومية، لذلك سعت الكثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أسباب ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها.

إشكالية الدراسة: إن ضغوط العمل من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت (THE SILENT KILLER). فما هي مصادر ضغوط العمل؟ وما هي آثارها في المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

فرضيات الدراسة: الفرضيات المعتمدة للإجابة عن تساؤلات الدراسة لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية - سكيكدة.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة.
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد المبحوثين نحو مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

أهمية الدراسة: تبرز الأهمية العلمية للدراسة في توضيح مصادر ضغوط العمل وآثارها على المؤسسات الاقتصادية، سواء على الموارد البشرية أو على المؤسسة. أما من الناحية العملية فإنها بالغة الأهمية كونها في إحدى المؤسسات التي تتسم بأهمية بالغة في

الاقتصاد الوطني، وتملك موارد بشرية ذات كفاءة، كما أنها تمثل نسقا مفتوحا تؤثر في المحيط الخارجي وتتأثر به.

أهداف الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في

- التعرف على مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة والآثار الناجمة عنها؛
- تحديد مدى الاختلاف في رؤية أفراد العينة لمصادر ضغوط العمل باختلاف خصائصهم الشخصية؛
- الوصول إلى مجموعة من النتائج وتقديم بعض التوصيات التي تساهم في التخفيف من الضغوط ومصادرها.

متغيرات الدراسة:

- **ضغوط العمل:** هو تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها. بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد.

- **عبيء الدور:** ويقصد به "مجموعة المهام التي تسند للفرد للقيام بها خلال العمل. ويأخذ عبيء الدور صورتين: الأولى العبيء الكمي الزائد ويعبر عن زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء المهام، أما الثاني العبيء النوعي الزائد يحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها" (الموسي، م. وإدريس، ت. 2001 ص525).

- **صراع الدور:** "إن عدم التوازن بين الكفاءة والمهنة نتيجة سوء توزيع الأدوار والمهام بين الوظائف والأفراد يؤثر على مستوى الكفاءة حتما" (Boudjemil,)

P98.A. 2004). والملاحظ في هذه الحالة "فوضى في تأدية الفرد لعمله أو دوره وتداخلها مع أدوار الآخرين" (Jose, A et Baerga, C. 2009. P 34).

- **غموض الدور:** يقصد بغموض الدور "نقص أو الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل إنجاز عمله في المنظمة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها" (أثمار، م. 2013. ص 118).

- **المؤسسة الاقتصادية:** هي تكامل وتناسق وتضافر مجموعة من الطاقات المادية والبشرية والمالية داخل المؤسسات المينائية- سكيكدة من أجل تحقيق جملة من الأهداف التي أنشأت من أجلها.

منهجية الدراسة:

1- مجتمع الدراسة: يعرف المجتمع بأنه "مجموعة المفردات الممكنة التي تربطها خصائص وسمات محددة" (كوكران، و. 1995. ص 10). ويتمثل مجتمع الدراسة في المؤسسة المينائية- سكيكدة. وقامت الباحثة باختيار عينة لجمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة من خلال توزيع استمارة على المدير ورؤساء المصالح ونوابهم والعمال والبالغ عددهم (1134) عاملا، وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة (300) استمارة تم استرجاع (267) استمارة صالحة للتحليل.

2- أساليب المعالجة الإحصائية: تمت المعالجة الإحصائية لتحليل بيانات أداة الاستمارة باستخدام:

- الإحصاء الوصفي المتمثل في حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد مصادر ضغوط العمل. والانحدار المتعدد لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل مجتمعة.

- معادلة "ألفا كرونباخ" لتحديد ثبات أداة الدراسة. باستخدام برنامج (SPSS.VER-19) في المعالجة الإحصائية.

ليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار (t) لتحديد الفروق المعنوية للمتغيرات على مدى مصادر ضغوط العمل.
3- خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1): خصائص أفراد العينة

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	166	0,62
	أنثى	101	0,38
السن	من 25 إلى 35	44	0,16
	من 36 إلى 45 سنة	124	0,46
	أكبر من 45 سنة	99	0,37
المستوى الوظيفي	مدير	1	0,004
	رؤساء الوظائف	5	0,02
	نواب رؤساء الوظائف	5	0,02
	عمال	256	0,96
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	26	0,10
	ثانوي	56	0,21
	جامعي	185	0,69
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	37	0,14
	من 6 إلى 10 سنوات	135	0,51
	أكثر من 10 سنوات	95	0,36

المصدر: من إعداد الباحثة

يتبين من الجدول رقم (1) أن معظم أفراد المستقصى منهم كانوا من أفراد الذكور، حيث بلغ عددهم (166) فردا بنسبة (62%)، هذا يشير إلى أن معظم الأفراد الذين يشتغلون المستويات الإدارية المختلفة هم من فئة الذكور. كما لوحظ أن متغير

السن كان لصالح الأفراد الأكبر من 36 إلى 45 سنة بنسبة (46%) مما يدل على أن عمال المؤسسة من فئة الشباب. كما تبين أيضا أن المبحوثين من فئة العمال بنسبة (96%) وأكثر الأفراد لهم مستوى جامعي بنسبة (69%) والتي تشير إلى تركيز المؤسسة على الكفاءة العلمية. وخبرتهم من 6 إلى 10 سنوات بنسبة (51%).

4- أداة الدراسة: تم تطوير استمارة خاصة كأداة لجمع البيانات والمعلومات عن الدراسة، لقياس وتحديد مصادر ضغوط العمل. بهدف تحديد واقع ضغوط العمل بالمؤسسة ومصادرها وآثارها. وتم تقسيمها إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

المحور الأول: تضمن مجموعة من الأسئلة لجمع بيانات حول المبحوث أو الأفراد المستقصى منهم.

المحور الثاني: وتضمن مجموعة من الأسئلة بهدف البحث عن مصادر ضغوط العمل وآثارها.

المحور الثالث: يحتوي هذا المحور على أسئلة تتعلق بالآثار الناجمة عن ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة مع تحديد درجة التأثير لكل مؤشر من المؤشرات. وقد مرت عملية بناء الأداة بالخطوات التالية:

1- إعداد الفقرات: تبلورت أداة الدراسة في ضوء الإطلاع على أدبيات الموضوع وبعد استقراء العديد من الدراسات السابقة أعدت الفقرات، وبهدف معرفة مدى صلاحيتها لإجراء البحث تم اختبار صدقها وثباتها.

2- صدق الأداة: تم استخدام طريقتين للتأكد من صدق محتوى الاستمارة هما:

أ- الصدق الظاهري: عرضت الأداة بعد إعداد فقراتها على عدد من الأساتذة الجامعيين المحكمين ذوي الخبرة في المجال، وبناء على ملاحظاتهم تم تطوير بناء الاستمارة في صورتها النهائية. وظهر أن نسبة اتفاقهم على صلاحيتها (83%).

ب- الصدق البنائي: بعد التأكد من الصدق الظاهري تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة من أجل تحديد مدى التجانس الداخلي للاستمارة، تم ترقيمها حسب المستجوبين مما نتج عنها تبسيط أسلوبها.

3- ثبات الاستمارة: تم استخدام "معامل ألفا كرونباخ" برنامج (SPSS) إصدار (19) للثبات الداخلي للعينة الاستطلاعية وقد كان معامل الثبات الكلي (91.27%).
والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الاستمارة

أقسام أسئلة الدراسة	معامل ألفا كرونباخ لثبات
مصادر ضغوط العمل الناتجة عن الأفراد	0.9302
مصادر ضغوط العمل الناتجة عن أفراد الجماعة	0.8791
مصادر ضغوط العمل الناتجة عن المؤسسة	0.9824
آثار ضغوط العمل على الأفراد	0.8586
آثار ضغوط العمل على المؤسسة	0.8659
الإجمالي	0.9127

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية اعتماداً على بيانات الاستمارة.

من الجدول أعلاه، يتضح أن أعلى معامل ثبات هو المعامل المتعلق بمصادر ضغوط العمل الناتجة عن المؤسسة بـ (0.9824)، يليه مصادر ضغوط العمل الناتجة عن الأفراد بـ (0.9302)، ثم مصادر ضغوط العمل الناتجة عن أفراد الجماعة بـ (0.8791)، ثم معامل الثبات المتعلق بآثار ضغوط العمل على المؤسسة بـ (0.8659)، يليه معامل الثبات الخاص بآثار ضغوط العمل على الأفراد بـ

(0.8586)، وكلها معاملات مرتفعة وهذا ما يعكسه المعامل الإجمالي (0.9127) مما يؤكد على الملائمة الكبيرة لتحقيق أهداف الدراسة.

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة: تتعرض الدراسة إلى إطار نظري يشير إلى بعض المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وإطار تطبيقي يشير إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار وتحليل فرضياتها.

1- نبذة عن استعمال ضغوط العمل: يعود الاهتمام بضغوط العمل "في الولايات المتحدة منذ سبعينات القرن الماضي، في حين كان لضغط العمل اهتماما واضحا في الفكر الإداري للباحثين وذوي الاختصاص والمنظمات نتيجة للشكاوي التي كان يتقدم بها العاملون في مكان عملهم، بسبب إرهاق العمل والإجهاد النفسي الناشئ عن الضجر والملل وتزايد حالات القلق والتوتر والانهيار" (الهنداوي، و.1994.ص125).

أولاً- تعريف ضغوط العمل: تعددت تعاريف ضغوط العمل، بسبب ارتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم الأخرى. فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية، النفسية، الاجتماعية... الخ. "ترتبط الضغوط بطبيعة الأعمال والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها الضغوط المهنية" (Dollard, M. 2001.p16)

تعريف "جرينبرج وبارون" في كتابهما "إدارة السلوك في المنظمات"، ضغط العمل هو "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية" (جيرالد. 2004. ص233).

كما عرف بأنه: "جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة جسدي ومنها ما هو نفسي تنعكس آثارها سلبا على الفرد وعلى المنظمة" (راوية، ح.2001.ص89).

وقد تم التوصل إلى أن أهمية دراسة ضغوط العمل حسب حريم "لا تتوقف عند حدود العاملين بل تتجاوز ذلك إلى المنظمة من خلال إعاقه عملها وتقدمها مستقبلا فضلا عن الأضرار التي تلحق بالمجتمع عبر عدم تحقق التزامات المنظمة ومسئوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاهه" (حريم، ح. 2003. ص 383).

ثانيا - العوامل المسببة لضغط العمل: يتفق أغلب الباحثين على أن هناك مصادر الضغوط متعلقة بالمنظمة ضمنها ظروف بيئة العمل، ومصادر متعلقة بالفرد ضمنها صراع الدور وغموضه وعبء العمل (بن نايف العتيبي، م. 2011. ص 12). وصنف حريم مسببات ضغوط العمل إلى (حريم، ح. 2003. ص 78):

- **ضغوط ناشئة عن عمل الفرد:** من بينها عبء العمل، نمط الإشراف غير المناسب، فقدان الفرد السيطرة على عمله، مناخ العمل والمداومة، عدم تمتع العامل بسلطات تتناسب ومسئوليته، عدم توافق قيم الفرد مع قيم وأهداف المنظمة أهم مسببات الضغوط التي يتعرض لها الفرد جراء عمله إضافة إلى نمط الشخصية، القدرات والحاجات وغيرها.

- **مصادر ناتجة عن جماعة العمل:** تتمثل مثل هذه الضغوط في طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الأفراد، المستقبل الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية، افتقار الجماعة إلى التماسك والتلاحم وعدم التوافق والانسجام بين أعضاء الجماعة، وتفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

- **مصادر ناتجة عن المنظمة:** ومن هذه المصادر على سبيل المثال لا الحصر نوع الهيكل التنظيمي المعتمد ودقته، اتجاهات الاتصالات داخل المنظمة، نوع القيادة وكيفية اتخاذ القرارات، مركزية القرارات، وتعرض العاملين إلى المخاطر...

ثالثا- آثار ضغوط العمل: لضغوط العمل العديد من الآثار منها

أ- آثار الضغوط على الفرد: عندما تتولد استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر، ولا يستطيع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط، مما يؤدي إلى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية (RobertPatrick.2005. P5) وقسمت آثار ضغوط العمل إلى صنفين: "آثار نفسية كالأحباط، القلق، الاحتراق النفسي، العدوانية، التوتر، الإرهاق. آثار سلوكية مثل الإصابات والحوادث، الإفراط في النوم، الإفراط في الأكل، الإفراط في الحركة، التدخين، الهيجان، التغيب عن العمل" (الطعاني، ح. 2005. ص204).

ب- آثار الضغوط على المنظمة: من بينها: "زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، وصعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية، ارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين أفراد المنظمة والاتصال بسبب غموض الدور" (بنات، ع. 2009. ص ص 21- 23).

2- الدراسات السابقة:

أولا-الدراسات العربية:

دراسة (مطلاوي، ر. 2014. ص2) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مسببات الضغوط التي يواجهها العامل داخل التنظيم أو خارجه وتحديد آثارها، والعمل على تقديم آليات لمواجهتها وإدارتها، وإبراز تأثيراتها على استقرار العامل في التنظيم.

خلصت الدراسة إلى عدم استقرار العمال بالمؤسسة نتيجة لبعض الضغوط في العمل منها مركزية القرارات والمناوبة وغيرها، سببت آثارا اجتماعية ونفسية.

دراسة (أبو رحمة، م. 2012. ص 18)، بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة". هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وشملت عينة الدراسة 56 محافظة، كانت نتائج الدراسة أن أكثر الباحثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. من نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال والحوافز غير المادية وزيادة الاهتمام بالمشرفين بهذه المحافظات.

دراسة (بن طالب، س. 2010. ص 2) بعنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، هدفت الدراسة إلى تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وتحديد آثارها، شملت الدراسة 145 عاملا بالمؤسسة. من نتائج الدراسة تعرض الباحثين بضغط مرتفعة في العمل، ووجود أثر ذي دلالة احصائية لمتغيرات ضغط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي، ولها آثار سلبية على العمال خاصة الصحية منها، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. وخلصت الدراسة إلى تقديم اقتراحات منها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، تحسين ظروف العمل.

دراسة (المعاني، أ. وأخوار رشيدة، م. 2006. ص 355) بعنوان: تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية للتعرف

على مصادرها، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر بها الباحثين تبعاً لاختلاف خصائصهم الديمغرافية. شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (300) ممرض في المستشفى. وكانت أهم نتائجها شعور الباحثين بضغط متوسط في العمل، ووجود أثر ذي دلالة احصائية لمتغيرات ضغط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي. وخلصت الدراسة إلى تقديم اقتراحات منها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، إيجاد وصف وظيفي للممرضين، تحسين ظروف العمل والاهتمام بتطوير قدرات الممرضين وتدريبهم.

دراسة (حريم، ح. 2003. ص 96-112) بعنوان: **ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن**. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية لدى مجتمع الدراسة وتحديد مصادرها، من نتائج الدراسة وجود ضغوط وظيفية مستمرة بدرجات متفاوتة فيما يتعلق بجوانب العمل المختلفة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية. من نتائج الدراسة إعادة النظر في مستوى الراتب الشهري مع ضرورة اهتمام المشرفين بعملية تقييم الأداء وزيادة اهتمام الإدارة بالعاملين.

دراسة (عساف، ع. 1996. ص 30-55) بعنوان **"مصادر الإجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة"**. هدفت الدراسة إلى تحديد مساهمة العوامل الديمغرافية في الضغوط التي يتعرض لها الأكاديميون، شملت عينة الدراسة (136) عضو هيئة تدريس اختبروا بالطريقة العشوائية. توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية ساهمت بنسبة متفاوتة في تفسير الضغط النفسي، كما أن معاناة فئة الذكور أكبر منها عند الإناث لدى هيئة التدريس.

ثانيا - الدراسات الأجنبية:

دراسة (Jamal,M .2005.pp 129-137) بعنوان: "المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغط الوظيفة". هدفت الدراسة إلى التعرف على المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغط الوظيفة في دراسة أجريت على موظفين من كندا والصين، قامت الدراسة بفحص العلاقة بين ضغط العمل والاحترق النفسي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. شملت عينة الدراسة (535) موظفا كنديا و(685) موظفا صينيا. وكانت لنتائج الدراسة أن الموظفين الكنديين يعانون ضغطا وظيفيا أكثر من الموظفين الصينيين، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباطية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

دراسة (Martinez,J.2005. pp39-54) بعنوان: "فحص العلاقة بين الانتهاكات النفسية المدركة والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية". هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين انتهاكات أرباب العمل النفسية والتزام العاملين(الالتزام العاطفي، الاستمرارية، الالتزام المعياري)، وسلوك المواطنة التنظيمية(الإيثار والخضوع العام). تكونت عينة الدراسة من مستخدمي قطاع تكنولوجيا المعلومات لمنظمة تقع شرق الولايات المتحدة، ولمعالجة فرضيات البحث ولفحص العلاقة بين انتهاكات العقد النفسية المدركة والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية تم تطوير عشر فرضيات اختبرت باستخدام الانحدار المتعدد. كشفت النتائج عن وجود علاقات هامة بين انتهاكات العقد النفسية والالتزام العاطفي، واستمرارية الالتزام، والالتزام المعياري، ووجود علاقة سلبية بين انتهاكات النمو وبعد التطوير الجوهرية والالتزام المعياري، وأشارت النتائج أيضا إلى وجود علاقة سلبية بين انتهاكات العقد النفسية والالتزام العاطفي.

دراسة (Foote,D,al.2005pp203-219) بعنوان: "التزام الموظف والسياسات الوظيفية". هدفت إلى فحص أثر قابلية الموظفين ووضوح الدور الوظيفي ومشاكله على السياسة المتبعة، وكذلك أثر التزام السياسة على سلوك الموظفين، وقد تم استخدام أداة الإستبانة من عينة تكونت من (148) عاملا في أحد المصانع واستخدم نموذج المعادلات التركيبية لبيان وضوح الدور. توصلت الدراسة إلى أن قابلية العمال ووضوح الدور الوظيفي يؤثران بشكل إيجابي على الالتزام بسياسة العمل، وبدوره يؤثر بشكل إيجابي على إدراك العاملين لقيم المنظمة.

عرض نتائج الدراسة وتحليلها: سيتم الإجابة عن تساؤلات الدراسة وإثبات صحة أم نفي فرضيات الدراسة.

1- الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ويتعلق بمصادر ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة. وقد تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل هذا السؤال، مع توضيح درجة الأهمية لكل مصدر من مصادر ضغوط العمل.

تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية - سكيكدة.

جدول رقم (5): مصادر ضغوط العمل

درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مصادر ضغوط العمل
مصادر ناشئة عن عمل الجماعة			
متوسطة	0.40	3.24	طبيعة العمل
كبيرة	0.09	3.69	غموض الدور
متوسطة	1.12	3.26	صراع الدور
متوسطة	1.11	3.09	عبء العمل،
ضعيفة	0.89	2.54	المسؤولية عن الأفراد
ضعيفة	1.05	1.70	المستقبل الوظيفي
كبيرة	1.02	3.43	المشاركة في اتخاذ القرارات
ضعيفة جدا	0.56	1.56	المساندة الاجتماعية
ضعيفة	0.65	2.20	افتقار الجماعة إلى التماسك والتلاحم وعدم دعم الجماعة وموارزتها للعامل
ضعيفة جدا	0.23	1.51	عدم التوافق والانسجام بين أعضاء الجماعة وتفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة
متوسطة	0.71	2.62	المتوسط
مصادر ناشئة عن الفرد			
كبيرة	0,24	3,43	عبء العمل
كبيرة	0,33	3,55	نمط الإشراف غير المناسب
ضعيفة جدا	0,93	0,54	فقدان الفرد السيطرة على عمله
كبيرة	0,47	3,69	مناخ العمل والمداومة
ضعيفة	0,67	2,09	عدم تمتع العامل بسلطات تتناسب ومسؤولياته
كبيرة	0,15	3,45	عدم توافق قيم الفرد مع قيم وأهداف المنظمة
متوسطة	0.47	2,79	المتوسط
مصادر ناشئة عن بيئة المؤسسة			
كبيرة	1.49	3.64	طبيعة ونوع الهيكل التنظيمي المعتمد ودقته
كبيرة	1.04	3.51	اتجاهات الاتصالات داخل المنظمة
متوسطة	1.93	3.32	نوع القيادة وكيفية اتخاذ القرارات وسياسة المنظمة وتوجهاتها المستقبلية
كبيرة	1.62	3.43	تبني إجراءات إدارية غامضة وعدم استقرار العمل وواجبات وظيفية غير مرنة
كبيرة	1.57	3.57	مركزية القرارات وظروف العمل غير المناسبة
كبيرة	0.59	3.92	تعرض العاملين إلى المخاطر والإجهاد
كبيرة	0.65	3.77	نظم رقابة غير سليمة وغامضة.
كبيرة	0.56	3.67	اتساع حجم المنظمة وتعقيدها
كبيرة	1.18	3.60	المتوسط
متوسطة	0,79	3,00	المتوسط الإجمالي لمصادر ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن المصادر الناشئة عن بيئة المؤسسة جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل المبحوثين؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.60) بانحراف معياري (0.79) بدرجة أهمية كبيرة، ويشعر أفراد عينة الدراسة بضغط في العمل ضمن هذا المتغير ناجمة عن تعرض العاملين إلى المخاطر والإجهاد، والنظم الرقابية غير سليمة وغامضة، اتساع حجم المنظمة وطبيعة الهيكل التنظيمي المعتمد، ومركزية القرارات. كما أن المصادر الناشئة عن الفرد جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل المبحوثين؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (2.72) بانحراف معياري (0.47) وبدرجة أهمية متوسطة. وقد كان أعلى متوسطا لمناخ العمل والمداومة بمتوسط (3.69) التي تشير إلى العمل بالمداومة والعمل الليلي. في حين المصادر الناشئة عن عمل الجماعة جاءت في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية؛ إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.62) وانحرافها المعياري (0.71) بدرجة أهمية متوسطة. مما يشعر المبحوثين بمستوى متوسط من ضغوط العمل، وأكثر العوامل تأثيرا هو غموض الدور.

السؤال الثاني: ويتعلق بآثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة. وتم استخدام الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل آثار ضغوط العمل على الفرد وعلى المؤسسة مع توضيح درجة الأهمية لكل أثر من أبعاد هذين الأثرين.

جدول رقم (6): آثار ضغوط العمل

آثار ضغوط العمل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
آثار ضغوط العمل على الموارد البشرية			
آثار فسيولوجية	2.73	0.40	متوسطة
آثار سلوكية	3.97	0.45	كبيرة
آثار نفسية	3.65	0.42	كبيرة
المتوسط	3.45	0.42	كبيرة
آثار ضغوط العمل على المؤسسة			
زيادة التكاليف وتكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل.	2,34	0,34	ضعيفة
تدني مستوى الخدمات وانخفاض جودتها	3,56	0.35	كبيرة
صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث.	4,43	0,63	كبيرة جدا
ارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي.	3,84	0.98	كبيرة
عدم الدقة في اتخاذ القرارات أحيانا.	3,93	0,48	متوسطة
سوء العلاقات بين افراد المنظمة والاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.	2,56	0,81	ضعيفة
المتوسط	3,44	0.60	كبيرة
المتوسط الاجمالي	3.445	0.51	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ أن تأثير ضغوط العمل على الموارد البشرية والمؤسسة كبير، إذ بلغ المتوسط الاجمالي (3.445) وانحراف معياري (0.51)؛ أي أن هناك تأثيرا لمتغيرات ضغوط العمل على كل من الفرد والمؤسسة حيث جاءت نسبة التأثير على الموارد البشرية (3.45) ولعل أكثرها سلوكيا كالتغيب عن العمل والهيجان ونفسيا كالإحباط، القلق، الاحتراق النفسي، العدوانية، التوتر، الإرهاق. و(3.44) بالنسبة

للتأثير على المؤسسة كصعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث وعدم الدقة في اتخاذ القرارات أحيانا وارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي وتدني مستوى الخدمات وانخفاض جودتها.

2- اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير مصادر ضغوط العمل على الفرد بالمؤسسة

الجدول (7): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مصادر ضغوط العمل مجتمعة على الفرد.

التغيرات	R ²	B	T	α	F	α
تأثير المصادر الناتجة عن الفرد	0.64	0.374	*1.543	0.000	*76.547	0.000
تأثير المصادر الناتجة عن عمل الجماعة		0.320	*1.435	0.000		
تأثير المصادر الناتجة عن المنظمة		0.324	*1.245	0.000		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج SPSS
نلاحظ أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد تبين بأن هناك تأثير معنوي لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وقد بلغ معامل التحديد (0.64)؛ أي أن مصادر ضغوط العمل تؤثر على الموارد البشرية بنسبة 64.3%. وقد أكدت قيمة معامل التباين معنوية التأثير التي بلغت قيمتها (76.547) بمستوى معنوية (0.000) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبما أنه تم إثبات معنوية تأثير عوامل ضغوط العمل المتعلقة بالفرد وعمل الجماعة والمؤسسة على الموارد البشرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير مصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة. إن فرضية الدراسة غير محققة.
اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على المؤسسة.

الجدول (8): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مصادر ضغوط العمل مجتمعة على المؤسسة.

المتغيرات	R ²	B	T	α	F	α
تأثير المصادر الناتجة عن الفرد	0.67	1.453	*2.325	0.000	*82.564	0.000
تأثير المصادر الناتجة عن عمل الجماعة		0.375	*2.543	0.000		
تأثير المصادر الناتجة عن المنظمة		0.256	*1.543	0.000		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج SPSS
نلاحظ أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد تبين بأن هناك تأثير معنوي لمصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وقد بلغ معامل التحديد (0.67)؛ أي أن مصادر ضغوط العمل تؤثر على المؤسسة بنسبة 64.3%. وقد أكدت قيمة معامل التباين معنوية هذا التأثير التي بلغت قيمتها (82.564). بمستوى معنوية (0.000) عند ($\alpha \leq 0.05$). وبما أنه تم إثبات معنوية تأثير عوامل ضغوط العمل المتعلقة بالفرد وعمل الجماعة والمؤسسة، فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير مصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة. وبالتالي فإن فرضية الدراسة غير محققة.

اختبار الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تأثير مصادر ضغوط التي تعزى العمل إلى المتغيرات الديمغرافية (السن والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية).

الجدول رقم(9): تحليل نتائج اختبار التباين الأحادي لتحديد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تأثير مصادر ضغوط العمل التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة	الملاحظة
	بين المجموعات	205.31	6	54.33	*134.23	0.000	
السن	داخل المجموعات	22.22	156	0.564			معنوي
	الكلية	227.54	76				
المستوى	بين المجموعات	126.32	33	53.67	*91.51	0.000	
التعليمي	داخل المجموعات	99.41	146	0.56			معنوي
	الكلية	225.73	179				
المستوى	بين المجموعات	153.49	38	41.654	*134.8	0.000	
الوظيفي	داخل المجموعات	77.65	141	0.543			معنوي
	الكلية	231.14	179				
الخبرة	بين المجموعات	134.55	35	31.768	*65.55	0.000	
المهنية	داخل المجموعات	44.75	144	0.873			معنوي
	الكلية	179.30	179				

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج SPSS يتضح من النتائج المبينة في الجدول أعلاه بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متغيرات ضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

وبالتالي لكل هذه المتغيرات تأثيرا دالا احصائيا على درجة ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة F بالنسبة إلى متغير السن (134.23) لتقابلها مستوى المعنوية (0,000) هذا يعني أنه كلما انتقلنا من فئة عمرية إلى أخرى إلا واختلفت درجة تأثير مصادر الضغوط. وبالنسبة للمستوى التعليمي (91.51) بـ(0,000)، أما المستوى الوظيفي (134.8) بـ(0,000)، أما الخبرة المهنية (65.55) بـ(0,000). ومنه نقول أنه يوجد تأثيرا دال احصائيا لمصادر ضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

النتائج: أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- جاء مستوى تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل متوسطا وبمتوسط حسابي إجمالي (3.00)؛ مما يشير إلى وجود مصادر متعددة لضغوط العمل لدى المورد البشري بالمؤسسة المينائية - سكيكدة وهي نتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كل من (حریم، 2003)، (الدوسري، 2005)، (المعاني وآخرون، 2006)، (جاد الله، 2002)، ولعل السبب يعود إلى كثرة العوامل الضاغطة التي يتعرض لها المورد البشري في المؤسسة المينائية كضعف المشاركة في صنع القرارات ونقص فرص التطور المهني والترقية والحوافز والشعور بنقص العدالة الاجتماعية في توزيع المهام وتقييم الأداء والمناوبة الليلية وغيرها؛
- يوجد تأثير لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط إجمالي (3.345)؛
- يوجد أثر معنوي دالا إحصائيا لمتغيرات ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛

- أظهرت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) وتتفق مع نتائج دراسة (حريم، 2003).

التوصيات: في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- التنويه لإدارة المؤسسة المينائية بسكيكدة بضرورة الاهتمام والبحث عن المصادر التي تشكل ضغوطا لدى المورد البشري وتؤثر سلبا على سلوكهم، لا بد من تركيز إدارة المعمل على ضغوط العمل ومسبباتها والسعي الجاد للتخفيف منها ومنع تكرارها مستقبلا لدورها السلبي في تحقيق المنظمة لأهدافها؛
- البحث عن آليات فعلية ومناسبة لتوضيح المشاكل العالقة للأفراد مع الإدارة بما يساعد إدارة المؤسسة على إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي يساعد في تشجيع الالتزام والرضى الوظيفي لدى الأفراد العاملين؛
- التوجه نحو العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين كل الأطراف، والتأكيد على المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات، من أجل أن تكون مسؤولية جماعية وتفعيل الالتزام الوظيفي بطريقة تنظيمية وأخلاقية قبل أن يكون التزاما ماديا؛
- ضرورة مساعدة كل العمال بالمؤسسة للتخفيف من آثار ضغوط العمل وذلك بالإرشاد النفسي تكون في شكل دورات تدريبية تساعدهم في مواجهتها.

المراجع:

- 1- أثمار عبد الرزاق محمد، 2013، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل"، مجلة تنمية الافراد، المجلد 35، العدد 112.
- 2- أيمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخوارشيدة، 2006، تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، مجلد 33، العدد 2.
- 3- بن طالب سامية، 2010، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء-، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.
- 4- حسن أحمد الطعاني، 2005، مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الحكومية (الأساسية والثانوية) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم، مجلة جامعة دمشق، المجلد 21، العدد 2.
- 5- جرينبرج جيرالد، وروبرت بارون، 2004، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض.
- 6- حسن راوية، 2001، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية.
- 7- حسين حريم، 2003، السلوك التنظيمي من منظور سلوك الموارد البشرية في المنظمة، دار زهران، عمان.
- 8- حسين حريم، 1998، ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 6، العدد 1.
- 9- عبد الرحمان الصباح، 2003، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار الثقافة.
- 10- عبد القادر سعيد بنات، 2009، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 11- عساف عبد محمد، 1996، مصادر الاجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، جامعة النجاح الوطنية، مجلد 3، العدد 10، نابلس، فلسطين.
- 12- علي بن حمد بن سليمان النوشان، 2003، ضغوط العمل و أثرها على عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض.
- 13- كوكران وليام: ترجمة أنيس كنجو، 1995، تقنية المعاينة الإحصائية، ط3، مطابع الملك سعود، المملكة العربية السعودية .
- 14- مؤيد عبد الكريم شاکر النقيب، 2012، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 9، المعهد التقني، الأنبار .
- 15- محسن الخضير، 1991، الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج"، مكتبة مدبولي، القاهرة.

- 16- محمد جمال الدين المرسي و ثابت عبد الرحمن إدريس، 2001، السلوك التنظيمي- نظريات ونماذج وتطبيق عملي، الدار الجامعية، مصر.
- 17- محمد حسين خميس أبو رحمة، 2012، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- 18- محمد صلاح الدين أبو العلا، 2009، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة.
- 19- مطلاوي ربيع، 2014، ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك- قاسي الطويل، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الوطني حول ضغوط العمل بين الاهتمام والاهتمام، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة، يومي 11 و12 فيفري.
- 20- منصور بن نايف العتيبي، أسامة حسن جابر، 2011، علاقة الضغوط الوظيفية بالتوجه الشخصي لدى عينة من الإداريين بجامعة نجران، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 21.
- 21- وفية احمد الهنداوي، 1994، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد 58، سبتمبر، مسقط، عمان.
- 22- Boudjemil Ahmed, 2004, Performance des ressources humaines, Séminaire international : le développement humain et les opportunités de l'intégration dans l'économie de savoir et compétences humaines, Université de Ouargla, Algérie.
- 23- Burns, James Mac Gregor , 1978, Leadership, Harper & Row , Publishers , NY: New York.
- 24- Dollard .Maureen, 2001, work stress: Theory and intervention, University of south Australia, Nohsc symposium on the OHS implications of stress.
- 25- Foote david, seipel Scott, Johnson nancy, duffy michelle, 2005, Employee commitment and organizational policies, Management decision, 43/2.
- 26- Jamal Muhammad, 2005, Personal and organizational outcomes related to job stress and type-A behavior: A study of Canadian and Chinese employees, Stress and health, April 2005, 21/2.
- 27- Jose A. Baerga Cordero, 2009, The relationship between Organizational role stress of project managers and voluntary turnover, Job satisfaction and intention to leave, PHD thesis, Nova southern university, USA.

- 28- Martinez Jose, 2005, An Examination of the relationship between perceived psychological contract violation and organizational commitment and organizational citizenship behavior, Nova south eastern university, PHD, Proquest digital dissertation,DAI-A65,3904.
- 29- Robert Patrick, 2005, European Foundation for the improvement of living and working conditions, Work-related Stress, Ireland.