

أثر ضغوط العمل والافتقار الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى:

دراسة حالة

إعداد

أشرف فهد أحمد أبوحمّاد

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الباري إبراهيم درّة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة

كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

كانون الأول ، 2008

التفويض

أنا أشرف فهد أبو حمّاد

أفوض جامعة عمّان العربية للدراسات العليا بتزويد نسخ

من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو

الأشخاص عند طلبها .

الاسم : أشرف فهد أبو حمّاد

التوقيع : 

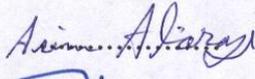
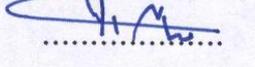
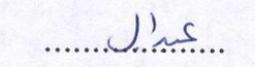
التاريخ : 2009/1/17

قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالب أشرف فهد أبو حمّاد بتاريخ 28 / 12 / 2008
وعنوانها أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى "دراسة
حالة".

وقد أجازت بتاريخ 28 / 12 / 2008

التوقيع


.....

.....

.....

أعضاء اللجنة المناقشة :

الأستاذ الدكتور عاصم الأعرجي رئيساً
الأستاذ الدكتور أحمد القطامين عضواً
الأستاذ الدكتور عبد الباري درّه عضواً ومشرفاً

الشكر والتقدير

بعد الشكر لله تعالى الذي أعانني على إتمام هذه الرسالة «،،،،»

أرى من الواجب أن أتقدم بخالص شكري وتقديري للأستاذ الدكتور عبد الباري إبراهيم دزه الذي أشرف على هذه الرسالة والذي لم يبخل عليّ في وقته الثمين وتوجيهاته المستمرة لإخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود .

وكذلك فإنني أتقدم بشكري الجزيل لكل أساتذتي الأفاضل في كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا وفي جامعتي العزيزة الذين قدموا لي العلم دون كلل أو ملل وأخص منهم الأستاذ الدكتور محمد أبو صالح القائم بأعمال عميد كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا والأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد رئيس قسم إدارة الأعمال والتسويق .

كما أشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور عاصم الأعرجي والأستاذ الدكتور أحمد القطامين على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وتحملهم عناء قراءتها ومراجعتها وإثرائها بملاحظاتهم القيمة .

ومن جامعتي الحبيبة أتقدم بكل شكري واحترامي للآنسة نيفين السيد على تعاونها الدائم معي وكذلك أشكر زملائي في أمانة عمّان الكبرى كافة على ما أبدوه من تعاون ومساعدة أثناء إجراء الدراسة وتوزيع الاستبانات والمقابلات وعلى رأسهم عطوفة أمين عمّان المهندس عمر المعاني كما وأخص بالشكر منهم :

عطوفة المهندس إسماعيل الأسطة ، مستشار الأمين ، مدير مشروع تطوير وتحسين الأداء المؤسسي

عطوفة الدكتور محمود خليفات ، نائب مدير المدينة للشؤون المالية والإدارية

عطوفة السيد حاتم الهملان ، مدير دائرة المكتبات العامة

عطوفة السيد سلامة النصر ، مدير دائرة الموارد البشرية

عطوفة المهندسة نانسي أبو حيّانة ، مدير حدائق الملكة رانيا العبد الله

عطوفة السيد حاتم الحنيطي ، مدير دائرة الديوان العام وإرشاد المواطنين

عطوفة المهندس عامر عطية ، مدير دائرة المتابعة والجودة

وكذلك أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني على إتمام هذا العمل سواء بشكل مباشر أو غير مباشر .

الإهداء

إلى صاحب القلب الكبير والفضل الكثير والدي
إلى من أدعو الله أن يتمتعها بموفور الصحة والعافية والدتي
إلى التي لم تبخل بجهد لدعمي ومؤازرتي زوجتي
إلى الذين صبروا على إنشغالي عنهم أبنائي
إلى من تنازلت كثيراً لإرضاء لي أختي
إلى عوني وسندي إخواني
إلى كل قلب نابض شد من عزمي أصدقائي

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي

فهرس المحتويات

د.....	الشكر والتقدير.....
ه.....	الإهداء.....
و.....	فهرس المحتويات.....
ح.....	قائمة الجداول.....
م.....	قائمة الأشكال.....
ن.....	قائمة الملاحق.....
س.....	الملخص.....
ف.....	الملخص باللغة الانجليزية.....
1.....	الفصل الأول خلفية الدراسة.....
2.....	1-1 المقدمة :.....
3.....	2-1 مشكلة الدراسة.....
3.....	3-1 فرضيات الدراسة :.....
4.....	4-1 التعريف بالمصطلحات إجرائياً :.....
8.....	5-1 محددات الدراسة :.....
8.....	6-1 أهداف الدراسة :.....
9.....	7-1 أهمية الدراسة :.....
9.....	8-1 متغيرات الدراسة :.....
11.....	9-1 أمودج الدراسة :.....
12.....	الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات ذات الصلة.....
13.....	تمهيد :.....
14.....	1-2 مفهوم ضغوط العمل :.....
15.....	مصادر ضغوط العمل :.....
17.....	المصادر التنظيمية.....
19.....	المصادر الوظيفية.....
20.....	المصادر الشخصية :.....
21.....	أنواع ضغوط العمل :.....
22.....	نتائج وآثار ضغوط العمل في الأفراد :.....
24.....	العلاقة بين ضغوط العمل والأداء :.....
25.....	مفهوم الاغتراب :.....
26.....	مفهوم الاغتراب عند جورج وليم هيجل.....

27.....	مفهوم الاغتراب عند فريدريش شيلر.....
27.....	مفهوم الاغتراب عند لودفيغ فيورباخ.....
27.....	مفهوم الاغتراب عند كارل ماركس.....
27.....	مفهوم الاغتراب عند إيريك فروم.....
28.....	مفهوم الاغتراب عند إميل دوركايم.....
28.....	مفهوم الاغتراب عند فرانك سيمان.....
29.....	مفهوم الاغتراب الوظيفي :.....
29.....	العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي :.....
34.....	الدراسات ذات الصلة :.....
41.....	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات.....
42.....	المقدمة :.....
42.....	مجتمع الدراسة :.....
42.....	عينة الدراسة :.....
44.....	أدوات الدراسة :.....
46.....	صدق أداة الدراسة (الاستبانة) :.....
46.....	إجراءات الدراسة:.....
47.....	إجراءات تصحيح أداة الدراسة :.....
48.....	المعالجات الإحصائية:.....
49.....	الفصل الرابع نتائج الدراسة.....
50.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :.....
62.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :.....
68.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :.....
69.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع :.....
90.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس :.....
98.....	النتائج المتعلقة بالسؤال السادس :.....
110.....	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات.....
118.....	المراجع :.....
125.....	الملاحق.....

قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
1	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	28
2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي	58
3	متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها	61
4	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية لمجالات مصادر الضغوط التنظيمية	67
5	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال نظم الحوافز والأجور	68
6	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال تقييم الأداء	69
7	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الهيكل التنظيمي	70
8	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال غموض الدور	71
9	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال صراع الدور	72
10	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال النمو والمستقبل الوظيفيين	73
11	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية لمجالات مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	73
12	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال بيئة العمل المادية	74
13	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال علاقات العمل	75
14	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال صنع القرارات	76
15	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية لمجالات مصادر الضغوط الشخصية	77
16	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	78
17	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الحالة النفسية والبدنية	79
18	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال المشكلات الذاتية للفرد	80
19	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة	81
20	المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال فقدان السيطرة	82

21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال فقدان معنى الحياة	83
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال عدم توفر المعايير	84
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الانعزال الاجتماعي	85
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الاغتراب الذاتي	86
25	معامل ارتباط بيرسون لكل من ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي	87
26	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف الجنس	88
27	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف الجنس	89
28	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف الجنس	90
29	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف الحالة الاجتماعية	91
30	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف الحالة الاجتماعية	92
31	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف الحالة الاجتماعية	92
32	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف العمر	94
33	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر	95
34	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف العمر	96

97	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير العمر	35
98	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف العمر	36
99	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير العمر	37
100	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف عدد سنوات الخدمة	38
101	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة	39
102	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف عدد سنوات الخدمة	40
103	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة	41
104	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف عدد سنوات الخدمة	42
105	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف المؤهل العلمي	43
106	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف المؤهل العلمي	44
107	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف المؤهل العلمي	45
108	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف الجنس	46

109	نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية	47
111	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف العمر	48
112	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير العمر	49
113	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف عدد سنوات الخدمة	50
114	المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة	51
115	تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي	52
116	تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي) والمتغير التابع الأداء الوظيفي	53
116	تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي) والمتغير التابع الأداء الوظيفي	54
117	قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي) والمتغير التابع الأداء الوظيفي	55
117	تحليل الانحدار لكل من الجنس و الأداء الوظيفي	56
118	معامل ارتباط بيرسون في تأثير الحالة الاجتماعية على الأداء الوظيفي	57
119	تحليل الانحدار لكل من الحالة الاجتماعية والأداء الوظيفي	58
119	معامل ارتباط بيرسون في تأثير العمر على ضغوط العمل	59
120	تحليل الانحدار لكل من العمر والأداء الوظيفي	60
120	معامل ارتباط بيرسون في تأثير عدد سنوات الخدمة على الأداء الوظيفي	61
121	تحليل الانحدار لكل من عدد سنوات الخدمة والأداء الوظيفي	62
122	معامل ارتباط بيرسون في تأثير المؤهل العلمي على الأداء الوظيفي	63

122	تحليل الانحدار لكل من المؤهل العلمي والأداء الوظيفي	64
123	معامل ارتباط بيرسون في تأثير الجنس على الأداء الوظيفي	65
123	تحليل الانحدار لكل من الجنس والأداء الوظيفي	66
124	معامل ارتباط بيرسون في تأثير الحالة الاجتماعية على الأداء الوظيفي	67
124	تحليل الانحدار لكل من الحالة الاجتماعية والأداء الوظيفي	68
125	معامل ارتباط بيرسون في تأثير العمر على الأداء الوظيفي	69
125	تحليل الانحدار لكل من العمر والأداء الوظيفي	70
126	معامل ارتباط بيرسون في تأثير عدد سنوات الخدمة على الأداء الوظيفي	71
126	تحليل الانحدار لكل من عدد سنوات الخدمة والأداء الوظيفي	72
127	معامل ارتباط بيرسون في تأثير المؤهل العلمي على الأداء الوظيفي	73
128	تحليل الانحدار لكل من المؤهل العلمي والأداء الوظيفي	74

قائمة الأشكال

الرقم	المحتوى	الصفحة
.1	أهمودج الدراسة	14
.2	مصادر ومسببات ضغوط العمل	20
.3	علاقة ضغوط العمل بالأداء	31
.4	الهيكل التنظيمي لأمانة عمان الكبرى	177

قائمة الملاحق

الرقم	المحتوى	الصفحة
.1	أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها الأولية	151
.2	أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها النهائية	159
.3	قائمة بأسماء المحكمين	167
.4	قائمة بأسماء كبار موظفي أمانة عمان الكبرى الذين تم إجراء المقابلات الشخصية معهم	169
.5	نشأة وتطور أمانة عمان الكبرى	170
.6	نتائج المقابلات الشخصية مع كبار موظفي أمانة عمان الكبرى	178
.7	كتاب تسهيل مهمة الباحث والموجه لعطوفة أمين عمان	184
.8	الكتاب الصادر من عطوفة أمين عمان الكبرى والموجه لمديري الدوائر والمناطق	185

أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمّان الكبرى : دراسة حالة

إعداد

أشرف فهد أبو حمّاد

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الباري درّه

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب التي تستخدم في تقييم أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن، كما هدفت إلى معرفة أفضل الأساليب المستخدمة في تقييم أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.

تكوّن مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية المساهمة الكبيرة في الأردن والتي بلغ عددها (162) شركة صناعية مساهمة. وبسبب كبر حجم مجتمع الدراسة اقتصر الباحث على عينة عشوائية من تلك الشركات الصناعية المساهمة وبنسبة (25%)، لتكون في صورتها النهائية مكونة من (41) شركة صناعية مساهمة.

وقد استخدم الباحث أداتين لتحقيق أغراض الدراسة، كانت الأولى استبانة بلغ عدد فقراتها (49) فقرة، بالإضافة إلى ثلاثة أسئلة مفتوحة تقيس أداء العاملين، تم التحقق من صدقها وثباتها، أما الثانية فكانت عبارة عن مقابلات أجراها الباحث مع عدد من المديرين في تلك الشركات، وبعد جمع البيانات قام الباحث بتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) لاستخراج النتائج. وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

1. يوجد أثر يتمتع بأهمية إحصائية للأساليب التقليدية (أسلوب الترتيب، أسلوب الصفات والخصائص، أسلوب المقارنات، الأسلوب البياني) لتقييم الأداء على أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.

2. لا يوجد أثر يتمتع بأهمية إحصائية للأساليب التقليدية (أسلوب التوزيع الإجباري) لتقييم الأداء على أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.
3. يوجد أثر يتمتع بأهمية إحصائية للأساليب الحديثة (أسلوب الوقائع الحرجة أو الأحداث الهامة، أسلوب قوائم المراجعة ذات الأوزان، أسلوب القوائم السلوكية) لتقييم الأداء على أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.
4. لا يوجد أثر يتمتع بأهمية إحصائية للأساليب الحديثة (أسلوب الاختيار الإجباري، أسلوب التقرير المكتوب) لتقييم الأداء على أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.
5. يوجد أثر يتمتع بأهمية إحصائية للأساليب التطبيقية الحديثة (أسلوب الاختبارات التفاضلية، أسلوب المقابلات الشخصية) لتقييم الأداء على أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.
6. لا يوجد أثر يتمتع بأهمية إحصائية للأساليب التطبيقية الحديثة (أسلوب التدريب الموجه بغرض تقييم الأداء، أسلوب مراكز التقييم الإداري، أسلوب تقويم الأداء المتزامن) لتقييم الأداء على أداء العاملين في الشركات الصناعية المساهمة.
7. اعتماد الشركات على التقييم الخارجي في الحكم على أدائها.
8. إن أساليب التقييم التي يكون صاحب الحكم فيها هو المدير تلاقى قبولاً من المدير.

التوصيات:

1. ضرورة الاهتمام بالعنصر- البشري، العنصر- الأهم في العملية الإنتاجية، وذلك من خلال العمل على زيادة ثقافة هؤلاء العاملين وتحفيزهم وغير ذلك.
2. ضرورة تقييم أداء العاملين من خلال استخدام معايير واضحة ومحددة وذلك من أجل سلامة الحكم، مما يعطي أثراً واضحاً على تحقيق النتائج المرجوة من قبل الموظفين في الشركات.
3. تفعيل المشاركة بين الرئيس والمرؤوس في الشركات، وذلك من أجل إزالة الحواجز والعقبات التي تؤدي إلى غياب روح الإبداع والابتكار لدى العامل.
4. ضرورة القيام بدراسات تتعلق بالأساليب المستخدمة في تقييم أداء العاملين.

؟

Abstract

The Effect of Employees Performance Evaluation Techniques on their Performance in Jordanian Public Industrial Companies

Prepared by

Hamzah Yousef Saleh Al – Sha'ar

Supervisor Professor Dr.

Ahmad Mohamed El – Masri

The study aimed to examine the techniques that are used to evaluate employees' performance in public industrial companies in Jordan and to identify the best techniques that are used for assessment of employees' performance.

The study population consists of major public industrial companies in Jordan ($n = 162$) due to the largeness of the study population. The researcher chose random sample of these companies which consists of 25% of the study population or (41) companies.

The researcher used two tools to achieve his study. The first tool was a questionnaire that consists of (49) items, in addition to three open questions that measure workers' performance. The researcher tested the questionnaire validity and consistency. The second tool was interviews with a number of managers in these companies. The researcher analyzed the collected data Using Statistical Parcel of Social Science (SPSS) to extract results.

The study results are:

1. There is an effect of statistical significance of the traditional techniques (ranking technique, trait technique, paired comparison technique, forced distribution technique, and linear technique) on evaluating the performance of workers in the sector of public industrial companies.
2. There is no effect of statistical significance of the traditional techniques (forced distribution technique) on the workers' performance in public industrial companies sector.
3. There is an effect of statistical significance of the modern techniques (critical incident technique, checklists and weighted checklists technique, behavioral anchored rating scale technique) on the workers' performance in public industrial companies sector.
4. There is no effect of statistical significance of the modern techniques (forced choice technique, written report technique) on the workers' performance in public industrial companies sector.
5. There is an effect of statistical significance of the practical modern techniques (differential tests technique, interviews technique) on the workers' performance in public industrial companies sector.
6. There is no effect of statistical significance of the practical modern techniques (directed training techniques, managerial evaluation centers technique, simultaneous performance evaluation technique) on the workers' performance in public industrial companies sector.

7. The companies depend on external evaluation to judge their performance.
8. Evaluation techniques that the manager is responsible for have acceptance from him.

Recommendations:

1. The need to pay attention to the human factor which is an important element in the production processes through increasing the workers' knowledge and skills.
2. The need to use specific clear evaluation standards to evaluate workers' performance in order to give sound judgment.
3. The need to enhance employees' and managers' participation in order to eliminate any obstacles that hinder creativity and innovation of workers.
4. Conducting more studies about the applied techniques of workers' performance evaluation.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

- 1-1 مقدمة الدراسة
- 2-1 مشكلة الدراسة
- 3-1 فرضيات الدراسة
- 4-1 التعريف بالمصطلحات إجرائياً
- 5-1 محددات الدراسة
- 6-1 أهداف الدراسة
- 7-1 أهمية الدراسة
- 8-1 متغيرات الدراسة
- 9-1 أمودج الدراسة

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1-1 المقدمة :

تعتبر ضغوط العمل أحد أهم العوامل التي تؤثر في فعالية الأداء حيث قد تسبب أمراضاً جسدية ونفسية لدى الفرد ، وقد تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وضعف الرغبة في الإنجاز (، Edworthy , 2000 , P10) .

ولضغوط العمل كثير من الآثار السلبية في سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم (المير ، 1995 ، ص 207) . وتأتي ضغوط العمل من التنظيم أو من الفرد أو من الوظيفة التي يشغلها والبيئة المحيطة به ، وتعتبر هذه الضغوط أحد أشد العوامل التي تؤثر في سلوك الأفراد العاملين في المنظمة ، ولهذه الضغوط الأثر المباشر في بلورة الاغتراب الوظيفي التي تؤثر بالتالي في سلوك الأفراد وإنجاز أعمالهم فيها . ويعاني كثير من الناس في هذا العصر من أزمات نفسية وفكرية واجتماعية متنوعة تؤدي إلى خلق شعور من الاغتراب عند كثير منهم تستدعي ضرورة التوقف عندها ملياً وتوضيح أسبابها ودراستها ثم طرح الحلول لعلاجها (الخوالدة ، 2005 ، ص 1) . وقد أصبح المنطوي على نفسه يظهر في المنظمات والوحدات الإدارية مغترباً عن الناس ، بل وعن نفسه ومشاعره وعواطفه (النوري ، 1979 ، ص 16) . إن الاغتراب الوظيفي في أبسط معانيه هو شعور العاملين في مؤسسة ما بأن هذه المؤسسة التي يعملون فيها لم تعد المكان المناسب للاستمرار فيها ، ويرجع ذلك لأسباب تتعلق بالمؤسسة أكثر مما تتعلق بالموظفين ، وهذا بحد ذاته توجه خطير يمس علاقة انتماء وولاء الموظف للمؤسسة ويترتب على ذلك نتائج وخيمة لكل من الطرفين (المطرفي ، 2005 ، ص 3) .

ويولد الشعور بالاغتراب الوظيفي ضعف الالتزام بالقيم وعدم الامتثال إلى المعايير الاجتماعية في التعامل والافتقاد إلى الشعور بالمسؤولية تجاه العمل (الخوالدة ، 2005 ، ص 1) .

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة بقصد محاولة معرفة أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .

وتضم هذه الدراسة خمسة فصول حيث تناول الفصل الأول مقدمة ومشكلة وفرضيات ومحددات وأهداف وأهمية ومتغيرات الدراسة .

وتضمن الفصل الثاني الأدب النظري المتعلق بمشكلة الدراسة والدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة .
أما الفصل الثالث فتناول الطريقة والإجراءات وضم مجتمع وعينة وأدوات الدراسة وصدقها وثباتها
وإجراءات وتصميم الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة .
وتناول الفصل الرابع نتائج الدراسة للإجابة على السؤال الأول والثاني والثالث والرابع والخامس والسادس .
أما الفصل الخامس والأخير فقد تضمن مناقشة للنتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات المقترحة .

2-1 مشكلة الدراسة

إن الغرض من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .
عناصر المشكلة :

ويمكن تحقيق هذا الغرض من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس التالي :
ما أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟ وتتفرع عنه التساؤلات
الآتية :

1. ما مستوى تأثير ضغوط العمل في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟
2. ما مستوى تأثير الاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟
3. هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي ؟
4. هل توجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لضغوط العمل يعزى للخصائص الديموغرافية؟
5. هل توجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاعتراب الوظيفي يعزى للخصائص الديموغرافية ؟
6. هل يوجد أثر للخصائص الديموغرافية لموظفي أمانة عمان الكبرى في أدائهم لعملهم؟

3-1 فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسة الأولى : لا يوجد أثر لضغوط العمل في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى.
الفرضية الرئيسة الثانية : لا يوجد أثر للاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .

الفرضية الرئيسة الثالثة : لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي .
الفرضية الرئيسة الرابعة : لا توجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لضغوط العمل يعزى
للخصائص الديموغرافية .
الفرضية الرئيسة الخامسة : لا توجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاعتراب الوظيفي يعزى
للخصائص الديموغرافية .
الفرضية الرئيسة السادسة : لا يوجد أثر للخصائص الديموغرافية لموظفي أمانة عمان الكبرى في أدائهم
لعملهم .

4-1 التعريف بالمصطلحات إجرائياً :

ضغوط العمل : هي حالة من عدم التوازن تصيب الأفراد في مواقع عملهم نتيجة مؤثرات داخلية أو
خارجية ويترتب عليها آثار ونتائج تنعكس على أدائهم (الحنيطي ، 2002،ص48).
ولغايات هذه الدراسة تشير ضغوط العمل إلى حالة التفاعل بين العاملين وظروف عملهم الصعبة والتي
ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم أو حالتهم النفسية والعاطفية والجسدية أو
في أدائهم لأعمالهم . وتشمل ظروف العمل الصعبة متطلبات العمل التي تتجاوز إمكانياتهم أو مواردهم
أو حاجاتهم .

مصادر ضغوط العمل التنظيمية : ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

نظم الحوافز والأجور : الحوافز : هي العوامل التي تدفع العاملين إلى العمل بكل قواهم لتحقيق الأهداف
المرسومة (عباس ، 2003 ، ص 64) . والأجور : هي مقدار الدخل أو الراتب الذي يحصل عليه الموظف
مقابل عمله في المنظمة (الخضير ، 1991 ، ص 48)

ولغايات هذه الدراسة تعرف بأنها المكافآت والأجور العادلة التي يحصل عليه الموظف مقارنة مع طبيعة
مهامه وواجباته ، والتي تمكنه من الوفاء بالتزاماته المالية ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة
3-1 .

تقييم الأداء : مدى توافر نظام فعال لتقييم أداء الأفراد في المنظمة بحيث يشعروا بأن ما يقومون به من
مهام وواجبات تلقى تقديراً واحتراماً ، وأن هناك من يقدرهم وبذلك يشعرون بالعدالة مع زملائهم)
الخوالدة ، 2005 ، ص 10) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف عملية تقييم الأداء بمدى استخدام الرئيس المباشر للطرق الموضوعية أثناء عملية قياس إنتاجية الموظف للأعمال الموكلة إليه ، ومناقشته في نتائج تقييم أدائه ، ومدى توجيه النقد لأدائه أمام زملائه، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 4-6.

الهيكل التنظيمي : هو بناء يحدد المستويات الإدارية وخطوط السلطة والمسؤولية في المنظمة، ويجب أن يكون الهيكل التنظيمي مرناً يستوعب المستجدات والمتغيرات ويساهم في تشجيع العاملين على الاجتهاد لتطويره وتحسينه (عارف ، 2001 ، ص 144) .

ولغايات هذه الدراسة يعرف بالبناء التنظيمي الذي يوضح خطوط السلطة والاتصال والصلاحيات والذي يساعد على تنسيق جهود الأفراد والوحدات الإدارية ، ومدى اتصافه بالمرونة وتفويض الصلاحيات للموظفين ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 7-9.

غموض الدور : يعني نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر ، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله (عليجات ، 2005 ، ص 34) .

ولغايات هذه الدراسة يعرف بعدم وضوح مسؤوليات الموظف نتيجة عدم وضوح إجراءات العمل وعدم تزويده بالمعلومات الكافية للقيام بعمله ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 10-12 .

صراع الدور : ينشأ صراع الدور نتيجة تعرض الفرد لمتطلبات متناقضة أو متعارضة فقد يطلب من الموظف العمل لساعات طويلة مما يتعارض مع دوره كرجل أسرة ، أو قد يطلب منه محاربة بعض الأقارب أو الأصدقاء مما يتعارض مع دوره الرسمي في التعامل الموضوعي وهذا يولد توتراً واضطراباً عند الموظف (داود ، 1991 ، ص 37) .

ولأغراض هذه الدراسة يعرف صراع الدور بتعارض أهداف الموظف وأهداف العمل ، وتعارض متطلبات أسرته ومتطلبات عمله ، إضافة إلى الواجبات المختلفة التي يطلبها الرؤساء من الموظف ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 13-15 .

النمو والمستقبل الوظيفيان : هي فرص الترقى والتقدم والنمو الوظيفي داخل المنظمة والمستقبل المهني للفرد (لطفي ، 1992 ، ص 82) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف بأنها كل ما يبني عليه المستقبل الوظيفي للعاملين في أمانة عمان الكبرى ويحقق طموحهم ، من توافر فرص النمو والترقية ، والأمان للمستقبل الوظيفي، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 16-18 .

مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة : ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

بيئة العمل المادية : تشمل مستلزمات العمل المادية على تجهيزات مكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية والتأثير وما شابه ذلك من الاعتبارات (عساف ، 1994 ، ص 291) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف بأنها ظروف وتجهيزات مكان العمل من حيث توافر الأجهزة اللازمة ، ومساحة مكان العمل، والحرارة ، والضوضاء ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 19-22 .
علاقات العمل : تتمثل علاقات العمل في العلاقة بين الموظف وزملائه أو بين الموظف ومروؤسيه أو بين الموظف ورؤسائه (المبيضين والحسن ، 2000 ، ص 160) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف بأنها العلاقات التي تربط الموظف بغيره أثناء تأديته لوظيفته وتشمل الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومديري الدوائر ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 23-25 .
صنع القرارات : إن المشاركة في صنع القرارات هي إفساح المجال للعاملين في إبداء الرأي والأفكار والاقتراحات التي من شأنها المساهمة في اتخاذ القرارات التنظيمية وتنفيذها (حمود، 2002، ص 171) .
ولغايات هذه الدراسة تعرف بأنها مدى توافر الآليات المناسبة لصنع واتخاذ القرارات ، ومدى مشاركة الموظفين فيها ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 26-28 .

مصادر الضغوط الشخصية : ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

مدى التحكم بالأحداث المحيطة : ويقصد به مدى قناعة الإنسان بإمكان سيطرته على ما يجري من حوله من أمور (الأحمدى ، 2003 ، ص 51) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف بمقدرة الموظف على السيطرة على ما يجري حوله من أحداث ومدى قدرته على التأثير في هذه الأحداث ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 29-31 .

الحالة النفسية والبدنية : تعني حالة الفرد التي تنشأ نتيجة التفاعل بينه وبين أحداث ومواقف بيئته التي يعيش فيها وطبيعة رد فعله نحوها (الكاظمي ، 2007 ، ص 37) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف بحالة الموظف النفسية والبدنية من حيث التعب والإرهاق ، واليأس والاستسلام للفشل ، والتظاهر بالتمارض ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 32-34 .

المشكلات الذاتية للفرد : هي المشكلات التي قد يتعرض لها المرء في حياته وتسبب له التوتر والضغط (الحناوي وآخرون ، 1999 ، ص 198) .

ولغايات هذه الدراسة تعرف بأنها المشكلات الخاصة بالموظف والتي تؤثر سلباً في أدائه لعمله مثل المشكلات العائلية ، وتكاليف المعيشة ، ومدى بعد موقع العمل عن مكان السكن ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 35-37 .

الاغتراب الوظيفي : يشير إلى انعزال الفرد عن عمله وعن نفسه وعن ما يحيط به من مؤثرات فيشعر بعدم رغبة بالحياة ويكون منعزلاً اجتماعياً ويتصف سلوكه بعدم توافر المعايير وانعدام المعنى ، مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد بشكل عام وعلى إنتاجيته بشكل خاص ، ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

فقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة (Powerlessness) : وهو شعور الفرد بأنه لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في صنع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 38-40 .

- اللامعنى أو فقدان معنى الحياة (Meaninglessness) : وهو شعور الفرد بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 41-43 .

- عدم توافر المعايير (Anomie) أو (Normlessness) : وهو شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة، وأنه بحاجة لها لإنجاز الأهداف ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 44-46 .

- الانعزال الاجتماعي أو حالة العزلة والالانتماء (Social Isolation) : وهو شعور الفرد بعدم الانتماء إلى المجتمع أو الأمة ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 47-49 .

- الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات (Self-Estrangement) : وهو شعور الفرد بفقد صلته بذاته الحقيقية ويصبح مع الزمن مجموعة من الأدوار والسلع والأقنعة، ولا يتمكن من أن يشعر بذاته ووجوده ، ويقاس هذا المتغير من خلال بنود الاستبانة 50-52 .

الخصائص الديموغرافية : تتضمن الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي لموظفي أمانة عمان الكبرى .

4. الأداء : هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة (المطارنة ، 2006 ، ص 34)

ولغايات هذه الدراسة يعني جهد الموظف وسلوكه في العمل ، وهو بالمعنى الواسع يعني سلوك الفرد وإنجازاته في مجال العمل .

5-1 محددات الدراسة :

1. اقتصر نطاق هذه الدراسة على أمانة عمان الكبرى .
2. طبقت هذه الدراسة خلال عام 2008 .
3. العينة المستخدمة في الدراسة والمكونة من (500) موظف وموظفة في مختلف دوائر ومناطق أمانة عمان الكبرى .
4. تحددت نتائج الدراسة بصدق وثبات الأدوات المستخدمة والمتمثلة باستبانة ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي ، والمقابلة .
5. تتحدد الدراسة بالمنهج المستخدم فيها وهو المنهج الوصفي .

6-1 أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى محاولة معرفة أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ويمكن ذكر أهم تلك الأهداف كما يلي :

1. تعرّف مستوى تأثير ضغوط العمل في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .
2. تعرّف مستوى تأثير الاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .
3. تعرّف العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي .
4. تعرّف وجود فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لضغوط العمل يعزى لخصائصهم الديموغرافية .
5. تعرّف وجود فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاعتراب الوظيفي يعزى لخصائصهم الديموغرافية .

6. تعرّف تأثير الفروق الديموغرافية في أداء موظفي أمانة عمّان الكبرى .

7-1 أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال محاولتها معرفة أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمّان الكبرى ممثلين بكافة مستوياتهم الوظيفية ، ويمكن تلخيص أهمية الدراسة كالتالي :

1. اقتراح بعض التوصيات من خلال النتائج التي سيتم التوصل إليها واقتراح بعض الحلول لظاهرة

ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي إن وجدت في أمانة عمّان الكبرى وبالتالي محاولة العمل على معالجة أوجه القصور أو التقليل من حدتها .

2. إثراء المكتبة العربية بعامة والمكتبة الأردنية بخاصة بدراسات ميدانية عن أساليب الحد من أثر

ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء الموظفين للقيام بدور فاعل في المجتمع الأردني .

3. تزويد المسؤولين في أمانة عمّان الكبرى بنتائج الدراسة وذلك لمساعدتهم في إعداد وتنفيذ برامج

التطوير الإداري بأسس بناء استراتيجيه لتخطيط هذه البرامج للحصول على أعلى أداء ممكن للعاملين .

4. تقديم بعض المقترحات والحلول لمن يعانون من ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي من العاملين

في أمانة عمّان الكبرى .

8-1 متغيرات الدراسة :

تشمل هذه الدراسة المتغيرات التالية :

أولاً : المتغير المستقل المتمثل في ضغوط العمل : ويشتمل على متغيرات ضغوط العمل المتعلقة بالمجالات التالية :

أ. مصادر ضغوط العمل التنظيمية : ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

– نظم الحوافز والأجور

– تقييم الأداء

– الهيكل التنظيمي

– غموض الدور

– صراع الدور

– النمو والمستقبل الوظيفيان

مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة : ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

- بيئة العمل المادية

- علاقات العمل

- صنع القرارات

ج. مصادر الضغوط الشخصية : ويشمل هذا المتغير العناصر التالية :

- مدى التحكم بالأحداث المحيطة

- الحالة النفسية والبدنية

- المشكلات الذاتية للفرد

ثانياً : المتغير المستقل المتمثل في الاغتراب الوظيفي : ويشتمل على العناصر التالية :

- فقدان السيطرة

- فقدان معنى الحياة

- عدم توافر المعايير

- الانعزال الاجتماعي

- الاغتراب الذاتي

ثالثاً : المتغير الوسيط المتعلق بالخصائص الديموغرافية : وتشمل العناصر التالية :

- الجنس

- الحالة الاجتماعية

- العمر

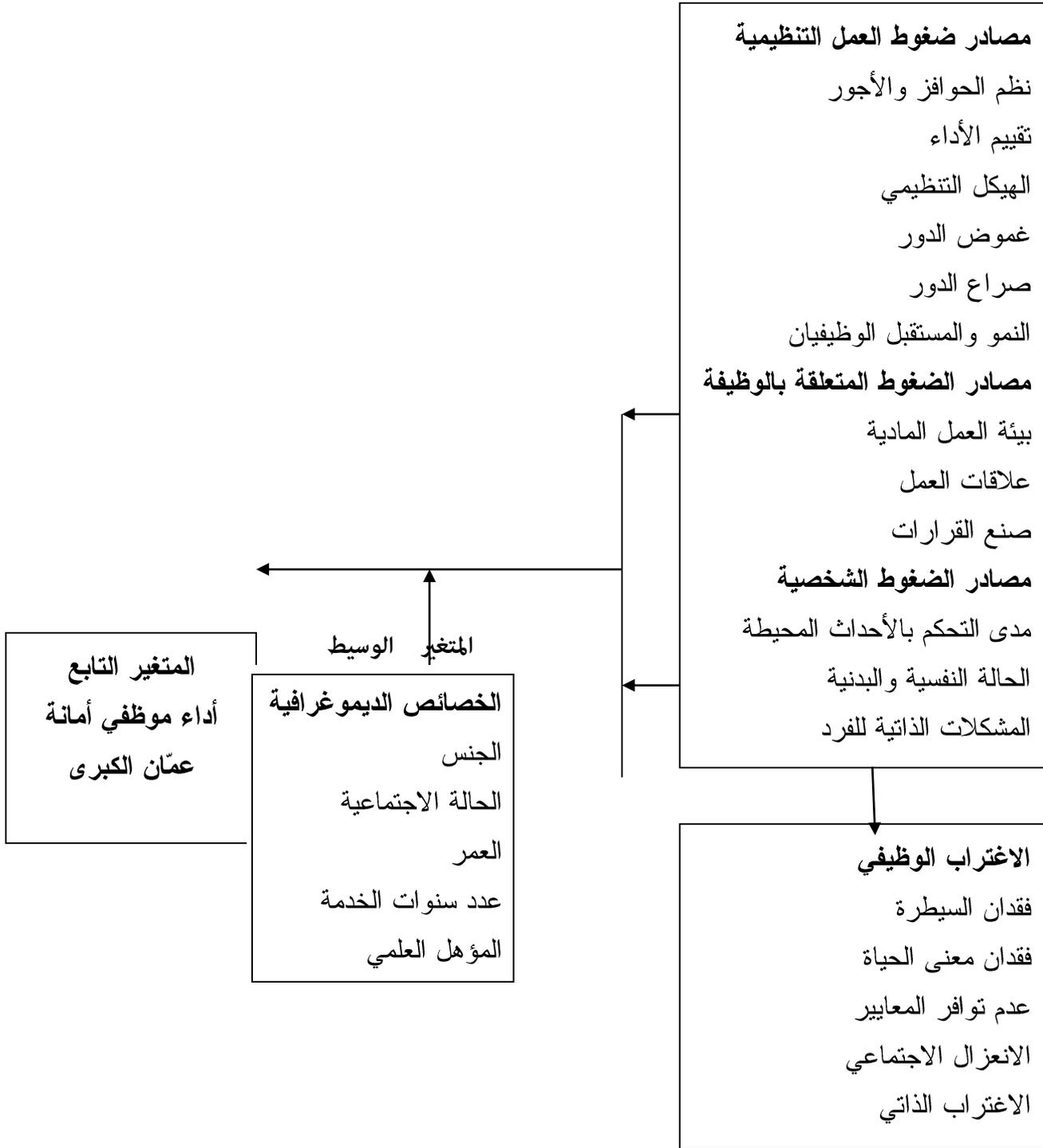
- عدد سنوات الخدمة

- المؤهل العلمي

رابعاً : المتغير التابع : أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .

9-1 أمودج الدراسة :

المتغيرات المستقلة



الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات ذات الصلة

1-2 الأدب النظري المتعلق بضغوط العمل

2-2 الأدب النظري المتعلق بالاغتراب

3-2 الأدب النظري المتعلق بالاغتراب الوظيفي

4-2 الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بضغوط العمل

5-2 الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بالاغتراب الوظيفي

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات ذات الصلة

يتناول هذا الفصل الأدب النظري المتعلق بضغوط العمل والاعتراب الوظيفي والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوعي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي . وعليه فقد تم تقسيم الفصل إلى أربعة أجزاء ، الجزء الأول ويشمل الأدب النظري المتعلق بضغوط العمل ، والجزء الثاني يشمل الأدب النظري المتعلق بالاعتراب الوظيفي ، أما الجزء الثالث فيتناول الدراسات ذات الصلة العربية والأجنبية التي تناولت مواضيع ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي ، والجزء الأخير يتناول نبذة عن نشأة وتطور أمانة عمان الكبرى .

ضغوط العمل :

تمهيد :

أصبحت ضغوط العمل من المفاهيم المألوفة في وقتنا الحاضر ، حيث إن الأفراد العاملين وباختلاف مستوياتهم التنظيمية يتأثرون بها مع اختلاف في درجة التأثير وحدتها ، و يكون تأثيرها باتجاهين : الأول على المستوى الشخصي للفرد فقد يشعر بالتعب والإرهاق وقد يصاب بالأمراض والعزلة الاجتماعية ، والآخر على مستوى المنظمة حيث يقل إنتاج الفرد ويتدنى مستوى رضاه الوظيفي وانتمائه وولائه تجاه المنظمة (الخوالدة ، 2005 ، ص 5) .

ويواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى أنواع الضغوط أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو من خارجه ، وهناك العديد من الموظفين الذين فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل وسياسات المنظمة والأسلوب القيادي والإشرافي ، هذا عدا عن الظروف والتحديات والمتطلبات الكثيرة التي يواجهها الناس في حياتهم اليومية خارج أعمالهم مثل ارتفاع تكاليف المعيشة والأوضاع المالية الصعبة والازدحام المروري والبطالة والمشكلات العائلية والتلوث البيئي والضغوط الاجتماعية ، وتشكل هذه عنصراً جديداً يدل على تكيفهم وتأقلمهم مع متطلبات وظروف العمل (عليما ، 2005 ، ص 22) . ويعد العمل في التنظيمات الإدارية مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات ، إذ يشعر كثير من العاملين بالإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي مما يؤثر فيهم وفي مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي وهو أمر يستدعي من التنظيمات الإدارية أن تهتم في هذا الموضوع (عياصرة وبني أحمد ، 2008 ، ص 105) .

1-2 مفهوم ضغوط العمل :

تعددت المفاهيم والمصطلحات لضغوط العمل ، واختلفت التعريفات لكل من الباحثين والكتاب، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يقبل به الجميع ، ويرجع ذلك إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى ، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية ، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة الباحثين عن ضغوط العمل ، وبالتالي تعدد الطرق والآراء في طرح المفهوم وطريقة تناولهم له (السباعي ، 2002 ، ص 15) .

إن هناك عدة تعريفات توضح المقصود بمفهوم ضغوط العمل يذكر الباحث منها :

ضغوط العمل هي " العوامل المتنوعة والمختلفة المصادر التي تؤثر في حالات العمل الاعتيادية نتيجة العوامل البيئية أو التنظيمية أو صفات الفرد ومهبط شخصيته وحاجاته مثل الصراع وحجم العمل كمياً ونوعاً ويؤدي إلى معاناة داخلية للفرد في استجابات غير محددة للجسم أو السلوك أو الاتجاهات مثل : الإجهاد والتوتر والإحباط مما قد يؤدي إلى تدني مستوى الأداء ، ويتمثل ذلك في البطء في إنجاز المعاملات وكثرة الأخطاء وانخفاض مستوى جودة الأداء بشكل عام ، وضعف الاتصالات ، وازدياد الخطأ في اتخاذ القرارات ، وسوء العلاقات داخل التنظيم ومع الجمهور ، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين " (مبيضين والحسن 2000 ، ص 152) .

وعرفت بأنها " تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين القوى الضاغطة ومكونات الشخصية ، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي ، أو قد يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء " (العديلي ، 1995 ، ص 132) .

وعرفت أيضاً بأنها " حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدرتهم على مواجهتها " (حنفي وآخرون ، 2002 ، ص 182) .

وعرفها (عبد الباقي ، 2001 ، ص 283) بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية والجسمانية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط " .

ويعرف سيزلاجي وآخرون ضغوط العمل بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في بيئة العمل أو الفرد نفسه " (سيزلاجي ووالاس ، 1991 ، ص 180) .

وتعرف ضغوط الحياة بأنها أي حدث أو مجموعة أحداث أو تغيرات داخلية أو خارجية يكون من شأنها أن تؤدي إلى إثارة التوتر النفسي الحاد أو المستمر أو كليهما معاً (درة ، 2008 ، ص 126) .
ومن التعريفات السابقة يلاحظ الباحث أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين على تعريف موحد لضغوط العمل ويرى الباحث أنها تشير إلى حالة التفاعل بين العاملين وظروف عملهم الصعبة والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم أو حالتهم النفسية والعاطفية والجسدية أو في أدائهم لأعمالهم . وتشمل ظروف العمل الصعبة متطلبات العمل التي تتجاوز امكاناتهم أو مواردهم أو حاجاتهم .

وبين (حريم ، 2004 ، ص 285) محاولة الطبيب هانس سيلاي Hans Selye في تفسير الأمراض المتصلة بالضغط فقد اقترح ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط ما وهي:

1. مرحلة الإنذار Alarm Reaction : تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لضغط بفعل مثير داخلي أو خارجي مما يترتب عليه حدوث تغيرات نستدل من خلالها على تعرض الفرد للضغط ومنها الأرق وتوتر الأعصاب وزيادة ضربات القلب ويزداد معدل التنفس ويرتفع ضغط الدم .

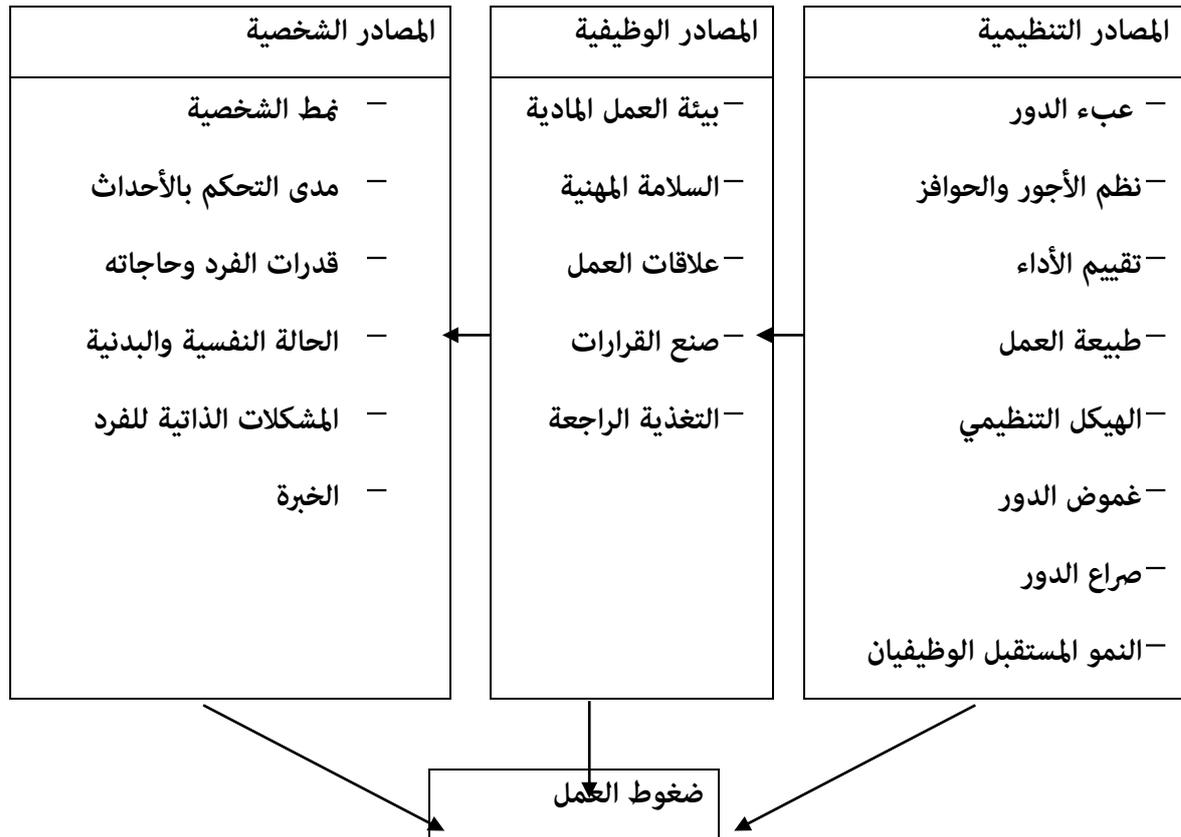
2. مرحلة المقاومة Resistance : وباستمرار الضغط يعمل الجسم على مواجهة الضغط من خلال التكيف ومعالجة الآثار التي قد تظهر والعمل على مقاومة أي تطورات قد تحدث وقد يترتب على هذه المقاومة عدة أمور سلبية كاتخاذ قرارات سريعة وظهور مواقف طارئة قد تخرج عن سيطرة وقدرة الفرد التي تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مشكلات وأعراض سلبية .

3. مرحلة الاستنزاف Exhaustion : مع استمرار الضغط وعدم قدرة الفرد على التكيف ، يستنزف طاقاته وقدراته في التكيف فتنهار نظم ووسائل التكيف لديه ويصاب بالإجهاد والتعب مما يؤدي إلى ظهور عدة آثار منها الاستياء من العمل والصداع وتوتر الأعصاب والأرق .

مصادر ضغوط العمل :

تتباين آراء الباحثين في معرفة العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل ، حيث يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً في تأثيرها في الفرد (ماهر ، 1986 ، ص 424) .

وعلى الرغم من ذلك فقد بين سيزلاجي ووالاس (Szilagy & Wallance) أن ضغوط العمل تتبع بصفة أساسية من ثلاثة مصادر رئيسة هي المصادر التنظيمية والمصادر الوظيفية والمصادر الشخصية وتسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على الفرد، وتختلف حدة هذه الضغوط وتأثيرها من فرد لآخر وذلك بسبب الاختلافات والفروق الفردية لهم والشكل رقم (2) يوضح هذا التصور :



شكل رقم (2) : مصادر ومسببات ضغوط العمل (سيزلاجي ووالاس ، 1991 ، ص 131)

وفيما يلي عرض لمصادر الضغوط المختارة لهذه الدراسة :

تم اختيار مجموعة من مصادر ضغوط العمل لهذه الدراسة وذلك لقياس أثرها في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ، وهذه المصادر هي :

المصادر التنظيمية : وتشتمل على ما يلي :

1. نظم الأجور والحوافز :

يقصد بها مجموعة الظروف التي تتوافر في بيئة العمل والتي تعمل على تحفيز الأفراد وإشباع حاجاتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل ، كما يرتبط هذا المصدر مباشرة بإحساس الفرد وشعوره أنه يحصل على مقابل عادل لما يقدمه للمنظمة من جهد وخدمات (القريوتي وزويلف ، 1993 ، ص 281) . ويرى الباحث أن ضعف الرواتب والأجور وعدم فاعلية نظم الحوافز ينمي داخل الفرد شعوراً بالإحباط وعدم الرغبة في بذل الجهد واللامبالاة والسخط مما ينعكس سلباً على أداء المنظمة .

2. تقييم الأداء :

تهدف عملية تقييم الأداء في الأصل إلى تطوير الفرد ، وتحسين فاعلية وكفاءة المنظمة من خلال التغذية الراجعة التي تأتي منها ، من خلال عملية تطوير الفرد وإشراكه في البرامج التدريبية أو ترقيته أو نقله إلى موقع أفضل مما ينعكس على مهاراته وقدراته وبالتالي على أدائه في المنظمة . ويترب على عملية تقييم الأداء عاملين مهمين بالنسبة للموظف هما : الحكم والتطوير ، حيث يمثل حكم الرئيس على المرؤوس من خلال تقييم أدائه مصدراً من مصادر الضغوط وذلك لما يتطلبه من جمع للمعلومات عن الموظف والوقائع المتعلقة بالسلوك والأداء طوال العام ، والمقارنة بين الموظفين بعدل وموضوعية ، مع عدم القدرة على التحرر من مؤثرات العلاقات الشخصية ، ومما يزيد الأمر سوءاً إدراك المدير أن تقييم الأداء لا يمثل أي أهمية للموظف ، لا من حيث تحسين الأداء ، ولا من حيث التطوير وترقية الموظف ، فلا يعدو الأمر كونه إجراءً روتينياً فكل شيء مقرر سلفاً (غنام ، 2004 ، ص 47) .

وهناك العديد من الأسباب التي تجعل الموظفين يكرهون تقييم الأداء لأنها تخلق لديهم نوعاً من التوتر والضغط وذلك بسبب غياب المعايير الواضحة التي تقوم عليها عملية التقييم وعدم المشاركة في عملية تقييم الأداء إضافة إلى تركيزه على السلبيات أكثر من الإيجابيات (ويكسون ، 1994 ، ص 82) . ويرى الباحث أن عملية تقييم الأداء على الرغم من أهميتها لكل من المنظمة والموظفين فإنه من الممكن أن تكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل خاصة إذا كانت تخضع للتحيزات والأهواء الشخصية .

3. الهيكل التنظيمي :

يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية في المنظمة ، حيث يبين الوحدات التنظيمية المختلفة والأنشطة وخطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار (الشيخ سالم وآخرون 1992 ، ص 135) .

وهو نظام المهام وانسياب الأعمال وعلاقات السلطة وقنوات الاتصال التي تربط أعمال الأشخاص والمجموعات المختلفة في المنظمة بعضها بعضاً (العتيبي ، 2002 ، ص 121) .

ويرى الباحث أن البناء التنظيمي أحد المصادر الهامة لضغوط العمل إذ إن المركزية في القرارات واتباع أساليب تنظيمية معقدة وتقسيم العمل بشكل مبالغ فيه وعدم وضوح الاختصاصات وعدم تحديد المسؤوليات التي تؤثر في نفسية الفرد وتشعره بالضغط .

4. غموض الدور :

يحدث غموض الدور عند عدم توافر المعلومات اللازمة للفرد للقيام بمهامه وواجباته في المنظمة مثل المعلومات عن سياسات وأهداف المنظمة وإجراءات العمل ، أو أن هذه المعلومات لم تصل إليه بطريقة صحيحة (النفيعي ، 2000 ، ص 64) .

ويرى الباحث أن الموظف الذي يترك وشأنه في تفسير المواقف دون أن تكون لديه المعلومات الكافية والواضحة التي تحدد له الدور المطلوب منه عرضة للأخطاء التي تقود بالنهاية إلى تعرضه للضغوط في بيئة العمل .

5. صراع الدور :

يقصد بصراع الدور شعور الفرد بتعارض إمكاناته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها ، ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لعدم وجود توصيف سليم لوظيفته ، أو لتعارض الأوامر والتوجيهات الصادرة إليه من إدارته ومفاهيمه التي قد تكون صائبة أو خطأ (فرج الله ، 1994 ، ص 173) .

وهناك عدة أشكال لصراع الدور هي (داود ، 1991 ، ص 36) :

1. أن يكون هناك اختلاف وتناقض في توقعات عدة أشخاص لسلوك الفرد ، ويحدث نتيجة علاقات

المرؤوسين برئيس أو أكثر أو زميلين أو أكثر من زملاء العمل .

2. أن تتضمن متطلبات الدور في ذاتها توقعات مختلفة .

3. أن تتعارض توقعات الدور مع بعض مبادئ وقيم الفرد .

4. أن يكون هناك تعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة مثلاً .

6. النمو والمستقبل الوظيفيان :

كثير من الوظائف تحتاج من أصحابها الاستمرار في العمل لفترات طويلة حتى يكون بإمكانهم تكوين وظيفة مستقره من أجل ذلك نجد كثيراً من العاملين يبدلون أماكن عملهم ونوعية العمل من أجل إيجاد عمل مناسب ومستقر . ويتطورون وينمون فيه ،

إلا أن هذا التغير يسبب ضغوطاً نفسية لديهم ، وذلك بسبب الرغبة في النمو والتطور الوظيفي فكثير من المنظمات لا تمنح الموظف مهنة مستقرة حتى يبقى فيها لفترات طويلة ، فهذا يسبب لهم ضغوطاً وعدم ارتياح (المطارنة ، 2006 ، ص 32) .

المصادر الوظيفية : وتشتمل على ما يلي :

1. بيئة العمل المادية : تشتمل مستلزمات العمل المادية على تجهيزات مكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية والتأثير وما شابه ذلك من الاعتبارات ، وتشكل مستلزمات العمل ضغطاً للفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك المستلزمات بالشكل المناسب يتسبب في زيادة حدة ضغوط العمل ، وعلى العكس من ذلك فإن تحسين ظروف العمل يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين على أن يكون التحسن في هذه الظروف بقصد تكييف عناصر العمل وظروفه مع نفسية وظروف الموظف (عساف ، 1994 ، ص 291) .

2. علاقات العمل:

من أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها هو فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة . ويتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية ، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيؤون استغلالها مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية ، أو الصراعات التي ترهق أحد أطراف العلاقة (المشعان ، 2001 ، ص 310) .

وهكذا نجد أن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دوراً هاماً في الحياة العملية ، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة ، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداء والكراهية ، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب بسبب ما يعانیه من ضغوط بسبب هذه العلاقات السيئة (العميان ، 2002 ، ص 163) .

3. صنع القرارات :

يشعر معظم الأفراد بأنهم يعرفون كثيراً عن وظائفهم ويعتقدون بأنه يجب استشارتهم في صنع القرارات التي لها علاقة بهم وبعملهم ، فإذا لم يستشاروا فسينخفض الرضا الوظيفي وربما تتدنى الإنتاجية ، وإن قلة مشاركة الموظفين في صنع القرارات لها نتائج سلبية حيث تشكل مصدراً إضافياً للتوتر والإجهاد (ديباجة ونصير ، 1997 ، ص 313) .

ويؤدي تهميش دور المرؤوس وعدم إشراكه في صنع وإتخاذ القرارات إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه ، كما يضعف العلاقة بينه وبين رئيسه ، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد (كنعان ، 1996 ، ص 205) .

المصادر الشخصية :

تلعب الخصائص الشخصية للفرد دوراً هاماً في تحديد مستوى معاناته من الضغط ، وردود فعله نحو مسببات الضغط و بصفة عامة يمكن القول إن الأفراد لا يستجيبون بالطريقة نفسها للمواقف الضاغطة مع ضغط العمل وستتناول فيما يلي أهم هذه المؤثرات الشخصية :

1. مدى التحكم بالأحداث :

ويقصد به مدى قناعة الإنسان بإمكان سيطرته على ما يجري من حوله من أمور ، ويعتقد البعض أن ما يحدث له من أحداث سيئة في حياته محكوم بتصرفاته وإرادته الشخصية (السيطرة الداخلية) ، أو أنه خاضع لعوامل خارجية (السيطرة الخارجية) مثل الحظ والصدفة (الأحمدى ، 2003 ، ص 51) . وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد الذين يعتقدون في مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم ، وأقل معاناة من ضغوط العمل ، في حين أن الأفراد الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي غالباً ما يعانون من مستويات عالية من الضغط لأنهم يعتقدون في كثير من المواقف التي تحيط بهم أنها خارجة عن إرادة الإنسان وسيطرته (عليمات ، 2005 ، ص 42) .

2. الحالة النفسية و البدنية :

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد في مقدار استجابتهم لمثيرات ضغوط العمل التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل أو خارجها ، وذلك تبعاً لاستجابتهم النفسية والسلوكية والعاطفية ، وحسب الفروق الفردية (مفتي ، 1995 ، ص 6) .

كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية ، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية ، والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط واليأس والاحتراق الداخلي وتوهم المرض ، وقد تؤدي هذه الحالات بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية (الكاظمي ، 2007 ، ص 37) .

3. المشكلات الذاتية للفرد :

هنالك العديد من المشكلات قد يتعرض لها المرء في حياته وتسبب له التوتر والضغط وهي حسب خطورتها مثل وفاة أحد الزوجين أو الطلاق أو الانفصال أو وفاة أحد الأقارب أو المرض أو الزواج فإذا تعرض الفرد لمثل هذه الأحداث فإنها تؤدي إلى اشتغال ذهن الفرد وتؤثر في أدائه لوظيفته الأساسية في المنظمة التي يعمل بها (الحناوي وآخرون ، 1999 ، ص 198) ، كما تستنزف جزءاً كبيراً من طاقته وتضعف مقدراته في التعامل مع الضغوط وبالتالي تجعله عرضة للتوتر و الاضطراب وإذا تجمعت عدة أحداث هامة خلال فترة قصيرة فإن تأثيرها يزداد حدة بحيث تجعل الفرد فريسة للمرض إضافة لما يعانيه من اضطرابات نفسية .

أنواع ضغوط العمل :

يوجد نوعان من الضغوط ، الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية ، ويأتي هذا التقسيم وفقاً للآثار المترتبة عليها وكما يلي :

1. الضغوط الإيجابية :

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة ، كما أن لها آثاراً نفسية إيجابية تتمثل فيما تولده لديه من الشعور بالسعادة والسرور ، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل .

2. الضغوط السلبية :

وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل ، وتصيبه بالإحباط وعدم الرضا عن العمل (عبد العال ، 1986 ، ص 75) .

ويجب التفرقة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة فيما بينها بالجدول التالي (

النوشان 2003 ، ص 15) :

جدول (1) المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
تمنح دافعاً للعمل	تسبب انخفاضاً بالروح المعنوية
تساعد على التفكير	تولد ارتباكاً
تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدٍ	تشعر الفرد بتراكم العمل عليه

تحافظ على التركيز على العمل	تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقطعه ويشوش عليه
النوم الجيد	الشعور بالأرق
تمنح الإحساس بالمتعة	الإحساس بالقلق
تمنح الشعور بالإنجاز	تؤدي إلى الشعور بالفشل
تمد الفرد بالقوة والثقة	تسبب للفرد الضعف
التفاؤل بالمستقبل	التشاؤم من المستقبل

ويرى الباحث أن الفرد الناجح هو القادر على أن يقيم نوعاً من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سبباً رئيساً في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط وآثارها السلبية ، كما يتطلب التصدي لها قبل وقوعها وإدارتها وتوجيهها التوجيه السليم وذلك عن طريق زيادة الضغوط الإيجابية التي تدفع الفرد والمنظمة إلى النمو والازدهار والتقليل من الضغوط السلبية التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للخطر .

نتائج وآثار ضغوط العمل في الأفراد :

تظهر نتائج ضغوط العمل على شكل آثار مختلفة قام الباحثون بتقسيمها لآثار إيجابية وآثار سلبية كما يلي :

أ. الآثار والنتائج الإيجابية : وتتمثل في :

– التعاون وتضافر الجهود لحل المشكلات ، والتنافس البناء وتكثيف الرغبة في العمل وزيادة الدافعية ، وتعميق الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز ، وانخفاض الغياب والتأخير ومعدل دوران العمل ، وزيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل ، وجودة الأداء ، وتقوية الشعور بالإنتماء والولاء (توفيق ، 1994 ، ص 24) .

– النوم بشكل مريح ، والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر ، والشعور بالمتعة والنظر للمستقبل بتفاؤل ، والمقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (العميان ، 2002 ، ص 165) .

- تنمية المعرفة لدى العاملين وإثارة الدوافع القوية لديهم وتدعيم العلاقات الاجتماعية بينهم ، ورفع الروح المعنوية وروح الصداقة ، واكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بينهم (الشنواني ، 2005 ، ص 480) .

- تحويل مشاعر الخوف والقلق إلى النهوض والنشاط والعمل (المشعان ، 2001 ، ص 2)

- التمتع بحالة طيبة من الصحة الجسمية والنفسية والاجتماعية وزيادة الإحساس بالإشباع والسعادة الحقيقية (نصير ، 1993 ، ص 4) .

- دفع الفرد إلى السرعة في الإنجاز أو المبادرة واستثمار الوقت (الغيص ، 1997 ، ص 37) .

ب . الآثار والنتائج السلبية :

تسبب ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية التي تحمل معها الكثير من النواحي التي تمثل خطورة على الإنسان ، ومن ذلك تأثيرها في كل من الدورة الدموية ، والجهاز الهضمي والرئتين ، والعضلات ، والمفاصل ، كما تعمل على تسارع عملية الشيخوخة (الكبيسي ، 2005 ، ص 80) .

أما بالنسبة للآثار التي تنجم على المدى الطويل من ضغوط العمل ومعاناته فتتمثل في أمراض القلب المزمنة ، والتوتر الزائد ، والاضطرابات المعوية والمعدية ، والضعف الصحي والنفسي العام ، والقلق والاكتئاب ، والأرق والاضطرابات العصبية ، وانهيار العلاقة الأسرية والاجتماعية ، وكذلك التشاؤم ، وجمود الفكر ، والشعور بالوحدة (الطويل ، 1995 ، ص 33)

نتائج وآثار ضغوط العمل على المنظمة :

تلحق ضغوط العمل خسائر جسيمة بالأفراد و المنظمات ، ولقد كشف تقرير لإحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة عام 1984 أن هناك مليون عامل يتغيبون يومياً بسبب الضغوط. وبتكلفة تقدر بمائة وخمسين بليون دولار . ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب ، وترك العمل ، وانخفاض مستوى الإنتاجية ، وطلبات التعويض والتأمين التي يتقدم بها الموظفون ، ونفقات العلاج (العتيبي ، 1997 ، ص 179) .

وقد تناول الباحثون نتائج الضغوط على مستوى المنظمة كما تناولوها على مستوى الفرد ، حيث تتمثل هذه النتائج في زيادة معدلات دوران العمل وكثرة الغياب والتسرب الوظيفي وعدم دقة القرارات وتدني مستوى الانتاجية وكثرة الصراعات الشخصية في بيئة العمل ومعدل الشكاوي وأحداث العمل وزيادة التكلفة الصحية .

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء :

يؤثر الضغط في مستوى الأداء في الكثير من مهام العمل ، وتأخذ العلاقة بين الضغط ومستوى الأداء الشكل الآتي :

العلاقة بين الضغط والأداء

المستوى المرتفع من الضغط	المستوى المتوسط من الضغط	المستوى المنخفض من الضغط
حل المشكلات بطريقة غير عقلانية		
الإرهاق	الإبداع	الملل
المرض	الحل العقلائي	إجهاد
ضعف التقدير للذات	للمشكلات	إحباط
	تغيير رضا	عدم رضا
الموت بسبب الضغط مرتفع	الضغط	الموت بسبب قلة الضغط منخفض

الشكل (3) : العلاقة بين الضغط ومستوى الأداء الأمثل (حمادات ، 2008 ، ص 181)

ويمكن توضيح الشكل (3) بما يلي :

عند مستوى ضغط منخفض يحافظ الفرد على مستوى الأداء الحالي وفي هذا المستوى فإن الفرد لا يتحدث أو ينشط ، أو لا يعاني من أي ضغط ومن المحتمل أن الفرد يرى عدم وجود أي سبب لتغيير مستوى الأداء ، أما إذا انخفض الضغط إلى مستوى منخفض جداً فذلك يؤدي إلى ظهور مشكلات قلة الضغط .

عند مستويات الضغط المتوسط ، فإن الفرد يستحدث وينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء . وعند مستويات العالية من الضغط ، تبدأ التأثيرات السلبية في الظهور وتكون النتيجة أن الأداء يبدأ في الانخفاض ، فحدة الضغط تستهلك انتباه و طاقة الفرد في محاولته تركيز جهوده على مسببات الضغط ويتبقى بعد ذلك طاقة ضئيلة لأداء الوظيفة (حمادات ، 2008 ، ص 182) .

وعند الحديث عن الضغوط النفسية يجب الإشارة إلى أنها تحدث توتراً وهو رد فعل الإنسان على الضغوط النفسية . وقد يكون هذا التوتر نفسياً وانفعالياً وجسدياً ويتميز بعدم الاستقرار والتشتت وعدم التركيز للقيام بالعمل (درّه ، 2008 ، ص 133) .

الاجتراب :

مفهوم الاجتراب :

تمهيد:

استقطبت ظاهرة الاجتراب التي يعاني منها الأفراد في الحياة العامة وما تركه من انعكاسات سلبية على صحتهم وحيويتهم وتطورهم العديد من الباحثين في مختلف أنحاء العالم وهذا ما يدل عليه حجم الدراسات التي صدرت وتصدر عنهم والتي تناولت موضوع الاجتراب بمختلف أنواعه بالبحث والدراسة وذلك نتيجة للتطورات الكثيرة التي تواكب هذا العصر حيث إن المجتمع في تسارع مع وتيرة الزمن (المطرفي ، 2005 ، ص 10) .

الاجتراب في اللغة :

لقد أشار لسان العرب إلى اشتقاق كلمة اجتراب . فالجرب هو الذهاب والتنحي عن الناس وغرّبه وأغرّبه أي نجاه . والغرباء هم الأبعاد (ابن منظور ، 1990 ، ص 638) .

أما في المصباح المنير فهناك فرق بين فعلي غرّب وغرّب . فالأول فعل لازم بمعنى بعد عن وطنه فهو غريب . أما الآخر فهو فعل متعد حيث يقال أغرّبه تغريباً فتغريباً واغتراب (فيومي ، 1986 ، ص 607) .

وكلمة (غرب) في اللغة العربية تأتي بمعنى (ذهب) ومنها (الغربية) أي الابتعاد عن الوطن ، وتوحي كلمة (الغروب) و (الاجتراب) بالضعف والتلاشي فهو عكس (النمو) الذي منه (الانتماء) ، فنقول : (غربت شمس العمر) إذا كان الإنسان في مرحلة الشيخوخة (منصور ، 1989 ، ص 10) .

وقد استخدمت كلمة (غربة) في الشعر الوجداني أو في شعر الزهد بمعنى النزوح عن الوطن والبعد والنوى والانفصال عن الآخرين ، ولم تقتصر عن البعد المكاني دائماً تعدت هذا إلى التعبير عن مشاعر الخوف والرجاء والشوق والحنين وترقب الموت (الحديدي ، 1990 ، ص 37) .

والملاحظ أن الجانب المعرفي لهذا المفهوم قد تعرض لتحليل مسهب في عدة اختصاصات ، ولا يزال الباحثون المعاصرون يعكفون على فحصه لتشخيص دلالاته ومما يسهم في تشتت معاني هذا المصطلح هو استعماله من قبل الناس غير المختصين وفي المجالات غير العلمية بشكل يغلب عليه الطابع الذاتي والعاطفي، غير أن هذا الاتساع في معاني المصطلح وتعداد مذاهب القائلين على دراسته ، لا يبرز في تعريفات المعاجم اللغوية الأجنبية المختلفة وقد استهوى مفهوم الاغتراب عدداً من الفلاسفة والمفكرين القدامى كتوماس هوبز وجان جاك روسو وشيلر وهيغل (النوري ، 1979 ، ص 14) .

إن التنوع في استخدام مصطلح الاغتراب كان نتيجة لاختلاف الاتجاهات الفلسفية التي اهتمت بتناول هذا المفهوم منذ أول استخدام فلسفي له في نظرية العقد الاجتماعي إلا أن معظم التحليلات المعاصرة تكاد تجمع على أن أول استخدام منهجي منظم لمصطلح الاغتراب جاء به (هيغل) في الفلسفة المثالية الألمانية وبعد ذلك استخدم (كارل ماركس) مصطلح الاغتراب في أجزاء أخرى مؤلفة (رأس مال) وذلك في تحليله لطبيعة العلاقات الاجتماعية في النسق الرأسمالي للإنتاج (الزغل وآخرون ، 1990 ، ص 80) .

مفهوم الاغتراب عند جان جاك روسو (Jean-Jacques Rousseau) (1712 - 1778)

أشار روسو إلى المفهوم القانوني للاغتراب مؤكداً مسألة التنازل أو التخلي ، حيث يتنازل الأفراد عن بعض أو كل حقوقهم وحررياتهم للمجتمع وذلك بحثاً عن الأمن الاجتماعي في إطار المجتمع ويعد روسو من أبرز الفلاسفة الذين تحدثوا عن الاغتراب قبل هيغل (رجب ، 1993 ، ص 29 - 33) .

مفهوم الاغتراب عند جورج وليم هيغل (George Wilhelm Hegel) (1770 - 1831)

يعد هيغل أبرز المتحدثين عن الانفصال المتأصل في وجود الإنسان كفاعل وكموضوع لأفعال الآخرين ، ولقد شاع استخدام الاغتراب بمعنى الانفصال في الفلسفة المثالية الألمانية التي أصلت حالة الانفصال وأقامت نسقاً من الثنائيات المتقابلة ، وقد ميز هيغل بين أنواع الاغتراب العديدة على مستوى الشخصية والنظم الاجتماعية والثقافية وأثار قضية جوهرية وهي أن اغتراب الشخصية يكمن في الصدام بين ما هو ذاتي وما هو واقعي (غيث ، 1997 ، ص 118 - 119) .

مفهوم الاغتراب عند فريدريش شيلر Friedrich Schiller (1795 - 1865) :

أما شيلر فقد تأثر بالمعنى السلبي للاغتراب عند روسو وقد تناول موضوع الاغتراب عند الإنسان الحديث الذي يعاني الغربة والانفصال في ظل ظروف لا إنسانية كتلك التي تمخضت عن الثورة الصناعية وأصبحت تهدد الإنسان كثيراً ففي هذه الحياة يصبح الإنسان مجرد صورة مشوهة للعمل الروتيني الذي يؤديه وتعقيدات هذا العمل (شاخ ، 1980 ، ص 124 - 126) .

مفهوم الاغتراب عند لودفيغ فيورباخ Ludwig Feurbach (1804 - 1872) :

عالج فيورباخ موضوع الاغتراب من الناحية الدينية حيث إن الاغتراب لديه يتمثل في الاغتراب الديني بين الإنسان والخالق والذي هو أساس كل شيء سواء أكان نفسي أم اجتماعي أم فلسفي ، فالخالق بخصائصه وقدراته مستقل عن الإنسان مع العلم أن الحل من وجهة نظره يكمن في التصور الأنثروبولوجي للدين حيث تعود للذات خصائصها ووجودها (حماد ، 1995 ، ص 39) .

مفهوم الاغتراب عند كارل ماركس Karl Marx (1818 - 1883) :

يعتبر كارل ماركس في مقدمة من تناولوا الاغتراب باعتباره ظاهرة اجتماعية تاريخية سواء من حيث نشأتها أم تطورها ، وقد تدرج حتى وصل إلى فكرته الأساسية عن الاغتراب وهي اغتراب الإنسان عن العمل من خلال فهمه للنظام الاقتصادي ، وتناول ماركس الاغتراب الذي يصاحب العمليات الإنتاجية من أربع زوايا هي : اغتراب العامل عن نتاج عمله ، واغتراب العامل عن عمله ، واغتراب العامل عن نفسه ، واغتراب العامل عن الآخرين (عويدات ، 1995 ، ص 79 - 83) .

مفهوم الاغتراب عند إيريك فروم Erich Fromm (1837 - 1908) :

تحدث فروم عن الاغتراب بشكل عام واستخدم في شرحه مصطلحات عديدة وبأن هيجل وماركس قاما بإرساء أساس فهم مشكلة الاغتراب ، وأنه يحاول تطبيق مفهوم ماركس عن الاغتراب على الموقف المعاصر ، حيث يشير إلى الشقاق الذي يحدث بين الله والإنسان نتيجة الوقوع في الخطيئة أو الترددي في المعصية وبالتالي يحدث الاغتراب لدى الإنسان ، وهو ما قصد به فروم اغتراب الإنسان عن الله ، وقد استخدم فروم اصطلاح الاغتراب في كافة مجالات الحياة المعاصرة بصورة فعلية (شاخ ، 1980 ، ص 122 - 123) .

مفهوم الاغتراب عند إميل دوركايم (Emile Durkhiem 1858 - 1917 م) :

تناول دوركايم الاغتراب في سياق تحليله لما سماه بظاهرة (الأنومي anomie) والتي تعني فقدان المعايير ، فهو يعتقد أن سعادة الإنسان لا يمكن تحقيقها بصورة مرضية ما لم تكن حاجاته متناسبة أو متوازية مع الوسائل التي يملكها لإشباعها ، وأشار إلى أن عزلة الإنسان وبعده عن التضامن الاجتماعي هي مصدر اغترابه في المجتمع الحديث ، وأن التصنيع والديمقراطية الجماهيرية والنزعة العلمانية قد أدت إلى النزعة الفردية التي سادت التاريخ الحديث والتي بدت مظاهرها في اليأس والوحدة والاكنتاب والتي هي من مظاهر الاغتراب (عويدات ، 1995 ، ص 71 - 76) .

مفهوم الاغتراب عند فرانك سيمان (Frank Seeman 1861 - 1923 م) :

تناول سيمان مفهوم الاغتراب من الناحية الاجتماعية وظهر ذلك من خلال خمسة معانٍ أو أبعاد للاغتراب هي (الزغل وآخرون ، 1990 ، ص 15-29) :

أولاً : فقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة (Powerlessness) : وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير (ليست لديه القدرة) في المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها ، فالفرد المغترب هنا لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث الكبرى أو في صنع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره فيعجز بذلك عن تحقيق ذاته .

ثانياً : اللامعنى أو فقدان المعنى (Meaninglessness) : وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه يفتقد إلى مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد ، والفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته كما يعني عجز الفرد عن الوصول لقرار .

ثالثاً : عدم توافر المعايير (Anomie) أو (Formlessness) : وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة إلى استخدام طرق غير مشروعة وغير موافق عليها اجتماعياً لإنجاز الأهداف ، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه .

رابعاً : الانعزال الاجتماعي أو حالة العزلة واللائنتماء (Social Isolation) : وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بالغربة والانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع أو الأمة .

خامساً : الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات (Self-Estrangement) : وهنا يشير الاغتراب لشعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا أي أن الإنسان لا يستمد الكثير من العزاء والرضا والاكتفاء الذاتي من نشاطاته ويفقد صلته بذاته الحقيقية ويصبح مع الزمن مجموعة من الأدوار والسلع والأقنعة ، ولا يتمكن من أن يشعر بذاته ووجوده إلا في حالات نادرة .

مفهوم الاغتراب الوظيفي :

يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جداً ومؤشر على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفسل ، فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف ، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل فيها وولاؤه لها يترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين غالباً ما تنتهي بانتهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية (المطرفي ، 2005 ، ص 35) . وعن مفهوم الاغتراب الوظيفي فقد ارتكز في دراسات الاغتراب على فكرة الفاعلية الوظيفية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العمل سواء على مستوى القرار الوظيفي أم مستوى الأحداث الناتجة عنه في المجتمع الذي يعيش فيه ، وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضآلة الفرص أمامه للتأثير في هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفياً ، كما أن أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي دارت في الغالب حول مجال محوري رئيس هو سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو الخيارات والفرص المتاحة لهم من قبل الأنظمة العمالية في مجتمعاتهم ، ومدى استعدادهم لمحاولة تبديل ما لا يرضون عنه من تلك الخيارات والفرص الوظيفية المطروحة في تلك المجتمعات (عزام ، 1997 ، ص 18 - 25) .

العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي :

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمات المختلفة وإن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما (الكبيسي ، 1425 ، ص 145) :

1- العوامل التي تعود للمنظمة .

2- العوامل التي تعود للعاملين بالمنظمة . وفيما يلي توضيح للعاملين :

العوامل التي تعود للمنظمة :

1. المكننة والأتمتة : إن الثورة التكنولوجية الحديثة ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمات الإنتاجية والخدمية على حد سواء ، وذلك نتيجة هيمنة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية والإلكترونية على العمل اليومي ، فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثيرا للأمراض والمشكلات النفسية ، فبعد أن كان الحرفيون والمهنيون والإداريون سادة على أجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خدما لها خاضعين لإدارتها.

2. الخلل في تقارير كفاية الأداء : تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية نظرا لاعتمادها في الغالب على تقديرات فردية من جانب الرؤساء المتخصصين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية ويؤثر في النهاية في حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة (الغمري ، 2002، ص 218) .

3. ضعف الفعالية الإدارية : إن ضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي ، فالإدارة الجيدة يجب أن تتبع عدة خطوات جيدة للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على مشكلات الأداء ومن هذه الخطوات : التخطيط الجيد و متابعة خطوات التنفيذ وإتباع نظام توثيق فعال وفعالية إدارة الوقت (عبده ، 1984 ، ص 504) .

4. عدم استخدام عوامل التحفيز : من أهم مظاهر الالتزام هو اندفاع العاملين في العمل والذي يعد مظهراً حيوياً من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من قبل إدارة المؤسسة ، بينما أهم مظاهر الهبوط في المعنويات والإحباط والاستياء لدى العاملين هي: عدم وجود الهمة والنشاط في العمل وعدم وجود التعاون بين العاملين وعدم المحافظة على الدوام الرسمي وعدم التعاون بين العاملين والشكوى والتذمر المستمر في العمل وعدم احترام مواقيت إنجاز العمل . وعندما تنحرف الأمور عن مسارها الطبيعي في العمل ، فغالبا ما يتخذ بعض العاملين مواقف وردود أفعال تدل على سخطهم واستيائهم فضلا عن التهكم والسخرية مما يدل على إحباطهم واغترابهم . والمشكلة أنهم قد يجرون عددا كبيرا من أقرانهم إلى دائرة الإحباط وعند ذلك يكون من الصعب إحياء معنوياتهم وتحسين أدائهم (إبراهيم،1993، ص 61-63).

5. عدم المشاركة في المعلومات والخبرات : إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين والصف الثاني من القيادات ، وكذلك وجود بعض القيادات والمشرفين والعاملين وأصحاب الخبرات في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم

ولا يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم وقد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله إلى مكان آخر إذا وجد من يقوم بعمله ، وقد أثبتت جميع التجارب الميدانية أن كل النظم والقوانين والفلسفات لم تنجح في علاج هذه المشكلة وتغيير هذا السلوك .

ولقد عالج الفكر الإداري الإسلامي هذه القضية لأن وازع الإيمان يستطيع أن يصنع ما يعجز عنه وازع السلطان ، ويرجع اهتمام الفكر الإسلامي بهذه القضية إلى أن عدم التعلم لخلق جيل ثانٍ يحل محل القيادات يكون نتيجته الحتمية وجود جهل وضلال ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " من سئل عن علم فكتمه ألجم يوم القيامة بلجام من نار " رواه البخاري ، أي أن المعرفة والخبرات يجب أن تتحول عند حاملها إلى سلوك فعلي يتضمن حل المشكلة (القرضاوي ، 1985 ، ص 207-209) .

6. سعة حجم المنظمة : إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين بها ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المديرين بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة ، ومن ثم يشعر العامل أن المتابعة (الإشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف مما قد يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين ، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل " الاغتراب الوظيفي " (العيسوي ، 1997 ، ص 23) .

7. العمل في مواقع منفصلة : إن العمل في مواقع منفصلة لمؤسسة واحدة من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بعدم المساواة نتيجة لـ :

1- وجود بعض مميزات لبعض المواقع لا تتوافر للبعض الآخر مثل الحوافز والبدلات وأوقات وساعات الدوام وغيرها .

2- وجود بعض الجوانب السلبية في الأماكن التي تبعد عن الإدارة المركزية مثل عدم ملاءمة ظروف العمل (التهوية - الإضاءة - الحرارة وغيرها) .

3- عدم متابعة مشكلات العاملين في المواقع البعيدة بدرجة أقرانهم الموجودين بالموقع الرئيس أو الفروع القريبة منه .

وهذه الأسباب من شأنها أن تؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة (السباعي وعبد الرحيم ، 1996 ، ص 119) .

8. عدم ظهور دور الفرد : يتعرض العامل لعدد كبير من المواقف داخل المنظمة التي يعمل بها ، هذه المواقف قد تدفعه إلى اتخاذ موقف ما إذا تضمنت تهديداً حقيقياً بالنسبة لوجوده أو لسعادته المادية والمعنوية ، فإذا ما شعر العامل أن دوره في المنظمة التي يعمل بها يقوم البعض من العاملين بالتعقيم عليه بقصد أو دون قصد ، فإن ذلك من شأنه أن يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تتنابه مثل الخوف والغضب والضيق وهذه العمليات الفسيولوجية من شأنها أن تعرقل وظائف الجسم ومن ثم تساعد على انتشار الاغتراب في إحدى صوره لدى العامل " الاغتراب النفسي " (العيسوي ، 1997 ، ص 99) .

9. ضعف مستوى التدريب : إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بشكل عام من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها ومعنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلولا ويعتبر كسب العيش مشكلة والتفاعل مع الزملاء في العمل ينطوي على مشكلة العمل وكيف نتعلم ، وكثرا ما يجابه القادة في مستويات الإدارة الثلاثة مشاكل يستعصي عليهم حلها وبالمحاولة والخطأ يصلون إلى الحل، والعلاقة بين المحاولة والخطأ وذكاء المتعلم علاقة طردية فإذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم بالبصيرة وكذلك تزيد قدرته بزيادة خبرته وعمره (البطري ، 2001 ، ص 108) .

العوامل التي تعود للأفراد :

1. الخوف وعدم الأمن الوظيفي : يعرف الخوف بأنه " انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر يصعب على المرء مواجهتها ، أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب " . وان شعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر والانفعالات ، كما يؤدي إلى تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي ، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة (عبد الغني ، 1989 ، ص 10) .

2. وقت الفراغ : إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي إلى كثرة الأحاديث الجانبية خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين ، حيث ينصرف العاملون إلى بحث مشكلاتهم الشخصية والتشاور في حلها بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في إنجاز الأعمال (العيسوي ، 1997 ، ص 67) .

3. سوء التوافق والتكيف : إن المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة دائمة سواء أكانت معوقات مادية أم معنوية تفقد المجهودات المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل به (المنظمة) وينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف . وتصنف مشكلات التوافق وعدم التكيف إلى الإحباط والأزمات النفسية ، والضغوط والصراعات النفسية . إن سوء التوافق وعدم تكيف العامل بالمنظمة التي يعمل بها من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال ومن ثم يترأى له أن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة ونتيجة لذلك يبحث العامل عن بدائل يقوم بتفريغ مشكلاته النفسية فيها ، وإذا انتشرت هذه الحالة بين قطاع كبير من العاملين فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب النفسي بينهم (عبد الله ، 2002 ، ص 244) .

4. توجهات العاملين : قد ينجم الاغتراب من عدم ملاءمة قيم العمل وضوابطه وأهدافه مع توجهات الفرد وأهدافه وقيمه أي أن الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحوه غير مرغوب فيه أو أن محيط العمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من اهتمام ، وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالاهتمام بل لا تستشعر من قبل الآخرين (الكبيسي ، 1425 ، ص 144) .

5. سوء إدارة الوقت: إن أكثر العاملين لا يحسن استغلال الوقت بفعالية وللأسف هناك من الناس من يظن أن تنظيم الوقت معناه الجد التام ولا وقت للراحة، والبعض يظن بأن تنظيم الوقت شيء تافه لا وزن له ذلك لأنهم لا يقيمون لأهمية الوقت وزنا ، وهذه المفاهيم تجعل عملنا منخفض الإنتاجية ، فمهما عملنا واجتهدنا لعدة ساعات فإننا لن نكون منتجين ما لم ننظم وقتنا ونتخلص من كل ما يضيع علينا أوقاتنا (القرضاوي ، 1985 ، ص 39) .

6. عدم التخصص في العمل : إن تنمية الموارد البشرية يتم عن طريق التوسع في التعليم والتدريب ، ومن ثم يتوافر عدد من المتخصصين في مجالات العمل المختلفة وتكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات ، وذلك بوضعها في مجالات عمل تختلف تماما عن تخصصها مما يقلل من أداء المتخصص في العمل الذي أسند إليه في غير مجال تخصصه (الهواري ، 2000 ، ص 63) .

7. اليأس والاستسلام للفشل : إن عدم الاعتماد على النفس والثقة والمقدرة على العمل وعدم مواصلة العمل يجعل سلوك الانسحاب والسلبية في ميادين العمل ظاهرة سيئة ومدمرة في مواقع الإنتاج والحياة ، حيث إن الإنسان الناجح هو القادر على تخطي العقبات وعلى تحقيق الأهداف بالرغم من وجود الصعوبات والقضاء على الخوف واليأس . إن العامل قد يمر بتجربة فاشلة في عمله فليس معنى ذلك الاستسلام للفشل لأنه يحطمه ويدخل اليأس في قلبه

ولكن عليه أن يحاول مرة أخرى لأنه من السهل جداً أن يحقق ما يريد بكثرة المحاولات حيث إن الاستسلام وعدم تصحيح الخطأ له أثر سيئ ينعكس على العمل وبالتالي على الدولة وأن اليأس والاستسلام للفشل والعوامل المسببة له في العمل هو احد العوامل الرئيسية المسببة لظاهرة الاغتراب الوظيفي (الغمري ، 2002 ، ص 182) .

8. الانطوائية والانعزالية : إن العامل الانطوائي والانعزالي هو العامل الذي ينتابه شعور بالغبرة والانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها ، ومن ثم فهو لا يشعر بالانتماء إلى هذه المنظمة أو إلى المجتمع الذي يعيش فيه ، وهذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر في سلوكه داخل المنظمة (الزغل وآخرون ، 1990، ص29).

الدراسات ذات الصلة :

لقد عولج موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي من قبل الباحثين والمفكرين لما لهذا الموضوع من تأثيرات في حياة الإنسان فظهرت العديد من البحوث والدراسات العربية والأجنبية ومنها :

4-2 الدراسات التي تناولت ضغوط العمل :

الدراسات العربية :

1. دراسة المطارنة (2006) بعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن "

وهدف إلى تعرّف أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن وتم تطوير أداتين وزعتا على عينة من مجتمع الدراسة من مديري المدارس الأساسية في إقليم جنوب الأردن، والبالغ عددهم (379) مديراً ومديرة ، ومن معلمي المدارس الأساسية وعددهم (6465 معلماً ومعلمة، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (331) مديراً ومديرة ومن (985) معلماً ومعلمة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية كان متوسطاً ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والخبرة العملية والعمر والحالة الاجتماعية . وأوصت الدراسة بوضع القوانين والتعليمات التي تحقق فرص التقدم المهني للمديرين بصورة موضوعية مما يساهم في تخفيف العبء الزائد عليهم أثناء تأديتهم لعملهم وبالتالي يقلل من نسبة الضغوط لديهم .

2. دراسة عليّيات (2005) بعنوان " ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن " حيث هدفت إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية والاجتماعية في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن ، واشتملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن ممن هم في رتبة (محافظ ، متصرف ، مدير قضاء) والبالغ عددهم (191) حاكماً إدارياً ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية والاجتماعية ومستوى أداء الحكام الإداريين ، وعدم وجود اختلاف في تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين تعزى للعوامل الديموغرافية .

3. دراسة أبو شتال (2005) بعنوان " مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية وأثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل "

لقد هدفت إلى تعرّف مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية، التماسك ، وملاءمة الاتصالات ، والإبداع ، وملاءمة حل المشكلات ، والاستقلالية وتأثيرها في الحد من مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات الحكومية الأردنية في محافظات إقليم الوسط ، وتم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن تصورات الأطباء لمدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية جاءت متوسطة أما مصادر ضغوط العمل فجاءت مرتفعة ، ووجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الصحة التنظيمية كمتغير مستقل وبين مصادر ضغوط العمل كمتغير تابع ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الصحة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية .

4. دراسة العطوي (2004) بعنوان " أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية "

وهدف إلى تحديد مستوى وضغوط العمل الموجودة في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية ، وتكونت عينة الدراسة من جميع القيادات الإدارية والتنفيذية في المؤسسة واعتمدت على الأسلوب الوصفي وبيّنت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تجاه الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية .

5. دراسة جودة والياقي (2002) بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا " لقد هدفت إلى بيان ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي لدى الفرد وعدم الرضا الوظيفي لبعض الخصائص الشخصية وكشفت الدراسة عن وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية وعدم رضاه الوظيفي ،

كما كشفت عن عدم وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي وبين ضغوط العمل ، وعدم وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمه بيروقراطية على أساس مستوى التحصيل العلمي ، ووجود فروق بين متوسط عدم الرضا الوظيفي والمكانة الوظيفية ووجود فروق بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي .

الدراسات الأجنبية :

1. دراسة تيرليه Tythorleigh (2003) بعنوان

" Occupational stress in UK higher education institution comparisons with other professors and between old and new universities "

هدفت الدراسة إلى تعرّف ضغوط العمل للعاملين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة ، وتم اختيار عينة عشوائية أجابوا على أسئلة الدراسة التي تقيس ضغوط العمل لديهم من وجهة نظرهم ، وبينت نتائج الدراسة أن أهم ضغوط العمل المؤثرة في العاملين هي أمن واستقرار العمل، والعلاقات خلال العمل ، وعملية الاتصالات ، كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين العاملين في الجامعات القديمة والحديثة ، وأوصى الباحث بضرورة اتخاذ سياسة تنظيمية جديدة للتخفيف من ضغوطات العمل لدى العاملين مما ينعكس على مدى انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها .

2. دراسة ميشيلديس Michailidis (2002) بعنوان

" Occupational stress as relates to higher education individuals and organizations work "

وهدفت إلى تعرّف ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس من مديري ومنسقي برامج العاملين في مؤسسات التعليم العالي ، استخدمت الباحثة أداة لقياس الإجهاد ا لوظيفي وشملت أربعة مصادر هي مصادر ضغوط العمل ، والخصائص الفردية ، ومؤثرات الضغوط واستراتيجيات التعامل مع الضغوط ، ودلت نتائج الدراسة إلى أن لضغوط العمل تأثيراً سلبياً في الرضا عن العمل والحالة الصحية للأفراد والنمو المهني للمعلمين . كما دلت النتائج على عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن الهيكل التنظيمي والعمليات خلال التنظيم كالاتصالات ونظام الحوافز ، وأسلوب الإشراف ، ومدى المشاركة في اتخاذ القرارات .

3. دراسة بيوهانم (Buehuanm,1994) بعنوان

" The Relationship of stress resources and job performance among elementary junior high and senior high school principals "

فقد هدفت إلى تعرّف العلاقة بين التوتر النفسي ومصادره وكيفية مواجهته وبين الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية والمتوسطة والثانوية في ولاية جورجينا الأمريكية .تكونت عينة الدراسة من (107 من المديرين ، واستخدم الباحث ثلاثة أدوات لتحقيق أهداف الدراسة الأداة الأولى لقياس التوتر النفسي ، والثانية لقياس مصادر مواجهة التوتر النفسي ، والثالثة لتقييم أداء المدير . وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين التوتر النفسي ومصادره ومواجهته من جهة ، وبين الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس من جهة أخرى وأن مديري المدارس يعانون من مستويات مختلفة من التوتر النفسي تتراوح بين الدرجة المتوسطة والمنخفضة .

2-5 الدراسات التي تناولت الاغتراب الوظيفي :

الدراسات العربية :

1. دراسة المطرفي (2005) بعنوان " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات مكة المكرمة "

لقد هدفت الدراسة إلى تعرّف الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء لدى العاملين بإدارة جوازات مكة المكرمة من الضباط والأفراد من خلال معرفة مدى تواجد ظاهرة الاغتراب الوظيفي بينهم ومعرفة كيف تتمثل معاناتهم والأسباب التي تؤدي إلى وجود هذه الظاهرة وتكونت عينة الدراسة من (100) من الضباط و (400) من الأفراد العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة طبق عليهم الاستبانة التي أعدها الباحث لهذا الغرض .

ومن أهم نتائج الدراسة انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العاملين بإدارة جوازات مكة المكرمة من الضباط وكان المتوسط الحسابي (3,1782) والأفراد وكان المتوسط الحسابي (3,4351) ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الضباط والأفراد بالنسبة لصور معاناة العاملين ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الضباط والأفراد بالنسبة للأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الضباط والأفراد بالنسبة للآثار المتوقعة للاغتراب الوظيفي .

وكانت أهم توصيات الدراسة توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين وتهيئة الجو المناسب للعمل وضرورة مراعاة العدالة وعدم التمييز بين العاملين والاهتمام بالتدريب من خلال عقد الدورات التدريبية وضرورة معالجة الأسباب المؤدية إلى إنتشار اليأس والاستسلام للفشل بين العاملين .

2. دراسة عنوز (1999) بعنوان " الاغتراب الوظيفي ومصادره- دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال " حيث هدفت الدراسة إلى تعرّف مصادر ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الجنس ، وسنوات الخبرة ، والراتب الشهري ، والحالة الاجتماعية) . وقد طبق الباحث مقياس الاغتراب من إعداده ، بعد أن تحقق من صدقه بعرضه على مجموعة من المحكمين ومن ثباته، وتكونت عينة الدراسة من (218) من الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية في إقليم الشمال حيث شكلت العينة ما نسبته 53% من مجتمع الدراسة.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى (0.05) بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضين حيث متغيرات العمر، والمستشفى الذي يعمل فيه الممرض وعدم وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى (0.05) بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضين حسب متغيرات الجنس، سنوات الخبرة، الراتب الشهري الحالة الاجتماعية والقسم الذي يعمل فيه الممرضون بالمستشفيات. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحسين ظروف العمل بالنسبة للراتب الشهري والعلاوات ، وضرورة الاهتمام بالحالة الاجتماعية للعاملين لأثرها فيهم .

3.دراسة غواغة (1990) بعنوان " الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية " وهدفت إلى تعرّف مظاهر الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن، وقد قام الباحث بتطبيق استبانة لتعرف على مدى انتشار ظاهرة الاغتراب عند العمال من إعداده وتكونت عينة الدراسة من (94) عاملا من العمال المباشرين للإنتاج في الشركة . وكانت أهم نتائج الدراسة أن درجة الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة (اللاقوة واللامعنى واللامعيارية ، والعزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات) كانت متوسطة ، ووجود فروق دالة إحصائية في مستويات الاغتراب تعزى لبعض الخصائص الاجتماعية ، وجود علاقة موجبة بين ظروف العمل المعتمدة بالدراسة وبين مستوى الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة . وكانت أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بالدخل بالنسبة لجميع العاملين لأنه أحد أهم أسباب اغترابهم ، والاهتمام بالمشاركة الإدارية للعاملين ، وضرورة تحسين ظروف العمل وتطبيق الإدارة بالأهداف .

الدراسات الأجنبية :

1. دراسة (Banai And William 2004) بعنوان :

" A Managerial and personal control model : predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary "

أجرى الباحثان دراسة هدفت إلى معرفة مدى تأثير التحكم الإداري والشخصي في الاغتراب الوظيفي والالتزام التنظيمي في هنغاريا ، ووضحت الدراسة أهمية النظرية والتطبيق الإداري الغربي على دولة ناشئة مثل هنغاريا ، وتم اختيار نمط القيادة والخصائص الوظيفية كأداة للتحكم الإداري ومدى قدرة الفرد في التحكم كأداة شخصية للتحكم . وقد أوضحت نتائج الدراسة التي أجريت على (395) عاملاً هنغارياً يعملون في خمس شركات بأن القيادة وخصائص الوظيفة ومدى قدرة الفرد في التحكم تؤثر في الاغتراب الوظيفي .

2. دراسة (Sarros And Tanewski 2002) بعنوان :

" Work alienation and organizational leadership "

أجرى الباحثان دراسة هدفت إلى معرفة مدى تأثير سلوك القائد (الأساليب الإنتقالية والتحويلية) في عناصر الاغتراب الوظيفي (فقدان السيطرة ، وفقدان المعنى ، والاغتراب الذاتي) . واستخدمت الدراسة طرق معادلات التركيب لقياس جودة القيادة ونموذج الاغتراب الوظيفي المبني على ردود أفعال الموظفين في دائرة المطافي الرئيسة في الولايات المتحدة الأمريكية . وبينت النتائج أن القيادة التحويلية لها علاقة بالاغتراب الوظيفي القليل ، بينما القيادة الانتقالية كانت لها علاقة أكبر بالاغتراب الوظيفي ، وأن أسلوب القيادة له تأثير قوي جداً في الشعور بالاغتراب الوظيفي .

3. دراسة كلابرس و أندرسون (Calabrese and Anderson , 1986) بعنوان :

" The Public school source of stress and alienation among female teacher "

أجرى الباحثان دراسة مثلت 76 مدرسة من مدارس حكومية في الوسط الغربي في أمريكا بهدف معرفة اتجاهات الإداريين نحو الشعور بالضغط والاغتراب والتجيز . وتوصل الباحثان إلى أن المدرسات أكثر مواجهة وعرضة للضغط النفسي وأن المدرسات الشابات (حديثات الخبرة) يتعرضن لمخاطر الاغتراب بنسبة كبيرة وأنه لم يكن هناك علاقة وثيقة بين الاغتراب والضغط النفسي وأن المدرسين (الذكور والإناث) يعانون بنسبة متشابهة ومتماثلة من الاغتراب .

وقد أوصت الدراسة بإجراء تغييرات إدارية من أجل تجاوز الشعور بالاغتراب والضغط بين المدرسين .

التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة :

من خلال الاستعراض السابق للدراسات المتعلقة بكل من ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي نلاحظ أن هذه الدراسات تعددت بأهدافها ونتائجها ، ففيما يخص ضغوط العمل فقد ركزت أغلب هذه الدراسات على إلقاء الضوء على مكونات ومصادر ضغوط العمل في عدد من المنظمات ونتائجها والآثار المترتبة عليها واستراتيجية إدارتها كما تطرقت إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الأداء والرضا الوظيفي . وتتفق هذه الدراسة مع أغلب الدراسات بشكل عام في المتغير الأول وهو ضغوط العمل وتحديداً في التعرف إلى مستوى تأثير الضغوط في المنظمات ، أما بالنسبة للدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي فهي تدور حول الاغتراب الوظيفي ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية والأداء والالتزام التنظيمي وأسلوب القيادة ، وبينت أبعاده وأثره في العاملين ، وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي في جانب محاولة معرفة مستوى تأثير أبعاد الاغتراب المختلفة في أداء الموظفين .

وبعد استعراض الدراسات المتعلقة بالموضوع فإن الدراسة الحالية تميزت في أنها تهدف إلى معرفة أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ، أي أنها درست وطرحت موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ، في حين أن باقي الدراسات تناولت ضغوط العمل كظاهرة وحدها وكذلك الاغتراب الوظيفي . كما أن هذه الدراسة تميزت بتناولها موظفي أمانة عمان الكبرى حيث لا يوجد دراسات سابقة تناولت هذه الفئة من الموظفين في هذا الموضوع وهذا المجتمع الكبير بالتحديد ، وتعد من أولى الدراسات في هذا المجال ، مما يزيد هذه الدراسة أهمية . كما أن موضوع الدراسة من المواضيع الجديدة التي لم يسبق دراستها ويأمل الباحث أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إضافة جديدة لكل من موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي التي تواجه موظفي أمانة عمان الكبرى موضوع الدراسة بشكل خاص وبقية المنظمات بشكل عام وذلك من خلال نتائج وتوصيات هذه الدراسة ، كما يشير الباحث إلى أن هذه الدراسة قد تناولت مصادر ضغوط العمل (التنظيمية والمتعلقة بالوظيفة والشخصية) بشكل أكثر شمولية .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1-3 المقدمة

2-3 مجتمع الدراسة

3-3 عينة الدراسة

4-3 أدوات الدراسة

5-3 صدق أداة الدراسة

6-3 ثبات أداة الدراسة

7-3 إجراءات الدراسة

8-3 تصميم الدراسة والمعالجات الإحصائية

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

المقدمة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى للخروج بتوصيات واقتراحات علمية تسهم في إزالة الأسباب المؤدية لضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لموظفي أمانة عمان الكبرى.

ويتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي اتبعت في الدراسة من حيث مجتمع الدراسة والعينة المختارة ، ووصفاً لأدوات الدراسة وكيفية إعدادها وتطويرها، وخطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها ، وإجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة للإجابة عن أسئلة الدراسة .

مجتمع الدراسة :

بما أن الدراسة هي دراسة حالة فإن مجتمعها هو أمانة عمان الكبرى ، أما وحدة التحليل فهي الموظف في أمانة عمان الكبرى ، والبالغ عددهم (21030) موظفاً وموظفة في مختلف المستويات والمسميات الوظيفية (حسب إحصائيات دائرة الموارد البشرية في أمانة عمان الكبرى) ، حيث إن أمانة عمان الكبرى تعد من كبريات المنظمات الخدمية الأردنية ويعمل بها أعداد كبيرة من الموظفين .

عينة الدراسة :

ولغايات هذه الدراسة فقد ارتأى الباحث اختيار عينة حجمها (500) موظفاً وموظفة يتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وحسب المعادلة التالية :

$$n= N /NE2+1$$

E:Error

$$n=21030/21030*25/10000+1=401$$

وباعتبار أن نسبة الاسترجاع 80. فإن عينة الدراسة تصبح $n=401/0.8=501$

وبذلك تكون نسبة تمثيل العينة تقريباً $0.02.4=21030/500$

خصائص العينة :

بهدف تعرّف خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي والتي يمكن توضيحها فيما يلي :

يتضح من الجدول (2) أن 57% من عينة الدراسة من الذكور و 43% من الإناث وهذه نسبة تتناسب وتوزيع الموظفين في أمانة عمان الكبرى . كما يظهر الجدول أن 65% من عينة الدراسة هم من غير المتزوجين والمتزوجات ، وأن نسبة 35% من عينة الدراسة هم من المتزوجين والمتزوجات . كما يبين الجدول أن 89% من عينة الدراسة هم من فئة الشباب الذين تقل أعمارهم عن 40 سنة ، وأن نسبة الذين تزيد أعمارهم عن 40 هم بحدود 11% تقريباً مما يدل على أن أكثر أفراد عينة الدراسة هم من فئة الشباب . كما يظهر الجدول أن 42% من أفراد عينة الدراسة تقل خبرتهم عن 5 سنوات ، و32% من العينة تتراوح خبرتهم بين 6 إلى 10 سنوات ، أما 12% من العينة تتراوح خبرتهم بين 11 إلى 15 سنة ، و 8% من العينة تتراوح خبرتهم بين 16 إلى 20 سنة ، أما 6% من العينة تزيد خبرتهم عن 21 سنة ، مما يدل على أن أكثر أفراد عينة الدراسة من أصحاب الخبرة القصيرة . كما يوضح الجدول أن 31% من عينة الدراسة يقل مؤهلهم العلمي عن ثانوية عامة ، و 29% من العينة من حملة الدبلوم ، و 35% من العينة من حملة البكالوريوس ، و 5% من عينة الدراسة من حملة شهادات الدراسات العليا ، مما يدل على أن أغلب أفراد العينة من أصحاب المؤهلات الجامعية .

جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي

المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	248
	أنثى	187
الحالة الاجتماعية	أعزب - عزباء	152
	متزوج - متزوجة	283
العمر	25 سنة فأقل	70
	من 26 إلى 30 سنة	133
	من 31 إلى 35 سنة	108
	من 36 إلى 40 سنة	74
	41 سنة فأكثر	50

عدد سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	182	42%
	من 6 إلى 10 سنوات	138	32%
	من 11 إلى 15 سنة	53	12%
	من 16 إلى 20 سنة	36	8%
	21 سنة فأكثر	26	6%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	134	31%
	دبلوم	124	29%
	بكالوريوس	154	35%
	دراسات عليا	23	5%

أدوات الدراسة :

لأغراض جمع البيانات تم الاعتماد على كل من :

1. المصادر الثانوية : المتمثلة بالكتب والمقالات المنشورة حول الموضوع ، إضافة إلى الأدبيات غير المنشورة المتمثلة بالرسائل الجامعية ، يضاف إلى ذلك الدراسات المنشورة عبر المواقع الالكترونية المختلفة .

2. المصادر الأولية : ولغرض جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة تم الاعتماد على ما يلي :

أ. الاستبانة : بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ، تم تطوير وبناء استبانة احتوت على (52) فقرة وذلك لقياس أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ولجمع البيانات التي تجيب عن أسئلة الدراسة ، والمبينة في الملحق (2) ، حيث قسمت لثلاثة أجزاء وفيما يلي توضيح لأجزاء الاستبانة :

الجزء الأول : يشتمل على مجموعة من المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة والتي تكونت من خمسة متغيرات هي (الجنس ، والحالة الاجتماعية ، والعمر ، وعدد سنوات الخدمة ، والمؤهل العلمي) .

الجزء الثاني : يحتوي هذا الجزء على (37) فقرة تغطي متغير الدراسة المستقل ضغوط العمل ، وتم الاسترشاد في بناء فقرات هذا المتغير بعد الإطلاع على مجموعة من الاستبانات في ملاحق الدراسات السابقة (كدراسة عليومات 2005 ، ودراسة المطارنة 2006 ، وغيرها من الدراسات) .

الجزء الثالث : يشتمل على (15) فقرة تغطي متغير الدراسة المستقل الاغتراب الوظيفي وذلك بعد الاطلاع على مجموعة من الاستبانات في ملاحق الدراسات السابقة (كدراسة الخوالدة 2005 ، ودراسة المطرفي 2005 ، وغيرها من الدراسات ذات الصلة) .

ويوضح الجدول (3) متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

جدول (3)

متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

المتغير	المتغير الفرعي	أرقام الفقرات
ضغوط العمل		37 -1
مصادر الضغوط التنظيمية	نظم الحوافز والأجور	3-1
	تقييم الأداء	6-4
	الهيكل التنظيمي	9-7
	غموض الدور	12-10
	صراع الدور	15-13
	النمو والمستقبل الوظيفيان	18-16
مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	بيئة العمل المادية	22-19
	علاقات العمل	25-23
	صنع القرارات	28-26
مصادر الضغوط الشخصية	مدى التحكم بالأحداث المحيطة	31-29
	الحالة النفسية والبدنية	34-32
	المشكلات الذاتية للفرد	37-35
الاغتراب الوظيفي		52-38
	فقدان السيطرة	40-38

43-41	فقدان معنى الحياة	
46-44	عدم توفر المعايير	
49-47	الانعزال الاجتماعي	
52-50	الاغتراب الذاتي	

صدق أداة الدراسة (الاستبانة) :

للتأكد من مدى صدق محتوى أداة الدراسة تم عرضها على (10) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمّان العربية للدراسات العليا وجامعة البتراء ، وذلك للتحقق من مدى صدق محتوى فقرات الاستبانة وإبداء آرائهم فيها من حيث الملاءمة وسلامة الصياغة ، وقد تم الإفادة من ملاحظاتهم واقتراحاتهم وبناء على تحكيمهم تم تعديل محتوى بعض الفقرات وحذف بعضها الآخر حتى أصبحت بصورتها النهائية (ملحق 2) (وملحق 3) يوضح ذلك .

ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) :

استخدم الباحث معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لاستخراج درجة ثبات الاستبانة حسب الأبعاد المختلفة ، وقد زاد معامل الثبات عن (0.94) وتعد هذه الدرجة مقبولة لأغراض البحث العلمي لمثل هذا النوع من الدراسات بما أن النسبة لا تقل عن (0.60) (المنيزل ، 2000 ، ص 221) .
ب. المقابلة : وإلى جانب الاستعانة بالاستبانة كأداة ، قام الباحث كذلك بإجراء مقابلات مع بعض كبار الموظفين في أمانة عمّان الكبرى (ملحق 4) ، وتضمنت المقابلة طرح أسئلة تهم موضوع الدراسة (ملحق 6) .

إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة ، قام الباحث بتوزيع الاستبانات باليد على عينة الدراسة والبالغ عددهم (500) موظف وموظفة من خلال زيارتهم في مواقع عملهم في دوائر ومناطق أمانة عمّان الكبرى ، وطلب الباحث منهم الإجابة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة بوضع علامة (x) في المكان المناسب ، كما بين الباحث لهم أن الإجابات سوف تعامل بسرية تامة ولن تكون إلا لأغراض البحث العلمي فقط وأن تكون الإجابة بموضوعية بهدف الحصول على معلومات صادقة قدر الإمكان تخدم الهدف من الدراسة .

وقام الباحث بإسترجاع (455) استبانة تشكل ما نسبته (91%) من عدد الاستبانات الموزعة ، واستبعدت (20) استبانة لعدم اكتمال المعلومات ، وبذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة والخاضعة للتحليل (435) استبانة شكلت ما نسبته (87%) من عدد الاستبانات الموزعة وما نسبته (96%) من عدد الاستبانات المسترجعة ، كذلك قام الباحث بإجراء المقابلات مع بعض كبار موظفي أمانة عمان الكبرى للحصول على المزيد من المعلومات التي تخدم هدف الدراسة .

تصميم الدراسة والمعالجات الإحصائية :

- تصميم الدراسة : تعد هذه الدراسة دراسة حالة تسعى لدراسة وتحليل ووصف أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ، وتعتمد هذه الدراسة على أسلوب المسح بالعينة لآراء المبحوثين من خلال توزيع الاستبانة عليهم وإجراء المقابلات مع بعض كبار موظفي أمانة عمان الكبرى .

إجراءات تصحيح أداة الدراسة :

لقد تم تقسيم مستوى تأثير ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى إلى ثلاثة مستويات: مرتفعة ، ومتوسطة ، ومنخفضة استناداً إلى بدائل الإجابة وفقاً لسلم ليكرت (Likert) فقد أعطي البديل (عالٍ جداً) خمس درجات ، والبديل (عالٍ) أربع درجات ، والبديل (متوسط) ثلاث درجات ، والبديل (منخفض) درجتان ، والبديل (منخفض جداً) درجة واحدة .

وحدد طول الفئة بالمعادلة الآتية :

$$1.33 = 3/4 = 3/(1-5) = \frac{\text{القيمة العليا- القيمة الدنيا}}{\text{عدد المستويات}}$$

عدد المستويات

وبذلك يكون المستوى المنخفض من (1 إلى 2.33)

والمتوسط من (أكثر من 2.34 إلى 3.66)

والمرتفع من (أكثر من 3.67 إلى 5)

المعالجات الإحصائية:

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS لاستخراج النتائج ، كما يأتي :

1. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) : لعرض الخصائص العامة لعينة الدراسة ولتعرف مدى تشتت استجابات أفراد العينة تجاه الفقرات ومن هذه المقاييس المتوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، والتكرارات .
2. تحليل الانحدار المتعدد: لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على التابعة .
3. اختبار ANOVA : لاختبار الفروق في الأداء وهي تعزى للمتغيرات الديموغرافية للمستجيبين .
4. اختبار (ت) T-Test : لاختبار درجة الإدراك لضغوط العمل والاعتراب الوظيفي وفقاً للخصائص الديموغرافية .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	1-4
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	2-4
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث	3-4
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع	4-4
النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس	5-4
النتائج المتعلقة بالسؤال السادس	6-4

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل النتائج التي خلصت إليها الدراسة وفي الآتي :

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

" ما مستوى تأثير ضغوط العمل في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟ " .

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات

أداة الدراسة .

أولاً : مجالات مصادر الضغوط التنظيمية :

يتضح من الجدول (4) أن مجالات مصادر الضغوط التنظيمية حصلت على مستويات تأثير

متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة ، إذ تراوح متوسط مستويات التأثير ما بين (4.00- 2.82) . ويبين

الجدول (4) ترتيب المجالات ، إذ جاء المجال السادس بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.00) وجاء

المجال الأول بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.97)، ثم جاء المجال الثالث في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي

(3.39) ، وجاء المجال الثاني بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.89) ، كما جاء المجال الرابع بالمرتبة

الخامسة بمتوسط حسابي (2.83) ، والمجال الخامس بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.82) .

الجدول 4

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مصادر الضغوط التنظيمية

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة المجال	مستوى التأثير
1	نظم الحوافز والأجور	3.97	0.86	2	مرتفعة
2	تقييم الأداء	2.89	1.07	4	متوسطة
3	الهيكل التنظيمي	3.39	0.94	3	متوسطة
4	غموض الدور	2.83	1.05	5	متوسطة
5	صراع الدور	2.82	0.93	6	متوسطة
6	النمو والمستقبل الوظيفيان	4.00	0.92	1	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.31	0.68		

وفيما يأتي عرض للمجالات ولفقراتها ، إذ تم ترتيبها تنازلياً وفق المتوسط الحسابي .

المجال الأول : نظم الحوافز والأجور :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال نظم الحوافز

والأجور .

يشير الجدول (5) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات مرتفعة من حيث التأثير إذ

تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (4.21-3.79) ، إذ جاءت الفقرة (3) التي نصت على "

توزع الحوافز والمكافآت بطريقة غير عادلة بين العاملين " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.21)

وجاءت الفقرة (1) ونصت " يزعجني قلة الراتب والمكافآت بالمقارنة مع طبيعة مهامي وواجباتي " في

المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.90) ، في حين جاءت الفقرة (2) ونصها " أشعر بالقلق لعدم قدرتي على

الوفاء بالتزاماتي المالية " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (3.79) .

الجدول 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال نظم الحوافز والأجور

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
3	توزع الحوافز والمكافآت بطريقة غير عادلة بين العاملين .	4.21	1.074	1	مرتفعة
1	يزعجني قلة الراتب والمكافآت بالمقارنة مع طبيعة مهامي وواجباتي .	3.90	1.106	2	مرتفعة
2	أشعر بالقلق لعدم قدرتي على الوفاء بالتزاماتي المالية .	3.79	1.173	3	مرتفعة
الكلية		3.97	0.86		

المجال الثاني : تقييم الأداء :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال تقييم الأداء يشير الجدول (6) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.46-3.24) ، إذ جاءت الفقرة (4) التي نصت على " يقيم عملي من قبل رؤسائي بطرق غير موضوعية " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.24) وجاءت الفقرة (6) ونصت " لا يقوم الرئيس المباشر بمناقشتي في نتيجة تقييم أدائي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.97) ، في حين جاءت الفقرة (5) ونصها " يوجه الرئيس المباشر النقد لأدائي أمام زملائي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.46) .

الجدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال تقييم الأداء

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
4	يقيم عملي من قبل رؤسائي بطرق غير موضوعية .	3.24	1.285	1	متوسطة
6	لا يقوم الرئيس المباشر بمناقشتي في نتيجة تقييم أدائي .	2.97	1.421	2	متوسطة
5	يوجه الرئيس المباشر النقد لأدائي أمام زملائي .	2.46	1.384	3	متوسطة
	الكلية	2.89	1.07		

المجال الثالث : الهيكل التنظيمي :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال الهيكل التنظيمي .

يشير الجدول (7) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (3.19-3.54) ، إذ جاءت الفقرة (7) التي نصت على " يزعجني افتقاد الهيكل التنظيمي لأمانة عمان للمرونة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وجاءت الفقرة (9) ونصت " يوجد عدم تنسيق لجهود الأفراد والوحدات الإدارية " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.44) ، في حين جاءت الفقرة (8) ونصها " لا يتوافر تفويض صلاحيات كاملة لي لإنجاز عملي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (3.19) .

الجدول 7

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الهيكل التنظيمي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
7	يزعجني افتقاد الهيكل التنظيمي لأمانة عمان للمرونة .	3.54	1.150	1	متوسطة
9	يوجد عدم تنسيق لجهود الأفراد والوحدات الإدارية .	3.44	1.169	2	متوسطة
8	لا يتوافر تفويض صلاحيات كاملة لي لإنجاز عملي .	3.19	1.183	3	متوسطة
	الكلية	3.39	0.94		

المجال الرابع : غموض الدور

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال غموض الدور

يشير الجدول (8) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.66-2.97) ، إذ جاءت الفقرة (12) التي نصت على " تواجهني في عملي مطالب متعارضة من أكثر من جهة "

بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.97) وجاءت الفقرة (10) ونصت " أشعر بعدم وضوح مسؤولياتي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.84) ، في حين جاءت الفقرة (11) ونصها " أشعر بعدم وضوح إجراءات العمل " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.66) .

الجدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال غموض الدور

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
12	تواجهني في عملي مطالب متعارضة من أكثر من جهة .	2.97	1.285	1	متوسطة
10	أشعر بعدم وضوح مسؤولياتي .	2.84	1.234	2	متوسطة
11	أشعر بعدم وضوح إجراءات العمل .	2.66	1.223	3	متوسطة
الكلية		2.83	1.05		

المجال الخامس : صراع الدور

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال صراع الدور

يشير الجدول (9) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (3.03-2.58) ، إذ جاءت الفقرة (15) التي نصت على " يطلب رؤسائي مني واجبات مختلفة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.03) وجاءت الفقرة (14) ونصت " لا تتماشى متطلبات أسرتي ومتطلبات عملي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.85) ، في حين جاءت الفقرة (13) ونصها "تتعارض أهدافي وأهداف الدائرة " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.58) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال صراع الدور

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
15	يطلب رؤسائي مني واجبات مختلفة .	3.03	1.327	1	متوسطة
14	لا تتماشى متطلبات أسرتي ومتطلبات عملي.	2.85	1.254	2	متوسطة
13	تتعارض أهدافي وأهداف الدائرة .	2.58	1.220	3	متوسطة
		2.82	0.93	الكلية	

المجال السادس : النمو والمستقبل الوظيفيان :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال النمو والمستقبل الوظيفيان .

يشير الجدول (10) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (4.34-3.64) ، إذ جاءت الفقرة (18) التي نصت على " أشعر بأن الترقيات تعتمد على الوسطة أكثر من الاستحقاق " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.34) وجاءت الفقرة (16) ونصت " يوجد ببطء في فرص النمو والترقية في الدائرة " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.01) ، في حين جاءت الفقرة (17) ونصها " أشعر بقلّة الأمان للمستقبل الوظيفي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (3.64) .

الجدول 10

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال

النمو والمستقبل الوظيفيان

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
18	أشعر بأن الترقيات تعتمد على الوساطة أكثر من الاستحقاق .	4.34	1.033	1	مرتفعة
16	يوجد بطء في فرص النمو والترقية في الدائرة .	4.01	1.127	2	مرتفعة
17	أشعر بقلّة الأمان للمستقبل الوظيفي .	3.64	1.272	3	متوسطة
	الكلية	4.00	0.92		

ثانياً : مجالات مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة :

يتضح من الجدول (11) أن جميع مجالات مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة حصلت على مستويات تأثير متوسطة ، إذ تراوح متوسط درجات التأثير ما بين (3.42- 2.52) . ويبين الجدول ترتيب المجالات ، إذ جاء المجال الأول بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.42) وجاء المجال الثالث بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.16) ، ثم جاء المجال الثاني في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.52) .

الجدول 11

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة المجال	مستوى التأثير
1	بيئة العمل المادية	3.42	1.00	1	متوسطة
2	علاقات العمل	2.52	1.05	3	متوسطة
3	صنع القرارات	3.16	0.98	2	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.07	0.80		

المجال الأول : بيئة العمل المادية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال بيئة العمل المادية .

يشير الجدول (12) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (3.08-3.72) ، إذ جاءت الفقرة (20) التي نصت على " أعمل في الدائرة في أجواء متباينة الحرارة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وجاءت الفقرة (19) ونصت "أعمل في مكان كثير الضوضاء " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.55) ، وجاءت الفقرة (22) ونصها " يحد ضيق مكان عملي من حرية حركتي " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.32) ، في حين جاءت الفقرة رقم (21) ونصها " لا تتوافر الأجهزة اللازمة لي لإنجاز عملي " بالمرتبة الرابعة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (3.08) .

الجدول 12

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال بيئة العمل المادية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
20	أعمل في الدائرة في أجواء متباينة الحرارة.	3.72	1.191	1	مرتفعة
19	أعمل في مكان كثير الضوضاء .	3.55	1.250	2	متوسطة
22	يحد ضيق مكان عملي من حرية حركتي .	3.32	1.384	3	متوسطة
21	لا تتوافر الأجهزة اللازمة لي لإنجاز عملي.	3.08	1.373	4	متوسطة
	الكلية	3.42	1.00		

المجال الثاني : علاقات العمل

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال علاقات العمل .

يشير الجدول (13) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين متوسطة ومنخفضة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.25-2.91) ،

إذ جاءت الفقرة (24) التي نصت على " تتصف العلاقات الاجتماعية في الدائرة بالفتور وغياب روح الجماعة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.91) وجاءت الفقرة (25) ونصت " لا يتعاون الموظفون معي أثناء العمل " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.41) ، وجاءت الفقرة (23) ونصها " أعاني من الخلافات مع زملاء العمل " بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.25) .

الجدول 13

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمُجال علاقات العمل

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
24	تتصف العلاقات الاجتماعية في الدائرة بالفتور وغياب روح الجماعة .	2.91	1.340	1	متوسطة
25	لا يتعاون الموظفون معي أثناء العمل .	2.41	1.249	2	متوسطة
23	أعاني من الخلافات مع زملاء العمل .	2.25	1.256	3	منخفضة
الكلية		2.52	1.05		

المجال الثالث : صنع القرارات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال صنع القرارات . يشير الجدول (14) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (3.00-3.28) ، إذ جاءت الفقرة (28) التي نصت على " تكثر الضوابط المؤسسية التي تحكم عملية صنع واتخاذ القرارات " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.28) وجاءت الفقرة (26) ونصت " لا يوجد آلية مناسبة لصنع واتخاذ القرارات " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.20) ، وجاءت الفقرة (27) ونصها " يتجاهلني رؤسائي عند اتخاذ قرارات مهمة متعلقة بعملتي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) .

الجدول 14

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال صنع القرارات

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
28	تكثُر الضوابط المؤسسية التي تحكم عملية صنع واتخاذ القرارات .	3.28	1.123	1	متوسطة
26	لا يوجد آلية مناسبة لصنع واتخاذ القرارات.	3.20	1.148	2	متوسطة
27	يتجاهلني رؤسائي عند اتخاذ قرارات مهمة متعلقة بعلمي .	3.00	1.243	3	متوسطة
الكلية		3.16	0.98		

ثالثاً : مجالات مصادر الضغوط الشخصية

يتضح من الجدول (15) أن جميع مجالات مصادر الضغوط الشخصية حصلت على مستويات تأثير متوسطة ، إذ تراوح متوسط درجات التأثير ما بين (2.70- 3.33) . ويبين الجدول ترتيب المجالات ، إذ جاء المجال الثالث بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.33) وجاء المجال الثاني بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.12) ، ثم جاء المجال الأول في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.70) .

الجدول 15

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مصادر الضغوط الشخصية

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة المجال	مستوى التأثير
1	مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	2.70	1.22	3	متوسطة
2	الحالة النفسية والبدنية	3.12	0.93	2	متوسطة
3	المشكلات الذاتية للفرد	3.33	0.75	1	متوسطة
الدرجة الكلية		3.05	0.73		

المجال الأول : مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال مصادر الضغوط الشخصية المتعلقة بمدى التحكم بالأحداث المحيطة بي .

يشير الجدول (16) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين متوسطة ومنخفضة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.89-2.21) ، إذ جاءت الفقرة (30) والفقرة (31) ونصهما على التوالي " لا تتاح لي الفرصة لتلبية رغبتي في النقل " ، " لا تتاح لي الفرصة لتعرف نتائج أعمالي " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.89) وجاءت الفقرة (29) ونصت " يمنع عملي إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة عند الضرورة " في المرتبة الثانية والأخيرة بمتوسط حسابي (2.21) .

الجدول 16

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
30	لا تتاح لي الفرصة لتلبية رغبتي في النقل .	2.89	1.262	1	متوسطة
31	لا تتاح لي الفرصة لتعرف نتائج أعمالي .	2.89	1.268	1	متوسطة
29	يمنع عملي إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة عند الضرورة .	2.21	1.265	2	منخفضة
	الكلية	2.70	1.22		

المجال الثاني : الحالة النفسية والبدنية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال مصادر الضغوط الشخصية المتعلقة بالحالة النفسية والبدنية .

يشير الجدول (17) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (3.74-2.28) ، إذ جاءت الفقرة (32) ونصت على " أغادر مكان العمل وأنا متعب ومرهق "

بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وجاءت الفقرة (33) ونصت "أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام للفشل بين الموظفين" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.34)، في حين جاءت الفقرة (34) ونصت على "أسعى للحصول على إجازات مرضية" بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.28).

الجدول 17

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الحالة النفسية والبدنية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
32	أغادر مكان العمل وأنا متعب ومرهق .	3.74	1.133	1	مرتفعة
33	أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام للفشل بين الموظفين .	3.34	1.260	2	متوسطة
34	أسعى للحصول على إجازات مرضية .	2.28	1.373	3	منخفضة
الكلية		3.12	0.93		

المجال الثالث : المشكلات الذاتية للفرد

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال مصادر الضغوط الشخصية المتعلقة بالمشكلات الذاتية للفرد .

يشير الجدول (18) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.39-4.56) ، إذ جاءت الفقرة (36) ونصت على " أصبحت تكاليف المعيشة عالية " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.56) وجاءت الفقرة (37) ونصت " يبعد موقع عملي كثيراً عن مكان إقامتي الأصلية " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.04) ، في حين جاءت الفقرة (35) ونصت على " المشكلات التي تحدث في أسرتي تؤثر سلباً علي في عملي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.39) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال المشكلات الذاتية للفرد

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
36	أصبحت تكاليف المعيشة عالية .	4.56	.833	1	مرتفعة
37	يبعد موقع عملي كثيراً عن مكان إقامتي الأصلية .	3.04	1.354	2	متوسطة
35	المشكلات التي تحدث في أسرتي تؤثر سلباً علي في عملي .	2.39	1.309	3	متوسطة
الكلية		3.33	0.75		

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

" ما مستوى تأثير الاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟ "

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات

الاجتراب الوظيفي .

يتضح من الجدول (19) أن جميع مجالات أداة الدراسة المتعلقة بالاجتراب الوظيفي حصلت

على مستويات تأثير متوسطة ، إذ تراوح متوسط درجات تأثير الدراسة ما بين (3.41- 2.62) . ويبين

الجدول ترتيب المجالات ، إذ جاء المجال الثالث بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.41) وجاء المجال الرابع

بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.98) ، ثم جاء المجال الأول في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.64) ،

في حين جاء كل من المجال الثاني والمجال الخامس بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.62) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاغتراب الوظيفي

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة المجال	مستوى التأثير
1	فقدان السيطرة	2.64	1.01	3	متوسطة
2	فقدان معنى الحياة	2.62	1.17	4	متوسطة
3	عدم توافر المعايير	3.41	1.04	1	متوسطة
4	الانعزال الاجتماعي	2.98	0.91	2	متوسطة
5	الاغتراب الذاتي	2.62	1.23	4	متوسطة
	الكلية	2.85	0.83		

وفيما يأتي عرض للمجالات ولفقراتها ، إذ تم ترتيبها تنازلياً وفق المتوسط الحسابي .

المجال الأول : فقدان السيطرة :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال فقدان

السيطرة .

يشير الجدول (20) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ

تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.49-2.80) ، إذ جاءت الفقرة (38) التي نصت على

" أشعر بأنني غير قادر على إبداء رأيي في أي شيء " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.80) وجاءت

الفقرة (40) ونصت " تسير الأمور في حياتي من سيئ إلى أسوأ ولا أستطيع فعل شيء " في المرتبة الثانية

بمتوسط حسابي (2.62)، في حين جاءت الفقرة (39) ونصها " أعجز عن التكيف مع ظروف عملي " بالمرتبة

الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.49) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال فقدان السيطرة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
38	أشعر بأنني غير قادر على إبداء رأيي في أي شيء .	2.80	1.210	1	متوسطة
40	تسير الأمور في حياتي من سيئ إلى أسوأ ولا أستطيع فعل شيء .	2.62	1.283	2	متوسطة
39	أعجز عن التكيف مع ظروف عملي .	2.49	1.207	3	متوسطة
الكلية		2.64	1.01		

المجال الثاني : فقدان معنى الحياة :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال فقدان معنى

الحياة .

يشير الجدول (21) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين متوسطة ومنخفضة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.25-2.84) ، إذ جاءت الفقرة (42) التي نصت على " أشعر بالملل معظم الوقت " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.84) وجاءت الفقرة (43) ونصت " يبدو لي أن المستقبل كئيب " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.77) ، في حين جاءت الفقرة (41) ونصها " لا يوجد في حياتي ما يستحق أن أبذل الجهد من أجله " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.25) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال فقدان معنى الحياة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
42	أشعر بالملل معظم الوقت .	2.84	1.302	1	متوسطة
43	يبدو لي أن المستقبل كئيب .	2.77	1.444	2	متوسطة
41	لا يوجد في حياتي ما يستحق أن أبذل الجهد من أجله .	2.25	1.380	3	منخفضة
الكلية		2.62	1.17		

المجال الثالث : عدم توفر المعايير

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال عدم توفر

المعايير .

يشير الجدول (22) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (3.15-3.67) ، إذ جاءت الفقرة (45) التي نصت على " أعتقد بأن العقوبات تطبق على الموظفين الضعفاء فقط " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وجاءت الفقرة (46) ونصت "أشعر بأن كل شيء يشتري ويبيع " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.41) ، في حين جاءت الفقرة (44) ونصها " يهمني أن أحقق النجاح بصرف النظر عن الوسائل المتبعة " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (3.15) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال عدم توفر المعايير

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
45	أعتقد بأن العقوبات تطبق على الموظفين الضعفاء فقط .	3.67	1.311	1	مرتفعة
46	أشعر بأن كل شيء يشتري ويبيع .	3.41	1.399	2	متوسطة
44	يهمني أن أحقق النجاح بصرف النظر عن الوسائل المتبعة .	3.15	1.447	3	متوسطة
الكلية			1.04	3.41	

المجال الرابع : الانعزال الاجتماعي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال الانعزال الاجتماعي .

يشير الجدول (23) إلى أن الفقرات حصلت على مستويات متفاوتة ما بين متوسطة ومنخفضة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.24-3.47) ، إذ جاءت الفقرة (47) التي نصت على " أصبحت الروابط الاجتماعية بين العاملين في الأمانة ضعيفة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.47) وجاءت الفقرة (49) ونصت " أفضل أن تكون علاقتي بالآخرين رسمية " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.23) ، في حين جاءت الفقرة (48) ونصها " لا تهمني سمعة دائرتي في الوسط الاجتماعي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.24) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الانعزال الاجتماعي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
47	أصبحت الروابط الاجتماعية بين العاملين في الأمانة ضعيفة .	3.47	1.118	1	متوسطة
49	أفضل أن تكون علاقتي بالآخرين رسمية .	3.23	1.243	2	متوسطة
48	لا تهمني سمعة دائرتي في الوسط الاجتماعي .	2.24	1.386	3	منخفضة
			0.91	2.98	الكلية

المجال الخامس : الاغتراب الذاتي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجال الاغتراب الذاتي .

يشير الجدول (24) إلى أن جميع الفقرات حصلت على مستويات متوسطة من حيث التأثير ، إذ تراوح المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال بين (2.84-2.36) ، إذ جاءت الفقرة (52) والتي نصت على " أشعر بأنني غير معني بما يحدث من تغيرات في عملي " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.84) وجاءت الفقرة (51) ونصت " أشعر بأنني مقهور مسلوب الحرية في مكان عملي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.66) ، في حين جاءت الفقرة (50) ونصها " أحس بعدم انتمائي لمكان عملي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة إذ حصلت على متوسط حسابي (2.36) .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة تنازلياً لمجال الاغتراب الذاتي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التأثير
52	أشعر بأنني غير معني بما يحدث من تغيرات في عملي .	2.84	1.407	1	متوسطة
51	أشعر بأنني مقهور مسلوب الحرية في مكان عملي .	2.66	1.430	2	متوسطة
50	أحس بعدم انتمائي لمكان عملي .	2.36	1.376	3	متوسطة
الكلية		2.62	1.23		

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :

" هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ؟ " . وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام ارتباط بيرسون وذلك للكشف عن العلاقة بين مستوى تأثير ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ، والجدول التالي يبين ذلك :

يظهر من الجدول (25) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى تأثير ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.703) ، ومستوى دلالة (0.000) ، وهذا يشير إلى أن كل زيادة في ضغوط العمل يصاحبها زيادة في الاغتراب الوظيفي ، والعكس صحيح كل زيادة في الاغتراب الوظيفي يصاحبها زيادة في ضغوط العمل.

الجدول (25)

معامل ارتباط بيرسون لكل من ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي

المتغير	المتوسط الحسابي	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	3.18	0.703	0.000
الاغتراب الوظيفي	2.86		

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع :

" هل يوجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لضغوط العمل يعزى للخصائص الديموغرافية ؟ " .

أولاً : الجنس :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام اختبار (ت) للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير الجنس بين درجات إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لضغوط العمل .

أولاً : مصادر الضغوط التنظيمية :

يوضح الجدول (26) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير الجنس ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($\alpha \geq 0.05$) .

الجدول 26

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف الجنس

المجال	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
نظم الحوافز والأجور	ذكور	3.95	-.335	.738
	إناث	3.98		
تقييم الأداء	ذكور	2.88	-.083	.934
	إناث	2.89		
الهيكل التنظيمي	ذكور	3.40	.351	.726
	إناث	3.37		
غموض الدور	ذكور	2.87	1.104	.270
	إناث	2.76		

.956	-.056	2.89	ذكور	صراع الدور
		2.82	إناث	
.394	.853	4.03	ذكور	النمو والمستقبل الوظيفيان
		3.95	إناث	

ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة :

يوضح الجدول (27) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير الجنس ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($\alpha \geq 0.05$)

الجدول 27

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف الجنس

المجال	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	ذكور	3.38	-.848	.397
	إناث	3.47		
علاقات العمل	ذكور	2.53	.247	.805
	إناث	2.51		
صنع القرارات	ذكور	3.21	1.354	.176
	إناث	3.08		

ثالثاً : مصادر الضغوط الشخصية :

يوضح الجدول (28) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية

التي تعزى لمتغير الجنس في مجال الحالة النفسية وجاءت لصالح الإناث بمتوسط حسابي (3.25) فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من $(0.05 \geq \alpha)$ ، أما في كل من مجال مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي ، ومجال المشكلات الذاتية للفرد لم يظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ، $(0.05 \geq \alpha)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير الجنس ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من $(0.05 \geq \alpha)$.

الجدول 28

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف الجنس

المجال	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	ذكور	2.67	-0.578	.563
	إناث	2.74		
الحالة النفسية والبدنية	ذكور	3.02	-2.594	.010 *
	إناث	3.25		
المشكلات الذاتية للفرد	ذكور	3.33	-0.117	.907
	إناث	3.34		

ثانياً : الحالة الاجتماعية :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام اختبار (ت) للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بين درجات إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لضغوط العمل.
أولاً : مصادر الضغوط التنظيمية :

يوضح الجدول (29) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha=0.05)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، حيث جاءت الدلالة أكبر من $(\alpha=0.05)$.

نتائج اختبار (ت) للفروق في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية

باختلاف الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
نظم الحوافز والأجور	أعزب/عزباء	3.93	-.610	.542
	متزوج/متزوجة	3.98		
تقييم الأداء	أعزب/عزباء	2.88	-.062	.951
	متزوج/متزوجة	2.89		
الهيكل التنظيمي	أعزب/عزباء	3.40	.170	.865
	متزوج/متزوجة	3.39		
غموض الدور	أعزب/عزباء	2.88	.785	.433
	متزوج/متزوجة	2.80		
صراع الدور	أعزب/عزباء	2.86	.679	.497
	متزوج/متزوجة	2.80		
النمو والمستقبل الوظيفيان	أعزب/عزباء	4.01	.185	.854
	متزوج/متزوجة	3.99		

ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة :

يوضح الجدول (30) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($\alpha \geq 0.05$)

الجدول 30

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	أعزب/عزباء	3.49	1.148	.252
	متزوج/متزوجة	3.38		
علاقات العمل	أعزب/عزباء	2.54	.223	.824
	متزوج/متزوجة	2.52		
صنع القرارات	أعزب/عزباء	3.12	-.568	.570
	متزوج/متزوجة	3.18		

ثالثاً : مصادر الضغوط الشخصية :

يوضح الجدول (31) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($\alpha \geq 0.05$) .

الجدول 31

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	أعزب/عزباء	2.74	.524	.601
	متزوج/متزوجة	2.67		
الحالة النفسية والبدنية	أعزب/عزباء	3.12	.005	.996
	متزوج/متزوجة	3.12		
المشكلات الذاتية للفرد	أعزب/عزباء	3.37	.820	.412
	متزوج/متزوجة	3.31		

ثالثاً : العمر

أولاً : مصادر الضغوط التنظيمية :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير العمر في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية .

ويبين الجدول (32) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \geq 0.05)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر في كل من مجال غموض الدور ، ومجال النمو والمستقبل الوظيفيان . فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \geq 0.05)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر في باقي المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من $(\alpha \geq 0.05)$.

الجدول 32

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
نظم الحوافز والأجور	بين المجموعات	3.068	4	.767	1.041	.386
	داخل المجموعات	316.882	430	.737		
	المجموع	319.950	434			
تقييم الأداء	بين المجموعات	7.442	4	1.861	1.628	.166
	داخل المجموعات	491.558	430	1.143		
	المجموع	499.000	434			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	3.177	4	.794	.895	.467
	داخل المجموعات	381.720	430	.888		
	المجموع	384.897	434			
غموض الدور	بين المجموعات	11.173	4	2.793	2.558	*.038
	داخل المجموعات	469.549	430	1.092		
	المجموع	480.722	434			
صراع الدور	بين المجموعات	5.440	4	1.360	1.597	.174
	داخل المجموعات	366.130	430	.851		
	المجموع	371.569	434			

*.042	2.500	2.107	4	8.429	بين المجموعات	النمو والمستقبل الوظيفيان
		.843	430	362.451	داخل المجموعات	
			434	370.880	المجموع	

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر في كل من مجال غموض الدور ومجال النمو والمستقبل الوظيفيين .

يلاحظ من الجدول (33) أن الفروق جاءت لصالح البالغين من العمر 41 سنة فأكثر حيث حصلوا على أعلى نسبة في مجال غموض الدور باختلاف العمر بمتوسط حسابي (3.15) ، وفي مجال النمو والمستقبل الوظيفيين جاءت الفروق لصالح البالغين من العمر من 26-30 سنة بمتوسط حسابي (4.10) .

الجدول 33 المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر

الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	25 فأقل	30-26	35-31	40-36	41 فأكثر
غموض الدور	25 فأقل	2.77		-14586	*.00908	.18584	-37524
	30-26	2.92			.15495	.33171	-22937
	35-31	2.76				.17676	-38432
	40-36	2.59					-56108
	41 فأكثر	3.15					
النمو والمستقبل الوظيفيان	25 فأقل	3.99		-10977	-.08977	.28327	.02381
	30-26	4.10			*.02000	.39304	.13358
	35-31	4.08				.37304	.11358

-25946					3.71	40-36	
					3.97	41 فأكثر	

The mean difference is significant at the .05level مستوى الدلالة عند 0.05

ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير العمر في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة .

ويبين الجدول (34) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير العمر في مجال صنع القرارات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من ($0.05 \geq \alpha$) ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير العمر في المجالين الآخرين ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 34

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	8.931	4	2.233	2.260	.062
	داخل المجموعات	424.797	430	.988		
	المجموع	433.728	434			
علاقات العمل	بين المجموعات	3.052	4	.763	.689	.600
	داخل المجموعات	476.112	430	1.107		

			434	479.163	المجموع	
.012	3.274	3.087	4	12.347	بين المجموعات	صنع القرارات
		.943	430	405.474	داخل المجموعات	
			434	417.821	المجموع	

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير العمر في مجال صنع القرارات .

يلاحظ من الجدول (35) أن الفروق جاءت لصالح البالغين من العمر 41 سنة فأكثر حيث حصلوا على أعلى نسبة في مجال صنع القرارات باختلاف العمر بمتوسط حسابي (3.39) .

الجدول 35

المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير العمر

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	25 فأقل	30-26	35-31	40-36	41 فأكثر
صنع القرارات	25 فأقل	2.96		-.31103	-.26199	.05624	-.42952
	30-26	3.27			*.04903	.36727	-.11850
	35-31	3.22				.31823	-.16753
	40-36	2.90					-.48577
	41 فأكثر	3.39					

The mean difference is significant at the .05 level

مستوى الدلالة عند 0.05

ثالثاً: مصادر الضغوط الشخصية

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير العمر في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية .

ويبين الجدول (36) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \geq 0.05)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير العمر في مجال الحالة النفسية والبدنية ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \geq 0.05)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير العمر في المجالين الآخرين ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من $(\alpha \geq 0.05)$.

الجدول 36

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	بين المجموعات	1.121	4	.280	.188	.945
	داخل المجموعات	640.915	430	1.491		
	المجموع	642.036	434			
الحالة النفسية والبدنية	بين المجموعات	10.704	4	2.676	3.184	.014
	داخل المجموعات	361.334	430	.840		
	المجموع	372.037	434			

.080	2.097	1.172	4	4.689	بين المجموعات	المشكلات الذاتية للفرد
		.559	430	240.418	داخل المجموعات	
			434	245.107	المجموع	

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير العمر في مجال الحالة النفسية والبدنية .

يلاحظ من الجدول (37) أن الفروق جاءت لصالح البالغين من العمر من 26-30 سنة حيث حصلوا على أعلى نسبة في مجال الحالة النفسية والبدنية باختلاف العمر بمتوسط حسابي (3.26) .

الجدول 37

المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط

الشخصية التي تعزى لمتغير العمر

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	25 فأقل	30-26	35-31	40-36	41 فأكثر
الحالة النفسية والبدنية	25 فأقل	3.12		-.13684	-.07681	.30849	.10381
	30-26	3.26			.06003	.44534(*)	.24065
	35-31	3.20				.38530	.18062
	40-36	2.82					-.20468
	41 فأكثر	3.02					

The mean difference is significant at the .05 level

مستوى الدلالة عند 0.05

رابعاً : عدد سنوات الخدمة

أولاً : مصادر الضغوط التنظيمية :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية .
ويبين الجدول (38) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال تقييم الأداء ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من ($0.05 \geq \alpha$) ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في باقي المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 38

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف عدد سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
نظم الحوافز والأجور	بين المجموعات	1.308	4	.327	.441	.779
	داخل المجموعات	318.642	430	.741		
	المجموع	319.950	434			
تقييم الأداء	بين المجموعات	16.864	4	4.216	3.760	.005
	داخل المجموعات	482.136	430	1.121		
	المجموع	499.000	434			

.222	1.433	1.266	4	5.063	بين المجموعات	الهيكل التنظيمي
		.883	430	379.834	داخل المجموعات	
			434	384.897	المجموع	
.252	1.347	1.487	4	5.947	بين المجموعات	غموض الدور
		1.104	430	474.775	داخل المجموعات	
			434	480.722	المجموع	
.086	2.057	1.745	4	6.978	بين المجموعات	صراع الدور
		.848	430	364.591	داخل المجموعات	
			434	371.569	المجموع	
.474	.883	.755	4	3.020	بين المجموعات	النمو والمستقبل الوظيفيان
		.855	430	367.859	داخل المجموعات	
			434	370.880	المجموع	

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال تقييم الأداء .

يلاحظ من الجدول (39) أن الفروق جاءت لصالح الذين تزيد خدمتهم عن 21 سنة حيث حصلوا على أعلى نسبة في مجال تقييم الأداء باختلاف عدد سنوات الخدمة بمتوسط حسابي (3.53) .

الجدول 39

المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط

التنظيمية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	5 فأقل	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر
تقييم الأداء	5 فأقل	2.73		-0.26015	-0.17306	-0.05444	-0.79304(*)
	10-6	2.99			0.08709	0.20572	-0.53289
	15-11	2.91				0.11862	-0.61998
	20-16	2.79					-0.73860
	21 فأكثر	3.53					

The mean difference is significant at the .05 level

مستوى الدلالة عند 0.05

ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

ويبين الجدول (40) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \geq 0.05$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال صنع القرارات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من $\alpha \geq 0.05$ ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \geq 0.05$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في المجالين الآخرين ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من $\alpha \geq 0.05$.

الجدول 40

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة باختلاف عدد سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	6.922	4	1.731	1.743	.139
	داخل المجموعات	426.806	430	.993		
	المجموع	433.728	434			
علاقات العمل	بين المجموعات	5.107	4	1.277	1.158	.329
	داخل المجموعات	474.056	430	1.102		
	المجموع	479.163	434			
صنع القرارات	بين المجموعات	15.721	4	3.930	4.203	.002
	داخل المجموعات	402.100	430	.935		
	المجموع	417.821	434			

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال صنع القرارات .

يلاحظ من الجدول(41) أن الفروق جاءت لصالح الذين عدد سنوات خدمتهم 21 سنة فأكثر حيث حصلوا على أعلى نسبة في مجال صنع القرارات باختلاف عدد سنوات الخدمة بمتوسط حسابي (3.62) .

الجدول 41

المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط

المتعلقة بالوظيفة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	5 فأقل	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر
صنع القرارات	5 فأقل	3.01		-.29219	-.25682	.12770	-.60806
	10-6	3.30			.03537	.41989	-.31587
	15-11	3.26				.38452	-.35123
	20-16	2.88					-.73575
	21 فأكثر	3.62					

The mean difference is significant at the .05 level

مستوى الدلالة عند 0.05

ثالثاً: مصادر الضغوط الشخصية :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى

لمتغير عدد سنوات الخدمة في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية .

ويبين الجدول (42) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α)

$(0.05 \geq)$ في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير عدد

سنوات الخدمة في كل المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من $(0.05 \geq \alpha)$.

الجدول 42

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف عدد سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	بين المجموعات	6.817	4	1.704	1.154	.331
	داخل المجموعات	635.219	430	1.477		
	المجموع	642.036	434			
الحالة النفسية والبدنية	بين المجموعات	7.684	4	1.921	2.267	.061
	داخل المجموعات	364.353	430	.847		
	المجموع	372.037	434			
المشكلات الذاتية للفرد	بين المجموعات	3.268	4	.817	1.453	.216
	داخل المجموعات	241.839	430	.562		
	المجموع	245.107	434			

خامساً : المؤهل العلمي :

أولاً : مصادر الضغوط التنظيمية :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى

لمتغير المؤهل العلمي في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية .

ويبين الجدول (43) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α)

($0.05 \geq$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمؤهل

العلمي في كافة المجالات فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$)

الجدول 43

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية باختلاف المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
نظم الحوافز والأجور	بين المجموعات	.811	3	.270	.365	.778
	داخل المجموعات	319.139	431	.740		
	المجموع	319.950	434			
تقييم الأداء	بين المجموعات	1.702	3	.567	.492	.688
	داخل المجموعات	497.298	431	1.154		
	المجموع	499.000	434			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	3.868	3	1.289	1.459	.225
	داخل المجموعات	381.028	431	.884		
	المجموع	384.897	434			
غموض الدور	بين المجموعات	3.375	3	1.125	1.016	.385
	داخل المجموعات	477.347	431	1.108		
	المجموع	480.722	434			
صراع الدور	بين المجموعات	2.251	3	.750	.876	.454
	داخل المجموعات	369.318	431	.857		
	المجموع	371.569	434			
النمو والمستقبل الوظيفيان	بين المجموعات	1.482	3	.494	.576	.631
	داخل المجموعات	369.398	431	.857		
	المجموع	370.880	434			

ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة .

ويبين الجدول (44) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α)

≥ 0.05) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير

المؤهل العلمي في كافة المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 44

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

باختلاف المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	بين المجموعات	1.334	3	.445	.443	.722
	داخل المجموعات	432.394	431	1.003		
	المجموع	433.728	434			
علاقات العمل	بين المجموعات	1.902	3	.634	.573	.633
	داخل المجموعات	477.261	431	1.107		
	المجموع	479.163	434			
صنع القرارات	بين المجموعات	1.327	3	.442	.458	.712
	داخل المجموعات	416.494	431	.966		
	المجموع	417.821	434			

ثالثاً : مصادر الضغوط الشخصية

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية .

ويبين الجدول (45) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في كل المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 45

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية باختلاف المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي	بين المجموعات	3.046	3	1.015	.68	.562
	داخل المجموعات	638.990	431	1.483		
	المجموع	642.036	434			
الحالة النفسية والبدنية	بين المجموعات	1.229	3	.410	.476	.699
	داخل المجموعات	370.808	431	.860		
	المجموع	372.037	434			
المشكلات الذاتية للفرد	بين المجموعات	1.153	3	.384	.679	.565
	داخل المجموعات	243.954	431	.566		
	المجموع	245.107	434			

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس :

" هل يوجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي يعزى للخصائص

الديموغرافية ؟ "

أولاً : الجنس

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام اختبار (ت) للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير

الجنس بين درجات إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي .

يوضح الجدول (46) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في

درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير الجنس في مجال الانعزال

الاجتماعي وجاءت لصالح الإناث بمتوسط حسابي (3.14) فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من ($0.05 \geq \alpha$)

، كما تبين من الجدول عدم وجود فروق دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في

درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير الجنس في باقي المجالات ،

فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 46

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف الجنس

المجال	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
فقدان السيطرة	ذكور	2.65	.236	.814
	إناث	2.62		
فقدان معنى الحياة	ذكور	2.59	-.665	.507
	إناث	2.66		
عدم توفر المعايير	ذكور	3.45	.863	.388
	إناث	3.36		
الانعزال الاجتماعي	ذكور	2.86	-3.161	.002
	إناث	3.14		

.226	-1.212	2.56	ذكور	الاغتراب الذاتي
		2.70	إناث	

ثانياً : الحالة الاجتماعية :

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام اختبار (ت) للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بين درجات إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي.

يوضح الجدول (47) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، في كل من مجال فقدان السيطرة ، ومجال فقدان معنى الحياة ، ومجال الاغتراب الذاتي وجاءت الفروق لصالح غير المتزوجات بمتوسطات حسابية على التوالي (2.76), (2.89), (2.84) ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من ($0.05 \geq \alpha$) ، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في باقي المجالات فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 47

نتائج اختبار (ت) لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
فقدان السيطرة	أعزب/عزباء	2.76	1.943	.053
	متزوج/متزوجة	2.57		
فقدان معنى الحياة	أعزب/عزباء	2.89	3.546	.000
	متزوج/متزوجة	2.47		
عدم توفر المعايير	أعزب/عزباء	3.50	1.349	.178
	متزوج/متزوجة	3.36		

.519	.645	3.02	أعزب/عزباء	الانعزال الاجتماعي
		2.96	متزوج/متزوجة	
.005	2.805	2.84	أعزب/عزباء	الاغتراب الذاتي
		2.50	متزوج/متزوجة	

ثالثاً : العمر

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير العمر في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي .

ويبين الجدول (48) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير العمر في كل من مجال فقدان معنى الحياة ، ومجال الاغتراب الذاتي ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من ($0.05 \geq \alpha$) ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير العمر في باقي المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 48

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
فقدان السيطرة	بين المجموعات	4.530	4	1.133	1.112	.350
	داخل المجموعات	437.818	430	1.018		
	المجموع	442.348	434			
فقدان معنى الحياة	بين المجموعات	17.539	4	4.385	3.277	.012
	داخل المجموعات	575.336	430	1.338		

			434	592.875	المجموع	
.419	.979	بين المجموعات	4	4.202		عدم توافر المعايير
		داخل المجموعات	430	461.480		
		المجموع	434	465.682		
.474	.882	بين المجموعات	4	2.896		الانعزال الاجتماعي
		داخل المجموعات	430	352.807		
		المجموع	434	355.703		
.005	3.799	بين المجموعات	4	22.363		الاغتراب الذاتي
		داخل المجموعات	430	632.734		
		المجموع	434	655.097		

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير العمر في كل من مجال فقدان معنى الحياة ومجال الاغتراب الذاتي .

يلاحظ من الجدول (49) أن الفروق جاءت لصالح البالغين من العمر من 26-30 سنة حصلوا على أعلى متوسط في مجال فقدان معنى الحياة باختلاف العمر بمتوسط حسابي (2.79) ، وفي مجال الاغتراب الذاتي جاءت الفروق لصالح البالغين من العمر من 25 سنة فأقل بمتوسط حسابي (2.80) .

الجدول 49

المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي

التي تعزى لمتغير العمر

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	25 فأقل	30-26	35-31	40-36	41 فأكثر
فقدان معنى الحياة	25 فأقل	2.54		-24887	-24586	.25882	.11143
	30-26	2.79			.00302	.50769	.36030
	35-31	2.78				.50467	.35728
	40-36	2.28					-.14739
	41 فأكثر	2.43					
الاغتراب الذاتي	25 فأقل	2.80		.03033	.10106	.60656	.42476
	30-26	2.77			.07073	.57624(*)	.39444
	35-31	2.70				.50551	.32370
	40-36	2.20					-.18180
	41 فأكثر	2.38					

The mean difference is significant at the .05 level

مستوى الدلالة عند 0.05

رابعاً : عدد سنوات الخدمة

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير

عدد سنوات الخدمة في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي .

ويبين الجدول (50) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في

درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في

مجال فقدان السيطرة ، ومجال الاغتراب الذاتي ، فقد جاءت إشارة الدلالة أقل من ($0.05 \geq \alpha$) ،

في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في باقي المجالات ، فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$) .

الجدول 50

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف عدد سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
فقدان السيطرة	بين المجموعات	9.426	4	2.356	2.341	.054
	داخل المجموعات	432.922	430	1.007		
	المجموع	442.348	434			
فقدان معنى الحياة	بين المجموعات	8.468	4	2.117	1.558	.185
	داخل المجموعات	584.407	430	1.359		
	المجموع	592.875	434			
عدم توفر المعايير	بين المجموعات	5.957	4	1.489	1.393	.235
	داخل المجموعات	459.725	430	1.069		
	المجموع	465.682	434			
الانعزال الاجتماعي	بين المجموعات	2.768	4	.692	.843	.498
	داخل المجموعات	352.934	430	.821		
	المجموع	355.703	434			
الاغتراب الذاتي	بين المجموعات	16.334	4	4.083	2.749	.028
	داخل المجموعات	638.764	430	1.485		
	المجموع	655.097	434			

ولإيجاد مصدر الفروق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة .

يلاحظ من الجدول (51) أن الفروق جاءت لصالح الذين عدد سنوات خدمتهم من 11-15 سنة فأكثر حيث حصلوا على أعلى نسبة في مجال فقدان السيطرة باختلاف عدد سنوات الخدمة بمتوسط حسابي (2.84) ، وفي مجال الاغتراب الذاتي جاءت الفروق لصالح الذين عدد سنوات خدمتهم 5 سنوات فأقل بمتوسط حسابي (2.72) .

الجدول 51

المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي

تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	5 فأقل	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر
فقدان السيطرة	5 فأقل	2.64		-.02630	-.20724	.44109	-.04396
	10-6	2.66			-.18093	.46739	-.01765
	15-11	2.84				.64832	.16328
	20-16	2.19					-.48504
	21 فأكثر	2.68					
الاغتراب الذاتي	5 فأقل	2.72		.04104	.07198	.66422	.41209
	10-6	2.68			.03095	.62319	.37105
	15-11	2.65				.59224	.34011
	20-16	2.06					-.25214
	21 فأكثر	2.31					

The mean difference is significant at the .05 level

مستوى الدلالة عند 0.05

خامساً: المؤهل العلمي

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي .

ويبين الجدول (52) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α) ≥ 0.05 في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في كافة المجالات فقد جاءت إشارة الدلالة أكبر من ($0.05 \geq \alpha$)

الجدول 52

تحليل التباين الأحادي لدرجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى للاغتراب الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الإحصائي (ف)	مستوى الدلالة
فقدان السيطرة	بين المجموعات	1.851	3	.617	.604	.613
	داخل المجموعات	440.497	431	1.022		
	المجموع	442.348	434			
فقدان معنى الحياة	بين المجموعات	4.007	3	1.336	.978	.403
	داخل المجموعات	588.868	431	1.366		
	المجموع	592.875	434			
عدم توفر المعايير	بين المجموعات	1.978	3	.659	.613	.607
	داخل المجموعات	463.703	431	1.076		
	المجموع	465.682	434			

.433	.916	.751	3	2.253	بين المجموعات	الانعزال الاجتماعي
		.820	431	353.449	داخل المجموعات	
			434	355.703	المجموع	
.430	.923	1.394	3	4.182	بين المجموعات	الاغتراب الذاتي
		1.510	431	650.915	داخل المجموعات	
			434	655.097	المجموع	

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس :

" هل يوجد أثر للخصائص الديموغرافية لموظفي أمانة عمان الكبرى في أدائهم لعملهم ؟
يشير الجدول (53) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (1.056), عند درجات حرية (5, 429) وقيمة مستوى الدلالة (.384). وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$), إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية وهي (الجنس والعمر والحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي (في الأداء الوظيفي .

الجدول (53)

تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي) والمتغير التابع الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.381	5	.476	1.056	.384(a)
الخطأ	193.382	429	.451		
المجموع	195.763	434			

الجدول (54)

تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي) والمتغير التابع الأداء الوظيفي

المتغير	قيمة ت	مستوى الدلالة
الجنس	.383	.702
الحالة الاجتماعية	-1.544	.123
العمر	-1.072	.284
عدد سنوات الخدمة	.933	.351
المؤهل	.256	.798

الجدول (55)

قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي) والمتغير التابع الأداء الوظيفي

الخطأ	R ²	R
.67140	.012	.110(a)

أولاً: أثر الخصائص الديموغرافية لموظفي أمانة عمان الكبرى الذين يتعرضون لضغوط العمل على أدائهم لعملهم .

أولاً: الجنس

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (الجنس) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون ووجد أن قيمة معامل الارتباط صفر مما يدل على عدم وجود علاقة خطية بينهما .

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (الجنس) تم استخدام تحليل الانحدار .

يشير الجدول (56) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.000) ، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.994) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجنس في الأداء الوظيفي .

الجدول 56

تحليل الانحدار لكل من الجنس و الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.000	1	.000	.000	.994(a)
الخطأ	170.416	433	.394		
المجموع	170.416	434			

ثانياً: الحالة الاجتماعية :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (الحالة الاجتماعية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون .
يشير الجدول (57) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (الحالة الاجتماعية) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.026) ، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو الحالة الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.001) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي .

الجدول 57

معامل ارتباط بيرسون في تأثير الحالة الاجتماعية في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	3.18	0.627	0.026	0.001
الحالة الاجتماعية	1.65	0.477		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (الحالة الاجتماعية) تم استخدام تحليل الانحدار .

يشير الجدول (58) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.297) ، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.586) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحالة الاجتماعية في الأداء الوظيفي .

الجدول 58

تحليل الانحدار لكل من الحالة الاجتماعية والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.117	1	.117	.297	.586(a)
الخطأ	170.299	433	.393		
المجموع	170.416	434			

ثالثاً : العمر :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (العمر) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون .

يشير الجدول (59) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (العمر) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.026) ، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو العمر يفسر ما نسبته (0.001) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي

الجدول 59

معامل ارتباط بيرسون في تأثير العمر في ضغوط العمل

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	3.18	0.627	0.020	0.000
العمر	2.77	1.237		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (العمر) تم استخدام تحليل الانحدار .

يشير الجدول (60) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.171) ، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.679) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمر في الأداء الوظيفي .

الجدول 60

تحليل الانحدار لكل من العمر والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.067	1	.067	.171	(a) 0.679
الخطأ	170.348	433	.393		
المجموع	170.416	434			

رابعاً : عدد سنوات الخدمة :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون .

يشير الجدول (61) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.058) ، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو عدد سنوات الخدمة يفسر ما نسبته (0.003) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي .

الجدول 61

معامل ارتباط بيرسون في تأثير عدد سنوات الخدمة في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	3.18	0.627	0.058	0.003
عدد سنوات الخدمة	2.05	1.187		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) تم استخدام تحليل الانحدار .

يشير الجدول (62) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (1.440) ، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.231) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد سنوات الخدمة في الأداء الوظيفي .

الجدول 62

تحليل الانحدار لكل من عدد سنوات الخدمة والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.565	1	.565	1.440	.231(a)
الخطأ	169.851	433	.392		
المجموع	170.416	434			

خامساً : المؤهل العلمي :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (المؤهل العلمي) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون .

يشير الجدول (63) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.024) ، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو المؤهل العلمي يفسر ما نسبته (0.001) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي .

الجدول 63

معامل ارتباط بيرسون في تأثير المؤهل العلمي في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	3.18	0.627	0.024	0.001
المؤهل العلمي	2.15	0.923		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (المؤهل العلمي) تم استخدام تحليل الانحدار .

يشير الجدول (64) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.259) ، عند درجات حرية (1, 433)

وقيمة مستوى الدلالة (0.611) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمؤهل العلمي في الأداء الوظيفي .

الجدول 64

تحليل الانحدار لكل من المؤهل العلمي والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.102	1	.102	.259	.611(a)
الخطأ	170.314	433	.393		
المجموع	170.416	434			

ثانياً: أثر الخصائص الديموغرافية لموظفي أمانة عمان الكبرى الذين يشعرون بالاغتراب الوظيفي في أدائهم لعملهم .

أولاً : الجنس :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (الجنس) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم

استخراج معامل ارتباط بيرسون .

يشير الجدول (65) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (الجنس) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.046)، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو الجنس يفسر ما نسبته (0.002) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

الجدول 65

معامل ارتباط بيرسون في تأثير الجنس في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	2.85	0.827	0.046	0.002
الجنس	1.43	0.496		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (الجنس) تم استخدام تحليل الانحدار.

يشير الجدول (66) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.933)، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.335) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجنس في الأداء الوظيفي.

الجدول 66

تحليل الانحدار لكل من الجنس والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.638	1	.638	.933	.335(a)
الخطأ	295.928	433	.683		
المجموع	296.566	434			

ثانياً: الحالة الاجتماعية:

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (الحالة الاجتماعية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون.

يشير الجدول (67) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (الحالة الاجتماعية) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.133)، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو الحالة الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.018) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي .

الجدول 67

معامل ارتباط بيرسون في تأثير الحالة الاجتماعية على الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	2.85	0.827	0.133	0.018
الحالة الاجتماعية	1.65	0.477		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (الحالة الاجتماعية) تم إيجاد تحليل الانحدار .

يشير الجدول (68) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (7.788)، عند درجات حرية (1, 433)

وقيمة مستوى الدلالة (0.005) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، إذن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحالة الاجتماعية في الأداء الوظيفي .

الجدول 68

تحليل الانحدار لكل من الحالة الاجتماعية والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	5.240	1	5.240	7.788	.005(a)
الخطأ	291.326	433	.673		
المجموع	296.566	434			

ثالثاً : العمر :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (العمر) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم

استخراج معامل ارتباط بيرسون .

يشير الجدول (69) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (العمر) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.098)، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو العمر يفسر ما نسبته (0.010) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

الجدول 69

معامل ارتباط بيرسون في تأثير العمر في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	2.85	0.827	0.098	0.010
العمر	2.77	1.237		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (العمر) تم إيجاد تحليل الانحدار.

يشير الجدول (70) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (4.159)، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.042) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، إذن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمر في الأداء الوظيفي.

الجدول 70

تحليل الانحدار لكل من العمر والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.821	1	2.821	4.159	.042(a)
الخطأ	293.745	433	.678		
المجموع	296.566	434			

رابعاً : عدد سنوات الخدمة :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون.

يشير الجدول (71) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.058)، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو عدد سنوات الخدمة يفسر ما نسبته (0.003) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي .

الجدول 71

معامل ارتباط بيرسون في تأثير عدد سنوات الخدمة في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	2.85	0.827	0.086	0.007
عدد سنوات الخدمة	2.05	1.187		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (عدد سنوات الخدمة) تم إيجاد تحليل الانحدار .

يشير الجدول (72) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (3.263)، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.072) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد سنوات الخدمة في الأداء الوظيفي .

الجدول 72

تحليل الانحدار لكل من عدد سنوات الخدمة والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.218	1	2.218	3.263	.072(a)
الخطأ	294.348	433	.680		
المجموع	296.566	434			

خامساً : المؤهل العلمي :

للكشف عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (المؤهل العلمي) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معامل ارتباط بيرسون .

يشير الجدول (73) إلى أن معامل ارتباط بيرسون أي قوة تأثير المتغير المستقل (المؤهل العلمي) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) قد بلغ (0.024) ، كما يشير معامل التحديد إلى أن أثر المتغير المستقل وهو المؤهل العلمي يفسر ما نسبته (0.001) في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي .

الجدول 73

معامل ارتباط بيرسون في تأثير المؤهل العلمي في الأداء الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بيرسون	مربع الارتباط
الأداء الوظيفي	2.85	0.827	0.010	0.000
المؤهل العلمي	2.15	0.923		

وللكشف عن قيمة التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) نتيجة التغير في المتغير المستقل (المؤهل العلمي) تم إيجاد تحليل الانحدار .

يشير الجدول (74) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.043) ، عند درجات حرية (1, 433) وقيمة مستوى الدلالة (0.835) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ، إذن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمؤهل العلمي في الأداء الوظيفي .

الجدول 74 تحليل الانحدار لكل من المؤهل العلمي والأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	.030	1	.030	.043	.835(a)
الخطأ	296.537	433	.685		
المجموع	296.566	434			

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

استهدفت هذه الدراسة الكشف عن مستوى تأثير ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ، وذلك من خلال تعرّف أهم مصادر الضغوط التنظيمية التي تتضمن (نظم الحوافز والأجور ، وتقييم الأداء ، والهيكل التنظيمي ، وغموض الدور ، وصراع الدور ، والنمو والمستقبل الوظيفيان) ومصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تتضمن (بيئة العمل المادية ، وعلاقات العمل ، وصنع القرارات) ، ومصادر الضغوط الشخصية وتتضمن (مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي ، والحالة النفسية والبدنية ، المشكلات الذاتية للفرد) ، بالإضافة إلى تعرّف على مستوى تأثير الاغتراب الوظيفي ويتضمن (فقدان السيطرة ، وفقدان معنى الحياة ، وعدم توفر المعايير ، والانعزال الاجتماعي ، والاغتراب الذاتي) ، وتعرّف على مدى العلاقة بين مستوى تأثير ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي .

أولاً : مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى تأثير ضغوط العمل في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى .
حصلت مجالات مصادر الضغوط التنظيمية على مستويات تأثير متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة ، إذ جاء المجال السادس (النمو والمستقبل الوظيفيان) بالمرتبة الأولى حيث حصلت الفقرة " أشعر بأن الترقيات تعتمد على الوساطة أكثر من الاستحقاق " بالمرتبة الأولى وحصلت الفقرة " أشعر بقلّة الأمان للمستقبل الوظيفي " بالمرتبة الثالثة والأخيرة في هذا المجال وحصل المجال الخامس (صراع الدور) على المرتبة الأخيرة حيث جاءت الفقرة " يطلب رؤسائي مني واجبات مختلفة " بالمرتبة الأولى ، والفقرة " تتعارض أهدافي وأهداف الدائرة " بالمرتبة الأخيرة في هذا المجال .

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن النمو والمستقبل الوظيفيين هو هدف كل موظف يعمل في أي دائرة ، كما أن كثيراً من الوظائف تحتاج من المثابرة في العمل لفترات طويلة حتى يكون بإمكانهم تكوين وظيفة مستقره من أجل ذلك نجد كثيراً من العاملين يبدلون أماكن عملهم ونوعية العمل من أجل إيجاد عمل مناسب ومستقر. وعدم وجود نظام فعال لتقييم أداء الأفراد العاملين ووجود نظام يعتمد على الوساطة دون النظر إلى درجة الكفاءة والاستحقاق يولد شعور لدى الموظفين بعدم الاستقرار وعدم الشعور بالأمن داخل الدائرة مما يعني بالنهاية أن الأفراد الذين يؤدون عملهم وفقاً لما تقضي به واجباتهم الوظيفية لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير المادي أو المعنوي ،

ويسود الاعتقاد بين الأفراد أن الجميع سواسية وأن من يعمل يتساوى مع من لا يعمل ويخلق ذلك الاعتقاد حالة من الإحباط عند الموظفين ، كما يلعب صراع الدور دوراً مهماً في خلق بيئة مليئة بضغوط العمل حيث تتعارض متطلبات العمل التي ينبغي القيام بها ، أو قيام الموظف بأشياء لا يرغبها ، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله ، فإذا تطلب العمل مهارات لا يمتلكها الفرد ، أو تفوق قدراته ، فهذا يولد ضغط كبير لدية.

وقد جاءت هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة المطرفي (2005) حيث بينت ضرورة توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين وتهيئة الجو المناسب للعمل وضرورة مراعاة العدالة وعدم التمييز بين العاملين والاهتمام بالتدريب من خلال عقد الدورات التدريبية وضرورة معالجة الأسباب المؤدية إلى إنتشار اليأس والاستسلام للفشل بين العاملين .

وحصلت نتائج جميع مجالات مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة على مستويات تأثير متوسطة ، حيث جاء المجال الأول (بيئة العمل المادية) بالمرتبة الأولى حيث جاءت الفقرة "أعمل في الدائرة في أجواء متباينة الحرارة " بالمرتبة الأولى ، وجاءت الفقرة " لا تتوافر الأجهزة اللازمة لي لإنجاز عملي " بالمرتبة الأخيرة ، ثم جاء المجال الثاني (علاقات العمل) في المرتبة الثالثة حيث حصلت الفقرة " تتصف العلاقات الاجتماعية في الدائرة بالفتور وغياب روح الجماعة " بالمرتبة الأولى ، بينما حصلت الفقرة " أعاني من الخلافات مع زملاء العمل " بالمرتبة الأخيرة .

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن توفر البيئة المادية المناسبة أمر ضروري حيث تشتمل ظروف العمل المادية على تجهيزات مكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية والتأثير وما شابه ذلك من الاعتبارات ، وتشكل ظروف العمل ضغطاً للفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك الظروف بالشكل المناسب يتسبب في زيادة حدة ضغوط العمل،وعلى العكس من ذلك فإن تحسين ظروف العمل يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين على أن يكون التحسن في هذه الظروف بقصد تكييف عناصر العمل وظروفه مع نفسية وظروف الموظف ، كما يؤدي عدم وجود بيئة جيدة في علاقات العمل الى زيادة التوترات وضغوطات العمل ، ولعل علاقة الموظف السيئة برؤسائه لها الأثر الأكبر في تعرضه للضغط من الزملاء أو المرؤوسين لأنه يكون في موقف ضعيف أمامهم .

حصلت جميع مجالات مصادر الضغوط الشخصية على مستويات تأثير متوسطة ، و جاء المجال الثالث (المشكلات الذاتية للفرد) في المرتبة الأولى ، حيث حصلت الفقرة " أصبحت تكاليف المعيشة عالية " على المرتبة الأولى ، في حين جاءت الفقرة "

المشكلات التي تحدث في أسرتي تؤثر سلباً علي في عملي " بالمرتبة الأخيرة ، وجاء المجال الثاني بالمرتبة الأخيرة حيث جاءت الفقرة " أغادر مكان العمل وأنا متعب ومرهق " بالمرتبة الأولى " في المجال الثاني وجاءت الفقرة " أسعى للحصول على إجازات مرضية " في هذا المجال بالمرتبة الأخيرة .

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن شعور الموظف بالتعب يؤدي دوراً هاماً في تحديد مستوى معاناته من الضغط ، وردود فعله نحو مسببات الضغط ، يعد مرض الصداع أكثر الأمراض شيوعاً لدى الأفراد الذين يعانون من الضغوط ، فوجود المرض والذي غالباً ما ينشأ من أسباب نفسية يجعل الفرد تتراكم عليه مجموعة من الضغوط التي لا يستطيع تحملها وتتحول لديه تلك الضغوط إلى مسبب مستمر للمرض . هنالك العديد من الأحداث قد يتعرض لها المرء في حياته وتسبب له التوتر والضغط وهي تفكره في كيفية تغطية المستلزمات المادية الشعور ، والمشكلات الأسرية التي يعاني منها تؤدي إلى اشتغال ذهن الفرد و يؤثر على أدائه لوظيفته الأساسية في المنظمة التي يعمل بها . وجاءت هذه النتائج متوافقة مع دراسة أبو شتال (2005) حيث أظهرت النتائج أن مصادر ضغوط العمل جاءت مرتفعة ، ووجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الصحة التنظيمية كمتغير مستقل وبين مصادر ضغوط العمل كمتغير تابع ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الصحة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ثانياً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني : " ما مستوى تأثير الاغتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟

حصلت جميع مجالات أداة الدراسة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي على مستويات تأثير متوسطة و جاء المجال المجال الثالث (عدم توفر المعايير) بالمرتبة الأولى ، حيث جاءت الفقرة "أعتقد بأن العقوبات تطبق على الموظفين الضعفاء فقط " بالمرتبة الأولى ، وجاءت الفقرة "يهمني أن أحقق النجاح بصرف النظر عن الوسائل المتبعة " بالمرتبة الأخيرة في هذا المجال.

بينما جاء المجال الثاني (فقدان معنى الحياة) والمجال الخامس (الاغتراب الذاتي) بالمرتبة الأخيرة حيث جاءت الفقرة " أشعر بالملل معظم الوقت في المرتبة الأولى ، والفقرة " لا يوجد في حياتي ما يستحق أن أبذل الجهد من أجله " في المرتبة الأخيرة في المجال الثاني ، بينما جاءت فقرات المجال الخامس كالتالي " أشعر بأنني غير معني بما يحدث من تغيرات في عملي " في المرتبة الأولى ، والفقرة " أحس بعدم انتمائي لمكان عملي " بالمرتبة الأخيرة .

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن عدم توافر المعايير قد يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين ، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل ، كما أن سوء التنظيم في الوقت يؤدي بالموظف إلى الشعور بالملل ، وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتماً إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر والانفعالات ، كما يؤدي إلى تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي ، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين.

وجاءت هذه النتائج متعارضة مع نتائج دراسة بيوهانم (Buehauanm,1994) حيث توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين التوتر النفسي ومصادره ومواجهته من جهة ، وبين الأداء الوظيفي .

ثالثاً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث : " هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ؟

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى تأثير ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي . وأن وجود زيادة في ضغوط العمل يصاحبها زيادة في الاغتراب الوظيفي ، و كل زيادة في الاغتراب يصاحبها زيادة في ضغوط العمل .

ومرد هذه النتائج يعود إلى وجود ضغوط عمل داخل المنظمة يؤدي إلى الشعور بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفسل ، وبالتالي حدوث الاغتراب الوظيفي والذي يولد الشعور لدى الموظفين بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف ، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها وولاءه لها يترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين غالباً ما تنتهي بانتهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية .

وجاءت هذه النتائج متوافقة مع دراسة ميشيلديس Michailidis (2002) إلى أن لضغوط العمل تأثيراً سلبياً في الرضا عن العمل والحالة الصحية للأفراد والنمو المهني للمعلمين .

رابعاً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع : " هل يوجد فروق في إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لضغوط العمل يعزى للخصائص الديموغرافية ؟

النتائج المتعلقة بمتغير الجنس

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير الجنس .

وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة والتي تعزى لمتغير الجنس . وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية والتي تعزى لمتغير الجنس في مجال الحالة النفسية وجاءت لصالح الإناث . وفي كل من مجال مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي ، ومجال المشكلات الذاتية للفرد لم يظهر فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية والتي تعزى لمتغير الجنس .

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن ضغوط العمل لاتقتصر فقط على جنس محدد وإنما هي شاملة ، وربما تكون درجة إدراكها عند النساء أكثر وذلك للأسباب الخاصة بطبيعة الإناث وبصفة عامة يمكن القول أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة مع ضغط العمل .

وجاءت النتائج متوافقة مع دراسة عنوز (1999) ودراسة كلابرس و أندرسون (Calabrese and Anderson , 1986) وتوصل الباحثان إلى أن المدرسات أكثر مواجهة وعرضة للضغط النفسي وأن المدرسات الشابات (حديثات الخبرة) يتعرضن لمخاطر الاغتراب بنسبة كبيرة وأنه لم يكن هناك علاقة وثيقة بين الاغتراب والضغط النفسي وأن المدرسين (الذكور والإناث) يعانون بنسبة متشابهة ومتماثلة من الاغتراب .

النتائج المتعلقة بمتغير الحالة الاجتماعية

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة والتي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمّان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن الضغوط في العمل لاتقتصر على الشخص المتزوج فقط وإنما هي حالة يشعر بها العامل المتزوج وغير المتزوج فهي ظروف داخل المنظمة يشعر بها جميع الأفراد الواقعون تحت هذه الضغوطات .

النتائج المتعلقة بمتغير العمر

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر في كل من مجال غموض الدور ، ومجال النمو والمستقبل الوظيفيان ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير العمر في باقي المجالات . ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير العمر في مجال الحالة النفسية والبدنية

ومرد هذه النتائج يعود إلى أن الضغوط في العمل لاتقتصر على الأفراد الشباب فقط وإنما هي حالة يشعر بها الكبار والصغار بالسن في المنظمة فهي ظروف داخل المنظمة يشعر بها جميع الأفراد الواقعون تحت هذه الضغوطات ، بينما قد تكون درجة التحمل لهذه الضغوطات عند الافراد الصغار في السن أكبر نظراً لتمتعهم بالصحة الجيدة أكثر من الكبار .

النتائج المتعلقة بمتغير الخبرة

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال تقييم الأداء ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة والتي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال صنع القرارات ، وفي درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في المجالين الآخرين ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة .

إن العلاقة بين ضغط العمل والخبرة علاقة عكسية ، حيث تلعب الخبرة دوراً كبيراً في تخفيض الضغط الناتج من بيئة العمل . فالأفراد الذين يستمرون لفترة طويلة في المنظمة يتميزون بأنهم يتمتعون بسمات تعطيهم القدرة على مواجهة المواقف الضاغطة ، إضافة لذلك أن هؤلاء الأفراد يطورون مع الوقت وسائل معينة للتعامل مع هذه المواقف لتساعدهم على التكيف معها وتخفيض المعاناة منها .

وجاءت هذه النتائج متوافقة مع دراسة جون كرانك (John P.Crank 1995) من حيث إن الكفاءة و الخبرة تزيد من القدرة على التعامل مع الضغوط التي يواجهها الأفراد .

النتائج المتعلقة بالمؤهل العلمي

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط التنظيمية التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في كافة المجالات ، وعدم وجود فروق في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في كافة المجالات ، وعدم وجود فروق في درجة إدراك موظفي أمانة عمان الكبرى لمصادر الضغوط الشخصية التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في كل المجالات .

ومرد ذلك يعود إلى أن الضغوط في العمل في مختلف أشكالها لاتقتصر على العاملين بحسب المؤهل العلمي للأفراد وأن الشعور بهذه الضغوطات عند جميع الأفراد على مختلف المؤهلات العلمية لهم يأتي متساوياً .

وجاءت هذه النتائج متوافقة مع دراسة المطارنة (2006) التي توصلت إلى أن مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين جاء متوسطاً ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والخبرة العملية والعمر والحالة الاجتماعية .

خامساً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس : " هل يوجد أثر للخصائص الديموغرافية لموظفي أمانة عمان الكبرى في أدائهم لعملهم ؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال السادس إلى أن هناك علاقة بين المتغيرات الديموغرافية وبين الأداء الوظيفي للموظفين في أمانة عمان وقد يعود ذلك إلى أن وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء يعد معيقات تقف في طريق السلوك الإنساني وحين تواجه هذه المعوقات الفرد في العمل أو على مستوى الأسرة أو على مستوى الظروف الخاصة بالدائرة ، حيث ينفق الموظف وقتاً كبيراً من أجل السيطرة عليها ، وقد يلجأ الفرد الذي تعترضه تلك المعوقات إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل ، كما أن تأثير ضغوط العمل يمتد إلى الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب والتنفس واضطرابات الهضم والقرحة ، وغيرها بسبب تعرضه لتلك الضغوط .

وهذا جاء متوافقاً مع دراسة جودة والياقي (2002) من حيث عدم وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمه بيروقراطية على أساس مستوى التحصيل العلمي ، ووجود فروق بين متوسط عدم الرضا الوظيفي والمكانة الوظيفية ووجود فروق بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي .

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي :

1. وجوب اتباع نظام تعيين أو ترقية وفقاً لمبدأ الكفاءة والجدارة وبما يتلاءم ومصصلحة العمل .
2. وجوب تبني نظام فعال لتقييم أداء الموظفين ليتمكنوا من الحصول على حقهم المناسب من التقدير المادي والمعنوي .
3. العمل على خلق مناخ تنظيمي إيجابي بين العاملين في دوائر ومناطق الأمانة تؤدي إلى تحسين العلاقات بينهم وبين رؤسائهم عن طريق إشراكهم في عملية صنع واتخاذ القرارات الخاصة بعملهم .
4. توضيح وتوزيع الأدوار بين الموظفين بعدالة بما يتناسب وقدراتهم الوظيفية ومهاراتهم الأمر الذي يؤدي إلى اختفاء مظاهر غموض الدور وصراع الدور ويكون الموظفون أقل عرضة لمصادر ضغوط العمل .
5. العمل على تدعيم التفاعل الاجتماعي وتعزيز روابط المحبة والمودة بين الموظفين من خلال زيادة اللقاءات والنشاطات الاجتماعية والترفيهية وبالتالي زيادة ربط الموظف وانتمائه إلى أمانة عمان الكبرى .
6. ضرورة تحسين ظروف العمل المادية والتي تحوي تجهيزات خاصة بمكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية والتأثير وما شابه ذلك من اعتبارات .
7. إيلاء الاهتمام بشروط السلامة والصحة المهنية داخل دوائر ومناطق الأمانة والذي يولد الإحساس لدى الموظفين بأنهم آمنين على حياتهم أثناء أدائهم لعملهم .
8. إعادة النظر في سلم الرواتب والأجور والحوافز التي يحصل عليها الموظفون بحيث تتناسب وحجم الأعمال التي يقومون بها من جهة ، وتتماشى مع مستويات تكاليف المعيشة .
9. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بأثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء الموظفين في دوائر ومؤسسات حكومية أخرى كدراسة مقارنة .

المراجع :

أولاً : المراجع العربية :

1. إبراهيم ، محمد (1993) . الإدارة في الإسلام . الخرطوم : الدار السودانية للكتب .
2. أبو شتال ، معتصم مهدي (2005) . مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية وأثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة : الكرك ، الأردن .
3. ابن منظور ، جمال الدين (1990) . لسان العرب المحيط . بيروت : دار الجيل .
4. الأحمدى ، حنان (2003) . ضغوط العمل لدى الأطباء - المصادر والأعراض . الرياض : معهد الإدارة العامة .
5. أمانة عمّان الكبرى (2007) . دليل عضو مجلس أمانة عمّان الكبرى . عمّان .
6. أمانة عمّان الكبرى (2007) . عمّان تاريخ وحضارة . عمّان : منشورات أمانة عمّان .
7. أمانة عمّان الكبرى (2007) . الكتاب السنوي . عمّان .
8. البطري ، أحمد ماهر (2001) . القيادة وفعاليتها في الإسلام . الإسكندرية : المكتب الجامعي .
9. جودة ، إيمان والياقي ، رندة (2002) . ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا . مجلة جامعة دمشق ، العدد الأول ، ص ص 71-120 .
10. الحديدي ، فايز محمد (1990) . مظاهر الاغتراب وعوامله لدى طلبة الجامعة الأردنية، أطروحة دكتوراة غير منشورة ، جامعة عين شمس : القاهرة ، مصر .
11. حريم ، حسن (2004) . السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد في المنظمات . عمّان : دار زهران للنشر والتوزيع .
12. حمادات ، محمد (2008) . السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية . عمّان : دار الحامد للنشر والتوزيع .
13. حماد ، علي أحمد (1995) . الاغتراب من منظور علم الاجتماع . القاهرة : الكتاب السنوي للدراسات النفسية .
14. حمود ، خضير كاظم (2002) . السلوك التنظيمي . عمّان : دار الصفاء للنشر والتوزيع .

15. حنفي ، عبد الغني وآخرون (2002) . محاضرات في السلوك التنظيمي . القاهرة:مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية .
16. الحنيطي ، ناديا (2002) . أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردنية : دراسة ميدانية تحليلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمان ، الأردن .
17. الخضيري ، محسن (1991) . الضغوط الإدارية : الظاهرة ، الأسباب ، العلاج . القاهرة : مكتبة مدبولي .
18. الخوالدة ، نبيلة (2005) . أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك ، الطفيلة ، معان) في جنوب الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة : الكرك ، الأردن .
19. داود ، نعيم العبد (1991) . مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية العاملة في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمان ، الأردن .
20. درّه ، عبد الباري (2008) . مهارات الثقة بالنفس العشر المفهوم وأساليب التنمية . عمان : المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية .
21. ديباجة ، فاروق و نصير ، نعيم (1997) . مصادر إجهاد العمل : دراسة ميدانية لمصادر إجهاد العمل لأطباء الإسعاف في محافظات شمال الأردن ، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 9، عدد 2 ، ص ص 301 ، 332 .
22. رجب ، محمود (1993) . الاغتراب سيرة مصطلح . القاهرة : دار المعارف .
23. الزغل ، علي وآخرون (1990) . الشباب والاغتراب - دراسة ميدانية في شمال الأردن . مؤتة للبحوث والدراسات ، مجلد 2 ، عدد 2 ، 341-400 .
24. السباعي ، زهير أحمد و عبد الرحيم ، شيخ إدريس (1996) . القلق وكيف نتخلص منه . دمشق : دار القلم .
25. السباعي ، هنية (2002) . ضغوط العمل ومستوياتها ومصادرها وإستراتيجية إدارتها، أطروحة دكتوراة غير منشورة ، جامعة أم القرى : مكة المكرمة .

26. سيزلاجي ، أندرو و والاس ، مارك (1991) . السلوك التنظيمي والأداء . ترجمة جعفر أبو القاسم ، الرياض : معهد الإدارة العامة .
27. شاخت، ريتشارد (1980) . الاغتراب . ترجمة كامل يوسف حسين ، بيروت :المؤسسة العربية للدراسات والنشر .
28. الشنواني ، صلاح (2005) . الضغوط النفسية : النماذج ومهارات المواجهة من أجل النجاح . الكويت : دار مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع .
29. الطويل ، عزت (1995) . سيكولوجية العمل وهموم الحياة . القاهرة : دار الجامعات المصرية .
30. عارف ، حسين (2001) . السلوك التنظيمي . عمان : دار يافا العلمية .
31. عباس ، سهيلة (2003) . إدارة الموارد البشرية : مدخل إستراتيجي . عمان : دار وائل للنشر .
32. عبد العال ، سيد (1986) . نظريات علم النفس والمداخل الإنسانية لدراسة السلوك الإنساني . القاهرة : مكتبة سعيد رأفت .
33. عبده ، علي عبد المجيد (1984) . الأصول العلمية للإدارة والتنظيم . القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية .
34. العتيبي ، آدم (1997) . علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت . مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 25 ، العدد 2 ، ص ص 201-177 .
35. العتيبي ، صبحي (2002) . تطور الفكر والأنشطة الإدارية . عمان : دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع .
36. عزام ، إدريس (1997) . الاغتراب السياسي لدى المتعلمين الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات . مجلة جامعة دمشق، مجلد 13، عدد 2 ، ص ص 295-327 .
37. العديلي ، ناصر (1995) . السلوك الإنساني والتنظيمي : منظور كلي مقارنة . الرياض : معهد الإدارة العامة .
38. عساف ، عبد المعطي (1994) . السلوك الإداري (التنظيمي) في المنظمات المعاصرة . عمان : مطبعة الرأي .

39. العطوي ، محمد إبراهيم (2004) . أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة : الكرك ، الأردن .
40. عليّات ، خالد (2005) . ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت : المفرق ، الأردن .
41. العميان ، محمود (2002) . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال . عمّان : دار وائل للنشر والتوزيع .
42. عنوز، عبد اللطيف (1999) . الاغتراب الوظيفي ومصادره- دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال . مجلة الإدارة العامة ، مجلد39، عدد2 ، ص ص 323-400 .
43. عويدات، عبد الله (1995) . مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، دراسات العلوم الإنسانية ، مجلد 22 ، العدد 6 ، ص ص 3345-3375 .
44. عياصرة ، معن وبني أحمد ، محمد (2008) . إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير . عمّان : دار الحامد النشر والتوزيع .
45. العيسوي ، عبد الرحمن محمد (1997) . علم النفس والإنتاج . الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر .
46. الغمري ، إبراهيم (2002) . السلوك الإنساني في الإدارة الحديثة . القاهرة : دار الجامعات المصرية .
47. غنام ، سعيد (2004) . ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية : الرياض .
48. غوانمه، أمين (1990) . الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمّان ، الأردن .
49. غيث ، محمد عاطف (1997) . الإنسان والاضطراب . دمشق : سعد الدين للطباعة والنشر .

50. الغيص ، منى (1997) . تحليل الضغوط التنظيمية التي يتعرض لها القيادات الإدارية من السيدات في الجهاز الحكومي - دراسة تحليلية ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، السنة 22 ، العدد 85 ، ص ص 37 - 68 .
51. فرج الله ، جميل (1994) . دراسات تحليل الصراع الإداري وأهميتها ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد 3 ، العدد 1 ، ص ص 150 - 173 .
52. القرضاوي ، يوسف (1985) . الإيمان والحياة . بيروت : مؤسسة الرسالة .
53. القريوتي ، محمد وزويلف ، مهدي (1993) . المفاهيم الحديثة في الإدارة . الطبعة الثالثة ، عمان : (لان) .
54. الكاظمي ، حسين (2007) . الضغوط الإجتماعية وضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات الإدارية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية : الرياض .
55. الكبيسي ، عامر خضير حميد (1425) . سيكولوجية التدريب - الاستراتيجيات والتقنيات والإشكاليات ، مركز الدراسات والبحوث ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض .
56. الكبيسي ، عامر (2005) . إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية . القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
57. لطفي ، راشد (1992) . نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها . مجلة الإدارة العامة ، المجلد 11 ، العدد 75 ، ص ص 69-95 .
58. ماهر ، أحمد (1986) . مدخل بناء المهارات . الإسكندرية : المكتب العربي الحديث
59. مبيضين ، عقلة والحسن ، ربحي (2000) ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية في الإدارة المالية العامة الأردنية . مجلة أبحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، المجلد 16 ، العدد 3 ، ص ص 145-181 .
60. محمود ، آمال مصطفى (1986 م) . بعض مفاهيم الإدارة في القرآن . القاهرة: الشركة العربية للنشر والتوزيع .
61. المحيسن ، زيد (2002) . أمانة عمان الكبرى في سطور . نشرة خاصة .
62. المشعان ، عويد (2001) . علم النفس الصناعي . الكويت : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع .

63. المطارنة ، شيرين (2006) . أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة:الكرك ، الأردن .
64. المطرفي ، شعيل بخيت (2005) . الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية : الرياض .
65. منصور، حسن عبد الرزاق (1989) . الانتماء والاغتراب " دراسة تحليلية . خميس مشيط : دار جرش للنشر والتوزيع .
66. المنيزل ، عبد الله (2000) . الإحصاء الإستدلالي وتطبيقاته في الحاسوب باستخدام الرموز الإحصائية (spss) . عمان : دار وائل للنشر .
67. المير ، عبد الرحيم بن علي (1995) . العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية - دراسة مقارنة . مجلة الإدارة العامة ، المجلد 35 ، العدد 2 ، ص ص 207-252 .
68. نصير ، عماد الدين (1993) . ضغوط الحياة . جدة : مطابع الخطوط الجوية العربية السعودية .
69. النفيعي ، ضيف الله (2000) . الإحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز : الرياض .
70. النوري ، قيس (1979) . الاغتراب اصطلاحاً ومفهوماً وواقعاً . مجلة عالم الفكر، مجلد 10 ، عدد 1 ، ص ص 93-94 .
71. النوشان ، علي (2003) . ضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية : الرياض .
72. ويكسون ، نانسي (1994) . تقويم الأداء وسيلة تحسين النوعية في تنمية الموارد البشرية . ترجمة سامي الفرس ، الرياض : معهد الإدارة العامة .

1. Banai , M. and Reisel, W. (2004) . A Managerial and personal control model : predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary . **Journal of International Management.10,375-392 .**
2. Brodzinski, J. And Grayer , K. (1994) . Work place stress . **Personnel Administration Journal .7,77.**
3. Buehauanm, Charles . (1994) . The relationship of stress resources and job performance among elementary Junior high and senior high school Principals, **Dissertation Abstract International.55, 1150.**
4. Calabrese , Raymond and Anderson , R . (1986). The Public school ; source of stress and alienation among female teacher . **Urban-Educational.21, 30-40.**
5. Michailidis, Maria. (2002). Occupational Stress as relates to higher education individuals and organizations work. **19,137-147.**
6. Sarros, J.C. and Tanewski, G.A. (2002) . Work alienation and organizational leadership. **British Journal of Management.13,285-304 .**
7. Szilagy And Wallace. (1987). **Organization Behavior and Performance.** Illinois :Foresman , And Company .
8. Tythorleigh, M.Y. (2003). Occupational stress in UK higher education institution comparisons with other professors and between old and new universities.**Australian Journal of Psychology.55,125- 147.**

الملاحق

رقم الملحق	المحتوى
1	أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها الأولية
2	أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها النهائية
3	قائمة بأسماء المحكمين
4	قائمة بأسماء كبار موظفي أمانة عمان الكبرى الذين تم إجراء المقابلات الشخصية معهم
5	نتائج المقابلات الشخصية مع كبار موظفي أمانة عمان الكبرى
6	نشأة وتطور أمانة عمان الكبرى
7	كتاب تسهيل مهمة الباحث والموجه لعطوفة أمين عمان
8	الكتاب الصادر من عطوفة أمين عمان الكبرى والموجه لمديري الدوائر والمناطق

ملحق (1)

أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها الأولية

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف ،، أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى " دراسة حالة " .

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة في جامعة عمان العربية للدراسات العليا .

وتشير ضغوط العمل إلى حالة التفاعل بين الأفراد وبيئة عملهم والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم أو

حالتهم النفسية والجسدية أو في أدائهم لأعمالهم .

أما مصطلح الاغتراب الوظيفي فيشير إلى إنعزال الفرد عن عمله وعن نفسه وعن ما يحيطه من مؤثرات فيشعر بعدم رغبة بالحياة

ويكون منعزلاً اجتماعياً ويتصف سلوكه بعدم توفر المعايير وانعدام المعنى مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد بشكل عام وعلى

إنتاجيته بشكل خاص .

وقد أعدت هذه الاستبانة للتعرف على وجهة نظركم في موضوع الدراسة راجياً التفضل بقراءة فقرات الاستبانة بموضوعية ثم وضع علامة (x) في المكان المناسب ، علماً بأن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة ، وقد صممت الاستبانة من ثلاثة أجزاء هي :

الجزء الأول : ويشتمل على البيانات الشخصية .

الجزء الثاني : ويتكون من مجموعة من الأسئلة عن ضغوط العمل .

الجزء الثالث : ويتكون من مجموعة من الأسئلة عن الاغتراب الوظيفي .

شاكراً ومثمناً لكم تعاونكم

الباحث : أشرف فهد أبو حمّاد

* لمزيد من الاستفسار يرجى الإتصال مع الباحث (0795300052)

الجزء الأول : البيانات الشخصية :

1. الجنس : () ذكر () أنثى

2. الحالة الاجتماعية : () أعزب - عزباء () متزوج - متزوجة

3. العمر : () 25 سنة فأقل () من 26 إلى 30 سنة

() من 31 إلى 35 سنة () من 36 إلى 40 سنة

() 41 سنة فأكثر

4. عدد سنوات الخدمة : () 5 سنوات فأقل () من 6 إلى 10 سنوات

() من 11 إلى 15 سنة () من 16 إلى 20 سنة

() 21 سنة فأكثر

5. المؤهل العلمي : () ثانوية عامة فأقل () دبلوم

() بكالوريوس () دراسات عليا

الجزء الثاني : مقياس ضغوط العمل :

أولاً : المصادر التنظيمية :

1. نظم الحوافز والأجور

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
1	يزعجني قلة الراتب والمكافآت بالمقارنة مع طبيعة مهامي وواجباتي					
2	أشعر بالقلق لعدم قدرتي على الوفاء بالتزاماتي المالية					
3	توزع الحوافز والمكافآت بطريقة عادلة					

2. تقييم الأداء

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
4	يقيم عملي من قبل رؤسائي بطرق غير موضوعية					
5	يوجه الرئيس المباشر النقد لأدائي أمام زملائي					
6	يقوم الرئيس المباشر بمناقشتي بنتيجة تقييم أدائي					
7	يطلعني رئيسي المباشر على نتيجة تقييم أدائي					

. الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
8	يزعجني الهيكل التنظيمي للأمانة بسبب عدم مرونته وعدم استجابته للمستجدات					
9	أشعر بضعف نظام الإتصال بيني وبين من هم أعلى مني مرتبة					
10	يتوفر تفويض صلاحيات كاملة لي لإنجاز عملي					
11	يوجد إزدواجية في المهام وعدم تنسيق لجهود الأفراد والوحدات الإدارية					

4. غموض الدور

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
12	أشعر بعدم وضوح مسؤولياتي					
13	أشعر بعدم وضوح إجراءات العمل					
14	تواجهني في عملي مطالب متعارضة من أكثر من جهة					
15	يؤثر عدم وضوح الأنظمة واللوائح الخاصة بالموظفين على عملي					

5. صراع الدور

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
16	أشعر بأن عدد من يراقبون ويشرفون علي أكثر من اللازم					

					ينتابني الشعور بالملل بسبب روتينية العمل	17
					أشعر بالضيق عند توجيهي لعملي	18
					أجبر على القيام بواجبات لا أرغبها	19

6. المستقبل والنمو الوظيفي

الرقم	العقارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
20	يوجد بقاء في فرص النمو والترقية في الدائرة					
21	أخاف من التقاعد المبكر قسرياً					
22	أشعر بقلّة الأمان للمستقبل الوظيفي					
23	أشعر بأنه لا بد من الوساطة لتحقيق الترقية					
24	تمنح الأمانة الموظف مهنة مستقرة ليلقى فيها لفترات طويلة					

ثانياً : المصادر الوظيفية :

1. بيئة العمل المادية

الرقم	العقارة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
25	أعمل في مكان كثير الضوضاء					
26	توزع الإضاءة توزيعاً مناسباً في مكان عملي					
27	أعمل في الدائرة في أجواء متباينة الحرارة					
28	يؤثر عدم توفر الأجهزة اللازمة على أدائي لعملي					

					يتلاءم تأثيث مكنتبي مع وظيفتي	29
--	--	--	--	--	-------------------------------	----

2. علاقات العمل

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغويًا		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
30	أشعر بالتوتر بسبب حدوث خلافات بيني وبين زملائي في العمل					
31	أشعر بالضيق بسبب تصرفات بعض الزملاء					
32	أشعر بفتور العلاقات الاجتماعية وخلوها من روح الجماعة في العمل					
33	يعتبر الصراع من أجل السلطة والمحافظة على المركز منطلقاً لتعامل الرؤساء والزملاء مع الموظف					
34	يتعاون الموظفون معي أثناء العمل					

3. صنع القرارات

الرقم	العبارة	المجال		صلاحية الفقرة لغويًا		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
35	يوجد آلية مناسبة لصنع واتخاذ القرارات					
36	يتجاهلني رؤسائي عند اتخاذ قرارات مهمة متعلقة بعملية					
37	تكثُر الضوابط المؤسسية التي تحكم عملية صنع واتخاذ القرارات					

ثالثاً : المصادر الشخصية :

1. مدى التحكم بالأحداث المحيطة

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
38	يسمح لي بإجراء المكالمات الهاتفية الخاصة عند الضرورة					
39	تتاح لي الفرصة لتلبية رغبتي في النقل					
40	تتاح لي حرية التعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل					
41	تتاح لي الفرصة للتعرف على نتائج أعمالي					

2. الحالة النفسية والبدنية

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
42	أغادر مكان العمل وأنا متعب ومرهق					
43	أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام للفشل بين الموظفين					
44	أسعى للحصول على إجازات مرضية					
45	تكثر المشكلات الشخصية مع زملائي ورؤسائي					

3. المشكلات الذاتية للفرد

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
46	المشكلات التي تحدث في أسرتي تؤثر سلباً علي في عملي					

					47	تتلاءم التنقلات وظروفي الشخصية
					48	يبعد موقع عملي عن مكان إقامتي الأصلية
					49	تتأثر علاقتي الأسرية بساعات العمل الطويلة

الجزء الثالث : مقياس الاغتراب الوظيفي :

1. فقدان السيطرة

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغويًا		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
50	أشعر بأنني غير قادر على إبداء رأيي في أي شيء					
51	أشعر بأنني عاجز عن التلاؤم في العمل					
52	تسير الأمور في حياتي من سيء إلى أسوأ ولا أستطيع فعل شيء					
53	أشعر بأنني موظف ضعيف لا حول له ولا قوة					

2. فقدان معنى الحياة

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغويًا		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
54	يوجد في حياتي ما يستحق أن أبذل الجهد من أجله					
55	أعتقد أن القيم السائدة في المجتمع لا قيمة لها					
56	أشعر بالملل معظم الوقت					

					يبدو لي أن المستقبل كئيب	57
--	--	--	--	--	--------------------------	----

3. عدم توفر المعايير

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
58	يهمني أن أحقق النجاح بصرف النظر عن الوسائل المتبعة					
59	أعتقد بأن العقوبات تطبق على الموظفين الضعفاء					
60	أصبح كل شيء يشتري ويبيع					
61	أشعر بالرغبة في التمرد على كل ما هو سائد في المجتمع					

4. الانعزال الاجتماعي

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
62	أصبحت الروابط الاجتماعية في الأمانة ضعيفة					
63	أشعر بأن العلاقات الاجتماعية تحد من طموحي الذاتي					
64	أشعر بقلّة الاهتمام بسمعة دائرتي في الوسط الاجتماعي					
65	أفضل أن تكون علاقتي بالآخرين رسمية					
67	أشعر بأن التزامي كموظف بالعادات والتقاليد يحد من حريتي الشخصية					

5. الاغتراب الذاتي

الرقم	العبرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
68	أحس بعدم إنتمائي لمكان عملي					
69	يؤلمني أن أكون مقهوراً مسلوب الحرية في مكان عملي					
70	أشعر بالرغبة في العمل وحيداً دون تدخل الآخرين					
71	أرغب بإغلاق الباب أثناء عملي والبقاء بمفرد في الدائرة					
72	أشعر بأنني غير معني بما يحدث من تغيرات في عملي					

ملحق (2)

أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها النهائية

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا

قسم الإدارة

الأستاذ / الدكتور _____ المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى " دراسة حالة " . وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة . ومن أجل اعتماد فقرات الاستبانة يأمل الباحث الاسترشاد بآرائكم في التحكيم وذلك لما عرف عنكم من دراية وخبرة واطلاع .

يرجى التلطف بقراءة فقرات الاستبانة المرفقة ، وإبداء ملاحظاتكم وآرائكم عن صحة هذه الفقرات وتعديل وإضافة أو حذف أي
فقرة ترونها غير مناسبة .

واقبلوا فائق الاحترام

الباحث

أشرف أبو حمّاد

0795300052

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف ،، أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى : " دراسة حالة " ،
وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة في جامعة عمان العربية للدراسات العليا .

وتشير ضغوط العمل إلى حالة التفاعل بين العاملين وظروف عملهم الصعبة والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر
في سلوكهم أو حالتهم النفسية والعاطفية والجسدية أو في أدائهم لأعمالهم . وتشمل ظروف العمل الصعبة متطلبات العمل التي
تتجاوز امكانياتهم أو مواردهم أو حاجاتهم .

أما مصطلح الاغتراب الوظيفي فيشير إلى إنعزال الفرد عن عمله وعن نفسه وعن ما يحيطه من مؤثرات فيشعر بعدم رغبة بالحياة
ويكون منعزلاً اجتماعياً ويتصف سلوكه بعدم توفر المعايير وانعدام المعنى ، مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد بشكل عام وعلى
إنتاجيته بشكل خاص .

لقد أعدت هذه الاستبانة للتعرف على وجهة نظركم في موضوع الدراسة ، راجياً التفضل بقراءة فقرات الاستبانة بعناية ثم وضع
علامة (x) في المكان المناسب ، علماً بأن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة ، وقد صممت
الاستبانة من ثلاثة أجزاء هي :

الجزء الأول : ويشتمل على البيانات الشخصية .

الجزء الثاني : ويتكون من مجموعة من الأسئلة عن ضغوط العمل .

الجزء الثالث : ويتكون من مجموعة من الأسئلة عن الاغتراب الوظيفي .

شاكراً ومثمناً لكم تعاونكم

الباحث : أشرف فهد أبو حمّاد

الجزء الأول : البيانات الشخصية :

1. الجنس : () ذكر () أنثى
 2. الحالة الاجتماعية : () أعزب - عزباء () متزوج - متزوجة
 3. العمر : () 25 سنة فأقل () من 26 إلى 30 سنة () من 31 إلى 35 سنة () من 36 إلى 40 سنة () 41 سنة فأكثر
 4. عدد سنوات الخدمة : () 5 سنوات فأقل () من 6 إلى 10 سنوات () من 11 إلى 15 سنة () من 16 إلى 20 سنة () 21 سنة فأكثر
 5. المؤهل العلمي : () ثانوية عامة فأقل () دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا
- الجزء الثاني : ضغوط العمل :
- أولاً : مصادر الضغوط التنظيمية :

1. نظم الحوافز والأجور						
مستوى التأثير على الأداء					الفقرة	العبرة
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً		
					1	يزعجني قلة الراتب والمكافآت بالمقارنة مع طبيعة مهامي وواجباتي
					2	أشعر بالقلق لعدم قدرتي على الوفاء بالتزاماتي المالية
					3	توزع الحوافز والمكافآت بطريقة غير عادلة بين العاملين

2. تقييم الأداء

مستوى التأثير على الأداء					الفقرة	العبرة
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً		
					4	يقيّم عملي من قبل رؤسائي بطرق غير موضوعية

					5	يوجه الرئيس المباشر لي النقد لأدائي أمام زملائي
					6	لا يقوم الرئيس المباشر بمناقشتي في نتيجة تقييم أدائي

3. الهيكل التنظيمي

مستوى التأثير على الأداء					الفقرة	العبارة
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً	ة	
					7	يزعجني افتقاد الهيكل التنظيمي لأمانة عمان للمرونة
					8	لا يتوفر تفويض صلاحيات كاملة لي لإنجاز عملي
					9	يوجد عدم تنسيق لجهود الأفراد والوحدات الإدارية

4. غموض الدور

مستوى التأثير على الأداء					الفقرة	العبارة
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً	ة	
					10	أشعر بعدم وضوح مسؤولياتي
					11	أشعر بعدم وضوح إجراءات العمل
					12	تواجهني في عملي مطالب متعارضة من أكثر من جهة

5. صراع الدور

مستوى التأثير على الأداء					الفقرة	العبارة
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً	ة	
					13	تتعارض أهدافي وأهداف الدائرة
					14	لا تتماشى متطلبات أسرتي ومتطلبات عملي
					15	يطلب رؤسائي مني واجبات مختلفة

6. النمو والمستقبل الوظيفيان

الفقرة	العبرة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً
16	يوجد ببطء في فرص النمو والترقية في الدائرة					
17	أشعر بقلّة الأمان للمستقبل الوظيفي					
18	أشعر بأن الترقّيات تعتمد على الوساطة أكثر من الاستحقاق					

ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة :

1. بيئة العمل المادية

الفقرة	العبرة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً
19	أعمل في مكان كثير الضوضاء					
20	أعمل في الدائرة في أجواء متباينة الحرارة					
21	لا تتوفر الأجهزة اللازمة لي لإنجاز عملي					
22	يحد ضيق مكان عملي من حرية حركتي					

2. علاقات العمل

الفقرة	العبرة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً
23	أعاني من الخلافات مع زملاء العمل					
24	تتصف العلاقات الاجتماعية في الدائرة بالفتور وغياب روح الجماعة					
25	لا يتعاون الموظفون معي أثناء العمل					

3 صنع القرارات

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً
26	لا يوجد آلية مناسبة لصنع وإتخاذ القرارات					
27	يتجاهلني رؤسائي عند اتخاذ قرارات مهمة متعلقة بعملي					
28	تكثُر الضوابط المؤسسية التي تحكم عملية صنع وإتخاذ القرارات					

ثالثاً : مصادر الضغوط الشخصية :

1. مدى التحكم بالأحداث المحيطة بي

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً
29	يمنع عملي إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة عند الضرورة					
30	لا تتاح لي الفرصة لتلبية رغبتي في النقل					
31	لا تتاح لي الفرصة للتعرف على نتائج أعمالي					

2. الحالة النفسية والبدنية

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً
32	أغادر مكان العمل وأنا متعب ومرهق					
33	أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام للفشل بين الموظفين					
34	أسعى للحصول على إجازات مرضية					

3. المشكلات الذاتية للفرد

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً
35	المشكلات التي تحدث في أسرتي تؤثر سلباً علي في عملي					
36	أصبحت تكاليف المعيشة عالية					
37	يبعد موقع عملي كثيراً عن مكان إقامتي الأصلية					

الجزء الثالث : مقياس الاغتراب الوظيفي :

1. فقدان السيطرة

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً
38	أشعر بأنني غير قادر على إبداء رأيي في أي شيء					
39	أعجز عن التكيف مع ظروف عملي					
40	تسير الأمور في حياتي من سيء إلى أسوأ ولا أستطيع فعل شيء					

2. فقدان معنى الحياة

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً
41	لا يوجد في حياتي ما يستحق أن أبذل الجهد من أجله					
42	أشعر بالملل معظم الوقت					
43	يبدو لي أن المستقبل كئيب					

3. عدم توفر المعايير

الفقرة	العبارة	مستوى التأثير على الأداء				
		عالي جداً	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جداً

					يهمني أن أحقق النجاح بصرف النظر عن الوسائل المتبعة	44
					أعتقد بأن العقوبات تطبق على الموظفين الضعفاء فقط	45
					أشعر بأن كل شيء يشتري ويبيع	46

4. الانعزال الاجتماعي

مستوى التأثير على الأداء					العبرة	الفقر
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً		ة
					أصبحت الروابط الاجتماعية بين العاملين في الأمانة ضعيفة	47
					لا تهمني سمعة دائرتي في الوسط الاجتماعي	48
					أفضل أن تكون علاقتي بالآخرين رسمية	49

5. الاغتراب الذاتي

مستوى التأثير على الأداء					العبرة	الفقر
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً		ة
					أحس بعدم إنتمائي لمكان عملي	50
					أشعر بأنني مقهور مسلوب الحرية في مكان عملي	51
					أشعر بأنني غير معني بما يحدث من تغيرات في عملي	52

ملحق (3) قائمة بأسماء المحكمين

الاسم	الوظيفة
أ.د / أحمد محمد المصري	عضو هيئة التدريس في كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا في جامعة عمان العربية للدراسات العليا
أ.د / عبدالله عويدات	نائب رئيس جامعة عمان العربية للدراسات العليا للشؤون الأكاديمية
أ.د / محمد أبوصالح	نائب عميد كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا في جامعة عمان العربية للدراسات العليا
أ.د / نعمة عباس الخفاجي	عضو هيئة التدريس في كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا في جامعة عمان العربية للدراسات العليا
د/ رولا الضامن	عضو هيئة التدريس في كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا في جامعة عمان العربية للدراسات العليا
د/ زيد المحيس	مستشار أمين عمان لشؤون تنمية الإدارة المحلية
د / سعاد برنوطي	عضو هيئة التدريس في كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا في جامعة عمان العربية للدراسات العليا
د/ صباح حميد علي	عضو هيئة التدريس في كلية الدراسات الإدارية والمالية في جامعة البترا
د/ صباح محمد موسى	عضو هيئة التدريس في كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا في جامعة عمان العربية للدراسات العليا
د/ غازي أبو زيتون	عضو هيئة التدريس في كلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة البترا

* الأسماء حسب الترتيب الهجائي

ملحق (4) قائمة بأسماء بعض كبار موظفي أمانة عمان الكبرى الذين تم إجراء المقابلات الشخصية معهم

* الأسماء حسب الترتيب الهجائي

الاسم	الوظيفة	مكان وتاريخ إجراء المقابلة
الدكتور أشرف الحديدي	مستشار مالي وتقني لمشروع تحسين الأداء التنظيمي في الأمانة	مكتب نائب مدير المدينة للشؤون المالية والإدارية مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/1
السيد حاتم الحنيطي	مدير دائرة الديوان العام وإرشاد المواطن	مكتب مدير دائرة الديوان العام وإرشاد المواطن مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/5
السيد سلامة النصر	مدير دائرة الموارد البشرية	مكتب مدير دائرة المتابعة والجودة مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/3
المهندس عامر عطية	مدير دائرة المتابعة والجودة	مكتب مدير دائرة المتابعة والجودة مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/3
المهندس عز الدين شموط	مدير دائرة المهن والإعلانات	مكتب مدير دائرة المهن والإعلانات مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/9
الدكتور محمود خليفات	نائب مدير المدينة للشؤون المالية والإدارية	مكتب نائب مدير المدينة للشؤون المالية والإدارية مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/1
المهندس مصطفى اللوزي	نائب مدير المدينة للخدمات العامة	مكتب نائب مدير المدينة للخدمات العامة مبنى الأمانة / رأس العين بتاريخ 2008/6/8
المهندسة نانسي أبو حيانة	مدير حدائق الملكة رانيا العبد الله	مكتب مدير حدائق الملكة رانيا العبد الله / أم نوارا بتاريخ 2008/6/12

ملحق (5) نشأة وتطور أمانة عمان الكبرى

أمانة عمان الكبرى مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي وتمارس الوظائف والسلطات والصلاحيات والمهام والأعمال والأنشطة المنصوص عليها في قانون البلديات وتعديلاته رقم (29) لسنة 1955 . إلا ما صدرت بخصوصه قوانين نقلت مسؤوليته إلى وزارات أو مؤسسات مرفقية . وتعتبر أمانة عمان الكبرى بلدية من جميع الوجوه وتسري عليها أحكام التشريعات التي تنطبق على البلديات .

أنشئ أول مجلس بلدية في عمان عام (1909) وكان عدد سكانها حوالي (300) عائلة أي حوالي (2000) نسمة .

في عام 1925 صدر قانون البلديات وتم نشره في الجريدة الرسمية ، حيث نص على أن تكون مدة المجلس البلدي في العاصمة أربع سنوات على أن يتألف من رئيس وسبعة أعضاء يتم انتخابهم من قبل الأهالي ، بينما يتم تعيين رئيس البلدية من قبل رئيس النظار . في عام 1933 صدرت الإرادة الملكية السامية بالموافقة على قرار المجلس التنفيذي بمنح الأراضي الواقعة ضمن حدود البلدية الصفة التنظيمية .

وفي عام (1950) ونتيجة لزيادة توسع المدينة في أعقاب حرب (1948) تحولت بلدية عمان إلى أمانة العاصمة .

وفي عام (1987) ونتيجة للتوسع المضطرد لمساحة المدينة وازدياد عدد السكان وإجراء تخطيط شامل للمدينة ومحيطها تم إعلان إنشاء أمانة عمان الكبرى خلفاً لأمانة العاصمة .

بتاريخ 1995/4/8 قرر مجلس الوزراء تحديد عدد أعضاء مجلس أمانة عمان الكبرى بأربعين عضواً .

بتاريخ 2006/12/12 تم توسعة حدود أمانة عمان الكبرى بضم مجموعة من الأحواض في بلديات سحاب والجيزة والموقر .

بتاريخ 2007/4/17 تم توسعة حدود أمانة عمان الكبرى لتشمل بلديات مرج الحمام وناعور وحسبان الجديدة وأم البساتين ، لتبلغ مساحة المدينة حالياً حوالي (1661) كم²، وعدد سكانها يقارب (2000000) نسمة .

وقرر مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بتاريخ 2007/5/8 تحديد عدد أعضاء مجلس أمانة عمان الكبرى بـ (68) عضواً بمن فيهم أمين عمان ، (34) منهم معينين و (34) منهم منتخبتين حصة النساء منها (7) .

تمارس أمانة عمان الكبرى صلاحياتها من خلال مجلس الأمانة الذي يرأسه أمين عمان وترتبط الأمانة ارتباطاً مباشراً برئيس الوزراء . ونظراً للمساحة الجغرافية الواسعة والطبيعة الطبوغرافية للمدينة والعدد الكبير والمنتامي للسكان ، فقد قسمت أمانة عمان الكبرى إلى سبع وعشرين منطقة إدارية و (68) دائرة مركزية تقدم كافة الخدمات البلدية التي نص عليها قانون البلديات وتعديلاته .

أهم الأسباب الموجبة لإنشاء أمانة عمان الكبرى :

تكمن عدة أسباب وراء إنشاء أمانة عمان الكبرى أهمها :

1. التحام البلديات والقرى المجاورة بالعاصمة ، بشكل جعل من الصعب على المواطنين التفريق بين حدودها ، حيث شهدت عمان والمناطق المحيطة بها تغيرات كبيرة من حيث النمو والتطور فأصبحت منطقة الجذب الرئيسة .
2. التداخل التنظيمي بين هذه البلديات ، حيث تتجاور بعض الأراضي ويكون بعضها مخصصاً للصناعة وبعضها الآخر للسكن أو للزراعة في حين تتبع كل منها لبلدية مختلفة .
3. انتشار الاعمار بشكل عشوائي والاعتداء على الأراضي الزراعية .
4. قلة خدمات البنية الأساسية والبيئة الصحية السليمة .
5. التوزيع غير المتكافئ للموارد المالية والبشرية وغياب الاستعمال الأمثل للأراضي المنظمة وكل ذلك ناتج عن غياب التخطيط الإداري والتنظيمي .
6. تعدد السلطات البلدية المسؤولة عن المنطقة وتعدد الأنظمة والتعليمات التي تحكم عملية التنظيم البلدي .
7. عدم وجود سلطة تنسيق موحدة تتضمن وحدة التوجيه من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة .
8. تعدد موازنات بعض البلديات وارتفاع حجم المديونية .

بيان رؤية أمانة عمان الكبرى : انطلاقاً من الإيمان بالإدارة الإستراتيجية أصدرت أمانة عمان بياناً برؤيتها وكما يلي :

" مؤسسة رائدة لتكون عمان مدينة منظمة ، عصرية ، آمنة ، جاذبة ، ذات روح ، قابلة للحياة ، تعزز بتراثها وأصالتها " .

بيان رسالة أمانة عمان الكبرى : كما أصدرت أمانة عمان بياناً برسالتها فيما يلي نصه :

" تقديم خدمات بلدية متميزة وتطوير المدينة حضرياً ، بشكل يوازن بين الحداثة والأصالة ، وتبني المبادرات التي تخدم المجتمع وتهتم بالبعد الإنساني ، وذلك بالتخطيط والاستثمار الأمثل للموارد وبناء الشراكات مع المعنيين " .

قيم أمانة عمان الكبرى :

تسعى أمانة عمان الكبرى لاعتماد قيم العمل الآتية :

– الالتزام بتميز الخدمة .

– النزاهة والعدالة والشفافية وتحقيق تكافؤ الفرص .

– العمل بروح الفريق .

– الإيمان بالتغيير والتطوير والتحسين المستمر .

– الحرص على مشاركة المعنيين .

- التعلم ونقل المعرفة .

- تشجيع الابتكار والمبادرة والإبداع .

أهداف أمانة عمان الكبرى :

انطلاقاً من رؤية الأمانة ورسالتها تم تحديد الأهداف الآتية :

1. مكافحة التصحر وزيادة الرقعة الخضراء .
2. تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني .
3. الاستثمار الأمثل للموارد المحلية .
4. المساهمة في تشجيع الاستثمار .
5. ربط عمان بشبكة طرق آمنة ومريحة .
6. تعظيم القيم الجمالية لمدينة عمان .
7. ضبط وتوجيه الإعمار واستخدامات الأراضي في المدينة .
8. المساهمة في الجهود الوطنية في مكافحة الفقر والبطالة .
9. المساهمة في تحقيق الرفاه الاجتماعي للمجتمع المحلي .
10. إبراز البعد الثقافي والتراثي لعمان .
11. دعم الحركة الرياضية والشبابية .
12. العمل وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية .

موازنة أمانة عمان الكبرى :

إن تطور موازنة الأمانة واضطراد الزيادة فيها يعطي الدليل على تطور وازدياد الخدمات التي كانت وما تزال تؤديها للمدينة وسكانها

، والجدول التالي يعطي الدلالة على تصاعد موازنة الأمانة خلال العقود الماضية .

موازنة أمانة عمان الكبرى

السنة	الموازنة	السنة	الموازنة
1933 / 1932	13830 جنية فلسطيني	1995	62840000 دينار
1938 / 1937	24000 جنية فلسطيني	1996	63450000 دينار
1947 / 1946	100000 جنية فلسطيني	1997	6616600 دينار
1949 / 1948	127543 جنية فلسطيني	1998	66846000 دينار
1960 / 1959	717927 دينار	1999	67644000 دينار

70589000 دينار	2000	5480200 دينار	1970
76066891 دينار	2001	14213000 دينار	1980
86589000 دينار	2002	20725000 دينار	1985
88455000 دينار	2003	33900000 دينار	1987
95000000 دينار	2004	33290517 دينار	1989
116000000 دينار	2005	36760714 دينار	1990
144000000 دينار	2006	51184900 دينار	1992
289000000 دينار	2007	66951745 دينار	1993
347500000 دينار	2008	70263000 دينار	1994

المصدر (دائرة الشؤون المالية / أمانة عمان الكبرى)

التقسيمات الإدارية لعمّان الكبرى :

قسمت عمّان الكبرى إلى سبع وعشرين منطقة إدارية موزعة في أنحاء عمّان الكبرى وذلك لتسهيل تقديم الخدمات إلى السكان ،
ويبين الجدول التالي مساحة مناطق عمّان الكبرى وعدد سكانها .

مساحة مناطق عمّان الكبرى وعدد سكانها

رقم المنطقة	اسم المنطقة	المساحة كم مربع	عدد السكان
1.	المدينة	3.118	35188 نسمة
2.	بسمان	13.443	238909 نسمة
3.	ماركا	22.768	101940 نسمة
4.	النصر	28.484	16728 نسمة
5.	اليرموك	5.192	172250 نسمة
6.	رأس العين	6.762	103150 نسمة
7.	بدر	9.889	153050 نسمة
8.	زهرا	13.833	60177 نسمة
9.	العبدلي	10.994	105709 نسمة
10.	طارق	26.837	58500 نسمة
11.	القويسمة وأبو علندا والرجيب	45.685	156781 نسمة

98290 نسمة	53.598	خريبة السوق و جاوا واليادودة	12.
42000 نسمة	23.171	أم قصير والمقابلين والبنيات	13.
138350 نسمة	58.672	وادي السير	14.
12750 نسمة	21.332	بدر الجديدة	15.
71200 نسمة	24.839	صويلح	16.
128350 نسمة	19.759	تلاع العلي و أم السماق وخلدا	17.
50800 نسمة	25.896	الجبيهة	18.
17000 نسمة	45.720	شفا بدران	19.
28370 نسمة	6.798	أبو نصير	20.
17346 نسمة	237.990	أحد	21.
47800 نسمة	13.666	سحاب	22.
22360 نسمة	287.094	الموقر	23.
50800 نسمة	473.205	الجيزة	24.
28660 نسمة	60.023	حسبان و أم البساتين	25.
50340 نسمة	70.071	ناعور	26.
32305 نسمة	53.050	مرج الحمام	27.
2.039.103	1661.889	المجموع	

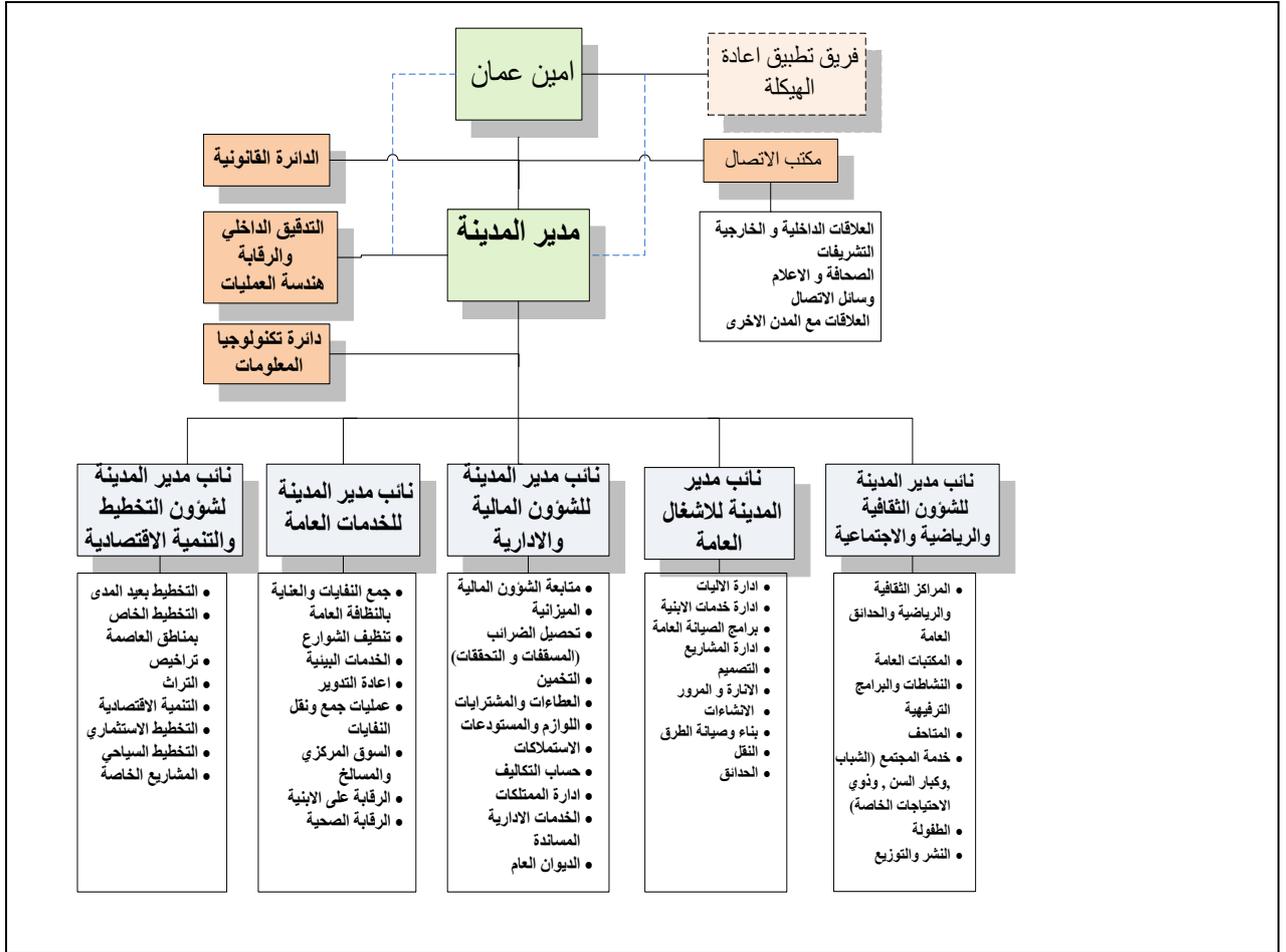
المصدر (دائرة المعلومات الجغرافية / أمانة عمان الكبرى)

الموظفون في أمانة عمان الكبرى :

يعمل في الأمانة حوالي (21030) موظفاً وموظفة ، موزعين على مختلف دوائر ومناطق الأمانة وحسب الجدول التالي :

الموظفون في أمانة عمان الكبرى

عدد الموظفين	الوضع الوظيفي
5259	موظفون (مصنفون ، غير مصنفين ، عقود)
7105	مستخدمون بأجور يومية
8666	عمال
21030	المجموع



الشكل (4) : الهيكل التنظيمي لأمانة عمّان الكبرى

قام الباحث بإجراء مقابلات مع بعض كبار الموظفين في أمانة عمان الكبرى ، وتضمنت نتائج المقابلة ما يلي :

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول : ما معنى ضغوط العمل عندك وما مستوى تأثيرها على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟ أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول بأن ضغوط العمل عند كبار موظفي أمانة عمان الكبرى تعني أنها هي حالة من عدم التوازن بين قدرات الموظف ومتطلبات عمله نتيجة عدم التخطيط المسبق والمستجدات التي تطرأ على العمل ، ووصف البعض تأثير ضغوط العمل بالسلب على الموظفين من الناحية النفسية والإنتاجية ، ووصف البعض الآخر تأثيرها بالإيجابي عند حالات نادرة من الموظفين الذين يستطيعون تكيف وقتهم وجهودهم لمواجهة هذه الضغوط ك محاولة منهم لإثبات الذات .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني : ما معنى الاغتراب الوظيفي عندك وما مستوى تأثيره على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى ؟ بينت نتائج السؤال الثاني بأن الاغتراب الوظيفي حسب وجهة نظر المقابليين هو شعور الموظف بأنه غريب في محيط البيئة التي يعمل بها وشعوره بأنه يعمل خارج نطاق السرب أو فريق العمل ويتكلم بلغة أخرى بسبب بعده عن وسائل الإتصال المتبعة ونتيجة استبعاده لظروف معينة وعدم إشراكه في العملية الإنتاجية بشكل عام ، مما يؤثر سلباً على أدائه

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث : هل تشعر بعدم وجود الانتماء والولاء بين الموظفين لأمانة عمان الكبرى ؟ أجمع أغلب من تم إجراء المقابلات معهم على شعورهم بوجود الانتماء والولاء بين الموظفين للأمانة ، أما البعض الآخر فعزى عدم وجود الولاء والانتماء بين الموظفين إلى ولائهم للراتب ومقدار المنافع التي يحصلون عليها نتيجة عملهم في الأمانة . ومرد ذلك أن الإلتزام والولاء لمكان العمل ينطوي على علاقة تبادلية تقوم على ارتباط الأفراد بالتنظيم الرسمي مقابل ما يقدمه الأخير لهؤلاء من مكاسب وحوافز ورواتب .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع : كيف يؤثر ضعف نظام الحوافز والأجور كمصدر من مصادر الضغوط التنظيمية المتمثل في (مقدار الراتب والمكافآت والحوافز) على أداء الموظفين ؟

كانت الإجابات متباينة على هذا السؤال فالبعض وصف نظام الحوافز والأجور بالعادل في الأمانة مقارنة ببعض دوائر ومؤسسات حكومية أخرى وبالتالي فإن تأثير ذلك إيجابي على أداء الموظفين ، والبعض الآخر أقر بوجود ضعف بنظام الحوافز والأجور من خلال التفاوت بين مقدار رواتب من يحملون نفس الدرجة العلمية مثلاً ، وعدم وجود عدالة بتوزيع المكافآت والحوافز وبالتالي تؤثر بشكل سلبي على أداء الموظفين .

ومرد هذه النتائج أن ضعف الرواتب والأجور وعدم فاعلية نظم الحوافز ينمي داخل الفرد شعوراً بالإحباط وعدم الرغبة في بذل الجهد واللامبالاة والسخط مما ينعكس سلباً على أداء المنظمة .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس : كيف تؤثر طريقة تقييم أداء الموظف المتمثلة في (الموضوعية ، والمناقشة ، والنقد) على أداء الموظف ؟

إذا كانت طريقة تقييم أداء الموظف تتم بطريقة موضوعية بعيدة عن التحيزات الشخصية وبعد مناقشة الرئيس المباشر للموظف بنود سجل تقييم أدائه ، ولا يعتمد نقده وتوجيه اللوم على أدائه فإن ذلك حتماً سيؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين ، أما إن تمت عملية تقييم الأداء بعكس ما ذكر سابقاً فإنه من المؤكد أن ينعكس بشكل سلبي وبدرجة كبيرة على أدائه .
ومرد هذه النتائج أن عملية تقييم الأداء على الرغم من أهميتها لكل من المنظمة والموظفين فإنه من الممكن أن تكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل خاصة إذا كانت تخضع للتحيزات والأهواء الشخصية .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس : باعتقادك كيف تؤثر خصائص الهيكل التنظيمي المتمثلة في (المرونة ، وتفويض الصلاحيات ، والتنسيق بين الدوائر) على أداء الموظفين؟

إن وجود هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ويراعي المستجدات في بيئة العمل سيؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين ، وخير دليل على ذلك عملية إعادة الهيكلة التي تمر بها الأمانة خلال هذه المرحلة ، أما بالنسبة لتفويض الصلاحيات والتنسيق بين الدوائر فإن ذلك يؤدي إلى عملية تسريع إنجاز الأعمال مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين ، وعلى العكس تماماً فإن عدم توفر ما ذكر سابقاً سيؤثر سلباً على أداء الموظفين .

ومرد هذه النتائج أن البناء التنظيمي أحد المصادر الهامة لضغوط العمل إذ أن المركزية في القرارات واتباع اساليب تنظيمية معقدة وتقسيم العمل بشكل مبالغ فيه وعدم وضوح الاختصاصات وعدم تحديد المسؤوليات تؤثر على نفسية الفرد وتشعره بالضغط .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السابع : ما تأثير عدم وضوح مسؤوليات الموظف وإجراءات العمل على أدائه ؟

يؤثر عدم وضوح مسؤوليات الموظف وإجراءات العمل المطلوب منه بشكل سلبي على أدائه خاصة في حالة عدم وجود طرق ووسائل محددة لإنجاز الأعمال وبالتالي يؤدي إلى سير الموظفين باتجاهات مختلفة ويؤدي إلى التداخل والازدواجية والتكرار في الأعمال ويترتب عليه كلف وتعقيد في العمل .

ومرد هذه النتائج أن الموظف الذي يترك وشأنه في تفسير المواقف دون أن تكون لديه المعلومات الكافية والواضحة التي تحدد له الدور المطلوب منه عرضة للأخطاء التي تقود بالنهاية إلى تعرضه للضغوط في بيئة العمل .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن : هل الوساطة في نظرك مطلوبة لحصول الموظف على الترقية وكيف يؤثر ذلك على أدائه ؟
أقر أغلب من أجريت معهم المقابلات وللأسف بأن الوساطة أصبحت تحكم أغلب القرارات التي تخص الموظفين من حيث (النقل ، والترقية ، وزيادة الراتب) مما يؤثر سلباً على أداء الموظفين ويشعرهم بعدم العدالة والمساواة .

ومرد ذلك رغبة الموظف في النمو والتطور الوظيفي فكثير من المنظمات لا تمنح الموظف مهنة مستقرة حتى يبقى فيها لفترات طويلة ، مما يسبب له ضغوطاً وعدم ارتياح .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع : كهيئة عمل ما مستوى تأثير الضوضاء والحرارة وعدم توفر الأجهزة وضيق المكان على أداء الموظفين في نظرك ؟

إن عدم توفر مثل هذه المتطلبات المادية سيؤثر وبشكل سلبي على أداء الموظفين . ومرد هذه النتائج أن مستلزمات العمل تشكل ضغطاً للفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك المستلزمات بالشكل المناسب يتسبب في زيادة حدة ضغوط العمل ، وعلى العكس من ذلك فإن تحسين ظروف العمل يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر : كيف تصف العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الأمانة وما مستوى تأثير ذلك على أداء الموظفين ؟

تتصف العلاقات الاجتماعية بين موظفي أمانة عمان الكبرى بالممتازة ، حيث يحرص الموظفون على مشاركة بعضهم البعض في أغلب المناسبات الاجتماعية (أفراح ، وأتراح ، ومناسبات مختلفة) ومثل هذه العلاقات تضيء جواً أسرياً بين العاملين مما ينعكس ويؤثر إيجاباً على أدائهم .

ومرد هذه النتائج أن من أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها هو فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة . ويتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية والاجتماعية .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الحادي عشر : ما مستوى تأثير شعور الموظف بعدم قدرته على إبداء رأيه في أمور تخص عمله على أدائه ؟

سيؤدي ذلك بالنتيجة إلى شعور الموظف بالتهميش وأنه مجبر على أن يقوم بأعمال مطلوبة منه فقط دون أن يبدي رأيه ، مما يؤثر سلباً على أدائه ويولد الإحساس لديه بأنه آلة .

ومرد ذلك أن تهميش دور المرؤوس وعدم إشراكه في صنع وإتخاذ القرارات يؤدي إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه ، كما يضعف العلاقة بينه وبين رئيسه ، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل تزيد من حدة ضغوط العمل لديه .

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني عشر : هل تلمس أن الموظفين يشعرون بالملل وكيف يؤثر ذلك على أدائهم ؟

يشعر الموظفون أحياناً بالملل نتيجة روتينية الأعمال التي يقومون بها الأمر الذي يؤثر سلباً على أدائهم ومرد ذلك أن عدم مواصلة العمل يجعل سلوك الانسحاب والسلبية في ميادين العمل ظاهرة سيئة في مواقع الإنتاج والحياة .

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث عشر : هل يقتصر تطبيق العقوبات على الموظفين الضعفاء فقط أم هناك آلية واضحة لمعاقبة كل من يخالف التعليمات وكيف يؤثر ذلك على أداء الموظفين ؟

هناك آلية واضحة لمعاقبة الموظف لكنها تحتاج إلى تفعيل أكثر ولا يقتصر تطبيق العقوبات على الموظفين الضعفاء فمن يخطئ يعاقب ، وذلك يؤثر على أداء الموظفين بشكل إيجابي ويؤدي إلى إلتزام الموظفين بتعليمات العمل وإجراءاته .
ومرد ذلك أن وجود نظام ثواب وعقاب عادل يؤدي إلى شعور الموظفين بأنهم سواسية ويدفعهم لعدم إرتكاب الأخطاء .
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع عشر : هل تشعر بأن الموظفين لا يهتمون بسمعة الأمانة في المجتمع وغير معنيين بما يحدث من تغييرات فيها وكيف يؤثر ذلك على أدائهم ؟
يهتم الموظفون بسمعة الأمانة في المجتمع بشكل كبير لأنها تنعكس عليهم ولكنهم ينظرون نظرة سلبية للتغييرات داخلها لعدم توفر الشفافية والوضوح ويتدنى أدائهم عند صدور أو توقع تغييرات فيها .

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

Amman Arab University For Graduate Studies



التاريخ: 2008/3/18

عطوفة أمين عمان الكبرى الأكرم
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

الموضوع : تسهيل مهمة باحث علمي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

إن جامعة عمان العربية للدراسات العليا - وهي جامعة متخصصة في إعداد كفاءات علمية بمستوى درجات الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه - تقوم بدراسة القضايا التي تهتم المجتمع الأردني ، ومن توجهاتها التواصل مع وزارات ومؤسسات الدولة في تذليل كل ما من شأنه تسهيل عملية البحث العلمي.

أرجو أن أعلمكم أن الطالب أشرف فهد أبو حماد يعد رسالة ماجستير في الإدارة بعنوان "أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى"، تحت إشراف الأستاذ الدكتور عبد الباري درة وأغدو ممتناً لو أوعزتم عطوفتكم بتسهيل مهمته في جمع البيانات والمعلومات عن أمانتكم.

أدعو الله أن يستمر التعاون والتواصل بين أمانة عمان الكبرى وجامعة عمان العربية للدراسات العليا لما فيه خدمة العلم وأهله والأردن العزيز .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

مستشار الرئيس للشؤون الثقافية

عبد الباري
أ. د عبد الباري درة

