

بحوث

علي حسين محمد

جامعة الكويت

دولة الكويت

العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين كل من الضغوط الوظيفية (متمثلة بغموض الدور، وصراع الدور)، وشعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة. كما تهدف الدراسة إلى تحديد مدى تأثير بعض العوامل الذاتية، مثل العمر، والنوع، ومدة الخدمة، والجنسية، والوظيفة، على إدراكات العاملين لضغوط العمل والدعم الوظيفي الذي يتلقونه، وعلى درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي. وقد تم استخدام عينة مكونة من 324 موظفاً في ثماني منظمات أعمال كويتية، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: (١) ترتبط الزيادة في درجة الضغوط الوظيفية (غموض الدور، وصراع الدور) بازدياد شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، (٢) ترتبط الزيادة في مقدار الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون بانخفاض درجة الضغوط الوظيفية ودرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي، (٣) يؤدي الدعم الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي، (٤) تتباين إدراكات العاملين للضغوط الوظيفية باختلاف العمر والجنسية ومدة الخدمة، ويتباين العاملون في إدراكهم للدعم الوظيفي باختلاف العمر والنوع ومدة الخدمة، كما يتباين العاملون في درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي باختلاف الجنسية، وطبيعة الوظيفة. وقد نوقشت هذه النتائج، وتم عرض التطبيقات العملية لها.

مصطلحات علمية

غموض الدور، صراع الدور، الإجهاد الوظيفي، الدعم الوظيفي.

بموضوع الإجهاد الوظيفي، وقد أسهم في ذلك الظروف الاقتصادية الحالية التي تعمل

تزايد اهتمام الباحثين في مجال الإدارة في الآونة الأخيرة

- تم تسلم البحث في ديسمبر ٢٠٠٤، وأجيز للنشر في يناير ٢٠٠٦.
- يتقدم الباحث بالشكر لإدارة الأبحاث بجامعة الكويت لدعمها هذه الدراسة تحت رقم IM02/03.

هذا الإطار فقد تم تعريف الإجهاد الوظيفي بأنه التعرض المستمر للضغوط المعنوية، نتيجة للتفاعل الواسع مع الأفراد على المدى الطويل (Kilpatrick, 1989).

مشكلة الدراسة

تتناول الدراسة الحالية تحديد العلاقة بين كل من الضغوط الوظيفية، المتمثلة بغموض الدور وصراع الدور، ودرجة الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له العاملون، ودور الدعم الوظيفي، الذي يحصل عليه العاملون من رؤسائهم في العمل في هذه العلاقة، وكذلك دراسة التباين في شعور العاملين بالضغوط الوظيفية، والإجهاد الوظيفي، والدعم الوظيفي، وذلك باختلاف بعض العوامل الذاتية مثل العمر، والنوع، والجنسية، ومدة الخدمة، وطبيعة الوظيفة. وقد استخدمت الدراسة الحالية عينة من العاملين في عدد من منظمات العمل الكويتية، تشمل قطاعات المال والاستثمار والعقار.

وتنقسم الدراسات السابقة في مجال الإجهاد الوظيفي إلى مجموعتين رئيسيتين. ركزت المجموعة الأولى من الدراسات على تحديد مسببات الإجهاد الوظيفي، على حين ركزت المجموعة الثانية على النتائج المترتبة على الإجهاد الوظيفي. ومن أهم محددات الإجهاد الوظيفي التي تم إثباتها ما يلي: زيادة عبء العمل، وغموض الدور، وصراع الدور (Low, Carvens, Grant, & Moncrief, 2001; Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000; Jackson &

في إطارها المنظمات. حيث الضغوط المتزايدة على المنظمات لإعادة هيكلة العمل والقوة العاملة بما يتيح زيادة القدرات التنافسية لهذه المنظمات. وقد ترتب على ذلك تغيير الالتزامات الوظيفية للعاملين، وخلق بيئة عمل مرهقة وظيفياً. وقد تم تعريف الإجهاد الوظيفي في أدبيات الإدارة على أنه حالة من الإجهاد النفسي والجسدي ناتجة عن العمل لفترة طويلة في بيئة عمل ضاغطة (Kikul & Posig, 2001).

وطبقاً لهذا التعريف، فإن زيادة درجة ضغوط العمل والمتطلبات الوظيفية، وعدم التوافق بين هذه المتطلبات، مع عدم كفاية الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للعامل، من شأن ذلك كله أن يخلق لدى العامل حالة من الضجر أو الملل يصاحبها الشعور بالإجهاد الوظيفي. وعلى الرغم من قدرة العامل على العمل والإنتاج مع وجود الضغوط الوظيفية، وذلك في حالة رضائه عن الحوافز المادية والمعنوية التي يحصل عليها، فإن الضجر أو الملل لا يحدثان إلا عند إحساس العامل بعدم التوازن بين متطلبات الوظيفة والحوافز التي يحصل عليها.

ويلاحظ أن الاتجاه السائد لدى الباحثين في هذا المجال هو التركيز على الجانب النفسي أو المعنوي للإجهاد الوظيفي (Kikul & Posig, 2001; Elloy *et al.*, 2000; Sand & Miyazaki, 2001). وعلى ذلك فقد ارتبط مفهوم الإجهاد الوظيفي بالعاملين في مجال الخدمات الإنسانية، مثل موظفي الخدمة الاجتماعية، والمعلمين، والعاملين في مجال الخدمات الصحية. وفي

٢ - تحديد ما إذا كان للدعم الوظيفي الذي يحصل عليه العاملون، في القطاع الخاص الكويتي، دور في العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي.

٣ - دراسة التباين في مدى إدراك العاملين للضغوط الوظيفية، والدعم الوظيفي الذي يتلقونه، ودرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي، وذلك طبقاً لبعض العوامل الذاتية (مثل العمر، والنوع، والجنسية، ومدة الخدمة، وطبيعة الوظيفة).

أهمية الدراسة

يعدّ متغير الإجهاد الوظيفي من المتغيرات بالغة الأهمية في مجال الإدارة، لما له من تأثير على سلوكيات الموظف واتجاهاته وأدائه الوظيفي. وقد أثبتت الدراسات في هذا الصدد أن الإجهاد الوظيفي يؤثر سلباً على درجة الرضا الوظيفي (Babakus et al., 1999; Burke, & Greenglass, 1995; Mslach & Jackson, 1984)، كما وجدت الدراسات أن الإجهاد الوظيفي له تأثير سلبي على مستوى الولاء التنظيمي للعاملين (Sethi et al., 1999; Jackson et al., 1987) بالإضافة لذلك فقد بينت الدراسات السابقة بأن شعور الموظف بالإجهاد الوظيفي يزيد من رغبته في ترك الوظيفة (Moore, 2000; Jackson, Turner, & Brief, 1987; Pines, & Maslach, 1987).

وعلى الرغم من أهمية متغير الإجهاد الوظيفي، فإنه من الملاحظ قلة

(Schuler, 1985)، وانخفاض درجة الحرية في العمل (Landsbergis, 1988)، وقلة المكافآت الممنوحة للعاملين (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986). أما نتائج الإجهاد الوظيفي التي تم تحديدها فتشتمل على الآتي: انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وانخفاض مستوى الولاء التنظيمي، وارتفاع معدل دوران العمل، والرغبة في ترك الوظيفة (Low et al., 2001; Babakus, Carvens et al., 1999; Sethi et al., 1999).

ويلاحظ أن معظم الدراسات السابقة التي تناولت الإجهاد الوظيفي تمت في إطار وظائف الخدمات الإنسانية؛ مثل وظائف الخدمة الاجتماعية، والتعليم، ووظائف الخدمات الصحية (Moore, 2000). كما يلاحظ أيضاً تركيز هذه الدراسات في إطار البيئة الغربية بشكل عام، وفي الولايات المتحدة بشكل خاص. ومن الجدير بالذكر أنه يوجد نقص ملحوظ في الدراسات التي تتناول العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي والدعم الوظيفي، وذلك في إطار البيئة العربية.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١ - تحديد ما إذا كان للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في القطاع الخاص الكويتي (متمثلة بغموض الدور، وصراع الدور)، ارتباط بدرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي.

والقيم الحضارية. فقد وجدت دراسة Myerson (1994) أن تفسير العاملين لمفهوم الإجهاد الوظيفي والضغط الوظيفية قد يختلف باختلاف طبيعة الوظيفة أو المنظمة التي يعمل فيها هؤلاء العاملون، ومن ثم فإن الآثار المترتبة على الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي قد تختلف باختلاف الوظائف والمنظمات التي يعمل فيها أفراد العينة. إن استخدام الدراسة الحالية لعينة من العاملين العرب في ثماني منظمات إعمال كويتية تشمل قطاعات المال والاستثمار والعقار، من شأنه أن يسهم في التحقق من نتائج دراسة Myerson.

الدراسات السابقة وفرضيات البحث

فيما يلي عرض للدراسات السابقة في مجال العلاقة بين الضغوط الوظيفية والدعم الوظيفي والإجهاد الوظيفي، وكذلك عرض لفرضيات الدراسة الحالية.

الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي

تمثل الضغوط الوظيفية تلك الضغوط المرتبطة بالدور الذي يمارسه الفرد داخل المنظمة. وتتكون الضغوط الوظيفية من شقين أساسيين هما: ضغوط الدور، وصراع الدور. وطبقاً لتعريف Rizzo, House, & Lirtzman (1970) لصراع الدور، فإن صراع الدور يمكن أن يحدث عند وجود عدم انسجام أو عدم توافق بين توقعات العميل وتوقعات الرئيس المباشر، فيما يجب على الموظف القيام به من أداء أو سلوك، أو عند وجود عدم توافق بين مهام الموظف ومسؤولياته طبقاً لبطاقة

الدراسات التي تناولت هذا المتغير في إطار منظمات الأعمال العربية. ويلاحظ تركيز هذه الدراسات على العلاقة بين ضغوط العمل وبعض نتائج العمل، مثل الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي (العجمي، ٢٠٠٥)، أو في علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية (النفسمجمانية) (العتيبي، ١٩٩٧). ومن المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية فيما يتعلق بهذا الموضوع، من خلال دراسة الدور الوسيط للدعم الوظيفي في العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي. وحتى في البيئات الغربية - والتي تمت في إطارها غالبية دراسات الإجهاد الوظيفي - يلاحظ تركيز الغالبية العظمى من دراسات الإجهاد الوظيفي في مجال واحد، وهو مجال الخدمة الاجتماعية، مع العلم بأن مفهوم الإجهاد الوظيفي قابل للتطبيق في مختلف مجالات العمل.

أما بالنسبة للأهمية العملية لهذه الدراسة فتكمن في إسهامها في تزويد الممارسين المهنيين بالمعلومات اللازمة للتعرف إلى مسببات الإجهاد الوظيفي، ومن ثم اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإزالة هذه المسببات أو التقليل منها، وصولاً إلى خلق بيئة عمل ملائمة تخفف من شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي.

بالإضافة لما سبق، تسهم الدراسة الحالية في إلقاء المزيد من الضوء على مدى ثبات مفهوم الإجهاد الوظيفي والضغوط الوظيفية باختلاف المنظمة

في مجال التسويق المباشر؛ حيث تبين ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي للعاملين نتيجة لزيادة درجة كل من صراع الدور وغموض الدور. وبناء على العرض السابق يمكن تقديم الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى:

"توجد علاقة ارتباط موجبة بين غموض الدور ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين".

الفرضية الثانية:

"توجد علاقة ارتباط موجبة بين صراع الدور ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين".

الدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي

يعرف الدعم الوظيفي بالدعم الذي يتلقاه الموظف من رئيسه في العمل. ويأخذ هذا الدعم أشكالاً عدة؛ منها الدعم المادي والملموس الذي يقدمه الرئيس للمرؤوس لمساعدته في إنجاز مهامه ومسؤولياته الوظيفية، وكذلك الدعم المعنوي الذي يتلقاه المرؤوس من رئيسه في صورة مراعاة الرئيس لاحتياجات المرؤوس ومتطلباته ومشاعره (Kaufmann, & Beeher, 1986).

وبمراجعة تعريف كل من غموض الدور وصراع الدور، فإنه من الممكن افتراض العلاقة المحتملة بين الدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية. فصراع الدور يحدث نتيجة للتعارض بين توقعات أولئك المحيطين بالموظف (من رؤساء وزملاء

الوصف الوظيفي، وبين ما يطلب منه رئيسه أدائه من مهام ومسؤوليات. أما غموض الدور فإنه يحدث في حالة عدم وضوح التوجيهات التي يتلقاها الموظف من رؤسائه، أو في حالة عدم وضوح مسؤوليات مهام الموظف طبقاً لبطاقة الوصف الوظيفي.

ويتوقع أن يؤدي عدم التوافق بين توقعات الأطراف ذات العلاقة بالموظف بخصوص دوره الوظيفي إلى خلق ضغوط نفسية على الموظف، نتيجة لعدم معرفته الدقيقة بما يجب القيام به للحصول على الحوافز أو للتقدم في السلم الوظيفي. وتؤدي هذه الضغوط، بدورها، إلى زيادة درجة شعور الموظف بالإجهاد الوظيفي. كما أن عدم وضوح التعليمات الواردة إلى الموظف من رؤسائه من شأنها أن تخلق لديه حالة من التوتر والضغط تزيد من درجة شعوره بالإجهاد الوظيفي.

وقد تم إجراء كثير من الدراسات لتحديد العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي للعاملين في وظائف الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة وبعض الدول الغربية. وأثبتت هذه الدراسات بأن غموض الدور وصراع الدور يفسران نسبة كبيرة من التباين في درجة شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي (Um & Harrison, 1998; Koeske & Koeske, 1993; Jackson & Schuler, 1985).

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسات مع نتائج الدراسة التي قام بها Babakus *et al.*, (1999)، وذلك باستخدام عينة من العاملين

(عمل) لما يجب على الموظف أدائه من

مهام ومسؤوليات؛ حيث إن الدعم الذي

يقدمه الرئيس لمروؤسيه، من شأنه أن يسهم في علاج الكثير من هذه التعارضات. أما بالنسبة لغموض الدور، فإنه يحدث نتيجة لعدم حصول الموظف على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية. وعلى ذلك فإن حصول الموظف على دعم وظيفي - الدعم المادي والملموس تحديداً - من رئيسه، وذلك من خلال قيام الرئيس بتحديد وتوضيح طبيعة المهام والمسؤوليات المطلوب من الموظف أدائها، من شأنه أن يسهم في خفض درجة الغموض الوظيفي لديه.

وقد أثبتت دراسة Kickul and Posig (2001) أن زيادة درجة الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسه يصاحبه انخفاض في إدراكه لصراع الدور، كما بينت دراسة Koeske and Koeske (1989) أن الشعور بالضغط الوظيفية (غموض الدور، وصراع الدور) عند الممرضات يكون على أشده في غياب الدعم الوظيفي.

بالإضافة لما سبق، فإنه من المتوقع أن الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسه في العمل يسهم في مساعدته على تحمل الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها، والتأقلم بنجاح مع هذه الضغوط، وهو الأمر الذي من شأنه خفض درجة الشعور بالإجهاد الوظيفي. وقد أيدت نتائج الدراسات السابقة وجود علاقة سلبية بين الدعم الوظيفي والشعور بالإجهاد الوظيفي عند العاملين Sand and Miyazaki

(2000). بناء على ما تقدم يمكن تقديم الفرضيات الآتية:

الفرضية الثالثة:

"توجد علاقة ارتباط سالبة بين غموض الدور ومستوى الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون".

الفرضية الرابعة:

"توجد علاقة ارتباط سالبة بين صراع الدور ومستوى الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون".

الفرضية الخامسة:

"توجد علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الوظيفي ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين".

الفرضية السادسة:

"الدعم الوظيفي سوف يتوسط العلاقة بين غموض الدور ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين".

الفرضية السابعة:

"الدعم الوظيفي سوف يتوسط العلاقة بين صراع الدور ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين".

منهج الدراسة

يشتمل هذا الجزء علي بيان للمجتمع والعينة التي تناولها الدراسة، والأدوات المستخدمة لقياس المتغيرات، والطرق المستخدمة في التحليل الإحصائي، والنتائج التي تم التوصل إليها.

الكويتية تنتمي إلى قطاعات المال والاستثمار والعقار. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين العرب بهذه المؤسسات، مع الأخذ بعين الاعتبار التوزيع الديموغرافي للعاملين في تلك الشركات. و قد تم توزيع ٥٥٠ استبانة، وكان معدل الاستجابة ٥٩٪، وبعد استبعاد نماذج الاستبانات التي تم إعادتها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، بلغ الحجم النهائي للعينة ٣٢٤ موظفاً. ويحتوي الجدول (١) التفاصيل المتعلقة بخصائص العينة.

تضمنت الدراسة إجراء مراجعة أكاديمية شاملة للأدبيات المرتبطة بالإجهاد الوظيفي والضغط الوظيفية، كما تضمنت الدراسة إجراء مسح ميداني لعينة من العاملين العرب في عدد من منظمات الأعمال الكويتية، وفيما يلي عرض لأهم خصائص مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث والعينة:

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من ثمان من منظمات الأعمال

جدول ١
التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة

النسبة المئوية	العوامل الذاتية	
٧٨,١	ذكر	النوع:
٢١,٦	أنثى	
٥٤,٠	كويتي	الجنسية:
٤٥,٧	غير كويتي	
١٦,٤	أقل من ٥ سنوات	الخبرة:
٤٦,٩	٥ إلى ١٠ سنوات	
٢٩,٩	١١ إلى ١٥ سنة	
٦,٥	أكثر من ١٥ سنة	
٢٦,٥	أقل من ٣٠ سنة	العمر:
٤٧,٥	٣٠ إلى ٤٠ سنة	
٢٤,١	٤١ إلى ٥٠ سنة	
١,٢	أكثر من ٥٠ سنة	
١٩,٤	إشرافية	الوظيفة:
٧٩,٣	غير إشرافية	

قياس متغيرات الدراسة:

الإجهاد الوظيفي

تم قياس متغير الإجهاد الوظيفي وذلك باستخدام المقياس الذي طوره كل من Maslach and Jackson (1986). ويتضمن المقياس خمس عبارات تقيس درجة شعور الموظف بالإجهاد الوظيفي. ومن أمثلة العبارات المستخدمة في هذا المقياس ما يلي: "أشعر بالإرهاك بسبب وظيفتي"، "أشعر بالتعب عندما أنهض صباحاً لمواجهة يوم عمل جديد"، "عند نهاية الدوام، أشعر بأن طاقتي قد استنفذت"، "العمل طوال اليوم مجهد بالنسبة لي". ويبيدي أفراد العينة رأيهم في العبارات الخاصة بمدى شعورهم بالإجهاد الوظيفي، وذلك باستخدام مقياس سباعي (٠ = إطلاقاً، ٦ = كل يوم). وقد بلغ معامل الثقة لهذا القياس ٠,٩٣، وذلك باستخدام معامل ثبات كورنباخ (Cornbach Alpha).

الدعم الوظيفي

تم قياس هذا المتغير باستخدام المقياس الذي طوره Koseke and Koseke (1989). ويتضمن هذا المقياس عبارات تقيس درجة الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الموظف من الأطراف المختلفة داخل بيئة العمل وخارجها. ولأغراض الدراسة الحالية تم اختيار العبارة التي تقيس الدعم الذي يتلقاه الموظف من رئيسه في العمل. ويبيدي أفراد العينة رأيهم في مقدار الدعم الذي يتلقونه من رئيسهم في العمل، وذلك

باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (١ = لا شيء مطلقاً، ٥ = قدر كبير جداً).

الضغوط الوظيفية

(غموض الدور، وصراع الدور)

تم قياس الضغوط الوظيفية (غموض الدور، وصراع الدور) باستخدام المقياس الذي طوره Rizzo et al. (1970)، ويتكون المقياس من جزأين: يتضمن الجزء الأول من المقياس ست عبارات تقيس غموض الدور، والذي يعرف بمدى إدراك الفرد لوضوح التعليمات الخاصة بما هو متوقع منه عن دوره في وظيفته أو في المنظمة، ومن أمثلة هذه العبارات: "لدي أهداف وظيفية واضحة ومخططة"، و"أعلم بالضبط ما هو متوقع مني في العمل"، و"علي أن أعمل في إطار من التعليمات والأوامر الغامضة".

أما بالنسبة للجزء الثاني من المقياس فيتضمن خمس عبارات تقيس صراع الدور، والذي يعكس مدى إدراك الفرد لوجود تعارض بين توقعات الآخرين لما هو مطلوب منه في الوظيفة، ومن أمثلة العبارات المستخدمة في قياس صراع الدور: "أعمل في إطار من السياسات والإرشادات غير المتناسقة"، و"المهام التي أؤديها تحتاج إلى أكثر من موظف لأدائها"، و"معايير الأداء الخاصة بوظيفتي أعلى مما يجب". وقد بلغ معامل الثقة لغموض الدور وصراع الدور ٠,٨٤ و ٠,٨٥، على التوالي، وذلك باستخدام معامل ثبات كورنباخ (Cornbach Alpha).

التحليل الإحصائي والنتائج

تم استخدام الأساليب الآتية في تحليل البيانات: الإحصاءات الوصفية لإعطاء صورة عامة عن المتغيرات المدروسة، واختبارات الثبات لقياس درجة ثبات متغيرات الدراسة، وتحليل معاملات الارتباط لفحص العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وتحليل المسار Path Analysis لفحص العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة، والاختبارات اللامعلمية non-parametric tests لاختبار التباين بين المتغيرات طبقاً للعوامل الذاتية. يبين الجدول (٢) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.

وللتحقق من مدى وجود تباين بين أفراد العينة في مدى إدراكهم للضغوط الوظيفية، وفي مدى شعورهم بالإجهاد الوظيفي، وفي درجة الدعم الوظيفي الذي يتلقونه، فقد تم استخدام الاختبارات اللامعلمية non-parametric tests للكشف عن أية اختلافات ذات أهمية في الاستجابات، نتيجة لاختلاف الخصائص الشخصية. وبالتحديد تم اختبار خمس خصائص

شخصية وهي: النوع، والعمر، والجنسية، ومدة الخدمة، وطبيعة الوظيفة، وذلك لاحتمال تأثيرها على متغيرات الدراسة.

تبين نتائج اختبارات التباين الواردة في الجدولين (٣ و ٤) اختلاف إدراكات العاملين للضغوط الوظيفية باختلاف الجنسية والعمر ومدة الخدمة، حيث تزيد درجة إدراك صراع الدور وغموض الدور عند غير الكويتيين مقارنة بزملائهم الكويتيين، كما تزيد درجة إدراك صراع الدور عند من تقل أعمارهم عن ٤١ سنة، وكذلك تزيد درجة إدراك صراع الدور وغموض الدور عند من لهم مدة خدمة تقل عن ١١ سنة.

كما يتضح من النتائج الواردة في الجدولين (٣ و ٤) اختلاف العاملين في إدراكهم للدعم الوظيفي الذي يتلقونه باختلاف النوع والعمر ومدة الخدمة، حيث تزيد درجة إدراك الدعم الوظيفي عند النساء مقارنة بالرجال، كما تزيد درجة إدراك الدعم الوظيفي لمن تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة، وكذلك لمن تزيد مدة خدمتهم في المنظمة عن ١٠ سنوات.

جدول ٢
الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغير	الحد الأدنى	الحد الأعلى	المتوسط	الانحراف المعياري
غموض الدور	٧	٣٦	١٥	٥,٧
صراع الدور	٦	٣٤	١٥,٦	٥,٧
الإجهاد الوظيفي	٠	٣٥	١١,٦	٧,٤
الدعم الوظيفي	٠	٤	٢,١٢	٠,٨٤

جدول ٣
نتائج اختبارات التباين Mann Whitney لمتغيرات الدراسة طبقاً للنوع والوظيفة والجنسية

الجنسية	الوظيفة						النوع	
	غير كويتي	كويتي	P-value	غير إشرافية	إشرافية	P-value	انثى	ذكر
*٠,٠٠٠	١٧٨	١٤٨	٠,٥٥	١٦٣	١٥٤	٠,١٥	١٧٦	١٥٨
*٠,٠٠١	١٧٦	١٤٩	٠,٣١	١٥٧	١٧٠	٠,٩٠	١٦٣	١٦١
٠,٠٥	١٧٢	١٥٢	*٠,٠٣	١٥٥	١٨٢	٠,١٠	١٧٨	١٥٧
٠,٠٥	١٥١	١٧٠	٠,٥٣	١٥٩	١٦٦	*٠,٠٣	١٨١	١٥٦
								الدعم الوظيفي

* التباين مهم إحصائياً عند مستوى أقل من ٠,٠٥

جدول ٤
نتائج اختبارات التباين Kruskal Wallis لمتغيرات الدراسة طبقاً للعمر ومدة الخدمة

مدة الخدمة (بالسنوات)						العمر (بالسنوات)			
P-value	أكثر من ١٥	١٥ – ١١	١٠ – ٥	٥ من ٥	أقل من ٥	P-value	أكثر من ٥١	٥٠ – ٤١	٣٠ – ٢٠
*٠,٠٠٠	١١٤	١٤٥	١٧٣	١٧٧	٠,٠٦	٩٧	١٤١	١٧٠	١٦٧
*٠,٠٠٠	١١٠	١٤٤	١٧٩	١٦٢	*٠,٠١	٨٨	١٣٦	١٧٤	١٦٥
*٠,٠٠٠	١٠٦	١٢٩	١٨٥	١٧٧	٠,٠٥	١١٤	١٣٨	١٦٩	١٦٩
*٠,١٠	١٧٩	١٧٦	١٦٠	١٣٢	*٠,٠٢	٢٠٥	١٨٤	١٥٦	١٤٧
									الدعم الوظيفي

* التباين مهم إحصائياً عند مستوى أقل من ٠,٠٥

النتائج عن وجود ارتباط معنوي موجب بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي، وكذلك بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي. كما تبين النتائج وجود ارتباط معنوي سالب بين الدعم الوظيفي وكل من غموض الدور وصراع الدور والإجهاد الوظيفي.

وقد تم فحص فرضيات الدراسة باستخدام أسلوب تحليل المسارات Path analysis and structural equation modelling. واستخدم برنامج LISREL للقيام بالتحليلات المطلوبة. ويبين الشكل (١) العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي.

بالإضافة لذلك فإن النتائج الواردة في الجدولين (٣ و ٤) تبين اختلاف درجة شعور أفراد العينة بالإجهاد الوظيفي باختلاف طبيعة الوظيفة ومدة الخدمة، حيث تزيد درجة شعور شاغلي الوظائف الإشرافية بالإجهاد الوظيفي، مقارنة بشاغلي الوظائف غير الإشرافية، وكذلك تزيد درجة شعور العاملين، الذين تقل مدة الخدمة عندهم عن ١١ سنة، بالإجهاد الوظيفي مقارنة بزملائهم.

ويبين الجدول (٥) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة. وتكشف

جدول ٥

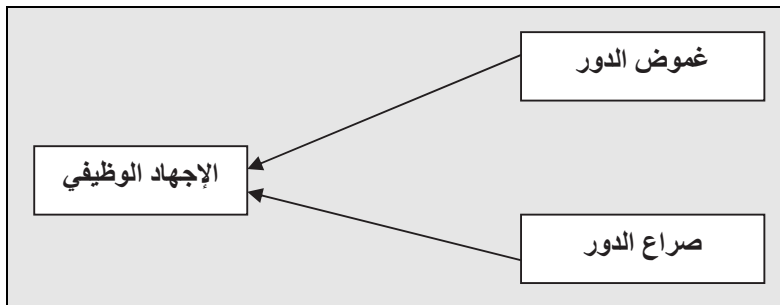
مصفوفة معاملات الارتباط الخطي Spearman بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	غموض الدور	صراع الدور	الإجهاد الوظيفي
صراع الدور	٠,٦٤**		
الإجهاد الوظيفي	٠,٥٦**	٠,٧٠**	
الدعم الوظيفي	٠,٤٠**	٠,٣٨**	٠,٣١**

** الارتباط مهم إحصائياً عند مستوى أقل من ٠,٠١

شكل ١

العلاقة السببية بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي



متغير وسيطاً كما هو موضح في الشكل الجدول (٦) أن هناك تأثيراً مباشراً لصراع الدور على شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي ($t = 8.78, P = 0.00$)، أما غموض الدور فكان تأثيره على الإجهاد الوظيفي غير معنوي ($t = 0.40, P = 0.34$). ومع ذلك فقد أثبت التحليل وجود ارتباط معنوي موجب بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي ($t = 10.75, P = 0.00$)، وتؤكد هذه النتائج الفرضيتين الأولى والثانية من فرضيات الدراسة. ولاختبار الدور الوسيط الذي يؤديه الدعم الوظيفي بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي فقد تم اختيار العلاقات السابقة بوجود الدعم الوظيفي كما هو مبين في الشكل (٢).

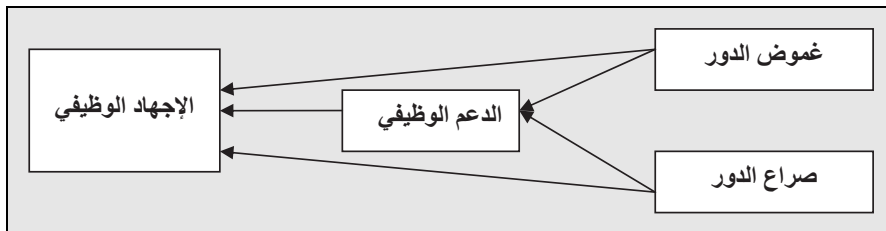
وعند إدخال الدعم الوظيفي في structural equation modelling بوصفه

متغير وسيطاً كما هو موضح في الشكل الجدول (٢)، يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (٧) وجود تأثير معنوي سالب للدعم الوظيفي على غموض الدور ($t = -9.71, P = 0.00$)، وهو ما يؤكد الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة، كما يتضح عدم وجود تأثير معنوي للدعم الوظيفي على صراع الدور ($t = -0.76, P = 0.144$)، ومع ذلك فإن التحليل يبين وجود علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الوظيفي وصراع الدور ($t = -23.12, P = 0.00$) وهو ما يؤكد الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة. كذلك تظهر النتائج الواردة في الجدول (٧) وجود تأثير معنوي سالب للدعم الوظيفي على الإجهاد الوظيفي ($t = -12.12, P = 0.00$)، وهو ما يؤكد الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة.

جدول ٦
معاملات المسارات وأهميتها

فرضيات الدراسة	Coefficient	t-value	p-value	R ²
غموض الدور ← الإجهاد الوظيفي	٠,٠٣	٠,٤٠	٠,٣٤٤	٠,٤١
صراع الدور ← الإجهاد الوظيفي	٠,٧٧	٨,٧٨	٠,٠٠٠	٠,٦٢

شكل ٢
العلاقة بين ضغوط العمل والدعم الوظيفي والشعور بالإجهاد الوظيفي



النتائج الواردة في الجدول (٨) تبين أن وجود الدعم الوظيفي ليس له تأثير قوى على العلاقة بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي، وهو ما يعنى عدم قبول الفرضية الثامنة من فرضيات الدراسة.

المناقشة

ركزت الدراسة الحالية على تحديد العلاقة بين الضغوط الوظيفية، والإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسه في هذه العلاقة. وكذلك تحديد التباين في إدراكات العاملين لضغوط العمل والدعم الوظيفي، ودرجة الشعور

وتبين النتائج الواردة في الجدول (٨) التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل والدعم الوظيفي. وتثبت هذه النتائج دور غموض الدور في تخفيف الآثار السالبة لضغوط العمل على الإجهاد الوظيفي؛ حيث تؤكد النتائج الواردة أن الدعم الوظيفي كان له تأثير موجب قدره ٠,٦١ على العلاقة بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي، فدخل الدعم الوظيفي قلل من تأثير غموض الدور على الإجهاد الوظيفي والذي بلغ ٠,٨٩- في الجدول (٦) وهذا ما يؤكد الفرضية السادسة من فرضيات الدراسة. ومن ناحية أخرى، فإن

جدول ٧
معاملات المسارات وأهميتها

فرضيات الدراسة	Coefficient	t-value	p-value	R ²
غموض الدور ← الإجهاد الوظيفي	٠,٨٩-	٩,٧١-	٠,٠٠٠	٠,٤١
صراع الدور ← الإجهاد الوظيفي	٠,٠٦-	٠,٧٦-	٠,١٤٤	٠,٢٩
الدعم الوظيفي ← غموض الدور	٠,٨٩-	٠,٩٧-	٠,٠٠٠	٠,٨٨
الدعم الوظيفي ← صراع الدور	٠,٠٦-	٠,٧٦-	٠,١٤٤	٠,٦٢
الدعم الوظيفي ← الإجهاد الوظيفي	٠,٦٨-	١٢,١٢-	٠,٠٠٠	٠,٤٦

جدول ٨
التأثير المباشر وغير المباشر لضغوط العمل والدعم الوظيفي

فرضيات الدراسة	التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	التأثير الكلي	التباين غير المفسر
غموض الدور ← الإجهاد الوظيفي	٠,٨٩-	٠,٦١	٠,٦١	٠,٠٣
صراع الدور ← الإجهاد الوظيفي	٠,٠٦-	٠,٦٨	٠,٠٤	٠,٠٥

الوظيفي، ودرجة الشعور بالإجهاد الوظيفي؛ فقد بينت النتائج أن إدراكات العاملين للضغوط الوظيفية تنخفض مع التقدم في العمر، وزيادة مدة الخدمة في المنظمة، كما أن إدراكات العاملين من غير الكويتيين للضغوط الوظيفية تفوق زملاءهم من الكويتيين، وأن درجة إدراك الدعم الوظيفي عند النساء أكثر منه مقارنة بالرجال. بالإضافة لذلك فقد وجدت الدراسة الحالية أن زيادة مدة الخدمة في المنظمة يصاحبها زيادة في درجة الشعور بالدعم الوظيفي، وانخفاض في درجة الشعور بالإجهاد الوظيفي.

وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية مخالفة لتوقعات (Myerson 1994) بأن تأثيرات متغيرات الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي قد تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة أو المنظمة التي يعمل فيها هؤلاء العاملون. ولعل ذلك يرجع لاستخدام Myerson أسلوب التحليل الكيفي في دراسته، على حين استخدمت الدراسة الحالية أسلوب التحليل الكمي. من ناحية أخرى، أيدت نتائج الدراسة الحالية نتائج الدراسات السابقة - والتي تمت في بيئات حضارية غربية، وعلى عاملين في وظائف الخدمات الاجتماعية - بخصوص تأثيرات متغيرات الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي (Um & Harrison, 1998; Jackson & Schuler, 1985).

بالإجهاد الوظيفي طبقا لعدد من العوامل الديموغرافية مثل العمر، والنوع، ومدة الخدمة، والجنسية، والوظيفة. وقد أشارت فروض الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين ضغوط العمل (غموض الدور وصراع الدور)، ودرجة الشعور بالإجهاد الوظيفي. كما أشارت فروض الدراسة إلى وجود علاقة سالبة بين الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسه، وبين كل من الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي. وكذلك بينت فروض الدراسة أن الدعم يؤدي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي.

وقد جاءت نتائج الدراسة مؤكدة أن زيادة درجة غموض الدور وصراع الدور يصاحبه زيادة في درجة شعور الموظف بالإجهاد الوظيفي. بالإضافة لذلك وجدت الدراسة الحالية أن زيادة مستوى الدعم الوظيفي، الذي يتلقاه من رئيسه، يصاحبه انخفاض في درجة شعور الموظف بالضغوط الوظيفية وبالإجهاد الوظيفي. كما وجدت الدراسة أن الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من شأنه أن يقوم بدور وسيط في العلاقة بين ضغوط الدور والإجهاد الوظيفي، في حين أظهرت النتائج أنه ليس للدعم الوظيفي دور يذكر في العلاقة بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي. ووجدت الدراسة أيضاً، علاقة بين عدد من العوامل الديموغرافية وإدراكات العاملين للضغوط الوظيفية، والدعم

دلالات الدراسة

الدلالات النظرية:

أسهمت نتائج الدراسة الحالية في التحقق من مدى إمكانية تعميم نتائج الدراسات التي تناولت الإجهاد الوظيفي والضغوط الوظيفية ضمن إطار البيئة الغربية. وحيث إن تعميم نتائج الدراسات في حقل السلوك التنظيمي ليس بالأمر اليسير، فإن إجراء المزيد من الدراسات حول الإجهاد الوظيفي والضغوط الوظيفية في إطار البيئة العربية، وكذلك إجراء دراسات مقارنة حضارية بين الدول العربية والغربية في هذا الإطار، من شأنه أن يسهم في بناء نماذج شاملة ومتكاملة لتفسير العلاقة بين الضغوط الوظيفية، والإجهاد الوظيفي، والدعم الوظيفي.

الدلالات العملية:

من الطرق الناجعة لمواجهة الكثير من المشكلات التي تعاني منها منظمات الأعمال استخدام الأساليب الوقائية الكفيلة بإزالة مسببات هذه المشكلات. وتتضمن نتائج الدراسة الحالية في محتوياتها عدداً من التطبيقات العملية المتعلقة بأسلوب الإشراف الإداري، وتدريب العاملين، وتصميم نظم العمل، التي من شأنها الوقاية من الآثار السلبية لضغوط العمل.

ففي هذا الصدد يجب الحرص على تقديم برامج إرشادية للمعينين الجدد من شأنها مساعدتهم على التعرف إلى

الضغوط الوظيفية المختلفة - من صراع الدور وغموض الدور - التي قد يواجهونها في وظائفهم الجديدة، وتدريبهم على أفضل السبل لمواجهة مثل هذه الضغوط.

وكذلك فإن للمشرف الإداري دوراً بالغ الأهمية في مساعدة المرؤوسين على التأقلم مع الضغوط الوظيفية التي قد يتعرضون لها. فقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن الدعم الوظيفي الذي يقدمه المشرف يصاحبه انخفاض في درجة شعور الموظف بالضغوط الوظيفية، وبالإجهاد الوظيفي. وتتمثل المساعدة التي يمكن أن يوفرها المشرف للعاملين في شكل دعم مادي يوجه به العاملين لما يجب أدائه ومساعدتهم في حل المشكلات الوظيفية التي يتعرضون لها، وتزويدهم بما يحتاجونه من موارد ومعلومات ضرورية لتحقيق الأداء المطلوب. بالإضافة لذلك، يجب على المشرف الإداري أن يوفر الدعم المعنوي اللازم لمرؤوسيه من خلال الاستماع لهم، وحفزهم وتشجيعهم، من أجل تخفيف وطأة الضغوط الوظيفية عليهم. ويمكن للمنظمة هنا أن تشكل مجموعات عمل مكونة من الرؤساء وزملاء العمل بغرض مساعدة العاملين على التأقلم مع الضغوط الوظيفية، وبحث السبل الكفيلة بالتقليل من هذه الضغوط من خلال خفض درجة غموض الدور وصراع الدور.

حدود الدراسة

وكما هو الحال في الدراسات المشابهة، لا تخلو الدراسة الحالية من بعض المحددات التي من أبرزها ما يلي:

١ - عدم إمكانية استنتاج علاقات سببية مؤكدة بين المتغيرات المدروسة، وذلك لكون الدراسة الحالية من الدراسات المقطعية، حيث تم جمع البيانات في فترة زمنية واحدة.

٢ - تم جمع البيانات من خلال توزيع استبانات على العاملين في المنظمات المشمولة بالدراسة، وهو ما قد يعرض البيانات لاحتمالات التحيز، نتيجة لاستخدام أفراد العينة لمنهجية واحدة في الإجابة عن الأسئلة الخاصة بالمتغيرات المختلفة وهو ما يعرف بـ common error.

٣ - متغير الدعم الوظيفي تم قياسه باستخدام عبارة واحدة، في حين

أن استخدام مقياس متعدد العبارات قد يتيح قياس أوجه متعددة من الدعم الوظيفي.

الدراسات المستقبلية

إن القيام بدراسات مستقبلية مماثلة للدراسة الحالية، على فترات زمنية ممتدة longitudinal studies، من شأنه تمكين الباحثين من استنتاج علاقات سببية بين المتغيرات المدروسة. بالإضافة لذلك أظهرت الدراسة التي قام بها Gioacchino (1997) أن لنمط الشخصية تأثيراً على درجة شعور الفرد بالإجهاد الوظيفي، حيث تزيد درجة شعور الأفراد من نمط الشخصية A بالإجهاد الوظيفي مقارنة بزملائهم من نمط الشخصية B؛ لذا يتعين على الدراسات المستقبلية في هذا المجال الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الخاصة بالشخصية، وذلك في سبيل بناء نماذج أكثر تكاملاً لتفسير ظاهرة الإجهاد الوظيفي في منظمات الأعمال.

المراجع

راشد شبيب العجمي، ٢٠٠٥، التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت، المجلد ١٢، العدد الأول: ٩-٣٣.

آدم غازي العتيبي، ١٩٩٧، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت. *مجلة العلوم الاجتماعية*، مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت، المجلد ٢٥، العدد الثاني: ١٧٧-٢٠١.

- Babakus, E, Carvens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. 1999. The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of the Marketing Science*, 27(1): 58-70.
- Burke, R. J., & Greenglass E. R. 1995. A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48: 187-198.
- Elloy, D., Terpening, W. & Kohls, J. 2001. A causal model of burnout among self-managed work team members. *Journal of Psychology*, 135(3): 321- 334.
- Fogatry, T., Singh, J., Rhoads, G., & Moore, R. 2000. Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12: 31-67.
- Gioecchino, L., 1997. Burnout syndrome and Type A behavior in nurses and teachers in Sicily. *Psychology Reports*, 81: 523-533.
- Jackson, S., Schwab, R., & Sculer, S. 1986. Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71: 630-640.
- Jackson, S., & Schuler, R. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organization and Human Decision Processes*, 36: 16 78.
- Jackson, S., Turner, J., & Brief, A. 1987. Correlates of burnout among public service lawyers. *Journal of Occupational Behavior*, 8: 339-349.
- Kaufmann, & Beeher, 1986
- Koeske, G., & Koeske, R. 1989. Work load and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, 34: 243-248.
- Kikul, J. & Posig, M. 2001. Supervisory emotional support and burnout. *Journal Of Managerial Issues*, 3: 328-344.
- Kilpatrick, A. 1989. Burnout correlates and validity of research designs in a large panel of studies. *Journal of Health and Human Resource Resources*, Summer, 1989: 25-45.
- Low, G. S., Carvens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. 2001. Antecedents, and consequences of Salesperson burnout. *European Journal of Marketing*, 35(5/6): 587-773.
- Maslach, C., & Jackson, S. 1984. Burnout in organizational setting. In *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C., & Jackson, S. 1986. Maslach Burnout Inventory Manual (2nd ed.), *Consulting Psychological Press*, Palo Alto, CA.
- Myerson, D. E. 1994. Interpretations of stress in institutions: The cultural production of ambiguity and burn-

- out. *Administrative Science Quarterly*, 39(4): 628-653.
- Moore, J. E. 2000. One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly*, 24(1): 141-168.
- Pines, A., & Maslach, C. 1978. Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29: 233-237.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970. Role conflict and role ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15: 150-163.
- Sand, G., & Miyazaki, A. 2000. The impact of social support on salesperson burnout component. *Psychology & Marketing*, 17 (1): 13-19.
- Sethi, V., Barrier, T., and King, R. 1999. An examination of the correlates of burnout in information system professionals. *Information Resource Management Journal*, 12(3): 5-13.
- Um, M., & Harrison, D. 1998. Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22 (2): 100-115.

علي محمد

ABSTRACT

THE RELATIONSHIPS BETWEEN WORK STRESSORS AND EMOTIONAL EXHAUSTION: A STUDY ON EMPLOY- EES FROM KUWAITI PRIVATE ORGANIZATIONS

ALI H. MUHAMMAD

Kuwait University

Using a random sample of Arab employees from private organizations operating in the State of Kuwait, the study investigates the relationships between work stressors and emotional exhaustion from an Arab cultural perspective. Furthermore, the study attempts to determine the level of work stress among the respondents. A paper and pencil questionnaire will be used to collect the data. The data will be analyzed using descriptive statistics, multiple response technique, correlations analysis, non-parametric tests, and multiple regression analysis. Results will be discussed and directions for future research will be proposed.

علي حسين محمد (دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة
جنوب إلينوي، الولايات المتحدة الأمريكية، ١٩٩٤)، أستاذ مساعد،
قسم الإدارة والتسويق، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، له
اهتمامات بحثية تشمل العدالة التنظيمية، وأخلاقيات العمل،
والهيكل التنظيمي، ونظرية الدافعية، ودراسات المقارنة الحضارية.