



الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت،

دراسة ميدانية لتأثير ضغط العمل والخصائص الشخصية*

د. آدم غازي العتيبي**

يعتبر الإحباط الوظيفي Job Frustration من الموضوعات المهمة في أدب السلوك التنظيمي خاصة وأننا نمر في العقد الأخير من القرن العشرين. فالمنظمات تتجه الآن نحو التوسع وكبر الحجم، وبيئة العمل أصبحت أكثر تعقيدا من أي وقت مضى، والعاملون تتزايد حاجاتهم وطموحاتهم يوما بعد يوم. وبطبيعة الحال، ربما تتمكن المنظمات من إشباع بعض رغبات وحاجات العاملين في بعض الأحيان، لكنها من المؤكد أنها لن تستطيع إشباع ذلك في كل الأحيان مما سيؤدي في نهاية المطاف إلى شعور الأفراد بالإحباط.

ولاريد أنه لا توجد بيئة عمل خالية من الإحباطات، ولا يوجد فرد لم يمر بهذه التجربة خلال حياته الوظيفية. وعرف عن Bidwell أستاذ إدارة الأعمال في جامعة Dayton في الولايات المتحدة أنه كثيرا ما يطرح على طلبته في الجامعة، أو على رجال الإدارة العليا في العديد من حلقات النقاش التي يجريها السؤال التالي: هل هناك أي شخص من بينكم لم يصب بالإحباط يوما؟ ويحدث هذا السؤال عادة ضحكات عالية لدى الحضور، يقابلها في الجانب الآخر Bidwell زاجرا ومرددا بكل برود... إنني أصاب بالإحباط في اليوم الواحد عشرين مرة (١).

لأننا في الحقيقة إذا قلنا أن بيئة العمل في القطاع الحكومي في دولة الكويت شأنها شأن أي بيئة عمل أخرى لا يمكن أن تخلو من ظاهرة الإحباط الوظيفي. ويمكن تقصي انتشار هذه الظاهرة بين الموظفين الكويتيين من نتائج الاستطلاع المثير الذي أجرته مجلة (الزمن) مؤخرا حول «موقف الكويتيين إزاء قيم العمل والأداء والإنتاجية» على عينة عشوائية قوامها (٢١٨) موظفا غالبيتهم من القطاع الحكومي (٦٠٪) والبقية موزعة بين القطاع الخاص (١٩٪) والقطاع المشترك

* الدراسة مولة من قبل إدارة الأبحاث بجامعة الكويت تحت رقم CPU 020.

** أستاذ مساعد بقسم الإدارة العامة بكلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت.

١- John H. Sheridan. Frustration of Else. Industry Week, Nov. 7, 1994, pp. 12-

(٢١٪). ولقد تبين من نتائج ذلك الاستطلاع أن السواد الأعظم من الموظفين (٩٧٪) يرون أن عدم تقدير الرؤساء لهم في العمل يؤدي إلى شعورهم بالإحباط . كما أعرب غالبية العاملين في القطاع الحكومي (٧١٪) ، والقطاع الخاص (٦٦٪) والقطاع المشترك (٥١٪) عن أن التقاعد المبكر يعد مؤشرا على إحباط الموظفين في العمل^(٢) .

لقد لاحظ الباحث أن الإحباط الوظيفي واحد من الموضوعات التي تكاد تكون منسية إن لم تكن بكرة في أدبيات الإدارة العربية بصفة عامة ، والإدارة الكويتية بصفة خاصة . فلا توجد حتى الآن - في حدود علم الباحث - أية دراسة منشورة بحثت هذا الموضوع بعمق بغية التعرف على مدى وجود هذه المشكلة وأبعادها الحقيقية في بيئتنا العربية . لذا يأمل الباحث أن تساهم هذه الدراسة في تجسير الهوة في أدبيات هذا الموضوع ، وأن تسد بعض النقص في مكتبتنا العربية التي تفتقر إلى مثل هذا النوع من الدراسات .

ومن اللافت للنظر حقا أنه لا توجد دراسات ميدانية حتى وقت قريب حول طبيعة الإحباط التنظيمي وتأثيره على العاملين^(٣) . إذ يغلب على معظم الدراسات السابقة طابع الدراسات المختبرية ، وإن كان هناك محاولات قليلة للتوسع في هذا المجال والتحول من البحوث المختبرية إلى البحوث الميدانية في المنظمات^(٤) . وتعتبر هذه الفجوة البحثية فرصة مواتية لهذه الدراسة للقيام بسد العجز في هذا المجال .

ومن جانب آخر ، اهتمت هذه الدراسة باختبار العلاقة بين الإحباط وضغوط العمل استنادا إلى بحوث سابقة تمت في البيئة الغربية وأثبتت تلك العلاقة القوية بين هذين المتغيرين . أما بالنسبة للعلاقة بين الإحباط والخصائص الشخصية فهذه فجوة أخرى تضاف إلى أدبيات الموضوع وستحاول الدراسة الحالية العمل على تغطيتها .

مشكلة الدراسة:

تمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة عن الأسئلة التالية :

١ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحباط الوظيفي بين العمالة الكويتية

٢ - الزمن ، العدد ٣ ، يناير ١٩٩٦ ، ص ٥٠ - ٥٧ .

٣ - Paul E. Spector. Organizational Frustration: A Model and Review of the Literature. Personnel Psychology, 1978, 31, p. 815.

٤ - Spector, 1978, OP. Cit. p. 815 .

والعمالة الوافدة .

٢ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغوط العمل لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة .

٣ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة وفقا للمتغيرات الشخصية التالية :

أ - الجنس .

ب - العمر .

ج - الحالة الاجتماعية

د - عدد الأبناء .

هـ - مستوى التعليم .

و - سنوات الخدمة .

٤ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد مرتفعي الضغوط والأفراد منخفضي الضغوط على مقياس الإحباط الوظيفي .

٥ - ما مدى تأثير ضغوط العمل والخصائص الشخصية آنفة الذكر في تفسير التباين الكلي في مستويات الإحباط الوظيفي عند العمالة الكويتية والعمالة الوافدة؟

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد مدى تعرض العمالة الكويتية ونظيرتها الوافدة للإحباط الوظيفي ، اعتبار مدى تأثير الإحباط الوظيفي بضغوط العمل والعوامل الشخصية لدى العمالتين الكويتية والوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً - مفهوم الإحباط :

يرى Spector أن المشكلة الرئيسية إن لم تكن الوحيدة التي تواجه البحوث في أدبيات الإحباط الوظيفي تتمثل في إيجاد تعريف دقيق وواضح لهذا المفهوم . وتتطلب هذه المشكلة في

حقيقة الأمر التمييز بين مسألتين مستقلتين عن بعض . الأولى تهتم بالتحديد الدقيق لطبيعة المواقف التي تقود للإحباط ، بينما تهتم الثانية بالإحباط ذاته وتحديد ما هيته بشكل صحيح^(٥) . ويعرف Spector الإحباط بأنه «العائق الذي يعترض الطريق المؤدي إلى الهدف أو عرقلة النشاط الموجه نحو تنفيذ الهدف» . ويعتقد Spector أن العرقلة لأي هدف ، أو رغبة يعتبر في الواقع العملي مثالا للإحباط^(٦) .

ويقدم Keenan & Newton تعريفا آخر للإحباط أكثر تحديدا من التعريف السابق إذ يقرران أنه «بالرغم من المعنى الواسع للإحباط كعائق ، فإن الحقائق العلمية تشير إلى أن معظم الإحباط في التطبيق العملي يكمن في عرقلة القدرة الشخصية للفرد ومنعه من تنفيذ واجباته اليومية بفعالية»^(٧) .

ويرى خير الدين أن الإحباط هو «العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته ، أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل»^(٨) .

ويحاول كوفروايلي توضيح حدود المفهوم حين يصف الإحباط بأنه «عاطفة أو شعور سلبي ينتج من أن سلوكا معيناً لم يؤد بنا إلى الغاية أو الهدف المقصود . ويتعين الانتباه إلى أن الإحباط هو شيء يحدث داخل الفرد ، أي حالة داخلية في الفرد ناشئة من عجز عن بلوغ هدفه»^(٩) .

ويعرف الباحث الإحباط الوظيفي بأنه حالة من الشعور بالعجز تفقد الفرد توازنه النفسي نتيجة إدراكه لعائق معين يحول بينه وبين تحقيق أهدافه وطموحاته ويحد من إشباعه لحاجاته ورغباته الشخصية ويحدث الإحباط نتيجة لقوى متصلة بالبيئة الداخلية للعمل ، أو بالبيئة الخارجية ، أو من الفرد ذاته وتكون خارج قدرته على السيطرة .

ثانيا - مصادر الإحباط :

الإحباط الوظيفي شر لا بد منه ، ومن الصعوبة حصر جميع مسبباته ، وليس من باب المبالغة

٥ - Spector, 1978, OP. Cit. p. 816.

٦ - Spector, 1978, OP. Cit. p. 816.

٧ - A. Keenan & T.J. Newton. Frustration in Organizations: Relationships to Role Stress, Climate, and Psychological Strain. *Journal of Occupational Psychology*, 1984, 57.p.57.

٨ - حسن محمد خير الدين . العلوم السلوكية . القاهرة : مكتبة عين شمس (بدون تاريخ) ، ص ٣٩٦ .

٩ - صديق محمد عفيفي ، أحمد إبراهيم عبد الهادي . السلوك التنظيمي : دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية . القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤ ، ص ٢٩٨ .

إذا قلنا أن كل شيء من حولنا سواء كانت بيئة العمل الداخلية ، أو البيئة الخارجية قد يسبب لنا الإحباط .

يضع عفيفي وعبدالهادي ثلاثة شروط أساسية لحدوث الإحباط على النحو التالي (١٠) :

- ١ - يجب أن تكون الدوافع بالنسبة للفرد قوية وضرورية .
 - ٢ - يجب أن يكون الهدف مهما وقابلا للتحقيق من وجهة نظر الفرد .
 - ٣ - يجب أن يكون هناك عائق يعوق الوصول إلى الهدف .
- وتعتبر دراسة Krech & Crutchfield من أوائل الدراسات التي اهتمت بتحديد مصادر الإحباط التنظيمي إذ قرر الباحثان أن الموظفين قد يصابون بالإحباط إما بسبب الظروف المحيطة بالوظيفة نفسها ، أو لعدم كفاية التعويضات المالية (١١) . وأضاف Eaton بعد ذلك بعدة سنوات مصادر أخرى للإحباط تتضمن الإحباط من طبيعة العمل ، نقص فرص الترقية ، غموض الدور ، التغيير التنظيمي ، الانعزال عن المجتمع ، والأمان الوظيفي (١٢) .
- ويؤكد Argyris أن حالة التناقض بين أهداف العاملين وأهداف التنظيم ستؤدي إلى عدم إشباع الحاجات الشخصية للعاملين ومن ثم تكون سببا في إحباطهم (١٣) .
- ويعتقد Sheridan أن الإحباط يهاجم المديرين والموظفين من كل حذب وصوب . ويرى أن أسبابه كثيرة ، وأحيانا قد تكون الإدارة العليا السبب الرئيسي في ذلك مثل : إجراء التغيير المستمر في أهداف المنظمة ، فرض مواعيد قصيرة جدا لإنجاز الأعمال ، وضع خطط غير واقعية دون أخذ رأي المرؤسين (١٤) .
- وقد يبذر المديرون بذور الإحباط في جميع المستويات الإدارية بطرق متعددة قد تكون على النحو التالي (١٥) :

- تقليص الوظائف إلى أقل قدر ممكن دون تقليص حجم العمل .
- الفشل في إعطاء الموظفين تقارير كفاءة مناسبة ، وعلى أساس منظم ، وتركهم في حالة

١٠ - عفيفي وعبدالهادي . ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٢٩٨ .
D. Krech & R.S. Crutchfield. Theory and Problems of Social Psychology. New York: McGraw-Hill, 1948. In: Spector, 1978. Op. Cit. p. 819.
١٢ - W. H. Eaton. Hypotheses Related to Worker Frustration. *Journal of Social Psychology*, 1952, 35, pp. 59 - 68. In: Spector, 1978. Op. Cit. p. 819.
١٣ - C. Argyris Personality and Organization. New York: Harper & Row, 1957. In: Spector, 1978. Op. Cit. p. 819.

١٤ - Sheridan, 1994. Op. Cit. p. 13.

١٥ - Ibid., pp. 13 - 14.

ظلام عن مدى كفاية أدائهم .

- حجب المعلومات التي يمكن أن تساعد العاملين على فهم مبررات القيام بتغييرات معينة .
- نقل إحباطاتهم الشخصية إلى مرءوسيه .

ويلقى Spector مزيداً من الضوء على هذا الموضوع في نموذج طوره عن الإحباط التنظيمي إذ يرى أنه في أي منظمة يمكن عرقلة مجموعتين رئيسيتين من الأهداف أو الأنشطة . الأولى هي أداء المهام بافتراض أن الأداء هدف شخصي وأي عرقلة له ستخلق حالة من الإحباط . والثانية هي الأهداف الشخصية التي ليست بالضرورة مرتبطة بأداء المهام وتشمل العناصر التالية : المال ، المكانة الاجتماعية للوظيفة ، الأمان الوظيفي ، والعلاقات الاجتماعية . وهناك عدة أشياء يمكن أن تكون معوقاً لهاتين المجموعتين . فالبيئة الطبيعية بكل ما فيها من ظواهر طبيعية لا يمكن السيطرة عليها كالجو مثلاً قد يكون محدداً قوياً للعديد من الأنشطة . والبيئة التي من صناعة الإنسان نفسه قد تكون هي الأخرى من مصادر الإحباط . فالقواعد ، والإجراءات ، والهيكـل التنظيمي للمنظمة من الممكن أن تحول دون تحقيق الهدف . وربما يكمن المصدر الرئيسي للإحباط في الآخرين كالمشرفين ، الزملاء ، والمرءوسين ، إضافة إلى الناس خارج المؤسسة^(١٦) .

ثالثاً - الآثار المترتبة على الإحباط الوظيفي :

إن تفشي حالات الإحباط الوظيفي بين العاملين قد تنذر بعواقب وخيمة وتلحق أضراراً شديدة بالأداء أو الإنتاجية من خلال بعض السلوكيات العدوانية كالقيام بالعديد من الأعمال التخريبية في المنظمة مثل إتلاف المخرجات ، تضيق وقت ومواد المنظمة ، تدمير المباني والأجهزة ، وتقييد الإنتاج^(١٧) . وتذهب بعض الدراسات إلى حد الربط بين ارتفاع الإحباط وزيادة الشعور بالقلق ، والحدق الدفين تجاه الآخرين وزيادة الغضب^(١٨) ، والحضور متأخراً إلى العمل ، والخط من قدر الرئيس ، وزيادة الرغبة في ترك العمل^(١٩) . ويعد الإحباط سبباً رئيسياً للعديد من جرائم القتل^(٢٠) .

١٦ - Spector, 1978, OP. Cit. pp. 819 - 820 .

١٧ - Paul E. Spector. Relationships of Organizational Frustration with Reported Behavioral Reactions of Employees. *Journal of Applied Psychology*. 1975, 60, 5. pp. 635-637.

١٨ - Keenan & Newton, 1984. Op. Cit. pp. 57-65 .

١٩ - Philip L. Storms & Paul E. Spector. Relationships of Organizational Frustration with Reported Behavioral Reactions: The Moderation Effect of Locus of Control. *Journal of occupational psychology*. 1987, 60. pp. 227-234.

٢٠ - Spector, 1975, OP. Cit. pp. 635-637 .

رابعاً- الدراسات السابقة :

لا توجد حسب علم الباحث أي دراسة عربية تناولت الإحباط الوظيفي وعلاقته بضغط العمل أو الخصائص الشخصية . في حين ترم الدراسات الأجنبية على موضوع الإحباط الوظيفي مرور الكرام ، وإن تضمنته بعض الدراسات فإنها تطرقه بشكل عرضي دون عمق أو تركيز وذلك من ضمن متغيرات عديدة تخضع للبحث باعتبارها نتائج مترتبة على ضغوط العمل .

ويعتبر Spector من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الإحباط الوظيفي بصفة عامة وعلاقته بضغط العمل بصفة خاصة . وقام هذا الباحث بسلسلة من الدراسات القيمة لعل من أبرزها تلك الدراسة التي أجراها في جامعة جنوب فلوريدا بالولايات المتحدة الأميركية على عينة من الإناث (ن = ١٣٦) يشغلن بعض الوظائف الكتابية . وأظهرت الدراسة أن زيادة عبء العمل ، صراع الدور ، مطالب الوظيفة ، والصراعات الشخصية لدى الإناث تزيد من معدلات إصابتهن بالإحباط الوظيفي . كما تبين أيضاً من نتائج تلك الدراسة أن فقدان السيطرة ، وازدياد مطالب الوظيفة يساهمان جنباً إلى جنب في زيادة مستويات القلق والإحباط الوظيفي (٢١) .

وفي دراسة أخرى قام بها Storms & Spector على (١٦٠) موظفاً يعملون في إحدى دور رعاية الصحة العقلية في الولايات المتحدة ، تبين أن شعور الأفراد بالإحباط تجاه التنظيم الذي يعملون فيه يزيد من مستويات إصابتهم بالإحباط الوظيفي (٢٢) .

وفي نفس الاتجاه قام Spector & O'connell بإجراء دراسة طبقاً فيها عدة مقاييس فرعية في ضغوط العمل على مجموعة من الطلبة الخريجين من جامعة جنوب فلوريدا بعد مضي ١٥ شهراً من التحاقهم بالعمل وكشفت الدراسة النقاب عن أن جميع المقاييس الفرعية للضغوط (غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل ، القيود التنظيمية ، الصراعات الشخصية) باستثناء مقياس الاستقلالية كانت على علاقة إيجابية معنوية بالإحباط الوظيفي (٢٣) .

وقد حاول Spector et al اختبار طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والنتائج المترتبة عليها لدى عينة من السكرتيرات ورؤسائهن المباشرين في جامعة جنوب فلوريدا بالولايات المتحدة . وطبق

٢١- Paul E. Spector. Interactive Effect of Perceived Control and Job Stressors on Affective Reactions and Health Outcomes for Clerical Workers. *Work & Stress*, 1987, 1,2, pp. 155-162.

٢٢- Storms, & Spector. 1984, Op. Cit. pp.57-65.

٢٣- Paul E. Spector & Brain J. O'connell. The Contribution of Personality Traits, Negative Affectivity, Locus of Control and Tybe A to the Subsequent Report. Reports of Job Stressors and Job Strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 1994, 67. pp. 1-11.

القائمون على هذه الدراسة عدة مقاييس فرعية مثل : صراع الدور ، غموض الدور ، الاستقلالية ، معوقات الأداء الفعال ، والصراعات الشخصية . كما استخدمت مقاييس أخرى لقياس الآثار المترتبة على الضغوط مثل : الغياب الوظيفي ، القلق ، الإحباط ، الأعراض الصحية ، الزيارات الصحية ، الرغبة في ترك العمل ، الأداء ، والرضا الوظيفي . وأوضحت النتائج أن معاملات الارتباط بين الضغوط والنتائج المترتبة عليها أقوى لدى السكرتيرات مقارنة برؤسائهن المباشرين . كما تبين أيضاً أن مستويات الإحباط الوظيفي تزيد لدى السكرتيرات كلما ازداد عبء العمل ، معوقات الأداء الفعال ، صراع الدور ، غموض الدور وقلّة الاستقلالية في العمل . أما بالنسبة للرؤساء المباشرين فيزيد إحباطهم بازدياد عبء العمل : غموض الدور وصراع الدور ومعوقات الأداء الفعال (٢٤) .

وقد نحى Jex & Gudanowski نفس المنحى عندما حاولا إلقاء الضوء على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والآثار النفسية المترتبة عليها لدى عينة من الموظفين (ن = ١٥٤) في جامعة USF وجامعة CMU في الولايات المتحدة . وأسفرت نتائج الدراسة عن أن هناك ثمة علاقة وثيقة بين مقاييس ضغوط العمل (صراع الدور ، القيود التنظيمية ، وعبء العمل) ومقاييس الآثار النفسية المترتبة عليها (الرضا الوظيفي ، الإحباط ، القلق ، والرغبة في ترك العمل) (٢٥) . وهناك العديد من الدراسات التي تؤكد بصورة أو بأخرى علاقة ضغوط العمل بالإحباط الوظيفي . فقد توصل كل من Chen & Spector إلى وجود علاقة ارتباط قوية (ر = ٧٧) بين ضغوط العمل والإحباط الوظيفي (٢٦) . كما أكد Keenan & Newton على أن هناك نسبة كبيرة من التباين في الإحباط الوظيفي تعزى إلى المناخ التنظيمي من ناحية ، وصراع الدور من ناحية أخرى (٢٧) .

وخلص كل من Brown & Mendenhall إلى نتيجة مفادها أن ارتفاع ضغط العمل لدى

٢٤- Paul E. Spector, Daniel J. Dwyer, and Steve M. Jex. Relation of Job Stressors to Affective, Health, and Performance Outcomes: A Comparison of Multiple Data Sources. *Journal of Applied Psychology*, 1988, 73, 1. pp. 11-19.

٢٥- Steve M. Jex & David M. Gudanowski. Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory Study. *Journal of Organizational Behavior*, 1992, 13. pp. 509-517.

٢٦- Peter Y. Chen & Paul E. Spector. Relationship of Work Stressors with Aggression, Withdrawal, Theft and Substance Use: An Exploratory Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 1992, 65, pp. 57-65.

٢٧- Keenan & Newton, 1984. Op. Cit. pp. 57 65 - ٢٧

مدققي الحسابات قد يؤدي إلى زيادة تعرضهم للأمراض الفسيولوجية ، وإصابتهم بأمراض الاحتراق النفسي كالشعور بالإحباط ، اللامبالاة ، الاكتئاب ، التعب ، والقلق^(٢٨) .

ومن الدراسات المهمة في هذا المجال تلك التي أجراها Furnham & Walsh على عينة تكونت من (٤٦) ممرضة يمثلن ثلاثة مستويات وظيفية في أحد كبار مستشفيات الطب النفسي في المملكة المتحدة . وأظهرت النتائج أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين توافق الممرضة في وظيفتها وشعورها بالإحباط الوظيفي . وأكدت النتائج أيضاً أن الممرضات اللاتي في مستوى وظيفي أعلى أقل توافقاً في وظائفهن وأكثر إحباطاً من نظيراتهن اللاتي في مستوى وظيفي أدنى . وفسرت الدراسة ذلك بتعرض الممرضات في المستوى الوظيفي الأعلى إلى ضغوط إضافية ناتجة عن تحملهن لمسئوليات كبيرة ، ومعاناتهن من مشكلة النقص في الموارد البشرية ، ومواجهتهن لحقيقة مرة تؤرقهن وهي إغلاق المستشفى الذي يعملن فيه في غضون خمس سنوات^(٢٩) .

وأجرى Barnes دراسة على طاقم ملاحاة جوية يضم مجموعة من الطيارين ، ومهندسي الطيران ، ومضيفين جويين تابعين لشركة الخطوط الجوية الهندية . وقد بينت النتائج أن الطيارين من أكثر المجموعات إحباطاً بسبب شعورهم بالجمود الوظيفي ، وتفشي المحاباة من جهة ، ووقوعهم في شرك الألعاب السياسية من جهة أخرى . ونتيجة لذلك وجد الطيارون أنفسهم أنهم لا يملكون أمام كل هذه العقبات التي يواجهونها غير الإحساس بالعجز ، وخيبة الأمل ، والإحباط مقارنة بأقرانهم أفراد الملاحاة الجوية^(٣٠) .

وهناك دراسات قليلة جداً أخذت على عاتقها الاهتمام بموضوع الإحباط الوظيفي وعلاقته ببعض الصفات الشخصية . ففي هذا المجال حاولت Worden التعرف على مدى تأثير العامل الجنسي ، العرق (السلالة) ، والدرجة الوظيفية على مستويات الإصابة بالإحباط وضغوط العمل لدى عينة من ضباط الشرطة . وأسفرت نتائج هذه الدراسة عن أن كل هذه العوامل مجتمعة تأثيرها على الإحباط أقوى من تأثيرها على ضغوط العمل عند ضباط الشركة . كما تبين أيضاً أن الضابطات البيض العاملات في جهاز الشرطة يتصفن بقلّة التعاون مع بعضهن في وظائفهن ،

Doug Brown & Stan Mendenhall. Stress and Components of the Internal Auditor's Job. *Internal Auditing*, Winter 1995, pp. 31-39.

Adrian Furnham & James Walsh. Consequences of Person-Environment Incongruence: Absenteeism, Frustration, and Stress. *Journal of Social Psychology*, 1991, 131, 2.PP.187-204.

B. L. Barnes. Stress in Aviation Personnel. *Psychological Studies*. 1992, 37, 1. pp. 1-6- ٣٠

وغالبا ما يعبرن عن إحباطهن من ضعف الفرص المتاحة أمامهن للتقدم الوظيفي ، وقلة الثقة في نوعية أدائهن الوظيفي (٣١) .

وفي الهند قامت Parsuram بإجراء دراسة على عينة قوامها (٨٠) فردا نصفهم من الإناث ونصفهم الآخر من طلاب وطالبات السنتين الدراسيتين الأولى والخامسة في كلية الطب . وأسفرت نتائج الدراسة عن أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الإحباط الوظيفي بين الطلاب والطالبات في السنة الدراسية الأولى أو الخامسة (٣٢) .

وعلى النقيض من ذلك فقد وجد Thomas أن مديرات المدارس الأمريكيات اللاتي من أصول أفريقية أكثر شعورا بالإحباط في المدارس الحكومية من نظرائهن مدراء المدارس الأمريكان من أصول أفريقية (٣٣) .

ويعتقد بعض الباحثين أن وقوع البنات أو النساء تحت وطأة قيود اجتماعية كثيرة يزيد من درجة إصابتهن بالإحباط بنسبة أكبر من الأولاد أو الرجال . ومع تقدم الفرد في العمر يقل تضايقه من الإحباط Moore (٣٤) ؛ Dean (٣٥) .

ولقد حاولت دراسة Rani التعرف على مدى تأثير الجنس والعمر على ردود الأفعال الناجمة عن الإحباط لدى عينة مكونة من (٦٠) ذكرا وأنثى في إحدى المدن الهندية ، يمثلون فئتين من العمر : فئة الشباب (٢٠ - ٢٩ سنة) ، وفئة منتصف العمر (٤٠ - ٤٩ سنة) ، وأظهرت نتائج الدراسة أن ردود الأفعال لا تختلف لدى عينة الدراسة باختلاف نوعهم أو أعمارهم ، وهي عبارة عن ردود أفعال غير عقابية لا تعدو أن تكون إلهاء للدفاع عن النفس ، كما أن الأفراد الذين في منتصف أعمارهم من الجنسين أقل في ردود أفعالهم العقابية من فئة الشباب والشابات . وكذلك أكدت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية حسب فئات الأعمار حيث تميل الإناث اللاتي

٣١ Alisa P. Worden. The Attitudes of Women and Men in Policing: Testing Conventional and Contemporary Wisdom. *Criminology*. 1993, 31. pp. 203-237. In: Donald L. Yates and Vijayan K. Pillai. Attitudes Toward Community Policing: A Causal Analysis. *Social Science Journal*, 1996, 33, 2. p. 195.

٣٢ Ameeta Parsuram. A personality Study of Medical Students. *Journal of Personality & Clinical Studies* 1987, 3, 1. pp. 67-70.

٣٣ Cornell Thomas. Perceptions of Anglo Teachers by their African - American Principals: A Comparison of Male and Female Responses. *The Western Journal of Black Studies*. 1995, 19, 2. pp. 120-126.

٣٤ S.G Moore. Displaced Aggression in Young Children. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 1964, 68. pp. 200 - 204. In: M. V. Ujjwala Rani. The Effect of Age and Sex on Reactions to Frustrations. *Psychological Studies*. 1989, 34, 3. p. 198.

٣٥ L. R. Dean. Aging and the Decline of Affect. *Journal of Gerontology*. 1962, 17. pp. 440 - 446. In: Ujjwala Rani. 1989. Op. Cit. p. 198.

في منتصف أعمارهن إلى التحفظ في ردود أفعالهن قياساً بالإناث الشباب . كما يبدي الشباب مقارنة بالشابات ردود فعل أقوى تجاه البيئة الخارجية المحيطة بهم ، ومع التقدم في العمر تنخفض حدة ردود الأفعال هذه عند الرجال ، لكنها تزيد لدى الإناث اللاتي في منتصف العمر^(٣٦) .

منهج الدراسة

أ- أدوات الدراسة :

تكونت أدوات الدراسة الحالية من ثلاثة أقسام على النحو التالي :

القسم الأول : يضم البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويشمل المتغيرات التالية :

- ١- الجنسية : كويتي / غير كويتي .
- ٢- الجنس : ذكر / أنثى .
- ٣- العمر : أقل من ٢٥ سنة / من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة / ٣٥ سنة - أقل من ٤٥ سنة / ٤٥ سنة فأكثر .
- ٤- الحالة الاجتماعية : متزوج / أعزب .
- ٥- عدد الأبناء : لا يوجد / واحد فأكثر .
- ٦- المؤهل العلمي : أقل من الثانوية العامة / الثانوية العامة / دبلوم (سنتين بعد الثانوية العامة) / الدرجة الجامعية / دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه) .
- ٧- سنوات الخدمة : أقل من ٥ سنوات / من ٥ - أقل من ١٠ سنوات / من ١٠ - أقل من ١٥ سنة / من ١٥ سنة فأكثر .

القسم الثاني : مقياس ضغط العمل :

أعد هذا المقياس في الأصل Steffy & Jones^(٣٧) وقام العتيبي بترجمته إلى العربية ، وتقنيته على البيئة الكويتية^(٣٨) . يتكون المقياس من (٢٠) عبارة أعدت بطريقة ليكرت Likert حيث

٣٦- Ujjwala Rani, 1989. Op.Cit. pp. 198-203 .

٣٧- B. Steffy & J. Jones. Workplace Stress and Indication of Coronary - Disease Risk. *A Academy of Management Journal*. 1988, 31,3. pp. 686-698.

٣٨- آدم غازي العتيبي . علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات النفسية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت . صيف ١٩٩٧ ، ٢٥ ، ٢ ، ١٧٧ - ٢٠١ .

يطلب من المفحوص أن يضع علامة (x) أمام العبارة التي تعبر عن رأيه أصدق تعبير على مقياس خماسي يمثل الاختيارات التالية : (غير صحيح تماماً) ، (غير صحيح) ، (لا أدري) ، (صحيح) ، (صحيح تماماً) .

يصحح المقياس على أساس حصول العبارات الإيجابية على درجة واحدة لإجابة (غير صحيح تماماً) وخمس درجات لإجابة (صحيح تماماً) ، في حين تعكس أوزان المقياس في حالة العبارات السلبية (١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧ ، ٢٠) بحيث تعطى خمس درجات لإجابة (غير صحيح تماماً) ودرجة واحدة لإجابة (صحيح تماماً) .

ليس للمقياس وقت محدد للإجابة بيد أن الشخص العادي يمكن أن يجيب عنه في مدة تتراوح ما بين ١٠ - ١٥ دقيقة . وتتراوح مستويات ضغوط العمل على المقياس ما بين (١٠٠) درجة وهي أعلى درجات الضغوط و (٢٠) درجة وهي أدنى درجات الضغوط .

اختار الباحث درجة الوسيط* (٦٠) على مقياس الدراسة كحد فاصل بين من تقع درجاتهم تحت الوسيط وهم فئة منخفضة الضغوط ، ومن تقع درجاتهم فوق الوسيط وهم فئة مرتفعي الضغوط .

صدق المقياس:

حظي هذا المقياس بقبول في البيئة الكويتية حيث سبق للعنبي أن استخدمه في دراسة سابقة وحسب صدقه بطريقة الصدق التجريبي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بينه وبين مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية على عينة تقنين تألفت من (٢٠٠) موظف نصفهم من الكويتيين ونصفهم الآخر من الوافدين وبلغ معامل الصدق بين المقياسين (٠,٦٢٥) وبدلالة إحصائية = (٠,٠٠١) . كما حسب الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية ، وتراوحت معاملات الارتباط ما بين (٠,١٢٥) و (٠,٦٤٢) وبدلالة إحصائية = (٠,٠٥) (٣٩) .

وفي الدراسة الحالية ، حسب الاتساق الداخلي للمقياس بين كل بند من بنوده والدرجة الكلية على عينة قوامها ١٠٠ موظف نصفهم من الكويتيين ونصفهم الآخر من الوافدين . وتراوحت قيمة معاملات الارتباط بين (٠,٣٨١) و (٠,٦٧٢) وبدلالة إحصائية عند مستوى

* تم التوصل إلى هذه الدرجة على أساس أن درجة الوسيط = ٣ على المقياس الخماسي مضروبة في عدد عبارات المقياس التي تساوي ٢٠ عبارة .

٣٩ - العنبي ، ١٩٩٧ ، مرجع سابق ، ص ١٧٧ - ٢٠١ .

(٠,٠٠١) (جدول رقم ١). وبذلك يكون المقياس صادقاً في قياس ما وضع لقياسه ويمكن تطبيقه على البيئة الكويتية بمصادقية عالية .

ثبات المقياس:

حاز هذا المقياس درجة ثبات مقبولة في البيئة الكويتية حيث حسب العتيبي - في الدراسة آنفة الذكر - ثباته بطريق التجزئة النصفية بين نصفي المقياس مستخدماً معادلة - Sperman Brown . وبلغ معامل ثبات العينة الكويتية (٠,٥٤٢) والعينة الوافدة (٠,٧٦٦) والعينة الكلية (٠,٦٧٥) (٤٠).

وفي الدراسة الحالية ، حسب ثبات المقياس باستخدام معادلة Cronbach Alpha وبلغ معامل ألفا عند العينة الكويتية (٠,٧٠٤) والعينة الوافدة (٠,٨٩١) والعينة الكلية (٠,٨٠٥) . وبذلك يمكن التعامل مع المقياس بثقة كبيرة .

جدول رقم (١)

يوضح معاملات ارتباط درجات البنود مع الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل

العبارة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	العبارة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٥٠٥	٠,٠٠١	١١	٠,٥٣٠	٠,٠٠١
٢	٠,٤٤٢	٠,٠٠١	١٢	٠,٤٩١	٠,٠٠١
٣	٠,٤٠٥	٠,٠٠١	١٣	٠,٥٣٢	٠,٠٠١
٤	٠,٤٥٨	٠,٠٠١	١٤	٠,٣٨١	٠,٠٠١
٥	٠,٥٩٦	٠,٠٠١	١٥	٠,٣٨٢	٠,٠٠١
٦	٠,٥٣٠	٠,٠٠١	١٦	٠,٤٣٥	٠,٠٠١
٧	٠,٦٠٢	٠,٠٠١	١٧	٠,٦٧٢	٠,٠٠١
٨	٠,٤١٤	٠,٠٠١	١٨	٠,٥١٧	٠,٠٠١
٩	٠,٤٨٧	٠,٠٠١	١٩	٠,٦٠٦	٠,٠٠١
١٠	٠,٥١١	٠,٠٠١	٢٠	٠,٤٧٠	٠,٠٠١

القسم الثالث : مقياس الإحباط الوظيفي :

صمم هذا المقياس في الأصل Spector^(٤١) ، وقام الباحث بترجمته إلى اللغة العربية . يتكون المقياس في صورته الأصلية من ٢٩ عبارة لكن الباحث رأى اختصار عدد العبارات إلى ١٢ عبارة بغية تبسيط المقياس من ناحية ، وتكييفه لبيئة العمل الكويتية من ناحية أخرى . كما غير الباحث أوزان المقياس من النقاط الست إلى النقاط السبع للمزيد من التوضيح ، ولتسهيل عملية التحليل الإحصائي . والإجابة على المقياس تتطلب من المفحوص أن يحدد مدى انطباق كل عبارة من العبارات الأثنى عشرة بحيث يضع علامة (x) على مقياس ليكرت Likert السباعي وفقا لأحد الاختيارات التالية : (غير موافق بالمرة) ، (غير موافق) ، (غير موافق إلى حد ما) ، (لا أدري) ، (موافق إلى حد ما) ، (موافق) ، (موافق تماما) .

يصحح المقياس بحيث تعطي العبارات الإيجابية درجة واحدة لإجابة (غير موافق بالمرة) وسبع درجات لإجابة (موافق تماما) ماعدا العبارتين السلبيتين درجة واحد رقم (٥ ، ٦) تعكس بهما أوزان المقياس بحيث تعطي سبع درجات لإجابة (غير موافق بالمرة) ودرجة واحدة لإجابة (موافق تماما) . وبالرغم من أن الإجابة على هذا المقياس لا ترتبط بزمان معين إلا أن الخبرة العملية تؤكد أن إجابة الشخص العادي عليه تتراوح ما بين ١٠ - ١٥ دقيقة ، وقد تقصر هذه الفترة أو تطول بناء على الفروق الفردية بين المفحوصين .

وتتراوح مستويات الإحباط الوظيفي على المقياس ما بين (١٢) درجة كأقل درجة للإحباط ، (٨٤) كأعلى درجة للإحباط ولقد اختار الباحث درجة الوسيط (٤٨) على مقياس الدراسة كحد فاصل بين الأفراد ذوي الإحباط المنخفض (تحت الوسيط) ، والأفراد ذوي الإحباط المرتفع (فوق الوسيط) .

صدق المقياس:

حاز المقياس في صورته الأصلية رضا وقبول الباحثين في عدة دراسات وتراوحت معاملات صدقه ما بين (0.83) - (0.88) Spector^(٤٢) ، Furnham & Walsh^(٤٣) .

P. E. Spector. Relationships of Organizational Frustration With Reported Behavioral Reactions – ٤١ of Employees. *Journal of Applied psychology*. 1975. 60, pp. 635 - 637. In: John D. Cook, Sue J. Hepworth, Toby D. Wall and Peter B. Warr. *The Experience of Work. A Compendium and Review of 249 Measures and their Use*. London: Academic Press, 1989, pp. 96-97.

٤٢ - Spector, 1975. Op. Cit. pp. 635 - 637 .

٤٣ - Furnham & Walsh, 1991. Op. Cit. pp. 187-204 .

قام الباحث بترجمة هذا المقياس إلى اللغة العربية مراعيًا البساطة والدقة والوضوح ، واختيار ألفاظ عربية تناسب مستوى المبحوثين الثقافي . وبعد ذلك عرض الباحث الترجمة العربية مع النسخة الأصلية للمقياس في صيغتها الإنجليزية على هيئة محكمين* . في تخصصات علمية مختلفة هي : الإدارة العامة ، إدارة الأعمال ، علم النفس ، واللغة الإنجليزية في بعض الأقسام العلمية بجامعة الكويت ، والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ، وطلب من المحكمين إبداء آرائهم حول دقة الترجمة وملاءمة الصياغة اللغوية . وأدخل الباحث في ضوء ملاحظات المحكمين بعض التعديلات الضرورية في صياغة بعض العبارات .

ونظرًا لاستخدام المقياس للمرة الأولى في البيئة العربية التي تختلف كثيرًا في خصائصها عن البيئة الأميركية أو الغربية رأى الباحث أن من الضروري بمكان تقنيه على البيئة الكويتية . وتوطئة لذلك قام الباحث بتطبيقه على عينة تقنين مكونة من ١٠٠ موظف نصفهم من الكويتيين ونصفهم الآخر من الوافدين .

وحسب معامل الارتباط بين درجاتهم على كل بند من بنود المقياس والدرجة الكلية للمقياس . ويتبين من الجدول رقم (٢) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (٤٩٠ - ٠) و(٨٣٩ ، ٠) وجميعها بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى (٠ ، ٠٠١) . لذا يمكننا القول إن المقياس صادق في قياس ما وضع لقياسه ويمكن تطبيقه على البيئة الكويتية بثقة ومصداقية عالية .

ثبات المقياس:

حسب الباحث ثبات المقياس في الدراسة الحالية بطريقة Cronbach Alpha وبلغ معامل ألفا للعينة الكلية (٨٩٠ ، ٠) وللعينة الكويتية (٩٠٦ ، ٠) وللعينة الوافدة (٨٥٢ ، ٠) . وتؤكد هذه القيم أن هذا المقياس يمكن التعويل عليه بثقة كبيرة .

ب - عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (٧٩٦) موظفًا وموظفة ، بواقع (٥٨١) كويتيًا ونسبة (٧٣٪)

* يشكر الباحث الإخوة أعضاء هيئة التحكيم الذين راجعوا الترجمة العربية لأداة الدراسة وهم : ثابت عبدالرحمن إدريس ، على عسكر ، عوض خلف العززي ، فاروق مبروك ، فضل صباح الفضلي ، محمد أمين عودة ، ومحمود الجمل .

و(٢١٥) وافدا ونسبة (٢٧٪). وقد اختيرت العينة من ست جهات حكومية تمثل الوزارات ، والإدارات ، والهيئات الحكومية التي تعمل تحت مظلة ديوان الخدمة المدنية وتطبق قانون الخدمة المدنية رقم (١٥) لسنة (١٩٧٩) في شئونها الوظيفية .

جدول رقم (٢)

يوضح معاملات ارتباط عبارات مقياس الإحباط الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس

العبرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	العبرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٦٧٢	٠,٠٠١	٧	٠,٤٩٠	٠,٠٠١
٢	٠,٦٥١	٠,٠٠١	٨	٠,٥٧١	٠,٠٠١
٣	٠,٦٩٨	٠,٠٠١	٩	٥,٦٨٦	٠,٠٠١
٤	٠,٦٩٦	٠,٠٠١	١٠	٠,٧٤١	٠,٠٠١
٥	٠,٦٦٣	٠,٠٠١	١١	٠,٧٣٨	٠,٠٠١
٦	٠,٦٣٧	٠,٠٠١	١٢	٠,٨٣٩	٠,٠٠١

وبين الجدول رقم ٣ الخصائص الشخصية لعينات الدراسة على النحو التالي :

١- العينة الكويتية :

بلغت نسبة الذكور في العينة الكويتية (٤٦٪) بينما نسبة الإناث (٥٤٪) وتقع أعمار غالبية العينة (٨١٪) تحت سن الخامسة والثلاثين . وغالبيتهم (٦١٪) متزوجون ولديهم طفل أو أكثر . ومن الملاحظ أن غالبية العينة (٥٥٪) إما يحمل دبلوماً أو درجة جامعية ، وتقع مدة الخدمة عند الغالبية (٧٢٪) دون العشر سنوات .

٢- العينة الوافدة :

نسبة الذكور (٨٧٪) تغلب على هذه العينة مقارنة بنسبة الإناث (١٣٪) . وتتراوح أعمار الغالبية (٧٤٪) ما بين ٢٥ وأقل من ٤٥ سنة . وغالبيتهم (٧٧٪) متزوجون وعندهم طفل أو

أكثر . وحوالي ثلثي العينة (٦٥٪) أما يحمل شهادة الدبلوم أو الدرجة الجامعية . وبلغت نسبة من خدم في عمله دون عشر سنوات حوالي (٥١٪) .

ج- المعالجة الإحصائية :

للإجابة عن الأسئلة التي سبق ذكرها في مشكلة هذه الدراسة ، فقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية :

١- تم حساب أعداد العمالة الكويتية ونظيرتها الوافدة ونسبهم المئوية وفقا للجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي ، ومدة الخدمة .

٢- استخدمت معاملات ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة من ناحية ، وحساب صدق مقاييس الدراسة من ناحية أخرى .

٣- استخدم الباحث اختبار «ت» T. test لحساب دلالة الفروق في مستويات الإحباط الوظيفي بين العمالة الكويتية والعمالة الوافدة .

٤- استخدم مربع كاي Chi-Square لحساب دلالة الفروق بين نسب الإصابة بالإحباط الوظيفي ، وضغوط العمل عند العمالة الكويتية والعمالة الوافدة .

٥- استخدم تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لتحديد الفروق في مستويات الإحباط الوظيفي حسب المتغيرات الشخصية والتفاعل بينها عند كل من العمالة الكويتية والعمالة الوافدة .

٦- استخدم تحليل الانحدار متعدد الخطوات Step Wise Multiple Regression لتحديد قوة ضغوط العمل والمتغيرات الشخصية في تفسير التباين في درجة الإحباط الوظيفي لدى العمالتين الكويتية والوافدة .

٧- تم حساب المتوسط والانحراف المعياري لدرجات الإناء على مقياس الإحباط الوظيفي وفقا لسنوات الخدمة .

٨- استخدمت معادلة ألفا Cronbach Alpha لحساب ثبات أدوات الدراسة .

وقام الباحث باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتنفيذ كل هذه المعالجات الإحصائية .

جدول رقم (٣)
الخصائص الشخصية لعينات الدراسة

العينة الكلية ن = ٧٩٦		الوافدون ن = ٢١٥		الكويتيون ن = ٥٨١		العينات
نسبة %	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %	عدد	المتغيرات
الجنس :						
٥٧	٤٥٤	٨٧,٤	١٨٨	٤٥,٨	٢٦٦	- ذكر
٤٣	٣٤٢	١٢,٦	٢٧	٥٤,٢	٣١٥	- أنثى
العمر :						
١٨,٧	١٤٩	٣,٣	٧	٢٤,٤	١٤٢	- أقل من ٢٥ سنة
٥٢,١	٤١٥	٣٩,٥	٨٥	٥٦,٨	٣٣٠	- من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة
٢١,٦	١٧٢	٣٤,٠	٧٣	١٧,٠	٩٩	- من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة
٧,٥	٦٠	٢٣,٣	٥٠	١,٧	١٠	- من ٤٥ سنة فأكثر
الحالة الاجتماعية :						
١٠,١	٨٠	١٢,١	٢٦	٩,٣	٥٤	- متزوج وليس لديه أبناء
٦١,٨	٤٩٢	٦٥,١	١٤٠	٦٠,٦	٣٥٢	- متزوج ولديه أبناء
٢٨,١	٢٢٤	٢٢,٨	٤٩	٣٠,١	١٧٥	- أعزب
المؤهل العلمي :						
١٨,٥	١٤٧	٦,٠	١٣	٢٣,١	١٣٤	- أقل من الثانوية العامة
٢١,٩	١٧٤	٢٤,٧	٥٣	٢٠,٨	١٢١	- الثانوية العامة
٢٦,٦	٢١٢	١٦,٣	٣٥	٣٠,٥	١٧٧	- دبلوم (سنتان بعد الثانوية العامة)
٣٠,٨	٢٤٥	٤٨,٨	١٠٥	٢٤,١	١٤٠	- الدرجة الجامعية
٢,٣	١٨	٤,٢	٩	١,٥	٩	- دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)
سنوات الخدمة :						
٤٤,١	٣٥١	٣٧,٢	٨٠	٤٦,٦	٢٧١	- أقل من ٥ سنوات
٢٢,٤	١٧٨	١٣,٥	٢٩	٢٥,٦	١٤٩	- من ٥ إلى أقل من ١٥ سنة
١٧,١	١٣٦	١٩,٥	٤٢	١٦,٢	٩٤	- من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة
١٦,٥	١٣١	٢٩,٨	٦٤	١١,٥	٦٧	- من ١٥ سنة فأكثر

نتائج الدراسة:

يتبين من الجدول رقم (٤) مايلي :

- لا توجد أي علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والمتغيرات التالية :
(الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، وسنوات الخدمة) .
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية والإحباط الوظيفي .
- وبناء عليه كلما كان الفرد متزوجا ولديه عدد من الأطفال زادت مستويات إصابته بالإحباط .

جدول رقم (٤)

مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

المتغير	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
١- الجنس	-	** - ٠,٣٢٦	٠,٠٠٩	* - ٠,١٠٨	** - ٠,٢٢٨	٠,٠٦١	٠,٠٥٦
٢- العمر	** - ٠,٣٢٦	-	** - ٠,٢٦٧	** - ٠,٢٥٥	** ٠,٧٢٤	٠,٠٦١	٠,١٣٠
٣- الحالة الاجتماعية	٠,٠٩٩	** - ٠,٢٦٧	-	* - ٠,٠٧٣	** - ٠,٢١٨	٠,٠٤٢	٠,٠٨٣
٤- المستوى التعليمي	** - ٠,١٠٨	** ٠,٢٥٥	* - ٠,٠٧٣	-	٠,٠٦٣	٠,٠٣٥	٠,٠١٤
٥- سنوات الخدمة	٠,٢٢٨	٠,٧٢٤	٠,٢١٨	٠,٠٦٣	-	٠,٠٢٥	٠,٠٩٠
٦- ضغوط العمل	٠,٠٦١	٠,٠٦١	٠,٠٤٢	٠,٠٣٥	٠,٠٢٥	-	٠,٧٢٣
٧- الإحباط الوظيفي	٠,٠٥٦	-	٠,٠٨٣	-	** ٠,٠٩٠	** ٠,٧٢٣	-

* دالة عند مستوى ٠,٠٥

** دالة عند مستوى ٠,٠٠١

*** دالة عند مستوى ٠,٠١

- هناك علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين سنوات الخدمة والإحباط الوظيفي . وهذا يوضح أنه كلما زادت سنوات خدمة الفرد في المنظمة قلت مستويات إصابته بالإحباط .

- هناك علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والإحباط الوظيفي . وهذا يعني أنه كلما تقدم الفرد في العمر قلت مستويات إصابته بالإحباط الوظيفي .

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والإحباط الوظيفي . وبناء عليه كلما ارتفع ضغط العمل لدى الفرد ، زادت مستويات إصابته بالإحباط .

مستويات الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة:

للتعرف على الفروق في مستويات الإصابة بالإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة ، استخدم الباحث اختبار «ت» كما هو وارد في الجدول رقم (٥) .

يتضح من الجدول رقم (٥) أن العمالة الكويتية أكثر إصابة بالإحباط الوظيفي (م = ٨٨٣, ٤٢) من العمالة الوافدة (م = ٣٦, ٦١٤) حيث بلغت قيمة ت (١٧, ٥) وبدلالة إحصائية = (٠, ٠٠١)

جدول رقم (٥)
نتائج اختبار «ت» للفروق في متوسطات الإحباط الوظيفي
لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة

2 - Tail Sig. مستوى الدلالة	T. Value قيمة ت	العمالة الوافدة		العمالة الكويتية		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠, ٠٠١	٥, ١٧	١٤, ٢٩٩	٣٦, ٦١٤	١٥, ٥٢٣	٤٢, ٨٨٣	الإحباط الوظيفي

وللتعرف على الفروق بين نسب الإصابة بالإحباط الوظيفي في صفوف العمالة الكويتية والعمالة الوافدة ، استخدم الباحث اختبار Chi-Square كما هو مبين في الجدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦)

الفروق في نسب الإصابة بالإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة

المتغير	العمالة الكويتية		العمالة الوافدة		كا ²	مستوى الدلالة
	فوق الوسيط	تحت الوسيط	فوق الوسيط	تحت الوسيط		
	ن	%	ن	%		
الإحباط الوظيفي	٢٠٤	٣٥,١	٣٧٧	٦٤,٩	١٤,٦٨٢	٠,٠٠١

يتضح من قيم كا² في الجدول رقم (٦) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (٠,٠٠١) إذ بلغت نسبة الإصابة بالإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية (١,٣٥٪) بينما بلغت حوالي (٢١٪) لدى العمالة الوافدة. وهذا يعني أن هناك موظفا كويتيا من بين كل ثلاثة موظفين يعاني من الإحباط، بينما هناك موظف وافد من بين كل خمسة موظفين يعاني من الإحباط.

ضغوط العمل لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة:

للتعرف على الفروق في نسب الإصابة بضغوط العمل بين العمالتين الكويتية والوافدة استخدم الباحث اختبار Chi-Square كما هو مبين أدناه في الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

الفروق في نسب الإصابة بضغوط العمل لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة

المتغير	العمالة الكويتية		العمالة الوافدة		كا ²	مستوى الدلالة
	فوق الوسيط	تحت الوسيط	فوق الوسيط	تحت الوسيط		
	ن	%	ن	%		
ضغوط العمل	١٨٦	٣٢,٠	٣٩٥	٦٨,٠	٣,٠٧٦	٠,٠٨

تشير النتائج في الجدول رقم (٧) إلى أن نسبة الإصابة بضغط العمل بين صفوف العمالة الكويتية هي (٣٢٪) بينما بلغت (٢٦٪) في جانب العمالة الوافدة ، والفروق بينهما غير دالة إحصائياً .

وللتعرف على الفروق بين الأفراد مرتفعي الضغط والأفراد منخفضي الضغط في العينة الكويتية ومدى تعرضهم للإحباط الوظيفي ، تم استخراج الأرباعي الأعلى والأرباعي الأدنى لمرتفعي ومنخفضي الضغط ، ثم استخدم اختبار «ت» للمقارنة بينهما في مستوى الإحباط الوظيفي كما هو مبين في الجدول رقم (٨) .

جدول رقم (٨)
متوسطات مرتفعي / منخفضي الضغط على مقياس
الإحباط الوظيفي للعينة الكويتية

2 - Tail Sig. مستوى الدلالة	T. Value قيمة ت	منخفضي الضغط		مرتفعي الضغط		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠,٠٠١	١٩,٠٨ -	١١,٢٢١	٢٩,٢٢٢	١٢,٨٩١	٥٣,٤٨٢	الإحباط الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (٨) أن الأفراد مرتفعي الضغط (م = ٥٣, ٤٨٢) أكثر إصابة بالإحباط الوظيفي من نظرائهم منخفضي الضغط (م = ٢٩, ٢٢٢) في العينة الكويتية حيث بلغت قيمة «ت» - (١٩, ٠٨) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠١) . وهذا يعني أنه كلما كثرت حالات الإصابة بضغط العمل زادت معها حالات الإصابة بالإحباط الوظيفي .

تأثير العوامل الشخصية على الإحباط الوظيفي عند العمالتين الكويتية والوافدة:

للتعرف على تأثير العوامل الشخصية على الإحباط الوظيفي عند العمالة الكويتية ، استخدم الباحث تحليل التباين المتعدد (MANOVA) كما هو وارد في الجدول رقم (٩) .

جدول رقم (٩)
تأثير العوامل الشخصية على الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
أ - الجنس	١٥٩,١١	١	١٥٩,١١	٠,٦٧	٠,٤١٢
ب - العمر	٤٢٥,٨٠	٣	١٤١,٩٣	٠,٦٠	٠,٦١٥
ج - الحالة الاجتماعية	٢٤٦,٩٣	٢	١٢٣,٤٧	٠,٥٢	٠,٥٩٣
د - المستوى التعليمي	٢٨,٠٧	٤	٧,٠٢	٠,٠٣	٠,٩٩٨
هـ - سنوات الخدمة	٣٧٧,٦٩	٣	١٢٥,٩٠	٠,٥٣	٠,٦٦٠
أ × ب	٢١٩,٩١	٢	١٠٩,٩٦	٠,٤٧	٠,٦٢٨
أ × ج	٤٢٤,١٣	٢	٢١٢,٠٦	٠,٩٠	٠,٤٠٨
أ × د	١١٠١,٠٠	٤	٢٧٥,٢٥	١,١٦	٠,٣٢٦
أ × هـ	٢١٦٢,٣٢	٣	٧٢٠,٧٧	٣,٠٥	٠,٠٢٨
ب × ج	٤٩٦,١٨	٦	٨٢,٧٠	٠,٣٥	٠,٩١٠
ب × د	٣٠٨٧,٤٥	١٠	٣٠٨,٧٤	١,٣١	٠,٢٢٤
ب × هـ	٨١٩,٩٤	٥	١٦٣,٩٩	٠,٦٩	٠,٦٢٨
ج × د	١١٤١,٧٦	٧	١٦٣,١١	٠,٦٩	٠,٦٨٠
ج × هـ	١٧٦٧,٦٧	٦	٢٩٤,٦١	١,٢٥	٠,٢٠١
د × هـ	٣٤٧٩,٨٣	١٠	٣٤٧,٩٨	١,٤٧	٠,١٤٦
أ × ب × ج × د × هـ	١٤٩٩١,٩٠	٥٤	٢٧٧,٦٣	١,١٧	٠,١٩٤

يوضح من الجدول رقم (٩) مايلي -
- لا تختلف درجات الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية باختلاف :

- أ - الجنس
- ب - العمر
- ج - الحالة الاجتماعية
- د - المستوى التعليمي

هـ- سنوات الخدمة

و- التفاعل بين جميع المتغيرات آنفة الذكر ما عدا التفاعل بين الجنس وسنوات الخدمة حيث إن قيمة $F = (3, 05)$ وهي دالة عند مستوى $(0, 05)$.

جدول رقم (١٠)

المتوسط والانحراف المعياري لدرجات الإثبات حسب سنوات الخدمة على مقياس الإحباط الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط	سنوات الخدمة
١٤,٨٣٦	٤٢,٦٨٣	- أقل من ٥ سنوات
١٣,١٦٨	٤٣,٤٤٢	- من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات
١٦,٢١٩	٤٠,٧٨٧	- من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة
١٦,٤٤٠	٤٠,٤٤٤	- من ١٥ سنة فأكثر

ويلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن الموظفين اللاتي مدة خدمتهن تتراوح ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات من أكثر المجموعات إصابة بالإحباط الوظيفي .
كما تؤكد النتائج الواردة في الجدول رقم (١١) ما يلي :
- لا تختلف درجات الإحباط الوظيفي لدى العمالة الوافدة باختلاف :

أ- الجنس

ب- العمر

ج- الحالة الاجتماعية

د- المستوى التعليمي

هـ- سنوات الخدمة

و- التفاعل بين جميع المتغيرات السابقة والإحباط الوظيفي .

جدول رقم (١١)
تأثير الخصائص الشخصية على الإحباط الوظيفي لدى العمالة الوافدة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
أ- الجنس	٠,٦٦	١	٠,٦٦	٠,٠٠	٠,٩٥٣
ب- العمر	٢٨٢,٣٣	٣	٩٤,١١	٠,٤٨	٠,٦٩٤
ج- الحالة الاجتماعية	٣٦٠,٧٠	٢	١٨٠,٣٥	٠,٩٣	٠,٣٩٨
د- المستوى التعليمي	١١٠٧,٤١	٤	٢٧٦,٨٥	١,٤٣	٠,٢٢٩
هـ - سنوات الخدمة	٣٥٤,١٥	٣	١١٨,٠٥	٠,٦١	٠,٦١١
أ×ب	١٤٨,٢٥	٣	٤٩,٤٢	٠,٢٥	٠,٨٥٨
أ×ج	٤٩,٥٤	٢	٢٤,٧٧	٠,١٣	٠,٨٨٠
أ×د	٥٨٢,٤٤	٤	١٤٥,٦١	٠,٧٥	٠,٥٦٠
أ×هـ	١٢١,٤٣	٢	٦٠,٧٢	٠,٣١	٠,٧٣٢
ب×ج	١٦٧,٧٧	٤	٤١,٩٤	٠,٢٢	٠,٩٢٩
ب×د	١١٣٠,٦٣	٩	١٢٥,٦٣	٠,٦٥	٠,٧٥٥
ب×هـ	١٠٥١,٠٧	٦	١٧٥,١٨	٠,٩٠	٠,٤٩٦
ج×د	٤٤٢,٥٨	٦	٧٣,٧٦	٠,٣٨	٠,٨٩١
ج×هـ	٥٦٦,٥٤	٥	١١٣,٣١	٠,٥٨	٠,٧١٣
د×هـ	٨٧٥,١٢	٨	١٠٩,٣٩	٠,٥٦	٠,٨٠٧
أ×ب×ج×د×هـ	٣٠٠٨,٠٦	١٨	١٦٧,١١	٠,٨٦	٠,٦٢٧

وللتعرف على أهمية متغير ضغوط العمل والمتغيرات الشخصية في تفسير نسبة التباين في الإحباط الوظيفي ، استخدم الباحث تحليل الانحدار متعدد الخطوات Step Wise Multiple Regression المبين في الجدول رقم (١٢) .

جدول رقم (١٢)

تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير الخصائص الشخصية وضغوط العمل على الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة

المتغيرات المستقلة	العمالة الكويتية قيمة بيتا Beta	قيمة ف	العمالة الوافدة قيمة بيتا Beta	قيمة ف
ضغوط العمل	٠,٧٠٩	*٥٨٥,٩٧١	٠,٧٤٨	*٢٦٩,٩٩٠
العمر	-	-	٠,٧٥٥	*١٤٣,٥٨٠
	$R = ٠,٧٠٩$ $R^2 = ٠,٥٠٢$		Step 1 $R=0.748$ $2R = 0.559$ Step 2 $R=0.758$ $2R=0.575$	

* دالة عند مستوى ٠,٠٠١

أظهرت النتائج في الجدول رقم (١٢) أن تأثير ضغط العمل قوى وذو دلالة إحصائية على الإحباط الوظيفي ($F = 585.971$ $P > 0.001$). ويفسر هذا المتغير وحده ٥٠٪ من إجمالي التباين في مستوى الإحباط الوظيفي. ولم يدخل أيًا من المتغيرات الشخصية في معادلة الانحدار أو يصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية. وبذلك تعتبر ضغوط العمل مؤشرا أفضل من العوامل الشخصية في شرح التباين في مستوى الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية.

وبالرجوع إلى الجدول رقم (١٢) يتبين أن تأثير ضغط العمل قوى وذو دلالة إحصائية على مستوى الإحباط الوظيفي ($F = 269.990$ $P > 0.001$) ويفسر هذا المتغير حوالي ٥٦٪ من إجمالي التباين في الإحباط الوظيفي لدى العمالة الوافدة.

وتوضح النتائج كذلك أنه لم يدخل في معادلة الانحدار إلا متغيرا واحدا فقط من بين المتغيرات الشخصية وهو متغير العمر ($2R = 0.575$). وهذا يبين أن عمر الفرد أفضل مؤشر في

تفسير التباين في مستوى الإحباط الوظيفي من بين العوامل الشخصية إذ ساهم في زيادة التباين في مستوى الإحباط الوظيفي بمقدار 1.6% ($F = 143.850$; $P > 0.001$).
وخلاصة القول هو إن الإحباط الوظيفي يعزى إلى ضغوط العمل بشكل أكبر من الصفات الشخصية عند العمالة الوافدة .

مناقشة النتائج

يصاب من يدرس الإحباط بإحباط شديد من ندرة وشح الدراسات في هذا المجال الهام . لذا سنعتمد في تفسيرنا لنتائج هذه الدراسة على موضوعين في غاية الأهمية ومرتبطين ارتباطاً وثيقاً بالإحباط وهما الرضا الوظيفي .
Spector (٤٤) & O'connell (٤٥) ، Jex & Gudanowski (٤٦) ، Spector et al (٤٧) ، Spector (٤٨) ،
و Spector (٤٩) ، Chen & Spector (٥٠) ، Wiebe (٥١) ، Jex et al (٥٢) ، Barends (٥٣) ، Spector (٥٤) ،
وينسحب عليه ما ينسحب عليهما .

تظهر معاملات ارتباط هذه الدراسة في جدول رقم (٤) أنه كلما تقدم الفرد في العمر كان أقل شعوراً بالإحباط الوظيفي . وربما يرجع ذلك إلى ارتفاع الرضا الوظيفي عند الأفراد كبار السن (٥٤) . وانخفاض مستويات الإحباط عند الأفراد كبار السن في القطاع الحكومي لا يثير الاستغراب خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن الأفراد في هذه الفئة العمرية غالباً يكونون أكثر قناعة وواقعية ، وخبرة في الحياة ، وأقل في حاجاتهم وطموحاتهم من صغار السن ، وكل فرد

Spector, 1987, Op. Cit. pp. 155-162. _ ٤٤

O'connell & Spector, 1994, Op. Cit. pp. 1-11. _ ٤٥

Jex & Gudanowski, 1992, Op. Cit. pp. 509-517. _ ٤٦

Spector, Dwyer & Jex, 1988, Op. Cit. pp. 11-19. _ ٤٧

Spector, 1978, Op. Cit. pp. 815-829. _ ٤٨

Chen & Spector, 1992, Op. Cit. pp. 177-184. _ ٤٩

Deborah J. Wiebe. Hardiness and Stress Moderation. A Test of Proposed Mechanisms. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1991. 60. 1, pp. 89-99.

Steve M. Jex, Terry A. Beehr & Cathlyn K. Roberts. The Meaning of Occupational Stress Items to Survey Respondents. *Journal of Applied Psychology*, 1992, 77, 5, pp. 623-628.

Barnes, 1992. Op. Cit. pp. 1-6. _ ٥٢

Spector, 1975. Op. Cit. pp. 635-637. _ ٥٣

٥٤ - آدم غازي العتيبي . الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت : الإدارة العامة ، العدد ٦٩ ، يناير ١٩٩١ ، ص ٣١ - ٦٢ .

منهم دخل في معترك الحياة وربما حقق العديد من طموحاته أو على الأقل تعلم كثيرا كيف يتعايش إن لم يتغلب على الصعوبات والعقبات التي تعترض طريقة وتحويل بينه وبين أهدافه ، وفشله أحيانا قد يكون مدعاة إلى تعلم الصبر أكثر من الوقوع فريسة للإحباط .

أما الموظفون صغار السن فيصفهم McClough بأنهم غير واقعين في توقعاتهم في مجال العمل^(٥٥) . ويصفة عامة ، تميل شخصية كبير السن إلى السكينة والهدوء في حالة مواجهتها لأي إخفاق في مجال العمل آخذة بالمثل القائل «ليس بالإمكان أبدع مما كان» . لذا قد تصب كل هذه الأمور في صالح كبار السن ومن ثم تقلل من احتمالات إصابتهم بالإحباط .

وتشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٤) أنه كلما كان الفرد متزوجا وعنده عدد من الأطفال زادت مستويات إصابته بالإحباط . ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى كثرة المسؤوليات الجسيمة الملقاة على عاتق هذه الفئة التي قد تواجه صعوبات جمة في التوفيق بين دورها الأسرى من جهة ودورها الوظيفي من جهة أخرى . ووجود الأطفال بحد ذاته قد يكون من العوامل الضاغطة على الوالدين . وتدعم نتائج دراسة Sekaran هذا التفسير إذ تؤكد أن ضغوط العمل تزيد بزيادة الأطفال وصغر أعمارهم^(٥٦) . ويقدم كل من McLanhan & Adams دليلا آخر على صحة هذا التفسير حيث توصلا في دراسة لهما إلى أن هناك ارتباطا بين تربية الأطفال الصغار وسوء الصحة العقلية عند النساء والرجال المتزوجين قياسا بنظرائهم المتزوجين الذين ليس لديهم أطفال^(٥٧) .

وفيما يتعلق بالنتيجة الواردة في جدول رقم (٤) التي تبين أنه كلما زادت سنوات خدمة الفرد في المنظمة قلت مستويات إصابته بالإحباط . فتبدو منطقية حيث إن زيادة سنوات خدمة الفرد محسوبة من عمره ويترتب عليها دخول ذلك الفرد ضمن كبار السن . وسبق أن أوضحت هذه الدراسة أن كبار السن أقل عرضة للإحباط من صغار السن وقدمت تفسيرا بذلك . وبالتالي

R. V. McCullough. Method of Handling: Age Conflict to Create Harmonious Atmosphere. - ٥٥
Rough Notes 1982, 125, 72. In: O. C. Breamer. Relations of Age and Education to Managers' Work
Values. *Psychological Reports*, 1988, vol. 53, pp. 639-642.

U. Sekaran. The Path to Mental Health: An Exploration of Husbands and Wives in Dual-Career. ٥٦
Families. *Journal of Occupational Psychology*. 1985, 58, 2, pp. 129-137. In: Carol a. Beaty. The
Stress of Managerial and Professional Women: Is the Price too High? *Journal of Organizational Be-*
havior, 1996, 17, pp. 233-251

S. McLanhan & J. Adams. Parenthood and Psychological Well-Being. *Annual Review of So-* ٥٧
cology. 1987, 13, pp. 237. In: John Eckenrode & Susan, Gore. eds. *between Work and Family*. New
York: Plenum Press, 1990.

ينسحب تفسيرنا آنف الذكر على هذه النتيجة .

وتؤكد نتائج دراسة سابقة أجراها العتيبي أن الرضا الوظيفي يزيد بزيادة سنوات خدمة الفرد في القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت (٥٨) .

وبالنسبة للنتائج الواردة في الجدولين (٥ ، ٦) والتي توضح ارتفاع متوسطات ونسب الإصابات بالإحباط الوظيفي عند العمالة الكويتية مقارنة بالعمالة الوافدة فقد يفسر ذلك في أكثر من اتجاه ، إذ من غير المستبعد أن يكون لارتفاع ضغوط العمل في الجانب الكويتي (جدول ٧) دور كبير في ذلك لاسيما وأن نتائج هذه الدراسة تؤكد بما لا يدع مجالاً للشك أنه كلما زادت ضغوط العمل زادت معها مستويات الإحباط الوظيفي (جدول ٤) ، كما أن الأفراد مرتفعي الضغوط أكثر شعوراً بالإحباط من الأفراد منخفضي الضغوط (جدول ٨) . وكشفت دراسة نشرت حديثاً النقاب عن أن معدلات الإصابة بضغوط العمل أعلى عند العمالة الكويتية من العمالة الوافدة (٥٩) .

وهناك بعض العوامل الوظيفية التي قد تساهم في إحباط العمالة الكويتية بشكل أكبر من العمالة الوافدة . فالعمالة الكويتية أقل في درجة رضاها الوظيفي من العمالة الوافدة ، وليست راضية في عملها عن العناصر الوظيفية التالية : الرواتب ، نظام الترقيات والمكافآت ، فرص الترقى والتقدم الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، ملاءمة الوظيفة للخبرات السابقة ، مدى تحقيق وإشباع الوظيفة للطموحات الشخصية ، مدى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين ، الشعور بعدالة تقويم الأداء الوظيفي (٦٠) . إضافة إلى ذلك فإن الفرد الكويتي غير واقعي ، ويؤخذ عليه الإفراط كثيراً في توقعاته إلى درجة فاقت توقعات الفرد المصري وحتى الأمريكي ، وشعور ذلك الفرد في قرارة نفسه بأن توقعاته لم تتحقق (٦١) ، وبأنها ذهبت أدراج الرياح . إذا كانت هذه حالة وشعور الموظف الكويتي فماذا نتوقع له غير الإحباط ؟ !

إن نسب الإصابات بالإحباط الوظيفي بين العاملين في القطاع الحكومي وإن كانت غير مرتفعة (ثلث العمالة الكويتية/ خمس العمالة الوافدة (جدول ٦)) إلا أنها تكفي لقرع الأجراس محذرة

٥٨- العتيبي ، ١٩٩١ ، مرجع سابق ، ص ٣١-٦٢ .

٥٩ - العتيبي ، ١٩٩٧ ، مرجع سابق ، ص ١٧٧-٢٠١ .

٦٠ - آدم غازي العتيبي . علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي . دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت . الإدارة العامة ، العدد ٧٦ ، سبتمبر ١٩٩٢ ، ٩١ ، ١٢٢ .

٦١ - كامل على عمران . أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي والاجتماعي في مجال العمل : دراسة ميدانية مقارنة . الإدارة العامة ، العدد ٦٦ ، ١٩٩٠ ، ص ١١٥-١٧٦ .

من خطورة تفشي مثل هذه الظاهرة بين الموظفين . فالفرد المحبط غالباً ما يشيع الإحباط في بيئة عمله بكثرة شكواه ، وتدمره ، واستيائه من كل شيء بغية جعل مسألة الإحباط مسألة جماعية وليست شخصية محاولاً بذلك نقل الإحباط إلى أكبر عدد من زملائه في العمل .

وفي ضوء نتائج تحليل التباين (جدول ٩) أظهرت النتائج أن درجات الإحباط الوظيفي لا تتأثر عند العمالة الكويتية بالجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، وسنوات الخدمة . وبالرجوع إلى الجدول رقم (١٠) يتبين أن الموظفين اللائي تتراوح مدة خدمتهم ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات من أكثر المجموعات إصابة بالإحباط الوظيفي وتفسير ذلك هو أن نظام التأمينات الاجتماعية في دولة الكويت يجيز للمرأة الكويتية الحصول على التقاعد بعد مضي ١٥ سنة في الوظيفة العامة . ويعتقد الباحث أن غالبية الموظفين الكويتيات ينتظرن بفرار الصبر هذه المدة القانونية للتقاعد كي يتفرغن لأمر حياتهن الخاصة من تربية للأطفال ، واهتمام بشؤون المنزل ، وعناية بالزوج . وبالتالي فإن شعور الموظفات اللاتي تتراوح خدمتهن من ٥ إلى ١٠ سنوات بالإحباط ربما يعود إلى ارتفاع معدلات الدافع للإنجاز عند المرأة الكويتية^(٦٢) ، وإيمانها الذي لا يتزعزع بحقوقها في تولي الوظائف القيادية^(٦٣) ، وإحساسها في نفس الوقت بأنها أوشكت على التقاعد وبدأت تقترب من الدخول في مرحلة العد التنازلي لتوديع العمل الحكومي وهي لا تزال خالية الوفاض ، لم تحقق طموحاتها بعد ، أو تبلغ ما تصبو إليه . وبصفة عامة هناك شعور دفين لدى المرأة الكويتية العاملة في القطاع الحكومي بعدم تحقيق العدالة والمساواة بينها وبين نظيرها الرجل^(٦٤) . وقد لاحظ الباحث بناء على خبرته الشخصية ، ومن خلال لقاءاته مع العديد من الإناث الكويتيات سواء في مجال العمل ، أو التعليم أو التدريب ، أن المرأة الكويتية تشكو كثيراً من التمييز ضدها بسبب عدم تكافؤ الفرص بينها وبين الرجل في شغل الوظائف الإشرافية أو القيادية التي يكون للذكور منها نصيب الأسد .

وهذه المعاناة ليست حكراً على المرأة الكويتية ، بل إن المرأة في كل أنحاء المعمورة تعاني في العمل من عقدة التمييز ضدها . ويرى Mottaz أن النساء بصفة عامة يشغلن وظائف ذات مكانة اجتماعية متدنية ، ومرتبات قليلة ، وفرصهن أقل في الترقى الوظيفي ، أو في الحصول على

٦٢- آدم غازي العتيبي . أثر بعض المتغيرات الديموغرافية على دافعية الإنجاز لدى طلبة الجامعة الكويتيين . المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ، مايو ١٩٩٦ ، ص ٣٦٤-٣٣٩ .

٦٣- عبد الوهاب محمد الظفيري . دراسة ميدانية لاستطلاع رأي المرأة الكويتية في مجال العمل خارج المنزل . مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، العدد ٨٠ ، شتاء ١٩٩٦ ، ص ٦٩-١٠٠ .

٦٤- العتيبي ، ١٩٩٢ ، مرجع سابق ، ص ٩١-١٢٢ .

المكافآت المالية قياساً بنظرائهن الرجال^(٦٥) .

وبينت نتائج إحدى الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة على ٢٠٠٠ منظمة أن المرأة تشغل فقط ٣٪ من مجموع المناصب الإدارية في أكثر من ٧٠٪ من المنظمات موضع الدراسة ، ونادراً ما تحصل المرأة على مناصب إدارية في مجالات هامة مثل الإنتاج والتسويق أو التمويل^(٦٦) . وهناك العديد من الدراسات التي تتفق مع هذه الرؤية . وعلى سبيل المثال وليس الحصر ، توصلت إحدى الدراسات إلى نتيجة مفادها أن الموظفين والموظفات لا يوافقون على أخذ المرأة نفس الفرصة لتصبح من أعضاء الإدارة العليا بالمنظمة حتى وإن كانت لديها نفس القدرات التي لدى الرجل^(٦٧) . وفي دراسة أخرى ساد اعتقاد لدى المؤسسات محل الدراسة أن النساء بشكل عام قد لا يتقدمن في الإدارة في غضون السنوات القادمة^(٦٨) .

فإذا كان هذا هو حال المرأة في البيئة الأجنبية ، فإن المرأة العربية ليست بأفضل حالاً من نظيرتها الغربية . وتشير نتائج إحدى الدراسات التي أجريت في البيئة المصرية أن ٥٧٪ من الرجال يعتقدون أن المرأة لا تصلح للوظائف الإشرافية^(٦٩) . بل يذهب بعض الرجال إلى رفض فكرة العمل تحت رئاسة امرأة وكثيراً ما تنشب الخلافات لهذا السبب^(٧٠) . وأجرى مصطفى دراسة على عينة من طبقة الإدارة العليا في بعض المنظمات المصرية مفترضاً وجود تمييز ضد المرأة في مجالي التعيين والترقية .

وجاءت نتائج هذه الدراسة مؤيدة لهذه الفرضية حيث تبين أن جميع أفراد العينة يفضلون ترقية الذكور فقط لتولي الوظائف الشاغرة ، كما أعرب ٧٢٪ من عينة الدراسة أنهم يفضلون ترقية الذكر إلى مناصب أعلى^(٧١) .

Clifford Mottaz. Gender Differences in Work Satisfaction, Work-Related Rewards and Values, - ٦٥ and the Determinant of Work satisfaction. *Human Relations*, 1986, vol. 39,4,p360.

C. Basil. Women in Management. University of Cambridge, 1977. In:

- ٦٦

عفيفي وعبدالهادي ، ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٩٩ .

C. Dexter. Organizational Determinants of Occupational Discrimination: Women Managers in - ٦٧ Business. *Academy of Management Proceedings*, 1979, p. 386. In:

عفيفي وعبدالهادي ، ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٩٧ .

R. Turks, and T. Weir. Reading the Sexes for Women in Management. *Business Horizons*. Vol. - ٦٨ 20, 3. pp. 30 - 35. In:

عفيفي وعبدالهادي ، ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٩٧ .

٦٩- إسماعيل عبدالباري . المرأة والتنمية في مصر . القاهرة : دار المعارف ، ١٩٨٠ . ص ١٦٠ . في : عفيفي وعبدالهادي ، ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٩٧ .

٧٠- عفيفي وعبدالهادي ، ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٩٧ .

٧١- أحمد سيد مصطفى . أساليب معالجة التمييز ضد المرأة في التعيين والترقية ، ص ١ - ٥ . في : عفيفي وعبدالهادي ، ١٩٩٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٩٩ - ٤٠٠ .

أما بخصوص النتيجة المتعلقة بالإحباط والعوامل الشخصية ، فلا توجد في حدود علم الباحث أية دراسات سابقة تؤيد أو ترفض هذه النتيجة . بيد أن الباحث يعتقد أن تأثير العوامل الشخصية على الإحباط الوظيفي لا يختلف كثيراً عن بعض الظواهر السلوكية التي يعتبر الإحباط نتيجة لها مثل الرضا الوظيفي أو ضغوط العمل حيث نجد أن هذا التأثير بسيط جداً . فلم تتمكن بعض العوامل الشخصية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي) إلا من تفسير جزء محدود (١٠٪) من نسبة التباين في درجة الرضا الوظيفي ، في حين لم ترتبط بعض العوامل الشخصية (العمر ، الراتب ، سنوات الخدمة) بالرضا الوظيفي^(٧٢) . وتأكدت هذه النتيجة في دراسة Sauser et al التي أوضحت أن بعض العوامل الشخصية كالحالة الاجتماعية ، العمر ، التعليم والجنس لا تفسر أكثر من ٧ ، ٢٪ من التباين في درجة الرضا الوظيفي^(٧٣) . ومن جانب آخر أثبتت إحدى الدراسات أن ضغوط العمل لا تختلف عند الإناث الكويتيات باختلاف العمر ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي ، ومدة الخدمة ، ولا عند الذكور الكويتيين باختلاف الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي^(٧٤) .

بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد في الجدول (١٢) أن هناك علاقة قوية بين ضغوط العمل والإحباط الوظيفي (معامل الارتباط المتعدد ٠,٧٠٩ ، عند العمالة الكويتية ، ٠,٧٤٨ ، عند العمالة الوافدة) وأن ضغوط العمل تشرح نسبة كبيرة من التباين في الإحباط الوظيفي عند كل من العمالة الكويتية (2R 0.502) والعمالة الوافدة (2R 0.559) . ويرجع ذلك إلى أن الإحباط الوظيفي يعتبر من النتائج السلوكية المترتبة على ضغوط العمل .

وعلى أية حال هناك شبه إجماع على وجود مثل هذه العلاقة في أدبيات هذين الموضوعين ، ونتائج الدراسات الميدانية متسقة في هذا الخصوص : Storm & Spector^(٧٥) ، Spector & O'connell^(٧٦) ، Jex, et al^(٧٧) ، Spector^(٧٨) ، Brown & Mendenhall^(٧٩) .

٧٢- العتيبي ، ١٩٩٢ ، مرجع سابق ، ص ٩١- ١٢٢ .

٧٣- William I , Jr., Sauser & Michael C. York. Sex Differences in Job Satisfaction: Are - Examination. Personnel Psychology, 1978, 31. pp. 537-547.

٧٤- العتيبي ، ١٩٩٧ ، مرجع سابق ، ص ١٧٧- ٢٠١ .

٧٥- Storms & Sectors. 1987. Op. Cit. pp. 227-234.

٧٦- Spector & O'connell. 1994. Op. Cit. pp. 1-11.

٧٧- Jex, Beehr & Roberts. 1992. Op. Cit. pp. 623-628.

٧٨- Spector, 1987. Op. Cit. pp. 155-162.

٧٩- Brown & Mendenhall, 1995. Op. Cit. pp. 31-39.

الخلاصة:

هدفت الدراسة الحالية إلى إذابة الجليد عن موضوع الإحباط الوظيفي الذي يعد في غاية الأهمية في أدبيات السلوك التنظيمي ، وتحديد أثر ضغوط العمل والخصائص الشخصية على ذلك المتغير لدى عينة من العمالة الكويتية ونظيرتها الوافدة . وأسفرت نتائج هذه الدراسة عن أن هناك علاقة ارتباط سلبية ومعنوية بين متغيري العمر ، وسنوات الخدمة والإحباط الوظيفي ، بينما توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغيري الحالة الاجتماعية ، وضغوط العمل والإحباط الوظيفي .

واتضح من نتائج تلك الدراسة أن العمالة الكويتية أكثر إحباطاً من العمالة الوافدة حيث بلغت نسبة الإحباط عند العمالتين (٣٥٪) ، (٢١٪) على التوالي ، كما أن العمالة الكويتية أكثر إصابة بضغوط العمل (٣٢٪) من العمالة الوافدة (٢٦٪) . وأظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد أن المتغيرات الشخصية التالية : الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، مستوى التعليم ، وسنوات الخدمة لا تؤثر على مستويات الإحباط الوظيفي سواء عند العمالة الكويتية أو نظيرتها الوافدة . كما أوضحت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن ضغوط العمل تفسر نسبة كبيرة من التباين في درجة الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية (٥٠٪) ، بينما تزيد نسبة تفسير ضغوط العمل للتباين في درجة الإحباط الوظيفي عن العوامل الشخصية لدى العمالة الوافدة (٥٨٪) .

قائمة المراجع

أولا- المراجع العربية :

- خير الدين ، حسن محمد . العلوم السلوكية . (القاهرة : مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ) .
- الزمن . العدد ٣ ، يناير ١٩٩٦ ، ٥٠-٥٧ .
- الظفيري ، عبد الوهاب محمد . دراسة ميدانية لاستطلاع رأي المرأة الكويتية في مجال العمل خارج المنزل . مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، العدد ٨٠ ، شتاء ١٩٩٦ ، ٦٩-١٠٠ .
- العتيبي ، آدم غازي . الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت . دراسة استطلاعية مقارنة . الإدارة العامة ، العدد ٦٩ ، يناير ١٩٩١ ، ٣١ ، ٦٢ .
- العتيبي ، آدم غازي . علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي . دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت . الإدارة العامة ، العدد ٧٦ ، سبتمبر ١٩٩٢ ، ٩١-١٢٢ .
- العتيبي ، آدم غازي . علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت . مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد ٢٥ ، العدد ٢ ، صيف ١٩٩٧ ، ١٧٧-٢٠١ .
- العتيبي ، آدم غازي . المحددات الشخصية للغياب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات العاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت . مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، العدد ٨٤ ، شتاء ١٩٩٧ ، ١٥-٤٣ .
- العتيبي ، آدم غازي . أثر بعض المتغيرات الديموغرافية على دافعية الإنجاز لدى طلبة الجامعة الكويتيين . المحلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ، مايو ١٩٩٦ ، ٣٣٩-٣٦٤ .
- عفيفي ، صديق محمد ، عبد الهادي أحمد إبراهيم . السلوك التنظيمي . دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية . (القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤) .
- عمران ، كامل علي . أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي والاجتماعي في مجال العمل : دراسة ميدانية مقارنة . الإدارة العامة ، العدد ٦٦ ، ١٩٩٠ ، ١١٥-١٧٦ .

ثانياً- المراجع الأجنبية :

- Barnes, B. L. "Stress in Aviation personnel", *Psychological Studies*, vol. 37, 1, 1992. pp. 1-6.
- Barnes, B. L. "Stress in Transport workers", *Ind. J. Clin. Psychol.* vol. 19, 1992, pp. 14-17.
- Beaty, Carol, A. "The Stress of Managerial and Professional Women: Is the Price too High?", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 17, 1996, pp. 233-251.
- Brenner, O. C. Relations of Age and Education to Managers' Work Values, *Psychological Reports*, 1988, vol. 63, pp. 639-642.
- Brown, Doug & Mendenhall, Stan. "Stress and Components of the Internal Auditor's Job". *Internal Auditing*, Winter 1995, pp. 31-39.
- Chen, Peter, Y. & Spector, Paul E. "Relationships of Work Stressors with Aggression Withdrawal, Theft and Substance Use: An Exploratory Study", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 65, 1992, pp. 177-184.
- Eckenrode, John & Gore, Susan. eds. "Between Work and Family", New York: Plenum Press, 1990.
- Furnham, Adrian. "Consequences of Person - Environment Incongruence: Absenteeism, Frustration, and Stress", *The Journal of Social Psychology*, Vol. 131, 2, 1991, pp. 187-204.
- Jex, Steve M., Beehr, Terry A. & Roberts, Cathlyn K. "The Meaning of Occupational Stress Item to Survey Respondents", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 77, 5, 1992, pp. 623-628.
- Jex, Steve M. & Gudanowski, David M. "Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory Study", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, 1992, pp. 509-517.
- Keenan, A. & Newton, T.J. "Frustration in Organization: Relationships to Role Stress, Climate, and Psychological Strain", *Journal of Occupational Psychol-*

- ogy, Vol. 57, 1984, pp. 57-65.
- Mottaz, Clifford. "Gender Differences in Work Satisfaction, Work - Related Rewards and Values, and the Determinants of Work Satisfaction", *Human Relations*, Vol. 39, 4, 1986, pp. 359-378.
 - Rani, M. v. Ujjwala. "The Effect of Age and Sex on Reactions to Frustration", *Psychological Studies*, Vol. 34, 3, 1989, pp. 198-203.
 - Parsuram, Ameeta. "A Personality Study of Medical Students", *Journal of personality & Clinical Studies*, Vol. 3, 1, 1987, pp. 67-70.
 - Sauser, William 1, Jr. & York, Michael C. "Sex Differences in Job Satisfaction: A Re-examination", *Personnel Psychology*, Vol. 31, 1978, pp. 537-547.
 - Sheridan, John H. "Frustration or else", *Industry Week*, Nov. 1994, pp. 12-22.
 - Spector, Paul E. "Relationships of Organizational Frustration with Reported Behavioral Reactions of Employees", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, 5, 1975, pp. 35-637.
 - Spector, Paul E. "Organizational Frustration: A Model and Review of the Literature", *Personnel Psychology*, Vol. 31, 1978, pp. 815-829.
 - Spector, Paul E. "Interactive Effects of Perceived Control and Job Stressors on Affective Reactions and Health Outcomes for Clerical Workers", *Work & Stress*, Vol. 1, 2, 1987, pp. 155-162.
 - Spector, Paul E. Dwyer, Daniel J. & Jex, Steve M. "Relation of Job Stressors to Affective, Health, and Performance Outcomes: A Comparison of Multiple Data Sources", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 73, 1, 1988, pp. 11-19.
 - Spector, Pual E. & O'connell, Brian J. "The Contribution of Personality Traits, Negative Affectivity, Locus of Control and Type A to the Subsequent Reports of Job Stressors and Job Strain", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 67, 1994, pp. 1-11.
 - Steffy, B. & Jones, J. "Workplace Stress and Indications of Coronary - Disease

- Risk", *Academy of Management Journal*, Vol. 31, 3, 1988, pp. 686-698.
- Storms, Philip L. & Spector, Paul E. "Relationships of Organizational Frustration with Reported Behavioral Reactions: The Moderating Effect of Locus of Control", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 60, 1987, pp. 227-234.
 - Thomas, Cornell. "Perceptions of Anglo Teachers by their African - American Principals: A Comparison of Male & Female Responses", *The Western Journal of Black Studies*, Vol. 19, 2, 1995, pp. 120-126.
 - Wiebe, Deborah J. "Hardiness and Stress Moderation: A Test of Proposed Mechanisms", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 60, 1, 1991, pp. 89-99.
 - Yates, Donald L. & Pillai, Vijayan k. "Attitude Toward Community Policing: A Causal Analysis", *The Social Science Journal*, Vol. 33, 2, 1996, pp. 193-209.

ملحق رقم (١) مقياس ضغوط العمل

٢	العبارة	غير صحيح تماماً	غير صحيح	لا أدري	صحيح	صحيح تماماً
١	أعاني في عملي من ضغوط أكثر من اللازم .					
٢	أرهق نفسي في العمل أكثر من اللازم .					
٣	لقد أجهدت نفسي وذلك بقيامي بكثير من الأنشطة .					
٤	إن العمل مع الآخرين في العمل يسبب لي الضغوط .					
٥	أشعر بأنني مكلف بأعمال فوق طاقتي .					
٦	أشعر بالإرهاق خلال ساعات العمل اليومي .					
٧	أشعر بالقلق بسبب المشاكل الخاصة بالعمل .					
٨	أنا مستعجل أو مندفع في عملي لكي أنجز ما هو مطلوب مني حسب موعده المحدد .					
٩	ضغوط العمل ساهمت مؤخراً في إيجاد بعض المشاكل الزوجية أو العائلية .					
١٠	لقد أصبحت أكثر إحباطاً في الأشهر القليلة الماضية في تعاملتي مع الجمهور .					
١١	مسؤولياتي الوظيفية تتعارض مع حياتي العائلية .					
١٢	أشعر بالإرهاك بعد انتهاء العمل .					
١٣	العمل في إدارتي منظم بشكل جيد .					
١٤	لدي سلطة كافية لتنفيذ مسؤولياتي الوظيفية .					
١٥	أشعر بوضوح ما هو متوقع مني في العمل .					
١٦	يعمل رؤسائي على التأكد من أن لدي أهدافاً واضحة مطلوباً مني تحقيقها .					
١٧	أشعر بالهدوء في عملي .					
١٨	فقدت كفاءتي في العمل .					
١٩	أصبحت مؤخراً أنضايك كثيراً من عملي أكثر من ذي قبل .					
٢٠	أنا متفائل بمستقبلي في هذه الوزارة .					

ملحق (٢) مقياس الإحباط الوظيفي

م	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	لا أدري	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق تماما
١	أشعر بأنني أصطدم بالمعوقات في كل مرة أحاول فيها عمل شيء ما في العمل .							
٢	هناك الكثير من القوانين التعسفية في العمل .							
٣	يؤبخني رئيسي دائما .							
٤	يعتقد رئيسي أن أدائي أسوأ مما يجب أن يكون .							
٥	أستمتع بوظيفتي .							
٦	أشعر بالراحة والمتعة في مكان العمل .							
٧	أشعر دائما بالإرهاق .							
٨	أتعرض كثيرا للمشاكل عند أدائي لعملتي بسبب عدم كفاءة الآخرين .							
٩	وظيفتي مملة وتسبب علي رتابة واحدة لا تتغير .							
١٠	يوجه إلي اللوم بسبب أخطاء لم أرتكبها .							
١١	أشعر بتعارض التعليمات الموجهة لي من رؤسائي .							
١٢	أشعر بالإحباط كثيرا في عملي .							



مجلة الدراسات الدبلوماسية

دورية علمية محكمة متخصصة تصدر عن معهد الدراسات الدبلوماسية
التابع لوزارة الخارجية بالمملكة العربية السعودية

- * تنشر البحوث والدراسات العلمية والوثائق والتقارير وعرض الكتب ذات الصلة بالقضايا الإقليمية والدولية في كافة المجالات السياسية والقانونية والاقتصادية والتاريخية والجغرافية والاجتماعية والأعلامية طبقاً لقواعد النشر في المجلة.
- * تقبل البحوث والدراسات المكتوبة باللغة العربية والإنجليزية وفي حالة البحث المكتوب باللغة الإنجليزية لابد من كتابة ملخص له باللغة العربية.

الاشتراكات

حكومية غير مخصصة للبيع
تهنى إلى سفارات خادم الحرمين
الشريفين في الخارج والسفارات
المعتمدة لدى المملكة والوزارات
والمؤسسات التعليمية والهيئات
الدولية والمكتبات داخل المملكة
وخارجها

المراسلات

يرجى جميع المراسلات إلى رئيس هيئة
تحرير على العنوان التالي:
ص.ب. ٥١٩٨٨ الرياض ١١٥٥٣
مملكة العربية السعودية
تلفون ٥٠١٨٨٨١ - فاكس ٥٠١٨٨٦٦

رئيس هيئة التحرير

السفير د. محمد عمر مدني

هيئة التحرير

أ.د. فايز إبراهيم الحبيب
أ.د. عبدالله عقيل عنقاوي
د. محمد عبدالرحمن الربيع

مدير التحرير

د. محمد حميدان العويضي

سكرتير التحرير

فؤاد جمال صلواتي