

دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل

د. خضر عباس بارون(*)

* كلية الآداب - قسم علم النفس - جامعة الكويت.

دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل



ملخص

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي أنواعاً متعددة من الضغوط أثناء العمل، بسبب العمل ذاته أو لأسباب خارجة عنه. ويعد اتجاه ومشاعر الموظفين أو العاملين نحو دورهم في العمل مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي والمهني لهم. ولهذا فإن هذا البحث اهتم بدراسة اتجاه الكويتيين والكويتيات من الموظفين نحو أداء دورهم في العمل ويتصل بمتغيرات ضغط الدور في العمل، مثل بعد الدور النفسي، وصراعات الدور، وعدم ملائمة الدور في معظم الوزارات ومؤسسات دولة الكويت، حيث تكونت العينة من (١٠٤٦) من الموظفين والعاملين، وتراوحت أعمار العينة الكلية من ١٨ إلى ٦٠ سنة، ٥٠١ ذكور و٥٤٥ إناث. استخدم مقياس الضغوط الناجمة عن الدور في العمل لقياس مشاعر الموظفين نحو أدوارهم. كما استخدم مقياس الضغوط النفسية للعمل واستفتاء سمة القلق. ودلت نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، حيث كان الذكور أكثر شعوراً بضغط الدور في العمل من الموظفات. كما أسفرت النتائج أيضاً أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على المتغيرات المشتقة من مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

مقدمة :

ازداد اهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والصحة النفسية بدراسة اتجاهات ومشاعر العاملين نحو دورهم في العمل. ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بدراسة هذه الاتجاهات والمشاعر إلى ما لهذه العوامل من آثار [إيجابية أو سلبية] على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأتهم. فههدف أي مؤسسة هو العمل على زيادة الإنتاج مع رفع جودته في أقصر وقت

ممکن وبأقل مجهود يبذلہ الإنسان مع زيادة الرضا المهني؛ ومن أجل هذه الأهداف حاول العديد من الباحثين اكتشاف العلاقة المثل بين الإنسان والبيئة المحيطة به .

ويواجه معظم الناس في عصرنا الحالي أنواعاً متعددة من الضغوط أثناء العمل، بسبب العمل ذاته أو لأسباب خارجة عنه. فقد يكون هناك عامل لا يستطيع أن يتقبل أو يتحمل معاملة رئيسه أو مديره، أو عامل يرفض الانتقال إلى مركز آخر في العمل، وتلك الموظفة التي لا تستطيع مسابقة رئيسها في العمل، وذلك الطبيب الذي يفضل أن يتقاعد في سن مبكر؛ حيث لم تتح له فرصة الترقى والتطور الوظيفي... وهكذا. فهناك أمثلة عديدة وكثيرة عن عدم توافق الموظفين والعاملين وتكيفهم لمتطلبات العمل وواجباته أو سياسات المؤسسة أو المنظمة والأسلوب القيادي والإشرافي الذي تتبعه هذه المؤسسة أو لغموض أو صراع الدور الذي يقوم به. كما أن هناك عوامل أخرى تتحدى الناس وتتصل بالظروف والمتطلبات اليومية خارج أعمالهم؛ مثل: ارتفاع متطلبات المعيشة، والأوضاع المالية الصعبة، والازدحام المروري، والجريمة، والضوضاء، والتلوث البيئي، والبطالة، والمشكلات العائلية والأسرية. وتصل خسائر تكاليف الأمراض الناجمة عن القلق في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها إلى حوالي (٧٥ - ١٠٠) مليون دولار سنوياً. وهو ما يعادل عشرة أمثال ما تكلفه جميع أنواع الاضطرابات مجتمعة؛ (Eliot, 1992).

وهناك علاقة وثيقة بين الضغوط المهنية ومستوى الأداء في هذه المهنة، وتتأثر ضغوط العمل بالفروق الفردية (الصفات الشخصية). ويمكن تقسيم مصادر ضغوط العمل أو مسبباته إلى مجموعتين؛ المجموعة الأولى: وتضم المصادر التنظيمية لضغط العمل والدور في العمل، ومن أهمها: الاختلاف المهني، وغموض الدور، وصراع الدور، وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور، وملاءمة للدور، وضمور الدور، والمسؤولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي، والافتقار إلى المشاركة، واتخاذ القرارات، والمساندات الاجتماعية.

والمجموعة الثانية: وتضم المصادر الفردية لضغوط العمل، ومن أهمها: نمط الشخصية، ومصدر الضبط في الأحداث (سواء أكان داخلياً أم خارجياً) والقدرات، والحاجات، ومعدل التغير في حياة الفرد، وسمات الشخصية.

وقد لاقى موضوع ضغط العمل اهتمام العديد من الباحثين وكتاب السلوك التنظيمي في كثير من بلدان العالم الصناعي، فقد وجهت جهود الباحثين نحو التعرف على طبيعة ضغط العمل ومسبباته والآثار المترتبة عليه، حيث تمثل معاناة الأفراد من ضغط العمل أحد الجوانب الهامة في حياة المنظمات الحديثة. ونحن نتعاش مع هذه المواقف الضاغطة؛ مثل: العبء الزائد في العمل، وغموض الدور، والرئيس الغامض، وتعدد العلاقات، وتهديد الأمن الوظيفي؛ (سمير عسكر، ١٩٨٨ وعبدالرحمن المير، ١٩٩٦ وعويد المشعان، ١٩٩٣ و (Kahn et al., 1964 Nicholson and Goph, 1983; Kahn and Cooper, 1964; Weiss, 1983).

إن ضغط العمل يتداخل مع محيط العمل، وكل جانب له القدرة على إحداث الضغط؛ مثل: العمل المجهد، أو العمل الممل، أو غموض الدور، أو عدم ملاءمة الدور، أو الضوضاء. وتختلف مسببات ضغط العمل من منظمة إلى أخرى. وكل الأفراد من مختلف المهن والوظائف والأعمال يتعرضون لضغط الدور في العمل من وقت إلى آخر. ولكن تختلف ردود الأفعال لهذه الضغوط من فرد إلى آخر؛ فالأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة، ويرجع هذا الاختلاف إلى درجة أو مستوى معاناتهم من ضغط العمل، وكذلك إلى طبيعة النوعية التي تميز هؤلاء الأفراد من حيث سماتهم الشخصية والانفعالية وقدراتهم الذاتية. وقد وضحت كثير من الدراسات أن ضغوط العمل المستمر لها آثار جانبية سلبية على صحة الفرد العقلية والجسدية؛ مثل: (أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، والتوتر، والشعور بالإحباط، والاضطهاد...) مما يؤدي إلى انخفاض الأداء أو ترك العمل أو كثرة الغياب أو تعرض سلامة الآخرين للخطر؛ (عسكر، ١٩٨٨: ص ٧ و٨).

كذلك فإن ضغوط العمل ترهق الاقتصاد الوطني وتحمل المنظمات تكاليف ضخمة ناتجة من الآثار السلبية. لهذا فإن الإدارة الواعية تولي ضغوط العمل وطرق إدارتها، سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي تستحقه حتى يتمكن الموظفون أن أداء أعمالهم بفعالية.

وازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة بمعرفة ضغوط العمل، فقد أدلى الباحثون من أمثال كوبر ومارشل (Cooper and Marshall, 1978). وكوبر وباين (Cooper and Payne, 1978)، وجرينود وجرينود (Greenwood and Greenwood, 1979)، ومارشل وكوبر (Marshall and Copperm 1979)، وسيلي (Selye, 1956)، ورايت (Wright 1979)، ويتس (Yates, 1979). . اهتماماً بالغاً في ضغوط المنظمة وتأثيرها على العمل. ويعتبر خان وزملائه (Kahn et al., 1969) أول من وجه الانتباه إلى الضغوط التي تسببها المنظمة.

وإذا كان للدور أهمية كبيرة في العمل... فإن صراع الأدوار، وغموض الدور، والبعد النفسي للدور، والبعد الداخلي، وركود الدور، وزيادة عبء الدور، وعدم ملائمة الدور، وضمور الدور... كلها تؤدي إلى آثار سلبية على الولاء الوظيفي، وبالتالي على الأداء الوظيفي. فقد أجرى ميشلز وآخرون (Michaelis et al., 1988) دراسة لاختبار العلاقة بين صراع الأدوار وغموض الدور والولاء الوظيفي لعينتين؛ إحداهما تتكون من (٢١٥) بائعاً والأخرى تتكون من (٣٣٠) مشتر صناعي. ووجدوا أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي للبائعين، وكل من صراع الأدوار وغموض الدور، كما كانت هناك علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الولاء التنظيمي للمشتريين الصناعيين، وكل من صراع الدور وغموض الدور؛ (المير، ١٩٩٥ : ٣٢١).

ويعد اتجاه ومشاعر الموظفين أو العاملين نحو دورهم في العمل مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي والمهني لهم. ونجد أن الدراسات العربية في هذا المجال قليلة إذا ما قورنت بالدراسات الأجنبية (على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات العربية السابقة في هذا المجال مثل دراسات فرج طه ومحمود أبو النيل

وغيرهم). ولذا فإن هذه الدراسة بما تشتمل عليه من عينة تمثل معظم قطاعات العمل في دولة الكويت تعد إضافة مهمة للبحوث المعنية بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل واتجاه أو إدراك الموظفين لدورهم في العمل، وأثر ذلك على الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي لأفراد يعملون في منشآت كويتية.

* أهداف الدراسة :

لقد ازداد الاهتمام بدراسة العوامل الضاغطة في العمل وما لها من تأثير في عملية الإنتاج وسير العمل على الوجه الصحيح والسليم، وعلى الموظف أو العامل في إتقان أداء دوره المطلوب منه في العمل وفي عملية التوافق الاجتماعي.

ولهذا صممت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- الكشف عن مشاعر الموظفين والعاملين الكويتيين من الجنسين (ذكور وإناث) نحو أدوارهم في العمل وما لها من آثار جانبية على أداء الدور في العمل.
- توضيح مصادر ضغط الدور في العمل للعاملين الكويتيين من الجنسين وآثار تلك الضغوط على الأداء الوظيفي والرضا المهني.
- تبين اتجاه الكويتيين والكويتيات من الموظفين نحو أداء دورهم في العمل وما يتصل بمتغيرات ضغط الدور في العمل؛ مثل: بعد الدور النفسي، وصراع الدور، وركود الدور، والبعد الداخلي للدور، وغموض الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، وعدم ملاءمة الدور في معظم وزارات ومؤسسات دولة الكويت.
- تحديد مصادر الضغوط النفسية الرئيسية التي يعاني منها الموظفون الكويتيون من الجنس عند أداء دورهم في العمل للوقوف على جوانب القصور ومسببات ضغوط العمل في مختلف الوزارات والمؤسسات في دولة الكويت؛ حيث أن الدور الذي يقوم به الموظفين يعتبر الركيزة الرئيسية لسير الخدمة التي تؤديها هذه الوزارات والمؤسسات للمواطنين وتلبية خدماتهم بزيادة الإنتاج وتطويره.

- محاولة الكشف عن المتغيرات التي تؤدي إلى اتجاهات أو إدراك أفضل للأدوار التي يقوم بها الموظفون في وظائف القطاعات الحكومية. وهذا قد يمدنا بالوسائل أو المعايير الخاصة بدراسة هذه الاتجاهات لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج من ناحية الكم والكيف.

* أهمية الدراسة:

يعتبر الرضا المهني واتجاه الموظفين (العمال) نحو دورهم في العمل من المتغيرات الهامة، ليس فقط لرفع الإنتاج ولكن من الدول المتقدمة صناعياً، إذ تحاول أن تبني نفسها بتروكيميائياً وصناعياً منذ ظهور النفط؛ (المشعان، ١٩٩٣: ص ١١)، وتركز اهتمامها على القوى العاملة الوطنية، مما جعل الكويت تنظر بجدية أكثر من أي وقت مضى إلى زيادة الاهتمام بالعاملين والموظفين ورضاهم المهني وتحسين اتجاهاتهم نحو أدوارهم في العمل كي ترفع من إنتاجيتهم.

وتبدو الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة في الأدوار التالية:

- ١ - معرفة اتجاه ومشاعر الكويتيين والكويتيات من الموظفين في مختلف وزارة ومؤسسات دولة الكويت نحو دورهم في العمل.
- ٢ - الكشف عن العوامل التي تشكل اتجاهات العاملين نحو أدوارهم في العمل.
- ٣ - المساعدة على معرفة العوامل التي ترتبط بالرضا المهني أو عدم الرضا المهني لدى العاملين والعاملات في القطاع الحكومي لدولة الكويت، مما يحقق زيادة الراضين عن مهنتهم وإشاعة الرضا بوجه عام وتحسين اتجاهاتهم نحو أدوارهم.
- ٤ - من الممكن الاستفادة من هذه الدراسة في معرفة مدى تقبل العاملين والعاملات من الكويتيين وإدراكهم أو مشاعرهم نحو أدوارهم في المهن التي يقومون بها. وهذا يساعد على عملية الاختيار المهني أو الوظيفي

والتوجيه المهني؛ بحيث يوضع الشخص المناسب حسب اتجاهاته وقدراته واستعداداته وميوله المهنية.

٥ - إقامة مؤشرات يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بسلوك العاملين بعد اختيارهم وتدريبهم كعاملين. وعندما تتوفر هذه المؤشرات فمن الممكن الاستفادة منها أثناء المقابلات التي تعقد عند الالتحاق بالعمل واختيار الأفراد المناسبين.

٦ - الاستفادة من هذه الدراسة للوصول إلى بعض المقترحات والوسائل الوقائية التي نضعها تحت يد المسؤولين في الوزارات والمؤسسات بما يفيد بتوضيح واجبات الدور وعدم غموضه، والقيام بالدور بالشكل المطلوب وبأحسن وجه، وتحقيق الرضا المهني لأفراد المجتمع الكويتي بصفة خاصة ولكل الأفراد بصفة عامة، مما يساعدهم على الاستقرار في العمل ويحد من مشكلة الانتقال بين الأعمال والتسرب، وكثرة الغياب، وترك العمل... في وزارات ومؤسسات الدولة.

٧ - ولما للدور من أهمية بالغة في العمل؛ فإن البعد الداخلي للدور، وركود الدور، وغموض الدور، وضمور الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور... كلها لها آثار سلبية على الأداء الوظيفي. لهذا اهتمت هذه الدراسة بالكشف عن هذه المتغيرات في توضيح اتجاهات ومشاعر الكويتيين من الموظفين وردود الأفعال لها في العمل الذي يقومون به.

* مصطلحات الدراسة:

يعتبر مصطلح الدور (Role) مفتاحاً لفهم انصهار الفرد في نظام العمل، فمن خلال الدور يستطيع الفرد أن يتفاعل أو يتعامل مع غيره أو يحصل (أو لا يحصل) الاندماج أو التوحد مع النظام. وعرف باريك (Pareek, 1976) الدور بعدة طرق، فقد استخدم ليشير لأي مركز يتخذه الفرد في النظام (أو الهيئة)،

فقد يكون هناك مراكز مهمة محددة للعديد من الأفراد في نفس الهيئة أو المنظمة، أو قد يستخدم المصطلح ليشير إلى المهنة التي يقوم بها الفرد ليدل على وحدة من التوقعات المرتبطة والتي تشكل الدور، وحينما يستخدم هذا المصطلح بهذا المعنى، فإن البائع أو الإداري يعتبر دور، وعندما يقوم البائع أو الإداري بالترويج لبيع سلعة أو الإتصال بالعملاء فإنه في هذه الحالة يعتبر مهنة.

وقد اقترح الباحثون عدة تصنيفات للدور، فقد اقترح بانتون (Banton, 1965) تصنيف الدور الأساسي والدور العام، فالزوج في الأسرة يعتبر دوراً أساسياً، والمرأة المتزوجة العاملة ذات دور عام. ويستخدم مصطلح مستوى الدور أو (مجموعة الدور) ليشير إلى مجموعة من هذه الأدوار. وشبه رودكوك (Ruddock, 1969) مصطلح الدور (بالشجرة)، فجذع الشجرة يدل على الدور الأساسي، والفروع الرئيسية تدل على الأدوار العامة، والفروع الثانوية تدل على الأدوار الخاصة، والأوراق تدل على الأدوار المتغيرة.

وفي هذه الدراسة سوف يستخدم الباحث عدة متغيرات لضغط الدور، لما لها من آثار سلبية على الأدار الوظيفي إذا لم تعامل بشكل يرضي الموظف، ومن هذه المتغيرات :-

(١) نظام الدور :

عرف كل من كاتز و خان (Katz and Kahn, 1996) الدور بأنه نظام أو هيئة، فالنظام هنا هو نفس الدور، والفرد الذي يكون له نظام من دورين يعتبر مهماً، وعادة ما نلاحظ أن الفرد يلعب نظاماً من عدة أدوار مختلفة، ويتكون النظام من عدة أدوار مختلفة متنوعة، وهناك علاقة وطيدة بين الدور الذي يقوم به الفرد والأدوار الأخرى، وعادة يحدد الدور من ناحية تأثير أدوار أخرى مهمة في المنظمة، ويطلق على الدور الأول بعد الدور (Role Space) وعلى نظام الدور بوحدة الدور (Role Set).

(٢) بعد الدور:

يقوم كل فرد في المنظمة بعدة أدوار؛ فقد يكون الرجل . . إبناً وأباً وبائعاً وعضواً في نادي . . إلخ. كل هذه الأدوار مجتمعة تشكل بعد الدور، ويعبر مصطلح الدور عن مركز الهيئة أو النظام والنفس كمرکز للدور. والأدوار تؤدي عن طريق الفرد الذي يشكل النفس. وهذه الأدوار على أبعاد مختلفة من النفس ومن بعضها بعضاً، فالعلاقات يحددها بعد الدور. ولهذا يمكن تعريف بعد الدور بالعلاقات الديناميكية بين النفس والأدوار المختلفة التي يؤديها الفرد. ويرى باريك (Pareek, 1976) أن المسافة بين الدور والنفس تدل على الامتداد الذي يتوحد فيه الدور مع النفس.

(٣) ضغوط العمل:

اشتق مصطلح الضغط من علم الهندسة، عندما يطلق قوة شديدة، وقد تعني القوة المجهدة، وتتبع كل من مارشل وكوبر (Marshall and Cooper, 1979) نشأة مصطلح الضغط؛ حيث أشاروا إلى أن أول من استخدم هذا المصطلح هو والف (Wolff) في الخمسينات من هذا القرن ليعبر عن الحالة العضوية لدى الإنسان، ودرس لازاروس (Lazarus, 1966) الضغوط النفسية واعتبرها مصطلحاً عاماً يشمل كل المناطق التي تحدث فيها مشاكل للإنسان، ومن ضمنها المثير الذي يؤدي إلى ردود أفعال الضغط، ورود الفعل نفسها، ومختلف العمليات المتضمنة.

ويمكن تعريف الضغوط بأنها: «استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية (الفردية) أو العمليات السيكلوجية»، وأنها نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي؛ بحيث تضع متطلبات سيكلوجية أو مادية مفرطة على الفرد (Gibson, et al., 1994)، ويرى جيسون أن هذا التعريف يسمح لنا بتوجيه اهتمامنا إلى حالات بيئية معينة على اعتبار أنها مصادر متوقعة للضغوط، ويطلق عليها

ضواغط (Stressors)، ومنها عوامل ضغوط العمل (Work Stress) التي تسبب بعض الآثار السلبية، ويتوقف مدى تأثر الأفراد بهذه العوامل على صفاتهم الديموغرافية؛ (المير، ١٩٩٥).

(٤) ضغوط الدور:

عرف باريك (Pareek, 1976) الدور بأنه الموقع الذي يحتله الفرد، كما تحدده توقعات الأفراد المهمين في المنظمة وحامل الدور. ويفترض باريك أن هناك مشاكل موروثة لأداء الدور، ولهذا فإن ضغط الدور لا يمكن تجنبه، وبالنسبة للفرد العامل في أي منظمة، فإن أي جانب من العمل الذي يؤديه الفرد وظروفه يمكن أن يكون مصادر الضغوط الوظيفية على الفرد. وهذا يتوقف على الفرد وإدراكه لدوره في العمل، وقد حدد خمسة ضغوط دور رئيسية أو صراع في مسافة الدور للفرد (وسوف نقرأ بالعربية على أنها ترجمة أبعاد Dimensions):

أ - بعد الدور النفسي (Self-Role Distance)

هناك صراع بين مفهوم الذات وتوقعاتها من الدور كما يدركه حامل الدور. فإذا كان حامل الدور يواجه باستمرار صراعاً مع مفهومه عن ذاته، فإنه يشعر بضغط؛ فمثلاً عادة نجد أن الشخص الانطوائي تكون الكتابة والقراءة لهما بعد نفسي، فإذا قبل أن يؤدي دور بائع في منظمة فإن ذلك يسبب له إطلاق توقعاته من أن هذا الدور يتضمن مقابلة للناس وأن يصبح اجتماعياً، لهذا فيكون أمر الصراع متوقعاً.

ب - صراع داخل الدور (Intra-Role Conflict)

بما أن الفرد يتعلم تطوير توقعاته كنتيجة للعمليات الاجتماعية والتوحد مع الأفراد الآخرين، فإن هناك احتمال أن يرى بعض التعارض بين التوقعين من دوره ذاته. مثل أستاذ جامعي قد يرى أن هناك تعارضاً بين توقع تدريس

الطلاب وتوقع إجراء البحوث، ولا تشكل هذه الأمور دائماً صراعاً، ولكن يحدث الصراع فقط عندما يدرك الفرد أن هناك تعارضاً بين التوقعات داخل الدور الذي يقوم به.

ج - ثبات أو ركود الدور (Role Stagnation)

كما ينمو الفرد جسدياً أو بدنياً، فإنه ينمو أيضاً في الدور الذي يقوم به في المنظمة، فمع ترقى الفرد يتغير دوره، ومع هذا التغير في الدور تصبح الحاجة لأخذ هذا الدور حرجة، وتعتبر هذه مشكلة نمو أو تطوير الدور، ومعه قد تصبح المشكلة محرجة، خاصة عندما يكون الفرد قد أمضى في الدور الحالي فترة طويلة وعليه أن يأخذ دوراً آخر لا يشعر فيه بأمان. وهذا قد يؤدي إلى بعض الضغوط للفرد. وركود الدور يتضمن عادة الضغوط الناجمة عن التطور المهني.

د - البعد الداخلي للدور (Inter-Role Distance)

يحتل الفرد عادة أكثر من دور، وقد يكون هناك صراع بين دورين يقوم بهما معاً، مثل رجل الأعمال يواجه عادة صراعاً بين دوره في المنظمة كرجل أعمال ودوره في الأسرة كزوج وأب لأولاد، فمطالب الزوجة والأولاد لقضاء وقت معهم يتعارض مع مطالب المنظمة لتكريس وقت طويل لحل المشكلات التي تواجهها.

هـ - ارتباط الدور (Role Boundness)

إذا كان الفرد يشعر أنه ملتزم جداً بتوقعات الدور المهمة، فإنه من أجل ذلك يضحي باهتماماته، وما يحبه وبراحته... إلخ. ولهذا يمكن أن يقال بأن ارتباط الدور يمكن أن يؤدي إلى صراع بين ميوله الشخصية في الحياة وحياته في الدور الذي يقوم به بالمنظمة؛ فمثلاً في الأسرة الكويتية التقليدية، يشعر الولد بصراع بين دوره كابن وحياته كشخص، مع إعطاء الأفضلية لدوره كابن، فالثقافة الكويتية توجد مثل هذه الارتباطات. وعندما يشغل الفرد دوراً معيناً

يكون لديه بعض التوقعات للدور، ومع تفاعله مع من يشغلون الأدوار والذين يتوقعون منه أموراً مختلفة عن توقعاته؛ مثل هذا التعارض في التوقعات قد يؤدي إلى ظهور مشكلات أخرى في نظام الدور الذي يطلق عليه (ضغط نظام الدور) أو (صراع نظام الدور)... ومن أمثله ذلك:-

١ - غموض الدور (Role Ambiguity)

يعد غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، وتشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً، ويعني غموض الدور الإفتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة؛ مثل: المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته وسلطته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقييم الأداء. ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته، مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات (Mcgrath, 1976)، ومارشل وكوبر (Marshall and Cooper, 1979)، فقد وجد كل من مارجوليس وكروس وكوين (Margolis, Kroes and Quinn, 1974) أن هناك علاقة جوهرية بين الأعراض الجسدية التي يشكو منها الفرد والأمراض العقلية مع غموض الدور.

٢ - زيادة عبء الدور (Role Overload)

تعني زيادة عبء الدور قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، فقد يعاني عضو في هيئة التدريس من زيادة عبء الدور المتوقع منه؛ مثل: إلقاء محاضرات، وإعداد ونشر البحوث، والقيام بالاستشارات، والمشاركة في اللجان، والمشاركة في الندوات والمؤتمرات والحلقات النقاشية. وقد قام كبلان (Caplan, 1978) بدراسة زيادة عبء الدور بالنسبة لموظفي الحكومة. وقاس عبء الدور عن طريق ملاحظته عدد الزوار، والمكالمات الهاتفية، وغيرها من المقاطعات التي

تتداخل مع العمل، وتبين أن الموظف الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء الدور يعاني من مستوى عال من الضغط، مما يترتب عليه من زيادة في ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.

٣ - عزلة الدور (Role Isolation)

في نظام الدور، قد يشعر حامل الدور أن أدواراً معينة قريبة منه نفسياً، في حين أن هناك أدواراً أخرى بعيدة عنه. والمعيار الرئيسي لبعد الدور - الدور، هو تكراره وسهولة التعامل معه. وعندما يكون الارتباط قوياً، فإن بعد الدور - الدور يكون منخفضاً. وفي حالة غياب الارتباط القوي يمكن قياس بعد الدور - الدور على أساس الرغبة في إيجاد هذا الرباط القوي، فالعلاقة بين الرغبة ووجود الرباط يمكن أن يوضح بعد المسافة بين الدورين. واعتبر كل من مارشل وكوبر (Marshall and Cooper, 1979) عزلة الدور بأنه أحد المصادر الرئيسية لضغوط العمل. كما افترض كل من فرنش وكبلان (French and Caplan, 1970) أن العلاقة الضعيفة بين الدورين تتضمن ثقة منخفضة، وضعف إسناد، وقلة الاهتمام للاستمتاع والتفاعل مع الأدوار الأخرى. ووجد خان وزملائه (Kahn et al., 1964) أن ضعف العلاقة بين الفرد وما يحيط به له علاقة جوهرية مع ما يشعر به الفرد من تهديد من زملائه ومروؤسيه في العمل. ولكن هذه العلاقة لا تنطبق مع من يساعده في عمله.

٤ - ضмор الدور (Role Erosion)

قد يشعر حامل الدور أن بعض الوظائف التي يجب أن يؤديها في دوره يقوم بها بعض حاملي الأدوار الأخرى، هذا النوع من الضغوط يطلق عليه (ضمور الدور أو اضمحلال الدور). ويعتبر ضмор الدور شعوراً ذاتياً للفرد أن بعض التوقعات المهمة لدوره لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى. ويحدث عادة ضмор الدور في المنظمات التي تعيد توصيف الأدوار. ففي أحد

المنظمات قد يندثر الدور ويخلق بدلاً منه دورين جديدين للإيفاء بمتطلبات المنظمة، وهذا عادة يقود إلى ضغط عال لحاملي كلا الدورين الذين يشعرون بالضمور أو التقليل من دورهم.

٥ - عدم ملائمة الدور (Role Inadequacy)

يرجع عدم ملائمة الدور إلى نوعين من الشعور: (أ) يشعر حامل الدور بأنه ليس لديه وسيلة (أو موارد) مناسبة لأداء الدور بفاعلية. (ب) يشعر بأنه غير مؤهل (نقص في المؤهلات الداخلية) لأداء دوره بفاعلية.

* دراسات سابقة:

يحاول هذا البحث الكشف عن اتجاه أو إدراك الموظفين الكويتيين والكويتيات نحو دورهم في الأعمال التي يقومون بها في معظم وزارات ومؤسسات الدولة للوقوف على مصادر ضغوط العمل التي تقلل من الرضا المهني والتي تقلل أيضاً من الإنتاج.

وبمراجعة الدراسات السابقة والأدبيات يتضح أن كثيراً من الدراسات أجريت لمعرفة أسباب ضغوط العمل وآثار هذه الضغوط، وقد تركز معظم هذه الضغوط على عاملين من عوامل ضغوط العمل هما: صراع الدور (Role Conflict)، وغموض الدور (Role Ambiguity)، باعتبارها من أكثر مسببات ضغوط العمل، وارتفاع مستواها يؤدي إلى آثار سلبية بالنسبة للأفراد والجماعات (Kahn et al., 1964; Nicholson and Goh, 1983).

ومع زيادة الاهتمام بدراسة ضغوط الإدارة، كان هناك مجاًلاً مهماً في هذه الدراسات، وهو شعور الأفراد بضغوط في أدوارهم المهنية، ففي معظم الدراسات السابقة كان الاهتمام منصباً فقط على ثلاثة مجالات من ضغوط الدور؛ وهي: غموض الدور، وزيادة عبء الدور، وصراع الأدوار (عندما تكون متطلبات الدور

متعارضة) حيث أن مسايرة الفرد لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسايرة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد؛ (Kahn and Cooper, 1964; Weiss, 1984).

وكشفت دراسة باريك (Pareek, 1982) أن هناك تصنيفات أخرى لضغوط الدور في المنظمات؛ حيث أمكن تحديد عشرة أدوار ضاغطة، كما أمكن إيجاد أداة لقياس هذه الأدوار الضاغطة، كما كشفت دراسة عبدالرحمن بن علي المير (١٩٩٥: ص ٣٣٩) عن وجود علاقة جوهرية بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية. حيث شارك في هذه الدراسة (٢٠٠) فرد من جنسيات مختلفة يعملون في العديد من المنشآت في المملكة العربية السعودية. وقد أشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك فرقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي بين أفراد العينة؛ كما أشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك فرقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور بين المجموعة العربية والمجموعة الغربية، وبين المجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية. كما دلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الولاء التنظيمي لأفراد المجموعة الآسيوية أعلى من مستوى الولاء التنظيمي عند أفراد المجموعة العربية والمجموعة السعودية والمجموعة الغربية، وقد عزى هذا الباحث ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي للعمال الآسيوية والعمال العربية إلى أسباب اقتصادية ودينية.

وقد اختبر بلاك وهولدن (Black and Holden, 1998) تأثير الجنس على الإنتاج والرضا المهني على عينة من الموظفين في إحدى المستشفيات (١٧٣ ذكر و١١٩ إناث) وتبين من نتائج هذه الدراسة أن الإناث كن أقل رضا من الذكور بالنسبة للأجور والترقي الوظيفي. كما قام كل من كرامن خان وهانسن (Kahn and Hansen, 1998) بدراسة أعضاء الهيئة الطبية في إحدى المستشفيات في الولايات المتحدة، وتبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الجنسين من الموظفين، حين أشارت النتائج إلى أن الإناث كن أكثر رضا واتخاذاً للقرارات

الجيدة التوافق من الذكور. ووجد بوج وكوبر (Bogg and Cooper, 1994) أن الإناث أكثر من الذكور من حيث الرضا الوظيفي وأقل شكوى من الأمراض الجسدية وذلك في دراسة على الموظفين في قطاع الخدمة المدنية. كما أبدت الإناث اهتماماً أكثر بدورهن في العمل من الذكور.

وكشف دراسة فاندن هانفلي (Vanden Hanvely, 1997) أن الغياب والرضا المهني له علاقة جوهرية إحصائياً بالموظفين وليس بالإناث. ووجد أن مكان العمل المرن له علاقة جوهرية إحصائياً بغياب الموظفين وليس الموظفين وليس الموظفات. ودراسة فوبا ونواك (Fobba and Noack, 1996) علاقة الرضا الوظيفي بآلام الظهر بين الجنسين من الموظفين، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بآلام الظهر وانخفاض المرتب والرضا الوظيفي عند الذكور. أما بالنسبة للموظفات فيزداد الشعور بآلام الظهر مع تقدم السن ويرتبط مع بروز المشكلات الانفعالية.

وفي دراسة متغيرات ضغط العمل أوضح سمير عسكر (١٩٨٨: ص ٤٩) أن هناك عدة مصادر لضغط العمل في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغوط الناتجة من متغيرات العمل بقطاع المصارف بالنسبة لجميع أفراد عينة الدراسة. أي هناك اختلافاً جوهرياً بين مستويات ضغوط العمل الناتجة من كمية العمل ونوعية العمل وصراع الدور وغموض الدور والتقدم المهني والتنظيمي، فمتغيرات محيط العمل داخل قطاع المصارف ينتج عنها مستويات ضغط مختلفة بالنسبة للأفراد. ويحتل متغير كمية العمل المرتبة الأولى في إحداث أعلى مستوى من الضغط بالنسبة لأفراد العينة بالمقارنة بمتغيرات العمل الأخرى.

كما درس كل من عبدالله العبدالقادر وعبدالرحيم المير (١٩٦٦) العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمقراطية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية؛ حيث شارك في هذه الدراسة (١٤٨) رجلاً من المهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت

بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور لمهنيي الحاسوب، كما أظهرت علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور لدى عينة البحث. كما أفادت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية جوهريّة بين غموض الدور لدى عينة البحث. كما أفادت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية جوهريّة بين غموض الدور والدخل الشهري. وهذا يعني أنه كلما زاد دخل المهني من الحاسوب زاد غموض دوره؛ حيث أن المهنيين في هذا المجال يشغلون وظائف ذات مستوى وظيفي عالي في منشآتهم، كما يعكس ارتفاع رواتبهم، فبالتالي يتوقع ارتفاع مستوى غموض الدور لديهم. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراساتين سابقتين؛ أنظر (Hamner & Tosi, 1974; Kahn and Cooper, 1964) في وجود علاقة إيجابية جوهريّة بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشآت الحالية.

كما أكد لوثناس (Luthans, 1992) أن من بين العوامل التي يمكن أن تشكل مصدر ضغوط للأفراد في المنظمة، ثقافة المنظمة ومناخها العام اللذان يفرضان قيوداً كثيرة على سلوك الفرد؛ مثلاً: فقدان الثقة المتبادلة بين الأفراد ووجود الصراعات السياسية في المنظمة، والمناخ التنظيمي غير السليم، يمكن أن تسبب الضغط للأفراد، ومن الطبيعي أن نجد بعض المنظمات تسبب ضغوطاً للعاملين أكثر من غيرها، وعادة ما تزداد الضغوط كلما زاد حجم المنظمة ونمت وتوسعت، كذلك تزداد الضغوط في المنظمات الأكثر تعقداً، وفي المنظمات التي تواجه منافسة شديدة من قبل المنظمات الأخرى.

ويصنف كوكس (Cox, 1994) الآثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات:

- ١ - سلوكية: مثل الميل للحوادث والإدمان على الخمر واستخدام المخدرات والمسكنات، والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل، والتدخين، والسلوك العدواني.

- ٢ - موضوعية: ومنها القلق، والعدوانية، واللامبالاة، والملل، والاكتئاب، والإرهاق، والإحباط، وفقدان المزاج والأعصاب، وعدم تقديرات الذات، والوحدة.
- ٣ - معرفية: عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، وانتباه قصير المدى، وحساسية زائدة تجاه النقد، وحواجز مهنية.
- ٤ - فسيولوجية: تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، وزيادة في ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وجفاف الفم، والعرق، وتغير حرارة الجسم ارتفاعاً وانخفاضاً.
- ٥ - تنظيمية: مثل الغياب، والدوران الوظيفي، وانخفاض الإنتاجية، والعزلة عن الزملاء، وعدم الرضا الوظيفي، وانخفاض التزام الموظف وولائه.

كما يشير حسين حريم (١٩٩٧: ص ٣٩٧) أن هذه النتائج والآثار السابق ذكرها لا تعتبر شاملة، فقد تكون هناك آثار ونتائج أخرى لم تكشف عنها الدراسات والأبحاث بعد، فقد كان الاهتمام في البداية منصباً على النتائج والآثار الفسيولوجية والبيولوجية للضغط؛ حيث تشير كثير من الدراسات والأبحاث إلى وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل وارتفاع نسبة كولسترول الدم، وأمراض القلب، والقرحة المعدية، وانسداد شرايين الدم، ولا يمكن التقليل من أهمية تأثير هذه الأمراض، وبخاصة أمراض القلب على أداء الفرد وما يترتب على المنظمة من تكاليف والتزامات مالية كبيرة وانخفاض الأداء والإنتاجية.

ودرس عويد المشعان (١٩٩٣) الفروق بين الجنسين في الرضا المهني وعلاقتها ببعض السمات الشخصية لدى العاملين والعاملات في المجال الصناعي بالكويت، وقد تبين من هذه الدراسة أنه لا توجد فروق جوهرية بين الذكور والإناث في متغيرات الرضا المهني؛ مثل: سياسة التعيين والترقيات والأجور والعلاوات والحوافز والمميزات الأخرى. ويرجع سبب عدم وجود الفروق الجوهرية إلى أن بيئة العمل تكاد تكون متشابهة لكلا الجنسين، هذا من ناحية،

ومن ناحية أخرى وجد أن الذكور أكثر رضا نسبياً من الإناث في كثير من المتغيرات الفرعية للرضا المهني، وذلك يرجع إلى أن الرجال يضعون أهمية أكبر من النساء على الأجور والترقية والأمن في العمل والاستقلال. كما فسر هذه النتيجة بأن الذكور يتحملون المصاعب والمتاعب والأخطار التي تواجههم أحياناً من هذه المهن أو الأعمال، لأنهم يسعون إلى إشباع حاجاتهم عن طريق العمل، ويتوقعون تحقيق درجة معينة من الأمن من الناحية المالية وأن يحصلوا على مراكز تحقق لهم مكانة معينة، وأن يجدوا نوعاً من الرضا في مهنتهم، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن التفاعل بين الجنس والرضا المهني يدل على أن مجموعة الذكور الراضين أكثر تقبلاً وتحملاً لظروف العمل من مجموعة الإناث الراضيات، وإن مجموعة الذكور غير الراضين أكثر تقبلاً وتحملاً لظروف العمل من مجموعة الإناث غير الراضيات.

كما كشفت دراسة عبدالرحمن الطبري (١٩٩٣) التي أجراها على عينة من المجتمع السعودي بلغت (٨٤) موظفاً ممن يعملون في القطاع الحكومي، أن أهم مصادر الضغط عند العينة الكلية تتمثل في خصائص وسمات الشخصية وظروف الحياة الخاصة وملابسها والعلاقات مع الآخرين، بالإضافة إلى التنظيم العام للمؤسسة أو القطاع الذي يعمل فيه الفرد. هذا وكشفت الدراسة أيضاً أن الأفراد الذين يعملون في قطاع الصحة والتعليم يعتبرون من أكثر الأفراد عرضة للضغط، مما يؤكد أن طبيعة العمل الذي يزاوله الفرد يكون لها آثارها وانعكاساتها على الفرد. وعند تقسيم العينة تبعاً لمتغيرات محددة، فقد تبين أن أهم مصادر الضغط لمجموعة العمل المختلفة هي طبيعة الشخصية والحياة الخاصة والعلاقات مع الآخرين، كما وضحت هذه الدراسة أن العزاب أعلى في متوسط الضغط من المتزوجين. أما المؤهل الدراسي قد بينت النتائج أن الفروق في الضغوط ليست جوهرية، وذلك يرجع إلى أن ذوي أعلى المؤهلات وذوي أقل المؤهلات حصلوا على متوسطات عالية متقاربة في الشعور بالضغوط النفسية الناجمة من العمل.

كما وضع مؤيد السالم (١٤١١هـ) أن مصادر ضغط العمل يمكن تقسيمها إلى ستة مصادر، أولها طبيعة العمل، ويندرج تحت طبيعة العمل متغيرا ظروف العمل وعبء العمل، والنوع الثاني من مصادر الضغط مرتبط بالفرد نفسه الذي يقوم بالعمل ودوره في منظمة العمل، ويبرز أثر هذا العامل في بعض الحالات حين يكون دور الفرد غامضاً وليس لديه من معلومات ما يكفي ليعرف موقعه في المنظمة بالإضافة إلى عدم وضوح الأهداف المراد تحقيقها من خلال العمل، أما النوع الثالث من مصادر الضغط فهو سوء العلاقات في العمل، وهي أنواع مثل علاقة الفرد مع الرئيس المتسلط الذي يتميز في علاقاته ولا يترك الموظفين في اتخاذ القرارات، والمصدر الرابع عدم تطور الوظيفة، ويقع تحت هذا المصدر موضوعين؛ أولهما عدم ضمان الوظيفة في المستقبل، والثاني تناقص مركز الفرد الوظيفي مع واقعه ومع ما يعتقد أنه يجب أن يكون بالنسبة له، كما في حالة الفرد الذي يستحق الترقية ولكن لا يتمكن من ذلك، أو كمثال الفرد الذي يحمل مؤهلاً عالياً ولكنه يعمل بمرتبة أقل مما يستحق أو يعمل في مجال غير تخصصه، والمصدر الخامس من مصادر ضغط العمل هو صرامة هيكل المنظمة ومناخها التنظيمي، ويدخل ضمن هذا المصدر قلة المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم الشعور بالانتماء وضعف الاستشارات والاتصالات، أما المصدر السادس والأخير فهو المشكلات الذاتية للفرد، مثل المشكلات النفسية أو الاقتصادية أو العائلية والاجتماعية والتي تعكس آثارها على الفرد حتى داخل عمله، وقد تسبب في خلق التوتر لديه في بيئة العمل والتي يمكن أن تنعكس آثارها على بيئته المنزلية وتكون النتيجة إثارة ضغط لديه.

ودرس كل من وستمان وإدن (Westman and Eden, 1997) التخلص من ضغط العمل عن طريق إعطاء فترة إجازة لعينة من (٧٦) موظفاً من الذين انتهوا من الإجابة عن استبيان ضغط العمل والإجهاد، مرتين قبل الإجازة، واحدة خلال الإجازة، ومرتين بعد الإجازة؛ حيث كان هناك انخفاض في الإجهاد خلال الإجازة، وقد اتضح من خلال إجراء مقارنة بين مقاييس قبل الإجازة وبعد الإجازة أنه ليس هناك تأثير للتوقع لضغط العمل. ولكن اتضح أثناء

العودة إلى العمل أن هناك إرهاقاً تدريجياً، وعودة الإجهاد جزئياً إلى مستوى قبل الإجازة بعد ثلاثة أيام بعد الإجازة، ولكل المجموعات بعد ثلاثة أسابيع بعد العودة من الإجازة، وشعر الإناث اللاتي كن راضيات عن إجازاتهم براحة أكبر أثناء الإجازة.

وفي إطار العلاقة بين الرضا الوظيفي وعلاقته بالضغط، أجرى كل من خان وكوبر (Kahn & Cooper, 1990) دراسة على عينة من العاملين في العاملين في القطاع المالي في المصارف والبورصات في لندن، وتبين ارتفاع القلق لدى أفراد العينة والإفراط في شرب الكحول. كما أشارت الدراسة أن الضغط الناتج من المقامرات المالية يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي. وفي دراسة أخرى أجريت على سائقي السيارات العامة العاملين في إحدى الشركات في المدن البريطانية، اتضح من نتائجها أن الضغوط النفسية التي يعاني منها السائقون ذات علاقة ارتباطية عالية بعدم الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى انخفاض درجات الصحة العقلية لدى السائقين.

كما حظيت متغيرات مصدر الضبط باهتمام الباحثين لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بينه وبين الضغط، وكما هو مفهوم أن هناك نوعين من مركز التحكم؛ أحدهما خارجي (External Locus of Control) والآخر داخلي (Internal; Locus of Control). ويميل أصحاب مركز التحكم الخارجي إلى إلحاق كل نتائج سلوكهم وتصرفاتهم، سواء كانت سلبية أم إيجابية إلى عوامل خارجية عن ذواتهم؛ مثل: الحظ والصدفة... وغيرها. أما ذوو التحكم الداخلي فإنهم يرجعون نتائج تصرفاتهم وأفعالهم إلى ذواتهم وقدراتهم ونشاطهم. وقد أجرى هندركس (Hendrix, 1989) دراسة على بعض العاملين، وأشارت نتائج هذه الدراسة أن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة للضغط النفسي من غيرهم ممن يوصفون بأنهم ذوي تحكم داخلي.

كما قام إيرفين (Irvin, 1990) بإجراء دراسة على مجموعة من المدرسين في إحدى المدارس العسكرية في مدينة نيويورك، واتضح من النتائج أن طلب

النصيحة يرتبط ارتباطاً عالياً مع الضغط النفسي، فأولئك الذين يسعون لطلب المشورة والنصيحة من الآخرين يكون لديهم الضغط النفسي قليلاً، مقارنة بأولئك الذي يهملون نصيحة الآخرين ولا يعيرونها أي اهتمام فيعانون من مستوى ضغط مرتفع.

ودرس المشعان (١٩٩٤) أثر المتغيرات الشخصية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الكويتيين. وقد حدد عدداً من العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي؛ منها العوامل المرتبطة بالفرد، والعوامل المرتبطة بالعمل ذاته، والعوامل المرتبطة بالإدارة، والعوامل المرتبطة بالمشرفين، والعوامل المرتبطة بزملاء العمل، والعوامل المرتبطة بالأجور، والعوامل المرتبطة بظروف العمل. وتشير نتائج هذه الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكويتيين والكويتيات في الرضا الوظيفي الكلي، وهذه نتيجة متوقعة بالنسبة للكويتيين، حيث أنهم متساوون في الحقوق والواجبات ويعملون تحت ظروف بيئة عمل متساوية ويتلقون نفس المعاملة الوظيفية، كما أشارت نتائج هذه الدراسة أنه لا توجد فروقاً بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين في متغيرات الرضا المهني، اللهم إلا في متغير زملاء العمل، كما لم توجد فروق بين الأقل تعليماً والأكثر تعليماً في متغيرات الرضا الوظيفي إلا في متغيري المشرفين والأجور. وتشير الدلائل إلى أنه كلما كانت إدارة العمل أو قيادتها تمتاز بمراعاة شعور الآخرين وبالديمقراطية أدى ذلك إلى ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي من جانب كما يزيد من الإنتاج من جانب آخر.

وفي دراسة أخرى للمشعان (١٩٩٣) اختبر الفرق في الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص، حيث تكونت العينة من (٣٩٥) من العاملين في القطاعين بدولة الكويت، وقد تبين من النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص في الرضا المهني إلا في متغيري الأجور والتقدير، فقد ظهرت فروق جوهرية بين العاملين في القطاع الحكومي والخاص من حيث الأجور، وهذا

يعني أن العاملين في القطاع الخاص أكثر رضا عن أجورهم من العاملين في القطاع الحكومي، ويتفق هذا مع معظم الدراسات في هذا الجانب. والسبب في ذلك أن القطاع الخاص يعطي دخلاً أكبر من القطاع الحكومي، وخاصة في الحوافز المادية والمكافآت، وفرص الترقية العادلة، والإنصاف في الأجور. أما من حيث متغير التقدير، فإن العاملين في القطاع الخاص كانوا أكثر تقبلاً وتقديراً واحتراماً من العاملين في القطاع الحكومي.

* فروض الدراسة:

تركز هذه الدراسة على قياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل للكويتيين والكويتيات من الموظفين في القطاع الحكومي في دولة الكويت، وفيما يلي الفروض الأساسية للدراسة:-

- الفرض الأول:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

- الفرض الثاني:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين على متغيرات مقياس ضغوط أدوار العمل؛ مثل: البعد الداخلي للدور، وركود الدور، وضمور الدور، وزيادة عبء الدور، وعزلة الدور، وبعد الدور النفسي، وغموض الدور، وعدم ملاءمة الدور.

لقد وجد في العديد من الأبحاث أن العوامل ومتغيرات الشخصية المتعلقة بالفرد، مثل السن والمؤهلات العلمية والخبرة والحالة الاجتماعية، تؤثر في الرضا الوظيفي وتعتبر من العوامل المهمة في معرفة مدى الرضا ودرجته بالنسبة

للعاملين. ولهذا ادخل المتغيرين (السن والتعليم) في هذه الدراسة لمعرفة مدى علاقتها بالضغوط الناجمة عن أدوار العمل على عينة الموظفين في وزارات ومؤسسات دولة الكويت. ولهذا صيغ الفرضان التاليان:

- الفرض الثالث:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأكبر سناً والأصغر سناً من الكويتيين والكويتيات من الموظفين على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

- الفرض الرابع:

هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الأكثر تعلماً والأقل تعلماً من الكويتيين والكويتيات من الموظفين على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

* إجراءات الدراسة:

- عينة الدراسة:

سحبت العينة من الموظفين والموظفات من الكويتيين ممن يعملون في الوزارات والمؤسسات الحكومية وكانوا متواجدين أثناء إجراء الدراسة، وأبدوا استعداداً للاشتراك فيها. وروعي في العينة أن تمثل معظم القطاع الحكومي لدولة الكويت. وتكونت العينة من (١٠٤٦) من الموظفين والعاملين في معظم وزارات ومؤسسات دولة الكويت. وقد توزعت هذه العينة كالتالي:-

وزارة التربية (ن = ٢١٩)، وزارة الداخلية (ن = ١٥٠)، وزارة التخطيط (ن = ٣٩)، وزارة الصحة (ن = ٢٥٥)، وزارة الخارجية (ن = ٤٧)، وزارة التجارة والصناعة (ن = ٣٩)، وزارة الشؤون والعمل (ن = ٨٥)، وزارة

المواصلات (ن = ١٠٨)، وزارة الدفاع (ن = ٢٤)، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي (ن = ١٥)، الهيئة العامة للشباب والرياضة (ن = ٤٨)، وزارة التعليم العالي (ن = ١٥)، جامعة الكويت (ن = ٦).

وتراوحت أعمار العينة الكلية (ن = ١٠٤٦) من (١٨) إلى (٦٠) سنة، (٥٠١ ذكور) بنسبة (٤٧,٩٪)، و(٥٤٥ إناث) بنسبة (٥٢,١٪). ويوضح جدول رقم (١) خصائص العينة بالنسبة للأعمار وقيمة «ت».

جدول رقم (١): متوسطات (م) والانحراف المعياري (ع) بالنسبة لأعمار وفق الجنس العينة

الجنس	ن	م	ع	قيمة ت	مستوى الدالة
ذكور	٥٠١	٣١,٣٤	٧,٣٨	٠,١٩	غير دال
إناث	٥٤٥	٢٩,٢٢	٥,٦٢		
المجموع	١٠٤٦	٣٠,٢١	٦,٦٥		

* أدوات الدراسة:

استخدم مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل (الشعور نحو دورك في العمل) (Feeling about your role) من تأليف باريك (Pareek, 1982)، وقد قام الباحث بترجمة بنوده إلى العربية ثم عرض على مجموعة من المتخصصين في مجال علم النفس وطلب من كل منهم إبداء رأيه في مدى كفاءة الترجمة ومطابقتها للأصل. ويتضمن المقياس بعض المعلومات الاجتماعية؛ مثل السن والنوع، وبعض المعلومات عن العمل؛ مثل اسم الوزارة أو المؤسسة التي يعمل بها الموظف، نوع العمل (اسم الوظيفة)، ومستوى التعليم. ويحتوي المقياس على (٤٠) عبارة يجيب عنها الموظف أو الموظفة بوضع دائرة حول الدرجة المناسبة أمام العبارة التي توضح مشاعره نحو دوره في العمل، فالدرجة (صفر) تعني

أنك لا تشعر أبداً أو نادراً بهذه الطريقة، والدرجة (١) تعني أحياناً تشعر بهذه الطريقة، والدرجة (٣) تعني أنك غالباً تشعر بهذه الطريقة، والدرجة (٤) تعني أنك دائماً تشعر بهذه الطريقة، أي كل عبارة لها (٥) درجات.

ويوضح جدول رقم (٢) المتغيرات التي يقيسها هذا الاستبيان، وعدد العبارات التي تقيسها، ويقاس كل متغير بخمس عبارات ويجب عن كل عبارة بمقياس من خمس فقط، فتكون الدرجة المحتملة للإجابات من المتغير الواحد تتراوح بين (صفر) و(٢٥)، وتتراوح الدرجة الكلية للاستبيان (المقياس) من (صفر) إلى (٢٠٠).

جدول رقم (٢) متغيرات مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل (مقياس باريك) وأرقام العبارات التابعة لها

م	متغيرات ضغط الدور	أرقام عبارات الاستبيان (المقياس)
١	البعد الداخلي للدور (IRD)	٣٤، ٢٦، ١٨، ١٠، ٢
٢	ركود الدور (RS)	٣٥، ٢٧، ٩، ١١، ٣
٣	غموض الدور (صراع الدور) (RA)	٣٦، ٢٨، ٢٠، ١٢، ٤
٤	ضمور الدور (RE)	٣٩، ٣١، ٢٣، ١٥، ٧
٥	زيادة عبء الدور (RO)	٣٧، ٢٩، ٢١، ١٣، ٥
٦	عزلة الدور (RI)	٣٣، ٣٠، ٢٣، ١٤، ٦
٧	البعد النفسي للدور (SRD)	٣٣، ٢٥، ١٧، ٩، ١
٨	عدم ملائمة الدور (PI)	٤٠، ٣٢، ٢٤، ١٦، ٨

وحسب معاملات ثبات المقياس على عينة من (٥٠٠) موظف في ثلاثة بنوك (Sen, 1982) ويشير جدول رقم (٣) لدرجات إعادة الاستبيان (بعد ٨ أسابيع) لجميع متغيرات ضغوط الدول الثمانية والمجموع الكلي للضغوط الناجمة عن أدوار العمل في الدراسة الأجنبية .

جدول رقم (٣) درجات ثبات متغيرات ضغط الدور بطريقة إعادة الاختبار بعد (٨) أسابيع - الدراسة الأجنبية (Sen, 1982)

المتغيرات	معامل الارتباط
البعد الداخلي للدور	٠,٥٨
ركود الدور	٠,٦٣
غموض الدور	٠,٦٥
ضمور الدور	٠,٣٧
زيادة عبء الدور	٠,٥٣
عزلة الدور	٠,٦٣
البعد النفسي للدور	٠,٤٥
عدم ملاءمة الدور	٠,٥٨
المجموع الكلي لضغوط الدور	٠,٧٣

أما صدق الاستبيان فقد حسب بتحديد الاتساق الداخلي للإجابات بحساب ارتباط كل بند بالدرجة الكلية على المقياس لعينة من (٥٠٠) موظف، الدراسة الأجنبية (Sen, 1982)، وأظهرت النتائج أن كل الارتباطات كانت عند

مستوى (٠,٠٠١) ما عدا اثنتين، واحد عند مستوى (٠,٠٠٢) والآخر عند مستوى (٠,٠٠٨)؛ (Pareek, 1982). ويتضح من هذه النتيجة أن للمقياس اتساقاً داخلياً مرتفعاً، كما استخرجت المتوسطات والانحرافات المعيارية للمقياس، فكانت أقل قيمة للمتوسط هي (١,٤٢)، وأعلى قيمة (٣,٦٦)، وكان متوسط مجموع الدرجات (٢,١) من (٥) درجات. كما أجرى اختبار لصدق بناء المقياس عن طريق التحليل العاملي؛ حيث كان عدد المفحوصين أيضاً (٥٠٠) (Sen, 1982) واتضح أن هناك ثمانية عوامل تقيس حوالي (٩٥٪) من المقياس، ويدل التحليل العاملي على وجود صدق بناء المقياس.

وقد تحقق الباحث من ثبات المقياس المستخدم على عينة هذه الدراسة (ن = ١٠٤٦). ويوضح جدول رقم (٤) معاملات ثبات المقياس الكلي والمقاييس الفرعية بحسب معامل ألفا (Alpha).

جدول رقم (٤) معاملات ثبات المقاييس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل للدراسة الحالية

المتغيرات	معامل ألفا
البعد الداخلي للدور	٠,٧١
ركود الدور	٠,٤٢
غموض الدور	٠,٦٥
ضمور الدور	٠,٤٦
زيادة عبء الدور	٠,٥٤
عزلة الدور	٠,٤٩
البعد النفسي للدور	٠,١٧
عدم ملائمة الدور	٠,٥٦
الدرجة الكلية	٠,٨١

يتضح من جدول رقم (٤) أن معظم معاملات ألفا لمقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمقاييس الفرعية مرتفعة أو مقبولة للعينه الكويتية.

كما استخدم مقياس مصدر الضبط (مركز التحكم الداخلي والخارجي) (الخواجه، ١٩٨٨) ومقياس الضغوط النفسية للعمل (المشعان، ١٩٩٤) واستفتاء سمة القلق (٢) سيبليرجر وزملاؤه (ترجمة عبدالحالق، ١٩٨٤) محكات للصدق التلازمي) للتحقق من صدق ضغوط الناجمة عن أدوار العمل، كما هو موضح بجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥) معاملات الارتباط بين استبيان الضغوط الناجمة عن أدوار العمل وبقية المقاييس على العينة الكويتية (ن=١٠٤٦)

المقاييس	معامل الارتباط
مقياس الضغوط النفسية للعمل	٠,١١**
مصدر الضبط (مركز التحكم)	٠,١١**
سمة القلق	٠,٣٥**

** مستوى الدلالة (٠,٠٠١)

يتضح من جدول رقم (٥) أن معاملات الارتباط بين مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمقاييس النفسية للعمل ومصدر الضبط وسمة القلق على الرغم من انخفاضها إلا أنها جوهرية إحصائياً مما يدل على قوة كل مقياس على حدة.

كما تحقق الباحث من ثبات مقاييس الضغوط النفسية ومصدر الضبط

وسمة القلق على عينة بحث الموظفين من الكويتيين والكويتيات (ن = ١٠٤٦)؛ حيث حسب معامل ألفا، ويوضح جدول رقم (٦) معاملات ثبات المقاييس المستخدمة بحساب معامل ألفا.

جدول رقم (٦) معاملات ثبات المقاييس المستخدمة

المقاييس	معامل ألفا
الضغوط النفسية للعمل	٠,٩٤
مصدر الضبط	٠,٧٨
سمة القلق	٠,٧٨

يوضح جدول رقم (٦) أن معاملات الثبات بحساب معامل ألفا مرتفعة مما يدل على ثبات هذه المقاييس على عينة هذه الدراسة.

* الأسلوب الإحصائي:

استخدم مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإيجاد التحليلات الآتية:

(١) التكرارات:

لمتغيرات الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والضغوط النفسية للعمل، ومصدر الضبط (مركز التحكم)، ومقياس سمة القلق، والسن والجنس.

(٢) اختبار(ت):

إيجاد الفروق بين الجنسين على المقياس الكلي للضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمقاييس الفرعية، ومقاييس كل من الضغوط النفسية للعمل، ومصدر الضبط وسمة القلق.

* نتائج الدراسة :

بعد أن تم عرض المشكلة وتحديد الأهداف وتوضيح المصطلحات وتقديم الدراسات السابقة وشرح خطة البحث ووصف العينة والأداة وأساليب المعالجة الإحصائية المناسبة. يمكن عرض النتائج الخاصة باستبيان الضغوط الناجمة عن أدوار العمل والمتغيرات المشتقة منه واستجابات الموظفين والعاملين من الكويتيين على هذه المقاييس، حتى يتم تحديد مصادر ضغط دور العمل بالنسبة لهذه العينة (ن = ١٠٤٦)، كما هو موضح بجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) المتوسط (م)، والانحراف المعياري (ع) لمتغيرات البحث (ن = ١٠٤٦)

المتغيرات	م	ع
ضغوط الدور (الدرجة الكلية :	٦٢,٨٩	٢٢,٤٢
البعد الداخلي للدور (IRD)	٦,٦١	٤,٤٨
ركود الدور (RS)	٨,٣٤	٣,٥٦
ضُمور الدور (RI)	٧,٩٧	٣,٦٠
زيادة عبء الدور (Ro)	٧,٦٣	٣,٧٨
عزلة الدور (RE)	٧,٥٩	٣,٦٧
بعد الدور النفسي (SRD)	٧,٧٤	٣,٠٢
غموض الدور (RA)	٦,٧٢	٤,٠٢
عدم ملاءمة الدور (RIN)	٧,٤٩	٣,٨٠
الضغوط النفسية للعمل	٤٥,٣٤	٨,٠٥
مصدر الضبط	٤٦,٩٣	٥,٩٧
سمة القلق	٤٥,٣٤	٨,٠٥

يتضح من ملاحظة جدول رقم (٧) درجات متوسطات والانحرافات المعيارية للمقاييس والمتغيرات التي استخدمت في هذه الدراسة. ويوضح جدول رقم (٨) قيمة (ت) للفروق بين متوسط درجات الذكور والاناث على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

جدول رقم (٨) قيمة (ت) للفرق بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل

المتغيرات	الجنس	ن	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مقياس ضغوط الدور	ذكور	٥٠١	٦٤,٥٦	٢٢,٠٦	٢,٣٣	٠,٠٥
	إناث	٥٤٥	٦١,٣٦	٢٢,٦٦		

يتضح من جدول رقم (٨) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ٠,٠٥) بين الكويتيين والكويتيات في وزارات ومؤسسات دولة الكويت على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

ويتضح أن متوسط درجات الذكور أعلى من متوسط درجات الإناث في ضغوط الدور، ويوضح جدول رقم (٦) قيمة (ت) بين متوسط درجات الذكور والإناث على متغيرات مقياس الضغوط الناجمة عن الدور العمل.

جدول رقم (٩) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع) وقيم (ت) للفرق بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على متغيرات مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل

م	المتغيرات	الجنس	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
١	البعد الداخلي للدور	ذكور	٧,٠٧	٤,٢٤	٣,٣٢٢	٠,٠١
		إناث	٦,١٩	٤,٦٥		

تابع جدول رقم (٩) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع) وقيم (ت) للفرق بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على متغيرات مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل

م	المتغيرات	الجنس	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
٢	ركود الدور	ذكور إناث	٨,٣٦ ٨,٣١	٣,٤٦ ٣,٤٠	٠,٢٥	غير دال
٣	عزلة الدور	ذكور إناث	٨,٠٩ ٧,٨٦	٣,٤٩ ٣,٦٨	١,٠٤	غير دال
٤	زيادة عبء الدور	ذكور إناث	٧,٨٣ ٧,٤٣	٣,٦٠ ٣,٩٢	١,٧١	غير دال
٥	ضمور الدور	ذكور إناث	٧,٨٦ ٧,٣٤	٣,٤٦ ٣,٨٠	٢,٢٤	٠,٠٥
٦	البعد النفسي للدور	ذكور إناث	٨,٠٠ ٧,٤٩	٢,٨٩ ٣,١١	٢,٧٦	٠,٠١
٧	غموض الدور	ذكور إناث	٦,٨٦ ٦,٥٩	٤,٠٢ ٤,٠٢	١,٠٩	غير دال
٨	عدم ملائمة الدور	ذكور إناث	٧,٧٦ ٧,٢٤	٣,٧٢ ٣,٨٥	٢,٢١	٠,٠٥

يشير جدول رقم (٩) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في وزارات ومؤسسات دولة الكويت على بعض المتغيرات المشتقة من مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وهذه المتغيرات ذات الفروق الدالة إحصائياً هي: البعد الداخلي للدور، وضمور الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملائمة الدور. ويلاحظ أن متوسطات درجات الذكور أعلى من متوسطات درجات الإناث.

كما يشير جدول رقم (٩) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لبعض المتغيرات المشتقة عن مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وهذه المتغيرات هي: ركود الدور، وعزلة الدور، وزيادة عبء الدور. حيث لم تختلف متوسطات الذكور عن الإناث من الموظفين الكويتيين جوهرياً على المتغيرات. ويوضح جدول رقم (١٠) قيمة (ت) بين متوسط درجات على مقياس الضغوط الناجمة عن الدور العلم تبعاً لكل من السن والتعليم.

جدول رقم (١٠) المتوسطات (م) والانحراف المعياري (ع) وقيمة (ت) للفرق في الدرجة على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل تبعاً لكل من السن والتعليم

المتغيرات	ن	مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل		قيمة (ت)	مستوى الدالة
		ع	م		
السن	٦١٦	٢١,٧٥	٦٣,١٨	٠,٤٨	غير دال
	٤٢٧	٢٣,٣٨	٦٢,٤٩		
التعليم	٤٥٩	٢٤,٠٩	٦٩,٧٤	٧,٣٢	٠,٠٠١
	٥٨٤	٢٠,٦٢	٥٩,٣١		

يشير جدول رقم (١٠) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين الأصغر سناً (أقل من ٣٠ سنة) والأكبر سناً (أكثر من ٣١ سنة) على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل. كما يتضح من جدول رقم (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين الأقل تعليماً (من ابتدائي إلى متوسط) والأكثر تعليماً (من ثانوي إلى دكتوراه) على مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل؛ حيث يلاحظ أن متوسط الأقل تعليماً أعلى من الأكثر تعليماً على هذا المقياس.

ويوضح جدول رقم (١١) قيمة (ت) بين متوسط الذكور والإناث على مقياس الضغوط للعمل ومصدر الضبط وسمة القلق.

جدول رقم (١١) المتوسط (م) والانحراف المعياري (ع)، وقيمة (ت) للفروق بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على مقاييس الضغوط النفسية للعمل ومصدر الضبط وسمة القلق.

المقاييس	الجنس	ن	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الضغوط النفسية للعمل	ذكور	٤٩٨	٢٣٠,٨٧	٤٥,٠٠	٣,٤٣	٠,٠٠١
	إناث	٥٤٣	٢٤٠,٣٢	٤٤,١٣		

يبين جدول رقم (١١) أنه توجد فروقاً ذات إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على مقياس الضغوط النفسية للعمل. حيث يتضح أن متوسط درجات الإناث أعلى من متوسط درجات الذكور، وهذا يعني أن الإناث يعانين ضغوطاً نفسية للعمل أكثر من الذكور.

* مناقشة النتائج:

يتضح من نتائج هذه الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من عينة مستمدة من معظم وزارات ومؤسسات دولة الكويت من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، فبالنظر إلى جدول رقم (٩) يتضح أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في ضغوط الدور. وبذلك يتحقق الفرض الأول للدراسة، ويلاحظ أن الموظفين الكويتيين من الذكور كانوا أكثر شعوراً بضغوط الدور في العمل من الموظفات من الموظفات الكويتيات؛ وعلى الرغم من أن هذه النتيجة لم تتفق مع نتيجة دراسة المشعان (١٩٩٣، ١٩٩٤) في عدم وجود فروق جوهرية في الرضا المهني بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين، إلا أن نتائج هذه الدراسة تتفق مع ما جاء في دراسة سمير عسكر (١٩٨٨) في أن هناك اختلافاً جوهرياً بين الجنسين (ذكور وإناث) في مستويات ضغط العمل الناتجة عن أداء الدور ونوع العمل وصراع

الدور وغموضه، كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة لوثانس (Louthans, 1992) من أن بعض منظمات العمل تسبب ضغوطاً للعاملين بمستويات مختلفة للجنسين.

وقد يرجع ارتفاع شعور الموظفين الكويتيين من الذكور بالضغوط الناجمة عن أدوار العمل بالنسبة للكويتيات، إلى أن الذكور يضعون أهمية أكبر لأداء الدور المطلوب منهم بشكل صحيح ودون انتقاص أو أن يشوبه غموض. كما أن عدم وضوح سياسة المنظمة (الوزارة أو المؤسسة) في توصيف الدور المطلوب والمتوقع من حامل الدور أن يقوم به يؤدي إلى غموض الدور، كما أن عدم وضوح سياسة وأهداف الوزارة أو المؤسسة قد تؤدي إلى نشأة واحد أو أكثر من الضغوط الناجمة عن أدوار العمل؛ مثل: البعد النفسي للدور، أو البعد الداخلي للدور، أو غموض الدور، أو ركود الدور، أو عزلة الدور، أو عدم ملائمة الدور... وهذه الأمور كلها تشكل أهمية كبرى لدى الذكور في أداء دورهم بشكل سهل ودون عقبات أو صراعات. كما أن كل هذه الضغوط الناجمة عن أدوار العمل تعتبر مصادر ضغوط نفسية على كاهل الموظف، مما يؤدي إلى الشعور بضغوط الدور في عمله، وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة كل من (Hammner & Tosi, 1974) ودراسة (Kahn et al., 1964) ودراسة ميشلز وآخرون (١٩٨٨) في وجود علاقة سلبية جوهرية بين صراع الدور وغموض الدور وشعور بضغوط الدور في العمل، فالرجال يضعون أهمية أكبر من النساء في أداء الدور بالشكل المتوقع منهم حتى يستطيعوا أن يحققوا ذواتهم والتوافق مع متطلبات العمل. فعن طريق أداء الدور بالشكل المطلوب يستطيع الرجال إشباع حاجاتهم النفسية، وتحقيق درجة معينة من الأمن من الناحية المالية، وأن يحصلوا على مراكز تحقق لهم مكانة معينة، وأن يجدوا نوعاً من الرضا؛ بينما نلاحظ أن الموظفات الكويتيات لا يضعن أهمية كبيرة لهذه الاعتبارات، فلا زال دور الرجل في المجتمع الكويتي هو حماية العائلة والتكفل بمعيشتهم، وعادة يوصف دور الرجل بأنه دائماً

دور عملي، ولهذا فإن دور الرجل يكون كسب الرزق وتحقيق الأمن الاقتصادي وتوفير سكن لائق ومريح له ولأسرته. ولهذا لا بد من وجود مصدر ثابت من الناحية المالية المتوفرة في أداء دوره بالشكل الذي يرضيه ولا يجد فيه أية متاعب أو مشكلات أو ضغوط ناجمة عن أداء دوره، لأن ذلك يسهم في وجود اضطرابات نفسية له ولأبنائه وأسرته. وضغوط الدور في العمل يجعل الرجل أكثر حساسية وعصبية وتخوفاً لأنه قد يهدد ذلك مركزه الاجتماعي والمالي.

وينص الفرض الثاني على أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على المتغيرات المشتقة من مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، وقد تحقق جزء من هذا الفرض (انظر جدول رقم (٩))؛ حيث ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في بعض متغيرات ضغط الدور في العمل؛ مثل: البعد الداخلي للدور، وضمور الدور، والبعد النفسي للدور، وعدم ملاءمة الدور.

بالنسبة إلى البعد الداخلي للدور فقد كان الذكور من الموظفين الكويتيين يشعرون أكثر بالضغط من الموظفات الكويتيات من هذا المصدر. كما أن الضغط الداخلي للدور هو عبارة عن احتلال الفرد أكثر من دور، وقد يحدث صراع بين أداء هذه الأدوار، فقد يكون دوره في العمل في منظمة يتعارض مع قضاء وقت طويل مع أفراد أسرته لحل المشكلات التي تواجهها هذه العائلة. فبكل تأكيد يتطلب من الرجل أداء أدوار أكثر من المرأة في المجتمع الكويتي، فهو أب لأسرة وموظف في وزارة أو مؤسسة، وقد يكون عضواً في صداقة (ديوانية) وعضواً في نادي، وعضواً في مؤسسة خيرية، ويمارس هواياته، وعليه أعباء كثيرة، فكثرة هذه الأدوار والقيام بها تشكل صراعاً فيما بينها، مما يؤدي إلى عدم التأقلم مع متطلبات وواجبات دوره في العمل أو دوره في الأسرة أو مع سياسات المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها. أما النساء من الموظفات، فالأدوار التي تسند إليهن ليست كثيرة وعادة روتينية، ولا يوجد بينها صراع، فالأدوار واضحة.

وبالنسبة لمتغير ضمور الدور ويقصد به أن حامل الدور قد يشعر أن بعض الوظائف التي يجب أن يؤديها في دوره في عمله تؤدي من قبل حاملي أدوار الآخرين، مما يؤدي إلى شعور الفرد أن بعض توقعات دوره المهمة لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى، وهو شعور ذاتي يقلل من مفهوم الذات، فقد كشفت هذه الدراسة (انظر جدول رقم ٩) أن ذكور الموظفين الكويتيين أكثر شعوراً بالضغط في هذا المتغير من الموظفات، وقد يرجع ذلك إلى حرص الرجل أكثر على أداء دوره كاملاً دون انتقاص، مما يؤكد على أهمية مركزه الاجتماعي في المؤسسة أو المنظمة، ويحقق مكانته وطموحاته في أداء دوره بالشكل المطلوب، لأن أي اعتداء على واجباته المطلوبة يعتبر اعتداء عليه وتحدي لقدراته ومكانته في العمل، ونتيجة لذلك يضع الذكور أهمية أكبر على أداء دورهم في العمل بالنسبة إلى الإناث. فالنساء لا يتطلب منهن أهمية كبيرة في أداء الدور بكل واجباته، فقد تشعر ببعض التعب من كثرة الأدوار المسندة إليها، فبذلك قد تتنازل عن بعض أو جزء من دورها دون شعور بأي ضغط من الدور الذي تقوم به؛ فالرجال يتحملون المصاعب والمتاعب والأخطار التي تواجههم أحياناً لأنهم يسعون إلى تحقيق درجة معينة من الأمن من الناحية المالية والاجتماعية، وهذه النتيجة تتفق مع ما جاء في دراسة المشعان (١٩٩٣).

وبالنسبة لمتغير البعد النفسي للدور فنلاحظ أن شعور الذكور الموظفين الكويتيين بالضغط أعلى من الموظفات الكويتيات أيضاً على هذا المتغير. ويقصد بضغط البعد النفسي للدور صراع بين مفهوم الذات وتوقعاتها من الدور كما يدركه حامل الدور. فإذا طلب من شخص انبساطي أن يقوم بدور عمل يتطلب منه المكوث وحده فترة طويلة (مثل الحراسة طوال الليل أو النهار) فإن ذلك يؤدي إلى صراع بين دوره في العمل ومفهومه لذاته، وهذا متوقع لدى الرجال أكثر من النساء. فالقيم الاجتماعية الكويتية تؤكد دائماً على مفهوم الرجل لذاته وعدم تهديدها والخط من شأنها. فذلك يشعر الذكور من الموظفين الكويتيين أكثر بضغط البعد النفسي للدور بالنسبة إلى الموظفات الكويتيات.

وبالنسبة لمتغير عدم ملاءمة الدور، اتضح أن شعور الذكور من الموظفين الكويتيين بالضغط أعلى من الموظفات الكويتيات. وقد يرجع ذلك إلى سببين؛ أحدهما أن الذكور الموظفين يشعرون أنه ليس لديهم وسيلة (أو موارد) مناسبة لأداء الدور بفاعلية. والآخر لأنهم يشعرون بعدم أهليتهم أو عدم ملاءمة قدراتهم (نقص في المؤهلات الداخلية) لأداء الدور بفاعلية. فالرجال عادة أكثر حرصاً على أداء دورهم بفاعلية حتى يتم الأشباع والتنفيس عن طاقاتهم أكثر من المرأة. فقد كشفت دراسة ميشيل (Micheal et al., 1985) أن الرجال أكثر تحملاً للألم في أداء الدور من النساء. فعادة إذا كانت المرأة تتحمل مسؤولية أكبر مما تملك من مؤهلات فإن ذلك يسبب لها ضيقاً وإحباطاً وعدم رضا.

أما بالنسبة للمتغيرات الأخرى لضغط الدور في العمل؛ مثل: ركود الدور، وعزلة الدور، وزيادة الدور، وغموض الدور... فلم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكويتيين والكويتيات من الموظفين. وهذا يعني أن اختلاف الجنس لا يستتبعه اختلاف في مستوى الشعور بالضغط على هذه المتغيرات، وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء بالدراسات السابقة (انظر: عبدالرزاق (١٩٨٠)، والوزير (١٩٧٨)، والشيخ وسلامة (١٩٨٢)، و(Cuningham, 1979)).

أما السبب في عدم وجود فروق جوهرية على هذه المتغيرات، فيرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن ضغط الدور في العمل يتصل بعدة عوامل خاصة ببيئة العمل، وعوامل خاصة بالفرد ذاته. ولما كانت البيئة التي يعمل بها الموظفون الكويتيون والكويتيات (من حيث هذه المتغيرات) تكاد تكون متشابهة، وعينة البحث متشابهة أيضاً، وكذلك سياسة التعيين والترقيات والأجور والعلاقات والخوافز والمميزات الأخرى تكاد تكون متشابهة، لذا قد يكون ذلك سبب اختفاء هذه الفروق بين الجنسين من حيث ضغط الدور على متغيرات ركود الدور وعزلة الدور وزيادة عبء الدور وغموض الدور. لأن الشعور بضغط الدور يرتبط بمدى ما يشعر الفرد فيه من صراع بين ما يريد أن يحققه وإشباع حاجاته ورغباته وميوله المهنية، وتناسب ذلك مع ما يريده الفرد من عمله وتوقعاته من دوره. فيكون الفرد راضياً عن عمله إذا كان ما يحصل عليه

من عمل يتناسب أو يفوق توقعاته منه، وليس المقصود هنا ما يحصل عليه من الحافز المادي فقط، وإنما كل ما من شأنه إشباع حاجات ومتطلبات دوره في الأعمال المختلفة، سواء الحاجات البيولوجية أو الحاجات السيكولوجية (المشعان، ١٩٩٣) وهذا يتفق مع نظرية (المساواة أو العدالة) في العمل؛ حيث تفترض أن الرضا المهني يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه (المشعان، ١٩٩٣)، وكذلك في نظرية (التعارض) عند كل من (أندور سندلاقي ومارك (١٩٧٨))، و(Andrsani et al., 1978) التي تفترض أن درجة الرضا المهني تعتمد على الفرق بين ما يتوقعه الفرد من مهنته أو ما يتطلع إلى تحقيقه منها، وبين ما هو كائن فعلاً.

ولم تكشف هذه الدراسة عن فروق بين الأصغر سناً (من ١٨ إلى ٣٠ سنة)، والأكبر سناً (من ٣١ إلى ٦٠ سنة) من الموظفين، على مقياس ضغط الدور في العمل (انظر جدول رقم (١٠))، وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة المشعان (١٩٩٤) من أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متغيرات الشخصية (العمر والخبرة).

وكشفت نتائج هذه الدراسة عن فروق بين الموظفين الأقل تعليماً (من ابتدائي إلى متوسط)، والأكثر تعليماً (من ثانوي إلى دكتوراة)؛ حيث كان متوسط الموظفين الأقل تعليماً أعلى في الشعور بالضغط الناجمة عن دور العمل من متوسط الموظفين الأكثر تعليماً (انظر جدول رقم (١٠))، وهذا قد يرجع إلى أن الموظفين الأقل تعليماً يكونون أقل تفهماً لدورهم في العمل، وأيضاً قد تكون مهاراتهم وقدراتهم بسبب قلة تعلمهم أقل من الموظفين الأكثر تعليماً، ولذلك يشعرون بضغط الدور أكثر منهم. وهذه النتيجة تتعارض مع ما جاء في دراسة الطيرري (١٩٩٤) في عدم وجود فروق فردية في مستوى التعليم مع ضغوط الدور.

كما أسفرت نتائج هذه الدراسة عن وجود فروق جوهرية بين الموظفين والموظفات من الكويتيين على مقياس الضغوط النفسية للعمل (انظر جدول رقم (١١))، وهذا يؤكد النتيجة التي أشار إليها جدول (٨) من أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين من الجنسين على مقياس ضغوط الدور.

التوصيات :

- ١ - الاهتمام بمقاييس التوجيه المهني، ومقاييس توجيه الدور في العمل؛ حيث يجب اختيار العامل المتميز بالاستقرار النفسي والانفعالي، والبعد عن الاضطرابات النفسية؛ بحيث يكون على درجة مقبولة من السواء، وخاصة في مجال الرضا عن مهنته ومعرفة الدور المطلوب أن يقوم به.
- ٢ - يجب توجيه قدر أكبر من الاهتمام والعناية للرعاية النفسية عند الأفراد، مما يساعد على تجاوز حالات عدم الرضا المهني وعدم تفهم الدور.
- ٣ - أن نضع في الحسبان ضغط الدور، وعدم غموضه، وعدم زيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور، والبعد الداخلي للدور، فهذه الأمور تعتبر مصادر ضاغطة لأداء الدور بالشكل الذي يتوقعه حامل الدور.
- ٤ - محاولة توضيح الأدوار للعامل ووضع حدود فاصلة؛ بحيث لا يكون هناك أي التباس بين أدوار الموظف وزملائه. حتى لا يشعر بالضغط الناجمة عن أداء دوره في الوزارة أو المؤسسة التي يعمل بها.
- ٥ - ينبغي على الوزارات والمؤسسات الحكومية أن تقوم بتدريب العاملين فيها تدريباً شاملاً ومستمرّاً طوال فترة الخدمة، لمسيرة التطور، آخذة في اعتبارها الدور الذي يقوم به الموظف وعدم الإخلال به.
- ٦ - ضرورة الاهتمام بعملية الإنتقاء، والتركز على خصائص الشخصية التي تقوم بدور كبير في التأثير على رضا الأفراد عن المهن التي يقومون بها.

البحوث المقترحة :

- ١ - يمكن إجراء بحوث حول أسباب الضغوط الناجمة عن العمل في وزارات ومؤسسات دولة الكويت، ومحاولة معرفة الفروق في مدى توافق أو تقبل كل من الذكور والإناث لهذه الأسباب.
- ٢ - دراسة أسباب عدم معرفة أو وضوح الدور الذي يقوم فيه الموظف حتى يمكن معرفة مصدر الضغوط الناجمة عن ادائه الدور في العمل.

المراجع

١ - المراجع العربية

- أبو النيل، محمود (١٩٧٤). علاقة الاضطراب السيكوسوماتية بالتوافق المهني للعمال غير المنتجين في الصناعة. *المجلة الاجتماعية القومية*، العدد الأول القاهرة المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
- أبو النيل، محمود (١٩٧٨)، القيم والكفاية الإنتاجية بين العمال الصناعيين، القاهرة - بحث مولته ونشرته جامعة عين شمس.
- الزير، وفاء حسين (١٩٧٨). الرضا عن العمل بين معلمي المرحلتين الإعدادية والثانوية. رسالة دكتوراه غير منشورة - القاهرة - جامعة المنصورة - كلية التربية.
- السالم، مؤيد (١٤١١هـ). التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته. *الإدارة العامة*، العدد (٦٨) الرياض.
- السيد الرنجري، عبدالرزاق (١٩٨١). العوامل التنسيقية التي تكمن وراء الرضا وعدم الرضا عن العمل لدى مدرسي ومدرسات التربية الرياضية في مصر - رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة المنيا - كلية التربية - ١٩٨٠.
- الشيخ، سليمان وسلامة، محمد (١٩٨٢). «الرضا المهني لدى المعلمين في قطر». الكويت - دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد (٣٠).
- الطريي، عبدالرحمن (١٩٩٤). الضغط النفسي (مفهومه - تشخيصه - طرق علاجه ومقاومته) - المملكة العربية السعودية - مطابع شركة الصفحات الذهبية.
- العبدالقادر، عبدالله والمير، عبدالرحيم (١٩٩٦). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين

- العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية - دراسة ميدانية. المجلة العربية للعلوم الإدارية - مايو.
- المشعان، عويد (١٩٩٣). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. الكويت - دار القلم.
- المشعان، عويد (١٩٩٣). دراسة مقارنة في الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص. مجلة دراسات نفسية، أكتوبر العدد (١٢)، ص ٥٦٩ - ٥٩٥.
- المشعان، عويد (١٩٩٤). أثر المتغيرات الشخصية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الكويتيين. مجلة علم النفس المعاصر المجلد الرابع، كلية الآداب، جامعة المنيا.
- المير، عبدالرحمن بن علي (١٩٩٥). العلاقات بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية (دراسة مقارنة). الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني، سبتمبر.
- أندروسندلافي ومارك والاس - ترجمة أبو القاسم (١٩٧٨). السلوك التنظيمي والأداء. الإدارة العامة - الرياض.
- حريم، حسين (١٩٧٧). «السلوك التنظيمي» - سلوك الأفراد في المنظمات. دار زهران للنشر والتوزيع.
- طه، فرج (١٩٨٠). سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج في التوافق المعني والصحة النفسية. القاهرة: مكتبة الخانجي.
- عبدالحالق، أحمد (١٩٩٣). استخبارات الشخصية. القاهرة، دار المعرفة الجامعية.
- عبدالحالق، أحمد (١٩٩٥). القلق لدى الكويتيين بعد العدوان العراقي - مكتب الإنماء الاجتماعي - الديوان الأميري - إدارة البحوث.
- عسكر، سمير أحمد (١٩٨٨). متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. الإدارة العامة، العدد (٦٠)، ديسمبر.

(٢) المراجع الأجنبية:

- Andrsami, D., Appiebaum, K, and Mijns, R. (1978). **Work attitudes and labor market experience: evidence from the national longitudinal surveys**. N.Y.: Praeger..
- Bantaon, A. (1965). Inter-role exploration: Inj W. Pfeiffer & J.E. Jones (Eds.) **The Annual Handbook for Group Facilitators**. Lajolla, California: University Associates. 1976, PP. 211-224.
- Black, M. and Holden, E. (1998), The impact of gender on productivity and satisfaction among medical school psychologists. **Journal of Clinical Psychology in Medical Settings**, 5 (1), 117-131.
- Bogg J. and Cooperm C. (1994). An examination of gender differences for job sarisfaction, mental health and occupational stress among senior U.K. civil servant. **International Journal of Stress Management**, 1(1), 159-172.
- Caplan, R.D. (1978). Organization stress and individual strain. In D. Katz, and R. Kahn, (Eds). **The social psychology of organizations**, 2nd., New York: John Wiley & Sons, P. 598.
- Cooper, C. & Marshall, J. (1978): Sources of managerial and white collar stress. In C. Cooper, & R. Payne, (Eds.). **Stress at work**. N.Y.: John Wiley & Sons.
- Cooper, C. & Payne, R. (1978). **Stress at work**. N.Y.: John Wiley & Sons.
- Cox, T. (1978), **Stress**. Baltimore: University Park Press.
- Cox, T. (1994). In J. Gibson, et al. (Eds.) **Organization: Behavior, structure, and process**, (8th ed) L. Homewood, Ill: Irwin (Eds.).
- Cunngnam, M.C. (1979). National study of perception of male and female education student personal administrators job satisfaction. Job Involvement, job related tension, and self-esteem. **Diss. Abs.** Vol. (39), P.m 4618.
- Eliot, R. (1992). **Organizational behavior**. 6th ed. (N.Y.): Mc Graw-Hill Book Co.
- French, J. and Caplan, R. (1970). Psychological factors in coronary heart disease. **Industrial Medicine**, 39:383-397.
- Foppa, I. Noak, R. (1996). The relation of self-reported back pain to psychosocial, behavioral, and health related factors in a working population in Switzerland. **Social Science and Medicine**, 43 (7), 1119-1126.

- Gibson, J., Ivancich, J. and Donnelley, J. (1994). **Organizations: behavior, structure, and process**. Illinois: Irwin.
- Greenwood, J. & Greenwood, G. (1979). **Managing executive stress: A System approach**. New York: John Wiley.
- Hammer, W. and Tosi, H. (1974). Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. **Journal of Applied Psychology**, (59): 497-499.
- Hendrix, W.H. (1989). Job and Personal factors related to job stress and risk of developing coronary artery disease. **Psychological Reports**, 65 (2-3), 1336.
- Irvin, S.S. (1990) Coping with job, related stress: The case of teachers. **Journal of Occupational Psychology**, 63 (2), 141-149.
- Hahn, R.L., Wolfe, D., Qunn, R. Snoek, J. and Rosenthal, R. (1964). **Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity**. New York: Wiley.
- Kahn, H. Cooper, C.L. (1964). Mental Health, job satisfaction, alcohol intake and occupational stress among dealers in financial markets. **Stress Medicine**, (4), 285-298.
- Katz, D. and Kahn, R.L. (1966). **The social psychology of organizations**. New York: Wiley Press.
- Kramen-Khan, B. and Hansen, N. (1998). Rafting the rapids: Occupational hazards, rewards, and coping strategies of psychotherapists. **Professional Psychology: Research and Practice**, 29 (2), 130-134.
- Lazarus, R.S. (1966). **Psychological stres and the coping process**. New York: Mc-Graw Hill.
- Margois, B.L.; Kroes W.H. and Quinn, R. (1974). Job stress: An unlisted Occupationa hazard. **Journal of Occupational Medicine**, 16 (10), 65-661.
- Marshall, J. and Cooper, C.L. (1979). **Executive under stress: A Psychological Study**. London. Mac-Millan Press.
- Micheal, W. Micheal, J.D. (1985). Sex differences and personality factors in responsivity to Pain. **Perceptual and Motor Skill**, 61, 383-390.
- Michael's, R.; Cron, W.; Dubinsky, A. and Joachimstater, E. (1988). Influence of normalization on the organization commitment and work alienation of sales people and industrial buyers. **Journal of Marketing Research**, 25, 367-383.

- Mc Grath (1976). Stress and behavior in organization. In M.D. Dunnette (ed.) **Hand-book of Industrial Psychology**. Chicago: Rand Mc-Nally.
- Nicholson, P. and Goh, S. (1983). The relationship of organizational structure and interpersonal attitudes to role conflict and ambiguity in different work environments. **Academy of Management Journal**, 26 (1), 148-155.
- Pareek, U. (1976) Inter-Role exploration: In J.W. Pfeiffer & J.E. Jones (Eds.) **The 1976 annual Handbook for Group Facilitors**. Lajolla, California: University Associates. 1976, PP. 211-224.
- Pareek, U. (1982). Stress Scale. In J. W. P. fieffer and J. E. Joes (Eds.). **The 1983 Annual Handbook for Group Facilitation's**. Lajolla, Cal.: University Associates.
- Ruddoc, R. (1969). **Roles and relationships**. London: Routledge and Kagan Paul.
- Sen, P.C. (1982). Personal and organizational correlates of role stress and coping strategies in some public sector banks. Ph. D. thesis in management, U. Gujzat.
- Spielbergr, C.D.; Gorsuch, R.L.; Lushen, R., Vagg, D. and Jacob's, G. (1983). **Manual for the state-trait anxiety inventory** (From y). Palo Alto, (A. Consulting Psychologists).
- VandenHeuvel, A. (1997). Absence because of family responsibilities: An examination of explanatory factors. **Journal of Family and Economic Issues**, 18 (3), 273-97.
- Westman, M. and Eden, D (1997). Effects of a respite from work on burnout: Vacation leave and Fade-out. **Journal of Applied Psychology**, 82 (4), 516-527.
- Weiss, M. (1982). Effects of work stress and social support on information systems managers. **Miss Quarterly**. 6 (1): 29-43.
- Wolff, I. G. (1953). **Stress and disease**. Spring field. Ill.: Charles, C.Thomas.
- Wright, H.B. (1979). **Executive ease and disease**. Essex: Grower Press.
- Yates, E. (1979). **Managing stress: A Business person's guide**. New York: A MACOM.