

علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت

آدم العتيبي (*)

يشهد عالمنا المعاصر ثورة في المعلومات ليس لها مثيل. تحولت معها الكرة الأرضية إلى «قرية عالمية». وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة التي لعبت دوراً كبيراً في تحقيق الرفاهية للبشرية قاطبة. بيد أن الإنسان سرعان ما دفع ضريبة هذا التقدم إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية في التعقيد، وإيقاع الزمن يسرع كثيراً عن ذي قبل، وبدأنا نسمع عن أمراض عديدة دأبت في الظهور في هذا العصر وتعرف «بأمراض المدنية» التي ما فتأت تهدد وتفتك بصحة الإنسان النفسجسمية. وأصبحت الضغوط النفسية أو ضغوط العمل سمة من سمات هذا العصر في أن البعض يعتبرها «مرض القرن العشرين» (Albrecht 1979, 1) ويعتبرها آخرون «القاتل الصامت» (Baron 1990, 235).

(*) استاذ مساعد (مشارك) بقسم الإدارة العامة - كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت.
يتقدم الباحث بجزيل الشكر والامتنان إلى مؤسسة الكويت للتقدم العلمي لقيامها بتمويل هذه الدراسة.

وقد استحوذ ضغط العمل على اهتمام العديد من دول العالم كالولايات المتحدة، وأوروبا الغربية وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها على المستويين المادي والبشري، ناهيك عن قيام تلك الدول بعقد العديد من المؤتمرات العلمية، والندوات، والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية العاملين وتثقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط والسيطرة عليها.

وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع، وارتفاع التكاليف التي يلحقها باقتصادات الدول من ناحية، وخطورته على صحة الأفراد، من ناحية أخرى، إلا أنه لم يلاقِ الاهتمام الكافي في أدبيات بيئة العمل العربية، بشكل عام، وبيئة العمل الكويتية، بشكل خاص. فلا يوجد سوى النزر اليسير من الدراسات المتفرقة، التي تتركز غالبيتها على مصادر ومحددات ضغط العمل لدى العاملين في قطاع التعليم، وعليه، يلاحظ الباحث (حسب علمه) أنه لا توجد أية دراسات سابقة تطرقت إلى العلاقة بين ضغط العمل والاضطرابات السيكوسوماتية (النفسجسمية) والغياب الوظيفي. لذا تقتضي الحاجة إجراء العديد من الدراسات في هذا المجال، للتعرف إلى طبيعة هذه المشكلة في البيئة العربية.

مشكلة الدراسة

وتهدف هذه الدراسة إلى بحث علاقة ضغط العمل بالصحة النفسجسمية، من ناحية، وبالتغيب عن العمل، من ناحية أخرى، لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت.

وتحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:-

- 1 - هل هناك علاقة بين ضغط العمل وكل من: أ - الجنسية؟ ب - الاضطرابات السيكوسوماتية؟ ج - الغياب الوظيفي؟
- 2 - هل توجد فروق في مستويات ضغط العمل بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين؟
- 3 - هل توجد فروق في مستويات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين؟
- 4 - هل توجد فروق في معدلات الغياب الوظيفي بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين؟

الدراسات السابقة

قد يسبب ضغط العمل للإنسان العديد من الأمراض والاضطرابات النفسجسمية psychosomatic disorders، من مثل زيادة الشعور بالقلق والاحباط، ارتفاع ضغط الدم، إرتفاع مستوى الكوليسترول (Steers 1991, 561)، آلام الظهر، التهاب المفاصل، الصداع، القرحة، السرطان، السكري، تليف الكبد، أمراض الرئة (Hendrix 1985, 654)، تصلب الشرايين (Baron 1990, 235)، وأمراض القلب التي تؤدي سنويا بحياة ما يربو على نصف مليون أميركي. (Steers 1991, 562) وتشير عدد من الدراسات المنشورة مؤخرا إلى أن ارتفاع ضغط العمل قد يضعف جهاز المناعة عند الإنسان، ويقلل من قدرته على مقاومة العديد من الأمراض الخطيرة (Baron 1990, 236). فضلا عن ذلك، أصبحت الاضطرابات السيكوسوماتية منتشرة في هذه الأيام وشائعة جدا في العيادات الطبية، وتبلغ نسبتها بين المرضى نحو 40٪. ويقدر مدير إحدى شركات التأمين في الولايات المتحدة أن هناك ما بين 70-90٪ من المترددين يوميا على عيادات الأطباء يعانون من أمراض أسبابها الضغوط (HR magazine 1991, 75-76). ويعزو العديد من الخبراء الطبيين أسباب حوالي 50-75٪ من الأمراض إلى عوامل مرتبطة بالضغوط (Hunsaker & Cook 1986, 237).

وتلحق ضغوط العمل خسائر جسيمة بالأفراد ومنظمات الأعمال. ويكشف تقرير لاحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة عام 1984 أن هناك مليون عامل يتغيبون يوميا بسبب الضغوط. وبتكلفة تقدر سنويا بـ 150 بليون دولار. ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية، وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي (Schwimer 1991, 23).

ويشير تقرير آخر صدر مؤخرا في مجلة (H. R. Magazine 1991, 76) إلى أن ضغوط العمل تكلف منظمات الأعمال مبالغ طائلة تتراوح ما بين 150 إلى 200 بليون دولار سنويا، يذهب معظمها على شكل تكاليف صحية. ومن جانب آخر، توصلت إحدى الدراسات إلى نتيجة مؤداها أن ما يزيد على 70٪ من حالات التغيب عن العمل ترجع إلى أمراض أسبابها الضغوط (Tang & Hammontree 1992, 493). وكشفت نتائج دراسة أخرى عن أن 70٪ من الأفراد موضع الدراسة يعتقدون أن

زيادة تعرضهم لضغوط العمل قد أدت إلى انخفاض إنتاجيتهم، بينما يتغيب 20٪ من الأفراد يوما أو أكثر في السنة بسبب الضغوط. ويفكر ثلث العينة جديا بالاستقالة نتيجة تعرضهم إلى الضغوط (Henery 1991, 34).

وتفتقد البيئة العربية إلى مثل هذه الإحصائيات التي تبين بوضوح مدى خطورة هذه الظاهرة وخسائرها الجسيمة. كما لا توجد دراسات عربية سابقة تتعلق بتحديد أثر ضغط العمل على الاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي. لذلك سوف يتم التركيز على مراجعة الدراسات السابقة التي تمت في البيئة الأجنبية.

قام هندركس (Hendrix 1985) بعدد من الدراسات حول طبيعة العلاقة بين ضغط العمل والاضطرابات النفسجسمية، بدأها بدراسة استهدفت التعرف على تأثير ضغط العمل في الغياب والأداء الوظيفي، وذلك باستخدام طريقة تحليل المسارات Path analysis. وتكونت عينة الدراسة من 225 موظفا في مؤسستين تقعان في الجزء الغربي من الولايات المتحدة. وبينت نتائج الدراسة أن ضغط العمل ليس له أثر مباشر في الغياب أو الأداء الوظيفي. وبالرغم من ذلك، فإنه يؤثر فيهما تأثيرا غير مباشر من خلال إرتباطه (أي ضغط العمل) بحالات الإصابة بالزكام (الإنفلونزا)، والأعراض السيكوسوماتية، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي. وتؤثر كل هذه العوامل بدورها تأثيرا مباشرا في الغياب الوظيفي. ومن جانب آخر، يرتبط ضغط العمل بالرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي. وهذان المتغيران يؤثران بدورهما تأثيرا مباشرا في الأداء الوظيفي.

وفي دراسة أخرى (Hendrix et al. 1987) أجريت على (463) موظف بوزارة الدفاع الأمريكية في ثلاث ولايات هي كولورادو، تكساس، وفلوريدا، وجد أن ضغوط العمل وضغوط الحياة ليس لهما تأثير مباشر في معدلات الغياب الوظيفي، لكنهما يؤثران في هذا المتغير تأثيرا غير مباشر، نتيجة إرتباطهما بارتفاع مستويات الإصابة بالاضطرابات النفسجسمية، والإصابة بنزلات البرد (الأنفلونزا) وهذان المتغيران الأخيران (الاضطرابات النفسجسمية، الأنفلونزا) يؤثران بدورهما تأثيرا مباشرا في معدلات الغياب الوظيفي.

وانتهى (Hendrix & Taylor 1987) إلى نتيجة مفادها أن لضغوط العمل تأثيرا غير مباشر على معدلات الغياب الوظيفي، من خلال تأثير هذا المتغير مباشرة في الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وأن هذين المتغيرين يؤثران بدورهما بشكل مباشر في الغياب الوظيفي.

وفي المجال نفسه، قام (Melamed et al 1989) بدراسة أخرى على عينة مكونة من 729 عاملا في إسرائيل، وتمثلت أهم نتائج الدراسة في ما يلي:

- ارتكب العمال الذين حصلوا على درجات مرتفعة في ضغوط العمل حوادث عمل أكثر من العمال الذين حصلوا على درجات منخفضة في الضغوط
- لم يكن هناك تأثير مباشر لضغط العمل في الغياب الوظيفي.

وفحص كل من (Tang & Hammontree 1992) أثر متغيرات ضغوط العمل، وضغوط الحياة، في الأمراض النفسجسمية والغياب الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من 60 ضابط شرطة في ولاية تينيسي بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن التالي:

- كلما زاد تعرض ضباط الشرطة لضغوط الحياة زاد معدل إصابتهم بالأمراض النفسجسمية.

- كلما زاد تعرض ضباط الشرطة لضغوط العمل زاد معدل إصابتهم بالأمراض النفسجسمية وكثر تغيبهم عن العمل.

وقام (Sin & Cheng 1995) بدراسة على عينة من 131 مدير أعمال صيني، أظهرت نتائجها أن المديرين من فئة صغار السن، وقليلي الخبرة، أكثر ميلا من غيرهم للإصابة بأعراض الأمراض السيکوسوماتية عند تعرضهم لضغوط عالية. كما أن المديرات أكثر إصابة بالأمراض السيکوسوماتية من المديرين، ويعانين من الأعراض التالية: صداع، ألم في المعدة، فقدان الشهية، احتقان الأنف، وصعوبة في النوم.

أما دراسة (Steffy & Jones 1988) فقد دلت في بعض نتائجها على وجود ارتباط بين متغيرات ضغوط العمل، وعدم الرضا، وضغوط الحياة والاضطرابات السيکوسوماتية.

وقد أجريت عدة دراسات حول العلاقة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي، منها دراسة (Ramanathan 1992) التي شملت 137 موظفاً تقدموا للاستفادة من أحد برامج الخدمة الاجتماعية الذي عقد في أحد المستشفيات في الوسط الغربي من الولايات المتحدة. وكشفت بعض نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي، وعلاقة ارتباط سالبة بين ضغط العمل ونية البقاء في المنظمة.

وفي دراسة أخرى قام بها (Trivedi 1981) على عينة من 122 عاملاً في أحد البيوت الهندسية في الهند، لاستكشاف العلاقة بين القلق والتغيب عن العمل، تبين في نتيجة الدراسة أنه كلما زاد القلق الوظيفي عند الموظفين زادت حالات التغيب عن العمل.

كما أجرى (Arsenault & Dolan 1983) دراسة على 120 موظفاً يعملون في ثماني مستشفيات في مقاطعة كويبك بكندا. وأوضحت نتائج الدراسة أن زيادة ضغط العمل الصادر عن بيئة العمل (عوامل ضاغطة خارجية) ترتبط بارتفاع معدلات الغياب وانخفاض الأداء الوظيفي، في حين أن زيادة الضغط الناتج عن محتوى الوظيفة (عوامل ضاغطة داخلية) ترتبط بتقليل معدلات الغياب دون أن يؤثر على الأداء الوظيفي.

وفي دراسة قام بها (Cole et al. 1987) استخدموا فيها مقياسين أحدهما خاص بضغط العمل والآخر خاص بضغط الحياة، على عينة بلغت 7264 موظفاً يعملون في الجنوب الغربي من الولايات المتحدة، أشارت النتائج إلى أن كلا المقياسين كان ذا علاقة بالغياب الوظيفي.

وقد أجرى (Evans et al. 1987) دراسة عبر ثقافية لنمط الشخصية A/B، وعلاقته بضغط العمل، على عينة من 80 سائق باص في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة وعينة أخرى من 80 سائق باص في ولاية Maharashtra بالهند. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن أفراد نمط الشخصية (A) حصلوا على متوسطات أعلى من أفراد نمط الشخصية (B) في ضغوط العمل، في كلا العينتين. كما تبين أيضاً أن نمط الشخصية (A) في العينة الأميركية كانوا ذوي معدل في الغياب عن العمل أعلى من معدل نمط الشخصية (B). بينما لم تبحث هذه العلاقة في العينة الهندية.

ونستخلص من مراجعة الدراسات السابقة أن هناك إتساقاً في نتائج هذه الدراسات وبخاصة في العلاقة بين ضغط العمل والاضطرابات السيکوسوماتية (النفسجسمية).

(Steffy & Jones 1988, Sin & Cheng 1995, Tang & Hammontree 1992. Hendrix et al 1987, Hendrix 1985).

أما فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي فلا تزال نتائج الدراسات متضاربة في هذا الخصوص، إذ تشير دراسات عدة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي.

(Evans et al, 1987, Cole et al, 1986, Arsenault & Dolan 1983, Trivedi et al. 1981, Ramanathan 1992, Tang & Hammontree 1992).

بينما لم تتوصل دراسات أخرى إلى أية علاقة بين هذين المتغيرين.
(Melamed, et al. 1985; Hendrix & Taylor 1987; Hendrix et al 1987; Hendrix 1985).

وفي الوقت الذي تزخر البيئة الأجنبية بالعديد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال، نجد أن بيئتنا العربية لم تعط الموضوع حقه من البحث والنقاش، وبذلك يصبح من السابق لأوانه إعطاء أية أحكام عامة في طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات. ولعل هذه الدراسة تمهد الطريق في هذا الاتجاه بوضع اللبنة الأولى لهذا الموضوع الحيوي في أدبيات البيئة العربية بصفة عامة، والبيئة الكويتية بصفة خاصة.

أ - عينة الدراسة: أختيرت خمس جهات حكومية بطريقة عشوائية من بين الوزارات، والادارات العامة، والهيئات الحكومية التي تعمل تحت مظلة ديوان الخدمة المدنية، وتطبق قانون الخدمة المدنية رقم (15) لسنة 1979 في شئونها الوظيفية. وهذه الجهات الحكومية هي: وزارة الصحة العامة، وزارة المواصلات، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الدفاع، ووزارة الكهرباء والماء.

وأختير عدد من الأقسام في كل وزارة من هذه الوزارات بطريقة عشوائية بناء على الهيكل التنظيمي لكل وزارة، ثم قام مساعدو الباحث بتوزيع 750 استبانة على الموظفين في تلك الجهات، بواقع 150 استبانة لكل وزارة، وقد اشتملت كل

استبانة على ثلاثة مقاييس استخدمت خصيصا لهذه الدراسة. وبلغ إجمالي الاستبانات الصالحة للمعالجة الإحصائية نحو 658 استبانة وبنسبة 87.7٪ من المجموع الكلي للاستبانات الموزعة. وبذلك تكونت عينة الدراسة من 658 موظفا بواقع 462 من الكويتيين (بنسبة 70٪) و196 من الوافدين العرب (بنسبة 30٪).

ب - أدوات الدراسة: استخدم الباحث في الدراسة الحالية الأدوات التالية:

1 - **مقياس ضغط العمل:** صمم هذا المقياس في الأصل (Steffy & Jones 1988) وقام الباحث بترجمته إلى اللغة العربية. ويتألف المقياس في صورته الأصلية من 21 عبارة على المفحوص أن يحدد مدى انطباق كل عبارة من هذه العبارات بوضع علامة (X) على واحد من خمسة اختيارات للإجابة وهي: غير صحيح تماما، غير صحيح، لا أدري، صحيح، وصحيح تماما.

ويصحح المقياس كما يلي: في العبارات الإيجابية تعطى درجة، واحدة لاجابة «غير صحيح تماما» وخمس درجات لاجابة «صحيح تماما». وتعكس الأوزان النسبية في سبع عبارات سلبية (5، 14، 15، 16، 17، 18، 20) بحيث تعطى خمس درجات لاجابة «غير صحيح تماما» ودرجة واحدة لاجابة «صحيح تماما».

ليس للمقياس زمن محدد للإجابة. لكن الأشخاص العاديين عادة ما ينتهون من الإجابة عنه في مدة تمتد من 10 إلى 15 دقيقة. وتعني الدرجات المرتفعة على المقياس ارتفاع ضغط العمل، بينما تعني الدرجات المنخفضة انخفاض ضغط العمل.

- **صدق المقياس:** عني الباحث عناية فائقة بترجمة المقياس إلى العربية وروعي في الترجمة أن تكون العبارات دقيقة وواضحة، وبلغة تناسب مستوى المفحوصين. وتوطئة لذلك، عرضت الترجمة على سبعة محكمين⁽¹⁾ من جامعة

(1) يقدم الباحث جزيل الشكر والعرفان إلى الاخوة المحكمين الذين قاموا بمراجعة الترجمة العربية لأدوات الدراسة وهم: ثابت عبدالرحمن إدريس، علي عسكر، عوض خلف العنزي، فاروق مبروك، فضل صباح الفضلي، محمد أمين عودة، ومحمود الجمل.

الكويت، والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب لأخذ آرائهم في دقة الترجمة وملائمة الصياغة اللغوية. ولقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات القيمة التي أقتنع بها الباحث وأدخل على ضوءها التعديلات اللازمة والضرورية.

وتحقق الباحث من صدق المقياس باستخدام طريقة الصدق التجريبي مع محك آخر خارجي وهو مقياس الاضطرابات السييكوسوماتية، الذي أعده Vonerssen بالألمانية وترجمه (Ulrich & Fitzgerald 1990) إلى الإنجليزية. وقد أختيرت عينة تقنين مكونة من 200 موظف نصفهم من الكويتيين ونصفهم الآخر من الوافدين، وحسب معامل الارتباط بين درجاتهم على مقياس ضغط العمل، ودرجاتهم على مقياس الاضطرابات السييكوسوماتية، فبلغ معامل الصدق المرتبط بالمحك بين المقياسين (0.625) وهو دال احصائيا عند مستوى (0.001).

كما حسب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية (The comparison of extreme groups) بين أعلى 27٪ على مقياس ضغط العمل (مرتفعو الضغوط) وأدنى 27٪ (منخفضو الضغوط) على نفس المقياس - باستخدام الوسيط (median) - وبمقارنتهم بمحك خارجي يرتبط بالمقياس، وهو مقياس الاضطرابات السييكوسوماتية، تبين أن الأفراد مرتفعي الضغوط أكثر إصابة بالاضطرابات السييكوسوماتية (م = 54.98) من الأفراد منخفضي الضغوط (م = 36.91)، وبدلالة احصائية عند مستوى (0.001). وهذا يعني قدرة المقياس على التمييز بين المستويات المرتفعة والمنخفضة في ضغوط العمل.

وفي جانب آخر، قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية، وبالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول رقم (1) يتبين أن معاملات الارتباط تتراوح بين (0.125) و (0.642) وجميعها دالة عند مستوى (0.05) ما عدا العبارة رقم (5) «نادرا ما أشعر بالاحباط في عملي» التي لم تصل إلى مستوى الدلالة الاحصائية، وتقرر في ذلك حذف هذه العبارة، وأصبح المقياس في صورته النهائية يتكون من 20 عبارة فقط. ومجمل هذه الخطوات يؤكد أن المقياس صادق في قياس ما وضع لقياسه، ويمكن تطبيقه على البيئة الكويتية بدرجة مطمئنة.

*** ثبات المقياس:** تم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية بين نصفي المقياس (العبارات الزوجية، مقابل العبارات الفردية) باستخدام معادلة

Sperman- Brown وكان معامل ثبات العينة الكويتية (0.542) والعينة الوافدة (0.766) والعينة الكلية (0.675). وهذه النتيجة تدل على أن درجة ثبات المقياس معقولة ويمكن تطبيقه بثقة.

جدول رقم (1)

يوضح معاملات ارتباط عبارات مقياس ضغط العمل مع الدرجة الكلية للمقياس

العبرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	العبرة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
1	,634	,05	12	,509	,05
2	,434	,05	13	,498	,05
3	,387	,05	14	,553	,05
4	,575	,05	15	,429	,05
5	,125	,08	16	,342	,05
6	,612	,05	17	,507	,05
7	,535	,05	18	,643	,05
8	,572	,05	19	,403	,05
9	,402	,05	20	,635	,05
10	,530	,05	21	,492	,05
11	,468	,05			

2 - مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية: أعد هذا المقياس في الأصل (Vonzerzen) باللغة الألمانية وقام (Ulrich & Fitzgerald 1990) بترجمته إلى الانكليزية، واستخدمه في دراسة أعدها بتلك اللغة، وقام الباحث بترجمته من الانكليزية إلى العربية. وعرض المقياس على المحكمين الذين سبقت الإشارة إليهم.

يتكون المقياس من 21 عرضا سيكوسوماتيا، ويطلب من المفحوص قراءة كل عرض، وتحديد مدى انطباقه، أو عدم انطباقه عليه، بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة أمام واحد من خمسة اختيارات وضعها كاتب هذه السطور وهي: لا أشعر بالمرّة، نادرا، أحيانا، كثيرا، ودائما.

والأعراض التي اشتمل عليها المقياس هي: (1) آلام أعلى أو أسفل الظهر (2) التعب (3) سرعة الغضب أو الانفعال (4) ثقل أو تعب بالساقين (5-) الصداع (6) حاجة مفرطة للنوم (7) آلام الكتف أو الرقبة (8) آلام المفاصل أو الأطراف (اليدان أو القدمان) (9) برودة في الأقدام (10) رغبة في البكاء (11) الإرهاق المفاجيء (12) آلام في الأمعاء (13) الأرق (14) دوخة (دوار) (15) عدم انتظام ضربات القلب (16) آلام الصدر (17) شعور بالقيء أو الغثيان (18) فقدان الشهية (19) آلام في الحنجرة (20) اسهال (21) ضيق النفس.

يصحح المقياس بحيث تعطى درجة واحدة للإجابة «لا أشعر بالمرة»، وخمس درجات للإجابة «دائماً». وليس للمقياس زمن محدد للإجابة، لكن من الملاحظ أن الأشخاص العاديين يستطيعون الإجابة عليه في مدة تتراوح ما بين 10 إلى 15 دقيقة.

مرت عملية التحقق من صدق هذا المقياس بخطوات المقياس السابق، بحيث حسب الصدق التجريبي مع محك آخر خارجي، هو مقياس ضغط العمل من إعداد (Steffy & Jones 1988). وتبين أن معامل الصدق (0.625). كما طبقت طريقة المقارنة الطرفية بين المقياسين، وثبت قدرتهما على التمييز بين المستويات المرتفعة والمنخفضة في الصفة موضع القياس.

علاوة على ذلك، قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل بند من بنود المقياس والدرجة الكلية.

ويتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.481) و (0.678) وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05). وعليه، فإن المقياس صادق في قياس ما وضع لقياسه. ويمكن تطبيقه على البيئة الكويتية بدرجة معقولة من المصادقية.

*** ثبات المقياس:** تم حساب ثبات المقياس على عينة التقنيين بين نصفي المقياس (البند الزوجية مقابل البنود الفردية) وباستخدام معادلة Guttman كان معامل الثبات للعينة الكويتية (0.812)، وللعينة الوافدة (0.800)، وللعينة الكلية (0.812). وهذه النتيجة تبرهن على أن المقياس ذو درجة ثبات معقولة.

جدول رقم (2)
يوضح معاملات ارتباط درجات البنود مع الدرجة الكلية لمقياس
الاضطرابات السيكوسوماتية

العبارة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	العبارة	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
1	,590	,05	12	,548	,05
2	,620	,05	13	,658	,05
3	,630	,05	14	,649	,05
4	,538	,05	15	,582	,05
5	,601	,05	16	,570	,05
6	,559	,05	17	,481	,05
7	,599	,05	18	,522	,05
8	,531	,05	19	,512	,05
9	,606	,05	20	,520	,05
10	,545	,05	21	,678	,05
11	,656	,05			

3 - الغياب الوظيفي: اطلع الباحث على العديد من الدراسات في أدبيات الموضوع، وفي ضوء هذه الدراسات تم وضع السؤال التالي لقياس هذا المتغير:

«ما عدد الأيام التي تغيبتها عن عملك خلال الستة أشهر الأخيرة بسبب المرض أو بسبب حالتك الصحية؟»

ووضع للمفحوص خانة يذكر فيها بالأرقام عدد أيام الغياب.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأداة حسب ثباتها، بطريقة إعادة الاختبار، على عينة بلغ قوامها 50 موظفا نصفهم من الكويتيين ونصفهم الآخر من الوافدين، وبفارق زمني قدره ثلاثة أسابيع. وبعد إعادة التطبيق في المرة الثانية على نفس الموظفين وتحت نفس الظروف كان معامل الارتباط (0.916) وهو دال عند مستوى (0.01). وهذه النتيجة كفيلة بإثبات أن هذا المقياس على درجة كبيرة من الثبات.

وسوف نستعرض النتائج حسب تسلسلها وفقا للأسئلة الواردة في مشكلة الدراسة.

علاقة ضغط العمل والجنسية بالاضطرابات السيکوسوماتية

استخدم الباحث معاملات ارتباط بيرسون للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما هو مبين أدناه في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3)

مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

المتغير	1	2	3	4
1 - ضغط العمل	-			
2 - الجنسية*	-0.093*	-		
3 - الاضطرابات السيکوسوماتية	-0.543**	-0.184**	-	
4 - الغياب الوظيفي	0.060	0.101*	0.145**	

* دالة عند مستوى (0,01)

** دالة عند مستوى (0,001)

* حول متغير الجنسية إلى متغير كمي تمثل العمالة الكويتية فيه رقم (1) والعمالة الوافدة رقم (2). وبالتالي فإن الحصول على معامل ارتباط سالب يعني أن الكويتيين يحصلون على درجات أعلى من الوافدين في المتغير موضع الارتباط.

يتبين من الجدول رقم (3) أن هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين ضغط العمل والمتغيرات التالية: (أ) - الجنسية. (ب) الاضطرابات السيکوسوماتية.. وبناء عليه، كلما ارتفع ضغط العمل لدى العمالة الكويتية زادت درجة إصابتها بالاضطرابات السيکوسوماتية.

كما توضح النتائج مايلي:

- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين جنسية العمالة والغياب الوظيفي. وهذا يعني أن العمالة الكويتية أكثر تغيباً عن العمل من العمالة الوافدة.

- يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين الاضطرابات السيکوسوماتية والغياب الوظيفي. وبذلك كلما زادت الاضطرابات السيکوسوماتية لدى العمالة في القطاع الحكومي زاد تغيبهم عن العمل.

قد يثير التركيز على متغير الجنسية واستخدامه في هذه الدراسة استغراب البعض، نظرا لعدم الاهتمام بهذا المتغير في الدراسات السابقة التي تمت في البيئة الأجنبية. وقد يبدو هذا مقبولا ومنطقيا في البيئة الغربية، التي لا تعاني أصلا من النقص في عمالتها الوطنية. لكن الكويت لها وضع خاص ومختلف، إذ يزيد فيها الوافدون في أعدادهم على الكويتيين بشكل ملفت للنظر. وتعتمد الحكومة على العمالة الوافدة بشكل رئيسي. وقد لا نجافي الحقيقة إذا قلنا أن هناك فروقا واضحة بين العمالتين. فالعمالة الوافدة جاءت إلى الكويت من أقطار، وبيئات، وثقافات مختلفة تماما عن البيئة الكويتية. وبالتالي، فإن مناقشة الفروق بين هاتين العمالتين أمر جدير بالاعتبار ومرغوب فيه.

وللتعرف على مدى قوة تأثير المتغيرات المستقلة (ضغط العمل، والجنسية) على المتغيرات التابعة (الاضطرابات السيكوسوماتية، والغياب الوظيفي) استخدم الباحث طريقة الانحدار المتعدد التدرجي step wise multiple regression كما هو مبين في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4)
نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدرجي

المتغيرات التابعة				المتغيرات المستقلة
قيمة F	الغياب الوظيفي قيمة بيتا Beta	قيمة F	الاضطرابات السيكوسوماتية قيمة بيتا Beta	
- 6.798*	- 0.101-	**274.161 **148.360	0.543 0.131-	ضغط العمل الجنسية
R = 0.010 R ² = 0.09			R=0.312 R ² = 0.310	

* دالة عند مستوى 0,01

** دالة عند مستوى 0,001

والغرض من استخدام هذه الطريقة هو معرفة حجم التباين في المتغيرات التابعة الذي يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة.

ويتضح من الجدول رقم (4) أن كلا المتغيرين اللذين أدخلوا في معادلة الانحدار قد وصلا إلى مستوى الدلالة الاحصائية ويؤثران على الاضطرابات السيكوسوماتية تأثيرا مباشرا حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.312)$ ومعامل التحديد $R^2 (0.310)$.

وبذلك يمكن القول أن ضغط العمل والجنسية - على التوالي - من أقوى العوامل تأثيرا في الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية، ويفسران نحو 31٪ من التباين في معدلات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة مثل:

(Sin & Cheng, 1995; Tang & Hammontree 1992; Ganster et al. 1986; Steffy & Jones 1988; Hendrix 1985; Hendrix & Taylor 1987; Hendrix et al. 1987)

وبالرجوع إلى الجدول رقم (4) يتبين أن هناك متغيرا واحدا فقط قد وصل إلى مستوى الدلالة الاحصائية من المتغيرين اللذين أدخلوا في معادلة الانحدار المتعدد. وهو متغير الجنسية، إذ بلغ معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.010)$. ومعامل التحديد $R^2 = (0.009)$. مما يعني أن ضغط العمل ليس له تأثير يستحق الذكر في معدلات الغياب الوظيفي، بينما تؤثر جنسية العمالة في الغياب الوظيفي بنسبة ضئيلة جدا وتفسر نحو 1٪ من التباين في الغياب الوظيفي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من: (Hendrix 1985; Hendrix &

Taylor 1987; Hendrix et al 1987; Melamed, et al. 1989).

في حين تتعارض هذه النتيجة مع بعض نتائج الدراسات السابقة التي أجراها:

(Arsenault & Dolan 1983; Ramanathan 1992; Tang & Hammontree 1992; Trivedi et al. 1981; Evans et al. 1987; Cole et al. 1987)

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغط العمل قد لا يكون سبباً رئيسياً في التغيب عن العمل. ولا توجد حتى الآن أدلة قوية تدعم العلاقة بين هذين المتغيرين (Gupta & Beehr 1974: 374). فقد يحدث التغيب عن العمل لأسباب عديدة، ربما تصل لأكثر من ثلاثين سبباً (Kohler Mathieu 1993: 517) وقد يكون تأثير كل هذه الأسباب مجتمعة في الغياب الوظيفي أقوى من تأثير ضغط العمل.

مستوى ضغط العمل بين الكويتيين والوافدين: استخدم الباحث اختبار «ت» لاختبار دلالة الفرق بين درجات ضغط العمل عند كل من الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين. ويوضح جدول رقم (5) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (5)
يوضح نتائج اختبار (ت)

2-Tail sig مستوى الدالة	T-Value قيمة ت	العمالة الوافدة		العمالة الكويتية		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
,01	2,55	14,462	51,709	12,911	54,626	ضغط العمل

يتبين من الجدول رقم (5) أن العاملين الكويتيين حصلوا على متوسط درجات أعلى في مقياس ضغوط العمل من درجات نظرائهم غير الكويتيين. وكان الفرق دالاً إحصائياً عند مستوى (0.01) حيث بلغت قيمة ت (2.55).

وهذا يعني أن العمالة الكويتية أكثر تعرضاً لضغوط العمل من العمالة الوافدة، وإذا بحثنا عن الأسباب التي تكمن وراء ارتفاع الضغوط عند العمالة الكويتية، فسوف نجد أن هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى ذلك، منها ما يتعلق بالبيئة الخارجية المحيطة بالفرد، أو ظروف العمل. وغنى عن البيان أن أدبيات ضغوط العمل تحدد ثلاثة مصادر للضغوط هي: 1 - البيئة 2 - التنظيم 3 - الأفراد (سينلاقي ووالاس 1991، 182).

ولا يمكن تفسير ظاهرة تعرض الأفراد للضغوط من غير أخذ التفاعل بين هذه المصادر في الحسبان. فالمواطن الكويتي تعرض لأحداث حياة ضاغطة stressful life events، إذ وجد نفسه بين عشية وضحاها ضحية غزو بربري استباح أرضه، وعرضه، ودمه، وعاش ما يربو على سبعة شهور من دون هوية أو وطن. وليست أحداث الغزو العراقي وحرب تحرير الكويت ببعيدة عن ذاكرة المواطن الكويتي، بل لا تزال آثار هذا الغزو السلبية واضحة بشكل جلي على سلوك المجتمع، وشغل الحكومة الشاغل في هذه الأيام وموضع اهتمام الباحثين في علم النفس، وعلم الاجتماع. فالمجتمع الكويتي صغير في تعدادة. ومن ثم لا يوجد بيت أو عائلة في الكويت لم تقدم أسيراً أو شهيداً فداء للوطن. وقد لا نجافي الحقيقة إذا قلنا أنه لا توجد أي أسرة كويتية لم تتضرر أو تنجو من السلب أو النهب لممتلكاتها الشخصية. فلا غرو حينئذ، في زيادة الضغوط النفسية لدى المجتمع الكويتي، بسبب ما تعرض له هذا المجتمع من كوارث وأهوال.

ومن جهة أخرى، ربما تكون ظروف العمل من العوامل الضاغطة بالنسبة للعمالة الكويتية. فقد بينت إحدى الدراسات السابقة (العتيبي 1993، 126) أن غالبية أفراد هذه العمالة من العناصر الشابة، قليلة الخبرة وذات طموحات وتوقعات كبيرة، إلى درجة يصعب تحقيقها، بينما يلعب كبر سن العمالة الوافدة وسنوات خدمتها الطويلة دوراً أكبر في جعل هذه العمالة أكثر نضجاً ودراية، إذ قد تضع طموحاتها وتوقعاتها بطريقة واقعية قابلة للتحقيق. ويؤكد هذا التفسير النتيجة التي توصل إليها (عمران 1990، 135-136) إذ يقرر أن هناك شعوراً قوياً عند الفرد الكويتي بعدم تحقيق توقعاته. بل إن هذه التوقعات وصلت إلى حد كبير فاق في مستواه حتى توقعات الفرد المصري أو الأميركي. وربما لبيئة العمل دور في ذلك أيضاً، إذ تبين نتائج دراسة (العتيبي 1992) أن العمالة الكويتية أقل رضا من العمالة الوافدة، وغير راضية عن العناصر الوظيفية التالية: الراتب، نظام الترقيات والمكافآت، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، المشاركة في عملية اتخاذ القرارات، ملائمة الوظيفة للخبرات السابقة، مدى تحقيق واشباع الوظيفة للطموحات الشخصية، مدى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين، والشعور بعدالة تقويم الأداء.

كل هذه العوامل مجتمعة ساهمت في خلق بيئة عمل ضاغطة ومحبطة للعمال الكويتية بشكل أكبر من العمالة الوافدة.

مستوى الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية بين الكويتيين والوافدين:

استخدم الباحث اختبار «ت» لاختبار دلالة الفرق بين درجات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية عند كل من الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين. ويوضح جدول رقم (6) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (6)
يوضح نتائج اختبار (ت)

2-Tail sig مستوى الدالة	T-Value قيمة ت	العمالة الوافدة		العمالة الكويتية		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
,01	4,79	12,579	41,291	13,860	46,797	الاضطرابات السيكوسوماتية

يتبين من الجدول رقم (6) أن العاملين الكويتيين حصلوا على متوسط درجات أعلى في مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية من نظرائهم غير الكويتيين. وكان الفرق دالاً إحصائياً عند مستوى (0.01) إذ بلغت قيمة «ت» (4.79).

ومعنى ذلك أن العمالة الكويتية أكثر إصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية من العمالة الوافدة. وللتعرف على طبيعة الفرق بين الكويتيين وغير الكويتيين في كل اضطراب من الاضطرابات السيكوسوماتية، استخدم الباحث اختبار «ت» كما يبينه الجدول رقم (7).

ويتضح من الجدول رقم (7) أن العاملين الكويتيين أكثر إصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية من غير الكويتيين في جميع أنواع الاضطرابات التي شملتها هذه الدراسة ما عدا خمسة اضطرابات فشلت في الوصول إلى مستوى الدلالة الإحصائية (وهي: آلام في الأمعاء، آلام في الصدر، آلام في الحنجرة، اسهال، وضيق النفس).

جدول رقم (7)
يوضح نتائج اختبار (ت)

2-Tail sig مستوى الدالة	T-Value قيمة ت	العمالة الوافدة		العمالة الكويتية		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
,01	2,51	1,137	2,622	1,183	2,872	آلام أعلى أو أسفل الظهر
,001	3,43	1,004	2,821	1,064	3,128	التعب
,01	3,08	1,020	2,510	1,071	2,788	سرعة الغضب أو الانفعال
,001	3,29	1,223	2,260	1,246	2,608	ثقل أو تعب بالساقين
,01	3,06	0,991	2,587	1,089	2,864	صداع
,001	5,96	1,142	2,092	1,312	2,699	حاجة مفرطة للنوم
,05	2,31	1,120	2,291	1,207	2,524	آلام الكتف أو الرقبة
,001	3,63	1,027	1,949	1,218	2,286	آلام المفاصل أو الأطراف
,001	3,65	0,889	1,561	1,145	1,864	برودة في الأقدام
,05	2,20	1,024	1,617	1,144	1,816	رغبة في البكاء
,001	5,02	0,981	2,031	1,063	2,461	الارهاق المفاجيء
,092	1,69	0,943	1,699	1,099	1,851	آلام في الأمعاء
,001	3,46	1,195	2,082	1,299	2,442	الأرق
,001	4,33	1,014	1,944	1,128	2,331	دوخة (دوار)
,01	2,88	0,819	1,520	1,026	1,738	عدم انتظام ضربات القلب
,699	0,39	0,900	1,658	0,931	1,628	آلام الصدر
,001	4,48	0,654	1,332	0,881	1,610	شعور بالقيء أو الغثيان
,001	3,50	0,968	1,704	1,084	2,017	فقدان الشهية
,129	1,52	0,943	1,668	0,983	1,794	آلام في الحنجرة
,601	0,52	0,799	1,556	0,840	1,593	اسهال
,269	1,11	0,984	1,786	1,135	1,883	ضيق النفس

وتبدو هذه النتيجة منطقية ومتفقة مع نتائج هذه الدراسة، إذ أن هناك تأثيراً مباشراً لضغط العمل على الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية (انظر الجدول رقم 4)، وبما أن ضغط العمل عند العمالة الكويتية أكبر من العمالة الوافدة (انظر الجدول رقم 5) فمن المتوقع ارتفاع درجة الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية بين صفوف العمالة الكويتية.

معدلات الغياب الوظيفي بين الكويتيين والوافدين: استخدم الباحث اختبار «ت» لاختبار دلالة الفرق في متوسطات الغياب الوظيفي عند كل من الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين. ويبين جدول رقم (8) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (8)

يوضح نتائج اختبار (ت)

2-Tail sig مستوى الدالة	T-Value قيمة ت	العمالة الوافدة		العمالة الكويتية		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
,001	3,48	4,075	1,566	9,553	3,413	الغياب الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (8) أن الموظفين الكويتيين أكثر تغيباً عن العمل (3.413 أيام) من نظرائهم الوافدين (1.566 يوم) وبدلالة احصائية عند مستوى (0.001) وقد بلغت قيمة ت (3.48).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بشعور الموظف الكويتي بالاستقرار والأمان الوظيفي. فالمواطن الكويتي يرى أن العمل حق مكتسب ومبدأ دستوري يتعين على الدولة توفيره وفقاً لنص المادة 41 من دستور دولة الكويت، 1962 القاضية بما يلي: «لكل كويتي الحق في العمل واختيار نوعه. والعمل واجب على كل مواطن تقتضيه الكرامة ويستجبه الخير العام. وتقوم الدولة على توفيره للمواطنين وعلى عدالة شروطه».

وكفل قانون ونظام الخدمة المدنية لسنة 1979 حق الموظف في التغيب عن العمل بسبب المرض، إذ تشير المادة (52) من ذلك القانون إلى ما يلي: «إذا أصيب الموظف بمرض يمنح إجازة مرضية من الهيئة الطبية المختصة لمدة لا تزيد عن سنتين بمرتب كامل». وعليه، ليس هناك ما يمنع من حصول الموظف الكويتي على الإجازة المرضية فهي حق من حقوقه كفله القانون طالما حالته الصحية لا تسمح بمزاولة العمل. أما العمالة الوافدة، فقد لا تستخدم حقها في التمتع بالإجازة المرضية إلا في أضيق الحدود، أو عندما تكون طريحة الفراش، بالرغم من أن المادة (52) آنفة الذكر - لم تفرق من الناحية النظرية بين الكويتي وغير الكويتي.

إلا أن هذه العمالة من الناحية العملية تعينت بعقود خاصة، وتعلم أن كثرة الغياب الوظيفي ظاهرة غير مرغوب فيها من قبل رؤسائهم الذين يحتاجونهم بشكل مستمر لمواجهة أعباء العمل اليومية وإنجاز الأعمال في مواعيدها المحددة. لذا فإن كل فرد من هذه العمالة ربما يعتقد أن كثرة التغيب المرضي، وإن كان لا تشوبه شائبة من الناحية القانونية، إلا أنه قد لا يكون في صالحه على المدى الطويل، إذ قد لا يشجع ذلك جهة عمله على تجديد عقده. وهذا إجراء منطقي وقانوني، خصوصا إذا أخذنا بعين الاعتبار أن من حق القائمين على الجهاز الحكومي اختيار أفضل العناصر البشرية، المؤهلة مهنيا واللائقة صحيا على أقل تقدير.

الخلاصة والدراسات المستقبلية

هدفت هذه الدراسة - كما بينا سابقا - إلى تحديد العلاقة بين ضغط العمل والاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة بلغ قوامها 658 موظفا (462 كويتي، 196 وافدا) تم اختيارهم من ديوان خمس وزارات حكومية تابعة لقطاع الخدمة المدنية الكويتي.

وأُسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- تتعرض العمالة الكويتية إلى ضغط عمل أكبر من العمالة الوافدة.
- كلما زاد ضغط العمل لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات السيكوسوماتية (النفسجسمية).
- العمالة الكويتية أكثر عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية من العمالة الوافدة وتعاني من الإصابات بالأعراض التالية: آلام أعلى أو أسفل الظهر، التعب، سرعة الغضب أو الانفعال، ثقل أو تعب بالساقين، صداع، حاجة مفرطة للنوم، آلام الكتف أو الرقبة، آلام المفاصل أو الأطراف، برودة في الأقدام، رغبة في البكاء، الإرهاق المفاجيء، دوخة (دوار)، عدم انتظام ضربات القلب، شعور بالقيء أو الغثيان، وفقدان الشهية.
- العمالة الكويتية أكثر تغيبا عن العمل من العمالة الوافدة.
- كلما زادت معدلات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع الحكومي زاد معدل تغيبهم عن العمل.
- ليس هناك علاقة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي.
- ونظرا لقلّة الدراسات في أدبيات ضغط العمل، ولأهمية هذا الموضوع البالغة، يقترح الباحث إجراء المزيد من الدراسات في الموضوعات التالية:

- دراسة مقارنة في ضغوط العمل بين الموظفين والموظفات في القطاع الحكومي.
- دراسة مقارنة في ضغوط العمل بين الموظفين في القطاع الحكومي والموظفين في القطاع الخاص.
- الفروق في ضغوط العمل لدى شاغلي عدد من الوظائف المهنية.
- علاقة ضغط العمل ونمط الشخصية A/B بمرض الشريان التاجي.
- إجراء أكثر من دراسة لبحث العلاقة بين ضغط العمل والمتغيرات التالية: الاحباط، الأداء الوظيفي، الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي، ترك العمل، التقاعد المبكر، التدخين، والوقوع في المشروبات الروحية.

المصادر العربية

العتيبي آدم

- 1992 «علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي. دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت». مجلة الإدارة العامة (76)، 91-122.
- 1993 «أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية على الأداء الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت». المجلة العربية للعلوم الإدارية (1) نوفمبر، 109-134.

دولة الكويت

1962 دستور دولة الكويت

1979 قانون ونظام الخدمة المدنية.

سيزلاقي، أندرو دي. ولاس، مارك جي.

1991 السلوك التنظيمي والاداء. ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد.

الرياض: معهد الإدارة العامة.

عمران كامل

- 1990 «أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي والاجتماعي في مجال العمل: دراسة ميدانية مقارنة». مجلة الإدارة العامة (66) 176-115.

المصادر الأجنبية

Albrecht, C.

- 1979 Stress and the Manager: Making it work for you. New Jersey: Prentice Hall.

Arsenault, A. & Dolan, S.

- 1993 «The Role of Personality, Occupation and Organization in Understanding the Relationship between Job Stress, Performance and Absenteeism.» Journal of Occupational Psychology 56: 227-240.

Baron, R. & Greenberg, J.

- 1990 Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work. Boston: Allyn and Bacon.

Cole, G. Tucker, L. et al.

- 1987 «Absenteeism Data as a Measure of Cost Effectiveness of Stress Management Programs.» American Journal of Health Promotion 14 (Spr): 12-15.

Evans, G. & Palsane, M. et al.

- 1987 «Type A Behavior and Occupational Stress: A Cross Cultural Study of Blue-collar Workers». Journal of Personality and Social Psychology 52(5): 1002-1007.

Ganster, D. & Fusilier, M. et al

- 1986 «Role of Social Support in the Experience of Stress at Work.» Journal of Applied Psychology 71(1): 102-110.

Gupta, N. & Beehr, T.

- 1979 «Job Stress and Employee Behaviors.» Organizational Behavior and Human Performance 23: 373-387.

Hendrix, W.

- 1985 «Factors Predictive of Stress, Organizational Effectiveness, and Coronary Heart Disease Potential.» Aviation, Space and Environmental Medicine 56(7): 654-659.

Hendrix, W. & Steel, R. et al

- 1987 «Job Stress and Life Stress: Their Causes and Consequences». Journal of Social Behavior and Personality 2(3): 291-302.

Hendrix, W. & Taylor

- 1987 A Multivariate Analysis of the Relationship between Cigarette Smoking and Absence from Work.» American Journal of Health Promotion 2(2): 5-11.

Henery, S.

- 1991 «Stress at Work. The Importance of White Water Management.» Financial Managers Statement Nov/Dec 16: 34-35.
- 1991 «Work Place Stress». HR Magazine Aug: 75-76.

Hunsaker, P. & Cook, C.

- 1986 Managing Organizational Behavior. Mass: Addison - Wesley Publishing Company.

Kohler S. & Mathieu, J.

- 1993 «Individual Characteristics, Work Perceptions, and Affective Reactions Influences on Differentiated Absence Criteria». Journal of Organizational Behavior 14: 515-530.

Melamed, S. & Luz, J., et al.

- 1989 «Ergonomic Stress Levels, Personal Characteristics, Accident Occurrence and Sickness Absence among Factory Workers». Ergonomics 32(9): 1101-1110.

Ramanathan, C.

- 1992 «EAP'S Response to Personal Stress and Productivity: Implications for Occupational Social Work». Social Work 37(3): 234-239.

Schwimer, D.

- 1991 «Managing Stress to Boost Productivity.» Employment Relations Today (Spr): 23-26.

Sin, L. & Cheng, D.

- 1995 «Occupational Stress and Health among Business Executives: An Exploratory Study in an Oriental Culture.» International Journal of Management 12(1) March: 14-25.

Steers, R.

- 1991 Introduction to Organizational Behavior. New York: Harper Collins Publishers.

Steffy, B. & Jones, J.

- 1988 «Workplace Stress and Indications of Coronary - Disease Risk.» Academy of Management Journal 31(3): 686-698.

Tang, T. & Hammontree, M.

- 1992 «The Effects of Hardiness, Police Stress, and Life Stress on Police Officers Illness and Absenteeism». Public Personnel Management 21, 4 (Winter): 493-510.

Trivedi, R. & Srivastava, A. et al.

- 1981 «Interrelationship between Job Anxiety and Absenteeism». Indian Psychological Review 20(3): 13-18.

Ullrich, A. & Fitzgerald, P.

- 1990 «Stress Experienced by Physicians and Nurses in the Cancer Ward». Social Science Medicine 31(9): 1013-1022.



The Effect of Job Stress on Psychosomatic Disorders and Absenteeism Among Government Employees in Kuwait

Adam Ghazi Al-Obaibi*

This study examined the effect of job stress on psychosomatic disorders and absence from work among native Kuwaitis and expatriate employees. The sample consisted of 653 employees, 462 native Kuwaitis and 196 expatriates from five government organizations within the Kuwait Civil Service.

The results showed that Kuwaitis have higher scores on job stress, psychosomatic disorders and absenteeism than expatriates. Employees with high stress scores in both samples had more psychosomatic disorders than their counterparts with lower stress scores. For both groups the data showed no significant effects or interaction between nationality and stress on employee absenteeism. The results are discussed and some future ideas for research are suggested.

(*) Department of Public Administration, Faculty of the Administrative Sciences, Kuwait University.