

مصادر الإجهاد الوظيفي لدى موظفي شركة الكهرباء الوطنية- منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال: دراسة ميدانية

*عماد محمد عوض أبو خرمه و **هاشم جميل محمد حمد
*محاضر في جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة،
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن
**إداري في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية

(قدم للنشر في ٢٠/٧/١٤١٩هـ؛ وقبل للنشر في ١٠/٨/١٤٢٠هـ)

ملخص البحث. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال حول أهم مصادر الإجهاد الوظيفي التي يتعرضون لها، ومدى تأثيرها بمتغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والوظيفة والخبرة وطبيعة الدوام والراتب. وذلك من خلال عينة مكونة من (٩٠) موظفا وموظفة في دائرة توزيع الأغوار في الأردن. وبعد تحليل البيانات تبين أن مستوى الإجهاد كان متوسطا. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مصادر الإجهاد تعزى للعمر أو الحالة الاجتماعية أو الراتب. باستثناء وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصدر الإجهاد (المسؤولية تجاه الآخرين) ضمن مجموعة الراتب (٣٠١-٤٥٠) دينارا. وأظهرت الدراسة أن فئة الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي أقل من توجيهي يعانون من جهد في العمل نتيجة غموض الدور وعبء الدور النوعي. كذلك تبين أن الموظفين المديرين ورؤساء الأقسام يعانون من إجهاد ناتج عن "تناقض الدور" و"المسؤولية تجاه الآخرين"، وأن موظفي الأعمال المساندة يعانون من إجهاد ناتج عن "غموض الدور". كما تبين أن الموظفين ذوي الخبرة (٦-١٠) سنوات يعانون من عبء الدور النوعي أكثر من غيرهم من أصحاب الخبرات الأخرى.

كما تبين وجود علاقات إيجابية دالة إحصائياً بين مصادر الإجهاد بعضها ببعض. وأظهرت الدراسة أن الترتيب التنازلي للمصادر المسببة للإجهاد حسب رأي الموظفين كانت كما يلي: "النمو والتقدم المهني"، "المسؤولية تجاه الآخرين"، "التنظيم"، "عبء الدور الكمي"، "تناقض الدور"، "عبء الدور النوعي"، و"غموض الدور".

مقدمة

الإطار العام للدراسة

تمهيد

لقد أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي في الدول الغربية الإجهاد الوظيفي الكثير من اهتمامهم خلال العقود الماضية، وتركزت هذه الدراسات على معرفة مسببات الإجهاد الوظيفي والآثار المترتبة عليه، وتأثير الفروق الفردية على هذه العلاقة.

ويرجع هذا الاهتمام بالإجهاد الوظيفي إلى آثاره السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم. لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد الوظيفي وطرق إدارته سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي يستحقه حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية [١]، ص ٢٠٧.

ويعتبر هانز سيلبي (Hans Selye) بمثابة الأب الروحي للمفهوم الحديث للإجهاد، والذي يسمى الإجهاد بالموت؛ حيث إن الإجهاد هو ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبها دائماً، خاصة وأن للإجهاد وجهان: أحدهما إيجابي مفعم بالطاقة والإنتاجية، والآخر سلبي هدام للصحة الفردية والتنظيمية [٢]، ص ٦٩.

إن ترادف الكلمات التي تعبر عن حالة الإجهاد لا تعكس فقط حالة الغموض التي تكتنف مفهوم الإجهاد الوظيفي بل تعكس أيضاً صعوبة فرز أسبابه ونتائجه وكيفية إدارته. ولعل هذا هو الذي جعل بعض الباحثين يتجنب إعطاء تعريف محدد للإجهاد الوظيفي [٣]، ص ١٨٠ إلا أن هناك درجة من الاتفاق حول ظواهره وأسبابه ونتائجه واستراتيجيات مكافحته.

أهمية الدراسة

١- على المستوى النظري: تنبع أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعها وعلاقته الوثيقة بأهم العناصر التنظيمية وهو العنصر البشري؛ حيث يرتبط الإجهاد بالأفراد وخصائصهم وسلوكهم، مما يعني تأثيره على نوعية الأفراد وأدائهم التنظيمي، وبالتالي فإن التعرف على موضوع الإجهاد وأسبابه ومصادره وآثاره تساعد في احتوائه والسيطرة عليه وتوجيهه في مجال حفز العاملين إلى مزيد من العطاء والإنتاجية. وكذلك تأتي أهمية هذه الدراسة في السعي إلى دراسة بعض ما كتب عن الإجهاد الوظيفي في الأدب الإداري بهدف الوصول إلى فهم وإدراك أسبابه ونتائجه والاستراتيجيات الممكنة استخدامها في مكافحته.

٢- على المستوى العملي: تكمن أهمية الدراسة في محاولة معرفة المصادر المختلفة التي تؤدي إلى شعور الموظف في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال بالإجهاد الوظيفي وخصوصاً المتعلقة بعمله.

وقد تم اختيار شركة الكهرباء الوطنية - منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال لتطبيق هذه الدراسة بسبب الضغوط الشديدة والمتنوعة التي يتعرض لها موظفوها أثناء العمل والتي تنتج بسبب حجم العمل وحجم المسؤولية الملقاة على عاتق موظفيها الذين يقومون بالعمل فيها على مدار الساعة. كذلك فإن عدم وجود وصف وتوصيف واضحين للوظائف يتم الاعتماد عليه في تحديد الواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظف، وعدم وجود نظام إداري أو مالي واضح، وكثرة التقلبات الوظيفية التي حصلت للموظفين، وما رافق ذلك من إجراءات وأنظمة بقيت غامضة حتى تاريخه على الموظفين، فإن ذلك يعكس انطبعا بوجود درجة عالية من القلق وضغوط شديدة ومتنوعة يتعرض لها موظفو شركة الكهرباء الوطنية الأردنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال.

أهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأغراض "الأهداف" الرئيسة التالية:

- ١- التعرف على مفهوم الإجهاد الوظيفي.
- ٢- التعرف على أهم مصادر الإجهاد الوظيفي من خلال دراسة نظرية لموضوع الإجهاد يستند إلى الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال.
- ٣- التعرف على أهم مصادر الإجهاد الوظيفي المؤثرة في أداء موظفي شركة الكهرباء الوطنية الأردنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال.
- ٤- التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات الملائمة والتي يمكن أن تساهم في احتواء ومكافحة الإجهاد الوظيفي لدى موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال.

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة الأساسية في محاولة التعرف على آراء العاملين في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال حول الإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له من خلال عملهم ، ومدى أثر ذلك على أدائهم الوظيفي وسلوكهم النفسي ، وكذلك على قدرة الشركة في تهيئة الأوضاع والظروف المناسبة لتقليل تأثير الإجهاد الوظيفي على العاملين فيها. كما تكمن مشكلة الدراسة في تبيان الأهمية النسبية لمصادر الإجهاد الوظيفي من وجهة نظر موظفي الشركة.

أسئلة وفرضيات الدراسة

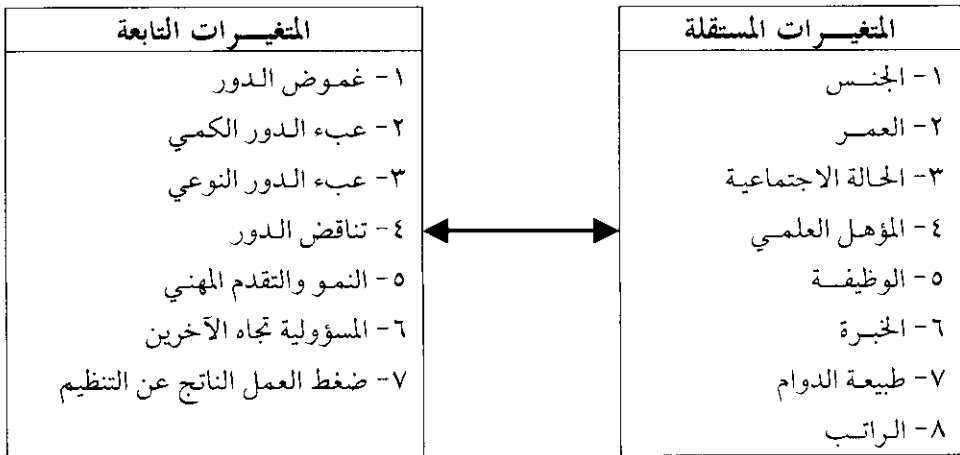
ستتم في هذه الدراسة محاولة الإجابة عن الأسئلة التالية :

- ١- ما هو مستوى الإجهاد الوظيفي الذي يقع على موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية؟
- ٢- ما هي الأهمية النسبية لمصادر الإجهاد الوظيفي بالنسبة لأفراد العينة في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال؟

أما فرضيات الدراسة فهي :

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) في مصادر الإجهاد التالية: "غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، المسؤولية تجاه الآخرين، والتنظيم" تعزى للجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والوظيفة والخبرة وطبيعة الدوام والراتب
- ٢- لا توجد علاقات ذات دلالة إحصائية بين مصادر الإجهاد (مجالات الدراسة) بعضها ببعض.

ويوضح الشكل التالي رقم (١) نموذج متغيرات الدراسة المستقلة، والتي تحوي البيانات الشخصية لأفراد العينة، وتشمل عوامل: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والوظيفة، والخبرة، وطبيعة الدوام، والراتب. وكذلك يوضح الشكل متغيرات الدراسة التابعة، والتي تم تمثيلها بمصادر الإجهاد الوظيفي التالية: غموض الدور، وعبء الدور الكمي، وعبء الدور النوعي، وتناقض الدور، والنمو والتقدم المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين، وضغط العمل الناتج عن التنظيم. وكذلك يوضح الشكل العلاقات الترابطية المحتمل عدم تواجدها فيما بين مجالات الدراسة مشارا إليها في شكل سهم ثنائي الاتجاه.



الشكل رقم (١). نموذج موضع لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والعلاقات المختبرة بينها.

منهجية الدراسة

أسلوب الدراسة

اعتمد الباحثان في دراستهما على المراجع والدراسات السابقة التي كتبت ضمن إطار البحث ؛ وذلك لتكوين خلفية نظرية من خلال الدراسات المنشورة سابقا. وكذلك اعتمد الباحثان على المسح الإحصائي الميداني عن طريق الاستبانة التي جمعت لهذه الغاية والتي وزعت على مفردات العينة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة الكهرباء الوطنية الأردنية والبالغ عددهم (١٥٠٠) موظف وموظفة يعملون في عشر دوائر تغطي معظم مناطق المملكة، وتسمى "دوائر توزيع"، وحيث إن عمل دوائر التوزيع تشابه في طبيعة أعمالها وفي الصلاحيات والواجبات والظروف المحيطة بها تقريبا ؛ لهذا أجريت دراسة منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال، والتي تشمل (٧٧٨) موظفا وموظفة، ولقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (١٢٠) موظفا وموظفة من موظفي دائرة توزيع الأغوار. وقد تم استثناء (١٠) موظفين، منهم عمال مؤقتون. وأجري توزيع (١١٠) استبانات، وتم إعادة (١٠٢) استبانة منها واستبعاد (١٢) استبانة لأنها لم تعبأ بالشكل الصحيح ؛ أي أنه تم تحليل (٩٠) استبانة. ويبين الجدول رقم (١) عملية توزيع الاستبانة على أفراد العينة.

الجدول رقم (١). جدول عملية توزيع الاستبانة على أفراد العينة.

النسبة	العدد	البيان
٪٨١,٨	٩٠	استبانات أعيدت قابلة للتحليل
٪١٠,٩	١٢	استبانات أعيدت غير قابلة للتحليل
٪٧,٣	٨	استبانات غير معادة (مفقودة)
٪١٠٠	١١٠	المجموع

أداة الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة تم عن طريقها جمع البيانات. وتتكون هذه الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: ويحتوي على البيانات الشخصية لأفراد العينة "المتغيرات المستقلة"، ويتضمن: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والوظيفة التي يشغلها الموظف، وعدد سنوات الخبرة في العمل الحالي، وطبيعة الدوام، والراتب. وقد تم تقسيم هذه البيانات الشخصية لعدة فئات أو مستويات.

الجزء الثاني: ويشمل قائمة الاستقصاء لمصادر الإجهاد الوظيفي "المتغيرات التابعة". وقد وضعت ضمن (٣٠) فقرة، وتم تقييم شدة الإجابة في خمسة مستويات حسب مقياس ليكارت الحماسي؛ حيث أعطي لإجابة موافق بشدة رقم (٥) وموافق رقم (٤) وحيادي رقم (٣) وغير موافق رقم (٢) وغير موافق بشدة رقم (١). وتم تقسيم مستويات الإجابة إلى ثلاثة مستويات كالآتي:

- المستوى المتدني: من (١ - أقل من ٢,٥) درجة.
 - المستوى المتوسط: من (٢,٥ - أقل من ٣,٥) درجة.
 - المستوى المرتفع: من (٣,٥ - ٥) درجة.
- وقد تم تمثيل مصادر الإجهاد بالفقرات حسب التقسيم التالي:
- غموض الدور: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ١، ٨، ١٥، ٢١، ٢٧.
 - عبء الدور الكمي: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ٢، ٩، ١٦، ٢٢.
 - عبء الدور النوعي: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ٣، ١٠، ١٧، ٢٣، ٢٨.
 - تناقض الدور: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ٤، ١١، ١٨، ٢٤، ٢٩.
 - النمو والتقدم المهني: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ٥، ١٢، ١٩، ٢٥، ٣٠.
 - المسؤولية تجاه الآخرين: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ٦، ١٣، ٢٠.
 - ضغط العمل الناتج عن التنظيم: وتم تمثيله بالفقرات أرقام: ٧، ١٤، ٢٦.

محددات الدراسة

لم تخل هذه الدراسة - كغيرها من الدراسات العلمية العملية - من مشكلات ومعوقات. وقد تمثلت المشكلة الأساسية في ما يلي:

١- صعوبة توزيع الاستبانات واسترجاعها؛ وذلك لبعد المسافة بين مكاتب الدائرة؛ حيث يوجد مكتب في منطقة الشونة الشمالية، وآخر في دير علا، وثالث في منطقة الشونة الجنوبية.

٢- عدم استلام الاستبانات الموزعة كافة، وكذلك التحسس لدى بعض الموظفين من الإجابة، وخاصة المديرين، عن أسئلة الاستبانة.

٣- اعتماد هذه الدراسة على الاستبانة والذي قد يعكس إجابات غير موضوعية من قبل أفراد العينة. حيث يميل بعضهم إلى الإجابة بما يجب أن يكون عليه الواقع وليس الواقع نفسه. كما أن بعضهم يميل إلى المجاملة بإعطاء إجابات متحيزة.

الإجهاد الوظيفي: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

١- طبيعة الإجهاد الوظيفي

اختلف الكتاب في تعريفاتهم لمفهوم الإجهاد وطبيعته ومصادره وآثاره وسبل السيطرة عليه، حيث ركز البعض على الأسباب التنظيمية وأهمل الأسباب الاجتماعية والفردية والبيئية. وبين كتاب آخرون الآثار السلبية للإجهاد، بينما أظهر غيرهم الفوائد والآثار الإيجابية له. وبالتالي تعددت الاجتهادات حول سبل مواجهة ظاهرة الإجهاد وفقاً لطبيعة الافتراضات والمفاهيم والمتغيرات المرتبطة بها [٢]، ص ٢٦٨. وكذلك تركز اختلاف الباحثين على مفهوم الإجهاد (Stress)، والإحباط (Depression)، والتوتر (Strain)، والضغط (Pressure)، بالإضافة للاختلافات في تحديد طبيعة العلاقة بين هذه المفاهيم [٤]، ص ٢٠.

٢- تعريف الإجهاد الوظيفي

هناك عدة تعريفات مختلفة للإجهاد الوظيفي. فقد عرفه هيلريجيل [٥] ، ص ٤٨٨ بأنه الاستجابة لعمل أو حالة أو قوة والتي تضع متطلبات بدنية ونفسية خاصة على الشخص. وعرفه دنيس أمستوت [٦] ، ص ٤٨٨ بأنه نوع من الاستجابة (بدنية أو نفسية) لحادث أو حالة خارجية تضع متطلبات بدنية ونفسية خاصة على الفرد وتسبب تحول عن ممارسة عمله الطبيعي . وعرفه الصباغ بأنه "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالته النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه الاعتيادي" [٧] ، ص ٢٩. وعرفه برهم "بأنه حالة غير طبيعية طارئة تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في آثارها ونتائجها على أداء الفرد اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال آثار هذه الحالة عن الفرد تختلف نوعا وكما من فرد إلى آخر" [٤] ، ص ٢٦.

٣- مصادر الإجهاد الوظيفي

تشير الدراسات إلى أن هناك عدة أسباب أو مصادر للإجهاد في بيئة العمل تؤثر في سلوك الأفراد. ويؤكد الباحثون بأن حالة الإجهاد الواحدة قد لا يسببها بالضرورة مصدر واحد ؛ وإنما قد يشترك في نسجها مصادر عديدة ، وهذا هو الغالب ، بعضها بيئية وبعضها فردية. كما أن بعضها الآخر يتولد نتيجة لتفاعل الطرفين معا [٣] ، ص ٨٢.

هناك عدة تصنيفات لمصادر الإجهاد. فقد قسمها الصباغ إلى خمسة مصادر [٧] ، ص ٣٢ هي : التقدم المهني ، والعلاقات في العمل ، و الهيكل وال مناخ التنظيمي ، و دور الإداري ، وخصائص العمل (متطلبات العمل).

أما السالم فقد بين أن مصادر الإجهاد تنقسم إلى ستة مصادر [٣] ، ص ٨٢-٨٧.

وهي :

١- طبيعة العمل ، وتشمل (ظروف العمل ، وعبء العمل).

٢- دور الفرد في المنظمة ، وتشمل (غموض الدور ، صراع الدور ، وزيادة

المسؤولية).

- ٣- سوء العلاقات في العمل (مع الرئيس المباشر، مع الزملاء، ومع المرؤوسين).
- ٤- عدم تطور الوظيفة، ويشمل مدى ضمان تناقض المركز مع واقع الفرد.
- ٥- صرامة هيكل المنظمة ومناخها التنظيمي، وتشمل قلة المشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم الشعور بالانتماء للمنظمة، وضعف الاستشارات والاتصالات البناءة بين الأقسام والشعب، وتقييد السلوك ومراقبته عن طريق الموازنات المتعددة.
- ٦- مشكلات ذاتية للفرد، وتشمل ما يحمله الفرد من مشكلات نفسية واقتصادية واجتماعية وطموحات وقيم خاصة.
- أما هيلريجيل فقد قسم مصادر الإجهاد إلى الأقسام التالية [٥]، ص ص ٤٩٤-٤٩٨:
- (أ) مجهدات العمل، وتشمل ما يلي:
- ظروف العمل، مثل: زيادة أو نقصان حجم العمل، ظروف العمل الطبيعية كالإضاءة، وضغط العمل.
 - صفات الدور في المنظمة، وتشمل: صراع الدور، وغموض الدور، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، والمسؤولية تجاه الآخرين.
 - التطور الوظيفي، وتشمل: الترقية السريعة، والترقية البطيئة، ونقص الأمان، وإلغاء الوظيفة.
 - علاقات داخل التنظيم، وتشمل: ضعف العلاقات مع الرئيس أو المساعدين، وصعوبة في تفويض المسؤوليات.
 - بيئة العمل (عمليات المنظمة)، وتشمل: قلة التشاور وقلة الاتصال، والقيود على السلوك، وسياسات المكاتب.
 - تناقض أهداف المنظمة مع أهداف خارجية، وتشمل: تناقض أهداف المنظمة مع أهداف الأفراد، وتعارض أهداف المنظمة مع حياة الفرد العائلية.
- (ب) مجهدات الحياة، وتشمل متغيرات هامة في حياة الفرد، مثل: الزواج، وموت أحد أفراد العائلة، وهكذا.

أما مصادر الإجهاد المتعلقة بهذه الدراسة فهي :

- غموض الدور: وينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة أو في القسم الذي يعمل فيه ، أو عندما تكون أهداف العمل غامضة [٣] ، ص ١٨٤.

- تناقض الدور (صراع الدور): وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة ، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً أو لا يعتقد أنها جزء من عمله [٣] ، ص ١٨٤.

- عبء العمل الكمي: ويعرف بأنه "إسناد مهام للفرد لا يستطيع إنجازها ضمن الوقت المتاح" [٩] ، ص ١١١. وكذلك يمكن القول بأن عبء العمل الكمي يعني: "زيادة كمية العمل التي يتوجب على الفرد إنجازها خلال فترة محددة".

- عبء العمل النوعي: وهو "إسناد مهام للفرد يتطلب إنجازها مهارات عالية لا يملكها" [٩] ، ص ١١٥.

وبين فحص ويان [٨] ، ص ص ١١٤-١٢٢ العلاقة بين زيادة عبء الدور وانخفاض عبء الدور والإجهاد بين (١٥٤٠) مديراً في عدد من الشركات. حيث تبين من الدراسة أن المديرين الذين يعانون من مستوى عالٍ ومستوى منخفض من الإجهاد لديهم مشكلات صحية.

- النمو والتقدم المهني: ويشمل عدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في منظمته الحالية نتيجة تقليص العمل أو بسبب التقاعد المبكر ومدى تناقض المركز مع واقع الفرد، مثل الحصول على ترقية أكثر أو أقل من المتوقع [٣] ، ص ١٨٦.

- المسؤولية تجاه الآخرين: وهي نوعان: مسؤولية نحو الأفراد (الرؤساء والمرؤوسين والزملاء)، ومسؤولية نحو الأشياء (المواد والموازنات مثلاً) [٣] ، ص ١٨٥.

- التنظيم (هيكله ومناخه): وجود الفرد في المنظمة وما يرافق ذلك من تهديد لحرية أو استقلاليته وشخصيته ، وعدم الشعور بالانتماء للمنظمة ، وضعف الاتصالات البناءة بين الأقسام والشعب وتقييد السلوك ومراقبته [٣] ، ص ١٨٦.

٤ - نظريات متعلقة بالإجهاد الوظيفي

هناك عدة نظريات بحثت موضوع الإجهاد ومنها ما يلي :

١- حدود المرونة في السلوك الإداري [٩] ، ص ١٣٠ : عندما يدرك الإداري وجود إجهاد في العمل فإن رد فعله لهذا الإجهاد- أي اختياره نمط سلوك- يختلف عن سلوكه الاعتيادي. وفي محاولة لمعالجة هذا الإجهاد يعتمد على ما يسمى حدود المرونة ، ويكون على ثلاثة مراحل :

(أ) مرحلة الخضوع : ويبدأ عندها حدوث تغيير طفيف في سلوك الإداري الاعتيادي لمواجهة الإجهاد .

(ب) مرحلة الوصول إلى حد المرونة : ويبدأ عندها حدوث تغيير جذري في سلوك الإداري.

(ج) مرحلة التمزق ، و يحدث عندها تغير كامل في سلوك الإداري . ويعتمد معدل التغير في سلوك الإداري على شخصيته ونظامه الإدراكي والمعرفي و عدة عوامل ديمغرافية.

٢- نظرية فردمان وروزمان [٧] ، ص ١٣١ : وهي نظرية النوع (أ ، ب) من السلوك ؛ حيث يؤكدان أن الفرق الوحيد هو مدى سيطرة أي من الخصائص على شخصية الإنسان ؛ بحيث يتبع في النهاية نمط سلوك يتشابه مع أو يتناقض مع أحد خصائص السلوكين المذكورين (أ ، ب). إن مدى سيطرة أي من الخصائص يؤثر أيضا على إدراكه وتحمله لإجهاد العمل ، وعلى كيفية معالجة هذا الإجهاد.

٣- نظرية تغيرات الحياة [٤] ، ص ١٤٢ : وهي نظرية أدولف ماير (Adolf Meyer) وتتضمن أن التغيرات في حياة الفرد الاجتماعية لها تأثير على صحته. وهذا بالتالي ينعكس على أدائه ومستوى شعوره بالإجهاد.

٥ - آثار الإجهاد الوظيفي

هناك آثار إيجابية وسلبية للإجهاد الوظيفي ؛ لكن معظم الأبحاث ركزت على الآثار السلبية له ، مثل : نقص الإنتاجية ، واحتمالية الإصابة بالأمراض. وسيتم مناقشة هذه الآثار على مستوى الفرد والتنظيم.

(أ) على مستوى الفرد: فقد قسم هيلريجيل آثار الإجهاد إلى ثلاثة أقسام [٥]، ص ٤٩٩]، وهي: آثار نفسية فسيولوجية، وأخرى عاطفية، وثالثة سلوكية.

أما بارون [١٠]، ص ٢٠٥] فقد بين أن أهم الأعراض السلبية للإجهاد في بيئة العمل هو ظاهرة الإحراق النفسي، بمعنى ظهور متغيرات سلبية عديدة في تصرفات الفرد نتيجة تعرضه إلى اجهادات بيئية.

أما كوكس [١١]، ص ٧٦، ٧٧] فقد صنف الآثار المتوقعة للإجهاد الشديد على الفرد في أربع مجموعات وهي: تأثيرات شخصية، وسلوكية، وادراكية، وجسمية.

(ب) على مستوى التنظيم: وتتجسد النتائج هنا في زيادة معدلات دوران العمل وكثرة الغياب والحوادث وإصابات العمل، وزيادة التكاليف والأعباء التي تتحملها المنظمة، وبالتالي تعود إلى تحطيم كفاءة المنظمة وتدهور إنتاجيتها [٣]، ص ١٨٨].

(ج) علاقة الإجهاد بالصحة والأداء وشخصية الفرد [٥]، ص ٤٩٩]: حيث دلت الأبحاث على علاقة أمراض القلب والسرطان وتعاطي المشروبات الروحية والمخدرات وآلام الظهر بالإجهاد؛ لذا فإننا نرى أن هناك زيادة في التكاليف على الفرد والمنظمة، مثل: أجور الأطباء وثمان الأدوية والتقاعد وقلة الإنتاج بالنسبة للمنظمة.

وهناك دراسات عديدة أجريت حول العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء أدت إلى نتائج مختلفة، حيث أكدت بعضها وجود علاقة سلبية بين الإجهاد والأداء. ويرى البعض أنها علاقة إيجابية، ومن الباحثين من يرى أنه ليس هناك أي علاقة، وآخرون يرون أن هناك علاقة منحنية بين الإجهاد الوظيفي والأداء [١٢]، ص ٢٩٥].

٦- استراتيجيات إدارة الإجهاد

إن الإجراءات الخاصة بإدارة الإجهاد يفترض أن تحدد في ضوء تشخيصات ميدانية لأسباب الإجهاد ومدى انتشاره في المنظمة. ومهما تعددت الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الإجهاد فإنها تركز على جانبين [٣]، ص ٨٩-٩١] هما:

١- الجانب العلاجي: استراتيجية قصيرة المدى تهدف إلى معالجة الإجهاد بعد

٢- الجانب الوقائي : استراتيجية طويلة المدى تسعى إلى منع حدوث الإجهاد الناجم عن الاختلال الوظيفي في المنظمة وذلك بتقييم الأداء على أساس الحوار المباشر والاقتناع، والحرص على دراسة أسباب الإجهاد للعاملين في المنظمة، وتعزيز الثقة وخلق الشعور الجماعي بينهم.

أما المدهون والجزراوي [١٣] ، ص ص ٥٣٢-٥٣٣ فقد قسما تعامل الفرد مع الإجهاد من خلال ثلاث استراتيجيات هي على النحو التالي :

١- استراتيجية التحمل والتسامح: وتعتمد على قدرة الفرد على تحمل مصادر الإجهاد ومن ثم قدرته على التسامح والتحمل.

٢- استراتيجية المقاومة: وتعتمد على قدرة الفرد على المقاومة والصراع ضد الإرهاصات المختلفة.

٣- استراتيجية الانسحاب: وتستخدم كنتيجة طبيعية لعدم قدرة الفرد على التحمل والمقاومة.

ووضع بارسون [١٤] ، ص ص ٤ ، ٥ نمودجا أسماء (نمودج الخطوات الأربع) لخفض الإجهاد، ويشمل:

١- تعريف المتدربين والمشاركين في البرنامج التدريبي بمعنى الإجهاد الوظيفي ومسبباته.

٢- التعرف على مدى ارتباط المشاكل الصحية بالإجهاد في العمل.

٣- عرض الأساليب التقليدية لحل مشاكل الإجهاد، وتتضمن الاسترخاء، والتمارين، والإسقاط، والتأمل.

٤- إعداد المتدربين لعمل جماعي تعاوني يتضمن إعداد خطط لتشخيص أعراض الإجهاد في العمل وتحديد مسبباته وانتقاء الأساليب الأفضل لمواجهة مسبباته.

وفي النهاية يجب على الإدارة أن تدرك أن الإجهاد في العمل يمثل مشكلة رئيسة في العمل، وأن الحل ينبع أساساً من الإدارة وليس من الأفراد. ولذلك فعلى الإدارة أن تلتزم نفسها باتخاذ الإجراءات الإيجابية لتغيير محيط العمل المسبب للإجهاد.

الدراسات السابقة

أجريت دراسة نظرية تحليلية [٧، ص ص ٢٨-٤٠] حول موضوع الإجهاد في البيئة العربية. حيث أوضحت طبيعة الإجهاد وعلاقته بسلوك المنظمة ومصادره ومظاهره وآثاره على الأداء. وكان من نتائجها أن الإجهاد الوظيفي في العمل له آثار سلبية وإيجابية، وأنه واقع يجب أن نتعايش معه، وأن دراسته في العمل تساعد المنظمة على تفهم ردود فعل العاملين وكذلك علاقته بمستوى الأداء.

كما أجريت دراسة ميدانية [٢، ص ص ٦٧-٨٩] لتحليل ظاهرة الإجهاد لدى المديرين في الخدمة المدنية في الأردن. وشملت الدراسة عينة عشوائية تألفت من (٤٣١) مديراً في مختلف المستويات التنظيمية العليا والوسطى والدنيا في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن. وتبين نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الإجهاد لدى المديرين، واحتلال المصادر التنظيمية للإجهاد المرتبة الأولى بين مختلف مصادره، تلتها في ذلك المصادر البيئية والمصادر الشخصية على التوالي من حيث الأهمية النسبية لكل منها، وتبين أن تعزيز الجوانب الإنسانية وتطويرها كان من أهم العوامل المساعدة في تخفيف الإجهاد لدى المديرين.

وأجريت دراسة ميدانية [٤] عام ١٩٩٦م حول مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها على موظفي دائرة الجمارك في الأردن. وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- ١- شعور موظفي دائرة الجمارك بمستوى متوسط من الإجهاد الوظيفي.
- ٢- كان ترتيب التقييم التنازلي لمصادر الإجهاد حسب الأهمية كما يلي: المسؤولية تجاه الآخرين، والتطور المهني، وعبء العمل الكمي، وعبء العمل النوعي، وتناقض الدور، وغموض الدور، على التوالي.

٣- يتفق موظفو دائرة الجمارك بشكل عام على وجود مستوى متوسط لإدراكهم للعوامل المساعدة على مكافحة الإجهاد. وكان تقسيم موظفي الدائرة للعوامل المساعدة على مكافحة الإجهاد المستخدمة من قبلهم مرتبة تنازلياً حسب الأهمية كما يلي: المرونة، وأن يكون الفرد نشيطاً ومنتجاً، وتنوع الاهتمامات، والقبول بقيم الآخرين، وأخيراً معرفة الذات.

كذلك أجريت دراسة ميدانية حول علاقة ضغوط العمل بالأداء [١٢] عام ١٩٩١م هدفت إلى تحديد العلاقة بين الإجهاد في الدراسة وبين الأداء الدراسي والوظيفي والأسري العائلي للطالبات. وأجريت هذه الدراسة على عينة من (٢١٢) طالبة في نظام الانتساب الموجه بجامعة الإمارات العربية. وكانت نتائج الدراسة تؤكد على وجود علاقات مختلفة بين الإجهاد وبين الأنواع المختلفة من الأداء، وأن تأثير الإجهاد على الأداء يختلف باختلاف نوع الأداء.

كما أجريت دراسة حول أسباب الإجهاد في العمل الذي تتعرض له العاملات في أعمال الكتابة، والذي كان من أهمها: عدم كفاية التعويض المادي، والأعمال الروتينية، وخفض فرص التقدم الوظيفي، وعدم استغلال قدرات العاملين بشكل مناسب [١٥]، ص ص ١٣-١٤.

وبينت دراسة أخرى أن هناك مظاهر ترافق الإجهاد في العمل، وتتمثل في القلق والاكتئاب وآثار جسدية ونفسية وسلوكية عديدة [١٥]، ص ص ٩، ١٠. وانطلاقاً من عرض الدراسات السابقة تأتي هذه الدراسة لتكون الأولى من نوعها في الأردن والتي تتناول بحث ودراسة إحدى أهم الشركات الوطنية الموجودة في الأردن، والتي تتعلق بواحد من أكثر القطاعات طلباً من قبل المواطنين أو المنظمات على اختلاف أنواعها أو أشكالها. وكذلك لتعلقها بدراسة قطاع شركات الكهرباء والذي يعتبر عنصراً حيوياً وضرورياً جداً في حياتنا المعاصرة.

كما تحاول الدراسة أن تبحث منطقة امتياز في غاية الحيوية والنشاط مقارنة بغيرها من مناطق الأردن، إذ إن منطقة امتياز البحث تشمل العديد من المصانع والمراكز والجامعات والمنظمات المختلفة، وكذلك البيوت الأهلية والمراكز السياحية، لذلك كان لا بد من دراسة الإجهاد لدى موظفي شركة الكهرباء التابعة لهذه المناطق.

كما وتتميز هذه الدراسة بشمولها جميع الوظائف والمسئوليات الوظيفية الموجودة في الشركة من مديريين ورؤساء أقسام وموظفين إداريين وماليين وفنيين وموظفي أعمال مساندة.

كذلك يتوقع أن تضيف هذه الدراسة إسهامات جديدة في حقل دراسات الإجهاد الوظيفي، لا سيما وأنها تتناول دراسة مختلف المتغيرات الشخصية الفردية وتربطها مع مصادر الإجهاد الوظيفي المختلفة، وبالتالي فإنها قد تأخذ طابع شمولية العناصر والمتغيرات المختلفة. كذلك فإن هذه الدراسة تتميز بمسح أدبيات موضوع الإجهاد وذلك لتكوين أرضية رصينة لتوضيح مفهومه وأهم مصادره.

شركة الكهرباء الوطنية الأردنية: منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال، في سطور تأسست شركة الكهرباء الوطنية الأردنية، منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال، في عام ١٩٥٧م وتم تسجيلها في ١١/٧/١٩٥٧م، وتعتبر السنة المنتهية في ٣١/١٢/١٩٩٨م السنة الحادية والأربعين لتأسيس الشركة. وتعمل الشركة وهي مساهمة عامة محدودة- بموجب قانون امتياز رقم (١) لسنة (١٩٦١م). وتشغل إدارة الشركة حالياً، ومنذ فترة سابقة، في عملية تجديد نظام الهيكل التنظيمي وتحديثه وتطويره، وعليه لم يتسن للباحثين الحصول على نسخة منه. أما رأسمال الشركة فيقدر بثلاثة ملايين سهم، مقسمة إلى ثلاثة ملايين دينار، وقيمة السهم دينار أردني واحد، وجميع الأسهم مغطاة ومكتتب بها [١٦]، ص ص ٢-٣.

وتبلغ مساحة منطقة الامتياز (٢٣) ألف كم^٢. أما الحدود الإدارية للشركة فتضم محافظات: إربد، والمفرق، وجرش، وعجلون، ومنطقة سلحوب من محافظة البلقاء [١٧]، ص ١٤. ومن غايات الشركة أن تؤمن في حدود الإمكانيات المالية، الاحتياطات العامة والخاصة من الطاقة الكهربائية لجميع المشتركين في منطقة الامتياز وضمن حدود المحافظة الإدارية المقررة في جدول التقسيمات الإدارية المنشورة في عدد الجريدة الرسمية رقم (١٣٣٩) الصادر في ١/٧/١٩٥٧م وتعديلاته باستثناء المناطق الشمالية من وادي الأردن من منطقة امتياز الشركة [١٦]، ص ص ٥-٧.

كما يحق للشركة القيام بالأعمال التالية كلياً أو جزئياً حسبما يقرر ذلك مجلس الإدارة في حينه ويكون متفقاً مع القوانين والأنظمة المرعية في المملكة [١٦]، ص ٧:

- ١- أن تنشئ وتدير محطة أو محطات لتوليد الطاقة الكهربائية ضمن منطقة الامتياز.
- ٢- أن تنشئ الشبكات الكهربائية والأرضية ومحطات التحويل اللازمة لنقل الكهرباء بين مراكز التوليد ومراكز الاستهلاك بقصد بيعه للمستهلكين ضمن منطقة الامتياز.
- ٣- أن تمتلك الأراضي والأبنية وسائر الحقوق الأخرى التي تحتاج إليها الشركة في مشروعها وبالصورة القانونية، وأن تستأجر وتؤجر أية أموال منقولة أو غير منقولة.
- ومن الإحصائيات المميزة للشركة لعام ١٩٩٧م [١٧؛ ١٨، ص ص ١١٢] أن عدد سكان منطقة الامتياز بلغ (١,١) مليون نسمة، وأن عدد المدن والقرى والتجمعات المنارة بلغ (٤٤٧)، وأن نسبة المنتفعين من الشركة بلغت (٩٩,٧٪)، وأن عدد المشتركين في الشركة بلغ (١٦٨٣٧٠) مشتركا، وأن إجمالي موجودات الشركة يقدر بـ (٥٦) مليون دينار.
- أما القوانين والأنظمة التي تعمل بموجبها الشركة فهي [١٦، ص ١٤]: قانون الامتياز رقم (١) لسنة ١٩٦١م، وقانون الكهرباء العام، وقانون الشركات الأردني، وقانون الأوراق المالية، وقانون التعرفة الكهربائية، وقانون العمل الأردني، ونظام العقد التأسيسي للشركة المقرر من مجلس الإدارة والهيئة العامة للمساهمين، والنظام الداخلي والمقرر من مجلس الإدارة والهيئة العامة للمساهمين، ونظام تكاليف الخدمات المقرر من مجلس الوزراء، واتفاقية إنارة الشوارع مع البلديات.
- هذا وقد بلغ عدد موظفي الشركة في نهاية عام ١٩٩٨م (٧٧٣) موظفا ومثبنا و(٥) موظفين بعقود [١٩، ص ص ١٤، ١٩] وفيما يلي جدولاً يبين تطور أعداد الموظفين في الشركة حسب نوع الوظيفة، وذلك للسنوات (١٩٩٤-١٩٩٨م):

الجدول رقم (٢). تطور أعداد الموظفين في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات الشمال.

السنة/الوظيفة	إداري ومالي	مهندس	فني	عامل	المجموع
١٩٩٤	٣٩٧	٣٢	٣٩٤	٦٨	٨١٩
١٩٩٥	٤٦٠	٣٣	٣٤٨	٣٤	٨٧٥
١٩٩٦	٤٣٩	٣٣	٣٥١	١٨	٨٤١
١٩٩٧	٤١٥	٣٣	٣٣٩	١٨	٨٠٥
١٩٩٨	٤٠٣	٣٣	٣٣٩	١٢	٧٧٨

كذلك أولت إدارة الشركة الكهرباء اهتماما بالغاً في مجال التدريب [١٩، ص ١١٤]، حرصاً منها على دفع كفاءة موظفيها بإثراء معرفتهم عن طريق إيفادهم للمشاركة بالدورات العلمية المتخصصة في المجالات كافة داخل وخارج المملكة.

تحليل البيانات والإجابة عن الأسئلة واختبار الفرضيات

سيتم في هذا الفصل تحليل البيانات المتعلقة بالصفات الشخصية والإجابة عن الأسئلة واختبار الفرضيات التي قامت عليها هذه الدراسة عن طريق تحليل البيانات الناتجة عن الاستبانات التي جمعت من أفراد العينة.

تحليل بيانات الدراسة

أولاً: تحليل البيانات المتعلقة بالصفات الشخصية

١- الجنس: يظهر من خلال الجدول رقم (٣) أن الأغلبية العظمى من أفراد العينة هم من الذكور، بنسبة بلغت (٩٥,٦٪). وهذا يدل على مدى اعتماد عمل شركة الكهرباء الوطنية على الذكور، وذلك بسبب طبيعة أعمالها الميدانية الصعبة. ونظراً لقلّة عدد الإناث فإنه سيتم إهمال عامل الجنس من التحليل الإحصائي.

الجدول رقم (٣). توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	٨٦	٪٩٥,٦
أنثى	٤	٪٤,٤
المجموع	٩٠	٪١٠٠

٢- العمر

يبين الجدول رقم (٤) أن الفئة العمرية (٤٠) سنة فما فوق هي الأكثر تمثيلاً في العينة؛ وهذا مؤشر على أن الشركة تحوي موظفين في مرحلة العطاء والإبداع، ويمتلكون

الخبرات والمعرفة العالية بعملهم. وهي تمثل القسم المالي والمهندسين. أما القسم الفني فإن أعمارهم تتراوح ما بين (٢٥ و ٣٤) سنة ؛ حيث يتم رقد الجهاز الفني سنويا بأفراد متدربين جدد وذلك لحاجة القسم الفني للشباب حيث إن طبيعة العمل تتطلب ذلك.

الجدول رقم (٤). توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة	التكرار	الفترة العمرية
٥,٦%	٥	أقل من ٢٥ سنة
١٠%	٩	٢٥-٢٩ سنة
٢٢,٢%	٢٠	٣٠-٣٤ سنة
٢٣,٣%	٢١	٣٥-٣٩ سنة
٣٨,٩%	٣٥	٤٠ سنة فما فوق
١٠٠%	٩٠	المجموع

٣- الحالة الاجتماعية

يبين الجدول رقم (٥) أن النسبة الغالبة من أفراد العينة متزوجين ، وبلغت نسبتهم (٨٨,٩%) وتعتبر هذه النسبة مرتفعة مقارنة بغير المتزوجين ، وتلائم أيضا مع الجدول رقم (٣) والذي يمثل الفئة العمرية ، حيث نجد أن مجموع نسب الأعمار من (٣٠) سنة فما فوق يمثل (٨٤,٤%) وهي الفترة التي تمثل عمر الزواج. وهذا يدل على توافر امتيازات وحوافز مادية جيدة لدى الشركة تساعد الموظف على الزواج .

الجدول رقم (٥). توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
٨٨,٩%	٨٠	متزوج
١١,١%	١٠	أعزب
١٠٠%	٩٠	المجموع

٤- المؤهل العلمي

يبين الجدول رقم (٦) أن أعلى نسبة مئوية في العينة هي لمن يحمل الشهادة الجامعية ، وهذا يدل على أن سياسة الشركة في التعيين تهدف إلى استقطاب ذوي المؤهلات العلمية القادرة على الأداء المتميز. والنسبة التي تليها هي لمن يحمل شهادة التوجيهي ، وكذلك شهادة دبلوم كلية مجتمع. وهذا يعود لطريقة اختيار الفنيين في العمل لدى الشركة ، حيث إنه من متطلبات الدخول إلى مركز التدريب الكهربائي أن يكون المتدرب يحمل شهادة الثانوية العامة أو دبلوم كلية مجتمع حتى يستطيع أن يتدرب ومن ثم العمل لدى الشركة بعد التخرج.

الجدول رقم (٦). توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٪١٤,٥	١٣	أقل من الثانوية العامة
٪٣٢,٢	٢٩	توجيهي
٪٢٠	١٨	دبلوم كلية مجتمع
٪٣٣,٣	٣٠	جامعي
٪١٠٠	٩٠	المجموع

٥- الوظيفة

يبين الجدول رقم (٧) أن أعلى نسبة في العينة هي للقسم المالي والإداري ؛ وتمثل شؤون الموظفين والمحاسبين والجباة الميدانيين وقارئ العدادات. والنسبة التي تليها هي للقسم الفني ، وهم المكلفون بأعمال التركيبات الكهربائية. ونلاحظ أن نسبة فئة (مدير/رئيس قسم) عالية مقارنة بعدد الموظفين ؛ وهذا ناتج عن تسجيل رؤساء الورش الفنية لوظيفتهم كرؤساء أقسام.

الجدول رقم (٧). توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٪١٦,٧	١٥	مدير/رئيس قسم
٪٤٣,٣	٣٩	مالي/إداري
٪٣٢,٢	٢٩	فني
٪٧,٨	٧	أعمال مساندة
٪١٠٠	٩٠	المجموع

٦- سنوات الخبرة

يبين الجدول رقم (٨) أن أكثر فئة تكراراً هي الفئة التي تمتلك خبرة (١٦) سنة فأكثر. وهذا يوضح تمسك الشركة بالموظفين من ذوي الخبرات، وكذلك وجود الحوافز المادية بالمقارنة مع الدوائر الأخرى، وهذه النسبة تتلاءم مع النسبة العالية للفئة العمرية والتي تمثل (٤٠) سنة فما فوق؛ حيث بلغت (٣٨,٩٪). ويلاحظ أن الفئة التالية لسنوات الخبرة هي الفئة التي تمثل خبرة أقل من (٥) سنوات؛ حيث بلغت (٢٤,٤٪) وهذا مؤشر طبيعي؛ حيث حصلت تعيينات في الفترة الأخيرة وخاصة في القسم الفني بسبب التوسع في مهام وواجبات الشركة؛ حيث تم إعادة العمل على مشاريع كهربية الريف.

الجدول رقم (٨). توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
٪٢٤,٥	٢٢	أقل من ٥ سنوات
٪١٣,٣	١٢	١٠-٦ سنوات
٪٢١,١	١٩	١١-١٥ سنة
٪٤١,١	٣٧	١٦ سنة فأكثر
٪١٠٠	٩٠	المجموع

٧- طبيعة الدوام

يبين الجدول رقم (٩) توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الدوام، ويلاحظ أن الدوام الصباحي يشكل النسبة العالية؛ حيث بلغت (٩٢,٢٪)، وأن طبيعة الدوام الأخرى (مساوي وليلي) تشكل مع بعضها ما نسبته (٧,٨٪)، وتمثل فئتين للأعمال الطارئة. ونظرا لقلّة نسبة طبيعة الدوام (المساوي والليلي) مقارنة مع الصباحي فإنه سيتم إهمال عامل طبيعة الدوام من التحليل الإحصائي.

الجدول رقم (٩). توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الدوام.

طبيعة الدوام	التكرار	النسبة
صباحي	٨٣	٩٢,٢٪
مساوي	٥	٥,٦٪
ليلي	٢	٢,٢٪
المجموع	٩٠	١٠٠٪

٨- الراتب

يبين الجدول رقم (١٠) أن النسبة الغالبة هي فئة الراتب (١٥١-٣٠٠) دينار. وبالمقارنة مع جدول رقم (٥) والمتعلق بالمؤهل العلمي نجد أن هذه الفئة تشمل رواتب من يحمل شهادة التوجيهي ودبلوم كلية مجتمع والجامعيين ذوي الخبرة القليلة، والفئة التي تليها هي فئة من يحصل على راتب (٣٠١-٤٥٠) دينار. وبمقارنة هذه الرواتب مع رواتب الموظفين في الدوائر الأخرى نجد أنها مرتفعة، وهذا يؤدي إلى استقرار مادي إلى حد ما لدى الموظفين العاملين في الشركة.

الجدول رقم (١٠). توزيع أفراد العينة حسب الراتب.

النسبة	التكرار	الراتب
٥,٦٪	٥	أقل من ١٥٠ دينار
٦٤,٤٪	٥٨	١٥١-٣٠٠ دينار
٢٤,٤٪	٢٢	٣٠١-٤٥٠ دينار
٥,٦٪	٥	٤٥١-٦٠٠ دينار
١٠٠٪	٩٠	المجموع

ويوضح الجدول رقم (١١) التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات لغموض الدور.

الجدول رقم (١١). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات لغموض الدور.

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
متوسطة	١,٢٧	٣,١١	تفصني السلطة اللازمة لتسيير عملي
متوسطة	١,٠٩	٢,٦٧	أعاني من عدم وضوح الجهة التي أقدم لها التقارير أو الجهة التي تقدم تقاريرها لي
متدنية	١,٠٠	٢,٢٧	لا أفهم مدى مساهمة عملي لتحقيق أهداف الشركة ككل
متدنية	١,١٤	٢,٢٢	تعتبر مسؤوليات وظيفتي وأهدافها غير واضحة بالنسبة لي
متدنية	٠,٨٥	١,٨٩	لست على معرفة تامة بما هو مطلوب مني
متدنية	٠,٧٢	٢,٤٣	غموض الدور

ويتبين من خلاله أن مدى موافقة أفراد العينة على الفقرات التي تتعلق بغموض الدور، ودوره في حدوث الإجهاد عندهم كان متدنيا نسبيا؛ حيث حصلت هذه الفقرات بشكل عام على وسط حسابي مقداره (٢,٤٣) وانحراف معياري قدره (٠,٧٢). ويتضح

أيضا أن فقرتين من أصل خمس فقرات حصلتا على نسبة موافقة متوسطة نسبيا، وهما: نقص السلطة اللازمة لتسيير عمل الموظف، ومعاناة الموظف من غموض الجهة التي يقدم لها تقاريره، وبوسط حسابي بلغ (٣,١١) و(٢,٦٧) على التوالي. بينما حصلت ثلاث فقرات على مستوى موافقة متدن، وهم: عدم فهم الموظف لمدى مساهمة عمله في تحقيق أهداف الشركة، وغموض مسؤوليات الموظف، وعدم معرفة الموظف بما هو مطلوب منه، وحصلت على وسط حسابي مقداره (٢,٦٧) و(٢,٢٧) و(٢,٢٢) على التوالي.

الجدول رقم (١٢). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عبء الدور الكمي.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
هناك ضغط دائم في العمل لا يعطيني الفرصة الكاملة للراحة	٣,٢٧	١,١٣	متوسطة
أنا مسؤول عن عدة واجبات غير مرتبطة ببعضها البعض في نفس الوقت	٣,٠١	١,٢١	متوسطة
لا يخلو مكان عملي من المراجعين وبالتالي فهو دائما مزدحم	٣,٠١	١,٢٤	متوسطة
إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء عمل يوم	٢,٣٤	١,١٤	متدنية
عبء الدور الكمي	٢,٩١	٠,٧٢	متوسطة

يوضح الجدول رقم (١٢) مدى موافقة أفراد العينة على الفقرات التي تتعلق بعبء الدور الكمي، وأثره في إحداث حالة الإجهاد عندهم؛ حيث كانت درجة الموافقة العامة متوسطة، وبوسط حسابي مقداره (٢,٩١) وانحراف معياري مقداره (٠,٧٢). وحصلت ثلاث فقرات على وسط حسابي بلغ (٣,٢٧) و(٣,٠١) و(٣,٠١) على التوالي. وهذا يدل على مستوى موافقة متوسط لدى أفراد العينة حول هذه الفقرات والتي تؤدي إلى حالة الإجهاد عندهم، بينما حصلت فقرة واحدة فقط من أصل أربع فقرات على وسط حسابي بلغ (٢,٣٤) وبدرجة موافقة متدنية.

الجدول رقم (١٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عبء الدور النوعي.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ليس لدي صلاحيات كافية لتحويلني للقيام بعملية بدقة	٣,١٠	١,٢٤	متوسطة
يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيدا مع مرور الوقت	٣,٠١	١,٢٦	متوسطة
يتوقع القسم مني جهدا أكبر من مهاراتي وطاقتي	٢,٩٦	١,١٤	متوسطة
تعتبر الأعمال الموكلة إلي أحيانا صعبة أو معقدة أو الاثنين معا	٢,٣٤	٠,٩٤	متدنية
ليس لسدي تدريب أو خبرة كافية للقيام بواجباتي بشكل مناسب	٢,١٢	١,٠٨	متدنية
عبء الدور النوعي	٢,٧١	٠,٧٣	متوسطة

يبين الجدول رقم (١٣) مدى موافقة أفراد العينة على الفقرات التي تتعلق بعبء الدور النوعي وتأثيره في إحداث حالات الإجهاد لديهم. ويتبين أن درجة الموافقة العامة لديهم كانت متوسطة؛ حيث بلغ الوسط الحسابي (٢,٧١) وانحراف معياري مقداره (٠,٧٣). كذلك يظهر أن ثلاث فقرات من أصل خمس فقرات حصلت على مستوى موافقة متوسطة، وتراوح الوسط الحسابي لها (٣,١٠) و(٣,٠١) و(٢,٩٦). بينما حصلت فقرتان فقط على وسط حسابي متدن بلغ (٢,٣٤) و(٢,١٢) على التوالي.

الجدول رقم (١٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تناقض الدور.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أعمل في ظل مجموعة قوانين وإرشادات وسياسات متعارضة	٣,٠٦	١,٢٧	متوسطة
أقوم بتنفيذ أشياء مقبولة من شخص ومرفوضة من الآخرين	٣,٩٦	١,١٤	متوسطة
لا يتم التقيد بأطر وأوامر العمل الرسمية	٢,٨٢	١,١٢	متوسطة
تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	٢,٧٨	١,٢٠	متوسطة
يجب أن أؤدي بعض النشاطات بطريقة أعتقد أنها خاطئة	٢,٦٨	١,١٣	متوسطة
تناقض الدور	٢,٨٦	٠,٨٢	متوسطة

ويوضح الجدول رقم (١٤) مدى موافقة موظفو شركة الكهرباء الوطنية - ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال - لمفهوم تناقض الدور وأثره في وجود حالات الإجهاد لديهم. وتبين أن درجة الموافقة العامة كانت متوسطة نسبياً بوسط حسابي بلغ (٢,٨٦) وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٢) وكذلك يظهر الجدول أن جميع الفقرات الخمسة قد حصلت على مستوى موافقة متوسطة. وتبين أن مدى موافقة الموظفين على الفقرة المتعلقة بوجود الموظفين في ظل مجموعة من القوانين والإرشادات والسياسات المتعارضة قد حصلت على أعلى وسط حسابي، بينما حصلت الفقرة المتعلقة باعتقاد الموظف أن عليه أن يؤدي بعض النشاطات بطريقة خاطئة على أقل وسط حسابي ضمن هذه المجموعة من الفقرات الخمس.

الجدول رقم (١٥). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات النمو والتقدم المهني.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أفتقد الفرصة المناسبة للتقدم في هذه الشركة	٣,٥٩	١,١٧	متوسطة
أشعر بأنني أراوح مكاني الوظيفي	٣,٤١	١,٢٤	متوسطة
يفتقر عملي للأدوات والأجهزة الحديثة	٣,٠٤	١,٣٠	متوسطة
لدي فرص قليلة للتقدم أو تعلم معارف ومهارات جديدة في العمل	٣,٠٣	١,١٤	متوسطة
إنني أعيق تقدمي من خلال بقائي في هذه الشركة	٢,٧٩	١,٢٦	متوسطة
النمو والتقدم المهني	٣,١٧	٠,٧١	متوسطة

يوضح الجدول رقم (١٥) درجة موافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بنمو الموظف وتقدمه المهني في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال، ومدى تأثير ذلك في إحداث الإجهاد لديهم. وكانت درجة الموافقة العامة لديهم متوسطة؛ حيث بلغ الوسط الحسابي (٣,١٧) وبانحراف معياري مقداره (٠,٧١). ويتضح أيضاً أن جميع فقرات المجال قد حصلت على مستوى موافقة متوسط.

الجدول رقم (١٦). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المسؤولية تجاه الآخرين.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
إنني مسؤول عن إرشاد مرؤوسي أو مساعدتهم في حل المشاكل	٣,٢٣	١,٠٥	متوسطة
أتحمل مسؤولية تطوير الموظفين الآخرين	٣,١٤	١,١٣	متوسطة
لدي مسؤوليات تجاه المستقبل الوظيفي للآخرين	٣,٠٤	٠,٩٢	متوسطة
المسؤولية تجاه الآخرين	٣,١٤	٠,٨١	متوسطة

يبين الجدول رقم (١٦) مدى موافقة أفراد العينة على الفقرات التي تؤدي إلى حالة الإجهاد لدى موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال وذلك من خلال استطلاع آرائهم حول مسؤولياتهم تجاه الآخرين. وقد ظهر أن درجة الموافقة العامة كانت متوسطة بوسط حسابي بلغ (٣,١٤) وكذلك حصلت الفقرات الثلاث المتعلقة بالمسؤولية تجاه الآخرين على مستوى موافقة متوسطة.

الجدول رقم (١٧). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التنظيم.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتصف الهيكل التنظيمي في الشركة بوجود كثير من الروتين	٣,٦٤	١,٠٦	متوسطة
لا يتبع في إنجاز العمل التسلسل الإداري في التنظيم	٢,٧٨	١,٠٩	متوسطة
أشعر بعدم التقدير والاحترام من قبل مديري والمشرفين علي	٢,٤٨	١,٢٩	متدنية
التنظيم	٢,٩٧	٠,٧٥	متوسطة

يوضح الجدول رقم (١٧) درجة موافقة أفراد العينة على فقرات التنظيم للهيكل التنظيمي في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال، والتي

تحدث نوعاً من الإجهاد لديهم. وتبين أن الموافقة العامة كانت متوسطة، وبوسط حسابي بلغ (٢,٩٧) وبانحراف معياري بلغ (٠,٧٥). ويظهر أن فقرة واحدة من أصل ثلاث فقرات حصلت على مستوى موافقة متدن.

ثانياً: الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمصادر الإجهاد الوظيفي لدى موظفي شركة

الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال

السؤال الأول: ما هو مستوى الإجهاد الذي يقع على الموظفين أثناء ممارستهم

لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية؟

الجدول رقم (١٨). مصادر الإجهاد الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب الأهمية.

مصادر الإجهاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
النمو والتقدم المهني	٣,١٧	٠,٧١	متوسطة
المسؤولية تجاه الآخرين	٣,١٤	٠,٨١	متوسطة
التنظيم	٢,٩٧	٠,٧٥	متوسطة
عبء الدور الكمي	٢,٩١	٠,٧٢	متوسطة
تناقض الدور	٢,٨٦	٠,٨٢	متوسطة
عبء الدور النوعي	٢,٧١	٠,٧٣	متوسطة
غموض الدور	٢,٤٣	٠,٧٢	متدنية
الإجمالي	٢,٨٨	٠,٤٩	متوسطة

يبين الجدول رقم (١٨) أن معظم الإجابات كانت ضمن المستوى المتوسط؛ حيث بلغت متوسطاتها الحسابية (٢,٨٨) أي أن درجة تأثير هذه العوامل كأسباب لشعور موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال بالإجهاد الوظيفي هي درجة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصل إليها برهم (١٩٩٦م) في دراسته عن الإجهاد الوظيفي لدى موظفي دائرة الجمارك.

السؤال الثاني: ما هي الأهمية النسبية لمصادر الإجهاد الوظيفي بالنسبة لأفراد العينة؟
 يبين الجدول رقم (١٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الإجهاد الوظيفي مرتبة تنازليا حسب الأهمية، ويظهر أن أكثر المصادر المسببة للإجهاد حسب رأي موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال هو النمو والتقدم المهني؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣, ١٧) وهذا يعني أن عدم ضمان الموظفين لعملهم في الشركة نتيجة شعور الموظف بأنه يراوح مكانه الوظيفي، وعدم إعطائه الفرصة التي يستحقها في الترقية رغم الجهد الذي يبذله وسنوات الخدمة الطويلة التي يخدمها، وشعوره أن عمله يفتقر للأدوات والأجهزة الحديثة، وكذلك شعوره أن لديه فرص قليلة للتقدم أو تعلم معارف ومهارات جديدة في العمل، وأن بقاءه في الشركة يعيق تقدمه. كل ذلك أدى إلى شعور الموظفين بعدم الأمان الوظيفي؛ لذا نرى أن هناك نسبة لا بأس بها من الموظفين قد انتقلوا للعمل في وزارات أخرى.

وفي المرتبة الثانية في الترتيب يأتي عامل المسؤولية تجاه الآخرين بمتوسط حسابي (٣, ١٤) حيث إن هذه المسؤولية لها اتجاهان: اتجاه نحو الأفراد داخل الشركة وخارجها، وذلك من خلال تعامل الرؤساء مع المرؤوسين، وكذلك تعاونهم ككل مع المواطنين والذين لهم علاقة مباشرة معهم من خلال معاملات توصيل التيار الكهربائي لهم ومراجعتهم لشؤون فنية أو مالية. ولهذا هناك شعور كبير بهذه المسؤولية الملقاة على عاتق الموظف تجاه هؤلاء المواطنين وإنجاز أعمالهم.

والاتجاه الآخر هو المسؤولية تجاه الأشياء؛ حيث إن العمل في الكهرباء يتضمن خطورة عالية، لهذا فهناك مسؤولية توفير أسس السلامة العامة من خلال توفير مواد السلامة العامة للفنيين وضرورة عمل الصيانة اللازمة لشبكات الكهرباء دوريا، وكذلك للمحاولات.

ثم يأتي في المرتبة الثالثة عامل التنظيم بمتوسط حسابي (٢, ٩٧) وهذا يبين شعور الموظفين أن الهيكل التنظيمي للشركة فيه روتينية ورتابة كبيرتان، وهذا أدى إلى وجود تجاوزات كثيرة في التسلسل الإداري المتبع في إنجاز الأعمال، كذلك شعور الموظفين بعدم

الاحترام من قبل المسؤولين ، وعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات وخاصة في أمور تتعلق بمصيرهم الوظيفي ، وعدم التقدير للأعمال والإنجازات التي يقوم بها الموظف من قبل مسؤوليه ، كل هذا أدى إلى شعور الموظفين بمستوى من الإجهاد الوظيفي صادر عن عامل التنظيم.

ويظهر لنا الجدول رقم (١٨) العوامل الأخرى المؤثرة والمسببة للإجهاد الوظيفي مرتبة حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي: عبء الدور الكمي ، وتناقض الدور ، وعبء الدور النوعي ، وغموض الدور.

وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع نتائج دراسة برهم (١٩٩٦م) عن مصادر الإجهاد الوظيفي لدى موظفي دائرة الجمارك في الأردن ؛ حيث وجد في دراسته أن المسؤولية تجاه الآخرين وعامل التطور المهني كانا من الأسباب الأولية للإجهاد الوظيفي.

ثالثاً: اختبار الفرضيات المتعلقة بمصادر الإجهاد

١- اختبار الفرضية الأولى: ويمكننا أن نجملها بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين الخصائص الشخصية (العمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والوظيفة، والخبرة، والراتب) ومصادر الإجهاد التالي: غموض الدور، وصراع الدور، وعبء العمل الكمي، وعبء العمل النوعي، والتطور والتقدم المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين، والتنظيم.

يوضح الجدول رقم (١٩) نتائج اختبار الجزء الأول من الفرضية الأولى التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في آراء الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال حول مصادر الإجهاد لديهم تعزى لمتغير العمر. ويظهر عدم ظهور أية فروق ذات دلالة إحصائية في آرائهم حول مصادر الإجهاد المختلفة تعزى لمتغير العمر. وهذا يدل على أن جميع إجابات أفراد العينة كانت متشابهة ومتجانسة إلى حد بعيد، وبغض النظر عن أعمارهم. وبذلك فإن جميع أفراد العينة المبحوثين تظهر إجاباتهم متجانسة حول مصادر الإجهاد. وكذلك لم يظهر اختبار نيومان كولز وجود فروقات في المتوسطات الحسابية بين الفئات العمرية ومصادر الإجهاد؛ وبذلك يتم قبول الفرضية.

الجدول رقم (١٩). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ف) للفروقات الإحصائية لمتغير العمر ومصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	أقل من ٢٥ سنة	٢٥-٢٩ سنة	٣٠-٣٤ سنة	٣٥-٣٩ سنة	٤٠ سنة فما فوق	قيمة	مستوى الدلالة (&)
غموض الدور	٢,٤٨	٠,٣٣	٢,٤٧	٠,٦٣	٢,٥٩	٠,٧٣	٠,٧٢
عبء الدور الكمي	٢,٧٠	٠,٦٥	٢,٦٧	٠,٥٧	٣,٠٦	٠,٨٢	٠,٦٨
عبء الدور النوعي	٢,٩٢	٠,٥٢	٢,٥٨	٠,٦١	٢,٩٦	٠,٧٣	٠,٦٩
تناقض الدور	٢,٨٨	٠,٨٣	٢,٧٨	٠,٦١	٣,١٠	٠,٥٧	٠,٩٤
النمو والتقدم المهني	٣,١٢	٠,٦٣	٣,١١	٠,٧٤	٣,٢٢	٠,٦٨	٠,٦٠
المسؤولية تجاه الآخرين	٢,٨٧	٠,٧٧	٢,٥٦	٠,٤٤	٢,٩٧	٠,٧٥	٠,٠٨
التنظيم	٢,٦٢	٠,٦٢	٢,٧٠	٠,٦٦	٢,٩٣	٠,٦٦	٠,٥٨
المجموع	٢,٨٠	٠,٢٩	٢,٧٠	٠,٤٢	٢,٩٨	٠,٤٨	٠,٥٨

الجدول رقم (٢٠). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفروقات الإحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية ومصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	متزوج		أعزب		قيمة (ت)	مستوى الدلالة (&)
	الوسيط	الانحراف	الوسيط	الانحراف		
غموض الدور	٢,٤٣	٠,٧٥	٢,٤٤	٠,٣٥	٠,٠٤	٠,٩٧
عبء الدور الكمي	٢,٩٤	٠,٧٤	٢,٦٥	٠,٦٢	١,٢٠	٠,٢٣
عبء الدور النوعي	٢,٧٢	٠,٧٥	٢,٦٥	٠,٥٣	٠,٤٠	٠,٧٠
تناقض الدور	٢,٨٥	٠,٨٤	٢,٩٦	٠,٦٦	٠,٤٢	٠,٦٨
النمو والتقدم المهني	٣,١٩	٠,٧٣	٣,٨٨	٠,٦٣	٠,٤٤	٠,٦٦
المسؤولية تجاه الآخرين	٣,٢٠	٠,٨٢	٢,٧٠	٠,٥٨	١,٨٥	٠,٠٧
التنظيم	٢,٩٩	٠,٧٧	٢,٧٧	٠,٥٧	٠,٩٠	٠,٣٧
المجموع	٢,٩٠	٠,٥٠	٢,٧٤	٠,٣٣	٠,٩٦	٠,٣٤

يوضح الجدول رقم (٢٠) نتائج اختبار الجزء الثاني من الفرضية الأولى التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (& $\geq 0,05$) في آراء

الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال حول مصادر الإجهاد تعزى للحالة الاجتماعية لهم. ويتبين أنه لا توجد أية فروق إحصائية تذكر، وبذلك يتم قبول الفرضية، وهذا يؤكد أن جميع أفراد العينة كانت إجاباتهم متشابهة ومتناغمة حول مصادر الإجهاد سواء كانوا متزوجين أو غير متزوجين.

جدول رقم (٢١). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ف) للفروقات الإحصائية لتغير المؤهل العلمي ومصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	أقل من توجيهي	أقل من توجيهي	توجيهي	توجيهي	دبلوم	دبلوم	بكالوريوس	قيمة مستوى		
الإجهاد	الوسط	الانحراف	الوسط	الانحراف	الوسط	الانحراف	الوسط	(ف) الدلالة (&)		
غموض الدور	٢,٨٥	٠,٧٠	٢,٥٠	٠,٧٢	٢,٣٨	٠,٨١	٢,٢١	٠,٥٨	٢,٦٤	٠,٠٥*
عبء الدور الكمي	٣,١٧	٠,٧٠	٢,٩٠	٠,٧٠	٢,٧٣	٠,٦٥	٢,٩٢	٠,٧١	٠,٩٨	٠,٤١
عبء الدور النوعي	٣,١٤	٠,٧٨	٢,٧٠	٠,٧٦	٢,٧٣	٠,٦٣	٢,٤٦	٠,٦٥	٢,٩٠	٠,٠٤*
تناقض الدور	٣,٢٣	١,٠٧	٢,٧٩	٠,٨٠	٢,٦٤	٠,٥١	٢,٨٩	٠,٧٦	١,٤١	٠,٢٥
النمو والتقدم المهني	٢,٢٨	٠,٧٦	٣,٢٠	٠,٧٥	٢,٩٩	٠,٥٩	٣,٢١	٠,٧٤	٠,٥٣	٠,٦٦
المسؤولية تجاه الآخرين	٣,٣١	١,٠٢	٣,٠٠	٠,٨٨	٢,٨١	٠,٦٨	٣,٣٧	٠,٦٥	٢,١٨	٠,١٠
التنظيم	٣,١٣	٠,٩٩	٢,٩٥	٠,٧٥	٢,٧٤	٠,٦٣	٣,٠٤	٠,٧٠	٠,٨٦	٠,٤٧
المجموع	٣,١٥	٠,٦٤	٢,٨٠	٠,٤٧	٢,٧١	٠,٤١	٢,٨٧	٠,٤٢	٢,١٧	٠,٩٧

* قيمة (ف) دالة إحصائية على مستوى (& $> 0,05$).

يبين الجدول رقم (٢١) توضيحا للجزء الثالث من الفرضية الأولى التي تؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى (& $> 0,05$) في آراء أفراد العينة حول مصادر الإجهاد لديهم تعزى لتغير المؤهل العلمي. ويتضح أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مجالين أو مصدرين للإجهاد، هما غموض الدور؛ حيث كانت قيمة (ف) تساوي (٠,٠٥) وهي دالة إحصائية عند مستوى (& $> 0,05$) وكذلك مصدر عبء الدور النوعي؛ حيث كانت قيمة (ف) تساوي (٠,٠٤) وهي دالة إحصائية عند مستوى (& $> 0,05$).

وبين اختبار نيومان كولز أن هذه الفروق لصالح الفئة العلمية "توجيهي" فما دون، وذلك لأن الوسط الحسابي لها بلغ (٢,٨٥) و(٣,١٤) على التوالي، وهو أعلى من باقي المتوسطات الحسابية الأخرى، وتعزى هذه الفروق إلى أن الأقل تعليماً يشعرون ويدركون أن غموض الدور هو مصدر من مصادر الإجهاد ذي الأثر الأكبر، وكذلك شعورهم بأن لديهم عبئاً نوعياً في العمل لا يستطيعون التعامل معه.

وبذلك فإنه سيتم رفض الفرضية لمجال (غموض الدور) وكذلك لمجال (عبء الدور النوعي) وقبولها لباقي المجالات أو باقي مصادر الإجهاد الأخرى.

الجدول رقم (٢٢). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ف) للفروقات الإحصائية لمتغير الوظيفة ومصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	مدير/رئيس قسم	إداري/هالي	فني	أعمال مساندة	قيمة مستوى
المتوسط الانحراف	المتوسط الانحراف	المتوسط الانحراف	المتوسط الانحراف	المتوسط الانحراف	(ف) الدلالة (&)
غموض الدور	٢,٥٣	٢,٥١	٢,٧٢	٢,٤١	٠,٠٤*
عبء الدور الكمي	٣,١٨	٢,٨٥	٢,٦٨	٢,٨٠	٠,٣١
عبء الدور النوعي	٢,٦٣	٢,٦١	٢,٧٠	٢,٧٤	٠,١٢
تناقص الدور	٢,٨٧	٢,٨٠	٢,٨٠	٢,٧٢	٠,٠٤*
النمو والتقدم المهني	٣,٢٤	٣,١٣	٣,٧٢	٣,٢١	٠,٦٣
المسؤولية تجاه الآخرين	٣,٧٨	٢,٩١	٢,٦٨	٣,٠٠	٠,٠٥*
التنظيم	٢,٩٣	٣,٠٣	٢,٧٦	٢,٧٨	٠,١٨
المجموع	٢,٩٥	٢,٨٣	٢,٤٣	٢,٧٩	٠,٠٣*

* قيمة (ف) دالة إحصائية على مستوى (& $\geq 0,05$).

يوضح الجدول رقم (٢٢) اختبار الجزء الرابع من الفرضية الأولى التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (& $\geq 0,05$) في آراء الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال حول مصادر الإجهاد تعزى لمتغير الوظيفة.

ويظهر من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) في مجال غموض الدور ($F = 0,04$) ومجال تناقض الدور ($F = 0,04$) وكذلك مجال المسؤولية تجاه الآخرين ($F = 0,05$).

وهذا يدل على أن الأفراد الموظفين الذين يحتلون الأعمال المساندة يؤكدون أن هناك إجهادا في عملهم نتيجة غموض دورهم الوظيفي، كما أن الأفراد الذين يشغلون منصب مدير دائرة أو رئيس قسم يؤكدون حالة الإجهاد لديهم نتيجة تناقض الدور الذي يقومون به. وقد تأتي من مسؤولياتهم المختلفة تجاه الآخرين.

وبذلك فإنه يتم رفض الفرضية لمجالات (غموض الدور، وتناقض الدور، والمسؤولية تجاه الآخرين) وقبولها لكافة المجالات الأخرى.

الجدول رقم (٢٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ف) للفروقات الإحصائية لمتغير الخبرة ومصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	أقل من ٥ سنوات	٦-١٠ سنوات	١١-١٥ سنة	١٦ سنة فأكثر	قيمة مستوى	الدلالة (&)
غموض الدور	٢,٤١	٢,٧٢	٢,٢٩	٢,٤٢	٠,٨٧	٠,٤٦
عبء الدور الكمي	٢,٦٩	٣,٣٨	٢,٨٨	٢,٩٠	٠,٧٤	٠,٠٧
عبء الدور النوعي	٢,٧٤	٣,٢٥	٢,٤٩	٢,٦٢	٠,٦٢	٠,٠٢*
تناقض الدور	٢,٨٤	٣,١٠	٢,٧٦	٢,٨٤	٠,٨١	٠,٧٢
النمو والتقدم المهني	٢,٩٨	٢,٤٨	٣,١٧	٣,١٩	٠,٧٥	٠,٢٨
المسؤولية تجاه الآخرين	٢,٨٢	٣,١٧	٣,١٦	٣,٣٢	٠,٨٤	٠,١٦
التنظيم	٢,٧٩	٣,٠٦	٢,٩٣	٣,٠٦	٠,٧٤	٠,٥٦
المجموع	٢,٧٥	٣,١٦	٢,٨١	٢,٩٠٧	٠,٤٣	٠,١٠

* قيمة (ف) دالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0,05$).

يبين الجدول رقم (٢٣) نتائج اختبار الجزء الخامس من الفرضية الأولى التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) في آراء أفراد العينة حول مصادر الإجهاد تعزى لمتغير الخبرة.

ويظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آرائهم حول مصدر عبء الدور النوعي الذي يقع على الموظفين، حيث كانت (ف = ٠,٠٢) وهي دالة إحصائية عند مستوى (> ٠,٠٥). وتوصل اختبار نيومان كولز إلى أن هذه الفروق الإحصائية لصالح فئة الموظفين ذوي الخبرة من (٦-١٠) سنوات وذلك لأن الوسط الحسابي لها أعلى من بقية الأوساط الحسابية للمصادر الأخرى.

وهكذا يتبين أن الأفراد ذوي الخبرة من (٦-١٠) سنوات هم في فترة يبحثون فيها عن العمل النوعي أكثر من العمل الكمي سعياً للوصول إلى مسمى وظيفي جديد أعلى، وكذلك فهم يرون أن إنجاز المهام والأعمال في الشركة يتطلب مهارات عالية قد لا يملكها الموظف، وبالتالي تحدث له حالة الإجهاد، وعليه ترفض الفرضية لمجال الدور النوعي وتقبل لبقية مصادر الإجهاد الأخرى.

وبمقارنة هذه النتيجة مع دراسة برهم يظهر هناك اختلاف، حيث تبين دراسته أن هناك فروقا ذات دلالة في عامل المسؤولية تجاه الآخرين وعدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل الأخرى.

الجدول رقم (٢٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ف) للفروقات الإحصائية لتغير الراتب ومصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	أقل من ١٥٠ دينار	١٥١-٣٠٠ دينار	٣٠١-٤٥٠ دينار	٤٥١-٦٠٠ دينار	قيمة مستوى					
الإجهاد	وسط	انحراف	وسط	انحراف	(ف) الدلالة (&)					
غموض الدور	٢,٧٦	٠,٧٩	٢,٤٩	٠,٧٤	٢,٢٢	٠,٦٨	٢,٣٢	٠,٤٨	١,١٨	٠,٣٢
عبء الدور الكمي	٢,٩٥	٠,٩٣	٢,٨٤	٠,٧٠	٣,٠٧	٠,٧٠	٣,٠٠	١,٠٤	٠,٥٧	٠,٦٣
عبء الدور النوعي	٢,٨٠	٠,٩٨	٢,٧٧	٠,٧٦	٢,٦٠	٠,٦٠	٢,٣٢	٠,٥٤	٠,٨١	٠,٤٩
تناقض الدور	٢,٩٦	٠,٧٤	٢,٨٧	٠,٨٧	٢,٨٤	٠,٨٢	٢,٧٢	٠,٣٠	٠,٠٨	٠,٩٧
النمو والتقدم المهني	٣,٠٤	٠,٦١	٣,١٥	٠,٦٧	٣,٢٠	٠,٨٦	٣,٤٨	٠,٦٧	٠,٣٩	٠,٧٦
المسؤولية تجاه الآخرين	٢,٩٣	٠,٨٦	٢,٩٩	٠,٧٩	٣,٥٨	٠,٧٦	٣,١٣	٠,٧٧	٣,٠٥	٠,٠٣*
التنظيم	٣,١٣	١,١٩	٢,٨٦	٠,٧٣	٣,١٥	٠,٧٥	٣,٧٥	٠,٧٥	١,٠٧	٠,٣٦
المجموع	٢,٩٣	٠,٨٢	٢,٨٥	٠,١٧	٢,٩٥	٢,٨٨	٢,٨٨	٠,٣٣	٠,٢٢	٠,٨٧

* قيمة (ف) دالة إحصائية على مستوى (> ٠,٠٥).

يوضح الجدول رقم (٢٣) نتائج اختبار الجزء السادس من الفرضية الأولى والتي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) في آراء أفراد العينة من موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال حول مصادر الإجهاد المختلفة تعزى لمتغير الراتب.

ويظهر أن هناك فروقا دالة إحصائية في آرائهم حول مصدر "المسؤولية تجاه الآخرين" تعزى لمتغير الراتب. وتوصل اختبار نيومان كولز إلى أن هذا المصدر يسبب حالة من الإجهاد لدى الأفراد الذين يقع راتبهم الشهري ضمن المدى (٣٠١-٤٥٠) دينار وذلك لأن الوسط الحسابي له كان يساوي (٣,٥٨) وهو أعلى من باقي الأوساط الحسابية للمصادر الأخرى. وهكذا فإن هذه الفرضية سيتم رفضها لمصدر "المسؤولية تجاه الآخرين" وقبولها لكافة المصادر الأخرى.

الجدول رقم (٢٥). علاقة الارتباط بين مصادر الإجهاد.

مصادر الإجهاد	غموض الدور	عبء الدور	عبء الدور	تناقض الدور		النمو والتقدم	المسؤولية تجاه الآخرين	التنظيم
				النوعي	الكمي			
غموض الدور	١	٠,١٨	*٠,٥٥	*٠,٥٤	*٠,٣٤	٠,١٢	*٠,٤٨	
عبء الدور الكمي	١	*٠,٤٧	*٠,٢١	٠,١٨	*٠,٤٨	٠,١٩		
عبء الدور النوعي	١	١	*٠,٥٢	*٠,٤٦	٠,١٥	*٠,٣٧		
تناقض الدور			١	*٠,٤٠	٠,١٣	*٠,٥٤		
النمو والتقدم المهني				١	٠,٠٣	*٠,٣٥		
المسؤولية تجاه الآخرين						٠,١٨		
التنظيم								١

* معامل الارتباط هام إحصائياً على مستوى ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول رقم (٢٥) اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على عدم وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين مصادر الإجهاد (مجالات الدراسة) بعضها ببعض. ويتضح أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($> 0,05$) بين مجال غموض الدور وبين عبء الدور الكمي، ولا بين مجال غموض الدور ومجال المسؤولية تجاه الآخرين، كذلك بين مجال عبء الدور النوعي ومجال التقدم والنمو، وكذلك مجال التنظيم. كما أنه لا يوجد علاقة بين مجال عبء الدور النوعي والمسؤولية تجاه الآخرين. وكذلك بين مجال تناقض الدور والمسؤولية تجاه الآخرين. وأيضاً بين مجال النمو والتقدم والمسؤولية تجاه الآخرين. وأخيراً ظهر عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجال التنظيم والمسؤولية تجاه الآخرين.

ويظهر من الجدول أيضاً وجود علاقات وفروقات ذات دلالة إحصائية بين المجالات الأخرى بعضها مع بعض، ويتضح أنها تبدو ضعيفة فيما بينها، لكن هذا لا ينفي وجود علاقة إيجابية بين مجالات الدراسة ذات الفروقات الإحصائية عند مستوى ($> 0,05$) وهذا يؤكد أن حالة الإجهاد قد تنتج من جراء تفاعل أكثر من مصدر مع بعضهم البعض.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

من خلال تحليل بيانات الدراسة تبين أن مستوى الإجهاد الذي يقع على موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية كان متوسطاً - حسب ما يشير الجدول رقم (١٨) بوسط حسابي بلغ (٢,٨٨).

وتبين أيضاً أن المصادر المسببة للإجهاد حسب رأي موظفي شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال مرتبة تنازلياً كانت كما يلي: "النمو والتقدم المهني، المسؤولية تجاه الآخرين، التنظيم، عبء الدور الكمي، تناقض الدور، عبء الدور النوعي، وغموض الدور". حيث يظهر أن مصدر النمو والتقدم المهني احتل المرتبة

الأولى في كونه سببا لشعور موظفي شركة الكهرباء بالإجهاد الوظيفي ، وكان المتوسط الحسابي له (٣, ١٧). ويظهر من الجدول رقم (١٨) أن مصدر "غموض الدور" هو الوحيد الذي احتل درجة موافقة متدنية من قبل أفراد العينة ، وبوسط حسابي بلغ (٢, ٤٣) ، بينما كانت المصادر الأخرى جميعا ذات مستوى متوسط.

كما يظهر من تحليل بيانات الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (> = ٠, ٠٥) بين مصادر الإجهاد تعزى لمتغير العمر والحالة الاجتماعية- وكما هو موضح في الجدولين رقمي (١٩) و(٢٠) ، وبالتالي فإن جميع إجابات أفراد العينة- وبغض النظر عن أعمارهم أو حالتهم الاجتماعية- تبدو متجانسة حول مصادر الإجهاد السبعة المبحوثة في هذه الدراسة ، لكن مع ملاحظة أن جميع أفراد العينة- سواء كانوا صغارا في العمر أم كبارا ، متزوجين أم غير متزوجين- يضعون مصدر "النمو والتقدم المهني" ومصدر "المسؤولية تجاه الآخرين" على سلم قائمة المصادر التي تسبب لهم شعورا بالإجهاد الوظيفي أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

كذلك أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (> = ٠, ٠٥) بين مصادر الإجهاد تعزى لمتغير الراتب ، باستثناء وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصدر الإجهاد (المسؤولية تجاه الآخرين) ضمن مجموعة الراتب (٣٠١-٤٥٠) ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (٣, ٥٨).

وتبين أن فئة الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي أقل من توجيهي وهم يشكلون ما نسبته (١٤, ٥٪) من مجموع أفراد العينة كما يشير جدول رقم (٦) يعانون من جهد في العمل نتيجة غموض الدور وعبء الدور النوعي.

كما أظهرت الدراسة أن العاملين في شركة الكهرباء الوطنية- ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال- بمستوى مدير أو رئيس قسم يعانون من إجهاد ناتج عن تناقض الدور والمسؤولية تجاه الآخرين ، وأن العاملين بوظيفة أعمال مساندة يعانون من إجهاد ناتج عن غموض الدور. وبالتالي يتضح أن المديرين ورؤساء الأقسام يشتركون مع أفراد العينة ذوي الراتب (٣٠١-٤٥٠) دينار في أن مصدر "المسؤولية تجاه الآخرين" يسبب إجهادا

وظيفيا لهم. كما يستنتج أن العاملين بوظيفة أعمال مساندة يشتركون مع فئة الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي أقل من توجيهي في مصدر واحد فقط من مصادر الإجهاد الوظيفي، وهو مصدر "غموض الدور".

وتبين أن الأفراد ذوي الخبرة العملية من (٦-١٠ سنوات) يعانون من عبء الدور النوعي أكثر من أصحاب الخبرات الأخرى، مما يشكل إجهادا وظيفيا لهم. وهم كذلك يشتركون مع فئة الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي أقل من توجيهي في كون مصدر "عبء الدور النوعي" يشكل لهم إجهادا وظيفيا.

كما تبين أن نقص السلطة لتسيير العمل، وعدم امتلاك صلاحيات كافية للقيام بالعمل، والعمل ضمن قوانين وإرشادات وسياسات متعارضة، وفقدان الفرصة المناسبة للتقدم، وشعور الموظف بأنه يراوح مكانه، ووجود كثير من الروتينية في العمل، هي من الأسباب المؤدية إلى زيادة الإجهاد لدى الموظفين في شركة الكهرباء الوطنية ضمن منطقة امتياز محافظات الشمال.

كذلك أظهرت الدراسة وجود علاقات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الإجهاد بعضها ببعض وهذا يؤكد أن حالة الإجهاد قد تنتج من جراء تفاعل أكثر من مصدر مع بعضها البعض.

ثانيا: التوصيات

١- ضرورة اهتمام المديرين بموضوع الإجهاد لدى العاملين بحيث يبقى مستوى الإجهاد ضمن المستوى المتوسط والمقبول، وهذا يتطلب وعيا بطبيعة الإجهاد وأسبابه وآثاره وطرق مواجهته والسيطرة عليه.

٢- على المديرين أن يحاولوا توفير مناخ اجتماعي ونفسي وتنظيمي مشجع يقلل من الإجهاد في العمل.

٣- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول الإجهاد بكافة أبعاده ومصادره وآثاره من أجل تغطية العجز في الدراسات الميدانية حوله.

- ٤- إعطاء وصف وتوصيف واضحين للوظائف من أجل تجنب الآثار السلبية لصراع الدور وغموض الدور والعبء الوظيفي والتطور المهني.
- ٥- ضرورة عقد دورات تدريبية للموظفين كافة وخاصة من ذوي المؤهل العلمي توجيهي فأقل لتوضيح طبيعة إجهاد العمل وتحليل مفهومه وأبعاده وآثاره واحتوائه والسيطرة عليه.
- ٦- على إدارة الشركة إعطاء الفرص المناسبة لموظفيها في الترقية وذلك بإعطائهم المسميات الوظيفية التي يستحقونها والتي تتلاءم مع سنوات خدمتهم والمهام التي يقومون بها.

المراجع

- [١] المير، عبدالرحيم بن علي. "العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والصفات الشخصية". *الإدارة العامة*، مجلد ٣٥، عدد ٢، (سبتمبر ١٩٩٥م).
- [٢] نائل العواملة. "تحليل ظاهرة الإجهاد لدى المديرين في الخدمة المدنية في الأردن: دراسة ميدانية". *أبحاث اليرموك: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*. مجلد ١٠، عدد ٤، (١٩٩٤م).
- [٣] مؤيد سعيد سليمان السالم. "التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته". *الإدارة العامة*. عدد ٦٨، (أكتوبر ١٩٩٠م).
- [٤] بلال يوسف محمود بلال. "مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها: دراسة ميدانية لآراء الموظفين العاملين في دائرة الجمارك في الأردن". *رسالة ماجستير*. جامعة اليرموك، اليرموك، الإدارة العامة، آب ١٩٩٦م.
- [٥] Hellriegel, Don and Others. *Organizational Behavior*. St. Paul: West Publishing Company, 1983.
- [٦] Umstot, Denis D. *Understanding Organizational Behavior*. St. Paul: West Publishing Company, 1984.
- [٧] زهير الصباغ. "ضغط العمل". *المجلة العربية للإدارة*. العددان: ٢٠١، حزيران ١٩٨١م.

- [٨] عسكر، سمير أحمد. "متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة". *الإدارة العامة*. عدد ٦٠، (ديسمبر ١٩٨٨م).
- [٩] Weiman, C. "Study of Occupational Sress and Incidence of Disease/Risk." *Journal of Occupational Medicine*. February, 1977.
- [١٠] Baron, R. *Behavior in Organization*. Boston: Allyn & Bacon Inc., 1983.
- [١١] Cox, T. "Stress." (Np. University Park Press, 1978), Cited in Hanpton, David R. *et al. Organizational Behavior and the Practice of Management*. Glenview: Scott, Foresman, 7 Co., 1987.
- [١٢] ماهر، أحمد. "علاقة ضغوط العمل بالأداء". *مجلة الإداري*. العددان: ٤٥، ٤٦، مسقط - عمان، (سبتمبر ١٩٩١م).
- [١٣] المدهون، موسى توفيق، والجزراوي، إبراهيم محمد علي. *تحليل السلوك التنظيمي سيكولوجيا وإداريا للعاملين والجمهور*. ط١، عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، ١٩٩٥م.
- [١٤] Parsons, Michael D. "Teaching Workers to Deal with Job Stress: A Four Step Model." *Life Long Learning*. 10, No. 6 (April, 1978).
- [١٥] داود، نعيم حسن. "مصادر ضغط العمل الذي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية العاملة في الأردن". *رسالة ماجستير (غير منشورة)*، الجامعة الأردنية، عمان، (١٩٩١م).
- [١٦] شركة الكهرباء الوطنية. *منطقة امتياز محافظات الشمال*. محافظة الشمال: وحدة العلاقات العامة، المملكة الأردنية الهاشمية، ١٩٩٨م.
- [١٧] شركة الكهرباء الوطنية، منطقة امتياز محافظات الشمال، وحدة السجلات، المملكة الأردنية الهاشمية، ١٩٩٨م.
- [١٨] شركة الكهرباء الوطنية. *منطقة امتياز محافظات الشمال: موجز تقرير مجلس الإدارة للسنة المالية السابعة والثلاثون*، المملكة الأردنية الهاشمية، (١٩٩٨م).
- [١٩] شركة الكهرباء الوطنية. *منطقة امتياز محافظات الشمال: وحدة القوى العاملة والتدريب*، المملكة الأردنية الهاشمية، (١٩٩٨م).

استبانة

إلى العاملين في شركة الكهرباء الوطنية.. تحية طيبة وبعد :

يقوم الباحثان بإجراء دراسة ميدانية للتعرف على مصادر الإجهاد الوظيفي و أثر ضغط العمل على العاملين في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية، ضمن منطقة امتياز محافظات اقليم الشمال، أملين منكم حسن التعاون. علما بأن هذه المعلومات ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
شاكرين لكم حسن تعاونكم.

عماد محمد أبو خرمه و هاشم جميل حمد

أسئلة الاستبانة

القسم الأول: معلومات شخصية

(الرجاء وضع إشارة (×) في المربع الذي يلائم إجابتك).

١- الجنس: ذكر أنثى

٢- العمر: أقل من ٢٥ سنة ٢٥-٢٩ سنة ٣٠-٣٤ سنة

٣٥-٣٩ سنة ٤٠ سنة فما فوق

٣- الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب أرمل

مطلق

٤- المؤهل العلمي: أقل من الثانوية توجيهي دبلوم كلية مجتمع

بكالوريوس ماجستير دكتوراه

٥- الوظيفة التي تشغلها: مدير/رئيس قسم مالي/إداري

فني أعمال مساندة

٦- عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي: أقل من ٥ سنوات

٦-١٠ سنوات ١١-١٥ سنة ١٦ سنة فأكثر

٧- طبيعة الدوام: صباحي مسائي ليلي

٨- الراتب: أقل من ١٥٠ دينار ١٥١-٣٠٠ دينار ٣٠١-٤٥٠ دينار ٤٥١-٦٠٠ دينار ٦٠١ دينار فما فوق.

القسم الثاني: مصادر الإجهاد الوظيفي:

ضع إشارة (x) في المربع الذي يلائم رأيك:

الرقم	العبرة/الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	تعتبر مسؤوليات وظيفتي وأهدافها غير واضحة بالنسبة لي					
٢	إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء عمل اليوم.					
٣	تعتبر الأعمال الموكلة إلي أحيانا صعبة أو معقدة أو الالتهين معا.					
٤	تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول.					
٥	أفتقد الفرصة المناسبة للتقدم في هذه الشركة.					
٦	أتحمل مسؤولية تطوير الموظفين الآخرين.					
٧	يتصف الهيكل التنظيمي في الشركة بوجود كثير من الروتينية.					
٨	أعاني من عدم وضوح الجهة التي أقدم لها التقارير أو الجهة التي تقدم تقاريرها لي					
٩	أنا مسؤول عن عدة واجبات غير مرتبطة ببعضها البعض في نفس الوقت.					
١٠	يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيدا بمرور الوقت					
١١	لا يتم التقيد بأطر وأوامر العمل الرسمية.					
١٢	إنني أعيق تقدمي من خلال بقائي في هذه الشركة.					
١٣	لدي مسؤوليات تجاه المستقبل الوظيفي للآخرين.					
١٤	لا يتبع في إنجاز العمل التسلسل الإداري في التنظيم.					
١٥	تقتصني السلطة اللازمة لتسيير عملي.					

الرقم	العبارة/الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١٦	هناك ضغط دائم في العمل لا يعطيني الفرصة الكاملة للراحة.					
١٧	يتوقع القسم مني جهدا أكبر من مهاراتي وطاقتي.					
١٨	أقوم بتنفيذ أشياء مقبولة من شخص ومفوضة من الآخرين.					
١٩	لدي فرصة قليلة للتقدم أو تعلم معارف ومهارات جيدة في العمل.					
٢٠	إنني مسؤول عن إرشاد مرؤوسي أو مساعدتهم في حل المشاكل.					
٢١	لست على معرفة تامة بما هو مطلوب مني.					
٢٢	لا يخلو مكان عملي من المراجعين وبالتالي فهو دائما مزدحم.					
٢٣	ليس لدي تدريب أو خبرة كافية للقيام بواجباتي بشكل مناسب.					
٢٤	يجب أن أودي بعض النشاطات بطريقة أعتقد أنها خاطئة.					
٢٥	يفتقر عملي للأدوات والأجهزة الحديثة.					
٢٦	أشعر بعدم التقدير والاحترام من قبل مديري والمشرفين علي.					
٢٧	لا أفهم مدى مساهمة عملي بتحقيق أهداف الشركة ككل.					
٢٨	ليس لدي صلاحيات كافية لتحويلني للقيام بعملتي بدقة.					
٢٩	أعمل في ظل مجموعة قوانين وإرشادات وسياسات متعارضة.					
٣٠	أشعر بأنني أراوح مكاني الوظيفي.					

**Sources of Functional Stress:
A Field Study on Opinions of Employees Working
in Jordanian National Electricity Company**

Emad Mohamed Awad Abu Khurmah and Hashim Jamil Mohamed Hamad
Ministry of Interior, Doha, Qatar,
and Jordanian National Electricity Company, Amman, Jordan

(Received on 20/7/1419; accepted for publication 10/8/1420H)

Abstract. This study aimed to know opinions of employees at Jordanian National Electricity Company-Northern Region district towards main functional stress sources that they face, affect their performance, and how they are affected by variables of: gender, age, social status, educational qualifications, job, experience, shift, and salary. The sample consisted of 90 employees at Al Aghwar distribution department in Jordan. After analyzing data via spss/pc; it was found that the level of stress on employees was moderate with a mean (2.88) and also there appeared no statistical differences between sources of stress referred to age, social status, and salary, except "responsibility towards others" within salary range JD 301-450. Also it was found that employees having the least education were suffering stress because of "role vagueness" and "qualitative role load". Also it was found that managers and heads of divisions were suffering stress resulting from "role conflict" and "responsibility towards others". Also it appeared that employees of supportive works suffered stress because of "role vagueness", and those with experience of 6-10 years suffered "qualitative role load" more than others. Hence it appeared that lack of delegated authority, work within contradictory policies, lack of opportunity for progress, employee feeling of steady position, and routine work are the main reasons causing stress. The study further showed statistical positive relationships among sources of stress and it showed order of sources of stress as follows: professional progress, "responsibility towards others", "organization", quantitative role load, role conflict, qualitative role load, and role vagueness, respectively. Finally the study presented some recommendations to increase employees awareness of stress, its reasons, and how to face and alleviate it.