

أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية

في إقليم شمال الأردن

تاريخ الاستلام: 2012/7/20 تاريخ القبول: 2013/4/9

د. توفيق المارديني (*)

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم شمال الأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الأكاديميين و الإداريين و البالغ عددهم (1113). وعينة الدراسة من (268) تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، و لتحقيق أهداف هذه الدراسة، طور الباحث استبانة تكونت من (30) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات (الضغوط التنظيمية و الشخصية و المادية). وتم استخدام إختبار "ت" والمقارنات البعدية بطريقة Scheffe وبينت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للضغوط التنظيمية و المادية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم شمال

(*) أقسم إدارة الأعمال/كلية العلوم الإدارية والمالية / جامعة إربد الأهلية.

الأردن. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية : للجنس ، نوع النشاط، الحالة الاجتماعية ، بينما أظهرت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية للضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم شمال الأردن. ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغيرات سنوات الخبرة لفتتي (أقل من 5 سنوات) و (أقل من 30 سنة) في الضغوط المادية و الضغوط ككل.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي

Abstract:

Impact of job stress on job performance of employees in the private Jordanian universities in the north region of Jordan

The study aims to explore the impact of job stress on job performance of employees in the private Jordanian universities in the north region of Jordan. A sample of 268 is selected from 1113 employees (population) to collect primary data. The results show that, no statistical differences at the level ($\alpha = 0.05$) for the organizational and physical stress on job performance of employees in the private Jordanian universities in the north region of Jordan, and no statistical differences at the level ($\alpha = 0.05$) of sex, type of activity, and social status. It has been found that there is statistical differences at the level ($\alpha = 0.05$) for the interval (less than 30 years) in both of physical stress and stress as a whole, and there is statistical differences at the level ($\alpha = 0.05$) for the personnel stress on job performance of employees in the private Jordanian universities in the north region of Jordan.

Keywords: job stress, job performance.

أولاً : الإطار العام للدراسة المقدمة:

يحظى موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من الكتاب والباحثين من مختلف المجالات والتخصصات النفسية والاجتماعية والإدارية والهندسية والطبية وغيرها من العلوم ، وقد انعكس ذلك على تباين آرائهم ووجهات نظرهم في تفسير ما يعنيه مفهوم ضغوط العمل لكل واحد منهم فضلاً عن أن ضغوط العمل أصبحت سمة أو ظاهرة هذا العصر وذلك لأن التكنولوجيا أصبحت أكثر تعقيداً ، والقوى العاملة أصبحت تتولى أعمالاً تتطلب براعة فائقة والطبيعة التنافسية المتزايدة بين المنظمات في مجال العمل والمشاكل الصحية المترتبة على الضغط العصبي الذي أصبح أكثر العوامل تأثيراً في القرن الحادي والعشرين. ولا شك أن الشعور بالضغوط هو الثمن الباهظ الذي ندفعه مقابل التمتع بالتكنولوجيا الحديثة سواء في مجال العمل أو في الحياة بصفة عامة. ولعل ذلك يعود إلى طبيعة الفرد الواقع تحت وطأة ضغوط العمل؛ فقد ينظر إليها من زاوية العوامل التي أدت إلى وجودها أو من زاوية النتائج الناشئة عنها فالأفراد يتفاوتون في خصائصهم وشخصياتهم وفي مدى قابليتهم للضغوط ، ولذا فإن الضغوط تؤدي إلى اختلاف في الاستجابة من قبل الأفراد إيجاباً أم سلباً وجميعها تؤثر سلباً على التنظيم نظراً لتباين الفروق الفردية فيما بينهم والتي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها (حريم، 2009).

يتبين لنا مما سبق أن موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي تستحق الاهتمام بها بالنظر إلى النتائج والآثار الضارة التي تلحق بالمنظمة والفرد والمجتمع على حد سواء نتيجة ضغوط العمل وعلاجها . فالمنظمات التي يعمل فيها أفراد يتمتعون

بصحة جيدة (العقل السليم في الجسم السليم) لا تتحمل نتيجة لذلك أي مصاريف علاجية كبيرة ولا تخسر نتيجة تغييب العاملين فيها بسبب المرض وخلافه وبالتالي فإن المنظمة لها مصلحة للاهتمام بالعاملين لديها وصحتهم وذلك لأن الإنتاجية انعكاس لصحة العاملين الجسمانية والنفسية. فالكثير من الدراسات والأبحاث أشارت إلى أن هناك علاقة قوية بين ضغوط العمل وأمراض القلب وأداء الفرد وما يترتب على المنظمة من تكاليف والتزامات مالية كبيرة وتدني مستوى الأداء والإنتاجية.

ومن الجدير بالذكر إن المنظمات والأفراد تتفاوت في درجة تعرضها للضغوط على حد، سواء حيث أن كل وظيفة أو مهنة لها متطلباتها وهذه المتطلبات تفرض مستويات من الضغوط تختلف مدى الاستجابة إليها من فرد إلى آخر تبعاً للفروق الفردية فيما بينهم ، وكما تختلف العوامل المسببة للضغوط في بيئة العمل في المنظمة الواحدة فإنها تختلف حدتها من وظيفة إلى أخرى ومن مهنة إلى أخرى ، لا بل من شخص إلى آخر، والجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال ليست بمعزل عن هذه الضغوط ، فالضغط الزائد عن قدرة الفرد على التحمل يؤدي إلى نتائج سلبية عديدة للفرد والجامعة وتتفاقم هذه الآثار والأضرار مع استمرار تزايد الضغوط ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبحث العلاقة بين ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال (حريم، مصدر سابق).

مشكلة الدراسة:

إن العمل في المنظمات الإدارية يمثل مصدراً للضغوط والتوترات التي يتعرض لها العاملون على مختلف المجالات الإدارية والتنظيمية والمادية التي تؤثر على مستوى أدائهم سلباً مما يتطلب من هذه المنظمات إدراك أهمية التعامل مع هذه الضغوط لآثارها السلبية على أدائها، وبما أن ضغوط العمل أمر طبيعي في بيئات العمل المختلفة وغالباً ما تكون محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات، فإن بيئة الجامعات الأردنية الخاصة تفرز نوعاً خاصاً بها من الضغوط لا تتشابه مسبباتها ومصادرها مع بيئات أعمال أخرى دون إنكار بعض السمات المشتركة. وبذلك تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على أنواع الضغوطات التي يتعرض لها العاملون وتأثيرها على أدائهم، وتحديد تأثير المتغيرات الديموغرافية للعاملين على ضغوطات العمل المختلفة وأثر ذلك على تحقيق الأهداف المنشودة للجامعات في إقليم الشمال.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية ضغوط العمل وما حظيت به من اهتمام الباحثين نظراً للنتائج السلبية التي قد تترك أثرها على المجتمع، المنظمة والفرد مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الفرد وبالتالي انخفاض الإنتاجية للمنظمة بشكل عام والذي يعد مطلباً جوهرياً لأي منظمة مما ينعكس بالتأكيد على مستوى ربحيتها، إضافة لما تسببه من سيادة مناخ تنظيمي غير صحي (عدم الثقة، القلق والخوف وإحداث مزيد من الفاقد الاقتصادي)، وإدراكاً لأهمية الدور الذي يلعبه العاملون في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال جاءت هذه الدراسة للتعرف على الضغوط في

المجالات التنظيمية والشخصية والمادية التي تواجه العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال في محافظة إربد وأثرها على أدائهم وإنتاجيتهم وقدرتهم على اتخاذ القرارات الصحيحة.

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل بمجالاته المختلفة والمتمثلة في كل من المجال التنظيمي، المجال الشخصي، والمجال المادي المتعلق بالبيئة المحيطة بمكان العمل في الأداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. والتعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع النشاط وعدد سنوات الخبرة) على كل من ضغوط العمل في مجالاته التنظيمية و الشخصية و المادية.

محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال (جامعة إربد الأهلية، جامعة جرش الأهلية، جامعة جدارا وجامعة عجلون الوطنية) وذلك خلال العام الدراسي 2011/2012.

فرضيات الدراسة:

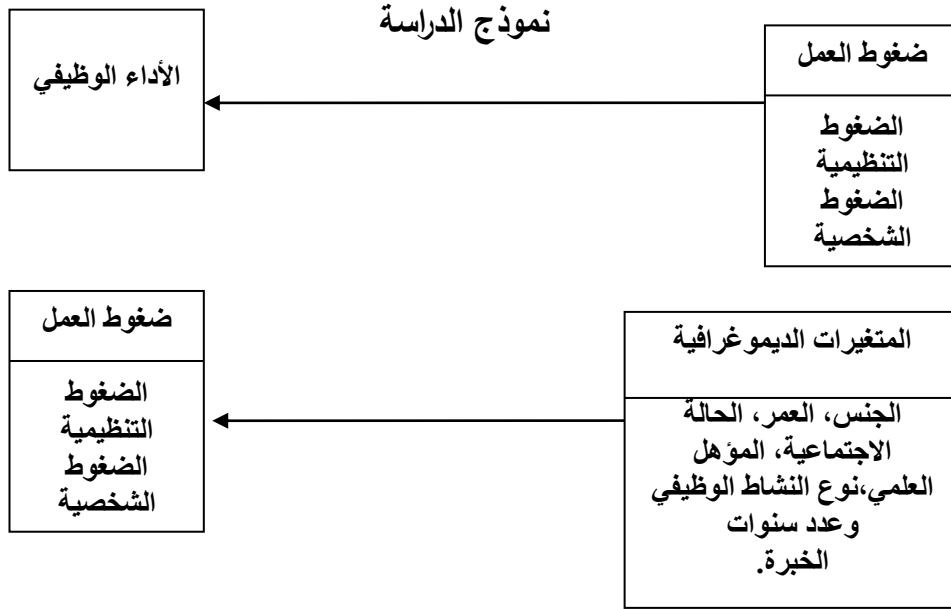
- الفرضية الأولى :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال .
- الفرضية الثانية :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.
- الفرضية الثالثة :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.
- الفرضية الرابعة :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع النشاط وعدد سنوات الخبرة) على ضغوط العمل للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

التعريفات الإجرائية:

ضغوط العمل : حالة من عدم التوازن بين متطلبات البيئة الداخلية للتنظيم و قدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات.

الأداء الوظيفي: قيام الفرد بالمهام و الواجبات المطلوبة التي يتكون منها عمله وفقاً للقوانين و التعليمات و الإجراءات و المعايير المحددة مسبقاً للأداء لغرض تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى المنظمة لتحقيقها.

العاملون: هم الأكاديميون أعضاء هيئة التدريس والإدارية.



ثانياً : الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري:

المقدمة

أشار القريوتي (2000). أن العمل في المنظمات الإدارية يمثل مصدراً للضغوط والتوترات التي يتعرض لها العاملون على مختلف المجالات الإدارية كعدم تقديم المساعدة لهم ، عدم الاهتمام بهم بطرق إنسانية ورعايتهم كثرة بشرية والاهتمام برفاهيتهم وصحتهم النفسية والاجتماعية وغيرها من الأمور مما يؤثر على مستوى أدائهم سلباً مما يتطلب من هذه التنظيمات الإدراك بأن قدرة الأفراد على التعامل مع هذه الضغوط التي يسببها العمل ليست بلا حدود، كما أن عدم التحكم بها يؤدي إلى

أخطاء فادحة وقد يؤدي في بعض بيئات العمل إلى زيادة معدلات وقوع الأحداث (باركينسون، 2008).

يستعرض هذا الإطار مفهوم ضغوط العمل ومصادرها وآثارها ونتائجها على النحو الآتي :

مفهوم ضغوط العمل:

تباينت الآراء ووجهات النظر بين الكتاب والباحثين بشأن ما تعنيه ضغوط العمل لكل منهم ويعود ذلك إلى اختلاف تخصصاتهم والمجالات العديدة التي ينتمون إليها كما ذكرنا سابقاً . وقد انعكس ذلك على التباين في تفسير مفهوم ضغوط العمل وطريقة دراستهم لها ، مما أوجد عدداً من المفاهيم. فقد أشار العميان (2000). إلى تباين في تحديد مفهوم ضغوط العمل نتيجة ارتباطه بمترادفات عديدة، منها القلق ، الإجهاد، الإحباط، الصراع واللامبالاة ، وكذلك تنوع الأسباب المؤدية إلى الضغوط وتداخلها. وعرفها سزي لاجي (Szilagy, 1991). بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته. وقد عرّف الكاتبان ماتيسون وإيفانسيفتش (Matteson, Ivncevich, 1987). ضغط العمل ببساطة على أنه " استجابة متكيفة" ، تعدلها وتتنوسطها خصائص الشخص و / أو عملياته النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل أو ظرف أو حدث خارجي ، يضع متطلبات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص.

كما أشار عطية (2006). أن الضغوط حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصاً أو متطلبات مرتبطة بما يرغب فيه ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومبهمة. كما قدّم الخضيرى (2005). تعريفاً لضغوط العمل بأنها عبارة عن كل تأثير مادي أو معنوي يأخذ أشكالاً مؤثرة على متخذ القرار ويفوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار والقيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية. في حين أشار هانس سلي (Hans Selye). رائد المفهوم الحديث للضغوط أن استجابة الفرد للضغط تمر بثلاث مراحل وهي: الإنذار ، حيث يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي، والمرحلة الثانية المقاومة حيث تشير هذه المرحلة إلى أنه إذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط ، والمرحلة الأخيرة الاستنزاف وهذا يعني أنه مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها يستنزف الفرد طاقاته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط، (حريم، 2009). ومن الباحثين والكتاب من عرّف ضغوط العمل على أساس استجابة الفرد للمثير بينما يرى آخرون أن ضغوط العمل هي تعبير عن حالة عدم التوازن بين متطلبات البيئة وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات (نصر الله ، 2005). يتضح مما تقدم أنه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه لمفهوم ضغوط العمل وأن الضغوط التي يواجهها الإنسان في حياته هي محصلة تفاعل لمجموعة من العوامل والمؤثرات منها ما يتعلق بعمله وظروف العمل في المؤسسة التي يعمل فيها ومنها ما يتعلق بحياة الفرد الشخصية وتعقيدات الحياة العصرية. أي أنها تمثل حالة من عدم التوازن بين متطلبات البيئة الداخلية للتنظيم وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات.

مصادر ومسببات ضغوط العمل:

لقد تباينت وجهات النظر حول مصادر ومسببات الضغوط ، فهناك ضغوط تنظيمية ترتبط بالمتطلبات الوظيفية ذاتها، تعارض العمل مع رغبة الفرد أو مهارته، وتنتج عن صراع الدور (Meddelmist ,1988). أو عدم معرفة الفرد ما هو متوقع منه أو الأهداف التي يجب عليه تحقيقها (العميان ، 2002). أو كثرة الأعباء والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في فترة زمنية محددة (الشقيرات وآخرون ، 2003). أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات . كما تتمثل بقيام الفرد في مهام متعددة تفوق قدراته (Chanden,1996).

يتبين لنا أن هنالك عوامل ومؤثرات عديدة ومتنوعة كصراع الدور أو غموضه أو زيادة عبء العمل أو تعارض الأهداف وخلافه تسهم في زيادة شعور الفرد بالضغوط . فمنها ما هو ناشيء عن العمل الذي يمارسه أو عن جماعة العمل في المنظمة التي ينتمي إليها، ومنها ما يرتبط بالمنظمة وسياساتها وهيكلها التنظيمي وظروف العمل فيها وعمليات الاتصال والقيادة واتخاذ القرارات، ومنها ما يتعلق بثقافة المنظمة والمناخ العام السائد فيها وهذا بالإضافة إلى الضغوط الخارجية التي تشكل مصادر ضغوط للأفراد في المنظمة (مصدر سابق ، 2009).

مصادر ضغوط العمل:

نظراً لتباين وجهات النظر بين الكتاب والباحثين حول مصادر الضغوط فقد تم إجراء مسح مكتبي لهذه الضغوط في الأدب النظري والدراسات السابقة وتم اعتماد تصنيفها في ثلاثة مجالات تتمثل في :

- 1- **ضغوط مادية:** تتعلق ببيئة العمل المادية وتشمل العوامل المادية التي تحيط بالبيئة التي يعمل فيها العاملون مثل تصميم المكتب، الضوضاء ، الحرارة والبرودة، سوء التهوية ، التلوث ، الرطوبة ، ترتيب وتنظيم الآلات والمعدات ، وتواجد معدات وآلات قديمة وإنارة غير مناسبة (مصدر سابق، 2009).
- 2- **ضغوط شخصية :** ترتبط بالسمات الشخصية للفرد وميوله واتجاهاته مثل عدم إظهار الاهتمام بالفرد ، عدم الرضا عن العمل ، عدم توافر فرص التقدم والترقية وقلّة الدافعية.....ألخ. وهي تلك الضغوط التي تتعلق بحياته الشخصية خارج نطاق العمل مثل الزواج ، الطلاق ، الإصابة بالمرض ، حالات الوفاة والتفكك الأسري ألخ . (المحتسب، 2004).
- 3- **ضغوط تنظيمية :** تنتوع مصادر هذه الضغوط التي تصدر عن المنظمة التي يعمل فيها الفرد وتترك آثارها السلبية عليه من خلال العملية الإدارية . (عطية ، 2006). مثل عدم إعطاء الصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات والواجبات الملقاة على عاتق الأفراد للقيام بها ، قيام الفرد بعدة أدوار أو مهام وواجبات في وقت واحد ، غياب المسؤولية ، أنماط قيادية سلبية ، التغيرات المتسارعة في سياسات المنظمة ، تنقلات متكررة بين المديرين والعاملين في مواقع مختلفة ، الوظائف والأعمال الروتينية أو المملة وعدم توفير الدعم

والمؤازرة للفرد وغياب الموضوعية في عملية التقويم...ألخ . (Salami,et al, 2010).

يتضح لنا مما تقدم أن هذه الضغوط تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بشكل سلبي، فكلما تواجدت هذه الضغوط بنسبة قليلة كلما كان تأثيرها على الأداء الوظيفي ضعيفا، وكلما تواجدت بنسبة كبيرة فإن تأثيرها على الأداء يكون كبيراً و يصاحب ذلك نتائج غير مرغوب فيها و أنماط سلوكية سلبية.

مسببات الضغوط:

صنفت مسببات الضغوط التنظيمية على النحو الآتي: (حريم، 2009).

1. الضغوط الناشئة عن عمل الفرد: صراع الدور، غموض الدور، فقدان السيطرة، المسؤولية، ظروف العمل.
2. الضغوط الناشئة عن جماعة العمل: علاقات ضعيفة مع جميع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء، عدم توفير الدعم و المؤازرة للفرد، التنزع و الصراع بين أفراد الجماعة، عدم إظهار اهتمام بالفرد، إغفال الأداء الجيد و التركيز على السلبيات.
3. الضغوط التي تسببها المنظمة: عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز، واجبات وظيفية غير واقعية، فرص محدودة في الترقية و التقدم، أهداف غامضة، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، عدم الخصوصية للموظفين، الضوضاء، الحرارة و البرودة الشديدة و إنارة غير مناسبة.

4. الضغوط الناشئة عن عوامل و مؤثرات تتعلق بحياة الفرد الخاصة: الطلاق، الوفاة و المرض.

أولاً: الضغوط الناشئة عن العمل الذي يؤديه الفرد:

إن العمل الذي يؤديه الفرد وظروفه في أي منظمة يمكن أن يكون أحد مصادر الضغوط الوظيفية على الفرد وهذا يتوقف على إدراكه لهذه الضغوط وتعامله معها أي أنها نشأت من السمات الشخصية للفرد ذاته. وقد صنفت الدراسات والأبحاث في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين:

- نمط الشخصية (أ) (Type A) وهي الشخصية التي تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والمنافسة ، ويشعر باستمرار بسباق مع الزمن وهذا النمط من الشخصية أكثر عرضه لضغوط العمل من الشخصية (ب) .
- نمط الشخصية (ب) (Type B) وهي الشخصية التي تتميز بالصبر والهدوء وتوازن المزاج وهذه أقل عرضة للضغوط . جيسون وزملاؤه (Gibson, et al 1994).

من أهم الضغوط الناشئة عن العمل الذي يؤديه الفرد:

1. **زيادة عبء العمل : Work load**. يقصد بزيادة عبء العمل الزائد والمستمر الذي يؤدي إلى الإرهاق البدني والنفسي مما يقود العامل نحو رد فعل نفسي لا يحفزه على العمل والوصول إلى مستوى الأداء الأمثل. وتشير إحدى الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل عند المراجعين. (حجل ، 2007).
2. **غموض الدور الذي يؤديه الفرد . Job or role ambiguity**. ويقصد به قيام الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة.
3. **التغيير التنظيمي . Organizational change**. التغيير من أي نوع وبخاصة عندما يكون جوهرياً ، مثل التغيير في سياسات المنظمة ، الاندماج مع منظمات أخرى ، توسيع حجم المنظمة. (Salami , et al 2010) .
4. **المسؤولية عن الآخرين : Responsibility**. هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم، وترى (الأحمدى ، 2002). أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات : إحداها عن الأفراد ، أما الأخرى فعن الأشياء. وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل.

ثانياً: الضغوط الناشئة عن جماعة العمل :

إذا كان العمل يسبب ضغوطاً للفرد الذي يقوم به ، فمن الطبيعي أن تكون الجماعة التي ينتسب إليها (جماعة العمل) Group work ، ضمن دائرة أو قسم أو شعبة مصدرًا للضغط على أفرادها .

من أهم هذه الضغوط:

التنافر بين الشخصيات (باركنسون ، 2008). أي عدم القدرة على تكوين علاقات جيدة بين الفرد ومروؤسيه أو رؤسائه أو زملائه بسبب الصراع والتنازع بين أفراد الجماعة على السلطة.

ثالثاً: الضغوط التي تسببها المنظمة. فقد صنفها (Luthans) على النحو الآتي:

عوامل ترتبط :

- 1- **بسياسات المنظمة :** ترتبط هذه السياسات بتقييم أداء العاملين بصورة غير عادلة ، عدم المساواة بين الأفراد في الحوافز والرواتب ، إجراءات غير واضحة وخلافه.
- 2- **بالهيكل التنظيمي :** عدم توافر فرص التقدم والترقية المركزية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات الخ.
- 3- **بظروف العمل :** وتتضمن الضوضاء، الحرارة، البرودة ، إنارة غير مناسبة ، تلوث الهواء مخاطر العمل على أمن وسلامة الفرد.
- 4- **العمليات:** وتشمل اتصالات ضعيفة ، أهدافاً غامضة ، نظم رقابة ومعلومات غير مناسبة (حريم ، 2009).

باختصار إن ضغوط العمل على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة ترفع من درجة إحساس العاملين بهذه الضغوط وبالتالي الوقوع تحت ضغطها ويجعل من الصعب عليهم الرضا عن عملهم مما ينعكس على أدائهم وإنتاجيتهم ، ويؤدي إلى نتائج وآثار ضارة بالفرد والمنظمة على السواء. وقد صنف الكاتب Cox الآثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات:

- 1- سلوكية **Behavioral** وتتضمن ميل الأفراد للحوادث ،الإدمان على الخمر ،المخدرات والتدخين ،العصبية والسلوك العدواني.
- 2- ذاتية **Subjectivity** مثل القلق ، الملل ، الاكتئاب ، الإرهاق ، الإحباط ، فقدان المزاج والأعصاب والوحدة.
- 3- إدراكية / ذهنية **Cognitive** عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة ، ضعف التركيز وحساسية زائدة تجاه النقد .
- 4- فسيولوجية **Physiological** زيادة في ضربات القلب وضغط الدم ، جفاف في الفم العرق وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.
- 5- تنظيمية **Organizational** ومنها الغياب، الدوران الوظيفي ، انخفاض الإنتاجية ، العزلة عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي، وانخفاض التزام الموظف وولائه. (Gibson,1994)

مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في نظرية السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاية وفعالية (حجل ، 2007). ويشير الزهراني في دراسته (1999) إلى أن الأداء عبارة عن التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف.

ويعرّف عبد المحسن (2002). الأداء الوظيفي على أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة .

أما حجل فيشير في دراسته (2007) إلى تعريف مقترح للأداء الوظيفي بأنه " الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاية وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل".

أما سلطان (2004) فقد عرّف الأداء الوظيفي على أنه " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام ، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد".

على ضوء ما سبق تبين لنا أن هناك تعريفات متعددة لمفهوم الأداء بسبب تباين مجالات وتخصصات الباحثين والكتاب حيث إنّها جميعها تدور حول فكرة مركزية

تتعلق بالأنشطة والواجبات التي يجب على العاملين الالتزام بها من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاية وفاعلية.

ويمكن باختصار تعريف الأداء بأنه " قيام الفرد بالمهام والواجبات المطلوبة التي يتكون منها عمله وفقاً للقوانين والتعليمات والإجراءات والمعايير المحددة مسبقاً للأداء لغرض تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى المنظمة لتحقيقها".

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء:

لم يتفق الكتاب و الباحثون على شكل العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء، حيث يعتبرها البعض **علاقة سالبة**: أي أن الضغط المتزايد قد يكون له أثر عكسي مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، ومن تأثيراته السلبية شعور الفرد بالإجهاد ، عدم الرضا عن العمل ، الانتقال من المنظمة التي يعمل بها إلى أخرى ، التمارض ، الغياب الغير مبرر عن العمل، إحداث الأذى والتخريب والموجه نحو الآخرين والممتلكات. في حين يعتبرها البعض الآخر **علاقة موجبة** أي " **ضغط إيجابي محفز**" (باركنسون، 2008). إذ يشكل الضغط للفرد تحدياً له يحفزه للعمل ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، مما يساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء ، فالضغط يكون بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات وظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء. بينما يرى فريق ثالث يرى أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء تأخذ شكل **المنحنى** : أي أنه إذا تعرض الفرد إلى مستوى ضغط شديد وزاد على قدرته للتحمل فإنه سيحشد طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل والتكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي سينعكس على إنتاجيته وأدائه. أما إذا تعرض الفرد إلى مستوى ضغط منخفض من ضغوط العمل فإن الفرد يميل إلى

المحافظة على مستوى أدائه ولا يبدي أي رغبة في تحسينه أو تطويره، (حريم، 2009).

ففي الواقع فإن المقدار المناسب للنوع الصحيح للضغط من الأمور المهمة للوصول للأداء الأمثل إذ إنّ الضغوط ليست بالضرورة جميعها ضارة وسلبية بل إن بعض الكتاب والباحثين يحثون على تعرض الفرد لعدد مناسب من الضغوط لإيجاد نوع من التحدي له بحيث يستثير حماس الفرد ودافعيته ونشاطه لمواجهة، فالضغط سلاح ذو حدين إذ إنّ أفضلها تعريض الفرد إلى مستوى معتدل من الضغوط مما يحفز على العمل ويزيد من إنتاجيته (باركنسون، مصدر سابق).

الدراسات السابقة:

دراسة Fisher (2001) بعنوان " **Role Stress, the type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance**" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نمط الشخصية على العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الرضا الوظيفي والأداء عند المراجع الخارجي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً بين ضغوط العمل وكل من الرضا الوظيفي والأداء عند المراجعين أصحاب نمط الشخصية (أ) ولا توجد مثل هذه العلاقة عند المراجعين أصحاب نمط الشخصية (ب).

دراسة هنية (2001). بعنوان **ضغوط العمل مصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية**. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل وكيفية إدارتها لدى الموظفات العاملات في ثلاث جامعات سعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط الإدارية كان

منخفضا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وأن مصادر الضغوط في بيئة العمل من الأكثر إلى الأقل هي: محدودية فرص الترقى الوظيفي، عبء العمل، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، بيئة العمل المادية وصراع وغموض الدور.

دراسة جودة (2002) بعنوان **ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضا الوظيفي**. هدفت هذه الدراسة لمعرفة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي لدى الفرد وعدم الرضا الوظيفي، وبعض الخصائص الشخصية. وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية، وعدم رضاه الوظيفي، لم توجد علاقة بين توجه الفرد للعمل في منظمة بيروقراطية وبين ضغوط العمل، وجود فروق جوهرية بين متوسط عدم الرضا الوظيفي والمكانة الوظيفية، وجدت فروق جوهرية بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي.

في حين كانت الفروق بالنسبة لمجالي الهيكل التنظيمي والتطور المهني لصالح حملة درجة البكالوريوس. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مصادر الإجهاد الوظيفي كلها تعزى لسنوات الخبرة، لصالح ذي الخبرة القصيرة.

كما أجرى اللوزي (2003) دراسة بعنوان " **تأثير العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية في الأردن**". هدفت إلى تحديد العوامل التي تسبب

الضغوط الوظيفية ومعرفة درجة تأثير كل من هذه العوامل على هذه الضغوط الوظيفية، كما هدفت إلى معرفة تأثير العوامل الديموغرافية على مدى إدراك العاملين لهذه العوامل. وكان من نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المهنية الآتية (طبيعة العمل ، العلاقة بين العاملين في بيئة العمل ، بيئة

العمل المادية وطبيعة المعاملة التي يتلقاها المراجعون) وبين الضغوط الوظيفية. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العاملين للعوامل المهنية المسببة للضغط وفقاً للعوامل الشخصية (الوضع الاجتماعي، مدة الخدمة، العمر، الدخل الشهري والتصنيف الوظيفي). كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر العاملين فيما يتعلق بالعوامل المهنية المسببة للضغط وفقاً لمتغير الجنس.

دراسة Choy, et al (2003) بعنوان "الضغوط المهنية بين المدراء الماليزيين". وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط التي يشعر بها المدراء الماليزيون في الشركات المتعددة الجنسيات. وتوصلت الدراسة إلى أن العبء الوظيفي، ظروف العمل والعلاقات الاجتماعية داخل العمل هي المسبب الأكبر للضغوط من وجهة نظر المديرين. كما توصلت الدراسة إلى تأثير بعض العوامل الديموغرافية على مستوى الضغط الوظيفي لديهم.

كما قام Smith & Elloy (2003) بدراسة بعنوان "Patterns of stress, work – family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual career and single career couples." هدفت

إلى تحليل مستوى الضغط والصراع ما بين العائلة والوظيفة. ومن نتائج الدراسة أن الموظفين ذوي الوظائف المزدوجة لديهم صراع ما بين العائلة والوظيفة وكذلك مستوى ضغط وظيفي أعلى من أصحاب الوظائف المنفردة.

دراسة شاكر وإياد، (2004). بعنوان "أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين خصائص العمل والإجهاد الوظيفي للعاملين في

المستشفيات الخاصة في عمان. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأعمال بالمستشفيات مصممة بطريقة جيدة وأنها تتضمن جميع خصائص العمل من تنوع المهارات، وأهمية العمل والتحقق من هوية العمل ، كما أشارت النتائج بأن العاملين يشعرون بدرجة مقبولة من الإجهاد الوظيفي.

دراسة راشد، (2005). بعنوان "التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين عوامل ضغوط الدور ومتغيرين هما: الرضا الوظيفي والأداء ومن ثم تأثير نمط السلوك أعلى هذه العلاقة. وتوصلت الدراسة إلى أن كلاً من صراع الدور وغموض الدور يرتبطان سلباً بالأداء والرضا الوظيفي للمدقق. كما وجد أن الأفراد أصحاب نمط السلوك أ يميلون للتمييز في الأداء بالإضافة إلى كونهم أكثر رضا عن وظيفتهم من أصحاب نمط السلوك ب.

دراسة علي، (2006). بعنوان "العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين كل من الضغوط الوظيفية متمثلة في (غموض الدور وصراع الدور) وشعور العاملين بالإجهاد الوظيفي ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة. وتوصلت الدراسة إلى أن زيادة الضغوط ترتبط بالشعور بالإجهاد الوظيفي ، كذلك ترتبط زيادة الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون بانخفاض درجة الضغوط الوظيفية ودرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي.

دراسة حبل (2007) بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي ". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وبين أداء المراجع الخارجي

بالنسبة لمعظم محاور الدراسة فيما عدا الضغوط المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية، ولعل ذلك يرجع إلى أن المتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات المراجع الخارجي الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه وهذا يعني وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي.

دراسة عدمان، (2009). بعنوان "علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بضغط العمل في المؤسسات الجامعية". تناولت هذه الدراسة اختبار العلاقة بين الخصائص الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بالمدرسة العليا للتجارة في الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين بعض المتغيرات الشخصية وضغوط العمل وإلى وجود علاقة بين المتغيرات الوظيفية وضغوط العمل عند أساتذة المدرسة.

كما أجرى خليفات والمطارنة، (2010). دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً . وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة، العمر والحالة الاجتماعية.

دراسة Salami, et al (2010). بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء المدراء". أكدت هذه الدراسة أثر ضغط العمل على المدراء النيجيريين. وأظهرت نتائج الدراسة أن ضغط العمل يحدث آثاراً شخصية مثل الخوف، الغضب والقلق بين المدراء ،

تؤدي إلى ضعف في التركيز الذهني وضعف في مهارات إتخاذ القرار. وتأسيساً على ذلك أوصت الدراسة بأن تقوم المؤسسات النيجيرية بتخفيض الإجهاد النفسي، عبء العمل وغموض الدور من خلال تبني أساليب إعادة تصميم الوظيفة وزيادة النشاطات المتعلقة بتخفيض الضغوط.

دراسة علوان، (2011). بعنوان "العلاقة بين نظام الحوافز وضغوط العمل لدى المدرسين في مدارس سيرت". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين نظام الحوافز وضغوط العمل لدى المدرسين في مدارس سيرت في ليبيا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين نظام الحوافز ومكوناته وضغوط العمل، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين الخصائص الديموغرافية وضغوط العمل. كما أجرت Fouzia, et al (2011). بعنوان "أثر ضغط العمل والأداء الوظيفي على الالتزام الوظيفي". هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف أثر ضغوط العمل والأداء الوظيفي تجاه الالتزام الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين ضغوط العمل والالتزام الفعال، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية تعزى للالتزام الطبيعي، وعلاقة ذات دلالة إيجابية عالية مع استمرارية الالتزام. في حين أظهر الأداء الوظيفي وجود علاقة إيجابية ذات دلالة عالية مع الالتزام الفعال وبنفس الوقت لوحظ أثر ضغوط العمل والأداء الوظيفي على التزام العاملين.

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هذه الدراسة تتشابه مع الدراسات السابقة بربطها بضغوط العمل بالأداء الوظيفي إلا أنها تختلف عنها في عرضها لضغوط العمل من خلال تصنيفها إلى ثلاثة مجالات تنظيمية، وشخصية و مادية، كما أنها تختلف عنها في بيئة التطبيق و هي إقليم شمال الأردن.

ثالثاً : منهجية الدراسة وإجراءاتها

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة ، أهميتها ، أهدافها ومحدداتها، استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة القائمة، حيث تم الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة. أما الجانب الميداني فقد اعتمد على جمع البيانات الأولية من خلال استبانة صممت من قبل الباحث.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال (جامعة جرش الأهلية، جامعة إربد الأهلية، جامعة عجلون الوطنية وجامعة جدارا) والذي يبلغ إجمالي عدده (1113) باستثناء موظفي الخدمات والمراسلين والأمن الجامعي. حيث يبين الجدول رقم (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1)
توزيع أفراد مجتمع الدراسة

النسبة المئوية %	عدد الهيئة التدريسية والإدارية	الجامعة
22	245	جامعة إريد الأهلية
17.9	199	جامعة عجلون الوطنية
40.3	448	جامعة جرش الأهلية
19.8	221	جامعة جدارا
100	1113	المجموع الكلي

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (268) موظفا من الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال (جامعة إريد الأهلية، جامعة عجلون الوطنية، جامعة جرش الأهلية وجامعة جدارا). تم اختيارهم بشكل عشوائي بسيط من مجتمع الدراسة والتي تبينت خصائصها في الجدول رقم (2).

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتطوير أداة بحث رئيسية وهي استبانة بهدف استطلاع وجهات نظر الأكاديميين والإداريين حول أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وقد استفاد الباحث من الأدب النظري والدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة، وقد اشتملت على (30) فقرة

لقياس أثر ضغوط العمل في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، موزعة على ثلاثة مجالات هي: الضغوط التنظيمية وتتضمن الفقرات (1-12)، والضغوط الشخصية وتتضمن الفقرات (1-12) والضغوط المادية (1-6). وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير درجة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. بدرجاته وهي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وتُمثّل رقمياً بالدرجات (5,4,3,2,1) على الترتيب.

وهذا وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

(قليل جداً)	1 - 1.49
(قليل)	1.5 - 2.49
(متوسط)	2.5 - 3.49
(كبير)	3.5 - 4.49
(كبير جداً)	4.5 - 5

صدق الأداة وثباتها:

بعد الانتهاء من إجراءات بناء الأداة (الاستبانة)، قام الباحث بعرض الأداة على مجموعة من المحكمين المتخصصين من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إريد الأهلية لتحديد صدق محتوى أداة الدراسة، ثم تم صياغتها بصورتها النهائية، بحيث

أصبحت أكثر وضوحاً، وبناءً على ملاحظات المحكّمين تم تعديل صياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة، حيث أصبح مجموع الفقرات بصورتها النهائية (30) فقرة، حيث شكّلت آراء المحكّمين دلالة صدق ظاهري لأداة الدراسة.

ثبات الأداة:

فقد استخدم الباحث مقياس (كرونباخ الفا) لقياس معامل الاتساق الداخلي، حيث بلغت النسبة للمقياس (0.84) وهي نسبة مناسبة لأغراض الدراسة. للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (30) حسب معادلة كرونباخ ألفا ، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة.

جدول (2)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا

المجالات	الاتساق الداخلي
الضغوط التنظيمية	0.75
الضغوط الشخصية	0.74
الضغوط المادية	0.80
الضغوط ككل	0.84

متغيرات الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة التالية:
المتغيرات المستقلة: الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية، الضغوط المادية للعمل، والمتغيرات الديموغرافية

(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع النشاط الوظيفي وعدد سنوات الخبرة).

المتغير التابع: الأداء الوظيفي، ضغوط العمل: الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية، الضغوط المادية للعمل.

إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات الأداة قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (300) موظف ويمثل هذا العدد مجموع العينة. كما طلب الباحث من أفراد العينة قراءة كل فقرة من فقرات الاستبانة قراءة عميقة ويتمن، ووضع إشارة (x) تحت المستوى المناسب للفقرة التي تنطبق عليها درجة الموافقة. ثم قام الباحث بجمع الاستبانة المسترجعة، فكان العائد منها (268) استبانة أي بنسبة (89.3) وبعد ذلك تم تفرغ الإستبانة و استخدام الحاسوب للمعالجات الإحصائية.

المعالجة الإحصائية:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	1	الضغوط التنظيمية	3.04	.480
2	3	الضغوط المادية	2.91	.883
3	2	الضغوط الشخصية	2.89	.471

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		الضغوط ككل	2.95	.430

الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	10	أشعر بالقلق لعدم توافر نظام عادل للحوافز والرواتب.	4.04	1.172
2	3	كثرة الأعمال والواجبات المطلوب مني إنجازها في وقت محدد	3.41	1.000
3	8	أشعر بالضيق لعدم العدالة في توزيع المهام.	3.35	1.268
4	9	أشعر أن تقويمي لا يتناسب مع أداء عملي.	3.19	1.299
5	7	تعيق عملي التغييرات المتسارعة في سياسات المنظمة.	3.09	1.140
6	2	تتصف إجراءات العمل بالجمود.	3.07	1.104

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
.975	2.99	لاتخاذ القرار. أشعل أشعر بوجود صلاحيات كافية لي	1	7
1.218	2.99	أشعر بعدم الاستقرار للتنقلات المتكررة بين المديرين والعاملين.	12	8
1.191	2.71	أتلقي تعليمات متناقضة من جهات متعددة.	6	9
1.152	2.68	عدم مطابقة الوصف الوظيفي للواقع الفعلي في الجامعة	5	10
1.293	2.60	تدعم إدارة الجامعة البرامج التدريبية.	11	11
1.090	2.33	تعزز الجامعة المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي للموظف	4	12
.480	3.04	الضغوط التنظيمية		

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.33 - 4.04)، حيث جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على "أشعر بالقلق لعدم توافر نظام عادل للحوافز والرواتب" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.04)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "تعزز الجامعة المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي للموظف" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.33). وبلغ المتوسط الحسابي للضغوط التنظيمية ككل (3.04).

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية - باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (5).

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفرقات التي تشكل الفرضية الأولى مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
268	3.04	.480	1.304	267	0.193

يتبين من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 1.304 وبدلالة إحصائية بلغت 0.193، وعليه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط الشخصية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط الشخصية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
1.260	3.37	أشعر أن العمل الذي أمارسه لا يرقى لمستوى طموحي	8	1
1.376	3.25	يؤدي انخفاض الدافعية لدي إلى زيادة رغبتني في ترك العمل	3	2
1.249	3.24	تتعارض متطلبات العمل الذي أقوم به وقناعاتي الشخصية.	9	3
1.229	3.18	أشعر بأن عملي المرهق يتيح لي فرصاً قليلة في النمو والتقدم.	10	4
1.595	3.10	أشعر بالقلق لعدم وجود ضمانات وظيفية (ضمان اجتماعي..الخ	5	5
1.164	3.09	يزودني عملي الذي أقوم به بفرص تحقيق ذاتي وتقديمي	11	6
1.238	2.90	أشعر بالإجهاد لكثرة الأعباء التي تزيد من عبء عملي	2	7
1.238	2.87	توجد علاقات إجتماعية فيما بين الرؤساء والمرؤوسين والزلاء	6	8
1.055	2.76	يتم تقييم أداء الموظفين بصورة عادلة.	7	9
1.142	2.54	أشعر بعدم التوفيق بين عملي الوظيفي وحياتي الشخصية	12	10
1.161	2.26	توفر الجامعة الدعم والمؤازرة لي في وقت الأزمات	4	11
1.109	2.14	أشعر بالخوف من جميع الإجراءات والقرارات التي أتخذها.	1	12
.471	2.89	الضغوط الشخصية		

يبين الجدول (6) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.14 - 3.37)، حيث جاءت الفقرة رقم (8) التي نصّها: "أشعر أن العمل الذي أمارسه لا يرقى لمستوى طموحي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.37)، بينما جاءت الفقرة رقم (1) ونصّها "أشعر بالخوف من جميع الإجراءات والقرارات التي أتخذها" في المرتبة

الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.14). وبلغ المتوسط الحسابي للضغوط الشخصية ككل (2.89).

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية - باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (7).

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية الثانية مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
268	2.89	.471	-3.805	267	0.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" -3.805 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، وعليه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. وهذا يعني رفض الفرضية العدمية.

الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط المادية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد.، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط المادية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
1.302	3.53	أعاني من قدم الأجهزة والآلات وعدم صلاحيتها للعمل.	4	1
1.261	3.09	أشعر بعدم مناسبة تصميم مكثبي وأثاثه لطبيعة عملي.	3	2
1.199	3.01	يؤثر الازدحام وعدم الخصوصية في مكان عملي على أدائي في العمل	1	3
1.279	2.97	يؤثر سوء التهوية في مكان عملي على إنجاز مهامي	2	4
1.183	2.66	عدم توافر إنارة مناسبة للقيام بمهامي	5	5
1.239	2.18	عدم توفير وسائل النقل لنقلي إلى مكان عملي في الوقت المحدد	6	6
.883	2.91	الضغوط المادية		

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.18 - 3.53)، حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي نصها "أعاني من قدم الأجهزة والآلات وعدم صلاحيتها للعمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.53)، بينما جاءت الفقرة رقم (6) ونصها "عدم توفير وسائل النقل لنقلي إلى مكان عملي في الوقت المحدد" في المرتبة

الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.18). وبلغ المتوسط الحسابي للضغوط المادية ككل (2.91).

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (9).

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية

الثالثة مقارنة بالمعيار (3)

الضغوط المادية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
	268	2.91	.883	-1.673	267	.096

يتبين من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" -1.673 وبدلالة إحصائية بلغت 0.096، وعليه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. وهذا يعني قبول الفرضية العدمية، الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع النشاط وعدد سنوات الخبرة) على ضغوط العمل.

جدول(10)

التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
66.4	178	ذكر	الجنس
33.6	90	أنثى	
48.5	130	أكاديمي	نوع النشاط
51.5	138	إداري	
35.1	94	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
30.2	81	من 5-10 سنوات	
34.7	93	أكثر من 10 سنوات	
15.7	42	أقل من 30	العمر
39.2	105	من 30-40	
27.2	73	من 41-50	
17.9	48	من 51 فما فوق	
26.1	70	أعزب	الحالة الاجتماعية
73.9	198	متزوج	
17.9	48	دبلوم فأقل	المؤهل العلمي
30.2	81	بكالوريوس	
10.1	27	ماجستير	
41.8	112	دكتوراه	
100.0	268	المجموع	

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل حسب متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، ونوع النشاط وعدد سنوات الخبرة ، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" لكل من الجنس والحالة الاجتماعية، ونوع النشاط،

وتحليل التباين الأحادي للعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، والجداول أدناه توضح ذلك.

أولاً: الجنس

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر الجنس على ضغوط العمل

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	
.374	266	-.891	.488	3.02	178	ذكر	الضغوط التنظيمية
			.463	3.08	90	أنثى	
.324	266	-.989	.499	2.87	178	ذكر	الضغوط الشخصية
			.410	2.93	90	أنثى	
.522	266	.642	.893	2.93	178	ذكر	الضغوط المادية
			.865	2.86	90	أنثى	
.571	266	-.567	.444	2.94	178	ذكر	الضغوط ككل
			.400	2.97	90	أنثى	

يتبين من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات وفي الضغوط ككل.

ثانياً: نوع النشاط

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر نوع النشاط على ضغوط العمل

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع النشاط	
.214	266	-1.246	.478	3.00	130	أكاديمي	الضغوط التنظيمية
			.481	3.07	138	إداري	
.186	266	-1.327	.481	2.85	130	أكاديمي	الضغوط الشخصية
			.459	2.93	138	إداري	
.443	266	.769	.969	2.95	130	أكاديمي	الضغوط المادية
			.794	2.87	138	إداري	
.413	266	-.821	.424	2.93	130	أكاديمي	الضغوط ككل
			.435	2.97	138	إداري	

يتبين من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر نوع النشاط في جميع المجالات وفي الضغوط ككل.

ثالثاً: سنوات الخبرة

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل حسب متغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	
.408	2.93	94	أقل من 5 سنوات	الضغوط التنظيمية
.518	3.13	81	من 5-10 سنوات	
.495	3.07	93	أكثر من 10 سنوات	
.480	3.04	268	المجموع	
.462	2.80	94	أقل من 5 سنوات	الضغوط الشخصية
.501	3.00	81	من 5-10 سنوات	
.436	2.89	93	أكثر من 10 سنوات	
.471	2.89	268	المجموع	
.978	3.16	94	أقل من 5 سنوات	الضغوط المادية
.804	2.80	81	من 5-10 سنوات	
.792	2.75	93	أكثر من 10 سنوات	
.883	2.91	268	المجموع	
.417	2.92	94	أقل من 5 سنوات	الضغوط ككل
.451	3.01	81	من 5-10 سنوات	
.422	2.93	93	أكثر من 10 سنوات	
.430	2.95	268	المجموع	

يبين الجدول (13) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل بسبب اختلاف فئات متغير سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5-

10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (14).

جدول (14)

تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخبرة على ضغوط العمل

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
.012	4.471	1.004	2	2.008	بين المجموعات	الضغوط التنظيمية
		.225	265	59.509	داخل المجموعات	
			267	61.518	الكلية	
.016	4.171	.903	2	1.807	بين المجموعات	الضغوط الشخصية
		.217	265	57.399	داخل المجموعات	
			267	59.206	الكلية	
.002	6.360	4.762	2	9.524	بين المجموعات	الضغوط المادية
		.749	265	198.435	داخل المجموعات	
			267	207.960	الكلية	
.321	1.140	.210	2	.420	بين المجموعات	الضغوط ككل
		.184	265	48.853	داخل المجموعات	
			267	49.273	الكلية	

يتبين من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لسنوات الخبرة في جميع المجالات وعدم وجود فروق في الضغوط ككل، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية كما هو مبين في الجدول (15).

جدول (15)

المقارنات البعدية بطريقة شفوية لأثر سنوات الخبرة

أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	المتوسط الحسابي		
			2.93	أقل من 5 سنوات	الضغوط التنظيمية
		*.21	3.13	من 5-10 سنوات	
	.07	.14	3.07	أكثر من 10 سنوات	
			2.80	أقل من 5 سنوات	الضغوط الشخصية
		*.20	3.00	من 5-10 سنوات	
	.11	.10	2.89	أكثر من 10 سنوات	
			3.16	أقل من 5 سنوات	الضغوط المادية
		*.37	2.80	من 5-10 سنوات	
	.05	*.42	2.75	أكثر من 10 سنوات	

• دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

ينبئين من الجدول (15) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئتي الخبرة أقل من 5 سنوات ومن 5-10 سنوات، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة 5-10 سنوات، في الضغوط التنظيمية والضغوط الشخصية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات من جهة وكل من فئتي الخبرة 5-10 سنوات وأكثر من 10 سنوات، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة أقل من 5 سنوات في الضغوط المادية.
رابعاً: العمر

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل حسب متغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	
.352	3.06	42	أقل من 30	الضغوط التنظيمية
.532	3.06	105	من 30-40	
.507	3.05	73	من 41-50	
.412	2.94	48	من 51 فما فوق	
.480	3.04	268	المجموع	
.519	2.94	42	أقل من 30	الضغوط الشخصية
.425	2.93	105	من 30-40	
.526	2.82	73	من 41-50	
.432	2.86	48	من 51 فما فوق	
.471	2.89	268	المجموع	
.950	3.12	42	أقل من 30	الضغوط المادية
.790	3.07	105	من 30-40	
.924	2.87	73	من 41-50	
.794	2.44	48	من 51 فما فوق	
.883	2.91	268	المجموع	
.419	3.02	42	أقل من 30	الضغوط ككل
.389	3.01	105	من 30-40	
.494	2.92	73	من 41-50	
.388	2.81	48	من 51 فما فوق	
.430	2.95	268	المجموع	

يبين الجدول (16) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل بسبب اختلاف فئات متغير العمر (اقل من 30، من 30-40، من 41-50، من 51 فما فوق)، وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (17)

جدول (17)

تحليل التباين الأحادي لأثر العمر على ضغوط العمل

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
.522	.752	.174	3	.521	بين المجموعات	الضغوط التنظيمية
		.231	264	60.997	داخل المجموعات	
			267	61.518	الكلية	
.340	1.124	.249	3	.747	بين المجموعات	الضغوط الشخصية
		.221	264	58.459	داخل المجموعات	
			267	59.206	الكلية	
.000	6.776	4.956	3	14.869	بين المجموعات	الضغوط المادية
		.731	264	193.091	داخل المجموعات	
			267	207.960	الكلية	
.032	2.976	.537	3	1.612	بين المجموعات	الضغوط ككل
		.181	264	47.662	داخل المجموعات	
			267	49.273	الكلية	

يتبين من الجدول (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للعمر في الضغوط المادية وفي الضغوط ككل، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في الضغوط التنظيمية والضغوط الشخصية، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية، كما هو مبين في الجدول (18).

جدول (18)

المقارنات البعدية بطريقة شفوية لأثر العمر

من 51 فما فوق	من 41-50	من 30-40	أقل من 30	المتوسط الحسابي		
				3.12	أقل من 30	الضغوط المادية
			.05	3.07	من 30-40	
		.19	.25	2.87	من 41-50	
	.43	*.62	*.67	2.44	من 51 فما فوق	
				3.02	أقل من 30	الضغوط ككل
			.01	3.01	من 30-40	
		.09	.10	2.92	من 41-50	
	.11	*.20	*.21	2.81	من 51 فما فوق	

• دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من الجدول (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة العمر من 51 فما فوق من جهة وكل من فئتي العمر أقل من 30 ومن (30-40) من جهة

أخرى، وجاءت الفروق لصالح فئتي العمر أقل من 30 ومن (30-40) في الضغوط المادية وفي الضغوط ككل.

خامسا: الحالة الاجتماعية

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر الحالة الاجتماعية على ضغوط العمل

الدالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية	
.752	266	-.316	.468	3.02	70	أعزب	الضغوط التنظيمية
			.485	3.04	198	متزوج	
.391	266	.859	.426	2.93	70	أعزب	الضغوط الشخصية
			.486	2.88	198	متزوج	
.012	266	2.543	.808	3.14	70	أعزب	الضغوط المادية
			.896	2.83	198	متزوج	
.205	266	1.271	.375	3.01	70	أعزب	الضغوط ككل
			.446	2.93	198	متزوج	

يتبين من الجدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للحالة الاجتماعية في جميع المجالات وفي الضغوط ككل باستثناء الضغوط المادية، وجاءت الفروق لصالح أعزب.

سادسا: المؤهل العلمي

جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	
.540	3.06	48	دبلوم فأقل	الضغوط التنظيمية
.458	3.12	81	بكالوريوس	
.454	2.90	27	ماجستير	
.470	3.01	112	دكتوراه	
.480	3.04	268	المجموع	
.455	3.03	48	دبلوم فأقل	الضغوط الشخصية
.441	2.88	81	بكالوريوس	
.584	2.91	27	ماجستير	
.463	2.84	112	دكتوراه	
.471	2.89	268	المجموع	
.653	3.05	48	دبلوم فأقل	الضغوط المادية
.832	2.78	81	بكالوريوس	
.983	3.16	27	ماجستير	
.965	2.88	112	دكتوراه	
.883	2.91	268	المجموع	
.429	3.04	48	دبلوم فأقل	الضغوط ككل
.419	2.95	81	بكالوريوس	
.443	2.95	27	ماجستير	
.434	2.91	112	دكتوراه	
.430	2.95	268	المجموع	

يبين الجدول (20) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل بسبب اختلاف فئات متغير المؤهل العلمي (دبلوم فأقل، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، ولييان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (21).

جدول (21)

تحليل التباين الأحادي لأثر المؤهل العلمي على ضغوط العمل

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
.177	1.657	.379	3	1.137	بين المجموعات	الضغوط التنظيمية
		.229	264	60.381	داخل المجموعات	
			267	61.518	الكلي	
.130	1.902	.418	3	1.253	بين المجموعات	الضغوط الشخصية
		.220	264	57.953	داخل المجموعات	
			267	59.206	الكلي	
.159	1.739	1.344	3	4.031	بين المجموعات	الضغوط المادية

		.772	264	203.929	داخل المجموعات	
			267	207.960	الكلي	
.378	1.033	.191	3	.572	بين المجموعات	الضغوط ككل
		.184	264	48.702	داخل المجموعات	
			267	49.273	الكلي	

يتبين من الجدول (21) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للمؤهل العلمي في جميع المجالات وفي الضغوط ككل.

تحليل النتائج:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. تبين من جدول (5) و باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و اختبار "ت" للفرقات التي تشكل الفرضية الأولى مقارنة بالمعيار (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسط الحسابي و العلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 1.304 و بدلالة إحصائية بلغت 0.193 و عليه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية و الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد.

الفرضية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد.

تبين من جدول (7) و باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفرقات التي تشكل الفرضية الثانية مقارنة بالمعيار (3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" -3.805 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، وعليه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد.

الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد. تبين من جدول (9) و باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفرقات التي تشكل الفرضية الثالثة مقارنة بالمعيار (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" -1.673 وبدلالة إحصائية بلغت 0.096، وعليه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/محافظة إربد.

يتبين من الفرضية الأولى و الثالثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية و الضغوط المادية و بين الأداء الوظيفي، و يعود سبب ذلك في رأي الباحث أن العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال/إربد يدركون أنهم يعملون في قطاع تعليمي خاص مما يترتب عليهم التكيف مع هذه الضغوط

حفاظاً على المكتسبات التي يحصلون عليها من جراء عملهم، كما لا يستطيعون التأثير في سياسات و إجراءات و ثقافة الجامعة التي يعملون فيها. في حين تبين في الفرضية الثانية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الشخصية و الأداء الوظيفي، و يعود سبب ذلك في رأي الباحث، لشعور العاملين بعدم وجود ضمانات وظيفية، و انخفاض الدافعية لديهم لتعارض متطلبات العمل الذي يقومون به و قناعاتهم الشخصية و أن عملهم لا يوفر الفرص لتحقيق ذاتهم و تقدمهم و لا يرقى لمستوى طموحاتهم.

الفرضية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع النشاط و عدد سنوات الخبرة) على ضغوط العمل.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لضغوط العمل حسب متغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع النشاط، و عدد سنوات الخبرة. و لبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" لكل من الجنس، الحالة الاجتماعية، ونوع النشاط و تحليل التباين الأحادي للعمر و المؤهل العلمي و سنوات الخبرة.

أولاً الجنس:

تبين من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات (الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية و الضغوط المادية) و في الضغوط ككل، إلا أنه تبين ظاهرياً أن المتوسط الحسابي للضغوط ككل لدى الإناث بلغ (2.97) و (2.94) وهذا يشير إلى أن الإناث أكثر عرضة للضغوط بسبب طبيعة مسؤولياتهم المزدوجة بين العمل و التزاماتهم

تجاه أسرهن. و تتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة (المحتسب، 2004). و اختلفت نتائج هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة (خليفة، المطارنة، 2010).

ثانياً نوع النشاط (أكاديمي، إداري):

تبين من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α) تعزى لأثر نوع النشاط في جميع المجالات (الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية و الضغوط المادية) و في الضغوط ككل. لكن تبين ظاهرياً من الجدول (8) أن المتوسط الحسابي لنوع النشاط (إداري) (2.97) أعلى من المتوسط الحسابي لنوع النشاط (الأكاديمي) بفارق (0.04). و يرى الباحث أن سبب ذلك يعود إلى أن الإداري، و حسب خبرة الباحث، يتعرض للضغوط بنسبة أكبر من الأكاديمي نتيجة ساعات الدوام الطويلة و الواجبات الكثيرة و التعامل المباشر مع الرؤساء.

ثالثاً سنوات الخبرة:

أقل من (5 سنوات)، (5-10)، (أكثر من 10 سنوات). تبين من الجدول (13) باستخدام تحليل التباين لأثر سنوات الخبرة على سنوات العمل، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لسنوات الخبرة في جميع المجالات (الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية و الضغوط المادية). وعدم وجود فروق في الضغوط ككل. و لبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة (Scheffe) كما هو مبين في الجدول (15). و تبين من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئتي الخبرة أقل من (5

سنوات) و (5-10) و جاءت الفروق لصالح فئة الخبرة (5-10) في الضغوط التنظيمية و الضغوط الشخصية. و يعزى ذلك إلى شعور موظفي هذه الفئة بالقلق لعدم توافر نظام عادل للحوافز والرواتب و كثرة المهام المطلوبة منهم إنجازها في وقت محدد، كما أن شعور الموظف أن العمل الذي يمارسه لا يرقى لمستوى طموحه الشخصي. كما يتبين من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة أقل من (5 سنوات) من جهة و كل من فئتي الخبرة من (5-10) و (أكثر من عشر سنوات)، و جاءت هذه الفروق لصالح الخبرة (أقل من 5 سنوات) في الضغوط المادية. و يعزى ذلك لزيادة اهتمام فئة الخبرة (أقل من خمس سنوات) في الأمور المادية و المظاهر و الشكليات أكثر من الفئات الأخرى.

رابعاً العمر:

(أقل من 30، 30-40، 41-50، 51 فما فوق). وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب جدول (17). وتبين من جدول (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للعمر في الضغوط المادية و في الضغوط ككل، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في الضغوط التنظيمية و الشخصية، و لبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة (Scheffe) كما هو مبين في جدول (18). تبين من الجدول (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين فئة العمر (51 فما فوق) من جهة و كل من فئتي العمر (أقل من 30) و (30-40) من جهة أخرى. و جاءت الفروق لصالح فئتي العمر (أقل من 30) و (30-40) في الضغوط المادية و الضغوط ككل، و يعزى ذلك إلى رغبتهم في اقتناء الأجهزة الحديثة لأداء أعمالهم

بسبب قلة الخبرة التي يمتلكونها تمكنهم من أداء أعمالهم بمهارة من أجل إثبات كفايتهم و قدرتهم على إنجاز ما هو مطلوب منهم. و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (خليفة، المطارنة، 2010).

خامساً الحالة الاجتماعية:

باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و اختبار "ت" لأثر الحالة الاجتماعية على ضغوط العمل. تبين من الجدول (19) عدم فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للحالة الاجتماعية في جميع المجالات (الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية و الضغوط المادية). و في الضغوط ككل باستثناء الضغوط المادية. و جاءت الفروق لصالح الأعزب. و يعزى ذلك إلى أن الأعزب غالباً ما تكون خبرته أقل من 5 سنوات، مما يجعله يتمسك بعمله و يتحمل الضغوط لقلة فرص العمل و رغبته في اكتساب الخبرة. و هذه النتيجة تتفق و نتائج دراسة (المحتسب، 2004).

سادساً المؤهل العلمي:

باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي، تبين من الجدول (20) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل بسبب اختلاف فئات متغير المؤهل العلمي (دبلوم فأقل، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه). و لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين حسب الجدول (21). تبين من

الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للمؤهل العلمي في جميع المجالات (الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية والضغوط المادية) و في الضغوط ككل. و يعزى ذلك إلى أن العاملين من مختلف المؤهلات العلمية يتعرضون لضغوط عمل شديدة خاصة وأنهم يعملون في جامعات خاصة ولشعورهم بالقلق لعدم وجود ضمانات وظيفية، و التغيرات المتسارعة في سياسة الجامعات الأردنية الخاصة و قلة شعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي. بينما ظاهرياً يتضح من الجدول أن حملة الدكتوراه أقل تأثراً من غيرهم بالنسبة للضغوط ككل من فئات المؤهلات العلمية الأخرى و قد يعزى ذلك إلى توافر فرص عمل لهم أكثر من غيرهم.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- 1- ضرورة اهتمام إدارات الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال بخلق مناخ تنظيمي صحي يكفل توفير أنظمة عادلة من حيث الأجور أو الرواتب أو الترقيات أو المكافآت، مما يبعث الارتياح في نفوس العاملين و يخفف من مستوى ضغوط العمل لديهم و بالتالي رفع مستوى أدائهم.
- 2- توفير الأمن و الاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال تقديم الضمانات التي تحميهم من إجراءات إدارية تعسفية ، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي والوظيفي ورفع الروح المعنوية لدى العاملين، و بالتالي تحسين أدائهم و إنتاجيتهم.
- 3- إيلاء إدارات الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال ، برامج التدريب الأهمية اللازمة لتدريب و تطوير العاملين. مما يشعرهم بأن الإدارة تحرص عليهم و تتمسك بهم و ذلك من خلال التدريب على ما هو جديد أو ضروري، الأمر الذي يرفع من معنوياتهم و يزيد ثقتهم بأنفسهم و ولائهم للجامعة التي يعملون فيها، مما يؤدي إلى استقرارهم فيها و يزيد من دافعيتهم نحو العمل و يخفض من مستوى ضغوط العمل لديهم.
- 4- إشعار العاملين بأهميتهم و ذلك من خلال إتاحة الفرصة بإبداء آرائهم و مقترحاتهم و مساهماتهم في تحقيق الأهداف المطلوبة، الأمر الذي يؤدي

- إلى تحسين أدائهم و يخفض مستوى ضغوط العمل لديهم، ويرفع من مستوى التفاعل والانسجام مع بيئة العمل.
- 5- تعديل و تطوير الهيكل التنظيمي بما يخدم الأهداف التنظيمية للجامعة وأهداف العاملين و ذلك من خلال تنظيم العمل و تحديد الأعمال و المهام والمسؤوليات المطلوب من العاملين القيام بها و الالتزام بها. بحيث يصبح كل فرد عضواً في جماعة تتصف بالانسجام و تتميز بدرجة عالية من التفاعل بما يمكن من توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الرؤساء والمرؤوسين.
- 6- دعم العاملين و مساعدتهم عند الحاجة، مما يخلق الثقة بأنفسهم و الاستقرار النفسي لهم و بالتالي يزيد من مساهماتهم و حرصهم على مصلحة الجامعات التي يعملون فيها.
- 7- إجراء المزيد من الدراسات المقارنة المتعلقة بتأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية و الخاصة الأردنية.
- 8- إجراء دراسات على كل من الهيئة الأكاديمية والهيئة الإدارية في الجامعات كل على حده لتأكد الباحث من وجود فروقات في أثر ضغوطات العمل على كل فئة واختلاف تأثير ذلك.

المراجع العربية

- الأحمدي ،حنان عبد الرحيم، 2002. ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض-بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، مركز البحوث والدراسات الإدارية ، الرياض ، (معهد الإدارة العامة).
- الخضيرى ،أحمد محسن ، 2005 .حوكمة الشركات ، طبعة (2)، الدار الجامعية القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- القريوتي، محمد قاسم، 2000. السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط 3 ، الأردن عمان.
- العميان، محمود سليمان، 2002. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط 1 ، دار وائل للنشر، عمان الأردن.
- الزهراني ، حسين جمعان، 1999. خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين : دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
- الشقيرات ، محمد والدرايع، ماهر والضمور، محمد، 2003. مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة، مجلة الإداري ، مسقط ، معهد الإدارة العامة، العدد 92.

- اللوزي، موسى والحنيطي، ناديا، 2003. أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية في الأردن - دراسة ميدانية تحليلية، دراسات مجلة علمية محكمة، عمان ، الجامعة الأردنية، المجلد 30، العدد 2.
- المحتسب، لينة حسام ، 2004. تأثير العوامل الديموغرافية والمسببات الداخلية والخارجية على الضغط النفسي في العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل - فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بولتكنيك فلسطين - الخليل.
- المغربي، كامل محمد، 2004. السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم . دار الفكر للنشر والتوزيع ، ط 3 عمان الأردن.
- سيزلاجي، أندرو، 1991. السلوك التنظيمي والأداء ، ترجمة جعفر أبو القاسم ، أحمد، معهد الإدارة العامة -المملكة العربية السعودية.
- باركينسون، مارك ، ترجمة د. خالد العمري ، 2008. التوظيف الفعال لعلم النفس في إدارة الأعمال . ط 1 دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، القاهرة جمهورية مصر العربية.
- جودة ، إيمان والياقي ، رندة، 2002. ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضاء الوظيفي - دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق ، جامعة دمشق، المجلد 18 ، العدد الأول.

- حجل ، عامر ، 2007. أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي . رسالة ماجستير جامعة دمشق.
- حريم، حسين، 2009. السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، الطبعة 3 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الأردن.
- خليفات، عبد الفتاح صالح و المطارنة، شيرين محمد، 2010. أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 26 - العدد (1 + 2).
- راشد، شبيب، 2005. التأثير الوسيط لنمط السلوك ا على العلاقة بين ضغوط الدور والرضى الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية.
- سلطان ، محمد سعيد، 2004. السلوك التنظيمي. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية جمهورية مصر العربية.
- شاكر، جار الله و إياد ، فاضل، 2004. أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية.
- عطية، مصطفى، 2006. المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء ، دار الهادي للطباعة والنشر، القاهرة ، جمهورية مصر العربية.

- عاشور، أحمد صقر، 1983. السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، جمهورية مصر العربية.
- عدمان ، مريزق، 2009. علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بضغط العمل في المؤسسات الجامعية- مجلة علوم إنسانية السنة السادسة.
- علوان، قاسم نايف، 2011. العلاقة بين نظام الحوافز وضغوط العمل لدى المدرسين في مدارس سيرت. دراسة ميدانية ، مجلة الإداري ، العدد 124 ، مسقط سلطنة عمان.
- علي، حسين.(2006). العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الشعور بالإجهاد، و دور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة ميدانية. المنظمة العربية للإدارة، 13(3).
- عبد المحسن، توفيق محمد،(2002). تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي و دار النهضة العربية
- هنية، محمود ، 2001. ضغوط العمل: مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- نصرالله، حنا ، 2005. مبادئ إدارة الوقت. دار النشر ، دارالتقدم العالمي.

المراجع الأجنبية

- Mureau, Anne-Marie ,2002, "Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue", **Health and Safety at Work: A trade Union Priority**, Labour Education, 1(126): p. 79.
- Chandon, J.(1996). Organizational Behavior, Kay printers Delhi.
- Middlemist, S.(1988). Organizational Behavior: Managerial Strategies for performance, west publishing company, New York.
- Salami, A. O., Ojokuku, R. M., & Ilesanmi, O. A. (2010). Impact of job stress on managers' performance. *European Journal of Scientific Research* , 45 (2), 249-260.
- Fisher, Richard T. ,2001, "Role stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance", ***Behavioral Research in Accounting***, 13: 3-19.
- Elloy, David & Smith Catherine.2003 "Patterns of stress, work family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and single career couples: an Australian study", *Cross Cultural Management*.

-
- Manshor AT, Fontaine R, Chong SC. Occupational stress among managers: a Malaysian survey. J Managerial Psychol 2003;18:622-628.
 - Fouzi Ali, et al. 2011 “The Effect of Job Stress and Job Performance on Employee’s Commitment”, European Journal of Scientific Research ISSN 1450-216X Vol.60 No.2 (2011), pp. 285-294.
 - James Gibson, John Ivancevich and James Donnelly. Jr. (Homewood, Ill.: IRWIN, 1994), p.126; Hall and Lindzey.
 - Fred Luthans, Organization Behavior 6th ed. N.Y.: McGraw-Hill Book co., 1992