

## ضغوط العمل وأثرها على إنتاجية العاملين حالة شركات الحاسوب بولاية الخرطوم - السودان

الفاضل تيمان إدريس ،<sup>١</sup> أحسن عبد الوهاب أحمد محمد

١- خبير- معهد الإدارة العامة- قطر - ص.ب: ٢٢١٢٩

و أستاذ مشارك - قسم إدارة الأعمال - جامعة الجزيرة - السودان [elfadiltiman@yahoo.com](mailto:elfadiltiman@yahoo.com)

٢- مبرمج حاسوب- الخرطوم - السودان

### المستخلص

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير ضغوط العمل في شركات الكمبيوتر بولاية الخرطوم، إذ تتمثل مشكلة البحث في ماهية العلاقة بين عبء العمل وضغوط العمل وبين كل من غموض الدور الوظيفي والأمان الوظيفي وبيئة العمل المادية من ناحية وضغوط العمل من الناحية الأخرى. هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مكونات ضغوط العمل بالنسبة للموظفين ومصادره في شركات الكمبيوتر، والتعرف على النتائج والآثار المترتبة علي ضغوط العمل والمساعدة على اتخاذ القرار في وضع تنظيم مناسب للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل، ومعرفة أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في شركات الكمبيوتر ومعالجتها. بناءً على ذلك تمت صياغة أربع فروض تختبر العلاقة بين عدد من المتغيرات هي عبء العمل وضغوط العمل، غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل بالإضافة إلى الأمان الوظيفي وضغوط العمل وبيئة العمل المادية وضغوط العمل. وقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة، واعتمدت الدراسة على بيانات ثانوية وأولية، تمثلت البيانات الثانوية في المراجع والدراسات السابقة، بينما جُمعت البيانات الأولية باستخدام الاستبيان ومن ثم تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. أهم النتائج التي تم التوصل إليها تتمثل في أنه كلما زاد حجم العمل كلما أدى ذلك إلى ازدياد ضغوط العمل، وأن افتقار الوظيفة إلى الوضوح يؤدي إلى ضغوط العمل، وكذلك أن افتقار القناعة والرضا بالعمل يؤدي إلى ضغوط العمل، فضلاً عن أن عدم الشعور بالأمان الوظيفي يؤدي إلى ضغوط العمل. من أهم توصيات الدراسة هي ضرورة رفع مستوى التعليم وتنفيذ خطط وبرامج تدريبية للعاملين في شركات الكمبيوتر، تهيئة بيئة العمل من إضاءة وتهوية وغيرها فهي تساعد في عدم التعرض لضغوط العمل، وكذلك الالتزام بعدد ساعات الدوام وعدم الخروج عن القوانين التي تحكم العمل بالقطاع الخاص.

### ١/ تمهيد:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في العصر الحديث ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب حياة الفرد والمجتمع ولما تسببه من تكاليف باهظة من جراء علاج الأمراض والاضطرابات والمشكلات التي تتجمل عنها أو تترافق معها. ورغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها فإن العمل يظل أحد أهم هذه المصادر، وحيث أن العمل هو السبيل لرفاهية الفرد ورخاء المجتمع ومن ثم فإن الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا يقتصر تأثيرها عليه وحده وإنما يشمل المؤسسة التي يعمل بها ويمتد بعد ذلك

إلى المجتمع بأسره أن تأثيرها على الفرد يمتد ليغطي جوانب أخرى من حياته خارج نطاق العمل مما يؤثر على علاقاته داخل أسرته ومع أصدقائه وجيرانه وبقية أفراد المجتمع. العالم يتغير في كل لحظة ودقيقة وتتسارع عجلة الحياة بسرعة تفوق قدرات العديد من مواكبتها وينعكس كل ذلك على الإنسان. فنجد أن متطلبات العمل والحياة تنتج ضغوطاً وتوتراً غير مسبوق تحول إلى أحد أكبر العناصر الخطيرة والسلبية على حياة الناس وصحتهم وبالتالي قدرتهم على العمل والإنتاج. (الشطي، ٢٠٠٨م).

تقع هذه الدراسة في خمسة أجزاء، أولاً: المقدمة، ثم الإطار النظري. أما الجزء الثالث فيختص بإستعراض المنهجية والتي تحتوي على المشكلة وأهداف البحث وفرضياتها والأهمية ومجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات لهذه الدراسة. بينما الجزء الرابع يستعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها. وأخيراً تأتي الخاتمة والتوصيات.

## ٢/ الإطار النظري للبحث:

في هذا الجزء والخاص بالإطار النظري سيتم التطرق للأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث  
١/٢ ماهية ضغوط العمل:

تعنى الضغوط التفاعل بين مجموعة من القوى الخارجية البيئية والقوى الداخلية التنظيمية والاستجابة من جانب الفرد والتي يترتب عليها أثاراً مادية ونفسية وسلوكية تختلف درجتها طبقاً لخصائص الفرد وتؤثر على كفاءة أدائه وقدرته ورغبته على الأداء. (عبدالباسط، ٢٠٠٩م).

كما وصف أيضاً بعض الكتاب بأن ضغوط العمل هي عوامل خارجية تضغط على الفرد بحيث تولد لديه إحساساً بالتوتر أو تشويهاً في تكامل شخصيته وحينما تزداد شدة الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد. وللضغوط النفسية أثارها على الجهاز البدني والنفسي للفرد، والضغط النفسي هو حالة يعانيها الفرد حين يواجه بمطلب مُلح فوق حدود استطاعته في العمل وهذا يؤدي إلى إحباط للفرد وحتى إذا لم يحدث إحباطاً حقيقياً للفرد فهو يعيش في حالة من الشعور بالتهديد.

ولا شك في إن هذه الضغوط تقود إلي العديد من المشكلات النفسية والجسدية، والتي تجعل الفرد غير قادر علي العطاء والإنتاجية، وخصوصاً في مجال العمل.

ويري الباحثون أنه بالرغم من اختلاف وجهات نظرهم في مجال ضغوط العمل في تحديد مفهوم الضغوط إلا أن هنالك تشابه فيما بينهم على مفهوم ضغوط العمل وهو أن الضغوط مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل أو بآخر علي الأفراد في بيئة عملهم. وعليه يمكن تعريف الضغوط بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (أبو خليل، ٢٠٠٢م).

وهناك عدة أشكال مختلفة تنتج من مقارنة الإمكانيات والمتطلبات، ونتائج المقارنة توضح هل يوجد ضغط عمل أم لا وتتمثل هذه الحالات فيما يلي كما أوردها ( ماهر ٢٠٠٥م ) وهى:

١/ **حالة التوازن:** في هذه الحالة نستطيع التوفيق وتحقيق التوازن بين متطلبات العمل من جانب الموارد والإمكانيات المتاحة من جانب آخر. ولا يعنى هذا أن يكون الميزان أفضياً أي الكفتين متساويتين فلا مانع من أن تتأرجح كفتي الميزان إلى أعلى وأسفل في منطقة التوازن وهي تسمى بالمنطقة الطبيعية.

٢/ **حالة الضغط:** في حالة زيادة متطلبات العمل وزيادة صعوبته وتهديداته، وعندما نواجه بعدم القدرة على الموازنة بين متطلبات الحياة والموارد وبين الإمكانيات المتاحة ففي هذه الحالة تميل كفة متطلبات الحياة لتدخل في منطقة الضغوط. كما تنشأ الضغوط أيضاً من قلة المتطلبات التي تثيرك والتي تؤدي في النهاية إلى الملل والإحباط. وفي هذه الحالة تميل كفة الموارد والإمكانيات المتاحة عن كفة متطلبات العمل.

٣/ **حالة الضغط الإيجابي:** وتظهر في حالة زيادة الموارد والإمكانيات المتاحة عن متطلبات العمل، ويرغم وجود حالة عدم التوازن إلا أنها مرغوبة. ويمكن النظر للضغط الإيجابي كامتداد للمنطقة الطبيعية. وهي تختلف عن حالة الضغط عن قلة متطلبات العمل حيث تعكس حالة الضغط الإيجابي الثقة والقدرة علي التحكم والتصرف في المهام والمتطلبات.

#### ٢/٢ نتائج وآثار ضغوط العمل:

إن مؤثرات ضغوط العمل لها نتائج وآثار على الأفراد تتمثل هذه الآثار والنتائج في أكثر من جانب مثل الآثار السلوكية والآثار النفسية السيكولوجية، والآثار المرضية الجسدية.

#### أ/ الآثار والنتائج السلوكية:

إن العوامل التنظيمية الضاغطة تلعب دوراً في سلوك الفرد وتتمثل نتائجها في:

١/ التدخين، تزداد ظاهرة التدخين نتيجة للضغوط النفسية وذلك نتيجة للقلق والتوتر الذي تسببه الضغوط. (هيجان، ١٩٩٨م).

٢/ الإدمان على الكحول، كما إن مردود الضغوط في مجال العمل تتمثل في إدمان الكحول للهروب من المشكلات التي تواجه هؤلاء الأفراد عندما يتعرضون للضغوط.

٣/ تعاطي المخدرات، لم يقف تأثير الضغوط على إدمان الكحول بل تعداه إلى تعاطي المخدرات.

٤/ العنف وانتهاك الأنظمة، قد أجريت دراسة ووجد أن العنف وانتهاك الأنظمة والقوانين عادة ينمو نتيجة للإحباط والعدوانية.

٥/ العدوانية في التعامل، هنالك بعض من يتعرض إلى كم من الضغط يصبح تصرفه عدواني مع الجميع مع زملائه ورؤسائه في العمل مما يعرضه لضغوط ومشاكل أخرى (ماهر، ٢٠٠٥م).

**ب/ الآثار والنتائج النفسية (السيكولوجية):**

أبان ماهر (٢٠٠٥م) بأن الآثار والنتائج النفسية مرتبطة بشكل وثيق بالآثار والنتائج السلوكية ولكن هنالك بعض الأعراض المحتملة في العمل كرد فعل للضغط يمكن أن تتمثل في عدد من الأعراض ومنها ما يلي:

- ١/ سرعة التأثر، والشعور بالإهمال من قبل الآخرين.
- ٢/ عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي، وإهمال الصحة، وانخفاض تقدير الذات.
- ٣/ التعجل والتسرع في أداء المهام، والإخفاق في أداء المهمة التي تقوم بها.
- ٤/ الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان.
- ٥/ عدم القدرة علي الابتكار وتأجيل الأشياء بدون سبب مقنع.
- ٦/ عدم المرونة في التعامل واللاعقلانية وضعف الكفاءة الإنتاجية.

**ج/ الآثار والنتائج العلاجية (المرضية الجسدية):**

تتمثل آثار الضغوط في المجالات العلاجية المرضية الجسدية في الجوانب التالية:

١/ **أمراض القلب**، مثل ضغوط القلب السكتة القلبية، وقد وجدت الإحصاءات خلال السنوات العشر الماضية في الولايات المتحدة الأمريكية إن معظم أسباب الوفاة ناتجة عن أمراض القلب.

٢/ **الصداع**، إن الصداع والتوتر أحد آثار الضغوط التي وجدت بشكل كبير وقد يقود هذا الصداع إلى أمراض مستعصية يصعب علاجها.

٣/ **السرطان**، إن للضغوط النفسية تأثير على حدوث حالات السرطان.

**٣/٢ المكونات الرئيسية لضغوط العمل:**

حدوث ثلاث مكونات رئيسية لضغوط العمل في منظمات الأعمال هي المثيرة والاستجابة والتفاعل.

١/ **المثيرة**: تتمثل في القوة المسببة للضغوط والتي تضي الشعور بالضغط النفسي، وعلى سبيل المثال فإن تعطل أحد المعدات الرئيسية للإنتاج في وقت يمثل عاملاً مثيراً بالنسبة لمراقب الإنتاج في أحد المصانع.

٢/ **الاستجابة**: تتمثل في ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية تجاه الضغط ومن الممكن أن تكون الاستجابة أو رد الفعل في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له. ومن الممكن أن تكون في شكل نوع من القلق، أي الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة للموقف تماماً مثل حالة القلق التي تتأب الطالب الذي يشكك في أنه قد استعد بالقدر الكافي لمواجهة الاختبار.

٣/ **التفاعل**: وهو نتاج التلاحم بين العوامل المثيرة للضغط وشكل الاستجابة له وعلى سبيل المثال فإن الضغط الذي يواجهه المراقب الجوي ناتج عن تفاعل مركب البيئة والتنظيم مع مشاعره الشخصية واستجابته.

## ٤/٢ نماذج تحليل وقياس ضغوط العمل:

احتل موضوع تحليل وقياس ضغوط العمل حيزاً ملموساً من فكر الباحثين وبدأت جهود مختلفة تبذل في سبيل الوصول إلى نماذج مقبولة للتعامل مع المشكلة. وتولد عن تلك الجهود أفكاراً مختلفة، ومن أبرز تلك الجهود في هذا المجال النماذج الثلاثة التالية:

## أولاً: نموذج لمراحل ردود الفعل تجاه ضغوط العمل:

اختص هذا النموذج بمحاولة بيان مراحل ردود فعل الفرد تجاه ضغوط العمل. وقد حدد في هذا النموذج ثلاثة مراحل متميزة لرد فعل الإنسان تجاه ضغوط العمل، تصور تلك المراحل الثلاثة مجموعة ردود الفعل النفسية والجسدية والمراحل هي (مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر - مرحلة المقاومة - مرحلة الإنهاك).

وقد أطلق على هذا النموذج (نموذج التكيف العام للأعراض المتزامنة) ويقصد بكلمة عام أي رد الفعل الدفاعي لأي من مسببات ضغط العمل يكون له تأثيرات على أجزاء مختلفة من الجسم سواء فسيولوجية أو سيكولوجية.

وتعني كلمة التكيف، التعامل مع مسببات الضغط ويقصد بالأعراض المتزامنة أي ردود الفعل الدفاعية للجسم والتي تظهر أو تحدث في وقت واحد.

وهذا النموذج له علاقة بين كل مرحلة من المراحل الثلاثة وبين المستوى العادي لمقاومة ضغط العمل.

ووفقاً لما يشير إليه هذا النموذج، فإن مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر تعتبر هي رد الفعل الأولى للجسم لحالة الضغط التي يواجهها.

ويترجم الجسم هذه المرحلة في شكل تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان والتي تبدأ في الظهور في شكل توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض. (حريم، ١٩٩٧م).

ومع استمرار حالة الضغط والإجهاد ينتقل الفرد من مرحلة الإنذار إلى مرحلة المقاومة وفي هذه الحالة يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق كمؤثرات لمقاومة جسم الفرد للضغوط الواقعة عليه، وعادة ما تتسم هذه الحالة بضعف التركيز وعدم صفاء الذهن وبالتالي ضعف أو عدم سلامة القرارات المتخذة بسبب عدم إمكانية الفرد السيطرة على متغيرات المواقف المختلفة بإحكام.

ومع حلول الإرهاق وانهيار المقاومة ينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة وهي مرحلة الإنهاك، وفي هذه المرحلة تظهر العديد من الأمراض المتولدة عن ضغوط العمل مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم وتصلب الشرايين وأمراض القلب، لما يشكل تهديدات مباشرة للفرد والمنظمة على حد سواء. كما يمكن فهم هذه المرحلة علي إنها تمثل الاحتراق النفسي وتظهر هذه المرحلة كنتيجة للفشل في التكيف مع ضغط العمل. أي أنه يمكن القول بأن الفرد يعاني من الضغوط إذا تعرض لمثير الضغوط، وهنا لا بد أن تصدر عنه استجابة ما لهذه الضغوط فيكون القلق، وإذا لم يستطع الفرد معالجة الضغوط بطريقة أو بأخرى فإنه يدخل مرحلة الاحتراق النفسي.

والاحتراق النفسي يمثل مزيج من بعض الخصائص الفردية وحالات العمل والأفراد الذين يعانون من الاحتراق النفسي غالباً ما يكون لديهم توقعات غير واقعية سواء من عملهم أو قدراتهم لتحقيق الأهداف المرغوب فيها. (أبو خليل، ٢٠٠٢ م).

وقد استخلص من النموذج ثلاثة نتائج عامة هي:

- ١/ لضغوط العمل ردود فعل أكيدة على الأفراد وكل هذه الضغوط تجعلها تنعكس على الأفراد.
- ٢/ على الرغم من أن جميع الأفراد بلا استثناء يظهرون ردود فعل نتيجة لضغوط العمل الواقعة عليهم، إلا أن هناك اختلاف في شكل تلك الردود نظراً لوجود اختلافات وفروق بين الأفراد في محيط العمل ونوعية وحدة الضغوط التي يتعرضون لها.
- ٣/ إن لعقل الإنسان وجسمه حدوداً يمكن مقاومة واحتماله وإن زيادة تلك الضغوط إلى ما بعد ذلك الحد يولد العديد من الأمراض والسلوك المرتبك والقرارات الخاطئة كما يؤثر في النهاية على كيفية أداء الفرد لعمله (حريم، ١٩٩٧ م).

**ثانياً: نموذج لمسببات ضغوط العمل:**

اختص هذا النموذج بمحاولة تحديد مجموعة من العوامل المسببة لضغوط العمل ووفقاً لهذا النموذج قد تم تقسيم العوامل المسببة لضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين هما (مجموعة الخصائص والمراحل التنظيمية ومجموعة متطلبات الوظيفة وخصائص المهام).

وتشمل كل مجموعة من تلك المجموعتين الرئيسيتين على عدد من المجموعات ومن ثم فإن المجموعة الرئيسية الأولى تشمل على ثلاث مجموعات فرعية وهي (السياسات التنظيمية والهيكلي التنظيمي والمراحل التنظيمية).

وتشمل المجموعة الرئيسية الثانية على خمسة مجموعات فرعية هي (تجهيز بيئة العمل المادية، السلامة والصحة المهنية، علاقات العمل الشخصية، متطلبات الوظيفة، متطلبات الدور).

**ثالثاً: نموذج لتحليل ضغط العمل:**

تتبنى فلسفة النموذج بشكل عام على أن ضغوط العمل تتبع بصفة أساسية من ثلاثة مصادر رئيسية هي (المصادر التنظيمية، المصادر الوظيفية، المصادر الشخصية).

وتسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على الفرد، ولكن حدة هذه الضغوط تختلف من شخص لآخر بسبب الاختلافات والفروق الفردية.

وعلى الرغم من اختلاف حدة هذه الضغوط وبالتالي تأثيرها على الأفراد إلا أن لها في النهاية نتائج سلبية سلوكية ونفسية وأخرى صحية وجسدية على الأفراد ولها كذلك نتائج وأثار سلبية على المنظمة التي ينتمي لها هؤلاء الأفراد. والمصادر الثلاثة الرئيسية للضغوط هي:-

١/ المصادر التنظيمية تأتي أولاً وتتمثل في:

١/ عبء العمل:

ويعني زيادة أو انخفاض حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام به، فزيادة حجم

الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تسبب في

إحداث مستوى عال من الضغط.

وبالمثل فإن تخفيض حجم المهام الموكول للفرد مهمة القيام بها إلى معدل أقل من المعدل المقبول يشعر ذلك الفرد بعدم أهميته ويفقده ممارسته للعمل ويشعر بالملل فتزداد الشكوى، وترتفع معدلات الغياب والعزلة ممن حوله، ويتولد لديه شعور بعدم الانتماء أو الولاء لهذا الموقع.

### ٢/ نظم الأجور والحوافز:

ويتربط هذا المصدر مباشرة بإحساس الفرد وشعوره أنه يحصل على مقابل عادل لما يقدمه للمنظمة من جهد وخدمات، فضعف الرواتب والأجور وعدم فاعلية نظم الحوافز مقارنة بالمنظمات المماثلة ينمي داخل الفرد شعوراً بالإحباط وعدم الرغبة في بذل الجهد، وبالتالي يحاول ابتداع طرق وأساليب يمكن له من خلالها التهرب من أداء العمل الموكول له دون أن يتعرض للمساءلة ويزداد إحساسه بالعزلة عن المنظمة وتتتابه حالة من حالات اللامبالاة وترتفع معدلات غيابه بعذر وبدون عذر (هيجان، ١٩٩٨م).

### ٣/ تقييم الأداء:

عملية تقويم الأداء الوظيفي هدفان أساسيان، الأول يتمثل بالحكم على الكثير من القرارات المتعلقة بالمصير الوظيفي للعاملين كالقرارات المتعلقة بتوزيع المكافآت أو النقل والترقية والفصل ومنها ما يخص التعرف على العاملين المتميزين وغيرها، أما الهدف الثاني فيتعلق بتطوير العاملين من خلال التعجيل بتحسين الأداء وتحديد فرص التدريب والتنمية ويساعد كذلك على التطوير الذي يمكن من خلاله التخلص من عوائق العمل. (هيجان، ١٩٩٨م).

### ٤/ طبيعة العمل:

تولد طبيعة العمل ضغوطاً بأشكال مختلفة وتختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة العمل.

### ٥/ أساليب التنظيم:

تتمثل هذه الضغوط أو المشكلات بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة أو عدم وجودها أصلاً مما يترتب عليه عدم وضوح الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات المعطاة لكل وظيفة. ومن هذه الضغوط ما يحدث عادة بين وحدات الاستشارة ووحدات التنفيذ، أو ما يظهر نتيجة لعدم وجود إدارة للمعلومات وبالتالي مواجهة المنظمة للإدارة لعدم استقرار بيئتها مما يؤدي إلى حالة من عدم التأكد من إتخاذها لقراراتها الإدارية. (اللوزي، ٢٠٠٣م).

### ٦/ غموض الدور:

ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي. (ماهر، ٢٠٠٥م).

ويقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى. فمثلاً قد يقوم بعدة أعمال

تنفيذية بينما يقتصر دوره في الإشراف العام. ويزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى الفرد معلومات كافية عن الدور المناط به وما هي حدود سلطاته ومسؤولياته.

وعندما تكون المنظمات كثيرة ومعقدة فيحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها و يحدث هذا الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية أو عندما يغير أحد الأفراد عمله أو وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا أو عندما يخفى بعض المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث.

#### ٧/ تعارض الدور:

ويعني ذلك تعارض دور الفرد مع مفاهيمه وقيمه الشخصية أو مع ظروفه أو الاثنين معاً، ولهذا يطلق البعض على هذا المصدر صراع الدور.

ومن أمثلة تعارض الدور مع الظروف الشخصية للفرد الذي يحتم عليه دوره للعمل في ورديات عمل مسائية أو السفر لمسافات بعيدة أو التغيب عن منزلة لفترات طويلة على الرغم من تعارض ذلك مع دوره كزوج أو كأب.

#### ٨/ المستقبل الوظيفي:

إن إحساس الفرد بأن فرص الترقى والتقدم والنمو الوظيفي داخل المنظمة التي ينتمي لها ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى بخلاف كفاءة الأداء يعتبر أحد المصادر الهامة لضغط العمل حيث تتعارض مع طموحات الفرد ومحاولة تأكيد مستقبله المهني، وتولد عوائق النمو التقدم المهني حالة من اللامبالاة والكسل والتراخي مصحوبة بنوع من الخمول والعزلة.

#### ٢/ المصادر الوظيفية ثانياً وتشتمل على:

##### ١/ بيئة العمل المادية:

ويقصد بذلك ظروف العمل المادية من حيث تحضيرات مكان العمل والموقع والمسافة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية وما شابه ذلك من اعتبارات، وتغير ظروف العمل تمثل عوامل ضغط على الفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك الظروف بالشكل المناسب تسبب في زيادة حدة ضغط العمل (عاشور، ١٩٨٥م).

##### ٢/ احتياجات السلامة والصحة المهنية:

إن إحساس الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله يعتبر من أهم مصادر ضغوط العمل، وتظهر آثار هذا المصدر على وجه الخصوص في الوظائف التي تعرض بطبيعتها العاملين فيها لأخطار مهنية تؤثر على صحتهم أو حياتهم. كما هو الحال في الوظائف التي يتعامل أصحابها مع مواد كيميائية خطيرة أو يتعرضون لإشعاعات أو غازات وما شابه ذلك (عاشور، ١٩٨٥م).

##### ٣/ المسؤولية عن الغير:

وتؤدي الوظائف التي تتميز بطبيعتها بالمسؤولية عن أرواح أو أموال الغير إلى زيادة ضغوط العمل بالنسبة لأصحابها. فالأفراد الذين تستلزم طبيعة أعمالهم التعامل والحفاظ على مبالغ نقدية مملوكة للغير عادة ما يعانون بمرور الوقت من التوتر الشديد وتزداد لديهم معدلات الشك والعصبية وتظهر عليهم أمراض القرحة المعوية، وكذا يعاني العاملون في وحدات العناية المركزة بالمستشفيات من الشد العصبي والتوتر نتيجة لمسؤولياتهم عن أرواح تحت رعايتهم لا تحتل مواقفهم الصحية أي خطأ أو تقصير (عاشور، ١٩٨٥م).



**٤ / ضغوط الوقت:**

ويقصد بذلك أن الأفراد الذين ترتبط طبيعة وظائفهم بمواعيد محددة في أوقات محددة بذاتها للتسلم أو الاستلام يكونوا عرضة لضغوط العمل وما يفرزه من تأثيرات سلبية بشكل أكبر عن الأفراد العاملين في غير هذه المجالات. (عاشور، ١٩٨٥م).

**٥ / صنع القرارات:**

في ضوء المدى الذي يسمح للفرد فيه بالمشاركة في عملية صنع القرارات بالمنظمة التي ينتمي لها يتحدد المدى الذي يعتبر معه هذا العنصر أحد العناصر المؤثرة في ضغط العمل. فالقرارات التي تفرض على الأفراد من أعلى دون مشاركة منهم في عملية صنعها تعتبر من مصادر ضغوط العمل لسببين على الأقل هما:

١/ ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وأنه قدر مهمل ليس لأفكاره أو آرائه قيمة تذكر ولهذا فقد استبعد من عملية المشاركة في عملية المشاركة في صنع القرار.

٢/ تزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي صدرت من أجله. الأمر الذي يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضعف في النهاية من حدة ضغوط العمل (عاشور، ١٩٨٥م).

**٣ / المصادر الشخصية تأتي ثالثاً وتشتمل على:****١ / المشكلات الأسرية:**

وتولد تلك المشكلات انعكاسات وتمثل ضغوطاً على الفرد أثناء أدائه لعمله. وتتعدد وتتنوع تلك المشكلات وتختلف من فرد لآخر إلى المدى الذي قد يستحيل معه حصر هذا النوع من المشكلات، ولعل من أبرزها الخلافات الزوجية وحالات الانفصال المؤقت أو الطلاق، مرض أحد أفراد الأسرة، أو وفاة أحد أفراد الأسرة (العديلي، ٢٠٠٠م).

**٢ / المشكلات الاقتصادية:**

وتشمل أحياناً المشكلات المالية والتي تولد بالتأكيد ضغوطاً على الفرد أثناء أدائه لعمله ومن الممكن أن تكون المشكلات الاقتصادية هي مشكلات على مستوى الفرد نفسه بسبب عجز موارده المالية عن مواجهة متطلبات حياته أو مشكلات اقتصادية.

تؤدي تلك المصادر الثلاثة السابقة تنظيمية ووظيفية وشخصية مجتمعة في إحداث درجات مختلفة الحدة من ضغوط العمل. وتترجم تلك الضغوط في شكل نوع من القلق والتوتر والإحباط ينتاب الفرد لحل تلك الضغوط.

إلا أن حدة هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر بسبب عامل الاختلافات الفردية بين الأفراد أو ما يعرف اصطلاحياً بـ"القدرة على التوافق"، وتلك الاختلافات بين الأفراد تعد بالتالي بمثابة عوامل وسيطة من الممكن أن تكون على تخفيف أو عامل تصعيد لحدة ضغوط العمل (بدر، ١٩٩٣م).

**٥ / الدراسات السابقة:**

تولد طبيعة العمل ضغوطاً مختلفة وتختلف حدتها باختلاف طبيعة العمل وتعددت الدراسات واختلفت جوانبها لدى كل منهم وفي ما يلي بعض من هذه الدراسات:

١/٥/٢ دراسة بسطا، (١٩٨٨م) ويؤكد في دراسته حول ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصادرها والانفعالات النفسية والسلبية المصاحبة لها، على مجموعة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي بالمرحلة الابتدائية والمرحلة الإعدادية بمحافظة القاهرة في العام الدراسي ١٩٨٧م - ١٩٨٨م. إن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية مثل الغضب والقلق وقلة الحيلة، والإنزعاج، أو تثبيط العزم. وأهم ثلاثة أبعاد لمصادر ضغوط العمل، كما يدركها المعلمون من عينة البحث، تتمثل في كثافة الفصول وحالة الحجرات في المدرسة، ومشكلات تتعلق بالنمو المهني للمعلم، ومشكلات تتعلق بالتلاميذ. وكشفت النتائج إن درجة إحساس معلمي المرحلة الإعدادية بضغوط العمل تزداد بازدياد عدد الحصص التي يقوم بتدريسها المعلم. كما وجدت الدراسة أن المتخرجين حديثاً أو صغار السن من المعلمين أكثر إحساساً بضغوط العمل.

٢/٥/٢ دراسة عسكر، (١٩٨٨م) قد قام عسكر بدراسة ٢٤٤ من العاملين بقطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. وكان أبرز نتائجها أن كمية العمل والنمو والتقدم المهني ونوعية العمل والروتينية التي تحكم سير العمل، وعدم وجود الحرية الكافية للعامل أثناء ممارسته لوظيفته وصراع الدور وغموضه من أهم العوامل المسببة للضغوط لدى هؤلاء العاملين. ولقد أظهرت إحدى الدراسات على عينة من العاملين بإحدى المنظمات إن غموض الدور أو عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة تمثل مصدراً لضغط العمل.

٣/٥/٢ دراسة الهنداوي، (١٩٩٤م) في دراسة لتحديد العلاقة بين طبيعة العمل والضغط المتولدة عنه في أكثر من ١٣٠ مهنة. وتؤكد الهنداوي إلى أن هناك مهن تولد بطبيعتها مستوى عال من ضغط العمل، في حين أن هناك مهن أخرى تولد بطبيعتها مستويات منخفضة من ضغط العمل وتؤكد الدراسة على أنه يختلف إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل بحسب طبيعتهم، ويختلف إدراكهم لتلك المسببات بحسب أعمارهم. إذ تشير النتائج إلى أنه كلما انخفض عمر العاملين فإنهم يشعرون بمستوى من ضغط العمل أكبر مما يشعر به العاملون من كبار السن.

٤/٥/٢ دراسة عسكر وعبد الله، (١٩٨٨م) في دراسة عسكر وعبد الله حول مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية مثل (التدريس، التمريض، الخدمة الاجتماعية، الخدمة النفسية) وعلاقة ذلك بمتغيرات الخبرة والجنس والجنسية والحالة الاجتماعية. حاولت الدراسة التعرف على تأثير الخبرة التي يقضيها الفرد في المهنة. وكذلك جنسيته ونوع جنسه وحالته الاجتماعية يمكن أن تكون ذات تأثير على مدى تعرضه لضغوط العمل في المهن الأربع. أكدت الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية بأن الفرق الوحيد في التعرض للضغوط بين العاملين ظهر في مهنة التدريس. كما تشير النتائج إلى أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية.

والخلاصة إن ظاهرة ضغوط العمل حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مجالات

مختلفة ولم تظهر دراسة معينة تؤكد على أن متغيرات بعينها أقوى في التأثير دون أخرى، سواء كانت ديموغرافية أو وظيفية، ولم يثبت أيها أكثر تأثيراً على مستوى ضغوط العمل.

**٣/ منهجية البحث:**

في هذا الجزء سيتم تناول مشكلة البحث، والفروض، والأهداف، والأهمية، فضلا عن مجتمع وعينة البحث والأساليب الإحصائية التي استخدمت في التحليل.

**١/٣ مشكلة البحث:**

اهتمت الإدارة في المنظمات الحديثة بأساليب وطرق تحفيز العاملين وإثارة دوافعهم وتحقيق الرضا الوظيفي، وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم إن تحقيق التنظيم لأهدافه لا يأتي إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة ومخلصة لأهداف التنظيم، ومقتنعة بالسياسات الإدارية، ومتعاونة وواثقة في قيادتها الإدارية، وراضية وأمنة بمستقبلها الوظيفي (الطجم والسواط، ١٩٩٥م). وأصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة يتطلب وجود أفراد لديهم اتجاه إيجابي نحو المهنة والمنظمة لتعينهم وتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم.

وقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم ومؤسساتهم، ويعد موضوع ضغوط العمل مدخلاً من المداخل المعاصرة لدراسة المنظمات الحديثة في العلوم الاجتماعية، وذلك لأن تلك المنظمات تسعى لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية، والإنسان يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها. ومن ثم، فإن الخلل الذي يصيب الإنسان نتيجة لضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وضمان بقائها واستمرارها. ويمكن بلورة مشكلة البحث من خلال الأسئلة التالية:

١/ ماهية العلاقة بين عبء العمل وضغوط العمل

٢/ ماهية العلاقة بين غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل.

٣/ ماهية العلاقة بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل.

٤/ ماهية العلاقة بين بيئة العمل المادية وضغوط العمل.

**٢/٣ أهمية البحث:**

تتبع أهمية هذا البحث من ضرورة التعرف على مسببات ضغوط العمل في شركات الكمبيوتر بولاية الخرطوم حتى يمكن معالجتها والتخلص منها، ومن المعروف أن الشركات والمؤسسات تتعامل مع موضوع ضغوط العمل بعدم الاهتمام واللامبالاة رغم ما يحدث من آثار سلبية على صحة العامل وإنتاجيته. ونظراً لندرة الدراسات المتعلقة بضغوط العمل وتطبيقاتها من الناحية العملية في المنظمات فإن هذا البحث بجانبه النظري والعملية يحاول أن يلقى الضوء على مسببات ضغط العمل ومدى تأثيره على العنصر البشري باعتباره محورياً رئيسياً في العمليات الإنتاجية.

تكمن أهمية هذا البحث في دراسة ضغوط العمل المختلفة وكيفية التعامل معها ومحاولة التوصل إلى مقترحات للتعامل مع هذه المشكلة والتحقيق فيها. إضافة إلى ذلك الأخذ في الحسبان حقيقة هذه الضغوط وكيفية العمل على تلافيها مع العلم بأن هذه الضغوط قد تتسبب في إصابات للعاملين أو أعطال في الماكينات. ومن المعروف أن الكمبيوتر من أكثر الأعمال التي تحتاج إلى تركيز عالي جداً خوفاً من ضياع بعض البيانات أو إتلافها.

**٣/٣ أهداف البحث:**

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١/ التعرف على مكونات ضغط العمل بالنسبة للموظفين ومصادره في شركات الكمبيوتر.  
٢/ مساعدة متخذي القرار في وضع ترتيبات تنظيمية مناسبة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل.

٣/ معرفة أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في شركات الكمبيوتر ومعالجتها.  
٤/ معرفة الآثار السلبية والإيجابية التي تخلفها ضغوط العمل على أداء العاملين شركات الكمبيوتر ومعالجتها.

**٤/٣ فروض البحث:**

يختبر هذا البحث أربعة فروض هي:

- ١/ أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وضغوط العمل.
- ٢/ أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل.
- ٣/ أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل.
- ٤/ أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وضغوط العمل.

**٥/٣ مجتمع البحث:**

لصعوبة الوصول إلى العدد الحقيقي للشركات العاملة في مجال الكمبيوتر بولاية الخرطوم وعدم وجود تصنيف للشركات المسجلة لدى المسجل التجاري العام وأن هذه الشركات تعمل في مجالات مختلفة. ولذلك فقد تم اعتماد عينة ميسرة من ٢١٦ وحدة معاينة من ١٠٨ شركة وشملت العينة موظفين اثنين من كل شركة تعمل في مجال الكمبيوتر بولاية الخرطوم، وكانت نسبة الاستجابة ١٠٠% ويعتبر ذلك عدداً مقدرًا يمكن أن يعطى نتائج ذات دلالة إحصائية.

**٦/٣ أداة البحث:**

فيما يختص بأداة البحث والمتمثلة في الاستبانة فقد تم التشاور مع الخبراء في هذا المجال من الأساتذة والباحثين ذوي الخبرة والكفاءة المهنية والمختصين في علم الإحصاء و الإدارة في جامعة الجزيرة، حيث تم اخذ عدد (٣٣) مبحوث للمسح التمهيدي لمعرفة مدى تطابق النتائج مع فرضيات البحث، ومن ثم استخدام اختبار (ألفا كورنباخ) كأداة بغرض قياس الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان والتعرف على درجة ثبات إجابات المبحوثين، وقد بلغت قيمة ألفا كورنباخ ٠.٨٢ مما يشير إلى دقة الأسئلة في اختبار إجابات العينة.

**٧/٣ الأساليب الإحصائية:**

بعد الحصول على البيانات الأساسية لهذه الدراسة عن طريق أداة الاستبيان، تم تحويل هذه البيانات إلى رموز رقمية وإدخالها في الحاسب الآلي، ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج يمكن من خلالها التحقق من صحة الفرضيات المختلفة، ودعم العديد من النقاط التي وردت في الجزء الأول من البيانات، ولدراسة العلاقات الارتباطية بين متغيرات البحث لتحديد وجود علاقة معنوية بينها تم استخدام اختبار (Chi-square) .

\*إحصائية كا تربيع (2) تحسب من خلال المعادلة:

$$(\chi^2) = \sum_{R-1}^R \sum_{C-1}^C (Orc - Erc)^2 / Erc$$

بحيث:

Orc = c التكرار المشاهد في الصف r والعمود c

Erc = c التكرار المتوقع في الصف r والعمود c

ونرفض فرض العدم القائل بعدم وجود علاقة بين المتغيرات إذا كان مستوى المعنوية أقل من Sig < 0.05.

#### ٤/ عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها:

في هذا الجزء سوف يتم تحليل البيانات الأولية التي تحصل عليها الباحث من واقع الدراسة الميدانية، وعلى ضوء هذه البيانات تتم الإجابة عن أسئلة الدراسة ومن ثم اختبار الفرضيات.

#### ٤/١/١: التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب العمر

جدول رقم (١): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب العمر

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٢٠	١٧	٧.٩
من ٢٠ - ٣٠	٧٤	٣٤.٣
من ٣٠ - ٤٠	٨٧	٤٠.٣
أكثر من ٤٠	٣٨	١٧.٦
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

تدل الإحصائية بالجدول (١) على أن ٧.٩% من العاملين تقل أعمارهم عن ٢٠ سنة، بينما ٣٤.٣% تقع أعمارهم بين (٢٠-٣٠) و ٤٠.٣% تقع أعمارهم بين (٣٠-٤٠) و ١٧.٦% تزيد أعمارهم عن ٤٠ عاماً. وعند تقسيم وحدات المعاينة إلى فئات طبقاً للعمر نجد أن النسبة ترتفع بين الذين أعمارهم بين (٣٠ - ٤٠) وهذا يدل على أن معظم الأشخاص الذين تم استجوابهم والمسيطرة على سوق عمل شركات الكمبيوتر هم من الشباب.

#### ٤/١/٢: التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (٢): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب المؤهل العلمي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	٤٠	١٨.٥
دبلوم	٤٧	٢١.٨
بكالوريوس	١٠٣	٤٧.٧
دراسات عليا	٢٦	١٢
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

تدل الإحصائية بالجدول (٢) أن ١٨.٥% من العاملين لديهم مؤهل علمي ثانوي بينما ٢١.٨% لديهم دبلوم و ٤٧.٧% لديهم درجة البكالوريوس و ١٢% لديهم دراسات عليا. وعند تقسيم وحدات المعاينة إلى فئات طبقاً للمؤهل العلمي نجد إن النسبة ترتفع بين الذين مؤهلهم العلمي درجة

البكالوريوس، وهذا يدل على أنه هنالك تركيز من جانب شركات الكمبيوتر بتعيين الفئة المتعلمة من المجتمع للعمل في هذا المجال الحساس الذي يحتاج إلى قدر من التعليم.

٣/١/٤: التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (٣): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٥	٦١	٢٨.٢
١٠-٥	١٢٨	٥٩.٣
أكثر من ١٠	٢٧	١٢.٥
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

نلاحظ من الجدول (٣) أن ٢٨.٢% تقل خبرتهم عن ٥ أعوام بينما ٥٩.٣% خبرتهم بين (١٠-٥) أعوام بينما ١٢.٥% تزيد خبرتهم عن ١٠ أعوام. وعند تقسيم وحدات المعاينة إلى فئات طبقاً لسنوات الخبرة نجد أن النسبة ترتفع عند الذين سنوات خبرتهم في هذا المجال بين (١٠-٥) وهذا يدل على أن شركات الكمبيوتر تركز على تعيين الذين لديهم خبرة عملية كبيرة وذلك لما يتمتع به هذا المجال من حساسية في العمل ويحتاج إلى دراية وخبرة كبيرة.

٢/٤: عبء وضغوط العمل

جدول رقم (٤): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب ضغوط العمل

العبارة	درجة القياس			
	راضي	إلى حد ما	غير راضي	
	% التكرار	% التكرار	% التكرار	% التكرار
ما هو مدي رضاك واقتناعك بالعمل الذي تقوم به	١٥٤	٧١.٣	٥٣	٢٤.٥
ما هو مدي رضا مرعوسيك من العمل الذي تقوم به	١٠٨	٥٠	١٠٧	٤٩.٥
ما هي مدي قناعتك في العمل بالخارج أو أي شركة	٧٣	٣٣.٨	٧٦	٣٥.٢

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن نسبة ٧١.٣% راضون، بينما ٢٤.٥% راضون إلى حد ما و ٤.٢% غير راضون عن العمل الذي يقومون به وهذا يدل على أن الغالبية مقتنعين بالعمل الذي يقومون به. بينما نلاحظ أيضاً في الجدول رقم (٤) أن نسبة ٥٠% راضون، بينما ٤٩.٥% إلى حد ما و ٠.٥% غير راضون عن مدي رضى المرعوسين عن العمل الذي يقومون به. بينما نلاحظ في الجدول رقم (٤) أيضاً أن نسبة ٣٣.٨% راضون، و ٣٥.٢% إلى حد ما بينما نسبة ٣١% غير راضون باقتناعهم بالعمل بالخارج أو أي شركة أخرى.

جدول رقم (٥): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب حجم العمل

درجات القياس	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	٥٩	٢٧.٣
موافق	١٣٤	٦٢
لا ادري	٣	١.٤
غير موافق	٢٠	٩.٣
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

سيتم تناول الفرضية الأولى والتي تنص على أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء وضغوط العمل وللتأكد من صحة ذلك سنقوم بإحصاء وصفى للجدول رقم (٥) بأن نسبة ٢٧.٣% موافقون بشدة بأن حجم العمل الذين يقومون به أكثر من اللازم، بينما ترتفع هذه النسبة لتصل إلى ٦٢% فيما نسبة ١.٤% لا يدرون إذا كانت هنالك علاقة بين حجم العمل وضغوط العمل بينما نسبة ٩.٣% تؤكد بأنهم غير موافقون. كذلك لتعضيد هذه الأرقام لدينا الجدول رقم (٦) باستخدام مربع كاي عند الربط بين المتغيرين حجم العمل والرضا والقناعة بالعمل قيمة كاي تربيع (١٩.٦٩٧ بمعنوية ٠.٠٠٣) وهذه النتيجة تدعم الفرضية الأولى للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وضغوط العمل.

#### جدول رقم (٦): العلاقة بين حجم العمل والرضا والقناعة بالعمل

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
١٩.٦٩٧	٦	٠.٠٠٣

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

بينما يشير الجدول (٧) للربط بين المتغيرين حجم العمل والعمل بالخارج قيمة كاي تربيع (٣٧.٢٩١ بمعنوية ٠.٠٠٠) وهذا يدعم الفرضية الأولى بأن هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عبء وضغوط العمل.

#### جدول رقم (٧): العلاقة بين حجم العمل والعمل بالخارج

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٣٧.٢٩١	٦	٠.٠٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

وهذا يؤكد الدراسة التي قام بها كابلان (١٩٧٨) لتحديد طبيعة العلاقة بين عبء العمل ومستوى الضغط وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذين المتغيرين. حيث إن زيادة حجم الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عال من الضغط.

٣/٤: غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل.

١/٣/٤: التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب التأكد من حدود السلطة

#### جدول رقم (٨): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب التأكد من حدود السلطة

درجات القياس	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	١٤	٦.٥
موافق	٧٠	٣٢.٤
لا ادري	٧٤	٣٤.٣
غير موافق	٥٣	٢٤.٥
غير موافق بشدة	٥	٢.٣
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

سيتم تناول الفرضية الثانية القائلة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وضغوط العمل وللتأكد من صحة ذلك سنقوم بإحصاء وصفى للجدول رقم (٨) بأن نسبة

٦.٥% موافقون بشدة علي افتقار وظيفتهم إلى الوضوح والأهداف و ٣٢.٤% موافقون و ٣٤.٣% لا يدرون و ٢٤.٥% غير موافقون و ٢.٣% غير موافقون بشده. كذلك لتعصيد هذه الأرقام لدينا الجدول رقم (٩) باستخدام مربع كاي عند الربط بين المتغيرين حدود السلطة والرضا والقناعة بالعمل قيمة كاي تربيع (٢٥.٣٠٦ بمعنوية ٠.٠٠١) وهذه النتيجة تدعم الفرضية الثانية للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل.

**جدول رقم (٩): العلاقة بين التأكد من حدود السلطة والرضا والقناعة بالعمل**

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٢٥.٣٠٦	٨	٠.٠٠١

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

بينما يشير الجدول (٤-١٠) للربط بين المتغيرين حدود السلطة والعمل بالخارج (قيمة كاي تربيع ٣٢.٦٢٦ بمعنوية ٠.٠٠٠) وهذا أيضاً يدعم الفرضية الثانية للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي وضغوط العمل.

**جدول رقم (١٠): العلاقة بين التأكد من حدود السلطة والعمل بالخارج**

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٣١.٧٢٦	٨	٠.٠٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

وتؤكد هذه النتائج الدراسة التي قام بها عسكر وأحمد (١٩٨٨) على ٢٤٤ من العاملين بقطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. وكان أبرز نتائجها أن كمية العمل والنمو والتقدم المهني ونوعية العمل و الروتينية التي تحكم سير العمل، وعدم وجود الحرية الكافية للعامل أثناء ممارسته لوظيفته وصراع الدور وغموضه من أهم العوامل المسببة للضغوط لدى هؤلاء العاملين. ولقد أظهرت إحدى الدراسات على عينة من العاملين بإحدى المنظمات إن غموض الدور أو عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة تمثل مصدراً لضغط العمل.

**٤/٤: الأمان الوظيفي وضغوط العمل**

**جدول رقم (١١): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب افتقار الوظيفة إلى الوضوح والأهداف**

درجات القياس	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	١٥	٦.٩
موافق	٤٩	٢٢.٧
لا ادري	٧٢	٣٣.٣
غير موافق	٧١	٣٢.٩
غير موافق بشدة	٩	٤.٢
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).



وتقول الفرضية الثالثة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل وللتأكد من صحة ذلك سنقوم بإحصاء وصفي للجدول رقم (١١) بأن نسبة ٦.٩% موافقون بشدة علي افتقار وظيفتهم إلى الوضوح والأهداف و ٢٢.٧% موافقون و ٣٣.٣% لا يدرون و ٣٢.٩% غير موافقون و ٤.٢% غير موافقون بشده. كذلك لتعزيد هذه الأرقام لدينا الجدول رقم (١٢) باستخدام مربع كاي عند الربط بين المتغيرين الافتقار إلى الوضوح والأهداف والرضا والقناعة بالعمل (قيمة كاي تربيع ١٩.٠٥٩ بمعنوية ٠.٠١٤) وهذه النتيجة تدعم الفرضية الثالثة للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل.

#### جدول رقم (١٢): العلاقة بين الافتقار إلى الوضوح والأهداف والرضا والقناعة بالعمل

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
١٩.٠٥٩	٨	٠.٠١٤

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

بينما يشير الجدول (١٣) للربط بين المتغيرين الافتقار إلى الوضوح والأهداف والعمل بالخارج قيمة كاي تربيع (٥٩.٥٤٩ بمعنوية ٠.٠٠٠) وهذا أيضاً يدعم الفرضية الثالثة للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل.

#### جدول رقم (١٣): العلاقة بين الافتقار إلى الوضوح والأهداف والعمل بالخارج

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٥٩.٥٤٩	٨	٠.٠٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

واستشعر الباحثون أهمية مشكلة ضغوط العمل وتأثيراتها المباشرة على أداء الفرد والمنظمة، واحتل الموضوع حيزاً ملموساً من فكر الباحثين وقد بذلت جهوداً مختلفة في سبيل الوصول إلى نماذج مقبولة للتعامل مع المشكلة.

#### ٤-٥: بيئة العمل المادية وضغوط العمل

#### جدول رقم (١٤): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب ملائمة بيئة العمل المادية

درجات القياس	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	١٦	٧.٤
موافق	١٦	٧.٤
لا ادري	٤	١.٩
غير موافق	١١٢	٥١.٩
غير موافق بشدة	٦٨	٣١.٥
المجموع	٢١٦	١٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

وأخيراً تنص الفرضية الرابعة على أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وضغوط العمل. وللتأكد من صحة ذلك سنقوم بإحصاء وصفي للجدول رقم (١٤)

بأن نسبة ٧.٤% موافقون بشدة علي أن هنالك علاقة بين بيئة العمل وضغوط العمل و ٧.٤% موافقون و ١.٩% لا يدرون و ٥١.٩% غير موافقون و ٣١.٥% غير موافقون بشده. كذلك لتعضيد هذه الأرقام لدينا الجدول رقم (١٥) باستخدام مربع كاي عند الربط بين المتغيرين بيئة العمل المادية وضغوط العمل (قيمة كاي تربيع ٢٣.٩٢٠ بمعنوية ٠.٠٠٠٢) وهذه النتيجة تدعم الفرضية الرابعة للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وضغوط العمل.

**جدول رقم (١٥) العلاقة بين ملائمة بيئة العمل المادية والرضا والقناعة بالعمل**

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٢٣.٩٢٠	٨	٠.٠٠٠٢

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

بينما يشير الجدول (١٦) للربط بين المتغيرين بيئة العمل المادية والرضا والقناعة بالعمل (قيمة كاي تربيع ٢٣.٨٣٤ بمعنوية ٠.٠٠٠٠) وهذا أيضاً يدعم الفرضية الرابعة للدراسة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والرضا والقناعة بالعمل.

**جدول رقم (١٦) العلاقة بين ملائمة بيئة العمل المادية والعمل بالخارج**

إحصائية مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٢٣.٨٣٤	٨	٠.٠٠٠٠

المصدر: نتائج المسح الميداني، (٢٠١٤ م).

وتشير المصادر الوظيفية في الإطار النظري والذي يتضمن من بينها بيئة العمل المادية ويقصد بذلك ظروف العمل المادية من حيث تحضيرات مكان العمل والموقع والمسافة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية وما شابه ذلك من اعتبارات، وتغير ظروف العمل من العوامل التي ضغطت على الفرد على اعتبار إن عدم توافر تلك الظروف بالشكل المناسب تسبب في زيادة حدة ضغط العمل. (عاشور، ١٩٨٥م). وهذا يدعم الفرضية الرابعة بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وضغوط العمل.

#### ٥/ استنتاجات البحث:

أهم النتائج التي تم التوصل إليها تتمثل في:

١/ كلما زاد حجم العمل كلما أدي إلى ضغط العمل.

٢/ افتقار الوظيفة إلى الوضوح يؤدي إلي ضغوط العمل.

٣/ افتقار القناعة والرضا بالعمل يؤدي إلي ضغوط العمل.

٤/ عدم الشعور بالأمان الوظيفي يؤدي إلي ضغوط العمل.

بناءً على الاستنتاجات السابقة خلص البحث إلى التوصيات التالية:

١/ تهيئة مكان العمل من إضاءة وتهوية فهما يساعدان في العمل وعدم التعرض لضغوط العمل.

٣/ رفع مستوى التعليم للعاملين وضرورة مراعاة المستوى التعليمي عند شغل الوظائف مستقبلاً.  
٤/ التركيز على تعويض نقص الخبرات للأفراد القياديين من خلال التدريب ورفع مستوى التعليم من خلال الخطط والبرامج التدريبية للعاملين.

٥/ رفع الوعي بأهمية هدف البقاء والاستمرارية في العمل عوضاً عن تعظيم الربح في المدى القصير والخروج من السوق نتيجة لعدم الالتزام بالقوانين التي تحكم العمل بالقطاع من خلال التدريب والتعليم والتعريف بالضرر المترتب على ذلك.

#### قائمة المصادر والمراجع

١/ الطحج، عبد الله والسواط، السلوك التنظيمي، ١٩٩٥، المفاهيم والنظريات والتطبيقات، جدة، دار النوايح.

٢/ السمدوني، السيد إبراهيم وفهد الربيعة، ١٩٩٨، "الإنهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات"، مجلة جامعة الملك سعود، م١٠، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية.

٣/ الشطي، صنفاز، ٢٠٠٨، الدورة التدريبية لرئيسات الأقسام (كيف تصنع قائداً متميزاً).

٤/ العمري، عبيد عبد الله، ١٩٩٨، محددات الولاء التنظيمي في القطاع الصحي الحكومي (الرياض، مركز بحوث كلية الآداب، جامعة الملك سعود).

٥/ العديلي، محمد، ٢٠٠٠، إدارة السلوك التنظيمي، دار مرامر للطباعة الإلكترونية، الرياض.

٦/ اللوزي، موسى، ٢٠٠٣، التنظيم وإجراءات العمل، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

٧/ الهنداوي، وفية أحمد، ١٩٩٤، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، الإداري، ع ٥٨، ص ١٠١.

٨/ بسطا، لورنس، ١٩٨٨ "ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصادرها والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها"، دراسات تربوية، ع ٧، ص ٣٩-٨٥.

٩/ بدر، حامد احمد رمضان، ١٩٩٣، السلوك التنظيمي، دار النهضة العربية، مصر.

١٠/ حريم، حسين، ١٩٩٧، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، عمان، الأردن.

١١/ أبو خليل، عمر، ٢٠٠٢، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار البشير للثقافة والعلوم، طنطا، مصر.

١٢/ عبد الباسط، إسراء، ٢٠٠٩، ضغوط العمل والإجهاد الإداري، [kenanaonline.com/users/trainers/posts/82036](http://kenanaonline.com/users/trainers/posts/82036).

١٣/ عاشور، أحمد صقر، ١٩٨٥، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

١٤/ عسكر، أحمد سمير، ١٩٨٨، متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، ع ٦٠، ص ٧-٥٩.

١٥ / عسكر، على وأحمد عباس عبد الله، ١٩٨٨، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، ١٦، ع ٤، ص ٦٥-٨٧.  
١٦ / ماهر، أحمد، ٢٠٠٥، كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

١٧ / هيجان، عبد الرحمن بن أحمد بن محمد، ١٩٩٨، ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض.

## **THE IMPACT OF WORK STRESS IN COMPUTER COMPANIES ON THE WORKERS PRODUCTIVITY IN KHARTOUM STATE – SUDAN**

**Elfadil Timan<sup>1</sup> and Hassan Abdelwahab<sup>2</sup>**

1-Training Expert in PAI Qatar & Associate Professor, Business Administration-Gezira University- Sudan

2-- Software Developer-Khartoum- Sudan

### **ABSTRACT**

This Study examined the impact of work stress in the computer companies in Khartoum state. The research problem revolves around the relationship between work load and work stress. And the relationship of role ambiguity, job security, work environment, and on the other side the work stress. The study aimed to shed light on the components of work stress and the causes of work stress in computer companies. Also to become acquainted with the results and consequences of work stress and to assist in the decision of developing appropriate regulations to limit the negative impact of work stress, as well as finding out the causes of work stress experienced by workers in computer companies and to remove such causes. Accordingly four hypotheses were developed and tested the relationship between some independent variables like the work load, role ambiguity, job security, and the work environment. The work stress was the dependent variable. The research followed the descriptive, analytical and case study methods. Data were collected via questionnaire instrument and secondary sources, and then statistical techniques were used for the analysis. The study explored that there is a positive relationship between increased workload and work stress, and lack of job clarity leads to work stress, Lack of job satisfaction and contentment lead to work stress, and the Job insecurity leads to work stress. The study explained results and concluded with recommendations of which the most important are that, The need to raise the level of education and implementation of plans and training programs for the workers in the computer companies; as well as creating a conducive working environment that contributes in limiting work stress; finally, commitment to the number of working hours and not to deviate from the laws that govern work relations in the private sector.