

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في
الضفة الغربية من فلسطين

رسالة ماجستير مقدمة من
أحمد عبد الحميد محمد أبو نبعه

إشراف

الأستاذ الدكتور : أفنان نظير دروزه

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية
بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية

نابلس / 1999 م

الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في
الضفة الغربية من فلسطين

رسالة ماجستير مقدمة من
أحمد عبد الحميد محمد أبو نبعه

إشراف
الاستاذة الدكتورة : أفنان نظير دروزه

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير
في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا
في جامعة النجاح الوطنية

أعضاء لجنة المناقشة :

التوقيع

أ. د. أفنان نظير دروزه / جامعة النجاح الوطنية (رئيساً)
أ. د. خولة الشخشير / جامعة بيرزيت (عضواً)
د. غسان الحلو / جامعة النجاح الوطنية (عضواً)

نابلس / ١٩٩٩م

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ ١٥/٥/١٩٩٩م وأجيزت

الإهداء

إلى والدي العزيز أبا عطوفا ... إلى والدتي العزيزة أما حنونة ...
وإلى أعز مخلوقة على قلبي ... إلى الإنسانية التي سهرت معي الليالي ودفعت بي وقدمت لي
كل التشجيع من أجل إنجاز هذه الرسالة إلى غاليتي زوجتي فدوى
وإلى الشمعة التي أنارت لي الطريق ... والأمل الذي أعيش من أجله ابنتي الحبيبة تيا.....
وإلى جميع اخوتي وأخواتي.....

مع بالغ الاحترام والتقدير والإخلاص

الشكر والتقدير

بعد الانتهاء من إعداد هذه الرسالة لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى الذين قدموا مساعداتهم وتوجيهاتهم في مختلف مراحل إعدادها، وأخص بالشكر الجزيل الأستاذة الدكتورة أفنان نظير دروزة المشرفة على إعداد هذه الرسالة، والتي كرمته بتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة التي كان لها أكبر الأثر في إخراج هذا النهج العلمي إلى حيز الوجود.

كما وأتقدم بالشكر الوافر والامتنان العظيم للأستاذة الدكتورة خولة الشخشير بتفضلها مشكورة بمناقشة هذا النهج وتقييمه وتقويمه.

ويسعدني أيضاً أن أتقدم بالشكر للدكتور غسان الحلو لمشاركته في مناقشة هذه الرسالة وتقييمها.

وأتقدم كذلك بالشكر والامتنان للدكتور عبد الناصر القدومي الذي قام بتفريغ المعلومات الإحصائية لهذه الرسالة.

إلى هؤلاء جميعاً، أزجي شكري وتقديري.

فهرس المحتويات

الصفحة

الإهداء.....	أ
الشكر والتقدير.....	ب
فهرس المحتويات.....	ج
فهرس الجداول.....	هـ
فهرس الأشكال.....	ح
فهرس الملاحق.....	ط
الملخص.....	ي
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها.....	1
المقدمة.....	2
مشكلة الدراسة.....	4
أهمية الدراسة.....	5
أهداف الدراسة.....	6
أسئلة الدراسة.....	6
فرضيات الدراسة.....	7
مسلمات الدراسة.....	8
حدود الدراسة.....	8
مصطلحات الدراسة.....	8
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	9
مفهوم الضغوط المهنية.....	10
مصادر الضغوط المهنية.....	13
الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية.....	18
ملخص عام للدراسات السابقة.....	25
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها.....	26
منهج الدراسة.....	27
مجتمع الدراسة.....	27

الصفحة

29 عينة الدراسة
30 أداة الدراسة
34 صدق الاستبانة
35 ثبات الاستبانة
36 إجراءات الدراسة
36 المعالجات الإحصائية
37 الفصل الرابع: نتائج الدراسة
38 النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي
46 النتائج المتعلقة بالإحصاء التحليلي
65 الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
66 مناقشة النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي
70 مناقشة النتائج المتعلقة بالإحصاء التحليلي
74 التوصيات
75 المراجع
76 المراجع العربية
78 المراجع الأجنبية
79 الملاحق
93 الملخص باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	المجتمع الأصل للدراسة موزعاً وفق اسم البنك وعدد الموظفين والنسبة من المجموع العام.	28
(2)	المجتمع الأصل للدراسة موزعاً وفق عدد الموظفين العاملين في كل منطقة من مناطق الضفة الغربية من فلسطين والنسبة المئوية من المجموع العام.	29
(3)	عينة الدراسة للموظفين العاملين في البنوك موزعة وفق عدد الذكور والإناث في كل منطقة من مناطق الضفة الغربية من فلسطين.	30
(4)	نسبة معامل الثبات على أبعاد الاستبانة وعلى الاستبانة ككل.	35
(5)	المتوسط العام والانحراف المعياري للعينة ككل ومتوسطها وانحرافها المعياري على كل فقره من فقرات الاستبانة.	39
(6)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي يعانون منها بنسبة 90% فأعلى.	43
(7)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي يعانون منها بنسبة 10% فأدنى.	44
(8)	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة والانحراف المعياري على كل مجال نم مجالات الضغوط المهنية.	45
(9)	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس.	47
(10)	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجالات الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس.	47
(11)	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير فئات العمر.	48
(12)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير فئات العمر.	49

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
50	نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير العمر.	(13)
51	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة البنكية.	(14)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة البنكية.	(15)
54	نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة البنكية.	(16)
54	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.	(17)
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.	(18)
56	نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.	(19)
56	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.	(20)
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.	(21)
58	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الدخل الشهري.	(22)
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الدخل الشهري.	(23)
60	نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير الدخل الشهري.	(24)

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
61	تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير مكان العمل.	(25)
62	المتوسطات الحسابية للضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير مكان العمل.	(26)
63	الانحرافات المعيارية للضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير مكان العمل.	(27)
64	نتائج اختبار شفیه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير مكان العمل.	(28)

٥٠٨٧٢٧

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	مصادر الضغوط المهنية	17

فهرس الملاحق

الصفحة	مضمون الملحق	رقم الملحق
80	استبانة الدراسة حول الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية.....	(1)
88	نشره سلطة النقد الفلسطينية عن البنوك في فلسطين وعدد الموظفين العاملين فيها.....	(2)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين في ضوء متغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخدمة البنكية، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، ومكان العمل. ولتحقيق هدف الدراسة، استخدم الباحث استبانته مكونه من (72) فقرة لقياس الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية وطبقها على عينة عشوائية من الموظفين العاملين في البنوك في الضفة الغربية مكونة من (531) موظفاً، منهم (316) موظف، (215) موظفه، وقد اختيرت بنسبة 30% من المجتمع الأصل.

وقد عولجت بيانات الدراسة باستخدام الإحصاء الوصفي تارة، وتحليل التباين الأحادي تارة، وكان أهم ما توصلت له الدراسة من نتائج ما يلي:-

- دل المتوسط العام للضغوط المهنية لأفراد العينة المدروسة على الاستبانة التي تعكس فقراتها الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية أنهم يواجهون ضغوط مهنية فوق المتوسط، حيث بلغ متوسط ما يواجهون من ضغوط على هذه الاستبانة (3.65) نقطه من حد أعلى بلغ الخمسة نقاط، أي بنسبة (73 %).
- إن مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك بنسبة (90 %) فأعلى أي بدرجة عالية كانت في معظمها تتعلق بالضغوط المهنية الناجمة عن الراتب والحوافز التشجيعية، والفرد والتقدم المهني، وكذلك نوع العمل، في حين أن مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك بنسبة (10%) فأدنى أي بدرجة منخفضة كانت في معظمها عبارات تتعلق بالضغوط المهنية الناتجة عن العلاقة مع الزملاء والرؤساء والعملاء، وكذلك صراع الدور.

- دلت النتائج المتعلقة بمتوسط أوزان مجالات الضغوط المهنية الإحدى عشرة أن هناك ضغوطاً مهنية يعاني منها موظفو البنوك أكثر من غيرها وهي على التوالي: " الراتب والحوافز التشجيعية حيث جاءت في المرتبة الأولى، يليه النمو والتقدم المهني، ثم نوع العمل، ثم الهيكل التنظيمي، فحجم العمل، فالاستقرار الوظيفي، فغموض الدور، ثم العلاقة مع الرؤساء، ثم صراع الدور، ويأتي بالمرتبة الأخيرة العلاقة مع الزملاء والرؤساء والعملاء.

أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) النتائج التالية:-

1- هناك فروقاً دالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) مفاده أن الذكور يعانون من الضغوط المهنية أقل من الإناث، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=7.73$) مقابل ($X=3.57$).

2- هناك فروقاً دالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) في الضغوط المهنية حسب متغير فئات العمر مفاده أن الفئة العمرية الأولى (أقل من 25 سنة) والفئة العمرية الثانية (25 - 30 سنة) يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من الفئة العمرية الثالثة (31 - 40 سنة)، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.85$ و $X=3.74$ مقابل ($X=3.08$).

3- هناك فروقاً دالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) في الضغوط المهنية حسب متغير سنوات الخدمة مفاده أن الفئة الأولى (2 - 5 سنوات) والفئة الثانية (6 - 10 سنوات) يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من الفئة الثالثة (11 - 15 سنة) والفئة الرابعة (16 سنة فأكثر)، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.70$ و $X=3.63$ مقابل ($X=3.20$ و $X=3.01$).

4- هناك فروقاً دالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) في الضغوط المهنية حسب متغير المستوى التعليمي مفاده أن حملة شهادة البكالوريوس يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من حملة شهادة الثانوية العامة وحملة شهادة الدبلوم / معهد، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.75$ مقابل ($X=2.95$ و $X=3.51$).

5- هناك فروقاً دالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) في الضغوط المهنية بين المتزوجين وغير المتزوجين مفاده أن غير المتزوجين يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من المتزوجين، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.72$ مقابل ($X=3.59$).

6- هناك فروقاً دالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) في الضغوط المهنية حسب متغير الدخل الشهري مفاده أن الفئة الأولى (أقل من 300 دينار) يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من الفئة الخامسة (601 دينار فأكثر)، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.65$ مقابل ($X=2.97$)، وأظهر أيضاً أن الفئة الثانية (401 - 500 دينار) يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من الفئة الثالثة (401 - 500 دينار) والفئة الرابعة (501 - 600 دينار) والفئة الخامسة (601 دينار فأكثر)، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.79$ مقابل ($X=2.97$).

7- هناك فروقاً دالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) في الضغوط المهنية حسب متغير مكان العمل مفاده أن الموظفين العاملين في مناطق بيت لحم، رام الله، طولكرم، نابلس يعانون بدرجة أكبر من الموظفين العاملين في منطقة الخليل، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة ($X=3.80$ و $X=3.76$ و $X=3.86$ و $X=3.62$ مقابل $X=3.19$).

وبناءً على هذه النتائج يوصي الباحث الإدارات العليا في البنوك أن تعمل على تخفيف حدة الضغط الناجم عن أهمية الدقة في الأداء وخطورة العمل البنكي وذلك عن طريق إلحاق الموظفين بدورات تدريبية من شأنها أن ترفع مستوى أدائهم، وتوصلهم إلى الكفاءة العالية في مهنتهم. وضرورة أن تعمل أيضاً على رفع رواتب الموظفين بين الحين والآخر لتتناسب مع مستوى غلاء المعيشة، لأن من شأنه أن يشعر الموظف بالاستقرار والأمن النفسي، ومن ثم دفعه لأن يعطي احسن ما عنده من إنجاز .

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- أسئلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- مسلمات الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة:

يعتبر موضوع الضغوط المهنية من أهم المواضيع التي يجب أن يهتم بها في المؤسسات والقطاعات العامة والخاصة. فالإنسان يتعرض منذ نشأته إلى العديد من المشاكل والضغوط النفسية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تؤثر على مجريات حياته واتجاهاته. ومن هنا كان لا بد من ظهور نظريات نفسيه وتربوية واجتماعيه وإدارية تهتم بهذا الموضوع وتدرسه من جميع جوانبه، وتولي عناية خاصة بنفسية الفرد وسلوكه الاجتماعي، وبخاصة في ظل الأعباء الجديدة التي فرضتها عمليات التطور والنهضة العلمية والصناعية وثورة المعلومات والتكنولوجيا في هذا العصر، الأمر الذي أدى إلى اختلاف طبيعة المسؤوليات المهنية التي أصبح يحملها الانسان ويعيشها، مما أدى إلى ظهور أنواع جديدة من الضغوط النفسية في مختلف المهن التي يلعب الإنسان دورا بارزا فيها (طوقان، 1991).

ويمكن القول أن المؤثرات النفسية والاجتماعية الناجمة عن ضغوط العمل ودرجة معنوية العاملين تتفاوت من موقع إلى آخر، ومن نظام إداري إلى آخر، مثلما تتفاوت من مهنة إلى أخرى لكنها على اختلافها قد تسبب تأثيرات سلوكية ونفسية تنعكس مباشرة على أداء العاملين وإنتاجيتهم، وبالتالي تنعكس على مدى تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها (Richard, 1991). فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل يلعب دورا حاسما في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ أنه مهما توفرت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة مرهونا بالعقل البشري والناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها.

وتجدر الإشارة إلى أن مشاعر الإنسان ونفسيته لها مدى معين من التحرك سلبا أو إيجابا، حيث يوجد لديه مساحة محددة من المشاعر التي لا يبدى فيها أي سلوك ظاهري يمكن ملاحظته، وهذا يعود إلى أن تلك المشاعر لم تبلغ درجة من القوه يجعلها قادرة على إظهار سلوك يمكن للآخرين ملاحظته، فقد يغضب الإنسان مثلا لعدم اهتمام الإدارة به، لكن غضبه هذا لا يصل به إلى حد التأخر عن العمل أو الغياب المتكرر أو التباطؤ في العمل والتي جميعها تشكل ملامح عدم الرضا الوظيفي، ولكن قد تتأجج تلك المشاعر بتأثير العوامل

المحيطة بها، وتصل إلى درجة تكوين سلوك سلبي يمكن ملاحظته ببساطه إذا ما ازداد تأثير تلك الضغوط عليه.

ولأهمية هذا الموضوع فقد أجرى الباحثون عدداً من الدراسات حول تأثير محيط العمل والظروف النفسية على أداء الموظف.

وبينت بعض الدراسات إن هناك اختلافاً في مسببات الضغط لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية ذات مستوى الضغط العالي غالباً ما يكون سببها ضغط الوقت، والمقابلات الكثيرة، وعلى العكس فإن الوظائف ذات مستوى الضغط المنخفض غالباً ما يكون سببها مشكلات فنية من مثل تعطل الآلة، أو الشعور بالإحباط نتيجة انخفاض المكانة الاجتماعية، أو الإشراف الإداري غير الملائم. فمثلاً لقد بينت الدراسات أن مهنة مراقب العمليات الجوية في المطارات هي من أكثر المهن معاناة من ضغط العمل، لأن هذه المهنة تتطلب تركيزاً شديداً لطاقت الفرد العقلية والبدنية. (Baron , 1983).

وفي دراسة عسكر (1988) حاول التعرف على مدى تعرض العاملين في مهن مختلفة للضغوط المهنية كمهنة التمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية، والتدريس، فقد وجد أن مهنة التمريض هي أكثر المهن التي يتعرض أفرادها للضغط النفسي، يليها مهنة الخدمة النفسية، فالتدريس، ثم الخدمة الاجتماعية.

ودراسة تبجوز (Tipgos , 1987) للتعرف على مسببات الضغوط المهنية ومصادرها التي يتعرض لها المديرون في الشركات، فقد تبين له أن مسببات الضغط المهني الرئيسية هي التدخلات المفاجئة من قبل الإدارة، والطلبات المتعارضة، وإدارة الوقت، وكمية العمل، والمسؤولية عن الآخرين، وسياسة الشركة، وأشارت الدراسة إلى أن الوسائل التي استخدمها المديرون لتخفيف الآثار السلبية للضغط تتمثل بالراحة، والنوم، والتمارين الرياضية، وممارسة الأنشطة الاجتماعية واستشارة الآخرين.

وفي دراسة أخرى قام بها كاسمير ودورا ند (Chusmir and Durand, 1987) شملت (190) موظفاً وموظفه يشغلون وظائف كتابيه شكلت العاملات فيها 94%، فقد أظهرت أن مسببات ضغط العمل هي التعويض المادي غير الجيد، والأعمال الروتينية، وعدم توافر فرص التقدم والرقى بالوظيفة، وعدم استغلال قدرات الموظفين ومهاراتهم استغلالاً جيداً.

ورغم تنوع الدراسات وتعددتها وتنوع المتغيرات التي عالجتها إلا أن جميعها حاولت جاهدة تناول موضوع الضغط المهني باعتباره من أهم المتغيرات التي تؤثر على أداء العامل والتي تحتاج بصورة دوريه إلى البحث والدراسة نظراً لتنوع ظروف العمل واختلافها من مكان إلى آخر، ومن زمن إلى آخر، ومن عمل إلى آخر.

واكثر من ذلك فقد سمي البعض هذا القرن الحالي الذي نعيش فيه باسم قرن الضغط النفسي، لأن الإنسان تحيط به عوامل ضغط فريدة في عصرنا الحاضر. ويتعبير آخر فنحن محاطون بالمؤثرات التي ينتج عنها الضغط، وتعتبر معالجة ضغوط العمل إحدى المسؤوليات الجديدة والهامة التي تقع على عاتق المدير المعاصر، إذ أن عليه أن يتعرف على المصادر المختلفة للضغوط المهنية. ومن هنا جاءت أهميه دراسة ضغوط العمل لدى الباحثين على اعتبار أن تجاهل ضغوط العمل وسوء إدارتها يؤثر سلباً على أداء العاملين مما يزيد من تبديد الطاقات البشرية وتآكلها، ويخلف آثاراً اقتصادية ونفسية على العاملين والمؤسسة ككل. كما إن المعالجة السليمة لضغوط العمل سوف تؤدي بالضرورة إلى نتائج إيجابية تتمثل في تحقيق الرضا الذاتي، وتحسين الأداء، وتجنب المشاكل التي قد يتعرض لها الفرد والمؤسسة.

ولما كانت البنوك العاملة في أية دولة بما فيها دولة فلسطين من أهم المؤسسات المالية التي تساهم في بناء الاقتصاد الوطني، وتقع على عاتق موظفي البنوك مسؤوليات كبيرة، ويتحملون مخاطر عالية في العمل، ويتعرضون إلى ضغوط مهنية مختلفة، ويتعاملون مع شرائح متنوعة من الناس، فقد وجد الباحث أن إجراء دراسة مسحية تفويجية حول مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها موظفي هذا القطاع الهام سيساعد على تحديد مستوى الضغوط التي تواجه موظفي البنوك وقياس ومعرفة مدى تأثيرها على مستوى أدائهم للمهام المسندة إليهم، وبخاصة أن هذا القطاع برز وأعيد انتشاره في فلسطين بعد اتفاقيه أوسلو (1993) ولم تجر عليه أي دراسات تعالج الضغوط المهنية.

مشكلة الدراسة:

من خلال قراءات الباحث ومراجعته للكثير من الأدب التربوي المتعلق بالإدارة التربوية ومن خلال ملاحظته للكثير من الظواهر والسمات والمتغيرات التي لها تأثير على العاملين في البنوك العاملة في فلسطين باعتباره واحداً من هؤلاء الموظفين الذين يعملون في بنك الأردن - فرع نابلس، فقد شعر بضرورة دراسة العوامل التي تؤثر على أدائهم وعلاقاتهم بزملائهم ورؤسائهم في العمل، وكذلك علاقاتهم مع عملاء البنك، وذلك لمعرفة العوامل التي تؤثر على أدائهم في العمل. وبما أن حجم قطاع البنوك في فلسطين وعدد الموظفين العاملين فيه أصبح تقريباً (1766) موظف وموظفة، وبما أن هذا القطاع يلعب الدور الأكبر في دفع عجلة الاقتصاد الفلسطيني والتنمية بعامة، فقد كان لا بد لنا أن نعطي أهميه كبيره لقطاع البنوك والموظفين العاملين فيها، ودراسة مشاكلهم وسلوكهم المهني، لما للعنصر البشري من أهميه في تحقيق أهداف البنوك ومساعدتها في تحقيق غاياتها بكفاية وفاعليه.

كما أن موضوع البنوك في فلسطين من الأمور التي أصبحت تهتم رجال الإدارة والاقتصاد والسياسة والاجتماع في السنوات الأخيرة، وذلك نظراً للوضع الجديد الذي تشهده فلسطين في الوقت الحاضر وبخاصة في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية، إذ أن الكل يسعى إلى بناء اقتصاد وطني قادر على النهوض بأعباء الوطن وقادر على مواجهة متطلبات التطور والنمو. ومع هذا فقد لاحظ الباحث انه لا يوجد استقرار وظيفي لدى موظفي البنوك، كما أن هناك نقصاً في الخبرات المهنية والإدارية المؤهلة القادرة على تحقيق الأهداف التي تنشدها البنوك، وتبعاً لذلك فقد لاحظ أن هناك كثيراً من الاستقالات والتقلات بين موظفي البنوك، مما يؤدي بأن هناك حاجة ماسة لإجراء دراسة تتعلق بالتعرف على العوامل النفسية لموظفي البنوك ومصادر الضغوط المهنية التي تواجههم، وذلك من أجل الوقوف عليها وتحديد مستوياتها، ومن ثم رفع التوصيات للمسؤولين بشأنها، لما في ذلك من فائدة كبيرة تعود على عدد كبير من البنوك العاملة في فلسطين والموظفين العاملين فيها. وإلا فإن عدم القيام بمثل هذه الدراسات سوف يؤدي إلى احتدام الصراع وتزايد المشاكل بين موظفي هذا القطاع مع مدراءهم، ومن ثم سوف يؤخر من أدائهم، ويؤدي إلى عدم قيامهم بالدور الذي يتوقعه المجتمع الفلسطيني منهم.

أهمية الدراسة:

على الرغم من وجود العديد من البحوث والدراسات العربية والأجنبية التي عالجت موضوع الضغوط المهنية للعاملين في المؤسسات الحكومية والخاصة في البلاد العربية والأجنبية، إلا انه لا يوجد حتى الآن دراسات تطرقت إلى موضوع الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك العاملة في فلسطين. من هنا، فقد تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تجري في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية، ولعل أهميتها تكمن في محاولتها الجادة الوقوف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك، وذلك بهدف إلقاء الضوء عليها، ومحاولة ترتيبها وفق شدة درجتها، لمعالجتها من قبل المسؤولين نظراً لأهمية وفاعلية الدور الذي تقوم به البنوك في التنمية، ودور الموظفين العاملين فيها.

أهداف الدراسة:

نظراً لأهمية الدور الذي يقوم به موظفو البنوك في مجال التنمية الاقتصادية فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية.
2. ترتيب مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي البنوك وفق درجة شدتها.
3. التعرف فيما إذا كان لمتغير العمر، والجنس، وسنوات الخدمة، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والوضع الاقتصادي المعبر عنه بالدخل الشهري، ومكان العمل أثراً على مستوى هذه الضغوط.
4. تزويد متخذي القرارات في الإدارات العليا بالمعلومات والنتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

أسئلة الدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة فإن الباحث حاول التحقق والإجابة عن الأسئلة التالية:

- إلى أي مدى يعاني موظفو البنوك في الضفة الغربية من الضغوط المهنية؟
- ما هي الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 90% فأعلى؟
- ما هي الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 10% فأدنى؟
- ما هي مجالات الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك أكثر من غيرها بشكل عام؟
- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير الجنس؟
- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير العمر؟
- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير سنوات الخدمة؟
- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير المستوى التعليمي؟

- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير الحالة الاجتماعية؟
- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير الدخل الشهري؟
- هل تختلف درجة الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية باختلاف متغير مكان العمل؟

فرضيات الدراسة:

ينطلق الباحث في دراسته من الفرضيات الصفرية التالية:

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الجنس.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير العمر.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير سنوات الخدمة البنكية.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الدخل الشهري.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير مكان العمل.

مسلمات الدراسة:

ينطلق الباحث في دراسته من مسلمات عامه هي:

1. تشكل الضغوط المهنية أثراً سلبياً على أداء الموظف.
2. تكون الضغوط المهنية اتجاهاً سلبياً لدى الموظف نحو المهنة.
3. إن التعرف على الضغوط المهنية ومعالجتها أو التخفيف من حدتها يساعد على تحسين أداء الموظف.
4. إن تحسين أداء الموظف يساعد على تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة التي يعمل فيها.

حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين والموظفات العاملين في جميع فروع البنوك القائمة في جميع مناطق الضفة الغربية في فلسطين ممن أمضوا سنتين من الخدمة فأكثر.

مصطلحات الدراسة:

الضغوط المهنية: هي مجموعة من الظروف والعوامل المتعلقة بطبيعة العمل، وقيمتها الموظف كمواقف ضارة أو مهددة تؤثر على أدائه لعمله. (الكخن، 1997).

الضغط النفسي: شعور الفرد بالإنهاك النفسي والجسمي نتيجة تعرضه لظروف وعوامل فسي حياته اليومية أو في مجال عمله يعتقد أنها تتجاوز قدراته ومصادره (ناصر، 1995).

البنك: المؤسسة المالية التي تتخذ من الاتجار بالنقد حرفة لها.

الفرع البنكي: مكان تمارس فيه جميع الأعمال والخدمات المصرفية التابعة للبنك الأصل..

موظف البنك: كل شخص يعمل في بنك من بنوك الضفة الغربية بموجب عقد عمل ويتقاضى راتباً منتظماً من البنك.

المتغيرات المستقلة: وهي الجنس، العمر، سنوات الخدمة البنكية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، ومكان العمل.

المتغيرات التابعة: وتمثل مجالات الدراسة وهي: الراتب والحوافز التشجيعية، حجم العمل، نوع العمل، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع العملاء، والهيكل التنظيمي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

القسم الأول:

- مفهوم الضغوط المهنية

- مصادر الضغوط المهنية

القسم الثاني:

- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

القسم الأول:

مفهوم الضغوط المهنية:

يواجه الإنسان في حياته الكثير من التهديدات والمخاطر والضغوط، فهو مهدد بقسوة البيئة التي يعيش فيها وتقلباتها الجوية وكذلك الأمراض والمجاعات، وهو يعيش الآن في بيئة تتسم بالتغيير السريع والمستمر نتيجة التفجر العلمي والتكنولوجي والسكاني وجميع هذه التغيرات تشكل ضغطاً على الإنسان، ومن أنواع هذه الضغوط الضغط المهني الناجم عن الانخراط في مجال العمل.

ونظراً لأهمية الضغوط المهنية فقد قام العديد من رجال الإدارة والفكر والتربية والباحثين بتوضيح ماهية الضغط المهني بوضع تعريفات لها، حيث عرفه محمد (1992) بأنه: " ذلك التأثير الداخلي لدى الفرد، الناجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي هذا التأثير إلى اضطرابات جسميه، أو نفسيه، أو سلوكية لدى الفرد فتدفعه سلباً إلى الانحراف عن أدائه بالشكل الطبيعي، أو تدفعه إيجاباً إلى تحفيز سلوكه نحو تحسين الأداء ". ويعرف كل من بارون (Baron, 1983, P305) وعسكر (1988) الضغط المهني بأنه: " عبارة عن التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في مواقف تكون متطلباتها أكبر من قدرات الفرد على التأقلم معها، مما ينجم عن ذلك تهديداً له ".

في حين يعرفه الصباغ (1981) في موقف أكثر خصوصية حيث ربط الضغط المهني بالموظف الإداري، ويقول بأنه: " المتطلبات المهنية والتنظيمية هي التي تحدث الضغط المهني مما تنعكس آثارها سلباً على الناحية الجسمية والنفسية للموظف الإداري ".

أما لوثنانز (Luthans, 1985. P. 195) فيعرف الضغط المهني بأنه عبارة عن " استجابات الفرد لموقف خارجي ضاغط ينتج عنه انحرافات جسميه ونفسيه وسلوكية ".

ويعرف جالبكن (Jalbkken, 1982) الضغط المهني بأنه: " المقاومة أو التفاعل الداخلي لجسم الفرد عندما يتعرض لقوى خارجية، أو استجابات يتكيف بمقتضاها الفرد لأي متطلب تفرضه عليه مؤثرات خارجية أو موقعه أو أي أحداث أخرى، وتتأثر هذه الاستجابة بالخصائص المميزة للفرد نفسه وشخصيته " (في الزعبي، 1997).

أما الهنداوي (1994) فقد عرفت الضغط المهني بأنه: "تجربه ذاتية تحدث لدى الفرد - نتيجة للضغط - اختلالا نفسيا، كالتوتر، أو القلق، أو الإحباط، أو تحدث اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، وغيرها من الأعراض المرضية، ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل ربما يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المؤسسة التي يعمل فيها الموظف، أو ربما يكون مصدرها الفرد نفسه وسمات شخصيته، وتختلف المواقف المسببة للضغط المهني باختلاف مواقع وطبيعة عمل الفرد".

ويتبين لنا من التعاريف السابقة أن هناك ثلاثة عناصر رئيسية تعمل على إحداث الضغوط المهنية، هي:

1. المثيرات السلبية المزعجة التي يتعرض الموظف لها في العمل.
2. استجابة الموظف (ردود الفعل) لهذه المثيرات السلبية.
3. حدوث الضغط المهني.

كما أن الضغط المهني يمر في مراحل قبل أن يؤثر على الفرد، فالموظف لا يشعر بالضغط المهني لدى تعرضه لأول مثير سلبي، وإنما يحدث ذلك على مراحل كما يقول "سيلبي" (Seley, 1964) حيث حددها بثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى:

مرحلة الإنذار، أو التنبيه (Stage of alarm) تعتبر هذه المرحلة رد الفعل الأول لحالة الضغط التي يواجهها الموظف، حيث يجهز الجسم نفسه وتتفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان وتظهر على شكل قلق وتوتر أعصاب، وارتفاع ضغط الدم، وسرعة نبضات القلب، وزيادة معدل التنفس، وزيادة نسبة السكر في الدم، وغيرها من الأعراض الفسيولوجية المعروفة.

المرحلة الثانية:

مرحلة المقاومة (Stage of Resistance) وفيها يقوم الفرد بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر الضغط، حيث يشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر والإرهاق وينعدم صفاء الذهن ويضعف التركيز، وإذا استطاع الفرد التغلب على مصادر الضغط في هذه المرحلة فإن أعراض الضغط تزول، وإذا لم يستطيع التغلب عليها واستمرت معاناته منها تنهار مقاومته وينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة.

أما الهنداوي (1994) فقد عرفت الضغط المهني بأنه: "تجربه ذاتية تحدث لدى الفرد - نتيجة للضغط - اختلالا نفسيا، كالتوتر، أو القلق، أو الإحباط، أو تحدث اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، وغيرها من الأعراض المرضية، ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل ربما يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المؤسسة التي يعمل فيها الموظف، أو ربما يكون مصدرها الفرد نفسه وسمات شخصيته، وتختلف المواقف المسببة للضغط المهني باختلاف مواقع وطبيعة عمل الفرد".

ويتبين لنا من التعاريف السابقة أن هناك ثلاثة عناصر رئيسية تعمل على إحداث الضغوط المهنية، هي:

1. المثيرات السلبية المزعجة التي يتعرض الموظف لها في العمل.
 2. استجابة الموظف (ردود الفعل) لهذه المثيرات السلبية.
 3. حدوث الضغط المهني.
- كما أن الضغط المهني يمر في مراحل قبل أن يؤثر على الفرد، فالموظف لا يشعر بالضغط المهني لدى تعرضه لأول مثير سلبي، وإنما يحدث ذلك على مراحل كما يقول "سيلبي" (Seley, 1964) حيث حددها بثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى:

مرحلة الإنذار، أو التنبيه (Stage of alarm) تعتبر هذه المرحلة رد الفعل الأول لحالة الضغط التي يواجه الموظف، حيث يجهز الجسم نفسه وتتفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان وتظهر على شكل قلق وتوتر أعصاب، وارتفاع ضغط الدم، وسرعة نبضات القلب، وزيادة معدل التنفس، وزيادة نسبة السكر في الدم، وغيرها من الأعراض الفسيولوجية المعروفة.

المرحلة الثانية:

مرحلة المقاومة (Stage of Resistance) وفيها يقوم الفرد بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر الضغط، حيث يشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر والإرهاق وينعدم صفاء الذهن ويضعف التركيز، وإذا استطاع الفرد التغلب على مصادر الضغط في هذه المرحلة فإن أعراض الضغط تزول، وإذا لم يستطع التغلب عليها واستمرت معاناته منها تنهار مقاومته وينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة الإنهاك (Stage of Exhaustion)، حيث تظهر هنا بعض الأمراض المتولدة عن الضغوط المهنية مثل القرحة وأمراض القلب وتصلب الشرايين والصداع، وهذا يؤثر بشكل مباشر على الفرد نفسه وأدائه، وعلى المؤسسة التي ينتمي لها.

وقد استخلص سيلبي (Seley, 1964) ثلاث نتائج للضغط المهني، وهي:

1. يوجد لضغوط العمل ردود فعل أكيدة من الأفراد الذين يتعرضون لها.
2. يختلف شكل ردود الفعل بين الأفراد بسبب الفروق الفردية بينهم وكذلك نوع وحدة هذه الضغوط ودرجتها.

3. يوجد لعقل الإنسان وجسمه حدودا لما يمكن احتماله ومقاومته، وان زيادة تلك الضغوط إلى ما بعد ذلك الحد يولد بعض الأمراض والسلوك المرتبك والقرارات الخاطئة وبالتالي يؤثر سلبا على أداء الفرد لعمله.

من خلال استعراضنا للتعريف المختلفة للضغط المهني نستطيع القول بأن الضغط المهني هو: " استجابة الفرد لمجموعه من العوامل الداخلية والخارجية والتي لها تأثيرات جسميه ونفسيه وسلوكية، بحث تدفع الشخص الذي يقع تحت وطأة الضغط إلى الانحراف عن أدائه الطبيعي، وهذا الانحراف ليس بالضرورة أن يكون دائما سلبيا، بل يمكن أن يكون إيجابيا".

ومن الجدير بالذكر أن الضغط المهني ليس توترا عصبيا، وإنما ضيق إنفعالي قد يؤدي -إذا زاد عن الدرجة المتوسطة- إلى توتر عصبي، حيث أن اغلب مسببات الضغط للإنسان هي مثيرات انفعاليه، والتوتر العصبي هو أحد النتائج الكثيرة التي تنتج عن مسببات الضغط. كما أن الضغط المهني ليس قلقا نفسيا إذ أن القلق هو علامة على وجود حالة من الخلل أو عدم التوازن في المجال النفسي للفرد، لكنه أحد ردود الفعل لمسببات الضغط، فالضغط يتضمن القلق ولكنه ليس القلق في حد ذاته.

والضغط المهني ليس بالضرورة أن يؤدي دائما إلى نتائج ضاره أو مدمره للإنسان. ومن الطبيعي أن يتعرض الإنسان للضغط ما دام حيا، ولعل التعامل السليم مع الضغوط يقتضي من الفرد تعظيم الجانب الإيجابي له وتحقيق الاستفادة منه، وتقليل الآثار الضارة لجانبه السلبي والابتعاد عنها.

مصادر الضغوط المهنية:

يشير المهتمون بموضوع الضغوط المهنية إلى أن هناك عدة مصادر للضغوط المهنية، وتؤثر هذه المصادر على سلوك الفرد وتنعكس بالتالي على إنتاجيته، ويمكن تقسيم هذه المصادر إلى قسمين، هما:

القسم الأول : المصادر التنظيمية والوظيفية.

القسم الثاني : المصادر الشخصية.

أولاً : المصادر التنظيمية والوظيفية: وتعرف بأنها مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل ولها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل. وهذه المتغيرات هي:

1. الاختلاف المهني Occupational Differences: لا يوجد شك في أن درجة الضغوط

المهنية التي تواجه الموظف تختلف من مهنة إلى أخرى، حيث أن هناك مهناً يعاني فيها الموظف من ضغط العمل أكثر من غيرها مثل مهنة مراقب العمليات الجوية في المطارات حيث تتطلب تركيزاً شديداً لطاقات الفرد العقلية والبدنية.

2. غموض الدور الوظيفي Role Ambiguity: ويعني الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته.

3. صراع الدور الوظيفي Role Conflict: وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.

4. زيادة وانخفاض عبء العمل Role Overload & Underload: وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض عبء العمل يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل، أو أن عمله غير كافٍ لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته.

5. المسؤولية عن الأفراد Responsibility In Charge: إن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الوظيفية.

6. عوائق النمو والتقدم المهني Job Growth: تعتبر عوائق النمو والتقدم المهني أحد مصادر الضغط المهني كالاتقار إلى فرص الترقية، وعوائق الطموح، وعدم التأكد من المستقبل المهني، والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

7. عدم المشاركة في اتخاذ القرارات Participation In Decision Making: إن المدى الذي يسمح فيه للفرد بالمشاركة في صنع القرارات له تأثير كبير عليه، حيث أن الفرد إذا لم يشارك بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات تكون النتيجة ليس فقط شعوره بالمعاناة من ضغط العمل، بل أيضاً انخفاض في إنتاجيته ورضاه الوظيفي حيث يشعر أنه مهمل، ومن شأن هذا أن يؤدي إلى المعاناة والسلبية لدى الفرد، وقد يشعر بالعجز وفقدان التحكم في عمله، وهذا يؤدي إلى ضغط كبير في العمل.

8. سوء الهيكل التنظيمي Organizational Structure: يعتبر الهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل، حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بحرفيتها، قد يرافقه تهديداً لحرية واستقلال الفرد، وبالتالي قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بالضغط المهني.

9. الظروف المادية للعمل Working Condition: وهي الظروف البيئية التي يعمل بها الفرد، حيث تساهم ظروف العمل غير المريحة في زيادة المعاناة من ضغط العمل ومن هذه الظروف: تلوث الجو، ودرجات الحرارة غير ملائمة، والضوضاء والاهتزازات والإضاءة المبهرة أو الخافتة، والازدحام وسوء تصميم أماكن العمل، ومخاطر العمل كاحتمال التعرض للإصابات والحوادث.

10. فقر المساندة الاجتماعية Social Support: ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي في الجماعات والأفراد، ومن هنا فإن فقر الدعم الاجتماعي يؤدي إلى الشعور بالضغط المهني.

11. سوء العلاقات في العمل Job Relation: يمكن أن تنشأ الضغوط المهنية من العلاقات غير الجيدة مع الرؤوس والزعماء وكذلك العلاقات مع العملاء حيث تكون الثقة بينهم ضعيفة ولا يوجد رغبة بينهم للتعاون وكذلك عدم وجود اهتمامات مشتركة بينهم.

12. عدم كفاية التعويض المادي Compensation: ويحدث عندما يدرك العاملون أن أجورهم أو رواتبهم لا تتناسب مع الجهود التي يبذلونها، أو أنها أقل كثيراً من مستويات أجور أو رواتب المؤسسات المماثلة وهذا من شأنه أن يشكل مصدراً رئيسياً للضغط المهنية (أنظر شكل رقم 1).

ثانياً : المصادر الشخصية للضغط المهنية: حيث تلعب خصائص الفرد وشخصيته دوراً هاماً في تحديد معاناته وردود فعله نحو الضغط المهني وبالتالي فإن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات ومواقف الضغط وهذه المصادر الشخصية تشمل على ما يلي:

1. نمط الشخصية A & B Type Behavior: تشير الدراسات إلى أن نمط الشخصية (A) يستجيب بقوة أكبر للضغط من نمط الشخصية (B)، كما أنه أقل تكيفاً مع الضغط فالشخص من نمط (A) عادة ما يلوم نفسه على النتائج السلبية بعكس نمط الشخصية (B) الذي يتحاشى لوم ذاته ويعزي النتائج السلبية إلى صعوبة العمل أو الحظ السيئ (Baron, 1983, P.292).

2. مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي) Locus of Control : إن الفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم بالأحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة هو أكثر تحملاً للتهديدات والضغوط التي يتعرض لها في حياته من ذلك الشخص الذي لا يعتقد بأنه يستطيع التحكم بمراكز الأحداث، يعزي ذلك الفشل إلى مؤثرات خارجية، كالحظ أو الفرصة وما إلى ذلك من أعذار. لذا فهو أقل تحملاً للضغط، أي أنه يعاني من الضغط أكثر من الفرد الذي يستطيع التحكم بالأحداث لاعتقاده أن هذه الأحداث لا يمكن السيطرة عليها لأنها خارجة عن إرادة الإنسان وسيطرته لاعتقاده أن هذه الأحداث لا يمكن السيطرة عليها لأنها خارجة عن إرادة الإنسان وسيطرته (Heisl, 1972).

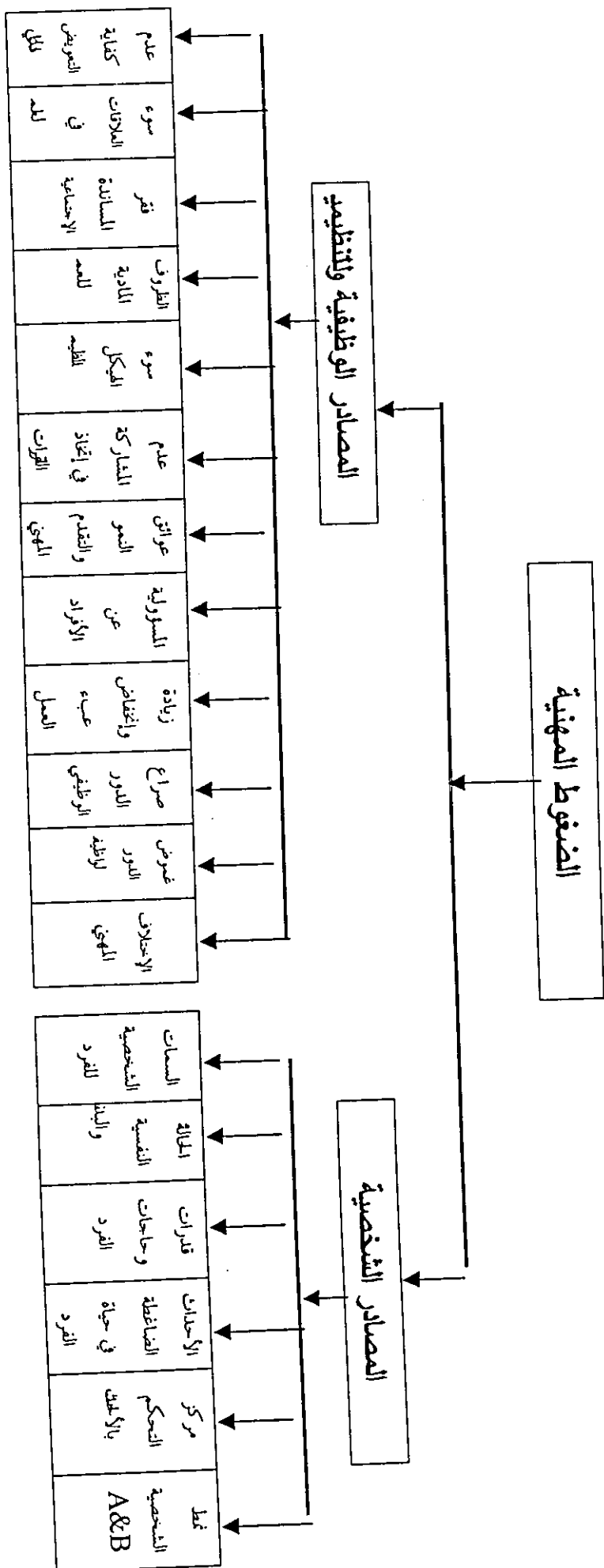
3. الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: إن الفرد الذي يتعرض للأحداث الضاغطة في حياته بدون أن يمرض قد يختلف في خصائص شخصيته عن الفرد الذي يسقط فريسة المرض عقب تعرضه لهذه الأحداث، فالفرد الأول لديه خاصية مقاومة الضغط، في حين أن الفرد الثاني تكون لديه حساسية للضغط (Baron, 1983, P.285).

4. قدرات وحاجات الفرد: إن لعملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ومتطلبات العمل أثراً في تحديد درجة معاناته للضغط المهني، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، أشبعت حاجاته المهنية وقلت درجة معاناته من ضغط العمل. فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة الضغط عنده، فالعامل الذي يملك مهارات عالية لا يعاني من الضغوط في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، على عكس العامل الذي لا يملك تلك المهارات (داود، 1991).

5. الحالة النفسية والبدنية: إن للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيراً بليغاً في درجة معاناته من الضغط المهني، لأن الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط. فالتعب الشديد مثلاً يزيد من مسببات الضغط ويكون مستوى تأثير الضغط كبيراً، كما أن الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط. وللحالة الصحية أيضاً تأثير كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضاً للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة (عكر، 1988).

6. السمات الشخصية للفرد: تبين أن لبعض سمات الفرد الشخصية تأثيراً مهماً في الطريقة التي يستجيب بها الفرد للمواقف الضاغطة في حياته العملية. فمثلاً الشخصية المنطوية هي أقل اجتماعية وأكثر استقلالية من الشخصية المنفتحة، أما الشخصية غير المحددة، فإنها تعاني من مستوى عالي من الضغط بسبب الدور على عكس الشخصية الجامدة والحازمة التي تواجه وتلوم الآخرين على ما يحدث من مواقف ضاغطة، وبذلك تجنب نفسها من الصراع (عكر، 1988). انظر شكل رقم (1) مرة أخرى.

وفي هذه الدراسة سوف يتناول الباحث المصادر التنظيمية والوظيفية المتعلقة بالضغوط المهنية فقط، في حين لن يتعرض إلى المصادر الشخصية إذ أنها خارجة عن نطاق أسئلة بحثه وأهدافه، ويوصي في الوقت نفسه - الباحثين الآخرين بدراسة هذا الجانب لأهميته.



شكل رقم (١)
مصادر الضغوط المهنية

القسم الثاني:

الدراسات السابقة حول الضغوط المهنية:

يتناول هذا القسم عرضاً موجزاً لعينة من الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية مرتبة وفق تسلسلها الزمني في بيئات مهنية مختلفة لقطاع المصارف، والجامعات، والمدارس، والقطاع العام، والمؤسسات الحكومية.

من هذه الدراسات دراسة عسكر (1988) حيث هدفت الدراسة إلى توضيح طبيعة ضغوط العمل، ومصادره المختلفة على العاملين في قطاع المصارف في دولة الإمارات العربية المتحدة والآثار المترتبة عليه. ولتحقيق هذا الهدف، استخدم الباحث استبانته مؤلفه من جزأين: تضم في جزئها الأول البيانات الشخصية لأفراد العينة وهي: الجنسية، والمؤهل العلمي، والعمر الزمني، والدخل، والحالة الاجتماعية، وطبيعة الوظيفة، ويشمل الجزء الثاني من الاستبانة مصادر ضغوط العمل وهي: حجم العمل، ونوعية العمل، والنمو والتقدم المهني، وهيكل الوظيفة. ثم قام الباحث بتوزيع هذه الاستبانة على عينة عشوائية مؤلفه من (500) فرد من العاملين في المصارف في دولة الإمارات. وقد أظهرت نتائج دراسته أن متغير حجم العمل يأتي في المرتبة الأولى في أحداثه لأعلى مستوى من الضغط على أفراد العينة مقارنةً بمتغيرات العمل الأخرى، ويأتي في المرتبة الثانية مستوى ضغط العمل الناجم عن عدم التقدم المهني في الهيكل التنظيمي للعمل في المرتبة الثالثة، ثم يليه نوعية العمل، وغموض الدور، وصراع الدور في المراتب الثلاثة الأخيرة من حيث مستوى شعور الموظف بضغط العمل. في حين لم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنسية القومية (مواطن، عربي، آسيوي)، أو طبيعة الوظيفة، أو العمر الزمني.

وهناك دراسة داود (1991) حيث استهدفت الدراسة التعرف على مدى إدراك العاملين في المصارف التجارية العاملة في الأردن لمستوى الضغط المهني الذي يتعرضون له بشكل عام، وعلاقتها بمتغيرات السن، والجنس، والحالة الاجتماعية، ونوع الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي. وقد تم - لهذا الغرض - اختيار عينة عشوائية طبقية تكونت من (400) موظف وموظفه يعملون في المصارف التجارية، وقد أعد الباحث استبانته لهذا الغرض تحقق من ثباتها وصدقها، حيث تكونت من جزئين: اشتمل جزئها الأول على معلومات شخصية عن المستجيبين، أما الجزء الثاني فقد اشتمل على الأبعاد التي تشكل مصادر الضغط المهني وهي: حجم العمل، ونوعية العمل، وصراع الدور، وغموض الدور والنمو والتقدم المهني، والهيكل التنظيمي، وعلاقات العمل. وأوضحت النتائج أن العاملين في المصارف التجارية يشعرون بشكل عام بمستوى ضغط منخفض. إلا أن النتائج أوضحت أن متوسط إدراك العاملين لمصادر ضغط العمل المتمثلة في النمو والتقدم المهني، وحجم العمل، وصواع

الدور مرتفعه مقارنة بمصادر ضغط العمل الأخرى من مثل: نوعية العمل، وغموض الدور، والهيكل التنظيمي، وعلاقات العمل. ودلت النتائج أيضاً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس حيث أظهرت أن الإناث يعانين من ضغط العمل بدرجة أكبر من الذكور، ونوع الوظيفة حيث أظهرت أن الموظفين يعانون من ضغوط العمل بدرجة أكبر من شاغلي الوظائف الإدارية، والعمر حيث أظهرت أن فئات العمر القليلة يعانون من ضغوط العمل بدرجة أكبر من الفئات الأخرى، وعدد سنوات الخبرة حيث أظهرت أن الموظفين ذوي الخبرات الأقل يعانون من ضغوط العمل بدرجة أكبر من الموظفين ذوي الخبرات العليا، في حين أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي.

هدفت دراسة ماهر (1991) بصفة عامة إلى تحديد العلاقة بين ضغط العمل وأنواع مختلفة من الأداء، لعينه عشوائية من الطالبات في جامعه الإمارات العربية بلغت (212) طالبة من الذين يدرسون بنظام "الانتساب الموجه" في جامعة الإمارات العربية. ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث استبانته قاست ضغوط العمل باعتباره العامل المستقل، في حين تمثلت المتغيرات التابعة في الأداء الدراسي، والأداء الوظيفي، والأداء الأسري والعائلي. ولقد بينت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية جوهريّة بين ضغوط العمل الناجمة عن الدراسة وبين الانخفاض في أدائهن الوظيفي كمعلمات في وزارة التربية والتعليم. كما بينت وجود علاقة إيجابية لها دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وانخفاض أداء الطالبات تجاه التزاماتهن الأسرية والعائلية، في حين لم يكن هناك دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء الدراسي.

أما دراسة العدوان (1992) التي هدفت التعرف على مدى إدراك مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء بمستوى ضغط العمل الذي يتعرضون له، والمصادر التي تسبب هذا الضغط في ضوء متغيرات الجنس، والعمر، والخبرة. وقد أجريت الدراسة على عينه عشوائية تكونت من (43) مديراً ومديره. واستخدم أداتين للقياس هما:

الأداة الأولى: استبانته لقياس مستوى ضغط العمل معبراً عنه في أربعة أنواع من ردود الفعل هي:

1. ردود الفعل الفسيولوجية
2. وردود الفعل الانفعالية
3. وردود الفعل المعرفية
4. وردود الفعل السلوكية

أما الأداة الثانية : فكانت استبانة لقياس مصادر ضغط العمل الناجمة عن: غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع المرؤوسين، والعلاقة مع الطلبة، والعلاقة مع أولياء الأمور، والنمو والتقدم المهني، والمشكلات الذاتية للمدير، و عدم الرضا عن العمل.

وأوضحت نتائج الدراسة أن مديري ومديرات المدارس الثانوية في محافظة البلقاء يتعرضون لدرجه متوسطة من ضغط العمل، المتمثل بردود الفعل الفسيولوجية، والانفعالية، والسلوكية، والمعرفية. وقد بينت أيضاً أن إدراكهم لمصادر ضغط العمل المتمثل بالعلاقة مع أولياء الأمور كان أكثر من إدراكهم لمصادر ضغط العمل الناجمة عن المتغيرات الأخرى المدروسة، حيث جاء هذا المتغير في المرتبة الأولى، تلاه في المرتبة الثانية العلاقة مع المعلمين، ثم عدم الرضا عن العمل، ثم صراع الدور، ثم عدم التقدم المهني، ثم العلاقة مع الرئيس، ثم عبئ الدور، ثم المشكلات الذاتية للمدير، ثم العلاقة مع الطلبة، وأخيراً غموض الدور.

وبينت دراسة الأشقر (1995) التي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي التي تتعرض لها النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات، وإلى التعرف على الفروق بين مستويات الضغط عند النساء العاملات التي تعزى إلى الحالة الاجتماعية، ومكان العمل، والتفاعل بينهما. ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس يتضمن مصادر الضغط النفسي ضمن ستة أبعاد هي: طبيعة العمل والدور في المؤسسة، والنمو المهني، وعلاقات العمل، والمناخ التنظيمي، وحياء الفرد وشخصيته، ثم طبقت المقياس على عينة عشوائية تكونت من (214) عاملة في وزارة التربية والتعليم في الزرقاء، متزوجة وغير متزوجة. وأظهرت نتائج الدراسة أن مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات سواء أكانوا متزوجات أو غير متزوجات ترجع إلى أن الراتب غير كاف، وفرص التقدم في العمل بطيئة، وترجع أيضاً لضغوط التوفيق بين متطلبات العمل والمنزل، و التفكير بطريقة معينة خلافاً للثقافات. أي أن المرأة العاملة مضطرة لان تفكر بالطريقة التي يطلبها رؤساء العمل لا بالطريقة التي تعتقد بها، ويرجع ضغط العمل أيضاً إلى عدم الحصول على التقدير والدعم الذي تستحقه نتيجة القيام بالعمل، و صعوبة اخذ الإجازات في الأوقات التي تكون فيها مضطرة لأخذها. كما أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات الضغوط التي تتعرض لها النساء العاملات المتزوجات هي أعلى من تلك التي تتعرض لها العاملات غير المتزوجات.

وقامت أبو لبادة (1995) بدراسة اثر طبيعة المهنة، والراتب، والمجال الإداري، والطلاب والبيئة التدريسية، وأعضاء هيئة التدريس على مستوى الشعور بالضغط وعلاقتها بمتغير الجنس، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.

ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة قاست هذه المتغيرات ووزعت على عينة عشوائية مكونة من (230) عضو هيئة تدريس من مختلف الكليات وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود مصادر ضغط ذات مستوى مرتفع لدى أعضاء هيئة التدريس في مجال طبيعة المهنة، وطبيعة العمل الإداري، والعلاقات مع أعضاء هيئة التدريس، وكذلك العلاقات مع الطلاب والبيئة التدريسية.
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة ($\alpha=0.05$) في الضغوطات المهنية لأعضاء هيئة التدريس تعزى لجنسهم، وخبرتهم، ورتبهم الأكاديمية.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الضغوطات المهنية التي تعزى إلى حالتهم الاجتماعية، أو الراتب.

وهناك دراسة الزعبي (1997) حيث هدفت إلى التعرف على الضغوط المهنية التي يتعرض لها المديرون في جهاز الخدمة المدنية في منطقة عمان الكبرى، وتحديد مصادرها وأساليب تخفيف آثارها السلبية على المستويين الفردي والتنظيمي، حيث كانت الدراسة عبارة عن مسح شامل لمجتمع الدراسة نفسه بلغ (518) مديراً، كما كانت الاستبانة المحكمة أداء الدراسة مكونة من جزأين. شمل الجزء الأول منها على ستة متغيرات مستقلة هي: المستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والجنس، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل الشهري لدراسة علاقتها بمستوى الضغط المهني. أما الجزء الثاني فقد اشتمل على العوامل التنظيمية والعوامل الاجتماعية والشخصية، التي تسبب ضغوط العمل. وكان هناك سبعة متغيرات في المجال الأول المتعلق بالعوامل الاجتماعية والشخصية هي: ظروف العمل، والنمو الوظيفي، والاستقرار الوظيفي، وعبء العمل، وعملية اتخاذ القرارات، وطبيعة العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين، وطبيعة العمل. في حين كان هناك أربعة متغيرات في المجال الثاني هي: الوساطة والمحسوبية، والاتصالات الهاتفية، والزيارات الشخصية، والرشوة. وتبين من نتائج الدراسة إن المديرين يتمتعون بمستوى عال من الإدراك لضغوط العمل وإن لمجموعة العوامل التنظيمية، والعوامل الاجتماعية، وبعض العوامل الشخصية أثراً في معاناة المديرين بنسب مختلفة من ضغوط العمل. أيضاً خلو التشريعات المنظمة للوظيفة العامة في الأردن من سياسات أو أساليب للتعامل مع ضغوط العمل وتخفيف آثاره السلبية، في حين أن نتائج تحليل التباين الأحادي قد دلت على أنه لا يوجد اختلاف في مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها المديرون تعزى لمتغيرات المستوى الوظيفي، أو عدد سنوات الخبرة، أو الجنس، أو الحالة الاجتماعية.

وللتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين العاملين في بنك القاهرة عمان، ولتحقيق هذا الهدف فقد اختار الزاغة (1991) عينة عشوائية تمثلت بنسبة 30% من المجتمع الأصلي، بلغ عدد أفرادها (191) فرداً. وقام ببناء استبانته اشتملت على قسمين، خصص القسم الأول لقياس المتغيرات المستقلة وهي: العمر، وسنوات الخدمة والمستوى التعليمي، والجنس والحالة الاجتماعية، أما القسم الثاني فقد خصص لقياس المتغيرات التابعة وهي: الرضا عن الإدارة والإشراف، والرضا عن العلاقات غير الرسمية مع زملاء العمل، والرضا عن النمو الوظيفي والنفسي، والرضا عن الحاجة للتقدير والاعتراف بالذات، والرضا عن ظروف العمل المادية. وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بمستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانته الرضا الوظيفي يعزى إلى متغيرات العمر، أو سنوات الخدمة البنكية، أو متغيرات الجنس، أو المستوى التعليمي، أو الحالة الاجتماعية. وقد دلت النتائج بشكل عام أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في بنك القاهرة عمان ضعيف نسبياً.

وفي دراسة الكخن (1997) والتي هدفت إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية، فقد قام الباحث بدراسة المجتمع الكلي للدراسة بسبب صغر حجم هذا المجتمع والبالغ عددهم (181) معلماً ومعلمه موزعين على مدن الضفة الغربية وقراها، وطور استبانته اشتملت على قسمين، خصص القسم الأول منها لقياس المتغيرات المستقلة التالية: الجنس، والعمر، والخبرة التعليمية والمستوى التعليمي، ونوع الإعاقة التي يعنى بها من قبل المعلم، والجهة المشرفة على المؤسسة. أما القسم الثاني فقد خصص لقياس مصادر الضغط وهي: الدخل، وظروف العمل، والسمات الشخصية للمتعلم والمكانة الاجتماعية، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقات مع الأهالي، وعبئ العمل، والمنهاج الدراسي. وأظهرت نتائج الدراسة أن الدخل قد احتل المصدر الأول للضغوط المهنية يليه على التوالي السمات الشخصية للمتعلم، ثم المنهاج الدراسي، ثم النمو المهني، ثم المكانة الاجتماعية، ثم ظروف العمل مع المعوقين، ثم عبء العمل، في حين احتلت العلاقات مع الزملاء المرتبة الأخيرة. وكذلك أظهرت النتائج أن هناك اختلافاً في مستوى مصادر الضغط الكلي للأبعاد تعزى لمتغيرات الجنس مفاده أن الذكور يعانون من الضغوط المهنية أكثر من الإناث، ومتغير العمر حيث كانت الفئة العمرية (41-50 سنة) أكثر الفئات العمرية إحساساً بالضغوط المهنية، ومتغير المستوى التعليمي حيث أظهرت أن حملة شهادة البكالوريوس يعانون من الضغوط المهنية أكثر من حملة الشهادات الأخرى، أما متغير الخبرة التعليمية فكان المعلمون ذوي الخبرات التعليمية من الفئة (5-10 سنوات) أكثر معاناة من المعلمين ذوي الخبرات الأخرى، وأظهر تحليل التباين الأحادي أيضاً اختلافات حسب متغير نوع الإعاقة

التي يعنى بها المعلم مفاده أن معلمي الإعاقة السمعية والإعاقة العقلية يعانون من الضغوط المهنية أكثر من معلمي الإعاقات الأخرى، وكذلك ظهرت اختلافات حسب متغير الجهة المشرفة على المؤسسة مفاده أن المعلمين الذين يعملون في المؤسسات الخيرية يعانون من الضغوط المهنية أكثر من المعلمين الذين يعملون في المؤسسات الأخرى.

الدراسات الأجنبية:

ومن الدراسات الأجنبية التي تناولت الضغوط المهنية، دراسة ستورا وكوبر (Stora and Cooper, 1988) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها المديرون في الشركات الفرنسية، وتكونت عينة الدراسة من (700) مدير شركة، وتوصلت الدراسة إلى أن مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها مدراء الشركات في العينة المدروسة هي:

الضغوط الناجمة عن تطبيق الاستراتيجية الإدارية: حيث أوضح مدراء الشركات أنهم يتلقون الانتقادات واللوم على الأخطاء التي يقومون بها، ولا يكافئون على النتائج الجيدة والإنجازات التي يحققونها.

الضغوط الناجمة عن تنظيم علاقات العمل، حيث يشعرون أنهم مسؤولون عن حل الخلافات والصراعات الداخلية بين الموظفين، كذلك الدخول في مفاوضات مع العملاء ومحاولة إرضائهم.

الضغوط الناجمة عن اتخاذ القرارات والأحداث اليومية، مثل تنفيذ قرارات الإدارة العليا، ومتابعة التغيرات التكنولوجية.

وبينت الدراسة أيضا أن مدراء الشركات يعانون نتيجة هذه الضغوط المهنية من آثار نفسية مثل: القلق، والاكتئاب، وآثار جسدية: مثل قرحة المعدة، والأرق، وكذلك يعانون من آثار سلوكية: مثل شرب الكحول، والتدخين، وتعاطي المهدئات وكذلك أظهرت الدراسة أن المدراء غير المتزوجين، أو المتزوجين وليس لديهم أطفال، يعانون من ضغط عمل مرتفع، وكذلك المدراء الذين يعملون في الشركات العامة وتوصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من وجود هذه الضغوط المهنية إلا أن عددا قليلا منهم يرغب بتغيير عمله، ويعزى ذلك إلى أنهم يجدون المتعة في ممارستهم للسلطة والقيادة.

وهناك دراسة قام بها برود زينسكي وسكيرر وجوير (Broadzinski, Scherer and Goyar (1987) هدفت إلى تحديد مسببات ضغط العمل للعاملين في عدة شركات مالية

وصناعية، ولتحقيق هذا الهدف أجريت الدراسة على عينة مكونة من (93) عاملاً، وتوصلت الدراسة إلى أن مسببات ضغط العمل هي:

المهام الجديدة ؛ والعلاقة مع الرؤساء، ومعايير الأداء غير واضحة، والسلوك الإشرافي متقلب، وتركيز الرؤساء على أخطاء المرؤوسين ؛ والتدخلات المستمرة من قبل الإدارة، والعبء الوظيفي المجهد، وعدم كفاية عدد الموظفين، والتدريب الضعيف للموظفين الجدد ؛ والعلاقات مع العملاء، حيث يفقد العملاء السيطرة على أنفسهم، ويقومون بمضايقة الموظف وامتهانه ؛ والعلاقات مع الزملاء، نظراً للاختلافات التي بينهم في القيم والاتجاهات والاهتمامات ؛ والمشاكل الشخصية للعاملين.

وفي دراسة أخرى لهول وسيفري " (1987) Hall and Savery " هدفت إلى التعرف على مسببات ضغط العمل التي يتعرض لها (532) إداري يعملون في (36) مؤسسة، حيث وجد الباحثان أن مسببات ضغط العمل ترجع إلى:

غموض الدور الوظيفي ؛ وصراع الدور الوظيفي ؛ وعدم تمتع الإداري بسلطة كافية تمكنه من ممارسة مسؤولياته ؛ وزيادة العبء الوظيفي المطلوب من الإداري إنجازه ؛ وعدم مقدرة إداري أو مساعديه على تطوير علاقات وطيدة مع الدوائر الأخرى في المؤسسة، أو مع الزبائن، أو مع المؤسسات الأخرى.

ملخص الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة حول ضغط العمل في مواقع مختلفة تبين أن موضوع الضغط المهني من المواضيع الهامة في حياتنا المعاصرة الجديرة بالدراسة والبحث، وأن هناك العديد من الباحثين الذين اهتموا بدراسة اثر الضغط المهني على أداء ونفسية العاملين في مجالات متعددة، وفي قطاعات مختلفة من مثل: الشركات، البنوك، المؤسسات التربوية وغيرها من الحقول، كما يتبين أن هناك مصادر عديدة للضغط المهني منها الراتب، والحوافز التشجيعية، وحجم العمل، والاستقرار الوظيفي، والعلاقة مع الرؤساء والزملاء في العمل وغيرها الكثير. كما تبين من نتائج الدراسات السابقة أن هناك مصادر ذات ضغط مهني مرتفع مثل الراتب، والحوافز التشجيعية، وأن هناك مصادر ذات ضغط منخفض مثل العلاقة مع الزملاء وغيرها، وتبين كذلك أن شدة تأثير مصادر الضغط المهني على الأفراد تختلف من عينة إلى أخرى وفق طبيعة العمل الذي يقوم به أفراد تلك العينة.

عليه فإن مصادر الضغط المهني التالية هي من أهم المصادر التي يتعرض لها العاملون في البنوك دون غيرهم، وخاصة أن الباحث من أحد أفراد هذه العينة ويعيش تلك المعاناة التي يتعرض لها من جراء تلك المصادر: الراتب والحوافز التشجيعية، حجم العمل، نوع العمل، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع العملاء، والهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وبناء عليه فإن الباحث في دراسته سوف يتناول موضوع الضغط المهني وأثره على عينة عشوائية تمثل شريحة هامة من شرائح المجتمع الفلسطيني ألا وهي موظفو البنوك في الضفة الغربية من فلسطين، لا سيما وأن مثل هذه الدراسة لم تجر من قبل في فلسطين ولم يتطرق لها أحد من الباحثين السابقين.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

- منهج الدراسة

- مجتمع الدراسة

- عينة الدراسة

- منهج الدراسة والمعالجات الإحصائية

- أداة الدراسة

- صدق الاستبانة

- ثبات الاستبانة

- إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة، والعينة المدروسة، وأداة البحث، وصدقها، وثباتها، وإجراءات الدراسة والمعالجات الإحصائية.

منهج الدراسة :

إعتمدت هذه الدراسة كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي .

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في البنوك العاملة في الضفة الغربية من فلسطين والمدرجة في سلطة النقد الفلسطينية من بنوك محلية وغير محلية. وقد بلغ مجموع موظفي البنوك (1766) موظفاً وموظفة، وذلك حسب دراسة سلطة النقد الفلسطينية بتاريخ 98/10/7. كما هو في الجدول رقم (1) الذي يوضح أسماء البنوك العاملة في الضفة الغربية من فلسطين، وعدد الموظفين العاملين في مختلف الوظائف الإدارية في هذه البنوك، وجدول رقم (2) يوضح العدد الكلي للموظفين في كل منطقة من المناطق التي تتواجد فيها هذه البنوك.

الجدول رقم (1)

المجتمع الأصل موزعا وفق اسم البنك وعدد الموظفين ونسبتهم المئوية من

المجموع العام لموظفي البنوك

الرقم	اسم البنك	العدد الكلي للموظفين	نسبتهم من المجموع العام لموظفي البنوك
1	بنك القاهرة عمان	506	%28.7
2	البنك العربي	375	%21.3
3	البنك الأهلي الأردني	106	%6
4	بنك الأردن	229	%13
5	بنك الأردن والخليج	64	%306
6	بنك الإسكان الأردني	43	%2.4
7	البنك الأردني الكويتي	19	%1.1
8	بنك أي إن زد جرنندلز	13	%0.7
9	بنك الاتحاد للدخار والاستثمار	15	%0.8
10	البنك الرئيسي للتنمية والائتمان	18	%1
11	بنك القاهرة عمان للمعاملات الإسلامية	29	%1.6
12	البنك البريطاني للشرق الأوسط	11	%0.6
13	البنك العقاري العربي	74	%4.2
14	بنك الاستثمار الفلسطيني	65	%3.7
15	بنك فلسطين المحدود	40	%2.3
16	البنك التجاري الفلسطيني	80	%4.5
17	البنك الإسلامي العربي	33	%1.9
18	بنك القدس للتنمية والاستثمار	17	%1
19	البنك العربي الفلسطيني للاستثمار	18	%1
20	البنك الإسلامي الفلسطيني	10	%0.6
	المجموع	1766	%100

الجدول رقم (3)

عينة الدراسة للموظفين العاملين في البنوك موزعة وفق الجنس في كل منطقة من مناطق الضفة الغربية من فلسطين

الرقم	المنطقة	ذكور	إناث	المجموع
1	نابلس	76	49	125
2	جنين	21	14	35
3	طولكرم	22	8	30
4	قلقيلية	9	6	15
5	رام الله	115	92	207
6	القدس	4	3	7
7	الخليل	38	21	59
8	بيت لحم	21	15	36
9	أريحا	10	7	17
	المجموع	316	215	531

أداة الدراسة:

كانت أداة الدراسة المستخدمة عبارة عن استبانة عكست فقراتها مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون في البنوك العاملة في الضفة الغربية من فلسطين ، وقد تم بناؤها كالتالي:

1. تم إجراء بدراسة استطلاعية كانت عبارة عن أسئلة من النمط المفتوح تسأل موظف البنك عن الضغوط المهنية التي يعاني منها أكثر من غيرها وزعت على عينة عشوائية بلغ عددها 30 موظف وموظفه.
2. وبعد ذلك تم تحليل إجاباتهم فوجد أن أكثرها محور حول الضغوط المهنية التي شملت أبعاد الدراسة التالية وهي: الراتب والحوافز التشجيعية، وحجم العمل، ونوع العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، والنمو والتقدم المهني والاستقرار الوظيفي، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع العملاء والهيكل التنظيمي، لتشكل هذه المصادر أبعاد الدراسة الفرعية، كما أنها من أكثر الأبعاد المتداولة في الدراسات السابقة.
3. أعيدت صياغة بعض الفقرات مع إضافته عددا من العبارات مستعينا ببعض الاستبانات التي استخدمتها الدراسات السابقة مثل استبانة عسكر (1982)، واستبانة داود (1991)،

حتى أصبحت الاستبانة على ما هي عليه الآن في هذه الدراسة تتكون من (72) فقرة موزعة على المجالات التالية:

المجال الأول ويتعلق بالراتب والحوافز التشجيعية، ويتضمن سبع فقرات هي:

1. الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية.
2. أفكر في القيام بعمل إضافي لسد حاجاتي.
3. الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يحصل عليها زملائي في البنوك الأخرى.
4. أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي.
5. أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءتي العلمية.
6. لا يوجد نظام حوافز جيد في البنك.
7. المكافآت قليلة جداً أو معدومة.

المجال الثاني ويتعلق بحجم العمل، ويتضمن خمس فقرات هي:

8. كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جداً.
9. الوقت المعطى لي غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني.
10. يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول.
11. أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة.
12. اضطر للعودة في المساء والإجازات حتى أستطيع إنهاء عملي.

المجال الثالث ويتعلق بنوع العمل، ويتضمن سبع فقرات هي:

13. أشعر أن المهام المسندة لي صعبة ومعقدة.
14. العمل الذي أقوم به يحتمل المخاطرة.
15. عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء.
16. عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز.
17. طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجه كبيره.
18. أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائماً.
19. أشعر أنني أتحمل المسؤولية كاملة عن أي خطأ.
20. أشعر بأنني لا أتلقي التدريب الكافي من أجل القيام بعملي بكفاءة وجداره.

المجال الرابع ويتعلق بصراع الدور ويتضمن ست فقرات هي:

21. أشعر أنني أقوم بعمل أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري.
22. أقوم بأداء أعمال يطلبها البنك أشعر أنها خاطئة.
23. أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة.
24. أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية.
25. كثيراً ما يكون هنالك مطالب متعارضة من أكثر من مسؤول.
26. أشعر أن العمل يضغط علي لأن أغير بعضاً من مبادئ.

المجال الخامس ويتعلق بغموض الدور، ويتضمن خمس فقرات هي:

27. المهام الموكلة لي غير واضحة.
28. لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسئوليتي.
29. لا يوجد وصف وظيفي لعملي.
30. يوجد تضارب في الصلاحيات المفوضة للموظفين.
31. عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين.

المجال السادس ويتعلق بالنمو والتقدم المهني ويتضمن سبع فقرات هي:

32. أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية.
33. لا توجد فرص مناسبة للنمو المهني في هذا البنك.
34. الفرص لتعلم مهارات جديدة والنمو في هذا البنك قليلة.
35. العلاقة بين مستوى الأداء والترقية متدنية جداً.
36. تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادله.
37. إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن ابحت عن فرصه في بنك آخر.
38. أشعر بأنني لا أواكب آخر ما يطرأ في عملي من علم ومعرفة.

المجال السابع ويتعلق بالاستقرار الوظيفي، ويتضمن خمس فقرات هي:

39. لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي.
40. لا يوجد امتيازات وظيفية مقارنة مع البنوك والمؤسسات الأخرى.
41. التقلات التي تحدث لا تتلاءم ومصلحة العمل.
42. التقلات التي تحدث لا تتلاءم مع ظروف الشخصية.
43. يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت.

المجال الثامن ويتعلق بالعلاقة مع الرؤساء، ويتضمن تسع فقرات هي:

44. يحاول رؤسائي إعطاء صورته سيئة عني.
45. رؤسائي يشككون في قدراتي.
46. العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضى رؤسائي عني.
47. رؤسائي لا يقومون بتوجيه النصيح والإرشاد لي.
48. رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفا على مراكزهم.
49. رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الإبداع.
50. رؤسائي غير عادلين في تقييمهم لأدائي.
51. لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل.
52. يضايقني الأسلوب الديكتاتوري في العمل.

المجال التاسع ويتعلق بالعلاقة مع الزملاء، ويتضمن تسع فقرات هي:

53. يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي.
54. أشعر أن زملائي لا يتقنون بي.
55. أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل.
56. زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم.
57. اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي.
58. لا يوجد علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل.
59. الجو النفسي العام الذي أعمل به غير مريح.
60. أشعر أن زملائي يكتبون لي مشاعر الغيرة والحسد.
61. أشعر أن زملائي يبثون دعاية سيئة عني.

المجال العاشر ويتعلق بالعلاقة مع العملاء، ويتضمن ست فقرات هي:

62. عملائي لا يحسنون التصرف معي.
63. عملائي لا يتعاملون معي بثقة.
64. ما يهم عملائي هو أن تتم معاملتهم بأسرع وقت حتى ولو كان ذلك فوق طاقتي.
65. الوعي المصرفي عند عملائي قليل.
66. العلاقة بيني وبين عملائي متنافرة.
67. يتصرف عملائي معي على أساس أنني موظف لخدمتهم فقط.

- المجال الحادي عشر ويتعلق بالهيكل التنظيمي، ويتضمن خمس فقرات هي:
68. الهيكل التنظيمي (العمل الإداري) يتصف بالروتين والإجراءات المعقدة.
69. التفويض في العمل قليل جدا.
70. لا أشعر أن لي السيطرة على عملي.
71. يزعجني الالتزام بالتسلسل الهرمي في العمل.
72. تتمركز السلطة فقط في يد المدير.

صدق الأداة:

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة العلمية والأكاديمية في كليتي العلوم التربوية والاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح الوطنية للحكم وإبداء الرأي حول مدى صلاحية عبارات هذه الأداة لقياس مصادر الضغوط المهنية لموظفي البنوك، حيث اطلعوا على عبارات الاستبانة ولغتها، وأبدوا عددا من الملاحظات والتوجيهات حول صياغة بعض العبارات وكان منها:

1. تم تغيير عبارة عملي يحتاج إلى الدقة وفي نفس الوقت إلى السرعة، حيث جزئت إلى فقرتين هما : عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء، وعملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز.
2. تم تغيير عبارة تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس العدالة لتصبح تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادلة.
3. تم تغيير عبارة قليلا ما يقوم رؤسائي بتوجيه النصح والإرشاد لي لتصبح رؤسائي لا يقومون بتوجيه النصح والإرشاد لي.
4. تم تغيير عبارة يوجد فتور في العلاقات بين الموظفين في العمل ويخلو العمل من روح الجماعة لتصبح يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي لتجنب الازدواجية في الصياغة.
5. تم تغيير عبارة التحكم في عملي ضئيل جدا لتصبح لا أشعر أن لي السيطرة على عملي.
6. تم تغيير عبارة يجب الالتزام بالتسلسل الهرمي لتصبح يزعجني الالتزام بالتسلسل الهرمي في العمل.
7. تم تغيير عبارة يتصرف عملائي معي على أساس أنني مكرس لخدمتهم فقط لتصبح يتصرف عملائي معي على أساس أنني موظف لخدمتهم فقط.

وكذلك أضاف المحكمين عددا من العبارات لإثراء أداة الدراسة من مثل:

1. أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية.
2. أشعر أن العمل يضغط علي لأن أغير بعض من مبادئ.
3. أشعر بأنني لا أواكب آخر ما يطرأ في عملي من علم ومعرفة.
4. لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل.
5. الجو النفسي العام الذي أعمل به غير مريح.

ثبات الأداة:

حسب معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام معادلة "كرونيباخ ألفا" على كل مجال من مجالات الاستبانة ، وعلى الاستبانة ككل كما هو موضح في جدول رقم (4).

الجدول رقم (4)

معامل الثبات على أبعاد الاستبانة وعلى الاستبانة ككل

الرقم	مجالات الضغوط المهنية	معامل الثبات (ر)
1	الراتب والحوافز التشجيعية	0.84
2	حجم العمل	0.81
3	نوع العمل	0.76
4	صراع الدور	0.80
5	غموض الدور	0.86
6	النمو والتقدم المهني	0.82
7	الاستقرار الوظيفي	0.79
8	العلاقة مع الرؤساء	0.88
9	العلاقة مع الزملاء	0.88
10	العلاقة مع العملاء	0.86
11	الهيكل التنظيمي	0.83
	الثبات الكلي	0.89

يتضح لنا من الجدول رقم (4) أن معامل الثبات على جميع مجالات الدراسة كان عاليا، وقد بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.89) وهو يفي بأغراض الدراسة.

إجراءات الدراسة:

- تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، وقد سارت الإجراءات وفق الخطوات التالية:
1. وزعت الاستبانة على عينة الدراسة، وقد أكد لهم -كما جاء في الاستبانة- أن إجاباتهم ستحفظ بكامل السرية، وبالتالي لا داعي لكتابه الاسم أو أي شيء يدل على الهوية الشخصية وأن الهدف من الدراسة هو التعرف على الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية، ولهذا طُلب منهم أن يولوا الاستبانة الأهمية والإجابة عن جميع فقراتها بدقة وموضوعية وعناية، وأنه سيقوم بتسلمها بين أسبوعين لثلاثة أسابيع.
 2. طلب من أفراد العينة أن يختاروا إجابة واحدة فقط تنطبق عليهم من بين خمسة إجابات على كل فقرة وفق مقياس "ليكرت" هي: موافق بشدة، موافق، أحياناً، أعارض، أعارض بشدة، حيث تم إعطائهم على التوالي الأوزان التالية: خمس نقاط، أربع نقاط، ثلاثة نقاط، نقطتين، نقطة واحدة.
 3. جمعت الاستبانة بعد ثلاثة أسابيع من توزيعها.
 4. فرغت استجابات العينة بواسطة الحاسوب وفقاً لتصميم البحث ومتغيراته.
 5. حلت البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك لإجراء المعالجات الإحصائية الوصفية والتحليلية وفقاً لأسئلة البحث وفرضياته.

المعالجات الإحصائية:

لقد عولجت بيانات الدراسة بحساب المتوسطات والنسب المئوية بإجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وذلك للتعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية، وفق المجالات التالية: الراتب والحوافز التشجيعية، وحجم العمل، ونوع العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، والنمو والتقدم المهني، والاستقرار الوظيفي، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع العملاء، والهيكل التنظيمي. وقد درست هذه المصادر في عينة الدراسة باعتبار المتغيرات التالية: الجنس، العمر، سنوات الخدمة البنكية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، مكان العمل.

كما استخدم اختبار شيفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية كلما أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

- النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي.
- النتائج المتعلقة بالإحصاء التحليلي.

الفصل الرابع

النتائج

للإجابة على أسئلة الدراسة: حللت النتائج باستخدام الإحصاء الوصفي بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، والنسب المئوية للضغوط التي يعاني منها أفراد العينة المدروسة على الاستبانة ككل، وعلى كل فقرة من فقراتها، ثم حللت النتائج باستخدام الإحصاء التحليلي باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حتى إذا ما أظهر الاختبار دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن، فسوف يستخدم اختبار (Scheffe Test) على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) لإجراء المقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للمتغيرات المستقلة الدالة إحصائياً على الدرجة الكلية للضغوط المهنية.

أولاً: النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي:

دل المتوسط العام للضغوط المهنية لأفراد العينة المدروسة على الاستبانة ككل التي تعكس فقراتها مجالات الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية، أنهم يواجهون ضغوطاً مهنية بدرجة فوق المتوسط، حيث بلغ متوسط ما يواجهون من ضغوط على هذه الاستبانة (3.65) نقطة من حد أعلى بلغ الخمسة نقاط وبانحراف معياري بلغ (0.637)، أي بنسبة (73%). وجدول رقم (5) يوضح ذلك.

الجدول رقم (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعينة ككل ومتوسطها

وانحرافها المعياري على كل فقرة من فقرات الاستبانة

العدد الكلي للعينة	المتوسط الحسابي للعينة	الانحراف المعياري
531	3.65	0.637

الرقم	الفقرة	المتوسط لكل فقرة	الانحراف المعياري
1	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية.	4.28	0.90
2	أفكر في القيام بعمل إضافي لسد حاجاتي.	3.80	1.15
3	الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يحصل عليها زملائي في البنوك الأخرى.	4.39	0.87
4	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي.	4.53	0.74
5	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية.	4.36	0.82
6	لا يوجد نظام حوافز جيد في البنك.	4.48	0.84
7	المكافآت قليلة جدا أو معدومة.	4.50	0.82
8	كمية العمل المطلوبة مني كبيره جدا.	4.16	0.91
9	الوقت المعطى لي غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني.	3.62	0.99
10	يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول.	3.78	1.11
11	أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة.	4.13	0.94
12	اضطر للعودة في المساء والإجازات حتى أستطيع إنهاء عملي.	3.26	1.18
13	أشعر أن المهام المسندة لي صعبه ومعقده.	2.98	1.20
14	العمل الذي أقوم به يحتمل المخاطرة.	4.18	1.01
15	عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء.	4.69	0.56
16	عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز.	4.55	0.71

1.30	3.72	طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجه كبيره.	17
0.60	4.69	أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائما.	18
0.74	4.54	أشعر أنني أتحمل المسؤولية كاملة عن أي خطأ.	19
1.21	3.53	أشعر بأنني لا أتلقي التدريب الكافي من أجل القيام بعملتي بكفاءة وجداره.	20
1.06	2.53	أشعر أنني أقوم بعمل أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري.	21
1.16	2.82	أقوم بأداء أعمال يطلبها البنك أشعر أنها خاطئة.	22
1.19	3.39	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة.	23
1.19	3.89	أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية.	24
1.10	3.45	كثيرا ما يكون هنالك مطالب متعارضة من أكثر من مسؤول.	25
1.11	2.70	أشعر أن العمل يضغط عليان أغير بعضا من مبادئ.	26
1.28	3.09	المهام الموكلة لي غير واضحة.	27
1.11	3.54	لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسؤوليتي.	28
1.29	3.56	لا يوجد وصف وظيفي لعملي.	29
1.08	3.67	يوجد تضارب في الصلاحيات المفوضة للموظفين.	30
1.17	3.55	عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين.	31
1.19	4.08	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية.	32
1.08	4.04	لا توجد فرص مناسبة للنمو المهني في هذا البنك.	33
1.03	4.07	الفرص لتعلم مهارات جديدته والنمو في هذا البنك قليلة.	34
0.93	4.33	العلاقة بين مستوى الأداء والترقية متدنية جدا.	35
1.06	4.23	تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادله.	36
1.03	4.19	إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن ابحت عن فرصه في بنك آخر.	37
1.13	3.91	أشعر بأنني لا أواكب آخر ما يطرأ في عملي من علم ومعرفة.	38

1.13	4.03	39 لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي.
0.98	4.04	40 لا يوجد امتيازات وظيفية مقارنة مع البنوك والمؤسسات الأخرى.
1.05	3.42	41 التقلبات التي تحدث لا تتلاءم ومصلحة العمل.
1.05	3.24	42 التقلبات التي تحدث لا تتلاءم مع ظروف الشخصية.
1.22	3.88	43 يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت.
0.91	2.38	44 يحاول رؤسائي إعطاء صوره سيئه عني.
1.04	2.58	45 رؤسائي يشكون في قدراتي.
1.24	3.47	46 العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضئ رؤسائي عني.
1.21	3.11	47 رؤسائي لا يقومون بتوجيه النصيح والإرشاد لي.
1.25	3.14	48 رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفا على مراكزهم.
1.25	3.37	49 رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الإبداع.
1.23	3.73	50 رؤسائي غير عادلين في تقييمهم لأدائي.
1.25	3.33	51 لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل.
1.22	4.07	52 يضايقني الأسلوب الديكتاتوري في العمل.
1.20	3.55	53 يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي.
0.96	2.34	54 أشعر أن زملائي لا يتقون بي.
1.00	2.37	55 أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل.
1.26	3.07	56 زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم.
1.16	3.56	57 اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي.
1.27	3.71	58 لا يوجد علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل.
1.22	3.48	59 الجو النفسي العام الذي أعمل به غير مريح.
1.06	2.69	60 أشعر أن زملائي يكتبون لي مشاعر الغيرة والحسد.
1.00	2.42	61 أشعر أن زملائي يبثون دعاية سيئة عني.
1.21	2.75	62 عملائي لا يحسنون التصرف معي.
1.08	2.47	63 عملائي لا يتعاملون معي بثقة.

0.97	4.14	64 ما يهم عملائي هو أن تتم معاملتهم بأسرع وقت حتى ولو كان ذلك فوق طاقتي.
0.92	2.28	65 الوعي المصرفي عند عملائي قليل.
1.19	2.54	66 العلاقة بيني وبين عملائي متنافرة.
1.22	3.90	67 يتصرف عملائي معي على أساس أنني موظف لخدمتهم فقط.
0.91	4.25	68 الهيكل التنظيمي (العمل الإداري) يتصف بالروتين والإجراءات المعقدة.
0.94	4.00	69 التفويض في العمل قليل جدا.
1.21	3.11	70 لا أشعر أن لي السيطرة على عملي.
1.04	3.76	71 يزعجني الالتزام بالتسلسل الهرمي في العمل.
1.09	4.28	72 تتمركز السلطة فقط في يد المدير.

هذه النتيجة تجيب عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة ألا وهو:
 "إلى أي مدى يعاني موظفو البنوك في الضفة الغربية من الضغوط المهنية ؟" بتحديد النسبة
 المئوية لها.

ومن ناحية أخرى فقد دلت النتائج أن الضغوطات التي يعاني منها موظفي البنوك بنسبة 90% فأعلى كانت مرتبة تنازليا على التوالي كما هي محددة في جدول رقم (6).

الجدول رقم (6)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي يعانون منها بنسبة 90% فأعلى

الرقم	الفقرات التي يعاني منها موظفو البنوك بنسبة 90% فأعلى	المتوسط لكل فقرة	الانحراف المعياري
1	عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء.	4.69	0.56
2	عملي يحتاج إلى اليقظة دائما.	4.69	0.60
3	عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز.	4.55	0.71
4	أشعر أنني أتحمل المسؤولية كاملة عن أي خطأ.	4.54	0.74
5	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي.	4.53	0.74
6	المكافآت قليلة جدا أو معدومة.	4.50	0.82
7	لا يوجد نظام حوافز جيد في البنك.	4.48	0.84

ونلاحظ أن جميعا تتعلق بنقطتين أساسيتين:

1- أهمية الدقة في أداء موظف البنك.

2- أهمية الراتب واستخدام الحوافز التشجيعية.

وهذه النتيجة تجيب عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة ألا وهو:

"ما هي الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 90% فأعلى؟
" عن طريق تحديدها.

في حين أن الفقرات التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 10% فأدنى كانت مرتبة تصاعدياً على التوالي كما هي محددة في جدول رقم (7).

الجدول رقم (7)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة
على الفقرات التي يعانون منها بنسبة 10% فأدنى

الرقم	الفقرات التي يعاني منها موظفو البنوك بنسبة 10% فأدنى	المتوسط لكل فقرة	الانحراف المعياري
1	أشعر أن زملائي لا يتقنون بي.	2.34	0.96
2	أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل.	2.37	1.00
3	يحاول رؤسائي إعطاء صورة سيئة عني.	2.38	0.91
4	أشعر أن زملائي يبتون دعاية سيئة عني.	2.42	1.00
5	عملائي لا يتعاملون معي بثقة.	2.47	1.08
6	أشعر أنني أقوم بأشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري.	2.53	1.06
7	رؤسائي يشككون في قدراتي.	2.58	1.04

ونلاحظ أن العلاقات الشخصية مع الزملاء أو الرؤساء هي آخر ما يفكر به موظف البنك كمصادر ضغط عليه. وهذه النتيجة تجيب عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة ألا وهو: "ما هي الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 10% فأدنى؟" عن طريق تحديدها.

أما بالنسبة لمجالات الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك أكثر من غيرها فكانت مرتبة تنازليا على التوالي كما هي محددة بجدول رقم (8).

الجدول رقم (8)

المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة، والانحراف المعياري
على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية

الرقم	مجالات الضغوط المهنية	ترتيب درجة الضغط	المتوسط للمجال	الانحراف المعياري للمجال
1	الراتب والحوافز التشجيعية	الأول	4.33	0.63
2	النمو والتقدم المهني	الثاني	4.12	0.89
3	نوع العمل	الثالث	4.11	0.58
4	الهيكل التنظيمي	الرابع	3.88	0.81
5	حجم العمل	الخامس	3.79	0.83
6	الاستقرار الوظيفي	السادس	3.72	0.81
7	غموض الدور	السابع	3.48	1.01
8	العلاقة مع العملاء	الثامن	3.34	0.85
9	العلاقة مع الرؤساء	التاسع	3.24	0.91
10	صراع الدور	العاشر	3.13	0.80
11	العلاقة مع الزملاء	الحادي عشر	3.02	0.85

حيث جاء الراتب والحوافز التشجيعية كمصدر أول من مصادر الضغط المهني، يليه النمو والتقدم المهني، فنوع العمل، فالهيكل التنظيمي، في حين جاءت العلاقة مع الزملاء أضعف المصادر التي تسبب الضغط المهني، يليه صراع الدور، فالعلاقة مع الرؤساء، ثم العلاقة مع العملاء، في حين جاء حجم العمل والاستقرار الوظيفي كمصادر متوسطة في إحداث الضغط المهني. (أنظر جدول رقم 8 مرة أخرى).

وهذه النتيجة تجيب عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة ألا وهو:
" ما هي مجالات الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك أكثر من غيرها بالترتيب التنازلي عن طريق تحديدها من أعلاها درجة إلى أدناها ؟ " .

ثانيا : النتائج المتعلقة بالإحصاء التحليلي:

يُدرج تحت هذه النتائج فحص الفرضيات الصفرية التالية:

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الجنس.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير العمر.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير سنوات الخدمة البنكية.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الدخل الشهري.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.05$) فأحسن بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مجالات الضغوط المهنية تعزى إلى متغير مكان العمل.

ومن أجل فحص الفرضيات الصفرية استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي بإيجاد قيمة اختبار (ف) لكل متغير من المتغيرات المستقلة المدروسة ومدى تأثيره على الدرجة الكلية للضغوط المهنية. وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة:

1. متغير الجنس: أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) فروقا إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى ثقة ($\alpha = 0.001$) فأحسن على الدرجة الكلية للضغوط المهنية لصالح الذكور، وهذا يعني أن الإناث يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أعلى من الذكور [ف (529:1) = 11.80، $\alpha < 0.001$] وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية

الأولى . أنظر جدولي رقم (9) المتعلق بتحليل التباين الأحادي، و جدول رقم (10) المتعلق بمتوسطات العينة على كل مجال من المجالات التي تكون الضغط المهني وانحرافها المعياري.

جدول رقم (9)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعا لمتغير الجنس

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط مربع الانحراف	ف المحتسبة	ف الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.70	1	4.70	11.80	3.86	*0.001
داخل المجموعات	21.097	529	0.39			
المجموع	215.67	530				

الجدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجالات الضغوط المهنية التي تواجه

موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعا لمتغير الجنس

المجال	الجنس	ذكور (ن = 316)		أناث (ن = 215)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الراتب والحوافز التشجيعية		4.31	0.68	4.36	0.55
حجم العمل		3.78	0.84	3.80	0.81
نوع العمل		4.07	0.59	4.16	0.56
صراع الدور		3.12	0.80	3.13	0.80
غموض الدور		3.35	1.02	3.67	0.97
النمو التقدمي المهني		3.98	0.94	4.31	0.77
الاستقرار الوظيفي		3.62	0.83	3.86	0.76
العلاقة مع الرؤساء		3.13	0.92	3.40	0.88
العلاقة مع الزملاء		2.90	0.79	3.19	0.83
العلاقة مع العملاء		3.27	0.84	3.45	0.85
الهيكل التنظيمي		3.75	0.85	4.05	0.69
الدرجة الكلية للضغوط المهنية		3.57	0.65	3.76	0.58

2- متغير العمر:

أما بالنسبة لمتغير فئات العمر، فقد أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) دلالة إحصائية على مستوى ثقة ($\alpha = 0.000$) فاحسن على الدرجة الكلية للضغوط المهنية [ف (3:527)=25.43، $0.000 < \alpha$]. وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية الثانية . انظر جدول رقم (11) المتعلق بتحليل التباين وانظر جدول رقم (12) المتعلق بمتوسطات العينة على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية وانحرافها المعياري.

الجدول رقم (11)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية
تبعاً لمتغير فئات العمر

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	ف المحسبة	ف الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	27.28	3	9.09	25.43	2.39	**0.000
داخل المجموعات	188.40	527	0.358			
المجموع	215.68	530				

الجدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية التي تواجهه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعا لمتغير فئات العمر

فئات العمر / المجال	أقل من 25 سنة (ن=126)		25-30 سنة (ن=271)		31-40 سنة (ن=107)		أكثر من 40 سنة (ن=27)	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الراتب والحوافز التشجيعية	4.45	0.54	4.43	0.54	4.10	0.71	3.68	0.93
حجم العمل	3.94	0.80	3.87	0.78	3.65	0.82	3.02	0.77
نوع العمل	4.30	0.56	4.16	0.57	3.87	0.49	3.58	0.53
صراع الدور	3.28	0.85	3.17	0.76	2.93	0.78	2.77	0.84
غموض الدور	3.85	1.03	3.53	0.96	3.09	0.95	2.8	0.77
النمو التقني المهني	4.31	0.74	4.26	0.83	3.69	0.92	3.48	1.06
الاستقرار الوظيفي	3.86	0.76	3.85	0.74	3.35	0.84	3.20	0.97
العلاقة مع الرؤساء	3.44	0.95	3.33	0.86	2.88	0.88	2.76	0.87
العلاقة مع الزملاء	3.23	0.87	3.10	0.80	2.69	0.71	2.53	0.60
العلاقة مع العملاء	3.56	0.81	3.48	0.81	2.87	0.72	2.86	0.97
الهيكل التنظيمي	4.10	0.65	3.97	0.76	3.54	0.85	3.18	0.79
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	3.85	0.61	3.74	0.58	3.32	0.57	3.08	0.68

وعندما استخدم اختبار " شيفيه " لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية بين فئات العمر المختلفة فقد أظهر أن الاختلافات على الدرجة الكلية للضغوط المهنية كانت بين فئة عمر (25 سنة فأقل) مع كل من الفئة الثالثة (31-40 سنة)، والفئة الرابعة (41 سنة فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الأولى (25 سنة فأقل) أكبر، في حين كان هناك فرق إحصائي بين الفئة الثانية (25-30 سنة) مع كل من الفئة الثالثة (31-40 سنة) والرابعة (41 سنة فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الثانية أكبر، وهذا يعني أن الضغط المهني يتناقص بازدياد العمر الزمني (انظر جدول 13).

جدول رقم (13)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير فئات العمر

العمر	1	2	3	4
1- أقل من 25 سنة		0.10	0.52 *	0.76 *
2- 25-30 سنة			0.41 *	0.66 *
3- 31-40 سنة				0.24
4- 41 سنة فأكثر				

دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

3. متغير سنوات الخدمة البنكية:

وبالنسبة لمتغير سنوات الخدمة البنكية، فقد أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية فرقاً إحصائياً على مستوى ثقة ($\alpha = 0.000$) فأحسن [ف (3:527)=11.89، $0.000 < \alpha$] وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية الثالثة. انظر جدول رقم (14) المتعلق بتحليل التباين الأحادي و جدول رقم (15) المتعلق بمتوسطات العينة على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية وانحرافها المعياري.

الجدول رقم (14)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف)

على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً متغير سنوات الخدمة البنكية

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	ف المحتسبة	ف الجدوليه	مستوى الدلالة
بين المجموعات	13.68	3	4.56	11.89	2.62	**0.000
داخل المجموعات	202.00	527	0.38			
المجموع	215.68	530				

جدول رقم (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية التي تواجهه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعا لمتغير سنوات الخدمة البنكية

سنوات الخدمة البنكية		سنوات الخدمة المجال		2-5 سنوات (ن=423)		6-10 سنوات (ن=64)		11-15 سنة (ن=27)		16-20 سنة (ن=17)	
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4.41	0.56	4.18	0.65	3.81	0.80	3.58	0.93	الراتب والحوافز التشجيعية			
3.84	0.81	3.82	0.77	3.43	0.79	2.95	0.81	حجم العمل			
4.16	0.57	4.07	0.61	3.74	0.49	3.39	0.25	نوع العمل			
3.18	0.81	3.04	0.72	2.75	0.81	2.59	0.62	صراع الدور			
3.53	0.99	3.56	1.10	2.98	0.94	2.68	0.67	غموض الدور			
4.19	0.87	4.05	0.77	3.63	1.01	3.39	1.04	النمو التقني المهني			
3.77	0.78	3.65	0.84	3.35	0.95	3.22	0.74	الاستقرار الوظيفي			
3.29	0.90	3.23	0.85	2.90	0.92	2.47	0.99	العلاقة مع الرؤساء			
3.03	0.83	3.23	0.75	2.53	0.61	2.54	0.70	العلاقة مع الزملاء			
3.42	0.82	3.28	0.92	2.66	0.77	2.80	0.79	العلاقة مع العملاء			
3.92	0.76	3.85	0.88	3.40	0.96	3.52	1.04	الهيكل التنظيمي			
3.70	0.61	3.63	0.62	3.20	0.59	3.01	0.62	الدرجة الكلية للضغوط المهنية			

استخدم " اختبار شيفيه " لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية، فقد أظهر أن الاختلافات على الدرجة الكلية للضغوط المهنية كانت بين الفئة الأولى (2-5 سنوات) مع كل من الفئة الثالثة (11-15 سنة) والفئة الرابعة (16 سنة فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الأولى (2-5 سنوات) أكبر. في حين كان هناك فرق بين الفئة الثانية (6-10 سنوات) والفئة الثالثة (11-15 سنة) والفئة الرابعة (16 سنة فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الثانية (6-10 سنوات) أكبر، وهذا يعني أن الضغوط المهنية تتناقص مع زيادة سنوات الخدمة البنكية. (انظر جدول رقم 16).

الجدول رقم (16)

نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية
على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة البنكية

سنوات الخدمة البنكية	1	2	3	4
1-2-5 سنة		0.07	0.50 *	0.69 *
2-6-10 سنة			0.43 *	0.62 *
3-11-15 سنة				0.18
4-16 سنة فأكثر				

* دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

4. متغير المستوى التعليمي:

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية فرقاً إحصائياً على مستوى ثقة ($\alpha = 0.000$) فأحسن [ف (526:4) = 10.20، $0.000 < \alpha$] وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية الرابعة . انظر جدول رقم (17) المتعلق بتحليل التباين الأحادي، و جدول رقم (18) المتعلق بمتوسطات العينة على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية وانحرافها المعياري.

الجدول رقم (17)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف)

على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط مربع الانحراف	ف المحتسبة	ف الجدوليه	مستوى الدلالة
بين المجموعات	15.53	4	3.88	10.20	2.39	**0.000
داخل المجموعات	200.15	526	0.38			
المجموع	215.68	530				

جدول رقم (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية التي تواجهه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المجال / المستوى التعليمي	ثانوية عامة (ن=12)	دبلوم / معهد (ن=127)	بكالوريوس (ن=354)	دبلوم عالي (ن=9)	ماجستير فأعلى (ن=29)
الراتب والحوافز التشجيعية	3.91	4.23	4.42	4.01	3.97
حجم العمل	3.31	3.57	3.90	3.06	3.67
نوع العمل	3.47	3.97	4.19	3.84	3.99
صراع الدور	2.18	3.03	3.21	3.0	2.95
غموض الدور	2.16	3.22	3.63	2.64	3.37
النمو التقديمي المهني	3.10	4.04	4.24	3.60	3.53
الاستقرار الوظيفي	2.96	3.66	3.81	3.28	3.35
العلاقة مع الرؤساء	2.29	3.13	3.34	3.02	2.95
العلاقة مع الزملاء	2.41	2.83	3.13	2.28	2.91
العلاقة مع العملاء	2.86	3.17	3.45	3.07	3.08
الهيكل التنظيمي	3.3	3.79	3.95	3.64	3.57
درجة الضغوط الكلية	2.95	3.51	3.75	3.22	3.39

استخدم إختبار شيفيه لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية فقد أظهر أن الإختلافات على الدرجة الكلية للضغوط المهنية كانت بين حملة شهادة الثانوية العامة والبكالوريوس حيث كانت درجة معاناة حملة شهادة البكالوريوس أكبر، في حين كانت هناك إختلافات بين حملة شهادة الدبلوم (معهد) والبكالوريوس حيث كانت درجة معاناة حملة شهادة البكالوريوس أكبر، وهذا يعني أن حملة شهادة البكالوريوس هم أكثر فئة من حملة الشهادات الأخرى الذين يعانون من الضغط المهني. (انظر جدول رقم 19).

الجدول (19)

نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	1	2	3	4	5
1- ثانوية عامة		-0.56	-0.80 *	-0.27	-0.44
2- دبلوم (معهد)			-0.23 *	0.29	0.11
3- بكالوريوس				0.52	0.35
4- دبلوم عالي					-0.17
5- ماجستير فأعلى					

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha=0.05$)

5. الحالة الاجتماعية:

وبالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية فروقا إحصائية بين الأعزب والمتزوج على مستوى ثقة ($\alpha = 0.015$) فاحسن، حيث بينت أن الموظفين غير المتزوجين يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من المتزوجين [ف (1:529) = 5.98 ، $0.015 < \alpha$] وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية الخامسة . انظر جدول رقم 20 المتعلق بتحليل التباين، وجدول رقم 21 المتعلق بمتوسطات العينة على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية.

جدول رقم (20)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف)

على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	ف المحتسبة	ف الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.41	1	2.41	5.98	3.86	0.015**
داخل المجموعات	213.27	529	0.40			
المجموع	215.68	530				

جدول رقم (21)

المتوسطات الحسابية للضغوط المهنية التي تواجهها موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً
لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية		أعزب (ن = 234)		متزوج (ن = 297)	
المجال		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الراتب والحوافز التشجيعية		4.38	0.57	4.29	0.68
حجم العمل		3.87	0.78	3.72	0.86
نوع العمل		3.21	0.56	4.02	0.59
صراع الدور		3.17	0.97	3.09	0.81
غموض الدور		3.61	1.03	3.38	0.98
النمو التقدمي المهني		4.15	0.88	4.08	0.90
الاستقرار الوظيفي		3.72	0.78	3.72	0.83
العلاقة مع الرؤساء		3.33	0.94	3.16	0.88
العلاقة مع الزملاء		3.13	0.83	2.93	0.80
العلاقة مع العملاء		3.43	0.84	3.2	0.85
الهيكل التنظيمي		3.96	0.73	3.8	0.85
الدرجة الكلية للضغوط المهنية		3.72	0.63	3.59	0.63

6- الدخل الشهري:

أما بالنسبة لمتغير الدخل الشهري، فقد أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام إختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية فرقاً إحصائياً على مستوى ثقة $(\alpha = 0.000)$ فأحسن [ف (4:526) = 613.59 $< \alpha 0.000$] وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية السادسة . انظر جدول رقم 22 المتعلق بتحليل التباين، و جدول رقم 23 المتعلق بمتوسطات العينة على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية.

الجدول رقم (22)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف)

على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً متغير الدخل الشهري

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط مربعات الانحراف	ف المحتسبة	ف الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	20.21	4	5.05	13.59	2.39	**0.000
داخل المجموعات	195.47	526	0.37			
المجموع	215.68	530				

جدول رقم (23)

المتوسطات الحسابية للضغوط المهنية التي تواجهه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الدخل الشهري

الدخل الشهري		أقل من 300 (ن=92)		من 301-400 (ن=261)		من 401-500 (ن=113)		من 501-600 (ن=39)		من 601 دينار فأكثر (ن=26)	
الأبعاد	بالدينار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الراتب والحوافز التشجيعية		4.39	0.53	4.46	0.54	4.28	0.64	4.05	0.57	3.40	0.93
حجم العمل		3.73	0.86	3.86	0.82	3.84	0.84	3.62	0.62	3.20	0.77
نوع العمل		4.10	0.59	4.20	0.57	4.07	0.56	3.94	0.51	3.55	0.53
صراع الدور		3.15	0.95	3.20	0.79	3.1	0.73	3.04	0.65	2.58	0.69
غموض الدور		3.45	1.09	3.60	0.94	3.42	1.06	3.18	0.97	3.06	1.08
النمو التقديمي المهني		4.11	0.90	4.36	0.77	3.89	0.90	3.69	0.79	3.28	1.06
الاستقرار الوظيفي		3.78	0.93	3.88	0.71	3.59	0.84	3.33	0.63	3.05	0.85
العلاقة مع الرؤساء		3.26	0.98	3.41	0.83	3.09	0.96	3.04	0.82	2.34	0.69
العلاقة مع الزملاء		2.92	0.88	3.11	0.82	3.07	0.79	2.85	0.57	2.40	0.64
العلاقة مع العملاء		3.31	0.93	3.51	0.79	3.21	0.89	3.00	0.65	2.7	0.64
المبكل التنظيمي		3.89	0.79	4.06	0.68	3.75	0.86	3.52	0.91	3.07	0.91
الدرجة الكلية للضغوط المهنية		3.65	0.67	3.79	0.56	3.57	0.65	3.39	0.54	2.97	0.63

وعندما استخدم " اختبار شيفيه " اللاحق لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية فقد أظهر أن الاختلافات على الدرجة الكلية للضغوط المهنية كانت بين الفئة الأولى (أقل من 300 دينار) والفئة الخامسة (601 دينار فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الأولى (أقل من 300 دينار) أكبر، في حين كانت هناك اختلافات بين الفئة الثانية (301-400 دينار) وكل من الفئة الثالثة (401-500 دينار) والفئة الرابعة (501-600 دينار) والفئة الخامسة (601 دينار فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الثانية (301 - 400 دينار) أكبر، وكذلك هناك اختلافات بين الفئة الثالثة (401-500 دينار) والفئة الخامسة (601 دينار فأكثر) حيث كانت درجة معاناة الفئة الثالثة (401 - 500 دينار) أكبر، وهذا يعني أن الموظفين من ذوي الدخل المنخفض (300 دينار فأدنى) يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أكبر من الموظفين ذوي الدخل العالي نسبياً (601 دينار فأكثر) في حين أن ذوي الدخل المتوسط (401-500 دينار) يعانون بدرجة متوسطة من الضغط المهني. (انظر جدول رقم 24).

الجدول رقم (24)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الدخل الشهري

الدخل الشهري	1	2	3	4	5
أقل من 300 دينار		-0.14	0.07	0.25	0.67 *
301-400 دينار			0.21 *	0.39 *	0.81 *
401-500 دينار				0.18	0.60 *
501-600 دينار					0.41
601 دينار فأكثر					

* دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

7- مكان العمل:

أما بالنسبة لمتغير مكان العمل، فقد أظهر تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) على الدرجة الكلية للضغوط المهنية فرقاً إحصائياً على مستوى ثقة ($\alpha = 0.000$) فأحسن [ف (522:8) = 6.30، $0.000 < \alpha$] وهذه النتيجة ترفض الفرضية الصفرية السابعة. انظر جدول رقم (25) المتعلق بتحليل التباين، و جدول رقم (26) المتعلق بمتوسطات العينة، و جدول رقم (27) المتعلق بالانحراف المعياري على كل مجال من مجالات الضغوط المهنية.

جدول رقم (25)

تحليل التباين الأحادي باستخدام اختبار (ف) للدرجة الكلية للضغوط المهنية
تبعاً لمتغير مكان العمل

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط مربعات الانحراف	ف المحتسبة	ف الجدوليه	مستوى الدلالة
بين المجموعات	19.00	8	2.37	6.30	1.96	**0.000
داخل المجموعات	196.68	522	0.37			
المجموع	215.68	530				

الجدول رقم (26)

المتوسطات الحسابية للضغوط المهنية التي تواجهه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً
لمتغير مكان العمل

مكان العمل المجال	نابلس ن-125	جنين ن-35	طولكرم ن-30	قلقيلية ن-15	رام الله ن-207	القدس ن-7	الخليل ن-59	بيت لحم ن-36	أريحا ن-17
الراتب والحوافز التشجيعية	4.26	4.32	4.55	4.15	4.3	4.69	4.01	4.63	4.45
حجم العمل	3.77	3.9	3.98	3.34	3.84	3.97	3.44	3.95	3.82
نوع العمل	4.06	4.05	4.26	3.83	4.19	4.41	3.87	4.18	4.03
صراع الدور	3.26	2.92	3.38	3.31	3.15	3.52	3.72	3.22	2.71
غموض الدور	3.37	3.36	3.73	2.90	3.77	3.85	2.76	3.40	3.49
النمو التقني المهني	4.08	4.04	4.39	4.01	4.18	4.55	3.55	4.54	4.26
الاستقرار الوظيفي	3.65	3.70	3.98	3.70	3.80	4.02	3.17	4.05	3.81
العلاقة مع الرؤساء	3.21	2.93	3.61	3.0	3.35	3.76	2.80	3.40	3.22
العلاقة مع الزملاء	3.01	2.90	3.30	3.15	3.17	3.30	2.49	2.91	2.79
العلاقة مع العملاء	3.32	3.09	3.23	2.92	3.46	3.66	3.04	3.45	3.78
الهيكل التنظيمي	3.84	3.70	4.04	3.72	4.05	4.05	3.23	4.11	3.78
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	3.62	3.54	3.86	3.46	3.76	3.98	3.19	3.80	3.65

جدول رقم (27)

الانحرافات المعيارية للضغوط المهنية التي تواجهه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعا
لمتغير مكان العمل

مكان العمل المجال	نابلس ن-125	جنين ن-35	طولكرم ن-30	قلقيلية ن-15	رام الله ن-207	القدس ن-7	الخليل ن-59	بيت لحم ن-36	أريحا ن-17
الراتب والحوافز التشجيعية	0.64	0.46	0.42	0.50	0.67	0.27	0.76	0.35	0.46
حجم العمل	0.89	0.73	0.76	0.89	0.84	0.50	0.76	0.69	0.61
نوع العمل	0.56	0.57	0.62	0.57	0.58	0.76	0.55	0.47	0.67
صراع الدور	0.75	0.70	0.78	0.97	0.76	0.75	0.88	0.75	0.96
غموض الدور	1.00	1.03	1.06	0.76	0.98	0.97	0.78	0.95	0.79
النمو التقني المهني	0.87	0.80	0.67	0.81	0.83	0.54	1.25	0.51	0.71
الاستقرار الوظيفي	0.80	0.81	0.69	1.22	0.69	0.52	1.00	0.67	0.73
العلاقة مع الرؤساء	0.90	0.82	0.75	1.22	0.91	0.87	0.87	0.85	0.81
العلاقة مع الزملاء	0.78	0.79	0.73	0.72	0.86	1.10	0.64	0.60	0.86
العلاقة مع العملاء	0.95	0.84	0.71	0.91	0.84	0.86	0.75	0.52	0.75
الهيكل التنظيمي	0.82	0.80	0.67	0.90	0.69	0.74	0.95	0.62	0.90
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	0.62	0.52	0.54	0.64	0.63	0.59	0.66	0.43	0.58

استخدم اختبار " شيفيه " لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية فقد أظهر أن الاختلافات على الدرجة الكلية للضغوط المهنية كانت بين منطقة نابلس ومنطقة الخليل حيث كانت درجة معاناة منطقة نابلس أكبر، في حين كانت هناك اختلافات بين منطقة طولكرم ومنطقة الخايل حيث كانت درجة معاناة منطقة طولكرم أكبر، وكذلك ظهرت اختلافات بين منطقة رام الله ومنطقة الخليل حيث كانت درجة معاناة منطقة رام الله أكبر، وأيضاً كانت هناك اختلافات بين منطقة الخليل ومنطقة بيت لحم حيث كانت درجة معاناة منطقة بيت لحم أكبر، وهذا يعني أن الموظفين العاملين في منطقة الخليل يعانون من الضغوط المهنية أقل من المناطق الأخرى. (انظر جدول رقم 28).

الجدول رقم (28)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لبعد الكلي تبعاً لمتغير مكان العمل

مكان العمل	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1- نابلس		0.08	-0.23	0.16	-0.13	-0.35	0.43*	-0.18	-0.02
2- جنين			-0.32	0.08	-0.22	-0.44	0.34	-0.26	-0.11
3- طولكرم				0.40	0.10	-0.12	0.67*	0.05	0.21
4- قلقيلية					-0.30	-0.52	0.26	-0.34	-0.19
5- رام الله						-0.22	0.56*	-0.04	0.10
6- القدس							0.79	0.17	0.33
7- الخليل								-0.61*	-0.45
8- بيت لحم									0.15
9- أريحا									

*دال إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

- مناقشة النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي.
- مناقشة النتائج المتعلقة بالإحصاء التحليلي.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يعرض هذا الفصل مناقشة النتائج التي أسفرت عنها عمليات الإحصاء الوصفي، وعمليات تحليل التباين الأحادي بما ينسجم وأسئلة الدراسة وفرضياتها.

أولاً : مناقشة نتائج الإحصاء الوصفي والمتعلقة بكل من السؤال الأول من أسئلة الدراسة وحتى السؤال الرابع.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي ينص:

إلى أي مدى يعاني موظفو البنوك في الضفة الغربية من الضغوط المهنية؟

بينت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق حساب متوسطات أفراد العينة المدروسة على فقرات الاستبانة أن موظفي البنوك العاملين في الضفة الغربية في فلسطين يواجهون ضغوطاً مهنية بدرجة فوق المتوسط، حيث بلغ متوسط إجاباتهم على الاستبانة التي عكست فقراتها الضغوط المهنية (3.65) نقطة من حد أعلى يبلغ الخمس نقاط، أي بنسبة مئوية قدرها (73 %). ويمكننا تفسير هذه النتيجة بعزوها إلى عدة عوامل قد يكون من بينها ما يلي:

الرواتب التي يحصل عليها الموظفون لا تتناسب مع المجهود الذي يقومون به.

يتحمل موظف البنك المسؤولية الكاملة عن أي خطأ يحصل، وكذلك طبيعة العمل الذي يقوم به يحتاج إلى اليقظة دائماً والدقة في الأداء والسرعة في الإنجاز مما يسبب ضغطاً عليه.

عدم وجود نظام حوافز جيد في البنوك وكذلك المكافآت قليلة جداً أو معدومة.

عدم توفر فرص مناسبة للنمو والتقدم المهني للعاملين في البنوك.

عدم توفر الاستقرار الوظيفي لكثرة دوران الموظفين.

صرامة الهيكل التنظيمي والروتين في العمل البنكي.

وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة داود (1991)، حيث بلغ المتوسط العام لما يواجهه موظفو البنوك في الأردن من ضغوط مهنية ($x=2.43$). أي بنسبة (48.6%)، وهذه النسبة أقل من المتوسط وأيضاً لا تتفق مع دراسة عسكر (1988)، حيث بلغ المتوسط العام لدراسته ($x=2.57$) أي بنسبة (51.4%) وهي نسبة متوسطة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي ينص:

ما هي الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 90% فأعلى؟.

بالنسبة لل فقرات التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 90% فأعلى، وتشعرهم بدرجة عالية من الضغط المهني، فقد اشتملت في معظمها على الفقرات التي تعكس الضغوط الناجمة عن نوع العمل مثل الفقرات رقم (15): عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء بمتوسط ($x=4.69$)، ورقم (18): عملي يحتاج إلى اليقظة دائماً بمتوسط ($x=4.69$)، ورقم (16): عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز بمتوسط ($x=4.55$)، ورقم (19): اشعر أنني أتحمّل المسؤولية كاملة عن أي خطأ ($x=4.54$)، كما واشتملت على فقرات تعكس الضغوط الناجمة عن الراتب والحوافز التشجيعية مثل الفقرات رقم (4): اشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي ($x=4.53$)، ورقم (7): المكافآت قليلة جداً أو معدومة ($x=4.50$)، ورقم (6): لا يوجد نظام حوافز جيد في البنك ($x=4.48$).

وربما يعود ذلك إلى فقر في الكفاءة المصرفية أو قد يعود إلى إنعدام الحوافز التشجيعية التي تساعد على النمو والتقدم المهني، وإلى الوضع الاقتصادي الصعب الذي يعيشه موظف البنك في الضفة الغربية، وعدم تناسبه مع غلاء المعيشة المرتفع، كل هذه أمور من شأنها أن تشعر موظف البنك بضغط مهني مرتفع.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي ينص:

ما هي الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 10% فأدنى؟.

لقد بينت النتائج أن الفقرات التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية بنسبة 10% فأدنى، ولا تشعرهم إلا بالقليل من الضغط المهني فكانت في معظمها تتعلق بالعلاقة مع الزملاء مثل الفقرات رقم (54): أشعر أن زملائي لا يتقنون بي بمتوسط ($x=2.34$)، ورقم (55): أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل بمتوسط ($x=2.37$)، ورقم (61): أشعر أن زملائي يبثون دعاية سيئة عني بمتوسط ($x=2.42$)، كما واشتملت على فقرات تتعلق بعلاقة الموظف مع الرؤساء في البنك مثل الفقرات رقم (44): يحاول رؤسائي إعطاء صورة سيئة عني بمتوسط ($x=2.38$)، ورقم (45): رؤسائي يشككون في قدراتي بمتوسط ($x=2.58$).

واشتملت كذلك على فقرة تتعلق بالعلاقة مع العملاء رقم (63): عملائي لا يتعاملون معي بثقة بمتوسط ($x=2.47$)، وأيضاً اشتملت على فقرة تتعلق بصراع الدور وهي الفقرة رقم (21): أشعر أنني أقوم بعمل أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكارتي بمتوسط ($x=2.58$). هذه النتائج تدلل على أن العلاقات التي تسود الموظفين في بنوك الضفة الغربية وزملائهم وكذلك مع المسؤولين هي علاقة جيدة، كما أن علاقاتهم جيدة مع عملاء البنك، حيث يتفانى موظفو البنوك في تقديم الخدمات المميزة للجمهور ويرفعون دائماً شعار "العمل على حق حتى ولو كان على خطأ وهذا من شأنه أن يقلل أي ضغط يشعرونه من جراء هذه العوامل.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص:

ما هي مجالات الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية أكثر من غيرها بشكل عام؟.

أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن الضغوط المهنية الناجمة عن مجال الراتب والحوافز التشجيعية تأتي في المرتبة الأولى، يليها مجال النمو والتقدم المهني، فنوع العمل، ثم الهيكل التنظيمي، في حين أن المجالات التي جاءت في المراتب الأخيرة من حيث إحداثها للضغط المهني فكانت على التوالي: العلاقة مع الزملاء، يليها صراع الدور، فالعلاقة مع الرؤساء، ثم العلاقة مع العملاء. في حين جاء حجم العمل والاستقرار الوظيفي كمجالات متوسطة في درجة إحداثها للضغط على الموظف.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أهمية وتأثير الحوافز التشجيعية بالنسبة لموظفي البنوك في تخفيف آثار الضغط المهني، فإذا شعر الموظف أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي يقوم به في العمل، ولا يكفي لسد حاجاته، فيؤدي ذلك إلى زيادة وارتفاع شدة الضغط المهني عليه.

وتأتي هذه النتيجة لتتفق مع دراسة الكخن (1997) حيث يأتي الراتب في المرتبة الأولى في إحداثه للضغط المهني ودراسة الأشقر (1995). وجاء في المرتبة الثانية المجال المتعلق بالضغط الناجم عن النمو والتقدم المهني، ويمكن تفسير ذلك أن البنوك موضوع الدراسة لا توفر فرص النمو والتقدم المهني الكافية للعاملين فيها كما لا يوجد نظام لتقييم أداء الموظفين بعدالة وموضوعية من شأنه أن يشجع الموظف الكفؤ ويتلافى قصور الموظف الضعيف، كما أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية متدنية جداً، وتأتي هذه النتيجة لتتفق مع دراسة عسكر (1988)، حيث يأتي مجال النمو والتقدم المهني في المرتبة الثانية كمصدر من

مصادر الضغط. وتتفق أيضا مع دراسة داود (1991) حيث يأتي النمو والتقدم المهني في المرتبة الأولى، ودراسة الأشقر (1995) حيث يأتي في المرتبة الثانية.

أما ضغط العمل الناجم عن نوع العمل فيأتي في المرتبة الثالثة ويعزى ذلك إلى أن طبيعة العمل البنكي تحتاج إلى السرعة في الإنجاز والدقة في الأداء واليقظة وتحمل المسؤولية كاملة وكثيرا ما يحتمل العمل البنكي المخاطرة. وتأتي هذه النتيجة معاكسة لدراسة داود (1991)، حيث يأتي ضغط العمل الناتج عن نوع العمل في المراتب الثلاثة الأخيرة.

وبالنسبة للضغط المهني الناتج عن الهيكل التنظيمي فيأتي في المرتبة الرابعة، ويعزى ذلك إلى أن العمل البنكي يتصف بالروتين والإجراءات المعقدة، وكذلك الالتزام بالرسميات والتسلسل الهرمي وغالبا ما تتمركز السلطة في يد المدير وتأتي هذه النتيجة لتتفق مع دراسة داود (1991) حيث يأتي الهيكل التنظيمي في المرتبة الرابعة، ودراسة عسكر (1988) حيث يأتي الهيكل التنظيمي في المرتبة الثالثة.

أما حجم العمل فيأتي في المرتبة الخامسة، وربما يكون ذلك بسبب حجم العمل الكبير المطلوب من الموظف لإنجازه في وقت غير كاف مما يضطر الموظفون للعمل بعد ساعات الدوام الرسمي والعودة في المساء والإجازات من أجل إنهاء العمل المطلوب منهم، وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة عسكر (1988) حيث يأتي حجم العمل في المرتبة الأولى، ولا تتفق مع دراسة داود (1991) حيث يأتي حجم العمل في المرتبة الثانية.

ويأتي في المرتبة السادسة الاستقرار الوظيفي، ويعود ذلك إلى عدم شعور الموظفين بالاستقرار الوظيفي بسبب كثرة التنقلات بين الموظفين، وكذلك كثرة الاستقالات وعدم وجود نظام الضمان الاجتماعي للموظفين وشعور الموظف أنه يمكن الاستغناء عن خدماته في أي وقت.

في حين احتل غموض الدور المرتبة السابعة، ويعود ذلك إلى عدم وجود وضوح في التعليمات الصادرة من المسؤولين أحيانا، وكذلك وجود تضارب في الصلاحيات المفوضة للموظفين، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة داود (1991) ودراسة عسكر (1988) حيث يأتي غموض الدور في المراتب الثلاثة الأخيرة.

أما بالنسبة للعلاقة مع العملاء فتأتي في المرتبة الثامنة، والعلاقة مع الرؤساء يأتي في المرتبة التاسعة وصراع الدور يأتي في المرتبة العاشرة، في حين احتل الضغط الناجم عن العلاقة مع الزملاء المرتبة الأخيرة، ويمكن أن نفسر ذلك أن الثقة والرغبة في التعاون والاستعداد لتقديم ومديد العون هي من الصفات التي يتميز بها موظفو البنوك بشكل خاص وشعبنا الفلسطيني بشكل عام. وتأتي هذه النتيجة لتتفق مع دراسة الكخن (1997)، ودراسة داود (1991) ودراسة عسكر (1988) حيث تأتي في المراتب الأخيرة.

ثانياً: مناقشة نتائج تحليل التباين الأحادي والمتعلق بكل من السؤال الخامس وحتى السؤال الحادي عشر.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي ينص:
هل تختلف الضغوط المهنية التي يعاني منها موظفو البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس؟.

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن الذكور يعانون من الضغوط المهنية بدرجة أقل من الإناث، وربما يكون سبب هذا الاختلاف إلى أن الإناث لا يتم إعطائهن الفرصة الكافية للنمو والتقدم المهني، وعادة ما يتم إعطاء الذكور الفرصة الأوفر للحصول على الترقية والوظائف الإدارية العليا، الإناث يتحملن مسؤوليات بيتيه واجتماعية وعائلية بالإضافة إلى مسؤوليات العمل. في حين لا يتحمل الذكور في المجتمع العربي مثل هذه المسؤوليات، ناهيك عن أن معايير المجتمع العربي التي تفضل الذكور عن الإناث في أشغالهن للوظائف، وتطبيق نظام الترقيات عليهم يحدث توتراً لدى الإناث وخاصة من يتميزن بالكفاءة والخبرة التي قد تفوق في بعض الأحيان الذكور.

كل هذه الأسباب وغيرها قد تكون سبباً في شعور الإناث بضغط العمل أكثر من الذكور. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من داود (1991) و الزعبي (1997)، حيث بينت نتائج دراستهما أن الإناث يعانون من الضغوط المهنية بشكل أكبر من الذكور، ولا تتفق من ناحية أخرى مع دراسة الزاغة (1997) حيث بينت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف في الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس الذي ينص:
هل تختلف الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير فئات العمر؟.

أظهرت نتائج الدراسة اختلافاً في الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر، حيث بينت أنه كلما صغر عمر الموظف كانت درجة الضغوط المهنية التي يعاني منها أكثر، وكلما كبر عمر الموظف كانت درجة الضغوط التي يعاني منها أقل.

أي أن هناك علاقة سلبية بين عمر الموظف ودرجة الضغوط التي يعاني منها، وربما يكون ذلك لأن كبار السن أكثر خبرة في ظروف العمل وأقدر على التكيف مع ما ينشأ فيه من مشاكل، ومن ثم أقدر على تحمل ظروف العمل. وتأتي هذه النتيجة لتتفق مع دراسة داود (1991) وحيث أظهرت أن ضغط العمل يقل بزيادة العمر، ولا تتفق مع دراسة عسكر (1988) ودراسة الزاغة (1997)، حيث لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السابع الذي ينص:

هل تختلف الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة البنكية؟.

أظهرت نتائج الدراسة اختلافاً في الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة البنكية، حيث بينت أن الشعور بضغط العمل يزداد كلما كان الموظف حديث العهد بالعمل ويقل كلما مر عليه سنوات في العمل وزادت خبرته البنكية، وقد تفسر هذه النتيجة بأن الموظفين أصحاب الخبرات الطويلة أقدر على التكيف مع ظروف العمل، وأكثر معرفة بطبيعة العمل وما يتطلبه من جهد وإتقان مما يقلل الشعور بالضغط، وعادةً ما يحتل ذوي الخبرات البنكية الطويلة مواقع إشرافية مثل: رئيس قسم أو مراقب أو مدير مما يقلل شعورهم بالضغط المهني. وتأتي هذه النتيجة لتتفق مع دراسة داود (1991)، حيث أظهرت أن الشعور بمستوى ضغط العمل يقل بارتفاع سنوات الخبرة لدى الفرد.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن الذين ينص:

هل تختلف الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي؟

وأظهرت نتائج الدراسة اختلافاً في الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي حيث بينت أن درجة معاناة حملة شهادة البكالوريوس من الضغوط المهنية أكبر من حملة الشهادات الأخرى، وربما يكون سبب هذا الاختلاف أن حملة شهادة البكالوريوس ينظرون إلى ظروف عمل أفضل تميزهم عن من هم أقل منهم بالشهادة وتقربهم من حملة الدرجات الجامعية العليا، كما يتوقعون من البنك الكثير من الحوافز المالية وفرص التقدم المهني والحصول على نوع عمل أفضل، مما يشعرهم بضغط العمل إن لم تتوفر لهم مثل هذه الظروف المهنية.

ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج الزاغة (1997)، حيث بينت نتائج الدراسة اختلاف بالرضى الوظيفي يعزى لمتغير المستوى التعليمي.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع الذين ينص:

هل تختلف الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن المتزوج أقل شعوراً بضغط العمل من الأعزب، وربما يكون سبب ذلك أن الموظف الأعزب تنتظره مسؤوليات كبيرة وبحاجة أكثر إلى الاستقرار، في حين أن المتزوج يتمتع باستقرار أكثر، ويريد أن يثبت نفسه الآن في مجال العمل لتحسين وضع أسرته ومكانته في المجتمع. ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة داود (1991) حيث لم يظهر اختلافات دالة إحصائية، في حين اتفقت مع دراسة الأشقر (1995) حيث بينت أن غير المتزوجات يعانين من الضغوط بدرجة أكبر من المتزوجات.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر الذين ينص:

هل تختلف الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الدخل الشهري؟

كما أظهرت نتائج الدراسة اختلافاً في الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الدخل الشهري، حيث أن الضغوط المهنية تزداد عندما يكون الدخل الشهري أقل من متطلبات الحياة وتقل الضغوط إذا كان الدخل الشهري أكثر من متطلبات الحياة، في حين أن ذوي الدخل المتوسط يعانون بدرجة متوسطة من ضغط العمل. وهذه نتيجة منطقية حيث أن الدخل الشهري من أهم مصادر الضغوط المهنية، حيث أن الموظف عندما يحصل على راتب مناسب تقل أعباءه وتقل همومه.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الحادي عشر الذي ينص:
"هل تختلف الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية تبعاً لمتغير مكان العمل؟"

أظهرت نتائج الدراسة اختلافاً في الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية بين مناطق الضفة الغربية حيث كانت هناك اختلافات بين منطقة نابلس ومنطقة الخليل ومنطقة طولكرم ومنطقة الخليل، وكذلك أظهرت اختلافات بين منطقة رام الله ومنطقة الخليل، وهناك اختلافات أيضاً بين منطقة بيت لحم ومنطقة الخليل، وتفيد هذه الاختلافات أن الموظفين العاملين في منطقة نابلس، ومنطقة طولكرم، ومنطقة رام الله، ومنطقة بيت لحم يعانون من الضغوط المهنية أكثر من الموظفين العاملين في منطقة الخليل، فربما يعود ذلك إلى وجود اختلاف في مستوى المعيشة من ناحية اقتصادية واجتماعية بين مناطق الضفة الغربية. ولتفسير هذه النتيجة فإنه يحتاج إلى دراسة تتطلع عن كثب على ظروف العاملين في الخليل وطبيعة البنوك التي يعملون فيها، لذا نوصي الباحثين الآخرين القيام بمثل هذه الدراسات.

التوصيات

خلصت هذه الدراسة إلى التوصيات التالية بناء على النتائج التي توصلت إليها:

1. ضرورة أن تعمل إدارة البنوك على تخفيف حدة الضغط الناجم عن أهمية الدقة في الأداء وخطورة العمل البنكي وذلك عن طريق إلحاق الموظفين بدورات تدريبية من شأنها أن ترفع مستوى أدائهم، وتوصلهم إلى الكفاءة العالية في مهنتهم.
2. ضرورة أن تعمل إدارة البنوك على رفع رواتب الموظفين بين الحين والآخر لتتناسب مع مستوى غلاء المعيشة، لأن من شأنه أن يشعر الموظف بالاستقرار والأمن النفسي، ومن ثم دفعه لأن يعطي احسن ما عنده من إنجاز.
3. يوصي الباحث الدارسين الآخرين القيام بدراسة مستقبلية، تستطلع الأوضاع المعيشية اجتماعيا واقتصاديا لموظفي البنوك العاملين في منطقة الخليل، وذلك للتعرف على الأسباب التي أدت إلى شعورهم بالضغط المهني بدرجة أقل من شعور زملائهم في المناطق الأخرى كما بينت نتائج هذه الدراسة.
4. يوصي الباحث الدارسين الآخرين القيام بدراسات مستقبلية تتناول مصادر الضغط النفسي لدى موظفي البنوك.
5. يوصي الباحث الدارسين الآخرين القيام بدراسة مستقبلية مشابهة في قطاع غزة، ومناطق أخرى لم تجر عليها دراسات مشابهة.

المراجع العربية

1. أبو لباده، هند. (1995). مصادر ضغط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد: الأردن.
2. الأشقر، نادية. (1995). مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات في القطاع العام في الزرقاء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.
3. داود، نعيم. (1991). مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية العاملة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.
4. الهنداوي، وفيه. (1994). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، العدد 58، مسقط: سلطنة عمان، ص 89-132.
5. الزأغه، فواز. (1997). الرضا الوظيفي للموظفين العاملين في بنك القاهرة عمان في فروعها العاملة في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين.
6. الزعبي، محمد. (1997). ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المصرفية في عمان الكبرى. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.
7. طوقان، علي. (1991). النمط القيادي لمديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية وتأثيره في الرضا الوظيفي للمعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين.
8. الكخن، خالد. (1997). الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين.

9. ماهر، أحمد. (1991). علاقة ضغوط العمل بالأداء الإداري، العدد 45-46، مسقط: سلطنة عُمان، ص 295-327.
10. محمد، لطفي. (1992). نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها الإدارية العامة، العدد 75، الرياض: السعودية، ص 69 - 95.
11. ناصر، لميس. (1995). الضغط النفسي لدى الكبار العاملين والمتقاعدين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.
12. الصباغ، زهير. (1981). ضغط العمل. المجلة العربية للإدارة، المجلد 5، العدد (2+1)، عمان: الأردن، ص 28-40.
13. العدوان، محمد. (1992). مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.
14. عسكر، سمير أحمد. (1988). متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. الإدارة العامة، المجلد 28، العدد 60، ص 7-65.
15. عسكر، علي. (1988). مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية، 16 (3)، ص 65-85.

المراجع الأجنبية

1. Baron, R. A. (1983). Behavior in organization, Boston: Aliyn and Bacon.
2. Brodzinski, J., Scherer, and Goyar , k.(1987). work place stress, Personnel Administrator, (7), 76-80.
3. Chusmir. L & Durarand. (1987). Stress and The Working woman, Personnel, (5), 38-43.
4. Heisler, W. and Gemmill G. (1972). Fatalism as a Factor in managerial Job strain and Modality. Personal Psychology, (25), 241-250.
5. Luthans, F. (1985). Organizational Behavior, (4th Ed.) New York: Megraw – Hill Book .
6. Richard, D. Van Scotter. (1991). Social Function of Education, (3rd ed.) New Jersey: Engle Wood Cliffs.
7. Savery, L. & Hall, K. (1987). Stress management, Management Decision, (6), 29-35.
8. Seley, H. (1964). Stress of life, John Wiley and sons, New York.
9. Stora, B. & Cooper, C.. (1988). Stress at the Top: The Price of success among French Corporate Presidents, Employee Relations, (10), 13-16.
10. Tipgos. M. (1987). The Things that stress us, Management World, . 17-18.

الملاحق

ملحق رقم (1): إستبانة الدراسة حول الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية.

ملحق رقم (2): نشرة سلطة النقد الفلسطينية عن البنوك في فلسطين وعدد الموظفين العاملين فيها.

ملحق رقم (1)

استبانة الدراسة حول الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية

إرشادات

الزملاء والزميلات

تحية طيبة وبعد،،

أفيدكم أنني بصدد إعداد دراسة ميدانية تستهدف التعرف على الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية وذلك من أجل استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية.

وأوجه إلى حضرتكم بهذه الاستبانة للإجابة عليها بدقة وعناية وموضوعية، لما له الأثر الأكبر في إنجاح هذه الدراسة.

علما بأن إجاباتكم ستعامل بسريته كاملة ولن يسمح لأحد بالاطلاع عليها ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

أرجو قراءة الاستبانة المرفقة بعناية ودقة مع ضرورة مراعاة ما يلي: -

**** القسم الأول:**

وهو متعلق بالمعلومات الشخصية، يرجى التكرم بوضع دائرة حول رقم الإجابة التي تتناسبك.

**** القسم الثاني:**

وهو متعلق بمصادر الضغط المهني.

أرجو قراءتها بدقة وعناية واختيار الاحتمال الذي ترى أنه ينطبق عليك، وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب.

**** لا داعي لكتابة اسمك أو أي شيء يدل على هويتك.**

**** أرجو الإجابة عن جميع الأسئلة دون استثناء لتساعدك على تحليل النتائج بدقة.**

شاكرين حسن تعاونكم،،

الباحث

امجد أبو نبعه

القسم الأول
المعلومات الشخصية

أرجو التكرم بوضع دائرة حول رقم الإجابة التي تتناسبك.

الجنس:

* ذكر *
* أنثى *

العمر:

* أقل من 25 سنة * من 25-30 سنة * من 31-40 سنة *

* من 41-50 سنة * من 51 سنة فما فوق *

ج- سنوات الخدمة البنكية:

* 2-5 سنوات * من 6-10 سنوات * من 11-15 سنة *

* 16-20 سنة * 21 سنة فأكثر *

د- المستوى التعليمي:

* ثانوية عامة * دبلوم / معهد * بكالوريوس *

* دبلوم عالي * ماجستير * دكتوراه *

هـ- الحالة الاجتماعية:

* أعزب * متزوج * حالات أخرى، أذكر.....

و- الدخل الشهري:

* أقل من 300 دينار * من 301 - 400 دينار *

* من 401 - 500 دينار * من 501 - 600 دينار *

من 601 دينار فأكثر

ز- مكان العمل:

* منطقة نابلس * منطقة جنين * منطقة طولكرم *

* منطقة قلقيلية * منطقة رام الله * منطقة القدس *

* منطقة الخليل * منطقة بيت لحم * منطقة أريحا *

مناطق أخرى، أذكر.....

القسم الثاني
مصادر الضغط المهني

ضع إشارة (x) في المكان المناسب:
المصدر الأول: الراتب والحوافز التشجيعية.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
1	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية					
2	أفكر في القيام بعمل إضافي لسد حاجاتي					
3	الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يحصل عليها زملائي في البنوك الأخرى					
4	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي					
5	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية					
6	لا يوجد نظام حوافز جيد في البنك					
7	المكافآت قليلة جدا أو معدومة					

المصدر الثاني: حجم العمل.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
8	كمية العمل المطلوبة مني كبيره جدا					
9	الوقت المعطى لي غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني					
10	يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول					
11	أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة					
12	اضطر للعودة في المساء والإجازات حتى أستطيع إنهاء عملي					

المصدر الثالث: نوع العمل.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
13	أشعر أن المهام المسندة لي صعبه ومعقده					
14	العمل الذي أقوم به يحتمل المخاطرة					
15	عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء					
16	عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز					
17	طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجه كبيره					
18	أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائما					
19	أشعر أنني أتحمّل المسؤولية كاملة عن أي خطأ					
20	أشعر بأنني لا أتلقى التدريب الكافي من أجل القيام بعملي بكفاءة وجداره					

المصدر الرابع: صراع الدور.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
21	أشعر أنني أقوم بعمل أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري					
22	أقوم بأداء أعمال يطلبها البنك أشعر أنها خاطئة					
23	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة					
24	أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية					
25	كثيرا ما يكون هنالك مطالب متعارضة من أكثر من مسؤول					
26	أشعر أن العمل يضغط عليّ لأن أغير بعضا من مبادئ					

المصدر الخامس: غموض الدور.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
27	المهام الموكلة لي غير واضحة					
28	لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسؤوليتي					
29	لا يوجد وصف وظيفي لعملي					
30	يوجد تضارب في الصلاحيات المفوضة للموظفين					
31	عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين					

المصدر السادس: النمو والتقدم المهني.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
32	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية					
33	لا توجد فرص مناسبة للنمو المهني في هذا البنك					
34	الفرص لتعلم مهارات جديدة والنمو في هذا البنك قليلة					
35	العلاقة بين مستوى الأداء والترقية متدنية جدا					
36	تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادله					
37	إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن ابحث عن فرصه في بنك آخر					
38	أشعر بأنني لا أواكب آخر ما يطرأ في عملي من علم ومعرفة					

المصدر السابع: الاستقرار الوظيفي.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
39	لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي					
40	لا يوجد امتيازات وظيفية مقارنة مع البنوك والمؤسسات الأخرى					
41	التقلبات التي تحدث لا تتلاءم ومصلحة العمل					
42	التقلبات التي تحدث لا تتلاءم مع ظروف الشخصية					
43	يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت					

المصدر الثامن: العلاقة مع الرؤساء.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
44	يحاول رؤسائي إعطاء صورته سيئه عني					
45	رؤسائي يشككون في قدراتي					
46	العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضى رؤسائي عني					
47	رؤسائي لا يقومون بتوجيه النصيح والإرشاد لي					
48	رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفا على مراكزهم					
49	رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الإبداع					
50	رؤسائي غير عادلين في تقييمهم لأدائي					
51	لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل					
52	يضايقني الأسلوب الديكتاتوري في العمل					

المصدر التاسع: العلاقات مع الزملاء.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
53	يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي					
54	أشعر أن زملائي لا يتقون بي					
55	أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل					
56	زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم					
57	اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي					
58	لا يوجد علاقات اجتماعيه خارج نطاق العمل					
59	الجو النفسي العام الذي أعمل به غير مريح					
60	أشعر أن زملائي يكتبون لي مشاعر الغيرة والحسد					
61	أشعر أن زملائي يبثون دعاية سيئة عني					

المصدر العاشر: العلاقة مع العملاء.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
62	عملائي لا يحسنون التصرف معي					
63	عملائي لا يتعاملون معي ببنقة					
64	ما يهم عملائي هو أن تتم معاملتهم بأسرع وقت حتى ولو كان ذلك فوق طاقتي					
65	الوعي المصرفي عند عملائي قليل					
66	العلاقة بيني وبين عملائي متنافرة					
67	يتصرف عملائي معي على أساس أنني موظف لخدمتهم فقط					

المصدر الحادي عشر: الهيكل التنظيمي.

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	أحيانا	أعارض	أعارض بشده
68	الهيكل التنظيمي (العمل الإداري) يتصف بالروتين والإجراءات المعقدة					
69	التفويض في العمل قليل جدا					
70	لا أشعر أن لي السيطرة على عملي					
71	يزعجني الالتزام بالسلسلة الهرمي في العمل					
72	تتمركز السلطة فقط في يد المدير					

شاكرين لكم حسن تعاونكم

نشرة سلطة النقد الفلسطينية عن البنوك في فلسطين وعدد الموظفين العاملين فيها

بسم الله الرحمن الرحيم

يبلغ عدد موظفي الجهاز المصرفي الفلسطيني ٢٤٢٠ موظفاً منهم ٦١٦ موظفاً في بنوك المحلية و ١٨٠٤ في البنوك غير المحلية وهم موزعين على النحو التالي ، هذا مع اخذ بعين الاعتبار عدم دقة الارقام تماماً الا ان هذه الدراسة تعطي فكرة واضحة عن واقع حال ان هذه البيانات تحتاج الى تحديث مستمر في حال انضمام موظفين جدد او انسحاب ظفين قدامى .

بنوك غير المحلية :-

- القاهرة عمان : - يبلغ عدد موظفيه ٥٩٨ موزعين على الفروع كالتالي :

١٤١	الادارة الاقليمية
٥٩	المركز الرئيسي / نابلس
٢٢	رام الله / شارع القدس
٢٨	لخليل / وادي التفاح
٤٠	جنين
٣٤	بيت لحم
٣١	طولكرم
٢٧	لقبيلية
١٧	ريحا
١٣	نح
١٥	ان يونس
٢٠	زة / السرايا
٢٧	لس / شارع فيصل
٥٠	م الله / الكلية الاهلية
١٣	البلح
٣١	ة / الرمال
٣٠	ليل / الشلالة

- البنك العربي : يبلغ عدد موظفيه ٤٦٠ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

١١٠	الادارة
٢٨	المركز الرئيسي
٣٤	غزة
٥٦	نابلس
٢٢	اريجا
٢٦	بيت لحم
٢٨	الرمال
٢٧	جنين
٣١	المنارة / رام الله
٢٣	قلقيلية
٢٨	الخليل
٢٢	خان يونس
٢٥	طولكرم

- البنك الاهلي الاردني : يبلغ عدد موظفيه ١٠٦ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

٥	الادارة
٢٣	المركز الرئيسي
١٨	الخليل
٢١	بيت لحم
٢١	نابلس
١٨	الخليل / السلام

- بنك الاردن : يبلغ عدد موظفيه ٢٧٧ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

٤٣	لادارة الاقليمية
٥٤	لمركز الرئيسي
٦١	ابلس
٣٦	بنين
٣٥	الخليل
٤٨	غزة

- بنك الاردن والخليج : يبلغ عدد موظفيه ٦٤ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

٤	الإدارة
٢٣	طولكرم
٣٧	نابلس

- بنك الاسكان الاردني : يبلغ عدد موظفيه ٦٠ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

٥	الإدارة
٢٢	المركز الرئيسي
١٧	غزة
١٦	نابلس

- البنك الاردني الكويتي : يبلغ عدد موظفيه ١٩ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

١	الإدارة
١٨	المركز الرئيسي

- بنك أي.ان.زد جرنديز : يبلغ عدد موظفيه ١٣ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

١٣	الإدارة والمركز
----	-----------------

- بنك الاتحاد للدخار والاستثمار : يبلغ عدد موظفيه ١٥ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

١٥	الإدارة والمركز
----	-----------------

- البنك الرئيسي للتنمية والائتمان الزراعي : يبلغ عدد موظفيه ١٨ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

١٨	الإدارة والمركز
----	-----------------

- القاهرة عمان- المعاملات الاسلامية : يبلغ عدد موظفيه ٤٦ موظفاً موزعين على الفروع كالتالي :

١	الإدارة
١٦	الخليل
١٧	غزة
١٢	ابلس

١٢- البنك البريطاني للشرق الاوسط : يبلغ عدد موظفيه ١١ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :
- الادارة والمركز ١١

١٢- البنك العقاري العربي : ويبلغ عدد موظفيه ١١٧ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :
- الادارة ٢٠
- المركز الرئيسي ٢٨
- بيت لحم ٢٦
- غزة ٣٠
- خان يونس ١٣

مبنوك المحلية :

١- الاستثمار الفلسطيني : يبلغ عدد موظفيه ٨٥ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :
- الادارة ٨
- المركز الرئيسي ١٣
- اريحا ٧
- نابلس ١٢
- غزة ٢٠
- بيت لحم ١٣
- الخليل ١٢

١- فلسطين المحدود : يبلغ عدد موظفيه ٢٤٨ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :
- الادارة ٤٠
- المركز الرئيسي ٥٧
- خان يونس ١٥
- جباليا ١٢
- الرمال ٢٣
- اريحا ١٢
- دير البلح ١١
- رفح ١٨
- نابلس ١٤

١٤	- رام الله
٨	- غزة البلد
١٠	- غزة النصر

١- البنك التجاري الفلسطيني : يبلغ عدد موظفيه ٩٧ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :

١٤	الادارة العامة
٣٣	المركز الرئيسي
١٧	غزة
١٧	نابلس
١٦	الرام

- البنك الاسلامي العربي : يبلغ عدد موظفيه ٥٩ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :

١	الادارة
٢٦	غزة
٢٠	طولكرم
١٢	جنين

- بنك القدس للتنمية والاستثمار : يبلغ عدد موظفيه ٣١ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :

٥	الادارة
٩	لمركز
٧	لعيزرية
١٠	ابلس

البنك الاسلامي الفلسطيني : يبلغ عدد موظفيه ٢٠ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :

٢٠	لادارة والمركز الرئيسي
----	------------------------

البنك العربي الفلسطيني للاستثمار : يبلغ عدد موظفيه ١٨ موظفا موزعين على الفروع كالتالي :

١٨	لادارة
----	--------

Abstract

Occupational Stress Facing Bank Employees in the West Bank OF Palestine.

This study aimed^{at} finding out the extent of occupational stress facing bank employees in the West Bank in the light of sex, age, years of banking experience, academic level, marital status, monthly salary and place of work.

To achieve the goal of the study, the researcher used a 72- item questionnaire to measure the occupational stresses facing bank employees in the West Bank. He administered the questionnaire to a random sample of employees. Of these, 316 were males and 215 were females. The researcher selected 30% of the target population.

The study data were analyzed by using descriptor statistics as well as the ore Way Analysis of Variance.

Findings:

The general average of occupational stress, among the subjects of the study, showed that the bank employees had faced above average occupational stress. The average of occupational stress, in this questionnaire, was 3.65 points out of maximum five points. That is to say it was 73%.

The sources of occupational stresses, facing bank employees (90% and higher) were mostly related to pressures resulting from salary promotion incentives, professional progress and the individual himself. This was in addition to type of work. However, some 10% of bank employees and lower had a low degree of sources of occupational stresses. They were

mostly related to their relationship with colleagues, superiors and clients as well as conflict of turns.

The average weights of the eleven occupational stress domains showed that the bank employees were suffering from occupation stresses more than other stresses and these were as follows

Salary promotional incentives, development and professional progress, type of work organizational structure, size of work, job security, role ambiguity colleagues, bosses and client.

By using F- Test ANOVA has revealed the following results

- ✓1- There were statistically significant differences at ($\alpha = 0.05$) level . That is to say, the male employees had suffered from occupational stresses less than female employees. The average of responses to the questionnaire reached 7.73 as opposed to $\bar{x} = 3.57$.
- 2- There were statistically significant different at ($\alpha = 0.05$) level in occupational stresses according to age groups variable. The first and second age groups, less than 25 years old and 25-30 years old respectively faced a high degree of occupational stresses compared with the third age groups (31-40 years old). The average responses to questionnaire was $\bar{x} = 3.85$ and $\bar{x} = 3.73$ as opposed to $\bar{x} = 3.08$.
- 3- There were statistically significant differences at ($\alpha = 0.05$) level in the occupational stresses depending on educational level variable. That is, the B.A holders degree of suffering from occupational stresses, was higher than the high school and community college diploma holder's suffering.. The average responses to questionnaire was $\bar{x} = 3.75$ as opposed to $\bar{x} = 2.95$ and $\bar{x} = 3.51$.

4- There were statistically significant differences at ($\alpha = 0.05$) level in occupational stresses according to years of experience variable . The first and the second groups 2-5 and 6-10 years, suffered from a higher degree of occupational stresses compared with the third and forth groups: 11-15 years and 16 years and more respectively.

5- There were statistically significant differences at ($\alpha = 0.05$) in occupational stresses, between married and signal employees. That is the dingle employee's degree of suffering, from occupational stresses. Was higher than the married employees. The average of their responses to questionnaire was $\bar{x} = 3.72$ as opposed to $\bar{x} = 3.59$.

6- There were statistically significant differences ($\alpha = 0.05$) is occupational stresses depending on the monthly income. The first group (which received less than 300 Jordanian diners) had a higher degree of suffering from occupational stresses, compared with the fifth group (which received 601 Jordanian diners and more). The average of their responses to questionnaire was $\bar{x} = 3.65$ as opposed to $\bar{x} = 2.97$. The second group (401-500 Jordanian diners) had a higher degree of suffering, from occupational stresses, compared with the groups (2.72) and the fourth group (501-600) and the fifth group (601 diners and more). The average of their response to the questionnaire was $\bar{x} = 3.79$ as opposed to $\bar{x} = 2.97$.

7- There were statistically significant differences ($\alpha = 0.05$) level in occupational stresses according to place of work variable .Bethlehem, Ramallah, Tulkarm and Nabluse bank employee's degree of suffering, from occupational stresses, was higher than the degree of suffering among Heron bank employees. The average of their responses to the

questionnaire was $\bar{x} = 3.86$, $\bar{x} = 3.76$, $\bar{x} = 3.86$, and $\bar{x} = 3.62$ as opposed to $\bar{x} = 3.19$.

In the light of these finding, the researcher recommends that the senior bank management work to reduce the severe stress resulting from the too much emphasis on importance of accuracy as well as the risk of working in banks. This should be done by holding training serious for employees in order to raise their levels of performance to reach a high effesently in their profession. Furthermore, the bank management's have to raise employees, salaries from time to time in order to match the cost of living. In so doing the employees will feel that they are psychological secure and they have job security. This will motivate them to give the best of what they con accomplish.