

أثر ضغوط العمل على اداء موظفي الاقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة

أ.عادل سليم فطيس¹

د. نجيب ابراهيم البوعيسي²

مستخلص الدراسة:

هدف هذا البحث الى التعرف على ضغوط العمل وتحليل واقع هذه الضغوط وتأثيرها على أداء العاملين في الدوائر الحكومية بمدينة زوارة كما يهدف البحث الى تقديم بعض التوصيات التي تساعد الدوائر الحكومية بمدينة زوارة في رفع المعاناة على العاملين بالاقسام المالية

ويتكون مجتمع البحث من عينة من العاملين في الاقسام المالية وغيرهم بالدوائر الحكومية العاملة بمدينة زوارة حيث تم تصميم اداة قياس (الاستبيان) متكون من (48) سؤال وتم توزيع عدد (150) نسخة تم استعادة (122) نسخة واستبعد (5) نسخ لعدم صلاحيتها للتحليل ودخل للتحليل الإحصائي عدد (117)

واظهرت نتائج البحث ان العاملين بالاقسام المالية يتعرضون الى ضغوط عمل تختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين في الادارات الاخرى نتيجة طبيعة الاعمال المالية وحجم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم كما اظهرت النتائج ان اكثر الفئات تأثرا بضغط العمل هم العاملين قليلي الخبرة وذوى المؤهلات المتوسطة. كما أن الجمود القوانين تأثيرا كبيرا في ازيداد الضغوط على هؤلاء العاملين

وبناء على هذه النتائج اوصى الباحثين بالاهتمام بالجانب التنظيمي بدرجة كبيرة وخاصة فيما يتعلق بالملاءات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسؤوليات كما اوصى ايضا بالعمل على جعل التشريعات والقوانين المالية أكثر مرونة ومنح صلاحيات اكبر للعاملين واشرافهم في اتخاذ القرارات.

ضغط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علمًا يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كرؤية شاملة و بعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير ضغوط العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلالهم يتم تفادي الكثير من السلبية في اداء العاملين.

مفتاح الكلمات: ضغوط العمل ، ، الادارة ، العاملين بالاقسام المالية ، المحاسبين. الدوائر الحكومية بزوارة
المقدمة:

يواجه الفرد في حياته من المهد الى اللحد العديد من صنوف الضغوط وهذه الضغوط قد تكون مصدرها حياة الفرد أو عالمه الخاص. وهناك الكثير من أهداف الحياة يمكن ان تسبب ضغوط على الفرد نفسه وتسمي ضغوط الحياة. وإذا كانت الضغوط تنقسم الى ضغوط الحياة وضغط العمل فإن إحساس الفرد بهذه الضغوط يتوقف على العديد من العوامل فما يعتبر ضغط عمل بالنسبة للفرد لا يعتبر لفرد آخر.

¹ محاضر مساعد، المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا زوارة، ايميل: fatesadel_1965@gmail.com

² محاضر، جامعة الزيتونة، ايميل: nagib33@yahoo.com

كذلك فإن الضغوط تترك العديد من الآثار على الفرد سواء كانت هذه الآثار سيكولوجية أو نفسية أو سلوكية أو أثار جسمية كما نظر بعض الباحثين إلى الضغط باعتباره ناشئاً عن صعوبات ومعوقات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه عملها ان الضغط ينشأ نتيجة مواقف سلبية في حين يرى البعض انه ليس ناشئاً عن مجرد موقف سلبي فقط وإنما ينشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف ايجابية.

والبالغة في السلوك تعتبر رد فعل طبيعي لعرض الفرد لضغوط معينة فيظهر ذلك جلياً وبشكل طبيعي على سلوكه وتصرفاته فان كان انطوائياً فيصبح أكثر سلبية وعزلة وإن كان ذو ثقة بالنفس فيصبح يميل إلى التعبير عن نفسه بصوت أعلى.

مشكلة الدراسة:

ن انجاز العمل المالي في الدوائر الحكومية المختلفة يؤدي إلى تعرض هؤلاء العاملين في المالية إلى الضغوط النفسية والجسدية وتحاول هذه الدراسة بحث ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية وتحليلها والتعرف على أسبابها من خلال طرح الأسئلة التالية:/

-هل يوجد اختلاف في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في الأقسام المالية تعزى إلى متغيرات الجنس -المستوى التعليمي - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة- العمر

-هل يتعرض العاملين في الأقسام المالية إلى ضغوط العمل أكثر من غيرهم من العاملين بالأقسام الأخرى

-هل يعاني العاملين في الأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناتج عن ضغوط العمل ترجع أسبابها إلى (العوامل المرتبطة بحجم التنظيم الإداري - طبيعة العمل- حجم الشمولية- ضعف الحواجز- العلاقات الاجتماعية - تدخل الرؤساء في العمل - وهل يؤثر ذلك في صحتهم النفسية

الجسدية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في:/

كونه تتناول موضوع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية فإنهما تسعى لاقتراح الطرق والوسائل المناسبة لتخفيف هذه الضغوط وتأثيرها السلبية على هؤلاء العاملين

-ان تخفيف المعاناة على العاملين بالأقسام المالية يؤدي إلى توفير الوقت والتكلفة المالية كما يؤدي إلى مد جسور الثقة بين العاملين في الإدارة

-ينبع أهمية البحث من ان ضغوط العمل كأحد المراحل لتسهيل التطور الإداري حيث ان مثل هذه الدراسات تساعده على زيادة كفاءة فاعلية الجهاز الإداري بالدولة للقيام بعمله

-إن التعرف على ضغوط العمل وأسبابها والتعرف على مصادرها يؤدي إلى المساهمة في توفير المناخ التنظيمي الجيد وبالتالي المساهمة في تحقيق الرضا

فرضية الدراسة:

استندت هذا البحث على الفرضيات التالية:/

الفرضية الأولى:/

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية تعزى إلى المتغيرات الشخصية الجنس - المستوى - المستوى التعليمي - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - العمر

الفرضية الثانية:/

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية ومستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية

الفرضية الثالثة:

لا يعاني العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل
هدف الدراسة:

في ضوء طبيعة المشكلة يهدف البحث لرفع مستوى أداء الموظف المالي كما يهدف إلى:/

التعرف على أثر ضغوط العمل على التزام العاملين بالأقسام المالية بواجبات وظائفهم وقيامهم بمهام المستندة إليهم

- دراسة واقع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية

- تقديم مقتراحات لتخفيض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية
منهجية الدراسة:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلا الرجوع إلى المكتبات والاطلاع على الكتب ومواقع الانترنت
المنهج الميداني التحليلي :/ من خلال الاعتماد على نشر استبيان على موظفي الدوائر الحكومية
بمدينة زوارة

الجزء النظري: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة
الجزء النظري: أولاً- مفاهيم ضغوط العمل:

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل حيث عرفها العلماء حسب اجهادهم فمنها .

حيث عرف كلا من كوسلي ريجنسون وبيترسون (1993) ضغوط العمل بأنها. ظروف تنشأ من التفاعل بين الفرد وعمله وتسبب بعض المتغيرات داخل الفرد فيصبح الجسم والعقل في حالة عدم توازن (1)
ويعرف ميزلانى (1991) ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. (2)

وعرف الان رايدولف ضغوط العمل انها قيام الفرد بإدراك الظروف البيئية التي يتعرض لها على أنها تهديدات تواجهه ينشأ عنها مجموعة من ردود الأفعال السيكولوجية والنفسولوجية. كما عرفها ايضا هانز سيلي أنها نظام التكيف العام لجسم الانسان. ويقصد بذلك ردود الفعل الفسيولوجية التي يتخذها الجسم منذ مواجهته لمثيرات بيئية .

يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في الموضوع أنماطاً مختلفة من الاتجاهات، وإن ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخد القرار ويعيق

توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية (3)

ويعرّفها الباحث على أنها ردود الفعل الناشئة عن تفاعل الفرد مع وظيفته ويؤدي هذا التفاعل إلى نتائج نسبب في خلل في التوازن البدني والنفس للفرد.

مصادر ضغوط العمل

ان مسببات الضغط يمكن ان تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي الى استجابة جسدية ويتحدد منها إذا كان مسبب للضغط أم لا حسب الفروق الفردية بين الاشخاص في بعض الافراد قد يكون العامل المسبب للضغط لهم ذا اثر كبير بينما آخرين يروا فيه أمر عاديا لا يسبب الضغط وقد يشكل السبب في ضغط العمل ضغطا سلبيا على شخص بينما يشكل ضغطا ايجابيا على شخص اخر. (4)

وتشير الدراسات الى ان أغلب المصادر الاساسية لضغط العمل هي:/

اولاً:/ الفرد كمصدر للضغط

تؤثر طبيعة الفرد وملامح الشخصية في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها وأيضا كيفية الاستجابة أو التعامل مع هذه الضغوط .

ومن أهم الخصائص الفردية

أ- نمط الشخصية :- دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها

ب- مركز التحكم في الأحداث:- يوجد ارتباط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بالضغط في العمل

الاحداث الضاغطة في حياة الفرد:- يتعرض الفرد من حين الى آخر في حياته الشخصية أو في المنزل أو في العمل وتؤدي هذه الاحداث الى تؤثر ينتقل اثره الى العمل فيشعر الفرد بضغط العمل

أ- القدرات والمهارات والخبرات:- تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغط العمل . فكلما كان الفرد يمتلك المهارات والقدرات بما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل .

ب- الهيكل والاحتياجات والقيم:- ان الاحتياجات والقيم لها دور في الاستجابة لضغط العمل وان حاجات الفرد الغير مشبعة تؤثر على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد. وتأثر في مستوى الضغوط وأن فهم الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ إذا كان الفرد سوف يتعرض لمصادر الضغوط

ت- الحالة النفسية والجسدية :- تعتبر الحالة النفسية والجسدية للفرد ذات تأثير على مستوى معاناته من الضغوط . فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة فالتعب الشديد له تأثير كبير على إدراك الفرد لمصادر الضغوط . كما أن الاكتئاب يقلل من مقاومة الفرد لمصادر ضغوط العمل

ث- سمات شخصية أخرى :- توجد بعض السمات الشخصية التي لها تأثير كبير على الطريقة التي يستجيب لها الفرد للمواقف الضاغطة ومن بينها

- القدرة على مواجهة ومقاومة تحمل الضغوط

- الانطواء والانبساط

- الجمود والمرونة

ثانياً/ خصائص الوظيفة كمصدر للضغوط

هناك مجموعة من العناصر المرتبطة بخصائص المهام والأنشطة التي تنطوي على الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوى الضغوط وهي:/

- درجة تنوع الواجبات والمهام
- الحرية والاستقلال في العمل
- قيمة ونوعية المعلومات المرتدة
- فرص التفاعل الاجتماعي
- الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل
- معرفة النتائج الفعلية لنتائج العمل

ثالثاً/ خصائص الدور الذي يقوم به الفرد كمصدر للضغط

ان الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة له عدة سمات أهمها:/

- إن الدور لا يتم تحديده على أساس شخصي فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليس

الخصائص الذاتية للفرد.

- ان تلك التوقعات تتعلق بتصيرات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة
- إن أبعاد الدور يمكن للفرد استيعابها بسرعة كما يمكنها أن تحدث تأثيراً سريعاً في سلوكه .
- عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد الفرد من اختصاصه. (5)

2-3-أثار ضغوط العمل

لضغط العمل أثار ايجابية وأثار سلبية:/

أولاً:- الآثار الإيجابية

تنظر العديد من المنظمات إلى ضغوط العمل على أنها شر لابد من مكافحته وذلك لأنها السلبية على الفرد والمنظمة معاً إلا أنه هناك أثار إيجابية لضغط العمل لابد من الاشارة إليها وهي:/

- تحفز على العمل
- تجعل الفرد يفكر في العمل
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز ويتم التركيز على نتائج العمل
- النوم بشكل مريح مما يزداد الفرد حيوية ونشاط وثقة
- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر (2)

ثانياً:- الآثار السلبية

ينتج عن الاحساس بتزايد الضغوط على الافراد ببعض الاثار السلبية والتي تؤثر على الفرد والمنظمة معاً وأهمها

أثار سلوكية

حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وتكون عادتاً إلى الأسوأ

أثار نفسية

يتربّ على احساس الفرد بتزايد الضغط عليه في حدوث استجابات نفسية والتي تحدث تأثيرها على تفكيره وعلاقاته بالآخرين مثلاً (الحزن- الكآبة- القلق - النظر للمستقبل بتشاؤم ... الخ)

أثار جسمية

تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الأفراد وسلامته البدنية ومن أهمها الامراض الجسدية التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل مثل (الصداع- قرحة المعدة- السكري- ضغط الدم امراض القلب) (6) والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتلقيح وتكون حافزاً لتحقيق أهدافه وتحفيزه للعمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائمهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفید من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

ضغوط العمل والإداء

دور المنظمة في ادارة الضغوط

يجب على المنظمة أن تعرف طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد سواء كانت ناتجة عن نقاط ضعف وتهديدات وأيضاً إذا كانت سببها وجود فرص متاحة في البيئة كما يجب أن تحدد طبيعة المصدر سواء كانت الضغوط متعلقة بالشخصية أو الادوار أو المهام أو البيئة المادية أو العلاقات الشخصية حيث يساعد ذلك على تحديد طبيعة الآثار وبالتالي كيفية العلاج ومن أهم الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمة هي:-

- اعادة تصميم العمل
- الاعتراف بأن الضغوط تمثل مشكلة حقيقة
- تحديد المستوى الفعال من الضغوط
- تصميم نظم حواجز تساعد على التقليل من مستوى الضغوط

دور الفرد في معالجة الضغوط

من الممارسات التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال

- الانسحاب من المواقف الضاغطة
- التعايش والتكييف
- التفكير الايجابي
- السيطرة على الضغوط
- الحياد الفكري
- الاسترخاء

- تعديل السلوك

- التمرينات الرياضية

عرض البيانات

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص التكرارات والمتosteات والانحرافات المعيارية على كل فقرة من فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخمسى والنتائج الملبية في الجدول رقم (1) الذى بين المتosteات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عن أسئلة الدراسة جدول رقم (1): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن أسئلة الدراسة

عرض البيانات

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص التكرارات والمتosteات والانحرافات المعيارية على كل فقرة من فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخمسى والنتائج الملبية في الجدول رقم (1) الذى بين المتosteات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عن أسئلة الدراسة ولاختبار الفرضيتين الثانية والثالثة فقد تم استخدام (paired Sample Test) مقارنة بين عينتين غير مستقلتين أي مقارنة المتوسط الحسابي المحسوب على كل فرضية مع المتوسط التدريجي = 3. كما تم استخدام أسلوب مقارنة عينتين مستقلتين في حالة الخصائص الديموغرافية المتعلقة بالجنس وأسلوب التباين الأحادي (One Way Anova) في حالة الخصائص الديموغرافية الأخرى. وبين الجدول (1) أن العوامل التالية تشكل عوامل الضغط الأكثر إلجاجا

1-عدم تطور التشريعات بصورة مزنة

2-عدم توفر درجة كبيرة كافية من الشفافية في الإجراءات

3-ضعف التنسيق بين الادارات . عدم توفر الاستقلالية في العمل

4-عدم تطوير العمل بصورة مستمرة (الجمود)

5-عدم توفر حرية التصرف لإنجاز العمل

جدول رقم (1) :النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن استلة الدراسة

ر.م	البيان	موافقة بشدة	موافقة	غير موافق	لا اوافق	المتوسط بشدة%
1	نقص في الابدي العاملة (عدد الوظيفين)	1.3	18.8	33.3	23.9	13.7
2	تدنى انتاجية العمل (انجاز العمل)	6	16.4	35.3	25.9	16.4
3	عدم توفر الاستقلالية في العمل	24.8	28.2	26.5	3.7	15
4	عدم توفر درجة من الابداع في انجاز العمل	18.8	29.9	26.5	17.1	7.7
5	عدم تطوير العمل بصورة مستمرة (الجمود)	27.4	24.8	17.9	19.7	10.3
6	عدم تطوير التشريعات المالية بصورة مرنة	28.2	31.6	23.9	11.1	5.1
7	عدم تطوير الإجراءات بصورة مستمرة (الروتين)	38.5	27.4	16.2	12	6
8	عدم توفر درجة كافية من الشفافية (الوضوح) في الإجراءات	27.4	29.9	18.8	21.4	2.6
9	عدم استغلال الوقت الرسيبي بكفاءة واستغلاله لاغراض غير رسمية	14.5	16.2	35	20.5	13.7
10	ضعف التنسيق بين الادارات	24.1	30.2	20.7	21.6	3.4
11	عدم الالتزام بأخلاقيات العمل	7.8	18.1	20.7	31.9	21.6
12	عدم توفر حرية التصرف لإنجاز العمل	17.9	35.9	22.4	15.4	8.5

ويعد السبب الرئيسي في ذلك أن التشريعات والقوانين المالية الليبية تضع قواعد صارمة لفرض الرقابة المالية وإن تجاوزها يشكل مخالفة يحاسب بها العاملون، الأمر الذي يضع العاملين في الأقسام المالية تحت ضغوط مستمرة، وعادةً ما نجد مثل هذه المعايير أقل وجوداً في المجالات الأخرى.

المالية في مواسم معينة كنهاية الشهر أو نهاية السنة (3.37). وهي ظاهرة نابعة من طبيعة عملهم حيث أن التقارير المالية والموازنات والحسابات الختامية يجب أن تنجذب في زمن محدد كما يعاتب العاملين في

الأقسام المالية من ضعف الدافعية لدى الموظفين في أداء العمل (3.4) وبخاصة بسبب تدنى الرواتب في حين ان هؤلاء الموظفين يتعاملون بصفقات مالية كبيرة. كما يعانون من تداخل الإعمال بسبب عدم توفر وصف وظيفي لمهام العمل (الملاك الوظيفي) (3.39) بنسبة عالية إضافة إلى عدم اهتمام الإدارة بتطوير العمل مما يؤدي إلى الجمود وعدم استخدام التقنيات الحديثة

جدول (2): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن استلة الدراسة

ر.م	البيان	متوسط البيان	موافق بشدة%	موافق ٪	محايد ٪	غير موافق ٪	لا اوافق بشدة٪
13	التعرض الشديد للواسطة	3.2	21.4	16.2	31.6	22.2	8.5
14	ضعف الدافعية عند الموظفين	3.4	22.2	23.1	30.8	16.2	7.7
15	عدم اهتمام الادارة بالتطوير العمل	3.37	22.2	24.8	27.4	18.8	6.8
16	عدم وضوح مسؤوليات العاملين	3.06	15.4	23.9	24.8	23.1	12.8
17	كثرة الاعمال والواجبات المطلوبة	3.37	20.5	27.4	27.4	17.9	6.8
18	الحاجة الى وقت اطول من ساعات العمل	3.12	15.4	23.1	30.8	19.7	11.1
19	التكليف بعدة اعمال وواجبات غير مترابطة	3.26	23.1	17.1	29.1	23.9	6.8
20	كثرة الاعمال المالية في مواسم معينة	3.57	31.6	22.2	32.9	16.2	6
21	فرض أعمال وواجبات غير مرغوب فيها	3	15.4	17.6	28.2	28.2	10.3
22	يطلب العمل في الاقسام المالية مهارة	2.50	6	16.2	25.6	26.5	25.6
23	صعوبة الاعمال والواجبات المالية	2.28	2.6	9.6	30.4	27.8	29.6
24	يطلب العمل المالي دقة متناهية	2.69	17.9	12.8	29.1	27.4	12.8
25	نقص المعلومات المالية اللازمة	2.38	5.1	12	24.8	31.6	26.5

جدول (3) : النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن استلة الدراسة

المتوسط	لا اوفق بشدة٪	غير موافق ٪	محايد ٪	موافق ٪	موافق بشدة٪	البيان
عدم وجود صلاحية كافية في مجال العمل	14.7	28.4	27.6	16.4	12.9	3.16
جمود النصوص القانونية والتشريعية	5.2	26.7	39.7	19.8	8.6	3
عدم ملائمة النماذج المستخدمة	7.8	7.8	34.5	32.8	17.2	2.56
عدم ملائمة المستندات المستخدمة	7.8	7.8	34.5	32.8	17.2	2.56
عدم توفر برامج التدريب على العمل	6.9	6.1	19.1	31.3	33.9	2.26
عدم الإلمام باستخدام الحاسوب في العمل	15.5	7.8	19.8	29.8	27.6	2.54
الملل من روتين العمل	19	22.4	25	19	14.7	3.12
الحاجة الى التركيز والهدوء الغير متوفّر	21.6	.19	25	25	9.5	3.18
عدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية	17.4	22.6	20	32.5	16.5	3.01
عدم توفر وصف وظيفي لمهام العمل	25.2	28.7	17.4	17.4	11.3	3.39

جدول (4): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية

المتوسط	% لا اوافق بشدة	% غير موافق	% محايدين	% موافق	% موافق بشدة
4.03	1.7	7.7	18.8	29.1	42.7
2.89	16.4	25	24.1	22.4	12.1
3.15	14.5	17.9	23.9	24.8	18.8
3.7	12	8.5	19.7	17.1	42.7
3.1	17.1	20.5	23.1	3.1	22.3
2.69	26.5	21.4	25.6	9.4	17.1

جدول (5): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن استلة الدراسة

المتوسط	% لا اوافق بشدة	% غير موافق	% محايدين	% موافق	% موافق بشدة
2.4	24.8	32.3	25.6	10.3	6.8
1.97	44.4	33.3	9.4	6.8	6
2.53	25	28.4	22.9	10.3	10.3
2.27	29.1	33.3	23.9	9.3	4.3

وتشير معطيات هذا الجزء من الجدول إلى الضغوط الناجمة من العلاقات التنظيمية وحجم العمل حيث أن العاملين في أقسام مالية بالدوائر الحكومية يشكون من كثرة الإعمال يشير الجدول رقم (1-ج و-د) أن تحمل مسؤوليات متميزة بسبب طبيعة العمل يشكل عام رئيسيا من عوامل ضغوط العمل حيث سجل هذا العامل أعلى متوسط في إجابات العاملين (4.03) في حين إن ضغط الأقارب والأصدقاء والمعارف لإنجاز معاملات لا تشكل عالما ضاغطا بسبب القواعد المتشددة في عملية إدارة النشاطات المالية

جدول (6) : الآثار المحتملة لضغوط العمل

ر.م	البيان	% موافق بشدة	% موافق	% محايدين	% غير موافق	المتوسط
45	الشعور بالتوتر والقلق بسبب ضغط العمل	6.8	10.3	26.5	35	21.4
46	بسبب ضغوط العمل أتناول المهدئات	3.4	4.3	9.6	18.8	64.1
47	تأثير ضغوط العمل على حياتي العائلية	2.6	6	20.5	33.3	37.6
48	تأثير ضغوط العمل على أدائي لعملي	6	7.8	29.3	31	25.9

تبين الإجابات في الجدول(2) ان موظفي الأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزيارة لا يعانون بشكل مؤثر من التوتر والقلق أو تناول مهدئات أو أي تأثير سلبي على حياتهم العائلية أو أداء العمل بسبب ضغوط العمل.

تحليل البيانات

أولاً/ الإجابة عن المسؤولين الاولين من اسئلة الدراسة حول مدى اختلاف حجم الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية بالدوائر الحكومية بزيارة عن غيرهم من العاملين ومدى* اختلاف نوعية الضغوط التي يتعرض لها

هؤلاء العاملون

اختبار الفرضية الاولى:/

لا يتعرض العاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغط العمل تختلف على التي يتعرض لها العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى؟ ولا تختلف طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية عن التي يتعرض لها بقية العاملين في الاقسام الأخرى ويشير الجدول (3) ان العاملين بالاقسام المالية يتعرضون لضغط العمل أكثر من غيرهم من العاملين في النشاطات الإدارية الأخرى حيث ترى نسبة(90.6%) من عينة الدراسة انهم يتعرضون لضغط العمل أكثر في حين ترى نسبة(86.3%) ان ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية بالدوائر الحكومية قد تختلف بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها بقية العاملين في الاقسام الأخرى

جدول رقم(7) اختلاف حجم الضغوط ونوعية الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية في الدوائر

الحكومية

البيان	م.	%	لا	%	نعم
هل يتعرض العاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغط العمل اكثر من غيرهم من العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى	49	6.9.4	11	%90.6	106
هل يتعرض العاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغط العمل تختلف بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى	50	%13.7	16	%86.3	101

للتعرف على واقع وأسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية فقد تم اختبار الفرضية المتعلقة بأسباب الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية باستخدام الأسلوب الإحصائي المتعلق بالمقارنة بين عينتين غير مستقلتين أي مقارنة المتوسط الحسابي المحسوب على كل فرضية مع المتوسط التدريجي=3

اختبار الفرضية الثانية:/

العامل التنظيمية وضغط العمل التي يتعرض لها العاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية تحاول هذه الفرضية الإجابة عن السؤال المتعلق بتأثير العوامل التنظيمية المتمثلة في نقص الصالحيات والامكانيات المتاحة للعاملين بالاقسام المالية في الدوائر الحكومية على الضغوط التي يتعرضون لها ويلاحظ من الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي لإجابات العاملين بالاقسام

المالية في الدوائر الحكومية=3.1987 وبالحرف المعياري=0.775 وعند مقارنة هذا المتوسط مع المتوسط التدريجي=3 ونظرا لأن قيمة (T) المحسوبة=(2.09) أكبر من قيمة (T) الجدولية=1.979 فان الفرضية العدمية ترفض وتقبل

الفرضية البديلة تؤثر العوامل التنظيمية على مستوى ضغط العمل

جدول رقم (8) اختبار العلاقة بين العوامل التنظيمية وضغط العمل

البيان	0	المتوسط	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولية
--------	---	---------	-------------------	------------	------------

1.979	2.77	0.775	3.1987	العوامل التنظيمية	49
-------	------	-------	--------	-------------------	----

اختبار الفرضية الثالثة

لا يعاني العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل حيث تحاول هذه الفرضية الإجابة عن السؤال المتعلق بتأثير العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق بسبب الضغوط التي يتعرضون لها.

جدول رقم (9) العلاقة بين معاناة العاملين بالأقسام المالية من التوتر والقلق وضغوط العمل

ر.م	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	المحسوبة	الجدولية
49	التوتر والقلق	2.8613	0.697	2.15	1.979

يلاحظ من الجدول السابق ان المتوسط الحسابي على متغير القلق الناجم من ضغوط العمل = (2.15) اقل من قيمة T الجدولية = 1.979 فعليه تقبل الفرضية العدمية أي لا يعاني العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل

الخلاصة:

حلص البحث الى ان:

- 1 يعاني العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواجه إلى ضغوط عمل مختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين في الإدارات والأقسام الأخرى نتيجة طبيعة الأعمال المالية وحجم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم وخطورة الآثار المتربطة عن الأخطاء التي يمكن أن يقعوا فيها فالعمل المالي يتطلب دقة وحرص كبير في انجازه ويتحمل العاملين في الأقسام المالية أعباء كبيرة في التأكيد من سلامية الإجراءات .
- 2 أكثر الفئات شعور بالضغط هي فئة العاملين قليلي الخبرة وذوى المؤهلات العلمية المتوسطة والسبب في ذلك يعود إلى عدم التوازن بين المسؤوليات الضخمة التي يتحملها هؤلاء مع الصالحيات الممنوعة لهم
- 3 ترجع أحد أهم أسباب الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواجه إلى جمود القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للعمل المالي الإداري للدولة
- 4 تدني مستوى المرتبات وضعف الحوافز تشكل شعور بالضغط لكل العاملين بالأقسام المالية وكانت أعلى الدرجات الضغط تصبب العاملين التنفيذيين ثم رؤساء الأقسام
- 5 يشكل العامل الاجتماعي وتليمي الرؤساء سببا رئيسياً للضغط التي يواجهها العاملين بالأقسام المالية بناء على ما توصل إليه البحث من نتائج يوصى الباحثين بالاتي /
- 1 الاهتمام بالجانب التنظيمي بشكل اوسع وخاصة فيما يتعلق بالتشريعات والتركيز على الملاكات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسؤوليات بشكل واضح
- 2 العمل على جعل التشريعات والقوانين المالية أكثر مرونة وأكثر انسجاماً مع الظروف والمستجدات
- 3 توفير بيئة عمل مريحة للعاملين في الأقسام المالية بالدوائر الحكومية لما يتطلبه العمل المالي من دقة متناهية تحتاج إلى اجواء هادئة .
- 4 منح العاملين بالأقسام المالية صلاحيات أكثر وخاصة في المستويات الدنيا ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار
- 5 الحد من مراجعات الجمهور والتي تترك العاملين وتسبب التوتر والقلق والحد من التدخلات الاجتماعية وذلك إنشاء مكاتب خدمة الجمهور .

- منح المزيد من الحوافز والبدلات واعادة النظر في المرتبات بحيث تتماشى مع الارتفاع في تكاليف المعيشة.
- المراجع
- 1- شعبان علي حسين . السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية. 2009 .
 - 2- محمود سليمان العميان . السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . دار وائل للنشر والتوزيع . ط.6. عمان 2013
 - 3- محمد الصيرفي . السلوك الاداري . دار الوفاء للطباعة والنشر. الإسكندرية. 2007.
 - 4- نداء محمد الصوص . السلوك الوظيفي . مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .م.1. غمان.2008.
 - 5- محمد اسماعيل بلال . السلوك التنظيمي . دار الجامعة الجديدة . الاسكندرية .. 2008.
 - 6- عبد الرحمن بن أحمد بن هيجان ضغوط العمل : مصادرها معهد الادارة العامة الرياض.1999.
 - 7- عسکر على ؛ احمد عباس. متغيرات ضغوط العمل : دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصادر بدولة الامارات رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الامارات ، دبي. 2010.
 - 8- فاضل، مهاب بن ياني .الالتزام الاوظيفي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات المدارس الثانوية للبنات بالريلض. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة صنعاء، اليمن. 2010.
 - 9- العدوان بركات ، نواف ، مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مدير المدارس الثانوية في محافظة البلقاء رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية ، عمان1992
 - 10- خليفات. عبدالفتاح وشرين المطرانة. اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى مدير المدارس الاساسية الحكومية الاردن رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة ، الأردن 2010

الخلاصة:

حلص البحث الى ان:/

- 6- يتعرض العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى ضغوط عمل تختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين في الإدارات والأقسام الأخرى نتيجة طبيعة الأعمال المالية وحجم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم وخطورة الآثار المترتبة عن الأخطاء التي يمكن أن يقعوا فيها فالعمل المالي يتطلب دقة وحرص كبير في انجازه . ويتحمل العاملين في الأقسام المالية أعباء كبيرة في التأكيد من سلامه الإجراءات .
- 7- أكثر الفئات شعور بالضغط هي فئة العاملين قليلي الخبرة وذوي المؤهلات العلمية المتوسطة والسبب في ذلك يعود إلى عدم التوازن بين المسؤوليات الضخمة التي يتحملها هؤلاء مع الصالحيات الممنوحة لهم
- 8- ترجع أحد أهم أسباب الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى جمود القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للعمل المالي الإداري للدولة
- 9- تدني مستوى المرتبات وضعف الحوافز تشكل شعور بالضغط لكل العاملين بالأقسام المالية وكانت أعلى الدرجات الضغط تصيب العاملين التنفيذيين ثم رؤساء الأقسام
- 10- يشكل العامل الاجتماعي وتعليمات الرؤساء سبباً رئيسياً للضغط الذي يواجهها العاملين بالأقسام المالية بناء على ما توصل اليه البحث من نتائج يوصي الباحثين بالاتي /
- 7- الاهتمام بالجانب التنظيمي بشكل اوسع وخاصة فيما يتعلق بالتشريعات والتركيز على الملاكات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسؤوليات بشكل واضح
- 8- العمل على جعل التشريعات والقوانين المالية أكثر مرونة وأكثر انسجاماً مع الظروف والمستجدات

- 9- توفير بيئة عمل مريحة للعاملين في الأقسام المالية بالدوائر الحكومية لما يتطلبه العمل المالي من دقة متناهية تحتاج إلى اجراء هادئ.
- 10- منح العاملين بالأقسام المالية صلاحيات أكثر وخاصة في المستويات الدنيا وشراك العاملين في اتخاذ القرار
- 11- الحد من مراجعات الجمهور والتي تزيد العاملين وتسبب التوتر والقلق والحد من التدخلات الاجتماعية وذلك انشاء مكاتب خدمة الجمهور.
- 12- نح المزيد من الحوافز والبدلات واعادة النظر في المرتبات بحيث تتماشى مع الارتفاع في تكاليف المعيشة.
- المراجع
- شعبان علي حسين . السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية. 2009.
- 11- محمود سليمان العميان . السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال .دار وائل للنشر والتوزيع .ط.6.عمان 2013
- 12- محمد الصيرفي . السلوك الاداري .دار الوفاء للطباعة والنشر. الإسكندرية. 2007.
- 13- نداء محمد الصوص . السلوك الوظيفي .مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .م.1.عمان.2008
- 14- 1-محمد اسماعيل بلال . السلوك التنظيمي .دار الجامعة الجديدة .الاسكندرية .. 2008
- 15- عبد الرحمن بن أحمد بن هيجان ضغوط العمل :مصادرها معهد الادارة العامة الرياض.1999.
- 16- عسکر على ؛ احمد عباس. متغيرات ضغوط العمل :دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصايف بدولة الامارات رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الامارات ، دبي. 2010.
- 17- فاضل، مها بن ياني .الالتزام الاوظيفي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات المدارس الثانوية للبنات بالريلض. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة صنعاء ، اليمن. 2010.
- 18- العدوان بركات ، نواف ، مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مدير المدارس الثانوية في محافظة البلقاء رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية ، عمان 1992
- 19- خليفات. عبدالفتاح وشرين المطرانية. اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى مدير المدارس الاساسية الحكومية الاردن رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة ، الأردن 2010