

أثر ضغوط العمل على أداء موظفي الأقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زواردة

أ. عادل سليم فطيس¹ د. نجيب ابراهيم البوعيشي²

مستخلص الدراسة:

هدف هذا البحث الى التعرف على ضغوط العمل وتحليل واقع هذه الضغوط وتأثيرها على أداء العاملين في الدوائر الحكومية بمدينة زواردة كما يهدف البحث الى تقديم بعض التوصيات التي تساعد الدوائر الحكومية بمدينة زواردة رفع المعاناة على العاملين بالأقسام المالية ويتكون مجتمع البحث من عينة من العاملين في الأقسام المالية وغيرهم بالدوائر الحكومية العاملة بمدينة زواردة 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 وادخل للتحليل الإحصائي عدد (117) وظهرت نتائج البحث ان العاملين بالأقسام المالية يتعرضون الي ضغوط عمل تختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين في الادارات الاخرى نتيجة طبيعة الأعمال المالية وحجم المسؤوليات الملقة على عاتقهم كما اظهرت النتائج ان أكثر الفئات تأثرا بضغط العمل هم العاملين قليلي الخبرة وذوي المؤهلات المتوسطة. كما أن لجمود القوانين تأثيرا كبيرا في ازدياد الضغوط على هؤلاء العاملين وبناء على هذه النتائج اوصى الباحثين بالاهتمام بالجانب التنظيمي بدرجة كبيرة وخاصة فيما يتعلق بالملاكات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسؤوليات كما اوصى ايضا بالعمل على جعل التشريعات والقوانين المالية أكثر مرونة ومنح صلاحيات أكثر للعاملين وإشراكهم في اتخاذ القرار. فضغوط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفقتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله ك رؤية شاملة وبعيدة 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 أداء العاملين. مفتاح الكلمات: ضغوط العمل ، ، الادارة ، العاملين بالأقسام المالية ، المحاسبين. الدوائر الحكومية بزواردة المقدمة:

يواجه الفرد في حياته من المهد الى اللحد العديد من ص نواف الضغوط وهذه الضغوط قد تكون مصدرها حياة الفرد أو عالمه الخاص. وهناك الكثير من أهداف الحياة يمكن ان تسبب ضغوط على الفرد نفسه وتسمى ضغوط الحياة. وإذا كانت الضغوط تنقسم الي ضغوط الحياة وضغوط 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 والتقنية زواردة، إيميل: fatesadel_1965@gmail.com

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

كذلك فإن الضغوط تترك العديد من الآثار على الفرد سواء كانت هذه الآثار سيكولوجية أو نفسية أو سلوكية أو آثار جسدية كما نظر بعض الباحثين إلى الضغط باعتباره ناشئا عن صعوبات ومعوقات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه عملها أن الضغط ينشأ نتيجة مواقف سلبية. في حين يرى البعض أنه ليس ناشئا عن مجرد موقف سلبي فقط وإنما ينشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف ايجابية. والمبالغة في السلوك تعتبر رد فعل طبيعي لتعرض الفرد لضغوط معينة فيطهر ذلك جليا وبشكل طبيعي على سلوكه وتصرفاته فإن كان انطوائيا فيصبح أكثر سلبية وعزلة وإن كان ذو ثقة بالنفس فيصبح يميل إلى التعبير عن نفسه بصوت أعلى.

مشكلة الدراسة:

إن 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 الحوافز-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 فإنها تسعى لاقتراح الطرق والوسائل المناسبة لتخفيف هذه الضغوط واثارها السلبية على هؤلاء العاملين -إن 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 أن ضغوط العمل كأحد المراحل لتسهيل التطور الإداري حيث أن مثل هذه الدراسات تساعد 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 الى 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 وقياسهم بالمهام المسندة إليهم

-دراسة واقع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية
-تقديم مقترحات لتخفيف ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية
منهجية الدراسة:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلا الرجوع الى 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 اجتهادهم فمنها .
حيث عرف كلا من كوسلي ريجنسون وبيترا (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 ميزلاني (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 الافعال السيكولوجية والفسولوجية . كما عرفها ايضا هانز سيلبي 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 متخذ 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) ويعرفها الباحث على أنها ردود الفعل الناشئة عن تفاعل الفرد مع وظيفته ويؤدي هذا التفاعل إلى نتائج نسبية في خلا في التوازن البدني والنفسي للفرد .

مصادر ضغوط العمل

ان مسببات الضغط يمكن ان تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي الي استجابة جسدية ويتحدد منها إذا كان مسبب للضغط أم لا حسب الفروق الفردية بين الاشخاص فبعض الافراد قد يكون العامل المسبب للضغط لهم ذا أثر 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 لضغوط العمل هي:/

اولا:/ 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 علي الاحداث المحيطة به وبين الشعور بالضغط في العمل

الاحداث الضاغطة في حياة الفرد:- يتعرض الفرد من حين الي آخر في حياته الشخصية أو في المنزل أو في العمل وتؤدي هذه الاحداث الي توتر ينتقل أثره الي العمل فيشعر الفرد بضغط العمل

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

ب- الهيكل والحاجات والقيم:- ان الحاجات والقيم لها دور في الاستجابة لضغوط العمل وان حاجات الفرد الغير مشبعة تؤثر علي مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد. وتؤثر 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 علي مستوى معاناته من الضغوط .فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة فالتعب الشديد له تأثير كبير علي 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 علي 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 والانشطة التي تنطوي عليها الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوى الضغوط وهي: /

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

ثالثاً: خصائص الدور الذي يقوم به الفرد كمصدر للضغوط

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

- إن الدور لا يتم تحديده علي اساس شخصي فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية للفرد.
- ان تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة
- إن أبعاد الدور يمكن للفرد استيعابها بسرعة كما يمكنها أن تحدث تأثيرا سريعا في سلوكه .
- عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصه. (5)

3-1-2 اثار ضغوط العمل

لضغوط العمل آثار ايجابية وأثار سلبية: /

أولاً:- الآثار الالهية

تنظر العديد من المنظمات الى ضغوط العمل على أنها شر لايد من مكافحته وذلك لأنها السلبية على الفرد والمنظمة معا إلا أنه هنالك آثار ايجابية لضغوط العمل لايد من الإشارة إليها وهي: /

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

ثانيا: / الاثار السلبية

وأهمها

أثار سلوكية

حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وتكون عاداتنا الى الأسوأ

أثار نفسية

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

أثار جسمية

تحدث بعض الاثار السلبية الضارة علي الافرد 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 للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه 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 وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

ضغوط العمل والاداء

دور المنظمة في ادارة الضغوط

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

- اعادة تصميم العمل
- الاعتراف بأن الضغوط تمثل مشكلة حقيقية
- تحديد المستوى الفعال من الضغوط
- تصميم نظم حوافز تساعد علي التقليل من مستوى الضغوط

دور الفرد في معالجة الضغوط

من الممارسات التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال

- الانسحاب من المواقف الضاغطة
- التعايش والتكيف
- التفكير الايجابي
- السيطرة علي الضغوط
- الحياد الفكري
- الاسترخاء

- تعديل السلوك

- التمرينات الرياضية

عرض البيانات

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية على كل فقرة من فقرات الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الخماسي والنتائج المبينة في الجدول رقم (1) الذى يبين المتوسطات 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 والمتوسطات والانحرافات المعيارية على كل فقرة من فقرات الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الخماسي والنتائج المبينة في الجدول رقم (1) الذى يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عن أسئلة الدراسة ولاختبار الفرضيتين الثانية والثالثة فقد تم استخدام (paired Sample Test) مقارنة بين عينتين غير مستقلتين أى 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. ويبين الجدول (1) أن العوامل التالية تشكل عوامل الضغط الأكثر إلحاحا

1-عدم تطور التشريعات بصورة مرنة

2- عدم توفر درجة كبيرة كافية من الشفافية في الإجراءات

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

4- عدم تطوير العمل بصورة مستمرة (الجمود)

5-عدم توفر حرية التصرف لانجاز العمل

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

ر.م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد%	غير موافق%	لاوافق بشدة%	المتوسط
1	نقص في الايدى العاملة (عدد الموظفين)	1.3	18.8	33.3	23.9	13.7	2.88
2	تدنى انتاجية العمل (انجاز العمل)	6	16.4	35.3	25.9	16.4	2.7
3	عدم توفر الاستقلالية في العمل	24.8	28.2	26.5	3.7	15	2.81
4	عدم توفر درجة من الابداع في انجاز العمل	18.8	29.9	26.5	17.1	7.7	3.35
5	عدم تطوير العمل بصورة مستمرة (الجمود)	27.4	24.8	17.9	19.7	10.3	3.39
6	عدم تطوير التشريعات المالية بصورة مرنة	28.2	31.6	23.9	11.1	5.1	3.67
7	عدم تطوير الإجراءات بصورة مستمرة(الروتين)	38.5	27.4	16.2	12	6	3.8
8	عدم توفر درجة كافية من الشفافية(الوضوح) في الإجراءات	27.4	29.9	18.8	21.4	2.6	3.58
9	عدم استغلال الوقت الرسمي بكفاءة واستغلاله لإغراض غير رسمية	14.5	16.2	35	20.5	13.7	2.97
10	ضعف التنسيق بين الادارات	24.1	30.2	20.7	21.6	3.4	3.5
11	عدم الالتزام بأخلاقيات العمل	7.8	18.1	20.7	31.9	21.6	2.59
12	عدم توفر حرية التصرف لانجاز العمل	17.9	35.9	22.4	15.4	8.5	3.39

ويعود السبب الرئيسي في ذلك أن التشريعات والقوانين المالية الليبية تضع قواعد صارمة لغرض الرقابة المالية وإن تجاوزها يشكل مخالفة يحاسب عليها العاملون ، الأمر الذي يضع العاملين في الأقسام المالية تحت ضغوط مستمرة ، وعادة ما نجد مثل هذه المعايير أقل وجودا 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 تنجز 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 بصفتهم ككبار. كما يعانون من تداخل الأعمال بسبب عدم توفر وصف وظيفي لمهام العمل (المالك 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 أسئلة الدراسة

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

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

البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	لاوافق بشدة %	المتوسط
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 متوفر	21.6	19	25	25	9.5	3.18
عدم وضوح خطوط السلطة والمسئولية	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

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

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

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

وتشير معطيات هذا الجزء من الجدول إلى الضغوط الناجمة من العلاقات التنظيمية وحجم العمل حيث أن العاملين في أقسام المالية بالدوائر الحكومية يشكون من كثرة الأعمال يشير الجدول رقم (1-ج و 1-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 لانجاز معاملات لا تشكل عاملا ضاغطا بسبب القواعد المتشددة في عملية إدارة النشاطات المالية

جدول (6) : الآثار المحتملة لضغوط العمل

ر.م	البيان	موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	لاوافق بشدة%	المتوسط
45	الشعور بالتوتر والقلق بسبب ضغط العمل	6.8	10.3	26.5	35	21.4	2.46
46	بسبب ضغوط العمل أتناول المهدئات	3.4	4.3	9.6	18.8	64.1	1.64
47	تأثير ضغوط العمل على حياتي العائلية	2.6	6	20.5	33.3	37.6	2.03
48	تأثير ضغوط العمل على أدائي لعملي	6	7.8	29.3	31	25.9	2.37

تبين الإجابات في الجدول (2) ان موظفي الأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزوار 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

اولاً: الاجابة عن السؤالين الاولين من اسئلة الدراسة حول مدى اختلاف حجم الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بوزارة عن غيرهم من العاملين ومدى* اختلاف نوعية الضغوط التي يتعرض لها هؤلاء العاملون

اختبار الفرضية الاولى:

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

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

م.	البيان	نعم	%	لا	%
49	هل يتعرض العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغوط العمل اكثر من غيرهم من العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى	106	90.6%	11	9.4%
50	هل يتعرض العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغوط العمل تختلف بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى	101	86.3%	16	13.7%

للتعرف على واقع وأسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية فقد تم اختبار الفرضية المتعلقة بأسباب الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالأقسام 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: /

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

المالية في الدوائر الحكومية= 3.1987 وبالحرف المعياري =0.775 وعند مقارنة هذا المتوسط مع المتوسط التدريجي =3 ونظراً 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 وضغوط العمل

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

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

اختبار الفرضية الثالثة

لا يعاني العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل حيث تحاول هذه الفرضية الاجابة عن السؤال المتعلق بتأثر 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	T المحسوبة	T 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- 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 التأكد من سلامة الإجراءات .
- 2- أكثر الفئات شعور بالضغوط هي فئة العاملين قليلي الخبرة وذوى المؤهلات العلمية المتوسطة والسبب في ذلك يعود إلى عدم التوازن بين المسؤوليات الضخمة التي يتحملها هؤلاء مع الصلاحيات الممنوحة لهم
- 3- ترجع احد أهم أسباب الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى جمود القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للعمل المالي الإداري للدولة
- 4- تدنى مستوى المرتبات وضعف الحوافز تشكل شعور بالضغوط لكل العاملين بالأقسام المالية وكانت أعلى الدرجات الضغوط تصيب العاملين التنفيذيين ثم رؤساء الأقسام
- 5- يشكل العامل الاجتماعي وتعليمات الرؤساء سببا رئيسيا للضغوط التي يواجهها العاملين بالأقسام المالية بناء على ما توصل اليه 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 واكثر انسجاما مع الظروف والمستجدات
- 3- توفير بيئة عمل مريحة للعاملين في الاقسام المالية بالدوائر الحكومية لما يتطلبه العمل المالي من دقة متناهية تحتاج الى اجواء هادئة .
- 4- منح العاملين بالأقسام المالية صلاحيات أكثر وخاصة في المستويات الدنيا واشراك العاملين في واتخاذ القرار
- 5- الحد من مراجعات الجمهور والتي تربك العاملين وتسبب التوتر والقلق والحد من التدخلات الاجتماعية وذلك انشاء مكاتب خدمة الجمهور .

6- منح المزيد من الحوافز والبدلات وإعادة 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 العيمان . السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . دار وائل للنشر والتوزيع . ط6. 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- 1- محمد اسماعيل بلال . السلوك التنظيمي . دار الجامعة الجديدة . الاسكندرية . 2008 .
- 6- عبدالرحمن بن أحمد بن هيجان ضغوط العمل : مصادرها معهد الادارة العامة الرياض. 1999.
- 7- عسكر على ؛ احمد عباس. متغيرات ضغوط العمل :دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الامارات ، دبي . 2010
- 8- فاضل، مها بن ياني .الالتزام الاوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمات المدارس الثانوية للبنات بالبريلض.رسالة ماجستير غير منشورة جامعة صتعاء ، اليمن . 2010
- 9- العدوان بركات ، نواف ، مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية ، عمان 1992
- 10- خليفات.عبدالفتاح و شرين المطارنة. اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية الاردن رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤته ، الأردن 2010

الخلاصة:

حلبس البحت 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 التأكد من سلامة الإجراءات .
- 7- 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 الصلاحيات الممنوحة لهم
- 8- ترجع احد أهم أسباب الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى جمود القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للعمل المالي الإداري للدولة
- 9- تدنى 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 سببا رئيسيا للضغط التي يواجهها العاملين بالأقسام المالية بناء على ما توصل اليه البحث من نتائج يوصى 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 اكثر مرونة واكثر انسجاما مع الظروف والمستجدات

- 9- توفير بيئة عمل مريحة للعاملين في الاقسام المالية بالدوائر الحكومية لما يتطلبه العمل المالي من دقة متناهية تحتاج الى اجواء هادئة .
- 10- منح العاملين بالأقسام المالية صلاحيات أكثر وخاصة في المستويات الدنيا واشراك العاملين في واتخاذ القرار
- 11- الحد من مراجعات الجمهور والتي تربك 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 العيمان . السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . دار وائل للنشر والتوزيع .ط6.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.غمان.2008
- 14- 1-محمد اسماعيل بلال . السلوك التنظيمي .دار الجامعة الجديدة .الاسكندرية . .2008
- 15- عبدالرحمن بن أحمد بن هيجان ضغوط العمل :مصادرها معهد الادارة العامة الرياض.1999.
- 16- عسكر على ؛ احمد عباس. متغيرات ضغوط العمل :دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الامارات ، دبي .2010
- 17- فاضل، مها بن يانی .الالتزام الاووظیفی وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات المدارس الثانوية للبنات بالربلض.رسالة ماجستير غير منشورة جامعة صتعاء ، اليمن .2010
- 18- العدوان بركات ، نواف ، مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية ، عمان 1992
- 19- خليفات.عبدالفتاح وشرين المطارنة . اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية الاردن رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤته ، الأردن 2010