

ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف

والنهي عن المنكر بمكة المكرمة

وعلاقتها ببعض المتغيرات

إعداد

د . عاطف سيد عبد الجواد علي

أستاذ علم النفس المساعد

بالمعهد العالي للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر

المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة، والكشف عن الفروق بين أفراد العينة في تلك الضغوط وفقاً لمتغيرات الدراسة: العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية، واستخدام الباحث المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد العينة (99) عضواً، وقام الباحث بتصميم استبانة لقياس ضغوط العمل لدى أفراد العينة، وتوصل الباحث إلى أن أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة يعانون من ضغوط عمل بدرجة كبيرة. وجاءت مرتبة تنازلياً كالتالي: الضغوط الناتجة عن (المواقف الإعلامية، المردود المادي، بيئة العمل، الترقى الوظيفي، تقويم الأداء، الضغوط الناتجة عن كمية العمل، اتخاذ القرار، التطور المهني، علاقات العمل، غموض الدور، صراع الدور، طبيعة العمل). (كما كشفت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل لدى أفراد العينة تعزى إلى متغيرات الدراسة الحالية المتمثلة في (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية) في جميع المجالات التي تضمنتها الدراسة.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل - أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن

المنكر - مكة المكرمة

Abstract

This study aims to explore work stress experienced by members of the Commission for the Promotion of Virtue and the Prevention of Vice in

Makkah, and identify the differences between the sample (N=99) in facing this stress according to the variables of (age, years of experience, academic qualification, and training courses). The statistical descriptive approach was used in this study. A questionnaire was developed to measure work stress in the participants. Results stated that the members of the Commission for the Promotion of Virtue and the Prevention of Vice in Makkah (highly) suffer stress. This high degree came descending as follows: stress resulting from mass media, from salaries and wages, work environment, tenure, performance evaluation, amount of work, decision-making, professional development, work relationships, role confusion, role conflict, and the nature of work. Results showed that there were no statistically significant differences in the degree of work stress in the participants attributed to the study variables (age, years of experience, academic qualification, and training courses) in all fields included in this study.

Descriptors: Work Stress, Members of the Commission for the Promotion of Virtue and the Prevention of Vice, Makkah

الاستشهاد المرجعي:

علي، عاطف سيد عبد الجواد (٢٠١٦). ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة وعلاقتها ببعض المتغيرات. - حولية كلية الآداب . جامعة بني سويف . - مج ٥ ، ج ١ (٢٠١٦) . - ص ص ١٤٣ -

٢١٤

مقدمة

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله ﷺ، أما بعد:

فقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتمام العديد من الباحثين في بلدان العالم، كما تزايد اهتمام المنظمات، سواء التجارية فيها أو الخدمية، بدراسة ظاهرة ضغوط العمل؛ إذ أثبتت أن لها تأثيراً كبيراً على كفاءة المنظمات وفعاليتها في تأدية وظائفها وتحقيق أهدافها، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال مواجهة الضغوط ومحاولة تخفيف حدتها أو إزالتها أو تنمية أساليب مواجهتها بفاعلية وكفاءة، وذلك من خلال توفير بيئة مناسبة للعاملين من أجل كسب ولأنهم وانتمائهم، وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي. ومن ثم سيزيد ذلك من نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها (أبو سعدة، 2008، ص 28)

وتزخر مجالات العمل المختلفة بمصادر متنوعة من الضغوط، والتي يمكن إرجاع بعضها إلى العامل نفسه، والآخر إلى المؤسسة، والبعض الثالث إلى بيئة العمل التي يعيش فيها الفرد؛ حيث خلصت بعض نتائج الدراسات إلى أنه كلما زادت المعوقات في بيئة العمل مثل: عدم التعاون، وعدم تفويض الصلاحيات، وتصيد الأخطاء، وعدم تقدير الجهود، وسوء العلاقات في بيئة العمل، وقلة فرص التنمية المهنية، وافتقار الفرد إلى المعلومات والمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز مهامه، ومطالبية الفرد بأداء مهام كثيرة ومتنوعة، وعدم توفر فرص التطور الوظيفي، ساعد ذلك في ظهور ضغوط العمل (ناصر وعمير، 2012، ص 111)

وقد أشارت دراسة عسكر وأحمد (1988) إلى أن الأفراد الأكثر عرضة لضغوط العمل هم أصحاب المهن التي تتطلب الاتصال المباشر مع

الآخرين أو مواجهة الجمهور، وهذا ما عبّر عنه بيتر هانسون (2000)، ص1): أن الضغوط وليدة بيئتها، يحكمها قانون المكان والزمان وما يدور في إطاريّها من تطورٍ وتحديات، فهي تصحبك تبعاً للمكان الذي تعيش فيه، وتُلائمك حسب العمل الذي تقوم به.

وبناءً على هذا فإن أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر يُعدّون من أكثر الفئات عرضةً لضغوط العمل، كون طبيعة عملهم تتطلب مواجهة الجمهور بمختلف فئاته وثقافته.

وتُعدّ أحد مسببات الضغوط التي يواجهها عضو الهيئة؛ تلك التغيرات السريعة المتلاحقة التي تشهدها المجتمعات كافة -ويعتبر المجتمع السعودي ليس بمعزل عنها -وما يتبع هذه التغيرات من آثار على قيم المجتمع وسلوكياته.

وهذا ما أكدّه العيد وآخرون (2008) في دراسته حول واقع العمل الميداني لأعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، حيث كشفت الدراسة أن نصف العينة تقريباً يرون أن العمل الميداني لأعضاء الهيئة لا يتناسب مع المتغيرات التي طرأت على المجتمع السعودي، وأرجعوا ذلك إلى تسارع التطورات والمستجدات بشكلٍ يصعب ملاحقته.

وكذلك يُعدّ تسليط الضوء من قبل الإعلام بكل أنواعه على عضو الهيئة أحد مصادر الضغوط لديه، فإن مواقف الإعلام تتنوع تجاه عضو الهيئة، فبعضها يكون مسانداً ومدعماً له، يُبرز أهمية دوره في المجتمع؛ مما يولّد لديه ضغطاً إيجابياً، ويزيد من دافعيته، ويُنمّي عنده الشعور بالمسؤولية؛ للحفاظ على كيان المجتمع وهويّته؛ فيزيد جهده للعمل، ومن ثمّ يقوم بدوره على أكمل وجه، وبعض مواقف الإعلام يُمثّل ضغطاً

سلبياً من إلقاء الضوء على بعض الأخطاء التي تقع من بعض أعضاء الهيئة أثناء عملهم، والتعجل في إصدار التهم ضد بعض رجال الهيئة، وخاصة ممن يتورط منهم في بعض القضايا أثناء القيام بعمله.

ويمكن أن تؤثر هذه الضغوط على اختلاف مصادرها في شخصية عضو الهيئة وأدائه، حيث يشير إيركوت وشافرا (Erkut Lu & Chafra , 2006) إلى أن الضغوط تنعكس على شخصية الفرد وأدائه في آن واحد؛ إذ تُعتبر ضغوط العمل أحد أهم العوامل التي تؤثر في فعالية الأداء.

ولضغوط العمل أيضاً انعكاساتها الصحية والنفسية والسلوكية والأدائية للفرد والمنظمة، والتي ينتج عنها ضعف الولاء التنظيمي، أو ضعف الأداء الوظيفي، وارتفاع نسبة الحوادث والغياب المتكرر عن العمل (الصباغ، 1999، ص 114)

لذا فإن ضغوط العمل التي يتعرض لها عضو الهيئة والتي تشكل تحدياً كبيراً وتولد لديه إحساساً بالعجز، وفقدان الإهتمام بالعمل؛ وقد تدفعه في النهاية إلى كثرة التغيب عن العمل أو تركه والبحث عن عمل آخر؛ وهذا ما أكدته كوك وهنسيدير (Cook & Hunsader, 2001) بأن العاملين في وظائف تعج بالضغوط يشعرون بخروج الأحداث عادةً عن سيطرتهم، أو أن عبء العمل زائد عن قدراتهم الشخصية، وهم حينئذٍ يشعرون بحالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية؛ مما ينعكس على شخصيتهم وأدائهم في عملهم.

وقد ترتبط مستوى التعرض لضغوط العمل ببعض المتغيرات، منها :
العمر والمؤهل العلمي والخبرة ، ويذكر السمدوني والربيعه (1998)

في بحثهما حول الإنهاك النفسي لدى عينة من العاملين في مجال الخدمات الإنسانية أن الدراسات الميدانية قدمت نتائج متناقضة وغير متسقة مع بعضها حول تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على ضغط العمل. وفيما يتعلق بالعمر وعلاقته بمستوى التعرض لضغوط العمل فقد كانت النتائج متعارضة بين الدراسات؛ فقد توصل بار (2005) في دراسته إلى عدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعا لمتغير العمر، بينما كشفت دراسة العتيبي (2006) إلى وجود فروق لصالح العمر الأصغر.

وتوصلت دراسة النمر (1994) إلى وجود فروق دالة احصائية في مستوى الضغوط بين أفراد العينة حسب المستوى التعليمي لصالح المستوى التعليمي المنخفض، بينما لم يتوصل بار (2005) إلى وجود تلك الفروق باستثناء البعد المتعلق بتعارض الأدوار.

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة فقد كشفت دراسة عسكر وأحمد (1988)، ودراسة سبحي (1997) ودراسة الجبر (1998)، إلى وجود فروق دالة احصائية بين مستوى التعرض للضغوط وسنوات الخبرة. ولذلك فإن الدراسة الحالية تسعى إلى الكشف عن ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وعلاقة هذه الضغوط ببعض المتغيرات كالعمر، وسنوات الخبرة و المؤهل العلمي والدورات التدريبية.

مشكلة الدراسة:

تُعتبر ضغوط العمل أحد المظاهر العامة التي يشكو منها العاملون في المؤسسات المختلفة، حيث ينتج عنها العديد من الآثار السلبية على

كلّ من الفرد والمنظمة، ولا يقتصر الأمر على الفرد والمنظمة فحسب، بل يمتد التأثير السلبي إلى المجتمع كلّهُ.

ويُعدّ أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من أكثر الفئات تعرضاً لضغوط العمل، الأمر الذي يؤكد الحاجة إلى إبراز هذه المشكلة من خلال تحقيق فهمٍ أكثر لهذه الظاهرة، ومعرفة مصادر تلك الضغوط حتى يتمكن جهاز الهيئة من مواجهتها أو الحد منها.

ويواجه عضو هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر العديد من الضغوط المتعلقة ببيئة عمله، حيث كشفت دراسة المطوع وآخرين (2008) عن وجود بعض المشكلات الميدانية التي تواجه أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، منها: عدم وجود دليل إجرائي واضح وسهل يحدد الواجبات والمسؤوليات الواجب اتخاذها في الميدان، وهذا يُعدّ أحد مصادر ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة، وهو غموض الدور الوظيفي. كما أظهرت دراسة العيد وآخرين (2008) واقع العمل الميداني لأعضاء الهيئة، حيث أورد بعض أفراد عينة الدراسة سلبياتٍ تتعلق بعملية اختيار وتدريب وتأهيل أعضاء الهيئة، ويرى الباحث أن عدم توافر التدريب الكافي لأعضاء الهيئة يزيد من أعباء ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

كما أن أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر يعانون من بعض ضغوط العمل، وتتمثل في: زيادة ساعات العمل، إضافةً إلى كثرة الخطط الموسمية، ويترتب على ضغوط العمل أحياناً انخفاض أداء عضو الهيئة وتقليل نزوله إلى الميدان، كما أن وسائل الإعلام تعتمد تسليط الضوء على هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بشكل سلبيٍّ من شأنه

أن يمثل أحد الضغوط التي تواجه منسوبي الهيئة؛ إذ تجعلهم في موضع هجوم من قبل أفراد المجتمع (باقاوي، 2009)

ولا يقتصر تأثير مثل هذه الضغوط على عضو الهيئة فقط، بل يتعداه إلى جهاز الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر؛ إذ تعتبر ضغوط العمل أحد أهم العوامل التي تؤثر في فعالية الأداء، وتسبب أمراضاً جسدية ونفسية لدى الفرد، وقد تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وضعف الرغبة في الإنجاز.

وعلى الرغم من تعدد الأبحاث التي تناولت ضغوط العمل لدى فئات من العاملين بمختلف المؤسسات، إلا أن الدراسات التي تناولت ضغوط العمل لدى أعضاء الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر لم تحظَ باهتمام كافٍ من قبل الباحثين، ونظراً إلى ذلك فقد أصبحت هناك حاجة ماسة للكشف عن ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وعلاقتها ببعض المتغيرات.

وبناءً على ما سبق، فإن الدراسة الحالية تسعى للإجابة على

التساؤلات الآتية :

- ١- ما درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر؟
- ٢- هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تعزى إلى متغيرات الدراسة المتمثلة في: العمر، الخبرة، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية؟

أهمية الدراسة ومبررات اختيار الموضوع :

تنبع أهمية الدراسة الحالية مما يلي :

- ١- أهمية الموضوع الذي تتناوله الدراسة، وهو الكشف عن ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وما يترتب عليها من آثار نفسية واجتماعية وجسدية ومعرفية؛ مما يؤثر سلباً في أدائهم المهني .
- ٢- ندرة الدراسات التي تناولت ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وبالتالي تعتبر هذه الدراسة خطوة على الطريق، يرجو الباحث أن تتبّعها خطوات أخرى لسد الفجوة في هذا المجال الحيوي.
- ٣- أهمية جهاز الهيئة وما يؤديه أعضاؤه من إسهامات في نشر الفضيلة ومحاربة الرزيلة؛ مما يحفظ للمجتمع السعودي كيانه وهويته .
- ٤- إن التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من شأنه أن يساهم في مساعدة المسؤولين على وضع الحلول للحد من تلك الضغوط والوقاية منها، كما يساعدهم في تقديم البرامج الإرشادية وتدريبهم على تحسين مهاراتهم في مواجهة تلك الضغوط ، وكل ذلك من شأنه أن يؤثر إيجابياً في الصحة النفسية لأعضاء الهيئة، ومن ثمّ في أدائهم لعملهم .

مبررات اختيار الدراسة:

توضح مبررات اختيار موضوع الدراسة الحالية من خلال ما

يلي:

١. الحاجة الماسة التي شعر بها الباحث من خلال عمله وتدريبه لأعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وملامسته لحجم ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة.
٢. التغيرات المجتمعية المتسارعة التي فرضت على عضو هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر متطلبات ومهام عمل جديدة وخاصة في العمل الميداني.
٣. لم يقف الباحث على دراسة واحدة -على حد علمه -تحاول الكشف عن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وعلاقتها ببعض المتغيرات.
٤. إلقاء الضوء على هذا الجانب الذي يلامس احتياج عضو الهيئة في بيئة عمله.
٥. المساهمة في وضع الحلول للحد من تلك الضغوط والوقاية منها، مما يؤثر إيجابياً في الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

٢. الكشف عن الفروق في ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وفقاً لمتغيرات الدراسة المتمثلة في (:العمر، الخبرة، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية).

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : اقتصرَت الدراسة الحالية على تناول ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والكشف عن الفروق في مستوى تلك الضغوط وفقاً لمتغيرات الدراسة (:العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية).

الحدود الزمنية : أجريت الدراسة في عام 2015.

الحدود المكانية والبشرية : سوف تقتصر الدراسة على أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة .

التعريفات الإجرائية للدراسة:

ضغوط العمل:

تُعرّف ضغوط العمل بأنها: عدم القدرة على التوافق، أو ضعف التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات محيط عمله التي تشكل عبئاً ثقيلاً عليه (حمادات، 2008، ص 162)

ولأغراض هذه الدراسة تُعرّف ضغوط العمل على أنها: مجموعة من المثيرات التي تُوجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية

والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الفرد مع بيئة العمل التي تحوي الضغوط (الكبيس 2005، ص 13)، ويعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها عضو هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر على الاستبانة المعدة لقياس ضغوط العمل المستخدمة في الدراسة.

أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر:

وهم العاملون بجهاز هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بفرع منطقة مكة المكرمة، والمكلفون بإرشاد الناس ونصحهم لاتباع الواجبات الدينية المقررة في الشريعة الإسلامية، وحملهم على أدائها، وكذا النهي عن المنكر بما يحول دون ارتكاب المحرمات والممنوعات شرعاً، واتباع العادات والتقاليد السيئة أو البدع المنكرة (نظام هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ولائحته التنفيذية، 1990، ص 19)

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً : مفهوم ضغوط العمل:

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع . فلأوجد هنا تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليها الجميع. (Quick. Et al., 2001) ويرى كل من أوكي بوكولا وجيغدا (Okebukola, P. A & Jegede, 1989: 15) أن الضغوط المهنية Occupational stress تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، وتحدث تقريبا

نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل.

ويري بارون (Baron, 1993) بأن هناك ثلاثة اتجاهات لمفهوم ضغط العمل على النحو التالي: الاتجاه الأول: يتناول الضغط باعتباره أحد المؤثرات أو المنبهات التي توجد في البيئة ويحدث تأثيره على الفرد . الاتجاه الثاني: ويرى أن الضغط عبارة عن استجابة للمثيرات (مسببات الضغط) . أما الاتجاه الثالث فيتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين هذين العنصرين، مسببات الضغط والاستجابات نحوها (في أبو زايد، 2002، ص 335).

ويتفق الباحث مع تعريف الكبيس (2005، ص 13) لضغوط العمل بأنها: مجموعة من المثيرات التي توجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الفرد مع بيئة العمل التي تحوي الضغوط .

ثانياً :مصادر ضغوط العمل:

ويذكر عيسى(1995، ص117) أن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: **الأولى**: ترى أن المصدر الرئيس للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها، وتؤكد على التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، **والثانية** تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز، وكذلك

يختلف أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطاً لأحد الأعضاء قد يكون شكلاً من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى عضو آخر.

ويشير نموذج الشخصي - البيئي (Prsonnal-Enviromental) (الذي أقترحه هارسون وآخرون (Harrison, et al., 1980) الذي يهتم بالتفاعل بين خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل في إحداث الضغوط، إلى أن الضغوط تنشأ من عدم التوافق بين الفرد ومهنته . وبذلك تكون الضغوط تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في المنظمة التي يعمل بها الفرد أو عن عوامل ذاتية لدى الفرد نفسه (في السمدادوني والربيعه، الإنهاك النفسي، 2000، ص 119).

كما طور جبسون وآخرون (Gibson, et al., 1994) نموذجاً يوضح العلاقة بين عوامل ضغوط المهنة المختلفة وآثار هذه الضغوط على العمل وتأثير الصفات الشخصية على هذه العلاقة . ويشتمل النموذج على مصدرين أساسيين من المصادر الضاغطة:

أولاً : ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها ومن بينها:

- أ . ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية : وتشمل عوامل مثل الضوضاء والحرارة وتلوث الهواء وغيرها.
- ب . ضغوط فردية : وتتمثل في صراع الدور وغموضه و العبء الزائد في العمل وطبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.

ج. ضغوط اجتماعية : وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في

العمل و المرؤوسين و المدير.

د. ضغوط تنظيمية : وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي

(مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) وعدم وجود سياسات محددة.

ثانيا : ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية تتمثل في الصفات الذهنية

والعاطفية والجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات

الفرد) وأيضا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط.(عبد القادر، المير، 1996، ص 318)

ويشير الفرماوي (1997، ص 153) إلى أن الكثير من الدراسات

والبحوث اتفقت على وجود مصادر عامة للضغوط يختلف مستواها

وتأثيرها من بيئة عمل إلى أخرى، وهي تتباين أيضا في تأثيراتها على

العامل بتباين سماته الشخصية، وهذه المصادر هي:

- ١- تعارض الأدوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا "صراع الدور".
- ٢- مدى وضوح الدور المنوط به العمل، ويطلق عليه "غموض الدور".
- ٣- العبء الوظيفي، ويعني مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
- ٤- عدم مشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته.
- ٥- غياب الدعم الاجتماعي للعامل وإنجازاته.
- ٦- صعوبات في البيئة المادية للعمل (الإضاءة - التهوية - درجة الحرارة .. إلى غير ذلك من الصعوبات).

وإذا كانت مجالات العمل المختلفة تزخر بمصادر الضغوط التي يمكن إرجاع بعضها إلى العامل والآخر إلى المؤسسة والبعض الثالث إلى البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد مع عوامل الضغط. (عبد الرحمن، 1999، ص34)، فإن مهنة العمل الميداني لعضو هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تعد من أكثر مجالات العمل ضغوطا.

كما يشير حريم (2004) إلى أن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة. فمنها ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه الفرد، أو عن جماعة العمل الذي ينتسب لها الفرد، ومن العوامل ما يتعلق بالمنظمة (هيكلها التنظيمية والعمليات التنظيمية، والسياسات..الخ)، كما أن حياة الفرد الخاصة يمكن أن تتسبب في الضغوط التي يواجهها الفرد. ومن المؤلف أن يتعرض الإنسان لعاملين أو مؤثرين فأكثر في نفس الوقت، الأمر الذي يسبب في تصعيد درجة أو شدة الضغط الذي يتعرض له.

ويري الباحث أنه على الرغم من تنوع واختلاف أسباب ومصادر الضغوط التي يشعر بها أعضاء الهيئة إلا أن الظروف المتعلقة بمهنة العمل الميداني لدى عضو الهيئة بما تتضمنه من متطلبات ومهام ومسؤوليات وواجبات وأعباء مهنية...الخ ترتبط بأنشطة محددة يجب أن يقوم بها كل عضو لأداء عمله أو وظيفته تعتبر أحد أهم تلك الأسباب والمصادر التي تشكل عاملا ضاغطا عليهم.

ثالثاً: النظريات المتعلقة بالضغوط:

يستعرض الباحث في هذا الجزء أهم النظريات المتعلقة بدراسة

ضغوط العمل بشكل عام ثم يتناول بالتعليق عليها على النحو التالي:

١. نظرية التقدير المعرفي: لازاروس (Lazarus, 1970)

يري لازاروس (Lazarus & Coyne, 1981) أن الضغوط

تحدث عندما يواجه الشخص مطالب ترهقه أو تفوق قدرته على التكيف

وأن تفاعلاً يحدث بين المطالب الخارجية والأساس البنيوي وقابلية

الشخص للتأثر وبين كفاءة الشخص الدفاعية . كما وأشار لازاروس إلى

دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط . أما التقدير

فيستخدمه لازاروس هنا للإشارة إلى التقدير المعرفي وهو يعتمد على

أشياء أخرى مثل التعلم والخبرة السابقة للفرد.

كما يري لازاروس (Lazarus, 1970) في نظرية التقدير

المعرفي أن الضغوط تنشأ عندما يوجد تناقص بين متطلبات الشخصية

للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين. الأولى: هي

الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب

الضغوط. والثانية: هي التي يحدد فيها أساليب حل المشكلات التي تظهر

في الموقف (في فاروق السيد عثمان، 2001، ص 101) .

ويتضح من هذه النظرية أن ما يعتبر ضاغطاً بالنسبة لعضو الهيئة

قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لعضو آخر، ويتوقف ذلك على الحالة

الصحية والسمات الشخصية لعضو الهيئة ومستوى تعلمه وخبراته الذاتية

ومهارته في تحمل الضغوط، وعلى عوامل ذات صلة بالموقف الضاغط

نفسه، وعوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات مهنة الاحتساب.

٢. النظرية الفسيولوجية لهانز سيلبي: (Hans Selye, 1976)

يعتبر هانز سيلبي (Hans Selye) العالم الفسيولوجي الكندي من أوائل المساهمين في أبحاث الضغوط النفسية. ويذكر كل من منصور والبيلاوي (1989، ص 8-7) بأن سيلبي قدم نظريته حول التكيف الفسيولوجي للضغط، حيث انتهى من خلال دراساته العملية إلى أن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة الضغوط قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية- فسيولوجية. حيث يصف هذه الأعراض على أساس أطوار ثلاث للاستجابة للضغط تُولف معا ما يطلق عليه "زملة التوافق العام (Gas) General Adaptation Syndrome وهي :

(١) طور الإنذار بالخطر: Stage of alarm reaction: وفي هذا

الطور (الإنذار بالخطر) يؤدي الضغط إلى تنشيط حشد آليات (ميكانيزمات) التوافق.

(٢) طور المقاومة: Stage of resistance: وفي الطور الثاني

(المقاومة) يتطلب الضغط استخداما قويا لآليات التوافق مع التحمل والمكابدة في سبيل ذلك.

(٣) طور الإجهاد أو (الاستنزاف): Stage of exhaustion: وفي

هذا الطور (الإجهاد أو الاستنزاف) فيؤدي الضغط إلى إنهاك آليات التوافق من خلال الاستخدام الزائد والمستمر لها .

وتؤكد البحوث المختلفة التي أجراها "سيلبي" على أن هذه

الاستجابات المميزة لزملة التوافق العام للضغوط هي نفس نمط استجابة

الجسم لأي ضغط، فالجسم يستجيب بنفس الطريقة لأي من الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

٣. النظرية الإدراكية لسبيلبرجر (Spielberger,1979)

تذكر ياركندي (1993، 28) إلى أن سبيلبرجر (Spielberger,1979) حدد مفهوم الضغط في ثلاثة أبعاد : الأول :مصدر الضغط وهو يبدأ بمثير يحمل تهديدا أو خطرا ما نفسيا أو جسميا، والثاني :هو إدراك الفرد للمثير، والثالث :يشكل رد فعل نفسي مرتبط بالتهديد، ومن هنا ترتبط شدة رد الفعل بمدى شدة المثير ومدى إدراك الفرد له.

يتضح من خلال استعراض النظريات الخاصة بالضغوط أن العلماء لم يجمعوا على تفسير جامع أو نظرية شاملة في الضغوط، لذا نجد أن لكل منهم وجهة نظره الخاصة في تفسير ظاهرة الضغوط . ففي حين نجد أن لازاروس يركز على دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط، كما ويشير إلى أن تقدير الفرد المعرفي للضغوط يعتمد على أشياء أخرى مثل التعلم والخبرة السابقة للفرد، فإن سيلبي يركز في نظريته حول الضغوط النفسية على التكيف الفسيولوجي للضغط، حيث أشار إلى أن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة الضغوط قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية-فسيولوجية، في حين اعتمد سبيلبرجر في تفسيره للضغوط على نظرية الدوافع، حيث رأى أن الضغوط تلعب دورا هاما في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع، كل حسب إدراكه للضغوط .

ويتفق الباحث فيما ذهب إليه لازاروس في نظرية التقدير المعرفي على أن الضغط يحدث عندما تكون هناك مطالب على الفرد تفوق أو تزيد

على إمكانياته التكيفية . فالضغط لا يقع هناك خارج نطاق عضو الهيئة في البيئة الميدانية وإنما يعتمد أيضا على الاستهداف البنيوي لدى العضو ومدى ملائمة آليات الدفاع لديه . ويؤكد لازاروس على الدور الذي يلعبه الإحباط والصراع والتهديد في إنتاج هذا الضغط، وهو ينظر للإحباط في صورة ضرر -بدني-نفسي -اجتماعي . وحيث أن ضغوط مهنة العمل الميداني لعضو الهيئة تحدث حينما يواجه العضو مجموعة من المطالب والمهام والواجبات والمسؤوليات المهنية التي تفوق قدرته على التكيف معها فقد يؤدي ذلك إلى حدوث خللا في العلاقة التفاعلية بين تلك المطالب الخارجية والأساس البنيوي للعضو ويؤثر سلبا على قدراته وكفاءاته الدفاعية . كما ويمكن النظر إلى الضغط على أنه ظاهرة إدراكية تعكس العملية العقلية التي يحدد عن طريقها العضو مطالب مهنة العمل الميداني أثناء تفاعله معها وما إذا كانت هذه المطالب تمثل تهديدا له وما إذا كان سيستمر في تفاعله معها وما إذا كانت قدراته وطاقته الدفاعية تمكنه من مواجهة مثل هذه المطالب، وهذا ما يحاول الباحث التعرف عليه في الدراسة الحالية فيما إذا كانت تختلف استجابة أعضاء الهيئة للضغوط باختلاف بعض العوامل مثل : العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي أُجريت في مجال ضغوط العمل على فئات عديدة من المجتمع، إلا أن ثمة ندرة في الدراسات التي تناولت ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر-حسب

علم الباحث؛ لذا فإن الباحث يأمل أن يستفيد من بعض الدراسات التي تناولت ضغوط العمل لدى بعض الفئات المختلفة في إثراء البحث الحالي. ومن بين الدراسات التي تناولت ضغوط العمل دراسة النمر (1994) التي هدفت إلى التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاعين (العام والخاص) في المملكة العربية السعودية، وأهم المصادر المسببة لها، وأهم الآثار التي تنتج عن ضغوط العمل، والتعرف على الاستراتيجيات التي يمكن بواسطتها التقليل أو الحد منها، ومعرفة مدى التباين بين أفراد عينة الدراسة لمصادر ضغوط العمل باختلاف القطاعات التي يعملون بها. وتم تطبيق الدراسة على (500) من العاملين السعوديين وغير السعوديين في القطاعين (العام والخاص) بالمملكة. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستويات ضغط متباينة لدى جميع أفراد العينة في القطاعين (العام والخاص)، وكان العاملون في القطاع العام أكثر عرضةً للضغوط من القطاع الخاص. ويعاني العاملون في القطاع العام من ضغوط العمل الناجمة عن النمو والتقدم المهني، والظروف المادية. أما العاملون في القطاع الخاص فيعانون من الضغوط الناجمة عن صراع الدور، ونوع العمل وكيفيته. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الشعور بالضغط تُعزى إلى متغير الجنسية؛ حيث إن السعوديين أكثر عرضةً للشعور بضغوط العمل مقارنةً بغيرهم، ووجود علاقة عكسية دالة إحصائية بين المستوى التعليمي ومستوى ضغط العمل؛ حيث ترتفع مستويات ضغوط العمل بانخفاض المستوى التعليمي.

وقام السبيعي (1999) بدراسة هدفت إلى التعرف على أنماط ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة في مدينة الرياض، والوقوف على مصادرها المختلفة وآثارها الاجتماعية والنفسية والعلاقة بينهما وبين الأداء الوظيفي، وتحديد الأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية. وطبقت على (334) ضابطاً. وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر أنماط ضغوط العمل التي يتعرض لها الضباط تتمثل في: عدم إشباع طموحاتهم الشخصية، وانخفاض الروح المعنوية، وعدم استقرارهم النفسي، وأن أهم مصادر ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل في: نوع العمل وكميته، وقلة فرص النمو الوظيفي، وصراع الدور. كما توصلت إلى أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط الشركة وبخاصة في مجالات اتخاذ القرارات، وكثرة التغيب عن العمل، وانخفاض مستويات الأداء. إضافةً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك ضباط الشرطة لأهمية أربعة متغيرات لمصادر ضغوط العمل، هي: نوع العمل، وكميته، وقلة فرص النمو الوظيفي، وصراع الدور.

وسعت دراسة سبحي (1997) إلى معرفة أكثر الضغوط شيوعاً لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وآثارها النفسية عليهم، وعلاقة هذا بمتغيرات مثل: السن، والجنس، والحالة الاجتماعية، والخبرة والمؤهل الدراسي. (وتكونت عينة الدراسة من (202) من العاملين بالبنوك بمكة المكرمة، طبقاً الباحث استبانة خاصة من إعداده تكونت من (81) عبارة موزعة على عشرة محاور رئيسية، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر ضغوط العمل شيوعاً لدى موظفي البنوك بمكة المكرمة هي: عدم وضوح الأدوار،

والدعم الإداري، وبيئة العمل، وتعارض الأدوار، وتقويم الأداء للموظف، كما أوضحت الدراسة وجود فروق دالة في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة لصالح المجموعة (23 سنة فأكثر)، وكذلك وجود فروق دالة تبعاً لمتغيري الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، كما توصلت الدراسة إلى أن أشد الآثار النفسية شيوعاً والنتيجة عن ضغوط العمل هي: الشعور بالإحباط، وعدم الارتياح النفسي، والشعور بعدم الأمان الوظيفي والآلام الجسدية.

وقام بار(2005) بدراسة هدفت إلى معرفة أكثر الضغوط النفسية شيوعاً، والتي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعات الخدمات الميدانية بمكة المكرمة، وعلاقتها ببعض المتغيرات: (السن، الخبرة، المؤهل الدراسي، مؤسسات الطواف ونوع العمل في المؤسسة). وقد تكونت عينة الدراسة من (70) مطوفاً من العاملين في مؤسسات الطواف، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر الضغوط النفسية شيوعاً لدى المطوفين هي: الروتين الوظيفي، والمردود المادي، وعدم المشاركة في صنع القرارات، وعبء العمل، وعملية التقويم لأداء العاملين في المؤسسة، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق دالة في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السن، ماعدا الضغط المتعلق بعدم وضوح الدور، لصالح المجموعة (14) سنة فأكثر، ولم توجد فروق دالة تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي، ما عدا الضغط المتعلق بتعارض الأدوار لصالح المجموعة الأولى (منخفض التعليم)، ولم توجد فروق دالة تبعاً للحالة الاجتماعية ما عدا الضغط المتعلق بوضوح الدور لصالح غير المتزوجين.

كما هدفت دراسة التويم (2005) إلى معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الضباط العاملين بالأجهزة الأمنية في إدارتي الجوازات والمرور بمدينة الرياض، والتعرف على الأساليب التي يلجؤون إليها لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها، والتعرف على مصادر ضغوط العمل لديهم، والتعرف على الأساليب التي يتخذونها في عملهم. واستخدم الاستبانة لجمع البيانات. وتكوّن مجتمع الدراسة من (350) مفردة من ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض. وتوصلت الدراسة إلى نتائج، من أهمها: أن مستويات ضغوط العمل تُعدّ متوسطةً، وأن أهم مصادر ضغوط العمل لدى الضباط العاملين هي على الترتيب (بيئة العمل المادية، عدم المشاركة في صنع القرار، العبء الوظيفي، غموض الدور والعلاقات في العمل)، وأن أهم الأساليب التي يلجأ إليها الضباط العاملون لمواجهة ضغوط العمل هي: الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي، وتعلّم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل، ومناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل.

وأجرى ثوماس وفالي (Thomas & Valli , 2006) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى الضغوط المهنية بين الأطباء، والعوامل التي تسهم في التوتر والآثار المترتبة على الضغوط للمستشفى وعلى الإدارات الصحية ذات الصلة، ولتحقيق ذلك اختيرت عينة عشوائية مكونة من (70) طبيباً من العاملين في المستشفيات في جنوب أفريقيا، طبقت عليهم أدوات الدراسة والتي تمثلت في مؤشر الضغوط المهنية Occupational Stress Indicator (OSI) من إعداد كوبر وسلون وويليامز (Cooper, Sloan and Williams)، ومقياس ليكرت Likert-type scale لتحليل (6) مجالات رئيسية تتعلق بالضغوط

وهي (الرضا الوظيفي، ونمط الشخصية، وإدراك مركز الضبط، ومراقبة الصحة البدنية والعقلية، ومصادر الضغوط في العمل، واستراتيجيات المواجهة المستخدمة.) أظهرت نتائج الدراسة أن بيئة العمل من القضايا الهامة المتصلة بالضغط المهني، وأن هناك ارتفاع في مستويات الضغط المهني بين الأطباء، كما أن الأطباء المبتدئين يتمتعون بمستويات أعلى من الرضا عن العمل مقارنة بأقرنة بأقرانهم ذوي الخبرة الطويلة، وكذلك أن وجود المهام الإدارية بالإشراف على الموظفين الآخرين يمثل لهم ضغطاً.

وقام العتيبي (2006) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومية بالرياض، وربطها ببعض العوامل الاجتماعية والتنظيمية والديموجرافية. وقد بلغ عدد الاستبانات العائدة والصالحة للتحليل (502) وأسفرت الدراسة عن عدة نتائج، من أبرزها: أن مديري المدارس يتعرضون إلى الضغوط بدرجة (متوسطة) بسبب العوامل الاجتماعية، ثم التنظيمية، ثم الديموجرافية. ويتصدر محور الدعم الاجتماعي قائمة العوامل الاجتماعية المسببة للضغوط، كما يتصدر محور صراع الدور قائمة العوامل التنظيمية المسببة للضغوط. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعاً لحجم المدرسة، كما توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لصالح الفئة الأصغر عمراً، ولل فئة الأقل دخلاً، ولل فئة الأقل خبرةً.

وحاول زهو وآخرين (Zhu, et al., 2006) الكشف عن حالات الإرهاق في العمل لدى الأطباء وعلاقتها بالضغوط المهنية، ولتحقيق ذلك

اختيرت عينة عشوائية مكونة من (561) طبيباً يعملون في ثلاث مستشفيات بالمحافظات، طبقت عليهم أدوات تمثلت الأولى بقائمة المسح العام لحالات الإرهاق لماسلاش -Maslach Burnout Inventory- Maslach General Survey (MBI-GS) لتحديد الإرهاق الوظيفي، والثانية عبارة عن مقياس للضغط المهني The Occupation Stress Inventory Revised Edition (OSI-R) لتقييم مستوى الضغط المهني. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأطباء العاملون في أقسام الطب الباطني كانوا أعلى بكثير في الإرهاق في العمل من زملائهم، وأن الأطباء في الفئة العمرية (30-40) سنة سجلوا أعلى المعدلات في الإرهاق وانخفاض درجة الكفاءة المهنية مع تقدم العمر وزيادتها مع المستويات التعليمية كما أن الدور الزائد والمسؤولية والبيئة المادية ورد فعل والرعاية الذاتية كلها تنبأ بصورة رئيسة بالإصابة بالإرهاق، فضلاً عن أن دور كفاية الدعم الاجتماعي والمسؤولية الزائدة والمعرفة العقلية من المؤشرات الرئيسة بالضعالية المهنية.

كما قام حجاج (2007) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي، وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ (28.79)، كما توجد علاقة عكسية

ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة عكسية غير دالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة.

وكشفت دراسة المطوع وآخرين (2008) عن المشكلات الميدانية التي تواجه أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في ميدان عملهم، وحصر هذه المشكلات وأسبابها وآثارها، واقتراح سبل العلاج المناسبة لها، وتعدّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استخدمت المنهج الوثائقي ومنهج المسح الاجتماعي بالعينة، وطبقت الدراسة وفق موضوعها في جميع فروع الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في المناطق الإدارية الثلاث عشرة، وخلصت الدراسة إلى أن الهيئة تواجه عدداً من المشكلات الميدانية، مثل: ضعف دور العلاقات العامة والإعلام في المجتمع؛ مما يتطلب إعادة النظر في تشكيلها وتقويتها، وبناء خطط إعلامية في المجتمع مناسبة للرئاسة وفروعها. وجود ضعف في أعداد الأعضاء الجدد وتأهيلهم للعمل في مراكز الهيئة. عدم وجود دليل إجرائي واضح وسهل يحدد الواجبات والمسؤوليات الواجب اتخاذها في الميدان؛ حتى يسهل على الأعضاء الرجوع إليه عند حدوث مشكلة ميدانية.

كما كشفت دراسة العيد وآخرين (2008) عن واقع العمل الميداني للرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتحديد رؤيتها المستقبلية للعمل الميداني وتطويره في جميع مناطق المملكة، وذلك من خلال محاولة وضع برنامج مقترح لتطوير العمل الميداني. وتعدّ هذه

الدراسة وصفية، حيث اعتمدت على منهج المسح بالعينة، سواء عن طريق المقابلات وتحليل المضمون، كما اعتمدت على المنهج التاريخي، والمنهج الوثائقي، حيث طبقت على عينة من الجمهور-المواطنين والمقيمين - بأنحاء المملكة .وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها :أن نحو ثلثي أفراد العينة يرون أن العمل الميداني للهيئة إيجابي يتراوح بين ممتاز وجيد، وأن نصف العينة يرون أن العمل الميداني لا يتناسب مع المتغيرات التي طرأت على المجتمع السعودي، وأرجعوا ذلك إلى عدة أسباب، كان من أهمها تسارع التطورات والمستجدات بشكل يصعب ملاحظته .وقد أورد أفراد العينة عدة سلبيات يرونها في العمل الميداني أمكن تصنيفها إلى فئتين:إحداهما تضمنت سلبيات متعلقة بالهيئة من حيث تدقيقها في عملية اختيار وتدريب وتأهيل العاملين الميدانيين بها، والأخرى تضمنت سلبيات تعود إلى فرد الهيئة نفسه العامل بالميدان.

وهدفـت دراسة يار كندي (2008) إلى التعرف على مستوى ضغط العمل لدى مديرات المدارس، ومعرفة مستوى القيادة التربوية لدى مديرات المدارس، تحديد وجه الضبط لدى مديرات المدارس والتعرف على علاقة ضغوط العمل بالقيادة التربوية، تحديد الفرق في درجات كل من ضغوط العمل، والقيادة التربوية ، ووجه الضبط باختلاف المتغيرات (المرحلة التعليمية، المؤهل ، سنوات الخدمة)، استخدمت الباحثة مقياس ضغوط العمل وهو من إعدادها ، واختبار القيادة التربوية من إعداد (محمد مرسى) ومقياس وجه الضبط من إعداد (علاء الدين كفاي) ، واستبانة البيانات الأولية من إعداد الباحثة وتكونت عينة الدراسة من (69) مديرة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن حوالي

(36.5%) من أفراد العينة يعانون من ضغوط العمل (79%) من أفراد العينة يعانون من عدم قدرتهم على استخدام جوانب القيادة التربوية، وتتميز (36%) من أفراد العينة بوجهة الضبط الخارجي، لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين ضغوط العمل، ووجهة الضبط. لا توجد علاقة دالة إحصائية في درجات ضغوط العمل والقيادة التربوية ووجهة الضبط وفقاً للمتغيرات (المرحلة التعليمية، المؤهل، الخدمة) توجد فروق دالة إحصائية في وجهة الضبط بين المعاملات في المرحلة الابتدائية والثانوية لصالح الأخيرة.

وقام ليو وآخرين (Liu, et al., 2009) بدراسة هدفت إلى كشف حالة الضغوط المهنية لدى الأطباء العاملين في مجال الطب الصيني التقليدي، واستكشف أثر المتطلبات المهنية في الضغوط المهنية. ولتحقيق ذلك اختيرت عينة عشوائية قوامها (507) طبيباً من العاملين في مجال الطب الصيني التقليدي، طبقت عليهم أداتين رئيسيتين هما مقياس المتطلبات المهنية Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) ومقياس للضغوط المهنية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الضغط العاطفي وتبدد الشخصية يتزايد مع زيادة مستويات التعليم. وإن للالتزام المهني تأثير كبير على الضغوط المهنية. وكذلك أن مشكلات المتطلبات المهنية تمثل مؤشراً رئيسياً للضغط العاطفي.

وأجرى لينز (Lainas, 2010) دراسة هدفت إلى التعرف إلى مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له المدرء، التعرف إلى مسببات ضغط العمل، دراسة نوع الضغط الذي يتعرض له المدرءون، تم استخدام المنهج

الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة عينة الدراسة من مديري التعليم بالمرحلتين الابتدائية والثانوية وتكونت عينة الدراسة من (370) مدير ومديرة ، أظهرت نتائج الدراسة :إن هؤلاء المديرين يتعرضون لمستوى متوسط من الضغط الوظيفي، إن المصادر الرئيسة للضغط ناتجة عن أسباب مختلفة منها نقص في الطاقة البشرية ذات الكفاءة العالية، ونقص الموارد المادية، من مصادر الضغط أيضا أسباب تتعلق بتطبيق السياسات الوطنية التعليمية، وطبيعة وخصائص المهنة وأيضا علاقتها بالآخرين، بالإضافة إلى أسباب أخرى خاصة بوظيفة المدير، إن مدراء المرحلة الثانوية يتعرضون لضغط أعلى من نظرائهم في المراحل الأخرى، ودور المديرون يقتصر على تسهيل عمل المدارس وتنفيذ السياسة الوطنية بالمدارس.

وقام اريكزهيل (Areekuzhiyil, 2011) بدراسة هدفت إلى تحليل الضغوط التنظيمية في العمل، ونوعية الحياة اليومية لدى أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي ، وتحديد مستوى ضغط العمل التنظيمي للمعلمين في قطاع التعليم العالي، ومقارنة مستوى ضغط العمل التنظيمي لدى هؤلاء المعلمين، مع الأخذ بالاعتبار عدة متغيرات منها(النوع - الخدمة - نوع المؤسسة)، والتعرف إلى الجوانب المختلفة لضغط العمل، ودور المؤسسات التواصلية مع المعلمين المعنيين بالدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي، تم جمع البيانات من خلال مقياس الضغط التنظيمي من إعداد الباحث، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل النسب والمتوسطات وحساب الفروق وتكونت عينة الدراسة من (160)عضو من هيئة تدريس من مؤسسات التعليم العالي، وتوصلت

الدراسة إلى النتائج منها :توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في ضغط العمل التنظيمي تعود لسنوات الخدمة، حيث إن المعلمين الأقل خبرة لديهم ضغط عمل أقل من المعلمين متوسطي الخبرة الذين بدورهم لديهم ضغط عمل أقل من المعلمين ذوي الخبرة العالية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في ضغط العمل التنظيمي بين المعلمين ترجع لنوع المؤسسة العاملين فيها، حيث إن المعلمين الذين يعملون في مؤسسات خاصة لديهم ضغط عمل أقل من المعلمين العاملين في القطاع الحكومي، وعموما كشف الدراسة أن مستوى ضغط العمل مرتفع نسبيا بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي.

وسعت دراسة (قوراري، 2013) التعرف إلى مستويات الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بين المتغيرين ، وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي ، وقد طبقت عدداً من المقاييس منها ، مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز وهما من إعداد الباحثة ، ثم المقابلة لتأكيد نتائج المقياسين السابقين، وللتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين ، وقد تكونت عينة البحث من (80) طبيباً وطبيبة من المؤسسة العمومية للصحة بمحافظة الدوسن، وقد استخلصت أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع، ومستوي دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض .

كما حاولت دراسة (2014 kaewboonchoo, et al.,) قياس مستوى ضغوط العمل والتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والنية للبقاء في العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات التايلاندية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك معدلات انتشار عالية لضغوط العمل ، كما

توصلت الدراسة إلى أن العامل الوحيد الذي له علاقة إيجابية للبقاء في العمل هو الدعم الذي يجدونه من المشرف.

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح لنا أهمية موضوع ضغوط العمل، وأثرها على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، كما تبين أن هناك مصادر عديدة تُعدّ مسببات لضغوط العمل، منها: قلة الحوافز المادية والمعنوية، وزيادة حجم العمل، وبيئة العمل غير الملائمة، وغموض الدور والصلاحيات، ويلاحظ كذلك أن جميع الدراسات التي تم عرضها استخدمت المنهج الوصفي، وهو نفس المنهج المستخدم في الدراسة الحالية.

وتختلف هذه الدراسة عما سبقها في أنها هدفت إلى الكشف عن ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، فقد لاحظ الباحث ندرةً في الدراسات التي اهتمت بهذا الجانب، وسوف يستفيد الباحث من الاطلاع على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري، وتصميم أداة الدراسة، والتعقيب على نتائجها.

فروض الدراسة :

بناء على ما سبق عرضه من الدراسات السابقة، يمكن صياغة الفروض الآتية:

(١) تختلف درجة تعرض أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر للضغوط في بيئة العمل .

(٢) توجد فروق دالة إحصائية في درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تعزى إلى

متغيرات الدراسة المتمثلة في: (العمر، الخبرة، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية).

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج البحث:

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وهذا المنهج يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما أن هذا المنهج لا يتوقف فقط على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة، وإنما يقوم كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه (العساف، 2002، ص 189).

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع العينة من أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة، والبالغ عددهم (232) عضواً، وذلك خلال عام 2015، حيث شارك (99) عضواً من أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في هذه الدراسة بواقع نسبة قدرها (42.5%) من مجموع مجتمع الدراسة، والجدول (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيراتها.

جدول (1)

توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيراتها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة.	32	32.3
	من 31-40 سنة.	39	39.4
	من 41-50 سنة.	23	23.2
	51 سنة فما فوق.	5	5.1
الخبرة	أقل من 5 سنوات.	51	51.5
	من 6-10 سنوات.	8	8.1
	من 11-15 سنة.	17	17.2
	16 سنة فما فوق.	23	23.2
المؤهل العلمي	متوسط أو أقل.	3	3.0
	ثانوي.	31	31.3
	جامعي.	53	53.5
	دراسات عليا.	12	12.2
الدورات التدريبية	لم أحصل على أي دورة.	4	4.0
	3 دورات فأقل.	28	28.3
	4-6 دورات.	27	27.3
	أكثر من 6 دورات.	40	40.4
المجموع		99	100%

أداة الدراسة:

بعد مراجعة العديد من الأدب النظري والدراسات التي أجريت في مجال ضغوط العمل على فئات عديدة من المجتمع ، لم يجد الباحث - في حدود علمه - أداة واحدة تهدف إلى قياس ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر؛ مما دفع الباحث إلى تصميم استبانة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، حيث تكونت الاستبانة من قسمين: الأول يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة، وهي: العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية، والقسم الثاني يتضمن

(50) عبارة تمثل ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وقد تم تقسيم تلك العبارات إلى اثني عشر محوراً، هي: (كمية العمل، طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، التطور المهني، الترقى الوظيفي، اتخاذ القرار، علاقات العمل، المردود المادي، المواقف الإعلامية، بيئة العمل، تقويم الأداء)، وكانت الإجابة بطريقة مغلقة من خلال المقياس الخماسي المتمثل في: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً).

وبعد اطلاع الباحث على الأدبيات المتعلقة بالدراسة والدراسات السابقة واستطلاع نخبة من المتخصصين في مجال الاستبانة قام الباحث ببناء الاستبانة وفق الخطوات الآتية:

- ١- تحديد المحاور الرئيسية التي شملتها الأداة
- ٢- صياغة فقرات كل محور.
- ٣- إعداد الأداة في صورتها الأولية والتي شملت (90) عبارة.
- ٤- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الاستبانة من أعضاء هيئة التدريس، ومن منسوبي هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر .
- ٥- بعد إطلاع السادة المحكمين على الصورة المبدئية للاستبانة، قام الباحث بالتعديلات اللازمة في ضوء ما أشار به السادة المحكمين ، ثم أبقى الباحث على العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق أكثر من 70%، وعلى هذا الأساس وضع المقياس في صورته النهائية في (50) عبارة.

- ٦- تم اعطاء لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي المتمثل في: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً).
- ٧- قام الباحث بإجراء تجربة استطلاعية على عينة مطابقة في المواصفات لعينة الدراسة الحالية للتعرف على وضوح العبارات ومناسبتها.

صدق وثبات الأداة:

(أ) صدق الأداة:

للتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها في قياس ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة، تم الاعتماد على الصدق الظاهري، وعرضت الأداة في صورتها الأولية على عشرة محكمين مختصين من أعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات السعودية المتخصصين في مجال الاستبانة؛ لإبداء مرئياتهم حول مدى صلاحية الفقرات، وسلامة صياغتها، وملاءمتها لموضوع الدراسة. والجدول التالي يوضح ذلك.^١

(١) يتوجه الباحث بالشكر للأساتذة الكرام الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة، وهم: أ.د. عايش عطية البشري، د. ممر إبراهيم الراشدي، د. عبد الله علي البشير، د. عبد الله علي آل تميم ود. مروان أحمد حمدان ود. حسن بن علي قرشي بجامعة أم القرى، ود. حسام أحمد أبو سيف، د. أحمد محمد مصطفى بجامعة الملك عبد العزيز، ود. عبد الله صالح القحطاني بجامعة شقراء، ود. هاشم عبد الرحيم مغربي جامعة الملك فيصل.

جدول (2)

التكرار والنسبة المئوية لآراء السادة المحكمين علي عبارات الاستبانة (ن = 10 =

رقم العبارة	تكرارها	النسبة المئوية	رقم العبارة	تكرارها	النسبة المئوية	رقم العبارة	تكرارها	النسبة المئوية
1	10	100%	18	8	80%	35	10	100%
2	10	100%	19	9	90%	36	8	80%
3	9	90%	20	10	100%	37	10	100%
4	10	100%	21	10	100%	38	9	90%
5	10	100%	22	8	80%	39	9	90%
6	10	100%	23	10	100%	40	9	90%
7	9	90%	24	8	80%	41	10	100%
8	9	90%	25	10	100%	42	8	80%
9	10	100%	26	10	100%	43	8	80%
10	8	80%	27	10	100%	44	8	80%
11	10	100%	28	8	80%	45	10	100%
12	10	100%	29	10	100%	46	9	90%
13	9	90%	30	10	100%	47	10	100%
14	10	100%	31	10	100%	48	10	100%
15	9	90%	32	8	80%	49	9	90%
16	10	100%	33	8	80%	50	9	90%
17	10	100%	34	8	80%			

يتبين من الجدول (2) أن النسبة المئوية لآراء السادة المحكمين

علي عبارات الاستبانة تراوحت ما بين (80%:100%) وبذلك تم

الموافقة علي جميع عبارات الاستبانة لحصولها علي نسبة أعلي من 70%

من آراء السادة المحكمين، وقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات التي

تتعلق بتعديل صياغة بعض فقرات الاستبانة، وقام الباحث بالتعديلات

اللازمة في ضوء ما أشار به السادة المحكمين، وعلى هذا الأساس وضع

المقياس في صورته النهائية في (50) عبارة. وبناءً على ذلك تم إجراء

التعديلات وإدراجها في الاستبانة النهائية.

وفي ضوء ما تقدم، وبعد موافقة المحكمين على صدق الأداة، تمّ اعتماد (50) فقرةً في أداة الدراسة، وبعد ذلك جرى تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (30) مفردةً لقياس مدى صدقها وثباتها.

(ب) ثبات الاستبانة:

لحساب ثبات الاستبانة استخدم الباحث الطرق التالية :

(1) الاتساق الداخلي:

لحساب ثبات الاتساق الداخلي للاستبانة قام الباحث بتطبيقها على عينة قوامها (30) عضواً، وقد تم حساب معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول (3)

معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة (ن) 30 =

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.77	11	0.82	21	0.71	31	0.67	41	0.72
2	0.88	12	0.75	22	0.84	32	0.60	42	0.86
3	0.72	13	0.76	23	0.76	33	0.74	43	0.73
4	0.73	14	0.73	24	0.66	34	0.75	44	0.78
5	0.67	15	0.74	25	0.56	35	0.76	45	0.69
6	0.79	16	0.74	26	0.72	36	0.65	46	0.80
7	0.68	17	0.51	27	0.57	37	0.66	47	0.60
8	0.88	18	0.87	28	0.80	38	0.68	48	0.78
9	0.61	19	0.61	29	0.73	39	0.74	49	0.74
10	0.87	20	0.77	30	0.71	40	0.77	50	0.78

تراوحت قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات والدرجة الكلية

للاستبانة ما بين (0.51 ، 0.88)، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً

عند مستوى (0.01)؛ مما يدل على ثبات اتساق الاستبانة .

(2)معامل الفاكرونباخ:

قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة بلغت (30) عضواً من أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر , وتمّ حساب قيم معامل الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ Alpha Cornpach)، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات بين (0.73-0.97)، وهي قيم علمية تؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات عالية يمكن الاعتماد عليها في تحقيق الهدف من الدراسة.

إجراءات الدراسة:

بعد التحقق من دلالات الصدق والثبات للأداة المستخدمة في الدراسة، قام الباحث بتطبيقها على أفراد عينة الدراسة من أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة، من خلال تسليمها إلى رؤساء مراكز الهيئة بمكة المكرمة، وقد تم استرداد (116) استبانة، وتم استبعاد (26) استبانة منها؛ لعدم تحقق الشروط العلمية فيها، وتم اعتماد (99) استبانة، أي ما يمثل 42.5% من مجتمع الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

قام الباحث بإدخال بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومستوى الدلالة، والنسب المئوية، وتحليل التباين الأحادي للتحقق من فروض الدراسة، وقام الباحث بتحويل درجة التعرض لضغوط العمل في السلم الخماسي إلى أرقام كالاتي: (ضعيفة جداً) درجة واحدة، (ضعيفة) درجتان، (متوسطة) ثلاث درجات، (كبيرة) أربع درجات،

(كبيرة جداً) خمس درجات، وقام بتحديد مستوى درجة التعرض وفق المعادلة الآتية:

طول الفئة = (أعلى درجة - أقل درجة ÷ عدد الخيارات، وعليه يكون طول الفئة يساوي $0.80 = 5 \div (5-1)$ وتمت إضافة طول الفئة إلى قيمة الحد الأدنى، واعتمدت للدرجة الضعيفة، ثم أضيف طول الفئة لكل درجة لتحديد الدرجة التي تليها في القوة من حيث درجة التعرض . وهكذا أصبح طول الفئة كما يلي:

جدول (4)

يوضح طول الفئة حسب السلم الخماسي لدرجة التعرض لضغوط العمل.

طول الفئة (المتوسط الحسابي)	درجة التعرض
أقل من 1.80	ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	كبيرة
4.20 فأكثر.	كبيرة جداً

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: عرض النتائج :

النتائج المتعلقة بالفرض الأول، ونصّه " تختلف درجة تعرض أعضاء هيئة الأمر

بالمعروف والنهي عن المنكر للضغوط في بيئة العمل . "

للتحقق من هذا الفرض قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي

عن المنكر بمكة المكرمة على محاور الدراسة المختلفة، والتي يوضحها الجدول (5) ، وقد رتبت تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول (5)

يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، النسبة المئوية ، لضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة مرتبةً تنازلياً

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التعرض	الترتيب
10	الضغوط الناتجة عن المواقف الإعلامية.	4.67	1.16	93.40%	كبيرة جداً	1
9	الضغوط الناتجة عن المردود المادي.	4.34	1.06	86.80%	كبيرة جداً	2
11	الضغوط الناتجة عن بيئة العمل.	4.13	0.94	82.60%	كبيرة	3
6	الضغوط الناتجة عن الترقى الوظيفي.	3.89	0.80	77.80%	كبيرة	4
12	الضغوط الناتجة عن تقويم الأداء.	3.43	1.01	68.60%	كبيرة	5
1	الضغوط الناتجة عن كمية العمل.	3.41	1.16	68.20%	كبيرة	6
7	الضغوط الناتجة عن اتخاذ القرار.	3.40	0.92	68.00%	كبيرة	7
5	الضغوط الناتجة عن التطور المهني.	3.38	0.87	67.60%	كبيرة	8
8	الضغوط الناتجة عن علاقات العمل.	3.28	1.13	65.60%	متوسطة	9
3	الضغوط الناتجة عن غموض الدور.	3.25	0.80	65.00%	متوسطة	10
4	الضغوط الناتجة عن صراع الدور.	3.21	1.21	64.20%	متوسطة	11
2	الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل.	3.05	1.19	61.00%	متوسطة	12
الأداة ككل		3.62	1.02	72.40%	كبيرة	

يتضح من الجدول (5) أن درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر كانت (كبيرة) بشكل عام، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمقياس الكلي (3.62)، والانحراف المعياري (1.02)، والنسبة المئوية (72.40%) ويبين الجدول كذلك ما يلي :

ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف كانت بدرجة (كبيرة جداً) في محورين من الضغوط التي شملتها أداة الدراسة، وهي مرتبة تنازلياً كالتالي: الضغوط الناتجة عن المواقف الإعلامية بمتوسط حسابي (4.67) ونسبة مئوية (93.40%)، والضغوط الناتجة عن المردود المادي بمتوسط حسابي (4.34) ونسبة مئوية (86.80%).

كما جاءت ضغوط العمل بدرجة (كبيرة) في خمسة محاور من الضغوط التي شملتها أداة الدراسة، وهي مرتبة تنازلياً كالتالي: الضغوط الناتجة عن بيئة العمل بمتوسط حسابي (4.13) ونسبة مئوية (82.60%)، والضغوط الناتجة عن الترقى الوظيفي بمتوسط حسابي (3.89) ونسبة مئوية (77.80%)، والضغوط الناتجة عن تقويم الأداء بمتوسط حسابي (3.43) ونسبة مئوية (68.60%)، والضغوط الناتجة عن كمية العمل بمتوسط حسابي (3.41) ونسبة مئوية (68.20%)، والضغوط الناتجة عن اتخاذ القرار بمتوسط حسابي (3.40) ونسبة مئوية (68.00%).

وجاءت الضغوط بدرجة (متوسطة) في خمسة محاور من الضغوط التي شملتها أداة الدراسة، وهي مرتبة تنازلياً كالتالي: الضغوط الناتجة

عن التطور المهني بمتوسط حسابي (3.38) وبنسبة مئوية (67.60%)، الضغوط الناتجة عن علاقات العمل بمتوسط حسابي (3.28) وبنسبة مئوية (65.60%)، الضغوط الناتجة عن غموض الدور بمتوسط حسابي (3.25) وبنسبة مئوية (65.00%)، الضغوط الناتجة عن صراع الدور بمتوسط حسابي (3.21) وبنسبة مئوية (64.20%)، الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل بمتوسط حسابي (3.05) وبنسبة مئوية (61.00%).

النتائج المتعلقة بالفرض الثاني، ونصّه " :توجد فروق دالة إحصائية في درجة ضغوط

العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تعزى إلى متغيرات الدراسة

المتتمثلة في: (العمر، الخبرة، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية)."

للتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم استخدام تحليل التباين

الأحادي (ANOVA)، والجداول الآتية توضح ذلك:

أولاً: متغير العمر.

جدول (6)

نتائج تحليل التباين الأحادي لضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	59.64	3	19.88	1.59	0.19 غير دالة
	داخل المجموعات	1144.84	94	12.44		
	المجموع	1204.49	97			
المحور الثاني	بين المجموعات	58.80	3	19.60	1.50	0.21 غير دالة
	داخل المجموعات	1194.69	94	12.98		
	المجموع	1253.49	97			

0.173 غير دالة	1.69	39.35	3	118.05	بين المجموعات	المحور الثالث
		23.17	94	2131.90	داخل المجموعات	
			97	2249.95	المجموع	
0.11 غير دالة	2.06	38.30	3	114.92	بين المجموعات	المحور الرابع
		18.57	94	1709.07	داخل المجموعات	
			97	1824.00	المجموع	
0.636 غير دالة	0.59	5.59	3	16.77	بين المجموعات	المحور الخامس
		9.86	94	907.13	داخل المجموعات	
			97	923.90	المجموع	
0.370 غير دالة	1.05	8.036	3	24.107	بين المجموعات	المحور السادس
		7.586	94	697.882	داخل المجموعات	
			97	721.990	المجموع	
0.459 غير دالة	0.871	4.897	3	14.690	بين المجموعات	المحور السابع
		5.621	94	517.144	داخل المجموعات	
			97	531.833	المجموع	
0.979 غير دالة	0.062	0.437	3	1.310	بين المجموعات	المحور الثامن
		6.999	94	643.929	داخل المجموعات	
			97	645.240	المجموع	
0.366 غير دالة	1.07	7.070	3	21.210	بين المجموعات	المحور التاسع
		6.605	94	607.696	داخل المجموعات	
			97	628.906	المجموع	
0.26 غير دالة	1.35	13.50 8	3	40.525	بين المجموعات	المحور العاشر
		10.00 5	94	920.465	داخل	
					المجموعات	

			97	960.990	المجموع	
0.33 غير دالة	1.16	8.282	3	24.847	بين المجموعات	المحور الحادي عشر
		7.151	94	657.893	داخل المجموعات	
			97	682.740	المجموع	
0.72 غير دالة	0.436	3.136	3	9.409	بين المجموعات	المحور الثاني عشر
		7.187	94	661.216	داخل المجموعات	
			97	670.625	المجموع	

يتضح من الجدول (4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة تعزى إلى متغير العمر، وذلك على جميع محاور الاستبانة.

ثانياً: متغير سنوات الخبرة.

جدول (7)

نتائج تحليل التباين الأحادي لضغوط العمل تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	59.835	3	19.945	1.60	0.194 غير دالة
	داخل المجموعات	1144.655	94	12.442		
	المجموع	1204.490	97			
المحور الثاني	بين المجموعات	22.974	3	7.658	0.535	0.634 غير دالة
	داخل المجموعات	1230.516	94	13.375		
	المجموع	1253.490	97			
المحور الثالث	بين المجموعات	2249.958	3	22.870	0.965	0.413 غير دالة
	داخل	2181.348	94	23.710		

					المجموعات	
			97	2249.958	المجموع	
0.414 غير دالة	0.963	18.508	3	55.524	بين المجموعات	المحور الرابع
		19.223	94	1768.476	داخل المجموعات	
			97	1824.000	المجموع	
0.866 غير دالة	0.243	2.426	3	7.277	بين المجموعات	المحور الخامس
		9.963	94	916.630	داخل المجموعات	
			97	923.906	المجموع	
0.839 غير دالة	0.281	2.189	3	6.567	بين المجموعات	المحور السادس
		7.776	94	715.423	داخل المجموعات	
			97	721.990	المجموع	
0.353 غير دالة	1.10	6.137	3	18.411	بين المجموعات	المحور السابع
		5.581	94	513.422	داخل المجموعات	
			97	531.833	المجموع	
0.967 غير دالة	0.087	.609	3	1.827	بين المجموعات	المحور الثامن
		6.994	94	643.412	داخل المجموعات	
			97	645.240	المجموع	
0.532 غير دالة	0.737	4.922	3	14.765	بين المجموعات	المحور التاسع
		6.675	94	614.141	داخل المجموعات	
			97	628.906	المجموع	
0.430 غير دالة	0.929	9.416	3	28.249	بين المجموعات	المحور العاشر
		10.138	94	932.741	داخل	

					المجموعات	
					المجموع	
0.090 غير دالة	2.23	15.439	3	46.318	بين المجموعات	المحور الحادي عشر
		6.918	94	636.422	داخل المجموعات	
			97	682.740	المجموع	
0.604 غير دالة	0.620	4.428	3	13.284	بين المجموعات	المحور الثاني عشر
		7.145	94	657.341	داخل المجموعات	
			97	670.625	المجموع	

يتضح من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، وذلك على جميع محاور الاستبانة.

ثالثاً: متغير المؤهل العلمي.

جدول (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي لضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	93.451	3	31.150	2.57	0.059 غير دالة
	داخل المجموعات	1111.039	94	12.077		
	المجموع	1204.490	97			
المحور الثاني	بين المجموعات	26.353	3	8.784	0.659	0.580 غير دالة
	داخل المجموعات	1227.136	94	13.338		
	المجموع	1253.490	97			
المحور	بين المجموعات	98.155	3	32.718	1.40	0.249

غير دالة		23.389	94	2151.803	داخل المجموعات	الثالث
			97	2249.958	المجموع	
0.440 غير دالة	0.909	17.499	3	52.498	بين المجموعات	المحور الرابع
		19.255	94	1771.502	داخل المجموعات	
			97	1824.000	المجموع	
0.201 غير دالة	1.58	15.046	3	45.138	بين المجموعات	المحور الخامس
		9.552	94	878.768	داخل المجموعات	
			97	923.906	المجموع	
0.117 غير دالة	2.14	14.831	3	44.494	بين المجموعات	المحور السادس
		7.364	94	677.495	داخل المجموعات	
			97	721.990	المجموع	
0.661 غير دالة	0.533	3.027	3	9.082	بين المجموعات	المحور السابع
		5.682	94	522.751	داخل المجموعات	
			97	531.833	المجموع	
0.153 غير دالة	1.80	11.929	3	35.787	بين المجموعات	المحور الثامن
		6.624	94	609.453	داخل المجموعات	
			97	645.240	المجموع	
0.491 غير دالة	0.811	5.398	3	16.195	بين المجموعات	المحور التاسع
		6.660	94	612.712	داخل المجموعات	
			97	628.906	المجموع	
0.514 غير دالة	0.769	7.835	3	23.504	بين المجموعات	المحور العاشر
		10.190	94	937.486	داخل المجموعات	
			97	960.990	المجموع	
0.120	1.99	13.890	3	41.671	بين المجموعات	المحور

غير دالة		6.968	94	641.068	داخل المجموعات	الحادي عشر
			97	682.740	المجموع	
0.632 غير دالة	0.577	4.128	3	12.384	بين المجموعات	المحور الثاني عشر
		7.155	94	658.241	داخل المجموعات	
			97	670.625	المجموع	

يتضح من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وذلك على جميع محاور الاستبانة.

رابعاً: متغير الدورات التدريبية.

جدول (9)

نتائج تحليل التباين الأحادي لضغوط العمل تبعاً لمتغير الدورات التدريبية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المحور الأول	بين المجموعات	57.875	3	19.292	1.55	0.207 غير دالة
	داخل المجموعات	1146.614	94	12.463		
	المجموع	1204.490	97			
المحور الثاني	بين المجموعات	3.766	3	1.255	0.092	0.964 غير دالة
	داخل المجموعات	1249.724	94	13.584		
	المجموع	1253.490	97			
المحور الثالث	بين المجموعات	48.052	3	16.017	0.669	0.573 غير دالة
	داخل المجموعات	2201.906	94	23.934		
	المجموع	2249.958	97			

0.491 غير دالة	0.811	15.658	3	46.975	بين المجموعات	المحور الرابع
		19.315	94	1777.025	داخل المجموعات	
			97	1824.000	المجموع	
0.611 غير دالة	0.609	5.997	3	17.992	بين المجموعات	المحور الخامس
		9.847	94	905.914	داخل المجموعات	
			97	923.906	المجموع	
0.387 غير دالة	1.02	7.754	3	23.262	بين المجموعات	المحور السادس
		7.595	94	698.728	داخل المجموعات	
			97	721.990	المجموع	
0.039 غير دالة	2.91	15.348	3	46.045	بين المجموعات	المحور السابع
		5.280	94	485.788	داخل المجموعات	
			97	531.833	المجموع	
0.697 غير دالة	0.479	3.310	3	9.929	بين المجموعات	المحور الثامن
		6.906	94	635.311	داخل المجموعات	
			97	645.240	المجموع	
0.850 غير دالة	0.256	1.796	3	5.389	بين المجموعات	المحور التاسع
		6.777	94	623.517	داخل المجموعات	
			97	628.906	المجموع	
0.882 غير دالة	0.220	2.283	3	6.848	بين المجموعات	المحور العاشر
		10.371	94	954.142	داخل المجموعات	
			97	960.990	المجموع	

0.802 غير دالة	0.332	2.435	3	7.306	بين المجموعات	المحور الحادي عشر
		7.342	94	675.434	داخل المجموعات	
			97	682.740	المجموع	
0.649 غير دالة	0.551	3.942	3	11.827	بين المجموعات	المحور الثاني عشر
		7.161	94	658.798	داخل المجموعات	
			97	670.625	المجموع	

يتضح من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة تعزى إلى متغير الدورات التدريبية، وذلك على جميع محاور الاستبانة.

ثانياً: مناقشة النتائج

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة وعلاقتها ببعض المتغيرات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بشكل عام كانت (كبيرة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.62) على جميع محاور أداة الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي تؤكد أن أصحاب المهن التي يتطلب عملها الاتصال المباشر مع الآخرين أو مواجهة الجمهور هم أكثر عرضة لضغوط العمل (عسكر وأحمد، 1988؛ الطريري، 1993؛ السبيعي، 1999؛ العتيبي، 1999؛ التويم، 2005؛ بار، 2005؛ حجاج، 2007؛ يار كندي، 2008؛ قواري

؛ Liu,et al.,2009: kaewboonchoo, et al.,2014:2013
(Zhu, et al., 2006:Rubina, et.,al 2008).

ويؤكد ذلك ما ذكره المشعان (2000،ص204) بأن جميع العاملين في تقديم الخدمات الإنسانية والتي لها علاقة مباشرة مع المواطنين من الأطباء والممرضات والمعلمين من أكثر المهن تعرضاً للضغوط النفسية.

وعند النظر إلى ترتيب محاور ضغوط العمل، وجد أن الضغوط الناتجة عن المواقف الإعلامية احتلت المرتبة الأولى، وكانت بدرجة (كبيرة جداً) بمتوسط حسابي بلغ (4.67)، ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن مواقف الإعلام بمختلف أنواعها تُمثّل من وجهة نظر أفراد العينة ضغطاً سلبياً على أعضاء الهيئة من إلقاء الضوء على الأخطاء التي تقع من بعض أعضاء الهيئة أثناء عملهم، كما أن الإعلام يهتم بإبراز الجوانب السلبية في عمل الهيئة ويعتبرون ذلك استهدافاً ملحوظاً؛ لذا جاءت الضغوط الإعلامية في قمة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه (باقازي، 2009) أن وسائل الإعلام تعتمد تسليط الضوء على هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بشكل سلبيٍّ من شأنه أن يمثل أحد الضغوط التي تواجه منسوبي الهيئة؛ إذ تجعلهم في موضع هجوم من قبل أفراد المجتمع.

وجاءت العوامل المرتبطة بالمردود المادي في المرتبة الثانية، وجاءت كذلك بدرجة (كبيرة جداً) بمتوسط (4.34)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من (بار2005؛ العمري 2003؛ Lainas،

(2010) والتي كشفت عن أن من أهم المصادر إثارة للضغوط هي تلك المرتبطة بالعائد المادي.

ويرى الباحث أن المردود المادي الذي يتقاضاه عضو الهيئة قد لا يتناسب مع طبيعة العمل والمهام والجهد الذي يبذله إذا ما قُورن ببعض المهام الأخرى، أضف إلى ذلك ارتفاع تكاليف المعيشة وخاصة في ظل الظروف والأوضاع الحالية، الأمر الذي يؤدّد لدى عضو الهيئة الشعور بالضغط، وبعضهم يفكر في ترك المهنة والبحث عن مهنة أخرى.

وجاءت الضغوط المرتبطة ببيئة العمل في المرتبة الثالثة، حيث كانت درجة الضغط (كبيرة) بمتوسط حسابي (4.13)، ويمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة بيئة العمل المحيطة بأعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وما تحمله من صعوبات ومخاطر، وبُعد مكان العمل عن إقامة بعض أعضاء الهيئة، أو ما يصادفهم أثناء عملهم من التعامل مع بعض الفئات من الخارجين عن القانون الذين يُمثّلون خطراً كبيراً على المجتمع، مثل: مُروّجِي الخمر، والسحرة، والمبتزّين... إلخ؛ مما قد يلحق الأذى بالعضو عند التعامل معهم، ويزيد الأمر خطورة قلة الكوادر الأمنية المرافقة للأعضاء، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه (McCrath, 1993) أن البيئة المادية أحد العوامل التي قد تُسبّب الضغوط في العمل؛ إذ إن ظروف العمل غير المريحة، أو التي تتصف بالخطورة، تؤدي إلى الزيادة في المعاناة من ضغط العمل.

واحتلت الضغوط الناتجة عن الترقّي الوظيفي المرتبة الرابعة، وجاءت بدرجة (كبيرة) بمتوسط حسابي (3.89)، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه هوريل وميرفي (Hurrell & Murphy, 1996, p369) في

أن تأخر النمو الوظيفي، والافتقار إلى فرص الترقية، من أهم مسببات الضغط النفسي، حيث يسبب ذلك الشعور بعدم الأمن النفسي والوظيفي، وقد يعود إلى إحساس أعضاء الهيئة بمحدودية أو بطء الترقى الوظيفي مقارنةً بالمهن الأخرى، كما أن معايير الترقى الوظيفي غير واضحة لديهم.

وجاءت الضغوط الناتجة عن تقويم الأداء في المرتبة الخامسة بدرجة (كبيرة) بمتوسط حسابي (3.43)، ويمكن إرجاع ذلك إلى الأساليب التقليدية التي ما زالت تُتبع من قبل كثير من المؤسسات والمنظمات في مجتمعاتنا العربية في تقويم أداء العاملين، وعدم تنوعها، بالإضافة إلى التركيز على الجوانب السلبية في عملية التقويم، كما تفسر هذه النتيجة في ضوء حجم الأعباء الملقة على أعضاء الهيئة وما يُكلف به عضو الهيئة من مهام أخرى ليست من مهامه دون مراعاة حجم العمل وطبيعته.

واحتلت الضغوط الناتجة عن كمية العمل المرتبة السادسة بدرجة (كبيرة) بمتوسط حسابي (3.41) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (البليهد 2000؛ وعبدالمطلب 2003؛ وبيتسون 2003؛ Liu, et al., 2009) في أن كمية العمل تُعدّ من أهم مصادر ضغوط العمل.

وتبدو هذه النتيجة منطقيةً في ضوء ما يكلف به عضو الهيئة من مهام وأعمال قد لا يستطيع إنجازها في وقت محدد، بالإضافة إلى كثرة القضايا التي تواجه عضو الهيئة وتُحمّله عدد ساعات كثيرة قد تساهم في ارتفاع درجة ضغوط العمل، كما أن عضو الهيئة يتحمل أحياناً عدد ساعات إضافية، وخاصةً في الإجازات والأعياد الرسمية .

أما الضغوط المرتبطة باتخاذ القرار فقد جاءت في المرتبة السابعة بدرجة (كبيرة) بمتوسط (3.40)، وربما يرجع ذلك إلى قلة الصلاحيات الممنوحة لعضو الهيئة على الرغم من كثرة المسؤوليات التي يقوم بها، وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره الطحاينة (2008، ص251) أن تهميش دور العاملين وعدم إشراكهم في القرارات يؤلّد لديهم نوعاً من الإحباط، وعدم الرضا عن العمل، وانخفاض مستوى الأداء، ويضعف العلاقات بينهم وبين المسؤولين؛ مما يترتب عليه ردود فعل سلبية تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد. واتفقت كذلك مع ما ذكره (الشامان، 2012؛ الراسبية والرقمية، 2012) في أن عدم مشاركة العاملين في صنع القرار من المصادر الأساسية لضغوط العمل.

وجاءت كذلك درجة ضغوط العمل الناتجة عن التطور المهني في المرتبة الثامنة بدرجة (كبيرة) بمتوسط حسابي (3.38)، ويفسر الباحث هذه النتيجة في ضوء الدراسات التي أشارت إلى أن قلة فرص اكتساب معارف أو مهارات جديدة تُعتبر أحد مصادر ضغوط العمل (السباعي، 2001؛ العمري، 2003؛ الطحاينة، 2008)، كما أن فرص التطور المهني المتاحة أمام عضو الهيئة قد لا تلبي احتياجاته العلمية والعملية، وبعضهم يربط بين التطور المهني والترقي الوظيفي الذي جاء في المرتبة الثالثة بين درجة الضغوط التي يتعرض لها أعضاء الهيئة . كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: (السلوم، 2001؛ الكساسبة، 2004؛ المعمري، 2001؛ أبو سعدة 2008) التي بينت أن التطور المهني أحد عوامل ضغوط العمل.

بينما جاءت الضغوط الناتجة عن العلاقات في العمل في المرتبة التاسعة بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي (3.28)، وربما يرجع ذلك إلى أن هناك بعضاً من أعضاء الهيئة ذوي دافعية منخفضة في العمل وليس لديهم رغبة كبيرة في التعاون مع الزملاء، وخاصةً في العمل الميداني، ولعل هذا ما لاحظته عند لقائي مع بعض أعضاء الهيئة؛ مما يؤدي إلى شعور بعضهم بالإحباط والإرهاق الجسدي والنفسي، الأمر الذي يؤدي لديهم نوعاً من ضغط العمل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سعدة، 2008) التي أشارت إلى أن سوء العلاقات في العمل من أكثر العوامل المسببة للضغوط.

وجاءت كذلك الضغوط الناتجة عن غموض الدور في المرتبة العاشرة بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي (3.25)، ويمكن عزو ذلك إلى مجموعة من العوامل التي تتمثل في: غموض بعض المسؤوليات الوظيفية لدى عضو الهيئة، والافتقار إلى المعلومات التي تمكنه من أداء عمله بفاعلية وتوضيح له حدود مسؤولياته الوظيفية، كما يمكن إرجاع ذلك إلى تداخل صلاحيات ومهام عضو الهيئة بين العمل الميداني وبعض المهام الإدارية التي يكلف بها؛ مما يؤثر بالسلب على أداء عمله، فيضعف دافعيته، وربما يؤدي إلى تركه للعمل.

واحتلت الضغوط الناتجة عن صراع الدور المرتبة الحادية عشرة بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي (3.21)، وربما يرجع ذلك إلى التعارض الذي يشعر به عضو الهيئة بين المهام والمتطلبات التي يكلف بها أثناء عمله وبين توقعات رؤوسيه له، كذلك هناك تعارض بين متطلبات العمل وحاجات عضو الهيئة الشخصية والعائلية، وخاصةً أن عضو الهيئة

يُكَلَّف بالعمل بنظام النوبات، وأثناء الإجازات الرسمية والأعياد؛ مما يمنعه أحياناً من التمتع مع العائلة في أوقات الإجازات والأعياد.

وجاءت الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل في المرتبة الثانية عشرة والأخيرة بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي (3.05)، ويمكن عزو ذلك إلى أن بعض الصعوبات التي يواجهها عضو الهيئة في العمل الميداني - وخاصةً عند تعامله مع الجمهور بمختلف فئاته وأعمارهم وثقافته والقضايا العديدة والمتنوعة- قد يكون بعضها بالغ التعقيد، مثل: قضايا السحر، والابتزاز، والاصطحاب، بالإضافة إلى عدم وجود التدريب الكافي والتأهيل المناسب لمواجهة التحديات في العمل الميداني .. كل ذلك يزيد الأمر صعوبةً وتعقيداً على عضو الهيئة؛ مما يُشعر عضو الهيئة بالضغط، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ليو وآخرين (Liu, et al., 2009) أن المشكلات المتعلقة بطبيعة المهنة تمثل مؤشراً رئيسياً لضغط العمل.

وفيما يتعلق بالفرض الثاني للدراسة، فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تعزى إلى متغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية).

فيما يخص نتيجة الفرض الثاني من الدراسة الحالية فقد ذكر السمادوني والربيع (1998) في بحثهما حول الإنهاك النفسي لدى عينة من العاملين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات أن الدراسات الميدانية قدمت نتائج متناقضة وغير متسقة مع بعضها حول تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على ضغط العمل.

وفي الدراسة الحالية كشفت نتائج الفرض الثاني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تعزى إلى متغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية).

وفيما يتعلق بالعمر والمستوى التعليمي وعلاقتها بمستوى التعرض لضغوط العمل فقد اتفقت النتيجة الحالية مع ما توصل إليه بار (2005) في دراسته إلى عدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعا لمتغير العمر والمستوى التعليمي باستثناء البعد المتعلق بتعارض الأدوار.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة النمر (1994) التي كشفت عن ارتفاع مستويات ضغوط العمل بانخفاض المستوى التعليمي، وكذلك دراسة العتيبي (2006) حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية في مستوى ضغوط العمل لصالح الفئة الأصغر عمرا، ودراسة زهو وآخرين (Zhu, et al., 2006) حيث كشفت الدراسة أن الأطباء في الفئة العمرية (30-40) سنة سجلوا أعلى المعدلات في الإرهاق وانخفاض درجة الكفاءة المهنية مع تقدم العمر وزيادتها مع المستويات التعليمية، ودراسة ليو وآخرين (Liu, et al., 2009) والتي أظهرت نتائج الدراسة أن الضغط العاطفي وتبدد الشخصية يتزايد مع زيادة مستويات التعليم، ودراسة حجاج (2007) حيث أظهرت الدراسة وجود فروق في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها (ياركندي، 2008؛ Areekuzhiyil, 2011)

وقد يعود السبب في هذه النتيجة من وجهة نظر الباحث إلى تشابه الظروف التي تحيط بأعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والتي يقومون من خلالها بأداء أعمالهم ومهامهم، كما أن جميع أعضاء الهيئة يواجهون نفس المشكلات تقريباً بغض النظر عن متغيرات الدراسة المتمثلة في (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية)، فهم موجودون في بيئة عملية ميدانية واحدة، ويعملون تحت نفس الظروف تقريباً.

الاستنتاجات:

في ضوء مجال الدراسة العالية وأهدافها، واستناداً إلى ما تم من إجراءات، وفي نطاق

مجتمع الدراسة العالي، توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- ١- أن أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة يعانون من ضغوط عمل بدرجة (كبيرة).
- ٢- أن من أهم ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة مرتبةً تنازلياً كالتالي:
الضغوط الناتجة عن المواقف الإعلامية، الضغوط الناتجة عن المردود المادي، الضغوط الناتجة عن بيئة العمل، الضغوط الناتجة عن الترقّي الوظيفي، الضغوط الناتجة عن تقويم الأداء، الضغوط الناتجة عن كمية العمل، الضغوط الناتجة عن اتخاذ القرار، الضغوط الناتجة عن التطور المهني، الضغوط الناتجة عن علاقات العمل، الضغوط الناتجة عن غموض الدور، الضغوط الناتجة عن صراع الدور، الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمكة المكرمة تعزى إلى متغيرات الدراسة الحالية المتمثلة في العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية (في جميع المجالات التي تضمنتها الدراسة).

التوصيات:

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

- إعداد برامج ودورات تدريبية لأعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر مبنية على دراسة احتياج للأعضاء لتنمية مهارات إدارة ضغوط العمل؛ لمواجهتها والتخفيف من آثارها.
- تكثيف الجانب الإعلامي بمختلف الوسائل؛ لزيادة وعي الجمهور بدور هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وإبراز الجهد المبذول من قبل أعضائها، وكشف الحقائق خاصة في الأحداث التي يتعرض لها بعض أعضاء الهيئة.
- تحسين رواتب ومكافآت أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بما يتماشى مع الارتفاع المطرد في تكاليف المعيشة، ويتناسب كذلك مع حجم الأعمال والمهام الملقاة على عاتقهم.
- العمل على تهيئة جو آمن في بيئة العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وتوفير كل الإمكانيات المادية والأمنية لتقليل من ضغوط العمل؛ مما يساهم بشكل إيجابي في أدائهم.

- إفساح المزيد من المجال لفرص الترقى الوظيفي لأعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، على أن تكون معايير الترقى محددةً وواضحةً.
- ضرورة تطوير وتقنين أساليب تقويم أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وفق المعايير العلمية الموضوعية؛ تفادياً للذاتية والعشوائية.
- عدم تكليف أعضاء الهيئة بمهام تزيد تفوق قدراتهم؛ مما قد يُشكل عليهم أعباءً كبيرةً تزيد من حدة ضغوط العمل.
- توفير فرص التطور المهني لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وتشجيعهم على تطوير ما لديهم من مهارات وقدرات؛ من أجل الارتقاء بمستوى أدائهم، والتخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.
- تشجيع أعضاء الهيئة مادياً ومعنوياً، وإشراكهم في اتخاذ القرارات؛ لدفعهم إلى القيام بأعمالهم بكفاءة عالية، وتعزيز الشعور لديهم بالانتماء.
- إصدار توصيف واضح للمهام والمسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بعضو هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
- أن يكون هناك لقاءً دوريً بين أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر؛ لمناقشة ما لديهم من صعوبات ومعوقات في العمل الميداني، وتبادل الحلول ونقل الخبرات، للرفع من مستوى أدائهم، وتخفيف الضغوط عليهم.

- إجراء مزيد من الدراسات والبحوث الميدانية التي تتناول ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وعلاقتها ببعض المتغيرات، منها :الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والتسرب الوظيفي، والتغيب، والدافعية .. وغيرها.

المراجع

- (١) أبوسعدة، فاتن.(2008). ضغوط العمل في الوزارات الأردنية :مظاهرها، أسبابها، طرق علاجها (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية .
- (٢) بار،عبد المنان .(2005). الضغوط التي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعات الخدمات الميدانية في مؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة. مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية،(1)17 ، 66- 13
- (٣) باقازي،أمل.(2009، 21 إبريل). تدريب رجال هيئة الأمر بالمعروف على ضغوط العمل. جريدة الشرق الأوسط .ص. 3
- (٤) البليهد، منى .(2002).مسببات ضغوط العمل لدى مديرات مدارس التعليم العام في مدينة الرياض(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض.
- (٥) التويم، نايف.(2005) . مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- (٦) الجبر.زينب(1998م). الضغوط المهنية التي يواجهها مديرو ومديرات مدارس تجربة الإدارة المطورة بدولة الكويت- دراسة ميدانية، سلسلة الدراسات النفسية والتربوية،(2) 3، 34-60
- (٧) جودة، يحيى .(2003) .مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- (٨) حجاج، خليل : (2007).تأثير ضغط العمل على كل من الإلتزام والرضى الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة .مجلة جامعة الأزهر، (9)2، 43-97
- (٩) حريم،حسين.(2004) .السلوك التنظيمي :سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال.عمان :دار الحامد للنشر.
- (١٠) حمادات،محمد.(2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. عمان :دار الحامد للنشر .
- (١١) الداود،عبد الرحمن .(2011)ضغوط العمل التي يواجهها وكلاء العمادات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وعلاقتها ببعض المتغيرات .مجلة الدراسات التربوية والاجتماعية ، (3)17، 231-270

١٢) الرئيسية، زهرة و الرقمية، عزاء .(2012). مصادر ضغوط العمل لدى المشرفين والإداريين بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية ، (1)20، 170-208.

١٣) السباعي، هنية .(2001). ضغوط العمل ومستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات العاملات في الجامعات السعودية (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

١٤) سبيحي، ممدوح.(1997). ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمكة المكرمة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة .

١٥) السبيعي، شبيب .(1998). أثر ضغوط العمل على ضباط الشرطة (رسالة ماجستير غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

١٦) السليم، سعاد .(2002). عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

١٧) السمدوني، السيد والربيعه، فهد .(1998). الإنهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات .مجلة العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية، . 115-157 (1)10

١٨) سيزلاقي، اندرودي، ووالاس ، مارك جي.(1991). السلوك التنظيمي والأداء، (ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد .(الرياض :معهد الإدارة العامة .

١٩) الشامان، أمل .(2006). مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات .مجلة رسالة التربية وعلم النفس ، (26) ص 9-79

٢٠) الصباغ، زهير .(1999). مستويات ضغط العمل بين الممرضين القانونيين - دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة.مجلة البصائر،(2)3، 105- 154

٢١) الطحaine، زياد .(2008). ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الأعضاء العاملين في الاتحادات الرياضية في الأردن .مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية،(2)20، 216- 260

٢٢) الطيريري، عبد الرحمن .(1994). الضغط النفسي :مفهومه، طرق تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته .الرياض :مطابع شركة الصفحات الذهبية.

٢٣) عبد الباقي، صلاح.(2003). السلوك التنظيمي- مدخل تطبيقي معاصر، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة .

٢٤) عبد الرازق، عماد .(2006). أحداث الحياة الضاغطة وأساليب مواجهتها والشعور بالوحدة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة بمصر

- والسعودية. مجلة مركز الإرشاد النفسي، المؤتمر السنوي الثالث عشر، جامعة عين شمس، 518 - 424
- (٢٥) العبد القادر، عبد الله والمير، عبد الرحيم. (1996). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور و الرضا الوظيفي و الصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية :دراسة ميدانية . المجلة العربية للعلوم الإدارية، 318-319 (2)3
- (٢٦) عبد الله، سليمان. (1997) . ضغوط العمل على العاملين في الجهاز الإداري الحكومي في المملكة العربية السعودية(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض .
- (٢٧) عبدالرحمن، محمد. (1999). علم الأمراض النفسية والعقلية. الجزء الثاني. القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر.
- (٢٨) العتيبي، منصور. (1999) . الضغوط الإدارية التي تواجه مديري مدارس التعليم العام وتأثيرها على أدائهم من وجهة نظرهم بمدينة مكة المكرمة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة .
- (٢٩) العتيبي، ناعم . (2006). علاقة بعض العوامل الاجتماعية والتنظيمية والديموغرافية بضغط العمل لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة الرياض- دراسة ميدانية(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض .
- (٣٠) العساف، صالح . (2006). دليل الباحث في العلوم السلوكية . الرياض : مكتبة العبيكان.
- (٣١) عسكر، علي وأحمد، عبد الله. (1988). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة جامعة الكويت للعلوم الاجتماعية، (4)16، 65 - 80.
- (٣٢) العمري، عبيد . (2003). ضغوط العمل عند المعلمين -دراسة ميدانية .مجلة جامعة الملك سعود ، (22)16، 1-32
- (٣٣) العيد وآخرون، سليمان(2008)، برنامج تطوير العمل الميداني في الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر -دراسة ميدانية ونظرية في محددات الواقع وآفاق المستقبل للعمل الميداني وسبل تطويره في مناطق المملكة .معهد الملك عبد الله للبحوث والدراسات الاستشارية، جامعة الملك سعود.
- (٣٤) العيسى، فهد. (2003). دور المحتسب في مكافحة جريمة شرب المسكر - دراسة تطبيقية على مراكز هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالرياض(رسالة ماجستير غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- (٣٥) عيسى، محمد. (1995). التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض. المجلة التربوية، (34)9، 117-161.
- (٣٦) فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- (٣٧) الضرماني، حمدي (1997). ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة في الكويت. المجلة المصرية للدراسات النفسية، (17)7، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- (٣٨) فليح، فاروق وعبد المجيد، السيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة.
- (٣٩) القواري، الدوسنحان. (2013). الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية - دراسة ميدانية على أطباء الصحة العامة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- (٤٠) الكبيس، عامر. (2005). إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (٤١) الكساسبة، محمد. (2004). مصادر ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين العاملين بمديريات التربية والتعليم في محافظة جنوب الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الأردن.
- (٤٢) المشعان، عويد. (2000). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية. مجلة العلوم الاجتماعية، (1)13، 65-95.
- (٤٣) المطوع وآخرون، عبد الله. (2008). المشكلات الميدانية - دراسة ميدانية متنوعة لمشكلات العمل في مراكز هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، معهد البحوث والخدمات الاستشارية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- (٤٤) المعمري، علي. (2001). ضغوط العمل لدى مديرات المدارس الثانوية بسلطنة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- (٤٥) منصور، طلعت، والبلاوي، فيولا: (1989). قائمة الضغوط النفسية للمعلمين - كراسة التعليمات - القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- (٤٦) نظام هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ولائحته التنفيذية. (1990). ط 1. الرياض: مطابع الحكومة الأمنية.
- (٤٧) النقيب، مؤيد. (2013). العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي. دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبا. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، (9)4، 197- 233.

- ٤٨) النمر، سعود. (1994). دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستوى ضغط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. مجلة العربية للإدارة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2) 16.
- ٤٩) هانسون، بيتر. (2000). ضغط العمل طريقك إلى النجاح. الرياض: مكتبة جرير .

- ٥٠) ياركندي ، هانم . (1993). مستوى ضغط المعلم وعلاقته بالطمأنينة النفسية وبعض المتغيرات الديموغرافية .المجلة المصرية للدراسات النفسية ، (6) 7 28-44.

- 53) Areekkuzhiyil, S (2011): Organization Stress among Faculty Members of Higher Education Sector, (unpublished research), ERIC document reproduction service No ED522272.
- 54) Baron, R. A, & Greenberg, J., (2004), Behavior in Organization Understanding & Managing the Human Side of Work, (3rd Ed), Boston: Allyn& Bacon.
- 55) Boyland, L. (2011) Job stress and coping strategies of Elementary Principals, Current Issues in Education, USA, 14, (3) p1-11.
- 56) Cook, c.&Hunsaker ,P.(2001).Management and organization behavior (3 rded) Boston , Irwin , McGraw-Hill.
- 57) Erkutlu , H & Chafra , J (2006) Relationship between leadership power bases and job stress of subordinates: example from boutique hotels (Electronic Version) Management research news , 29 (5) , 585-597.
- 58) French. J ,Caplan.R.& Harrison , R. (1982). Mechanisms of Job stress & strain. New York Wiley.
- 59) Gibson, J., Ivancevich, J., and Donnelly, J., (1994): Organizations: Behavior, Structure. Processes, 8th. Ed., Boston, Irwin, pp. 267-268.
- 60) Hasan, Ansarul (2014): "A Study of Occupational Stress of Primary Schools' Teachers" ,Dissertation, Educational Confab, Vol.(3), No.(4). pp. 11-19.

- 61) Kaewboonchoo, O; Yingyuad, B; and Jinayon, A. 2014. Job Stress and Intent to Stay at Work among Registered Female Nurses Working in Thai Hospitals. Journal of Occupational Health, Volume (56), Issue (2).
- 62) Klassen, C. 2013. Job Stress and Turnover among Registered Nurses Acute Care. Unpublished Master Thesis. Trinity Western University.
- 63) Kirby, Elizabeth. (2003) Implications for Educational Administration Through Analysis of Environmental Context and Symptoms of Stress Experienced by High School Principals, Doctoral Dissertation Abstract. Central Michigan University, Digital Dissertation.
- 64) Lainas. A (2010): Local directors of School Education in Greece: Their Role and Main source of job Stress, sage journal, university of Ioannina, VOL38, No4.
- 65) Lazarus R. S. & Coyne. J. C., (1981): Cognitive style stress perception and coping (IN), (IL) Kutach L. B. Schlesinger and associates (eds) hand book on stress and anxiety, Jessy bass publishers, pp. 144-157.
- 66) Liu, L.R., Li, C. J., Long, Y. f. & Zhan, C. L. (2009). Effect of Occupational commitment on job burnout of traditional Chinese medicine Doctors. Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing ZaZhi. 27(3), 145-148.
- 67) Okebukola, P. A & Jegede, O. J. (1989): Determinants of Occupational Stress among Teachers in Nigeria. Educational Studies, 15, 23-36 PMID: 2926704 [PubMed - indexed for MEDLINE]
- 68) Quick, James C., Nelson, Debra L., Quick, Jonathan D. and Dusty K, Orman, 2001, "An isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of person-environment fit", Stress and Health, USA, John Wiley and Sons, Ltd., 17: 147-157.
- 69) Thomas, L. S. & Valli, A. (2006). Levels of occupational stress in doctors working in a South

- African public-sector hospital. South Africa Med Journal. 96(11), 1162-1168.
- 69)Zhu, W., Wang, Z. M., Wang, M. Z., Lan, Y. J. & Wu, S.Y. (2006). Occupational stress and job burnout in doctors. Sichuan Da XueXueBao Yi Xue Ban. 37 (2), 281-308.