

ضغوط العمل وعلاقتها بالاتصال في المنظمة الفندقية دراسة ميدانية في فندق المنصور

* م.د. زهير عباس عزيز

Zuhier.abbas1976@uomustansiriyah-edu.i

المستخلص

تولي المنظمات الفندقية الحديثة اهتماماً كبيراً لضغوط العمل نظراً لأهميته البالغة في التأثير على سير العمل في داخل المنظمات الفندقية وخارجها من خلال أثر ضغوط العمل الإيجابية والسلبية بين العاملين ومراعاة ايجاد الحلول لكل مصدر من مصادر ضغوط العمل التنظيمية او الفردية للوصول الى مستوى من العمل يتسم بالفاعلية ويقدم افضل الخدمات والتسهيلات والتي بدورها تسهم في تحقيق اهداف المنظمات الفندقية .

وتسعى هذه المنظمات الى تقيين ضغوط العمل من خلال الاتصال الكفؤ بين العاملين في مختلف مستوياتهم التنظيمية وامدادهم بكافة البيانات والمعلومات والافكار التي يحتاجها العاملين في تأدية اعمالهم بالشكل المطلوب باستخدام مختلف انواع واساليب الاتصال التي من شأنها حشد الطاقات وزيادة تحسين العمل للوصول الى تحقيق اهداف المنظمات الفندقية .

الكلمات المفتاحية : ضغط العمل ، الاتصال ، المنظمة الفندقية .

Job stress and Its Relation with the hote organization

A field study at AL Mansoor hotel

Assist-prof – Dr. Zuhier Abbas Azeez

Abstract

Modern hotel organizations pay great attention to job stress for its essential importance of impact on job performance within and outside the hotel organizations through the positive and negative influences of job stress among the employees and try to find solutions for each type of the individual and organizational job stresses in order to reach a level of job which is characterized by activity and ability to offer the best services and facilities which in turn contribute in achieving the objectives of the hotel organizations.

These organizations try to cultivate the job stress through the efficient communication among the employees on their different organizational levels and provide them with all the data , information, and thoughts they need to do their job in the proper way and through the use of different kinds of techniques of communication that help to mobilize energies and increase job improvement to achieve the objectives of the hotel organizations.

Keywords : Job stress , Communication , hotel organization .

* الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية .

تأريخ استلام البحث 2015/12/6

تأريخ قبول النشر 2015/12/15

المقدمة

تعتمد المنظمات الفنديّة على العنصر البشري بشكل اساس في تقديم خدماتها الى الضيوف وهي بذلك تختلف عن باقي المنظمات الأخرى ، فظروف العمل في المنظمات الفنديّة تسبّب ضغوط العمل وهي حالة يمر بها العاملين تمنعهم من اداء اعمالهم بالصورة المعتادة .

وتتنوع مصادر او مسببات ضغوط العمل الى مصادر تنظيمية وهي مصادر تترجم عن بيئة العمل في المنظمات الفنديّة كطبيعة العمل وغموض الدور وصراع الدور والهيكل التنظيمي ، ومصادر فردية وهي مصادر تترجم عن بيئة الفرد الشخصية كنمط الشخصية والعلاقات الشخصية والاحاديث الشخصية .

ان الاتصال في المنظمات الفنديّة يضمن التفاعل والتاثير بين العاملين ويحقق التفاهم المتبادل بينهم باستخدام قنوات اتصالية معينة ، وتأتي أهمية الاتصال في هذه المنظمات من خلال تبادل المعلومات والبيانات والآراء بين العاملين الذي يسهم في تأدية اعمالهم بشكل يضمن تحقيق اهداف الاتصال المرجوة ، واساليب الاتصال متعددة كالاتصال اللفظي الذي يعتمد على الالاظفاظ كأسلوب للاتصال بين المرسل والمستقبل كالاتصال الشفهي والاتصال الكتابي ، والاتصال غير اللفظي الذي يعتمد اساليب عده غير لفظية كاللامتحن المادية وحركات الجسم وتعابير الوجه ونبرات الصوت .

لذلك عمدت المنظمات الفنديّة الناجحة الى تشذيب ضغوط العمل من خلال اتباع العديد من الاساليب التي تساعده العاملين على القيام بواجباتهم وتقديم أفضل الخدمات والتسهيلات من خلال الاتصال الفعال بمختلف انواعه واساليبه للوصول الى تحقيق اهداف المنظمة الفنديّة .

ان دراستنا تنطوي على بابين هما الباب الاول ، الدراسة النظرية وتشتمل على عدة مباحث وهي : المبحث الاول الاطار المنهجي للدراسة ، المبحث الثاني ضغوط العمل ، المبحث الثالث الاتصال في المنظمة الفنديّة ، والباب الثاني الدراسة الميدانية وتشتمل على عدة مباحث وهي : المبحث الرابع فحص واختبار اداة القياس ، المبحث الخامس وصف اجابات عينة الدراسة ، المبحث السادس اختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والاتصال ، المبحث السابع الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول الاطار المنهجي للدراسة

يعرف الاطار المنهجي بأنه عملية الوصول الى حلول للمشكلات من خلال تجميع البيانات بطريقة مخططة منظمة ، ثم تحليل تلك البيانات وتفسيرها ومناقشتها⁽¹⁾ ، فضلا عن كونه اسلوب تفكير وجهد يهدف الى تحديد المشكلة وتحليلها الى عواملها وبالتالي افتراض حلول واختبار هذه الافتراضات لتأكيد فعاليتها أو رفضها⁽²⁾ ، لذا يجب على الباحث ان يملك عمقا نظريا وعمليا من ناحيتين الاولى مادة بحثه والثانية هي القواعد المنهجية⁽³⁾ .

او لاً : مناهج الدراسة

استعلن الباحث بعدة مناهج في هذه الدراسة وهي :-

1- المنهج التاريخي

ان المنهج التاريخي هو تسجيل ووصف للأحداث الماضية وتحليلها وتفسيرها على اسس منهجية علمية دقيقة لفهم الحاضر والمستقبل⁽⁴⁾ ، كما يهتم المنهج التاريخي بدراسة ظواهر حاضرة من خلال الرجوع الى نشأة هذه الظواهر والتطورات التي مرت عليها والعوامل التي أدت الى تكوينها بشكلها الحالي⁽⁵⁾ ، وقد استعلن الباحث في هذا المنهج من خلال دراسة التطور التاريخي لضغط العمل ومسببات ضغوط العمل ، فضلا عن التطور التاريخي لعناصر عملية الاتصال .

2- المنهج الوصفي

ان المنهج الوصفي هو اجراء من اجل الحصول على حقائق وبيانات مع تفسير لكيفية ارتباط هذه البيانات بمشكلة الدراسة⁽⁶⁾ ، فهو ليس مجرد وصف للأشياء بل انه اسلوب يتطلب البحث والتفصي والتدقق في الاسباب والمبنيات للظاهرة الملمسة لذلك فهو اسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات ، فضلا عن تزويد الباحث بوصف المتغيرات

1- شحاته ، حسن ، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق ، الدار العربية للكتاب ، ط 1 ، القاهرة ، 2001 ، ص 59 .
2- عليان ، ربحي مصطفى ، غنيم ، عثمان محمد ، مناهج واساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2000 ، ص 18 .

3- زايد ، مصطفى ، قاموس البحث العلمي ، النسر الذهبي للطباعة والنشر ، ط 1 ، مصر ، 1999 ، ص 5 .

4- العزاوي ، رحيم يونس ، مقدمة في منهج البحث العلمي ، دار دجلة للطباعة والنشر ، عمان ، 2008 ، ص 79 .

5- حجاب ، محمد منير ، الاسس العلمية لكتابية الرسائل الجامعية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2000 ، ص 27 .

6- ابراهيم ، مروان عبد المجيد ، اسس البحث العلمي لاعد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للطباعة والنشر ، ط 1 ، 2000 ، ص 126 .

التي تتحكم في الظواهر قيد الدراسة⁽⁷⁾ ، وقد استخدم الباحث هذا المنهج من خلال توزيع استمار الاستبيان ومعرفة آراء المبحوثين ومن ثم تفسير تلك الآراء للوصول إلى نتائج مهمة .

3- المنهج الاحصائي

يعتمد المنهج الاحصائي على جمع البيانات من خلال الوسائل الاحصائية ومن ثم تنظيم وتبسيب تلك البيانات والمعلومات عن طريق الارقام وكذلك تفسير الارقام ووصفها بشكل يقدم فيه الباحث عدداً من الاستنتاجات التي توصل إلى الاهداف المنشودة⁽⁸⁾ ، وقد اعتمد الباحث على الاحصاء المعلمي الذي يعتمد على معرفة التوزيع الاحتمالي للمجتمع التي جاءت منه البيانات المراد اختبارها ، وان مجتمع البحث الخاص بدراستنا هم المدراء ورؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب في فندق المنصور .

والمقاييس والاختبارات الاحصائية المستخدمة هي :-

- 1- اختبار الفا كرونياخ 2- اسلوب التحليل العاملی 3- اختبار بارتلت
- 4- النسب المؤية 5- الوسط الحسابي 6- الاحراف المعياري
- 7- الامامية النسبية 8- معامل الارتباط لسبيرمان

ثانياً : مجتمع الدراسة

قام الباحث بدراسة شاملة لمجتمع البحث الذي يبلغ 40 مبحوثاً وهم المدراء ورؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب في فندق المنصور ، لم يعتمد الباحث على اختيار عينة من مجتمع البحث وإنما قام بدراسة شاملة لمجتمع البحث .

ثالثاً : فرضيات الدراسة

أولاً : فرضيات الدراسة الرئيسية

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .
- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .

ثانياً : فرضيات الدراسة الفرعية

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .
- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية والفردية والاتصال في المنظمة الفندقة .
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال في المنظمة الفندقة .

المبحث الثاني

ضغوط العمل

أولاً : مفهوم ضغوط العمل

أن مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً قد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري ، حيث يفترض من العنصر البشري أن يقوم بواجبه المهني بأسلوب يتناسب بالفعالية لن تقديم الخدمات المنتظرة منه على أكمل وجه ، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة وهذا ما نطلق عليه ضغوط العمل⁽⁹⁾ .

ولم يتتفق الباحثين حول تعريف محدد لضغط العمل وإنما هناك أراء مختلفة حول المفهوم تمثل التطور التاريخي لضغط العمل ، إلا أننا نستطيع أن نجمل اختلاف الباحثين حول مفهوم ضغط العمل بثلاث اتجاهات.

7- المغربي، كامل محمد ، اساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان، 2009 ، ص 96.

8- قديلجي، عامر ابراهيم ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري ، ط 1 ، عمان ، 1999 ، ص 122 .

9- والي ، عدنان ماشي ، مواجهة ضغوط العمل بالمنظورين الاسلامي والحديث ، ط 1 ، 2011 ، ص 6 .

الاتجاه الأول : ضغط العمل كمثير

فيعرفه grandjen عام 1988 بأنه حالة نفسية ناتجة عن التناقض بين مستوى المتطلبات الوظيفية التي تواجه الفرد وقدرته على تحقيقها⁽¹⁰⁾، وكما يعرفه shermerhon عام 1996 بأنه الضغط الذي يشكل حالة من التوتر الذي يتعرض لها الأفراد الذين يواجهون قيوداً أو متطلبات ملحة في وظيفتهم⁽¹¹⁾.

الاتجاه الثاني : ضغط العمل كاستجابة

فيعرف Baron ضغط العمل بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في موقف يكون متطلباتها أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها⁽¹²⁾، كما يعرف ivancevich and matteson ضغط العمل بأنه استجابة تكيفية تختلف باختلاف الأفراد للتهدئة من تأثير أوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في المنظمة⁽¹³⁾.

الاتجاه الثالث : ضغط العمل كتفاعل

فيعرف young ضغط العمل بأنه حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بأحداث تغيرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم المعهود⁽¹⁴⁾ ، كما يعرف Brodzinski and other ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي⁽¹⁵⁾.

ثانياً : عناصر ضغوط العمل

توجد عدة عناصر لضغط العمل والتي حدثت بثلاث عناصر أساسية وهي المنبه والاستجابة والتفاعل⁽¹⁶⁾ .

1- عنصر المنبه :

وهو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالمورد البشري التي تولد شعوراً بالضغط.

2- عنصر الاستجابة :

وهو عبارة عن ردود الأفعال النفسية والفيسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري اثناء تعرضه لمجموعة من المنبهات .

3- عنصر التفاعل :

وهو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المنبهات والاستجابات ، اي ان الضغط الذي يواجه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالمورد البشري ، والشكل الآتي يبين عناصر ضغوط العمل .

10- العتيبي ، منصور ، جابر ، اسامه ، علاقة الضغوط المهنية بالتوجه الشخصي لدى عينة من الاداريين بجامعة نجران ، بحث منشور في مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، العدد 1 ، المملكة العربية السعودية ، 2011 ، ص 6 .

11- shermerhon .T, stress management , magraw- hill publication , first Edition New york , 1996 , p. 96

12- baron . R, behavior in organization , mas allyn and baron publication , 1993, p .305

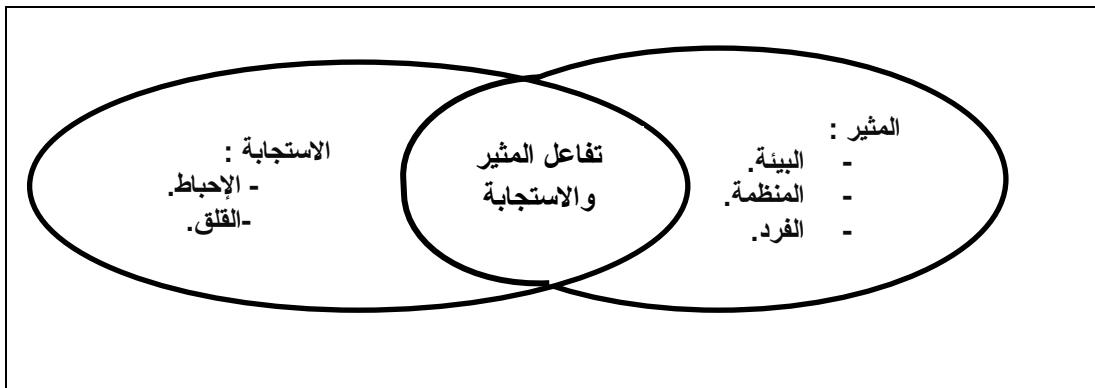
13- ivancevich . john , matteson . michael , organization behavior and management , 4th Edition , irwn book tearn , chcago , 1996 , p .697

14- yong .david , astudy of job stress among university staff in Malaysia , European journal of social sciences , vol 8 , number 1 , 2009 , p. 112

15- brodzinski . J , scherer . R , grayer .K , work place stress , personal administration , vol 7 , number 2, 1994 , p. 77

16- سيرلاقي ، اندره ، والاس ، مارك ، السلوك التنظيمي والاداء ، ترجمة جعفر ابو القاسم ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 1991 ، ص 180 .

17- للمزيد راجع عياصرة ، معن ، أحمد ، محمد ، إدارة الصراع والازمات وضغط العمل ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2008 ، ص 113 .



الشكل (1)
عناصر ضغوط العمل

المصدر : سيلافي ، أندره ، والاس ، مارك ، السلوك التنظيمي والأداء ، 1991 ، ص ، 108 .

ثالثاً : مراحل ضغوط العمل

تمر عملية التعرض لضغط العمل بثلاث مراحل رئيسية وهي :- (18)

المرحلة الأولى : الانذار المبكر أو التنبه للخطر

يطلق عليها البعض مرحلة الانذار المبكر أو مرحلة الاحساس بوجود الخطر وتبداً هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين ، سواء كان داخلياً أو خارجياً ويمكن القول أن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة حيث تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن تستدل على تعرض الفرد لهذه الضغوط ، ومن أهم هذه الضغوط هي زيادة ضربات القلب ، الارق ، توتر الأعضاء ، الضحك الهستيري ، سوء استغلال الوقت ، الاستهداف للحوادث ، الحساسية للنقد . (19)

المرحلة الثانية : مرحلة رد الفعل أو المقاومة

عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية وهي المقاومة أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية ، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلي أو الخارجي ، أو التعامل والتكيف معها بهدوء ، أو تجاهل وجود هذه المصادر ، فإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه المرحلة الأخيرة ، أما إذا فشلت هذه الوسائل ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الأخرى وهي مرحلة الانهيار . (20)

المرحلة الثالثة : مرحلة الانهيار والتعب

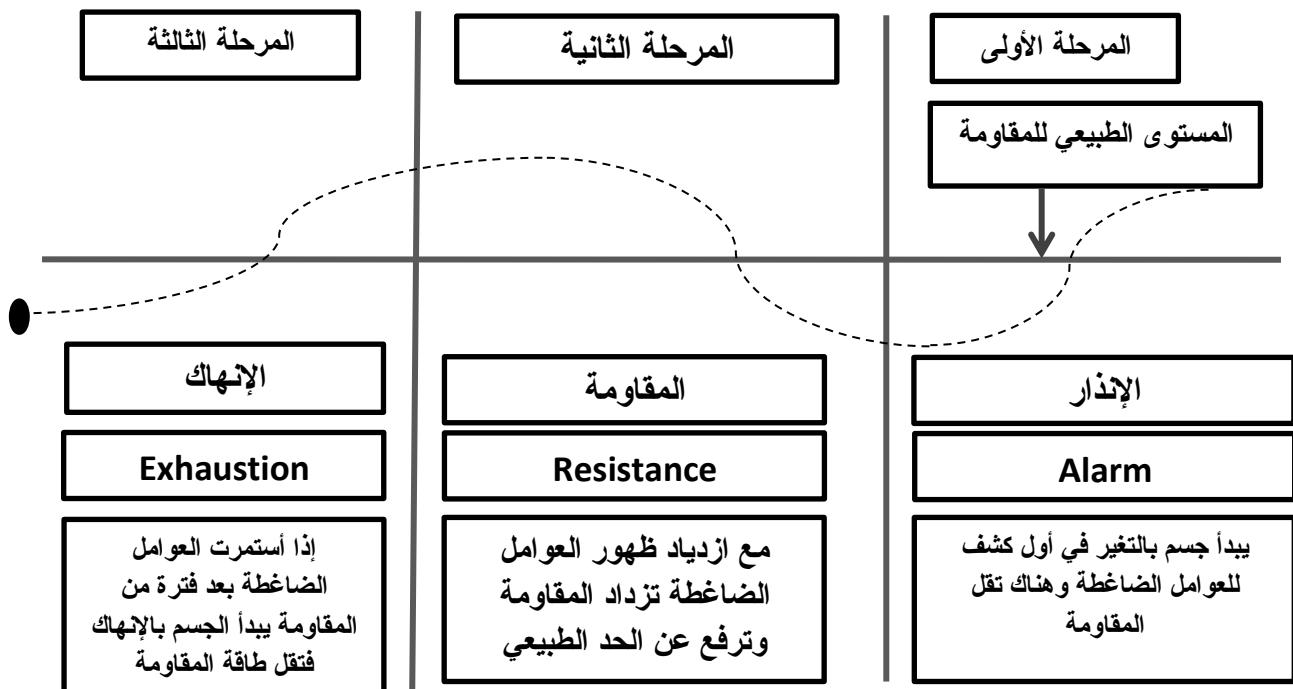
ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها الاستياء من جو العمل ، انخفاض معدلات الإنجاز ، التفكير في ترك الوظيفة ، الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر واللامبالاة والاكتئاب ، الإصابة بالأمراض العضوية كقرحة المعدة والسكر والضغط . (21) وان مراحل ضغوط العمل الثلاثة تتواجد في جميع المنظمات وبشكل خاص المنظمات الفندقية لأنها تعتمد بشكل كلي على العنصر البشري في تقديم الخدمات إلى الضيوف ، والشكل رقم (2) يوضح هذه المراحل .

18- seley . hans , the stress of life , mcgraw-hill publication , new York , 1976 , p. 35

19- بلال ، محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2005 ، ص 44 .

20- القربيوي ، محمد القاسم ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 5 ، الاردن ، 2009 ، ص 288 .

21- حنفي ، عبد الغفار ، أبو قحف ، عبد السلام ، بلال ، محمد ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 185 .



الشكل (2)
مراحل ضغوط العمل

المصدر : حنفي ، عبدالغفار ، أبو قحف ، عبدالسلام ، بلال ، محمد ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص ، 185.

رابعاً : أنواع ضغوط العمل

قسم الكتاب ضغوط العمل إلى أنواع حسب عدة معايير للتصنيف ، وابرزها هي :-

1- معيار الآثار المترتبة :

ويعد هذا المعيار الأكثر انتشارا حيث يصنف الضغوط إلى ضغوط إيجابية وسلبية

أ- الضغوط الإيجابية : وهي الحافز لتنمية المعرفة لدى العاملين واثارة الدافع لديهم ورفع الروح المعنوية واكتشاف الكفاءات المتميزة بينهم .⁽²²⁾

ب- الضغوط السلبية : وهي الصورة المدمرة لضغط العمل وتؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الفرد ،⁽²³⁾ وهذه الضغوط تزيد من مخاطر الامراض النفسية والجسدية .

2- معيار مصدر الضغوط :

وينقسم هذا المعيار إلى⁽²⁴⁾

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : وهي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الإضاءة والضوضاء .

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : وهي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل موقع العمل مثل الصراعات بين الأفراد ، خلاف مع الرئيس المباشر .

ت- الضغوط الناتجة عن المورد البشري نفسه : وهي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس ، الاختلاف في العرق والديانة .

22- الشنوا尼 ، صلاح ، ادارة الافراد وال العلاقات الإنسانية ، مدخل الاهداف ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 1994 ، ص 480.

23- حمادات ، محمد حسن ، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار حامد للنشر ، الاردن ، 2007 ، ص 167.

24- شفيق ، شاطر ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الصناعية ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة بومرداس ، 2010 ، 79 .

3- معيار الإطار الزمني :

وينقسم هذا المعيار إلى :-

- أ- الضغوط البسيطة : وقد تستمر هذه الضغوط فترات زمنية قليلة إلى ساعات طويلة ، وتكون ناجمة عن مضائقات صادرة من أشخاص أو أحداث .
- ب- الضغوط المتوسطة : وهي الضغوط التي تمتد من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو غيرها .
- ت- الضغوط المضاعفة : وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل .

خامساً : مصادر أو مسببات ضغوط العمل

أظهرت الابحاث والدراسات تعدد وتنوع تصنيفات مصادر ضغوط العمل وفق ثلاثة مسارات :-

- المسار الأول :

يصنف ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين وهي :-

- 1- مصادر مرتبطة بالعمل أو تنظيمية
 - 2- مصادر مرتبطة بالفرد أو فردية
- وقد تبني هذا المسار عدد كبير من الكتاب والباحثين مثل Baron and greenberg (26) عام 1990 و Kan and cooper (27) عام 1998 و هيجان (28) عام 1993 والكبيسي 2003 ومسلم عام 2007 .

- المسار الثاني :

يصنف ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات رئيسية وهي

- 1- المصادر التنظيمية
 - 2- المصادر الفردية
 - 3- المصادر البنية
- وتبني هذا المسار عدد من الباحثين والكتاب مثل سيلفاكي واخرون عام 1991 و vecchio (29) عام 1995 والطجم (29) عام 2003 و Robert Robbhns and judge عام 2007 .

- المسار الثالث :

يصنف ضغوط العمل إلى عدة مجموعات ، وتبني عدد من الباحثين والكتاب

- 1- Cole (30) عام 1995 فقد صنف ضغوط العمل إلى:-
- 2- المصادر البنية
- 3- المصادر التنظيمية
- 4- العلاقات في العمل
- 5- المصادر العائلية
- 6- المصادر الشخصية ، وكذلك صنف احمد (31) عام 1994 ضغوط العمل إلى-1- قدرات الفرد-2- جماعة العمل-3- المنظمة التي يعمل بها-4- الهيكل والمناخ التنظيمي-5- البنية الخارجية-6- العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين-7- الدور الذي يؤديه الفرد.

والباحث سيتناول مصادر ضغوط العمل وفق المسار الأول ذات التصنيف الثاني لكونه أكثر شهرة وذات موضوعية ودقة عالية ، ومصادر ضغوط العمل وفق المسار الأول الذي يصنف إلى :-

أولاً : مصادر تنظيمية : وتتفرع إلى :-

1- طبيعة العمل :

تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل وتختلف أيضاً مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات وحجم الصالحيات فكل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة (32) ، فبعض الوظائف تتضمن ضغوطاً عالية مثل رجال الاطفاء وكبار المدراء في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغوطاً (33) وطبيعة العمل داخل المنظمة الفندقية تنتج ضغوطاً مختلفة فالمضيف يتعرض لضغط العمل أكثر من الموظف الذي يكون عمله بعيداً عن الضيوف .

25- عبد الخالق ، فائق ، ضغوط العمل ، مجلة آفاق اقتصادية ، المجلد 17 ، العدد 67 ، الإمارات العربية ، 1996 ، ص 14 .

26- Baron . R , Greenberg , behavior in organization understanding and managing the human side of work , allyn and bacon publication , Boston , 1990 , p . 226

27- هيجان ، عبد الرحمن احمد ، ضغوط العمل ، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 1998 ، ص 73 .

28- Vecchio . Robert , organizational behavior , harcoret brace college publishers Third edition , 1995 , p . 50 .

29- الطجم ، عبد الله عبد الغني ، التطوير التنظيمي ، دار الحافظ للنشر والتوزيع ، ط 3 ، جدة 2003 ، ص 228 .

30- Cole .G , organizational behavior , macgrow – hill publication , new York , 1995 , p 214

31- أحمد ، ناصف محمد ، أثر ضغوط العمل على اداء شاغلي الوظائف الادارية بالتطبيق على قطاع الصناعة المصرية ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 1994 ، ص 65 .

32- Nelson .L , quick .C , understanding organizational behavior , amultimedia approach, cincinnti south western , 2002 , p . 442 .

33- جرينبرج ، جيرالد ، بارون ، روبرت ، ادارة السلوك في المنظمات ، تعریب رفاعي رفاعة وبسيوني اسماعيل ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض ، 2009 ، 257 .

2- غموض الدور :

يعد غموض الدور من الاسباب المهمة لضغط العمل وهو عبارة عن غياب تصور واضح للمورد البشري لما يجب أن يؤديه في عمله وعلى الاهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته⁽³⁴⁾ ، أي ان غموض الدور ينشأ عندما لا يعرف العامل بشكل مؤكد حدود مسؤولياته وكيف عليه ان يوزع اوقاته وما هي الاشياء المتوقعة منه⁽³⁵⁾ .

3- صراع الدور:

ينشأ عادة صراع الدور عندما يتطلب من العامل العديد من الاعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله ، وهناك انواع رئيسية لصراع الدور وهي:- 1- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد 2- صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص 3- صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية 4- صراع الدور الناتج عن تعدد الاذوار⁽³⁶⁾ وهناك العديد من صراعات الدور في المنظمات الفندقية التي تعرقل بشكل او اخر تحقيق اهداف المنظمة لذلك تحاول هذه المنظمات من خلال وسائل عدة التقليل من شأن تلك الصراعات او الحد منها .

4- عباءة الدور:

يعد عباءة الدور أحد اهم مصادر ضغوط العمل التي يمكن ان تعيق أداء الفرد⁽³⁷⁾ ، وقد تكون زيادة الاعباء من الناحية الكمية حيث يتطلب من الفرد القيام بأعمال اكبر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد ، كما قد تكون زيادة الاعباء نوعية كأن يتطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلاءم مع قدراته الخاصة⁽³⁸⁾ .

5- النمو والتقدم الوظيفي:

يعد النمو والتقدم الوظيفي أمرا هاما لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل وهم بذلك يواجهون تحديا جديدا لذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل⁽³⁹⁾ ، وقد يرجع شعور الفرد بالضغط نتائجه عدم معرفته لفرص النمو والتقدم الوظيفي المتاحة له في المستقبل وهذا يولد شعورا بالإحباط والاستياء من عمله⁽⁴⁰⁾ .

6- الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسية عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة فضلاً عن ضعف فرص النمو الوظيفي هذا كله يؤدي إلى ان يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة⁽⁴¹⁾ والهيكل التنظيمي في جميع الفنادق العراقية يمتاز بدرجة عالية من المركزية .

7- بيئة العمل :

وهي العوامل المحيطة بالفرد داخل بيئة العمل والتي تمثل في درجة الحرارة والرطوبة والاضاءة والتهوية والضوضاء⁽⁴²⁾ ، وتعد ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية⁽⁴³⁾ وتعاني بيئة العمل الفندقية من عدم توفر جميع ظروف العمل بشكل جيد كدرجة الحرارة والتهوية والاضاءة وغيرها .

34- الكتبى ، محسن علي ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الاكاديمية ، الاسماعيلية ، 2005 ، ص 215 .
35- النجار ، محمد عدنان ، ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، منشورات كلية التجارة ، جامعة دمشق ، ط 1 ، 1995 ، ص 414 .

36- بلال ، محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، 2005 ، ص 58-57 .

37- خديجة ، عاشور ، ضغوط العمل ، النظريات والنماذج ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 26 ، جامعة محمد خضرير بسكرة ، 2012 ، 194 .

38- جرينبرج ، جيرالد ، بارون ، روبرت ، إدارة السلوك في المنظمات ، مصدر مذكور سابقا ، ص 260 .

39- السعد ، صالح ، درويش ، مراد ، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية ، دراسة استكشافية ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، العدد 1 ، 2008 ، ص 74 .

40- عبد الباقى ، صلاح الدين ، السلوك الإنساني في المنظمات ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الاسكندرية ، 2003 ، ص 334 .

41- اللوزي ، موسى ، التطوير التنظيمي ، اسسات ومفاهيم حديثة ، دار وائل للنشر ، ط 2 ، عمان ، 2003 ، ص 113 .

42- عطية ، مصطفى ، المدير الحائز بين الضغوط وجودة الأداء ، دار الهادي للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2006 ، ص 105 .

43- ماهر ، أحمد ، السلوك التنظيمي ، مصدر مذكور سابقا ، ص 386 .

ثانياً : مصادر فردية : وتترفع إلى :-

1-نط الشخصية :

أن الشخصية هي مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الفرد والتي تحدد مدى استعداده للفيتو والسلوك⁽⁴⁴⁾ ، وتشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور في التأثير على أدراكه للضغط وتحديد الاستجابة لها ، ويوجد هناك نوعين من الشخصية الأولى هي أكثر قابلية للتعرض لضغوط العمل⁽⁴⁵⁾ ، والثانية أقل قابلية للتعرض لضغط العمل ، وتهتم المنظمات الفندقية بنمط شخصية الموظف وبشكل خاص الذي يكون ب مباشر مع الضيف .

2- العلاقات الشخصية :

للعلاقات الشخصية في العمل دورا هاما في إشباع الحاجات الاجتماعية مثل قبول الآخرين والانتماء والصدقة والدفاع الاجتماعي ، وبالتالي حينما تكون العلاقات الشخصية في العمل غير مرضية فإنها تعد مصدرًا من مصادر ضغوط العمل .

3- الأحداث الشخصية :

يتعرض الفرد من آن لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط كفقد الزوج أو الزوجة أو الطلاق أو الإصابة بمرض خطير أو التغير في المسؤولية الوظيفية أو المشاكل مع الرئيس وبالتالي فإن هذه الأحداث بما تسببه من توثر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغط العمل⁽⁴⁷⁾ .

4- الخبرة الشخصية :

تعد الخبرات الشخصية المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل⁽⁴⁸⁾ ، حيث يمتاز الأفراد الذين يمتلكون خبرة طويلة في المنظمة باكتسابهم لصفات مقاومة الضغط فضلاً عن أن الأفراد يطورون مع الوقت اليات للتعاطي مع الضغط⁽⁴⁹⁾ ، وتعتمد المنظمات الفندقية على افراد يمتلكون خبرات شخصية وبشكل خاص في الاماكن التي تكون أكثر تعرضاً للضغط .

سابعاً : نماذج تفسير ضغوط العمل

أورد الكتاب عدد من النماذج المفسرة لضغط العمل ، سينتقل النماذج الأكثر شهرة وهي :-

1- نموذج Beehr and newman

أوجد هذا النموذج كل من Beehr and newman لتفسير ضغوط العمل في عام 1978 وركز هذا النموذج على العلاقة بين مسببات ضغوط العمل والتواترات التي تصيب الفرد ، ويبين هذا النموذج أن مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد ناتجة عن التفاعل بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها ، ويتربى على هذا التفاعل ظهور الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط ، وبالتالي ينتج عنها مجموعة من الآثار تظهر على كل من الفرد والمنظمة على حد سواء⁽⁵⁰⁾ .

2- نموذج جبسون وزملائه

يوضح هذا النموذج مصادر ضغوط العمل المختلفة ، وتاثير عملية ادراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وأثار الضغط ، ويشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية ، عاطفية ، بيولوجية ، ديموغرافية) على ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها⁽⁵¹⁾ .

44 - السلمي ، علي ، السلوك الانساني في الادارة ، منشورات مكتبة غريب ، ط 1 ، القاهرة ، ص 167 .

45 - عبد البافقي ، صلاح الدين ، السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة الجديد للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 317 .

46- السيسى ، شعبان علي ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2009 ، ص 367 .

47 - ماهر ، أحمد ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2013 ، ص 386 .

48 - حفي ، عبد الغفار ، ابو قحف ، عبد السلام ، بلال ، محمد ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 207 .

49 - جلاب ، احسان دهش ، ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2011 ، ص 198 .

50 - Beehr . T , job stress , employee health and organizational effectiveness , a fact analysis model and liter nature review , personal psychology , vol 31 , 1978 , p . 665- 666 .

51- حريم ، حسين ، السلوك التنظيمي ، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 286 ، 2004 .

3-نموذج سيزلاقي ووالاس

أوج هذا الانموذج كل من سيزلاقي ووالاس لاستخدامه كطار لتحليل ضغوط العمل ، وتقوم فلسفة هذا الانموذج على ان الضغوط تتبع من مصادر رئيسية ثلاثة وهي المصادر البيئية والمصادر التنظيمية والمصادر الفردية ، وتسهم هذه الثلاثة مجتمعة في خلق اشكال مختلفة من الضغوط على العاملين ولكن حدة هذه الضغوط تختلف من فرد لأخر بسبب الفروق الفردية ، ورغم هذه الاختلافات الا ان لها في النهاية نتائج سلبية سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين وكذلك نتائج سلبية على المنظمة التي ينتمي اليها هؤلاء العاملين⁽⁵²⁾.

4- نموذج Yerks and dadson

بموجب هذا الانموذج فإنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت انتاجيته الى ان يصل الى مستوى معين يترتب بعده على اية زيادة فيه نقص في الانتاجية ، وتفسير ذلك ان الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعية عليه بسيطة فان ذلك لا ينشطه ومن ثم لن يظهر اي تحسين في الاداء ، ومن ناحية ثانية اذا كانت الضغوط الواقعية عليه كبيرة فإنه سيبذل جهداً كبيراً للتكييف مما يؤدي الى تخفيض مستوى ادائه لأن جزءاً من جهد الفرد انصرف في عملية التكيف ، وال موقف المثالي وفقاً لهذا الانموذج هو مقدار مقبول من الضغط لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادراً على بذل الجهد والطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى ادائه⁽⁵³⁾.

المبحث الثالث الاتصال في المنظمات

أثبتت أبحاث الاتصال ان الانسان العادي يقضى في المتوسط ما يقارب من 70% من وقته اليومي في عمليات اتصالية مع الاخرين عن طريق الكلام او الاستماع او غيرها ، والناس عندما يمارسون الاتصال فانهم يفعلون ذلك على مستويات مختلفة ولأسباب شتى وبطرق متعددة .⁽⁵⁴⁾ ويلعب الاتصال دوراً مهمـاً ورئيسـياً في مختلف العلوم حيث يستخدم العاملون بالمنظـمات الاتصالـات الـلغـوـية وـغيرـ الـلفـظـيـة كـوسـيلةـ لـتحـقـيقـ أـهـافـ مـعـيـنةـ تـرـتـبـتـ بـالـوـظـائـفـ التـيـ يـوـدـونـهاـ وـتـعـتـمـدـ فـاعـلـيـةـ عـلـىـ الـاتـصالـ عـلـىـ عـلـمـ الـفـرـدـ بـمـوـضـوـعـ الـاتـصالـ وـعـلـىـ خـبـرـتـهـ وـقـرـتـهـ فـيـ صـيـاغـةـ اـفـخـارـهـ وـكـذـكـ عـلـىـ استـخـامـهـ لـوـسـيـلـةـ الـاتـصالـ الـمـنـاسـبـةـ⁽⁵⁵⁾.

اولاً : مفهوم الاتصال

ولم يتفق الباحثون حول تعريف محدد للاتصال وانما هناك اراء مختلفة حول المفهوم ، الا اننا نستطيع ان نوضح اختلاف اراء الباحثون حول مفهوم الاتصال بعدة اتجاهات .

- الاتجاه الاول : الاتصال بكونه اتجاه ديناميكي

فقد عرف Thill⁽⁵⁶⁾ بان الاتصال عملية ارسال واستقبال الرسائل ويكون ذا فاعلية عندما يتم فهم الرسالة من قبل المستقبل وتشجيعه للتفكير بأسلوب جديد . وكذلك عرف الاتصال بأنه نقل الرسالة بين فردين او اثـرـ باـسـتـخـادـ رـمـزـ اوـ مـجـمـوعـةـ رـمـوزـ مـفـهـومـةـ لـلـمـجـمـوعـةـ باـسـتـخـادـ قـوـاتـ اـتـصـالـيـةـ لـتـحـقـيقـ أـهـافـ مـعـيـنةـ وـبـشـكـلـ يـضـمـنـ التـفـاعـلـ وـالتـأـثـيرـ.⁽⁵⁷⁾

52- سيزلاقي ، اندره ، والاس ، مارك ، السلوك التنظيمي والاداء ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 180 – 182

53- العبيان ، محمود سليمان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 6 ، عمان ، 2013 ، 171 ، 172 –

54 – Alan , hmcock , communication , concept book , heinemann education books ,1971, P.1

55- Singh . yogendra , pandey . mamta , principles of organizational behavior , A,L,T,B,S Publication , new delhi , 2004 , p . 117

56– Thi I. john , bovee . courland , excellence , in business communication , person Prentice hall , 6 th , edition , USA , 2005 , p . 4

57 - الطنوبـيـ ، محمدـ محمدـ ، نـظـريـاتـ الـاتـصالـ ، طـ 1ـ ، الاسـكـنـدـرـيـةـ ، 2001ـ ، صـ 15ـ .

- الاتجاه الثاني : الاتصال بكونه اتجاه هادف

حيث يعرف الاتصال بأنه عملية هادفة تتم بين طرفين او اكثر لتبادل المعلومات والآراء من اجل التأثير في المواقف والاتجاهات⁽⁵⁸⁾ ، وكذلك عرف الاتصال بأنه عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص لأخر لغرض ايجاد نوع من التفاهم المتبادل فيما بينهما⁽⁵⁹⁾ .

- الاتجاه الثالث : الاتصال بكونه اتجاه سلوكي

حيث عرف القربيوني الاتصال بأنه هو تلك العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات بواسطه تبادل الرسائل لتحقيق الاهداف التنظيمية⁽⁶⁰⁾ وكما عرف عودة الاتصال بأنه سلوك انساني تبادلي يقوم من خلاله طرف ما (المرسل) باستخدام الرموز الشفاهية او الكتابية او المرئية او الصوتية او غير اللغوية لأجل توفير ونقل وتوصيل معلومات او اراء او افكار او خبرات الى طرف او اطراف اخرين (المستقبل) وذلك بغرض الاعلام أو الحصول على استجابتهم أو لتحريكها نحو وجهة معينة⁽⁶¹⁾ .

ثانياً : خصائص عملية الاتصال في المنظمات الفنديمة

يتميز الاتصال في المنظمات الفنديمة بعدة خصائص منها

1. الاتصال عملية ديناميكية : أن كل فرد في المنظمة يؤثر ويتأثر بالرسائل الاتصالية التي تهدف الى التأثير على المعلومات أو الاتجاه أو السلوك .
2. الاتصال عملية مستمرة : حيث لا توجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال فنحن في عملية اتصال دائم مع أنفسنا ومع مجتمعنا وبهذا يمكن القول ان الاتصال هو قلب العملية الادارية في المنظمات⁽⁶²⁾ .
3. الاتصال عملية تفاعلية : حيث يتم التفاعل بين طرفين تتحقق المشاركة في الخبرة بينهما ، فكل من المرسل والمستقبل يشتركان في رسالة واحدة (الصياغة ، والتفسير ، والتصرف) كما ان كل منهما يؤثر على الآخر .
4. الاتصال عملية معقّدة : نظراً لما يحتويه الاتصال من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال والا سيفشل الاتصال⁽⁶³⁾ .
5. الاتصال عملية متعددة : حيث تتم بعدة أشكال مختلفة ، تختلف هذه الاشكال فيما بينها من حيث طبيعتها ومتطلباتها وتأثيرها⁽⁶⁴⁾ .

ثالثاً : عناصر عملية الاتصال

1- المرسل :

وهو الشخص أو مجموعة أشخاص الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين⁽⁶⁵⁾ ، وهو المصدر أو الأساس الذي تبدأ منه عملية الاتصال حيث يقوم ببعث أفكار إلى الطرف الآخر (المستقبل) بقصد إثارة سلوك محدد فيه ، وينبغي أن يتتوفر في المرسل مجموعة من الخصائص والمهارات الاتصالية التي تسهل له إيصال ما يريد إلى الطرف الآخر دون غموض ، كالمفردات العقلية واللغوية والسلوكية ، كما يتطلب منه الاعداد الجيد للرسالة واختيار الوسيلة المناسبة لإيصالها إلى المستقبل ، إضافة إلى قدرته في اختيار الوقت المناسب لبعثها⁽⁶⁶⁾ .

2- الرسالة :

وهي المنبه الذي ينقله المرسل إلى المستقبل وهي أساس عملية الاتصال برمتها كما تتضمن المعاني التي تمثل بالآراء والصور والأفكار يعبر عنها في شكل رموز⁽⁶⁷⁾ ، وهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والم المستقبل⁽⁶⁸⁾ ، والرسالة هي جوهر عملية الاتصال سواء كانت مكتوبة أم غير مكتوبة ، ويتوقف مدى نجاح الرسالة على مدى مهارة المرسل و اختياره للوسيلة المناسبة .

58 - عشوي ، مصطفى ، علم الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، سلسلة الدراسات الاعلامية ، الجزائر ، 1992 ، ص 17.

59 - ياغي ، عبد الفتاح ، مبادئ الادارة العامة ، منشورات كلية الاقتصاد والادارة ، الاردن ، 1995 ، ص 193 .

60 - القربيوني ، محمد قاسم ، مبادئ الادارة ، النظريات والعمليات والوظائف ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 2 ، 2004 ، ص 311 .

61 - عودة محمد أمين ، معوقات الاتصال الاداري في المنظمات ، مطبوعات جامعة الكويت ، الكويت ، 1996 ، ص 81 .

62 - جودة ، محفوظ أحمد ، العلاقات العامة ، مفاهيم ومارسات ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 2009 ، ص 121 .

63 - الجميلي ، خيري ، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2001 ، ص 11-12 .

64 - حسين ، سمير محمد ، الاعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام ، منشورات عالم الكتاب ، القاهرة ، 1984 ، ص 60 .

65 - كشك ، محمد بهجة ، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1993 ، ص 14 .

66 - العثيمين ، فهد سعود ، الاتصالات الادارية ، ماهيتها واهميتها واساليبها ، الصفحات الذهبية للطباعة ، الرياض ، 1993 ، ص 21 .

67 - الحديدي ، منى سعيد ، اللبناني ، شريف ، فنون الاتصال والاعلام المتخصص ، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، القاهرة ، 2009 ، ص 26 .

68 - ماهر ، احمد ، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، تونس ، 1998 ، ص 26 .

3- وسيلة الاتصال :

وهي الأداة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل⁽⁶⁹⁾، وهي تمثل الوسيلة التي تتحرك خالها المعلومات حتى تصل إلى المستقبل⁽⁷⁰⁾، وقد تكون وسيلة الاتصال سمعية أو مرئية أو حسية أو كتابية أو جميعها معاً، وإن اختيار وسيلة الاتصال يعتمد على عدة أمور منها موضوع الاتصال وطبيعة الأفراد والعلاقات بينهم وسرعة الاتصال وتكلفته ومدى الثقة به⁽⁷¹⁾.

4- المستقبل :

وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل ويحل رموزها ويفهمها⁽⁷²⁾، ويقوم بتفسير المعلومات التي احتوتها ، والمستقبل هو هدف عملية الاتصال برمتها والعصب الرئيس فيها ومن خلاله يتم معرفة تأثير العملية الاتصالية في معلوماته واتجاهاته وسلوكه⁽⁷³⁾. وإن فهم المستقبل للرسالة المرسلة تتوقف على عدة أمور من أبرزها قدراته ومهاراته الاتصالية وادراته الموقف .

5- الاستجابة :

وهي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال والذي يتحدد على أساسه مدى تحقيق عملية الاتصال للهدف منها⁽⁷⁴⁾، وهذه العملية توفر شبكة اتصالات مرتبطة من المستلم تساعد المرسل في اتخاذ الإجراء التصحيحي السليم ، وهذه المعلومات لها مدلولاتها في العمليات التنظيمية وتنفيذ التعليمات⁽⁷⁵⁾.

رابعاً : أنواع الاتصال

للاتصال في المؤسسات أنواع عديدة تقسم حسب عدة معايير وهي :-

- معيار رسميّة الاتصال :

ويقسم إلى نوعين وهو الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي
أ- الاتصال الرسمي :

ويقصد به الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي⁽⁷⁶⁾، ولكي يكون هذا الاتصال ساري وفعال يجب أن تكون له قنوات ووسائل واضحة و معروفة لدى عمال المؤسسة ذات فعالية و أهمية عي نقل المعلومات⁽⁷⁷⁾ ، والاتصال الرسمي يشمل ثلاثة اتجاهات وهي :-

1- الاتصال النازل : وهو الاتصال الذي يتدفق من أعلى إلى أسفل ، أي من أعلى التنظيم متوجه إلى أسفله ، أو من الرؤساء إلى المرؤوسين ويهدف هذا الاتصال إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات التي تشرح السياسات والأهداف من الإدارة العليا إلى بقية المستويات الإدارية ، ويعتبر هذا الاتجاه ضروريًا لممارسة أعمال الإدارة وارسال الاوامر والتعليمات اللازمة لتنفيذ الخطط والبرامج وتوسيع نظم وسياسات العمل في المنظمة للمرؤوسين⁽⁷⁸⁾ .

2- الاتصال الصاعد : وهو الاتصال الذي يتم من خلال المرؤوسين في المستويات الدنيا إلى الرؤساء في المستويات الأعلى ، أي أنها عكس الاتصال النازل⁽⁷⁹⁾ ، ويضم هذا الاتصال نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملحوظات والأراء الصادرة إلى الرئيس⁽⁸⁰⁾ .

3- الاتصال الأفقي : ويحدث هذا الاتصال بين الأفراد في نفس المستوى التنظيمي حيث لا ترتبطهم علاقات سلطة⁽⁸¹⁾ ، وهو اتصال جانبي يتم في نفس المستوى الإداري الواحد حيث يتم عن طريقه تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات في المستوى الإداري الواحد مما يحقق التنسيق بينهما⁽⁸²⁾ .

66- ابو الحمام ، عزام ، الاعلام الثقافي ، جدليات وتحديات ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 20 .

67- جريبرج ، جيرالد ، بارون ، روبيت ، ادارة السلوك في المؤسسات ، تعريب رفاعي محمد واسماعيل علي ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض ، 2009 ، ص 348 .

68- العبيان ، محمود سليمان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، مصدر مذكور سابقًا ، ص 241 .

69- عباس ، علي ، أساسيات علم الادارة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 7 ، عمان ، 2013 ، ص 154 .

70- عارف ، مجيد حميد ، اثربوليوجيا الاتصال ، منشورات وزارة التعليم العالي ، بغداد ، 1990 ، ص 21 .

71- النمر ، سعود بن محمد وأخرون ، الادارة العامة ، الاسس والوظائف ، مطباق الفرزدق التجارية ، ط 6 ، الرياض ، 2006 ، ص 378 .

72- جواد ، شوقي ناجي ، المراجع المتكامل في ادارة الاعمال ، منظور كلي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2010 ، ص 361 .

73- غباري ، محمد سلامة ، العطية ، السيد عبد الحميد ، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 1991 ، ص 70 .

74- نصر الله ، عمر ، مبادئ الاتصال التربوي والاسلامي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2001 ، ص 194 .

75- دليو ، فضيل ، اتصال المؤسسة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط 1 ، القاهرة ، 2003 ، ص 116 .

76- منصور ، علي محمد ، مبادئ الادارة ، اسس ومفاهيم ، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1999 ، ص 225 .

77- الشمام ، خليل ، حمود ، خضرير ، نظرية المنظمة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 3 ، عمان ، 2007 ، ص 208 .

78- فائزه ، رويم ، معوقات الاتصال في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 7 ، الجزائر ، 2012 ، ص 52 .

79- الثاني ، محمد عبد الحسين ، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2005 ، ص 94 .

بـ- الاتصال غير الرسمي

وهو الاتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين ، أي بين جميع أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات أو الأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم ، حيث يتم تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية⁽⁸³⁾ ، وهذا الاتصال يتعالى جنباً إلى جنب مع الاتصال الرسمي نتيجة لوجود صلات اجتماعية وشخصية للعاملين في التنظيم وينمي هذا الاتصال علاقات الصداقة بين الموظفين وعامل الولاء المهني فضلاً عن التقارب الفكري والاجتماعي بينهم⁽⁸⁴⁾ ، والاتصال غير الرسمي هام لحفظ على وحدة المؤسسة لأنها تمثل شبكات بين أفراد يتوجب عليهم العمل معاً وكثيراً ما يساعد عمل المؤسسة عن طريق تسريع عملية الاتصال وبناء احساس بالعمل الجماعي بين العمال⁽⁸⁵⁾.

- معيار مسار الاتصال : وهذا المعيار يقسم الاتصال إلى اتصال داخلي و اتصال خارجي

أـ- الاتصال الداخلي :

وهو الاتصال الذي يتم داخل نطاق المنظمة وبين مختلف الأقسام فيها وبين جميع العاملين فيها⁽⁸⁶⁾ ، وهو اتصال تفاعلي تأثيري في داخل المؤسسة وبين أفرادها بغية تحقيق الأهداف المرسومة لهذه المؤسسة كما يربط مختلف الأقسام في داخل المنظمة والتي من شأنها حشد الطاقات وتنسيقها وزيادة وتحسين العمل .

بـ- الاتصال الخارجي

ويقصد بالاتصال الخارجي تلك العملية التفاعلية التي تحدث بين المؤسسة وجمهورها الخارجي العام ، كما يعمل على نشر المعلومات والأراء والحقائق من وإلى الجماهير من أجل الوصول إلى الانسجام بين المؤسسة والجماهير⁽⁸⁷⁾ ، كما أن الاتصال الخارجي هو أساس نجاح عمل المنظمات فكلما كان هناك اتصال وتواصل جيد بين المنظمة وجمهورها كلما كانت هذه المنظمة ناجحة ، وهذا ما دأبت عليه المنظمات الفندقية الحديثة التي تسعى بكل جهودها على تحسين الاتصال الخارجي من أجل إشباع حاجات ورغبات الضيوف .

خامساً : أساليب الاتصال

1- الاتصال اللفظي :

ويعتمد هذا الاتصال على اللفاظ كأسلوب للاتصال بين المرسل والمستقبل فهو يركز على الكلمة المنطوقة أو المكتوبة على حد سواء وتمثل بالمحاضرات والتقارير والمقابلات وغيرها ، وهو ينقسم إلى :-

أـ- الاتصال الشفهي :

بعد الاتصال الشفهي من أهم وسائل الاتصال الفعال حيث يتيح لجاني الاتصال تبادل المعلومات والأراء والافكار⁽⁸⁸⁾ ، ويأخذ الاتصال الشفهي صورتين أما مباشرة أي وجهاً لوجه كاللقاءات الشخصية والندوات والمؤتمرات والمناظرات وأما غير مباشرة من خلال المحادثات الهاتفية ، ويعود هذا الاتصال من أقصر الطرق لتبادل المعلومات والافكار وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة ، وعادة ما يستخدم في المنظمات الفندقية لإيصال الرسائل الاتصالية وبشكل خاص السريعة منها .

بـ- الاتصال الكتابي :

يتم هذا الاتصال عن طريق الكلمة المكتوبة ، وهذا الاتصال يكون أكثر فعالية إذا أعتمدت على الكلمة المكتوبة بوضوح ودقة وبساطة ، عادة ما يعتمد هذا الاتصال في المنظمات الكبيرة الحجم وذات الاتساع في التنظيم والمستويات الإدارية⁽⁸⁹⁾ ، وهذا الاتصال يأخذ أشكال عديدة منها التقارير والمذكرات والاقتراحات والشكاوى والتعليمات المكتوبة والنشرات والكتب الدورية⁽⁹⁰⁾ ، وهذا النوع من الاتصال معتمد بشكل أساس في المنظمات الفندقية .

83- حجازي ، مصطفى ، الاتصال الفعال وال العلاقات الإنسانية الادارية ، دار الطليعة للنشر والتوزيع ، ط 2 ، بيروت ، 1992 ، ص 119 .

84- حببور ، عبد العزيز صالح ، مبادئ الادارة العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 208 .

85- كاير ، جوزيف ، ويسلر ، لويس ، الادارة العامة ، ترجمة محمود الخطيب ومحمد القربي ، دار البشير للنشر ،الأردن ، 1996 ، ص 95 .

86- حببور ، عبد العزيز صالح ، مبادئ الادارة العامة ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 208 .

87- ناصر ، محمد جودة ، الدعاية والإعلان وال العلاقات العامة ، دار مجلالوي للنشر والتوزيع ، عمان ، 1998 ، ص 179 .

88- الكبيسي ، عامر ، التصميم التنظيمي ، التنظيم الاداري والحكومي بين التقليد والمعاصرة ، ج 3 ، دار الشروق للطباعة والنشر ، الدوحة ، 1998 ، ص 66 .

89- أبو سمرة ، محمد ، الاتصال الاداري والاعلامي ، دار اسمامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 73 .

90- العمري ، ابراهيم ، السلوك الانساني والادارة الحديثة ، دار الجامعات المصرية ، الاسكندرية ، ص 324 .

2- الاتصال غير اللفظي :

وهو وسيلة الاتصال بين البشر بطرق أخرى غير اللغة المنطقية أو المكتوبة ، ويعد من أقدم أشكال الاتصال⁽⁹¹⁾ ، ويعد الاتصال غير اللفظي من أكثر أساليب الاتصال صدقاً وأهمية في التواصل بين الأفراد ، حيث تصدر التعبيرات غير اللفظية المختلفة عن الأفراد بشكل طبيعي وغافوي غير مخطط له⁽⁹²⁾ . وهو ينقسم إلى :-

أ- ملامح مادية : مثل الملامح الجسمانية للفرد كالجسم والوزن والطول ولون البشرة والملابس وغيرها وهذه الملامح تلعب دوراً مهماً في الاتصال⁽⁹³⁾.

ب- حركات الجسم : وتضم حركات الرأس ، الذراع ، واليد فمثلاً حركة الرأس الأفقية تدل على الرفض والحركة العمودية الراسية دليل على الموافقة⁽⁹⁴⁾ ، وكذلك الإيماءات مثل إشارات اليدين أو الأصابع وهي توحى بمعنى معين للمستقبل .

ت- اللمس : ويعد اللمس أيضاً من الاتصالات غير اللفظية ، وفي بعض الثقافات يعد اللمس أو الرتابة دلالة على العاطفة والدفء والجاذبية والصداقه ، والناس يميلون إلى لمس الآخرين الذين يحبونهم .

ث- تعابير الوجه : وهذه تحمل معانٍ كثيرة منها الابتسامة التي تشير إلى الدفء والسعادة والصداقه بينما العبوس وتقطيب الحاجبين يشير إلى الغضب وعدم الرضا .

ج- تواصل العينين : إن التواصل بالعينين بين المرسل والمسلق هام جداً للتواصل⁽⁹⁵⁾ ، وحركات العينين تؤدي وظائف متعددة في الاتصال كتنظيم تدفق المعلومات وبدء المحادثة وانتهائها وتحمل عواطف ومشاعر وغيرها .

ح- نبرات الصوت ونغمته : وهذه تحمل معانٍ عديدة في الاتصال متمثلة بالغضب عندما يرفع الشخص صوته وكذلك الخوف وعدم الرضا⁽⁹⁶⁾ .

وعلى الرغم من أهمية وصدق الاتصال غير اللفظي إلا أن معظم المنظمات الفندقية العراقية لم تبدي له اهتماماً واعياً في حين أن المنظمات الفندقية الحديثة اهتمت بالاتصال غير اللفظي بشكل كبير واعتبرته معياراً مهمـاً من معيـار النجاح في العمل الفندـقي .

سادساً : معوقات الاتصال :

هناك العديد من معوقات الاتصال التي تحول دون تحقيق الهدف من الاتصال وهي:-

1- معوقات تنظيمية :

وهي كذلك تقسم إلى عدة نقاط أشهرها هي :-

أ- الهيكل التنظيمي : إن تعدد المستويات التنظيمية وتباعدتها عن بعضها البعض يؤدي إلى تعقيد عملية الاتصال وتبادل المعلومات وبالتالي تواجه الرسالة المنقوله صعوبات معينة⁽⁹⁷⁾ .

ب- وسيلة اتصال غير مناسبة : إن اختيار وسيلة اتصال غير مناسبة لمحـوى الرسالة الاتصالـية ولطبيـعة الجمهور المراد الاتصالـ به ، يؤديـ يـ الغـالـبـ إلىـ فـشـلـ الـاتـصالـ مـاـ يـتـطـلـبـ مـاـ يـقـومـ بـيـاءـةـ الـاتـصالـ بـعـدـ اختـيـارـ وسـيـةـ اـتصـالـ آخـرىـ منـاسـبـةـ⁽⁹⁸⁾ .

ت- عدم توافر الخبرـاتـ الـلازمـةـ : إن عدم توافـرـ الخبرـاتـ الـلازمـةـ لـدىـ اـطـرافـ اـتـصالـ عـلـىـ استـخدـامـ الـمـهـارـاتـ الـاسـاسـيـةـ لـلـاتـصالـ مـعـ الآـخـرـينـ مـثـلـ مـهـارـةـ التـحدـثـ وـالـكـاتـبـةـ وـالـتـفـكـيرـ الـمـنـطـقـيـ وـالـقـراءـةـ وـالـاسـتـنـماـعـ وـمـهـارـاتـ الـاتـصالـ غـيرـ الـفـظـيـ⁽⁹⁹⁾ .

2- معوقات فردية :

وهي كذلك تقسم إلى عدة نقاط أشهرها هي

أ- الفروق الشخصية بين المرسل والمسلق : تعد الفروق الشخصية بين المرسل والمسلق من أهم العقبات التي تقف أمام الاتصال وتحـدـ منـ فـاعـلـيـتـهـ حيثـ سـيـذـهـ بـتـفـكـيرـ كـلـ مـنـهـمـاـ إـلـىـ نـاحـيـةـ مـخـلـفـةـ عـنـ الآـخـرـ⁽¹⁰⁰⁾ .

91- اسماعيل ، محمود حسن ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2003 ، ص 66-67.

84- Chandan . jit , organizational behavior , vikas publishing house , third edition New delhi , 2005 , p . 228

93- حريم ، حسين ، إدارة المنظمات ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 ، ص 357 .

94- اسماعيل ، محمود حسن ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 70 .

95- جلوط ، سامر وآخرون ، الاتصال والإدارة ، المبادئ والممارسة ، دار الرضا للنشر والتوزيع ، دمشق ، 2002 ، ص 357 .

96- حريم ، حسين ، إدارة المنظمات ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 357 .

97- جواد ، شوقي ناجي ، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال ، منظور كلي ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 365 .

98- الجوهر ، محمد ناجي ، الاتصال التنظيمي ، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، الإمارات العربية المتحدة ، 2000 ، ص 22 .

99- بلال ، محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، 2005 ، ص 365 .

100- فانزة ، رويم ، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 54 .

- بـ- الاتجاهات السلبية : ان الاتجاهات السلبية لدى المرسل والمستقبل وعدم توفر الاستعداد الكافي والعلاقات الودية لدى اطراف عملية الاتصال⁽¹⁰¹⁾
- تـ- تباين الادراك : اذ ان الافراد يتباينون في مدركاتهم الفكرية والذهنية ولذا يجب ان لا تفترض مساواة الآخرين في فهم واستيعاب رسائل الاتصال اذ ان الذكاء والثقافة العامة من المتغيرات ذات دلالات كبيرة في تحقيق سبل نجاح الاتصال وتحقيق أهدافه بدقة⁽¹⁰²⁾.

3- معوقات بيئية :

وهي كذلك تقسم الى عدة نقاط أهمها :-

- أـ- الظروف البيئية : وهي الظروف البيئية التي تحد من فاعلية الاتصال وتقلل من اثاره كارتفاع درجات الحرارة والاضاءة غير المناسبة وسوء التهوية والضوضاء⁽¹⁰³⁾

- بـ- القيم والاعتقادات لدى الموظفين : تؤثر مجموعة القيم والاعتقادات السائدة لدى موظفي المنظمة على الاتصال عن طريق التأثير على مدى انسياط وتدفق المعلومات اللازمة لخدمة اهداف المنظمة ومدى فهمها ، فالقيم والعادات الراسخة التي تتعارض مع اهداف التنظيم فأنها تؤثر سلبا على فاعلية الاتصال⁽¹⁰⁴⁾.

المبحث الرابع الدراسة الميدانية

فحص واختبار اداة القياس (الاستبانة)

تقديم:

يتضمن هذا البحث اختبار الثبات للاستبانة ، من خلال تطبيق معادلة (الفا كورنباخ) لحساب معامل الفا. واجراء اختبار الصدق من خلال التحليل العاملي لبيان الصدق البنائي الاستكشافي لأداة القياس.

اولاً : الثبات :

وهو اتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الافراد نفسمهم، حيث اجرينا اختبار الثبات بطريقة حساب معامل الفا كورنباخ (Cranach's Alpha) للاتساق الداخلي، إذ ان معامل (الفا كورنباخ) يزودنا بتقدير جيد في اغلب الاحيان، ولاسيما ان هذه الطريقة تعتمد على اتساق الفرد من فقرة الى أخرى واستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمرارات الدراسة البالغ عددها (40) استمرارة ثم استخدمت معادلة (الفا كورنباخ) ، حيث بلغت قيمة معامل ثبات المقياس الفا (0.92) ويدعى المقياس بذلك متسقاً داخلياً، لأن هذه المعادلة تعكس مدى اتساق الفقرات داخلياً . كما في جدول (1) الذي يبيّن قيمة معامل (الفا كورنباخ) لكل متغير من متغيرات الدراسة.

جدول (1)

نتائج اختبار الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

| التفسير | قيمة الفا كورنباخ | متغيرات الدراسة |
|-------------------------------|-------------------|-----------------|
| يعكس مدى اتساق فقرات العمل | 0.88 | ضغطوط العمل |
| يعكس مدى اتساق فقرات الاتصال | 0.90 | الاتصال |
| يعكس مدى اتساق فقرات الاجمالي | 0.92 | الاجمالي |

ثانياً : الصدق

يعد الصدق من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات واستعمال المقاييس المناسبة، ولاسيما ان الصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وان من افضل طريقة لقياس الصدق هي :-

الصدق البنائي الاستكشافي لأداة القياس:

في هذه الفقرة يسعى الباحث إلى اختبار فيما اذا كانت المحاور الفرعية لكل متغير رئيس تشكل مكونات مهمة من الناحية الاحصائية للمتغير ذاته، وذلك بالاعتماد على التحليل العاملي {Factor Analysis} ، الذي يعد اسلوباً احصائياً ، يستخدم في كثير من الموضوعات الاحصائية المتقدمة، ومن بين استخداماته انه يسلسل العوامل او المحاور حسب اهميتها ويعطي كل محور نسبة في المساهمة من الدراسة، أي ان التحليل

101- المغربي ، كامل محمد ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، ط 3 ، عمان ، 2004 ، ص 240 .

102- حمود ، خضير كاظم ، اللوزي ، موسى سلامة ، مبادئ ادارة الاعمال ، مكتبة الجامعة واثراء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2008 ، ص 365 .

103- فرج ، شعبان ، الاتصالات الادارية ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 178 .

104- العثيمين ، فهد بن سعود ، الاتصالات الادارية ، مصدر مذكور سابقاً ، ص 40 .

العامل يظهر المحاور حسب أهميتها وكذلك يظهر أهمية كل فقرة (سؤال) ضمن كل محور ويسقط الفقرات غير المهمة، إذ ستختفي جميع فقرات الدراسة إلى تحليل عامل يشخص أهمية المتغيرات من خلال نسبة تفسيرها للظاهرة والذي يعكسه قيمة التباين المفسر كما يبين أهمية الفقرات داخل كل عامل من خلال قيمة التشبع التي تحملها، وباعتماد خمسة شروط ينبغي توفرها في نتائج هذا التحليل العامل هي :

1. كفاية العينة وجود علاقات الارتباط بين المتغيرات.

ان النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر تعطي دلالة اكبر عندما تزيد عن (0.60) .
ان لا تقل قيمة الجذر الكامن {Eigen Value} عن الواحد الصحيح .

تجاوز قيم تشبعات الفقرات {Loading} عن (0.30) حتى تكون ذات دلالة احصائية.
الفقرات الجيدة ستحصل على تشبعات اكبر من تشبعات الفقرات الاخرى المنخفضة والتي ستكون قيم تشبعاتها اقل من (0.30).
لذا سنلجم عند اختبار تلك المتغيرات الفرعية إلى وضع فرضية رئيسية واحدة تتفرع عنها ثلاثة فرضيات فرعية وكالاتي :-

الفرضية الرئيسية :

{ان المتغيرات الفرعية لكل متغير رئيس تقيس فعلاً متغيرها الاساس} وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

الفرضية الفرعية الاول :

ان المتغيرات الفرعية { اتجاهات مفهوم ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، انواع ضغوط العمل ، مصادر ضغوط العمل} تقيس فعلاً متغير ضغوط العمل} .

الفرضية الفرعية الثاني :

ان المتغيرات الفرعية {اتجاهات مفهوم الاتصال ، خصائص عملية الاتصال، عناصر عملية الاتصال ، انواع الاتصال ، اساليب الاتصال، معيقات الاتصال} تقيس فعلاً متغير الاتصال} .

يتطلب استكشاف المتغيرات التي تنطوي تحت مقياس ضغوط العمل والذي يتكون من (22) فقرة ، وكذلك المتغيرات المنطوية تحت متغير الاتصال والذي يضم (33) سؤالاً، يتطلب ذلك الى استخدام اسلوب التحليل العاملی الاستکشافی (EFA) Exploratory Factor Analysis بغية تحليل الفقرات الصالحة التي ستنطوي تحت مقياس ضغوط العمل والاتصال ، وما هو بعد الذي تنتهي اليه في حين تستبعد الفقرات التي لا تتحقق النقطة الرابعة الخامسة من الشروط المذكورة اتفاً. ثم تتحقق من شرط كفاية عينة الدراسة :

كفاية العينة وجود علاقات الارتباط بين المتغيرات: ان شرط كفاية عينة الدراسة من اهم الشروط الضرورية الواجب توفرها لاستخدام التحليل العاملی، لذا سنستخدم مقياس {کایسر - مایر - اوکلین} او ما يسمى اختصاراً بـ (KMO) The Kaiser - Meyer - Olkin (KMO) والذي يعتبر احد الخطوات المهمة في هذا التحليل، حيث تتراوح احصاء KMO بين (0-1) فعندما تساوي قيمة هذه الاحصاء (صفر) يشير ذلك الى ان استخدام التحليل العاملی الاستکشافی غير ملائم اما اذا كانت القيمة تقترب من (واحد) فان هذا مؤشر على ان استخدام التحليل العاملی سيكون ملائم وذی مصداقیة عالیة ، هذا ويوصي (کایسر) بان القيم المقبولة تكون اکبر من (0.50) ، وبالنظر الى جدول (2) نرى ان قيمة (KMO) للمتغيرات المتمثلة بضغط العمل والاتصال سجلت (0.55) ، (0.68) على التوالي وكلاهما اکبر من 0.50 مما يشير على انها قيمة توصف بأنها جيدة جداً بحسب تصنيف (Kaiser)، اما بخصوص وجود علاقات الارتباط بين المتغيرات فقد تم استخدام اختبار (Bartlett) والذي يختبر فرضية عدم {Null Hypothesis} والتي تشير الى ان مصفوفة الارتباطات هي مصفوفة وحدة {IdV amity matrix} } وهذا يعني ان قيم جميع معاملات الارتباط تساوي صفر . أما اذا كانت مصفوفة الارتباطات ليست مصفوفة وحدة فان الاختبار سيكون معنوياً وبالتالي سيتحقق الشرط الاول من شرط تطبيق اختبار التحليل العاملی، والذي ينص على {كفاية العينة وجود علاقات الارتباط بين المتغيرات} وكما في جدول (2) الذي يشير الى ان نتيجة اختبار (Bartlett) معنوية.

جدول (2)
اختبار {KMO and Bartlett } لمتغيرات الدراسة

| الاتصال | | ضغوط العمل | متغيرات الدراسة | الاختبارات |
|---------|-------|---|-----------------------------|------------|
| 0.68 | 0.55 | Kaiser – Meyer – Olkin measure of sampling adequacy مقياس { كايسر – ماير – أولكين } الاستكشافي | | |
| 981.2 | 555.8 | Approx. Chi-Square القيمة التقريبية | Bartlett Test of Sphericity | |
| 528 | 231 | DF درجة الحرية | | |
| 0.00 | 0.00 | Sig القيمة الاحتمالية | | |
| الاتصال | | ضغوط العمل | متغيرات الدراسة | الاختبارات |
| 0.68 | 0.55 | Kaiser – Meyer – Olkin measure of sampling adequacy مقياس { كايسر – ماير – أولكين } الاستكشافي | | |
| 981.2 | 555.8 | Approx. Chi-Square القيمة التقريبية | Bartlett Test of Sphericity | |
| 528 | 231 | DF درجة الحرية | | |
| 0.00 | 0.00 | Sig القيمة الاحتمالية | | |

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

2 - طريقة المكونات الرئيسية (Principal Components)

يتطلب التحقق من الشروط الاربعة المتبقية بعد تحقق الشرط الأول استخدام طريق المكونات الرئيسية والتي تساعده في التتحقق من صدق العبارات ومن عدد المتغيرات الكافية للمقياس. ولاسيما ان جدول (3)، (4) سيوضحان نتائج التحليل وفق طريقة المكونات الرئيسية والتي تعد من اكثر طرائق التحليل العاملی دقة واستخداما، اذ نلاحظ ان قيم التشبعات جميعها أعلى من 0.30 ولكل محاور متغير ضغوط العمل والاسئلة المتعلقة بها ومحاور الاتصال والاسئلة المتعلقة بها، مع ملاحظة ان قيم الجذر الكامن لكل المحاور اكبر من الواحد الصحيح، وهذا ما يؤكد تحقق الشروط الاربعة المتبقية من شروط تطبيق التحليل العاملی، وبالتالي قبول الفرضيات التالية:-

لذا سنلجمأ عند اختبار تلك المتغيرات الفرعية إلى وضع فرضية رئيسة واحدة تتفرع عنها ثلاثة فرضيات فرعية وكذلك:-
الفرضية الرئيسية:

{إن المتغيرات الفرعية لكل متغير رئيس تقيس فعلاً متغيرها الأساس} وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:-

الفرضية الفرعية الاول :

ان المتغيرات الفرعية { اتجاهات مفهوم ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، انواع ضغوط العمل ، مصادر ضغوط العمل } تقيس فعلاً متغير ضغوط العمل .

الفرضية الفرعية الثاني:

ان المتغيرات الفرعية { اتجاهات مفهوم الاتصال ، خصائص عملية الاتصال ، عناصر عملية الاتصال، انواع الاتصال، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال } تقيس فعلاً متغير الاتصال .

كما يتضح من خلال جدول (3) و(4) ان الفقرات التي تنطوي تحت العامل الاول اکثر اهمية من بقية الفقرات لأن التباين المفسر للعامل الاول أعلى من بقية التباينات المفسرة للعوامل الأخرى، ما يؤكد ذلك ان قيمة الجذر الكامن للعامل الاول هي الأكبر أيضاً، ثم يليه من حيث الأهمية العامل الثاني والفقرات المنطوية تحته وهكذا ثم العامل الثالث والرابع والخامس والسادس، اما الفقرات التي اکثر اهمية داخل نفس العامل هي التي تحمل قيمة التشبع الأكبر من بين قيم جميع التشبعات الأخرى داخل العامل نفسه ، إذ ان التحليل العاملی رتب محاور ضغوط العمل من الأکثر اهمية حتى الأقل هكذا {انواع ضغوط العمل ، مصادر ضغوط العمل الفردية ، اتجاهات مفهوم ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل التنظيمية ، مراحل ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل} كما في جدول (3) ورتب محاور الاتصال {اساليب الاتصال، عناصر عملية الاتصال، خصائص عملية الاتصال، اتجاهات مفهوم الاتصال ، انواع الاتصال، معوقات الاتصال} على الترتيب. كما موضح في جدول (4).

جدول (3)
نتائج التحليل العائلي حسب طريقة المكونات الرئيسية لمتغير ضغوط العمل

| تشبعات العوامل | | | | | | المحاور |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------------|
| | | | | | | اتجاهات مفهوم ضغوط العمل |
| | | | | | | Q1 |
| | | | | | | Q2 |
| | | | | | | Q3 |
| | | | | | | عناصر ضغوط العمل |
| | | | | | | Q4 |
| | | | | | | Q5 |
| | | | | | | Q6 |
| | | | | | | مراحل ضغوط العمل |
| | | | | | | Q7 |
| | | | | | | Q8 |
| | | | | | | Q9 |
| | | | | | | أنواع ضغوط العمل |
| | | | | | | Q10 |
| | | | | | | Q11 |
| | | | | | | Q12 |
| | | | | | | مصادر ضغوط العمل التنظيمية |
| | | | | | | Q13 |
| | | | | | | Q14 |
| | | | | | | Q15 |
| | | | | | | Q16 |
| | | | | | | Q17 |
| | | | | | | Q18 |
| | | | | | | مصادر ضغوط العمل الفردية |
| | | | | | | Q19 |
| | | | | | | Q20 |
| | | | | | | Q21 |
| | | | | | | Q22 |
| 2.42 | 2.95 | 3.02 | 2.26 | 3.93 | 5.49 | الجذر الكامن |
| 7.32 | 8.94 | 9.15 | 9.87 | 11.92 | 16.63 | النسبة المئوية للتباين المفسر % |
| 63.83 | 56.51 | 47.57 | 38.42 | 28.55 | 16.63 | النسبة المئوية التراكمية للتباين % |

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

جدول (4)
نتائج التحليل العائلي حسب طريقة المكونات الرئيسية لمتغير الاتصال

| تشبعات العامل | | | | | | المحاور | |
|---------------|---------------|-------|-------|-------|-------|------------------------------------|--|
| | العامل الرابع | | | | | اتجاهات مفهوم الاتصال | |
| | 0.65 | | | | | Q23 | |
| | 0.58 | | | | | Q24 | |
| | 0.82 | | | | | Q25 | |
| | العامل الثالث | | | | | خصائص عملية الاتصال | |
| | | 0.72 | | | | | |
| | | 0.50 | | | | | |
| | | 0.72 | | | | | |
| | | 0.50 | | | | | |
| | العامل الثاني | | | | | عناصر عملية الاتصال | |
| | | 0.78 | | | | | |
| | | 0.67 | | | | | |
| | | 0.72 | | | | | |
| | | 0.59 | | | | | |
| | | 0.54 | | | | | |
| | العامل الخامس | | | | | أنواع الاتصال | |
| | 0.76 | | | | | Q35 | |
| | 0.51 | | | | | Q36 | |
| | 0.54 | | | | | Q37 | |
| | 0.71 | | | | | Q38 | |
| | 0.53 | | | | | Q39 | |
| | 0.80 | | | | | Q40 | |
| | 0.60 | | | | | Q41 | |
| | العامل الأول | | | | | اساليب الاتصال | |
| | | 0.82 | | | | | |
| | | 0.65 | | | | | |
| | | 0.68 | | | | | |
| | | 0.73 | | | | | |
| | | 0.61 | | | | | |
| | | 0.63 | | | | | |
| | العامل السادس | | | | | معوقات الاتصال | |
| | 0.66 | | | | | Q48 | |
| | 0.52 | | | | | Q49 | |
| | 0.67 | | | | | Q50 | |
| | 0.71 | | | | | Q51 | |
| | 0.83 | | | | | Q52 | |
| | 0.74 | | | | | Q53 | |
| | 0.59 | | | | | Q54 | |
| | 0.63 | | | | | Q55 | |
| 1.94 | 1.97 | 2.17 | 2.35 | 3.56 | 3.82 | الجذر الكامن | |
| 8.84 | 8.94 | 9.86 | 10.66 | 16.20 | 17.35 | النسبة المئوية للتباين المفسر % | |
| 71.85 | 63.01 | 54.07 | 44.21 | 33.55 | 17.35 | النسبة المئوية التراكمية للتباين % | |

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

هذا ومع تحقق الفرضيات الفرعية التي تنص : { ان المتغيرات الفرعية { اتجاهات مفهوم ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، انواع ضغوط العمل ، مصادر ضغوط العمل} تقيس فعلا متغير ضغوط العمل }، {ان المتغيرات الفرعية {اتجاهات مفهوم الاتصال ، خصائص عملية الاتصال، عناصر عملية الاتصال، انواع الاتصال، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال} تقيس فعلا متغير الاتصال}. وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسية القائلة{ان المتغيرات الفرعية لكل متغير رئيس من متغيرات الدراسة تقيس فعلا متغيرها الاساسي } .

المبحث الخامس وصف اجابات عينة الدراسة

1- المعلومات الشخصية والتعليمية والحالة الاقتصادية لأفراد عينة الدراسة:

يوضح جدول (5) التوزيع التكراري والنسب المئوية لعينة الدراسة وفقاً للمعلومات التعريفية التي تضم {الجنس والعمر وعدد سنوات الخدمة والمستوى العلمي والمهنة والدخل والجنسية} ، حيث يبدو واضحاً من خلال الجدول أن النسبة الغالبة لعينة الدراسة هم ذكور بواقع (52.5 %) ، في حين كانت غالبية عينة الدراسة من الفئة التي تتراوح بين 35 و 44 سنة وبواقع (37.5 %) تلتها الفئة التي تتراوح ما بين 25 و 34 سنة، بنسبة (32.5 %)، وكانت غالبية عينة البحث من سنوات خدمتهم تتراوح ما بين خمسة سنوات وحتى تسعة سنوات وبواقع (37.5 %) ، في حين حازت الفئة التي تحمل شهادة البكالوريوس على المرتبة الأولى بين عينة الدراسة وبينها (55 %) ، في حين تراوحت دخول أغلب عينة الدراسة ما بين 300 ألف دينار عراقي وبين 599 ألف دينار عراقي وبينها (62.5 %) ، وجميع أفراد عينة البحث كانت من يحملون الجنسية العراقية فقط.

جدول (5)
وصف عينة الدراسة تبعاً للمعلومات التعريفية

| النسبة المئوية % | النكرار | الفئة | المتغيرات |
|------------------|---------|---------------------|----------------|
| 52.5 | 21 | ذكر | الجنس |
| 47.5 | 19 | انثى | |
| 32.5 | 13 | 34-25 | الفئة العمرية |
| 37.5 | 15 | 44-35 | |
| 17.5 | 7 | 54-45 | |
| 12.5 | 5 | فأكثر 55 | |
| 32.5 | 13 | أقل من 5 سنوات | سنوات الخدمة |
| 37.5 | 15 | من 5 إلى 9 سنوات | |
| 20 | 8 | من 10 إلى 14 سنوات | |
| 10 | 4 | من 15 فأكثر | |
| 37.5 | 15 | ثانوية | المستوى العلمي |
| 55 | 22 | بكالوريوس | |
| 7.5 | 3 | دراسات عليا | |
| 5 | 2 | مدير عام | |
| 17.5 | 7 | رئيس قسم | المهنة |
| 27.5 | 11 | مسؤول شعبة | |
| 50 | 20 | موظف | |
| 62.5 | 25 | 599 - 300 ألف دينار | |
| 32.5 | 13 | 899 - 600 ألف دينار | الدخل |
| 2.5 | 1 | 1199- 900 ألف دينار | |
| 2.5 | 1 | 1200 فأكثر ألف | |
| 100 | 40 | عراقية | الجنسية |
| 0 | 0 | عربية | |
| 0 | 0 | اجنبية | |

1- عرض وتحليل نتائج شدة اجابة افرد العينة لمتغيرات الدراسة:

تقديم:

ترمي هذه الفقرة إلى بيان شدة اجابة العينة حول محتويات اسئلة استبانة الدراسة والمتعلقة بالمتغير المستقل المتمثل بضغوط العمل الذي يضم المحاور المتمثلة بـ{اتجاهات مفهوم ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، انواع ضغوط العمل مصادر ضغوط العمل} والمتغير المعتمد المتمثل بالاتصال الذي يضم المحاور المتمثلة بـ{اتجاهات مفهوم الاتصال ، خصائص عملية الاتصال ، عناصر عملية الاتصال، انواع الاتصال، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال} حيث تم اعتماد الجداول التي توضح شدة اتجاهات اجابات

عينة الدراسة لكل فقرة وكل محور من محاور الدراسة مستخدما التكرارات والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها ، ومن ثم اضاف الباحث تعليقاً على تلك الجداول بما يتناسب مع إجابات أفراد العينة والبالغ عددهم (40) وكانت النتائج كما يأتي :

أولاً : ضغوط العمل

يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير بلغت (3.30) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.07) ، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص متغير البيئة الداخلية، في حين سجلت الاهمية النسبية لهذا المتغير (66.0) والتي تبين اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على محاور ضغوط العمل، وكانت نتائج التحليل للمحاور كما يأتي :

أ- اتجاهات مفهوم ضغوط العمل: يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.63) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.15)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (Q1) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.77) وبانحراف معياري (1.31) ، أما الفقرة (Q2) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.55) () وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.13).

ب- عناصر ضغوط العمل: يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.10) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.11)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (Q4) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.22) وبانحراف معياري (1.27) ، أما الفقرة (Q5) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.02) () وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.07).

ت- مراحل ضغوط العمل: يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.21) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.09)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (Q7) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.47) وبانحراف معياري (1.26) ، أما الفقرة (Q9) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (2.90) () وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.26).

ث- انواع ضغوط العمل: يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.47) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.14)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (Q11) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.65) وبانحراف معياري (1.23) ، أما الفقرة (Q12) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.30) () وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.16).

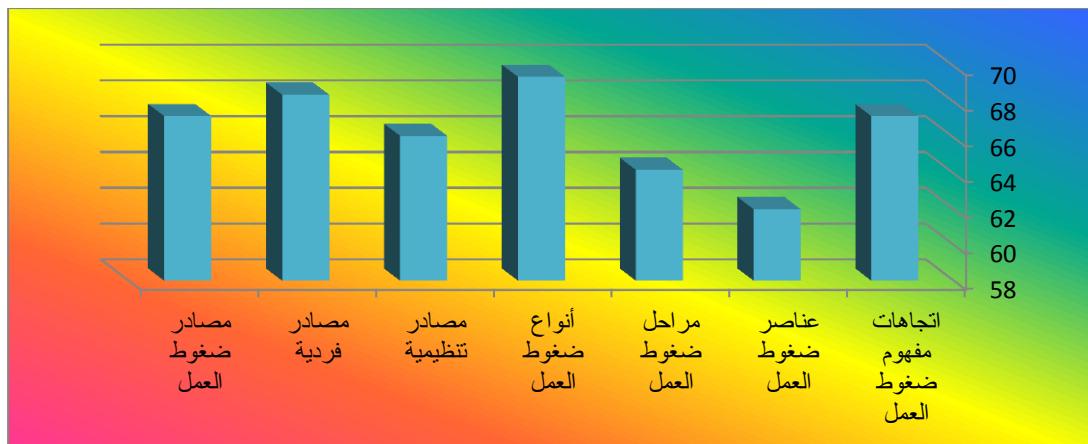
ج- مصادر ضغوط العمل التنظيمية: يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.31) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.00)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (Q14) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.50) وبانحراف معياري (1.04) ، أما الفقرة (Q18) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.13) () وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.13).

ح- مصادر ضغوط العمل الفردية: يتضح من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.42) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (0.93)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققتها الفقرة (Q22) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.58) وبانحراف معياري (1.06) ، أما الفقرة (Q20) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.15) () وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.86) .

جدول (6)
بيان اجابات افراد العينة لمحاور متغير ضغوط العمل

| أهمية نسبية | انحراف معياري | الوسط الحسابي | محاور ضغوط العمل حسب الفقرات | | | | | ت | |
|----------------|---------------|---------------|------------------------------|---------|-------|-------------|-----------|---|----|
| | | | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق تماماً | اتفق بشدة | | |
| النسبة المئوية | | | | | | | | | |
| 75.4 | 1.31 | 3.77 | 5 | 15 | 22.5 | 12.5 | 45 | تعد ضغوط العمل كثيف نفسي لمتطلبات الوظيفة. | 1 |
| 71 | 1.13 | 3.55 | 5 | 15 | 20 | 40 | 20 | تنقسم ضغوط العمل باهانها استجابة لمواصفات تنظيمية. | 2 |
| 71.6 | 1.28 | 3.58 | 10 | 7.5 | 27.5 | 25 | 30 | تمثل ضغوط العمل حالة تفاعلية بين الفرد ووظيفته. | 3 |
| 67.2 | 1.15 | 3.63 | اتجاهات مفهوم ضغوط العمل | | | | | | |
| 64.4 | 1.27 | 3.22 | 15 | 7.5 | 35 | 25 | 17.5 | تتصف ضغوط العمل بكونها منها داخلياً وخارجياً. | 4 |
| 60.4 | 1.07 | 3.02 | 7.5 | 25 | 32.5 | 27.5 | 7.5 | تمثل ضغوط العمل ردود أفعال مختلف المنبهات. | 5 |
| 61 | 1.28 | 3.05 | 15 | 17.5 | 30 | 22.5 | 15 | تسعى ضغوط العمل لإيجاد توازن بين المنبهات والاستجابات. | 6 |
| 62.0 | 1.11 | 3.10 | عناصر ضغوط العمل | | | | | | |
| 69.4 | 1.26 | 3.47 | 7.5 | 15 | 27.5 | 22.5 | 27.5 | تعد ضغوط العمل في مرحلتها الأولى كاتنار مبكر. | 7 |
| 65 | 1.00 | 3.25 | 5 | 17.5 | 32.5 | 37.5 | 7.5 | تمثل المرحلة الثانية لضغط العمل المقاومة او رد الفعل. | 8 |
| 58 | 1.26 | 2.90 | 12.5 | 32.5 | 20 | 22.5 | 12.5 | ترتبط ضغوط العمل في مرحلتها النهائية بالإهاب والتعب. | 9 |
| 64.2 | 1.09 | 3.21 | مراحل ضغوط العمل | | | | | | |
| 69 | 1.32 | 3.45 | 7.5 | 20 | 22.5 | 20 | 30 | يعد معيار الآثار المترتبة من أشهر أنواع ضغوط العمل سواء أكانت ضغوط إيجابية أم سلبية. | 10 |
| 73 | 1.23 | 3.65 | 5 | 15 | 22.5 | 25 | 32.5 | يعتمد معيار مصدر الضغوط على منشأ الضغوط سواء أكانت من البيئة المادية او الاجتماعية او الفردية | 11 |
| 66 | 1.16 | 3.30 | 5 | 17.5 | 42.5 | 12.5 | 22.5 | يرتبط معيار الاطار الزمني لضغط العمل بفترات استمراره سواء أكانت بسيطة او متوسطة او مضاعفة | 12 |
| 69.4 | 1.14 | 3.47 | أنواع ضغوط العمل | | | | | | |
| 67.6 | 1.17 | 3.38 | 7.5 | 12.5 | 35 | 25 | 20 | تنوع ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل | 13 |
| 70 | 1.04 | 3.50 | 2.5 | 12.5 | 37.5 | 27.5 | 20 | يرتبط غموض الدور بغياب تصور واضح للموظف عن عمله | 14 |
| 67.4 | 1.13 | 3.37 | 5 | 17.5 | 30 | 30 | 17.5 | ينشا صراع الدور عندما تتعارض الاعمال مع قيم الموظفين وبما يهمه او خارج نطاق عملهم | 15 |
| 64 | 1.02 | 3.2 | 5 | 20 | 32.5 | 35 | 7.5 | يتتصف عباءة الدور بأنه يعيق أداء الموظف سواء أكان كهباً او نوعياً | 16 |
| 65 | 1.15 | 3.25 | 5 | 22.5 | 32.5 | 22.5 | 17.5 | يعد الهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسية | 17 |
| 62.6 | 1.02 | 3.13 | 5 | 20 | 42.5 | 22.5 | 10 | تمثل بيئة العمل درجة الحرارة والرطوبة والاضاءة أحد مصادر الضغوط المهمة | 18 |
| 66.1 | 1.00 | 3.31 | مصادر تنظيمية | | | | | | |
| 69 | 1.06 | 3.45 | 0 | 22.5 | 30 | 27.5 | 20 | يختلف نمط شخصية الموظف في مدى اندرائه لضغط العمل | 19 |
| 63 | 0.86 | 3.15 | 0 | 20 | 55 | 15 | 10 | تتب العلاقات الشخصية بين الموظفين دوراً هاماً في ضغوط العمل | 20 |
| 70 | 0.88 | 3.50 | 0 | 10 | 45 | 30 | 15 | تؤثر الاحداث الشخصية للموظفين في زيادة ضغوط العمل | 21 |
| 71.6 | 1.06 | 3.58 | 0 | 15 | 40 | 17.5 | 27.5 | تحدد الخبرة الشخصية للموظفين في مدى استجاباتهم لضغط العمل | 22 |
| 68.4 | 0.93 | 3.42 | مصادر فردية | | | | | | |
| 67.2 | 0.98 | 3.36 | مصادر ضغوط العمل | | | | | | |
| 66.0 | 1.07 | 3.30 | اجمالي ضغوط العمل | | | | | | |

ويشير شكل (1) إلى توزيع محاور ضغوط العمل وفقاً للأهمية النسبية حيث سجل محور انواع ضغوط العمل أعلى مستوى وواقع (69.4 %) في حين سجلت أدنى المستويات عناصر ضغوط العمل و الواقع . (62%)



شكل (3)
يبين توزيع محاور ضغوط العمل وفقاً للأهمية النسبية

ثانياً : الاتصال

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير بلغت (3.71) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.16)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص متغير البيئة الداخلية، في حين سجلت الاهمية النسبية لهذا المتغير (74.2) والتي تبين اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على محاور الاتصال، وكانت نتائج التحليل لمحاور كما يأتي :-

اتجاهات مفهوم الاتصال :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.70) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.12)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q23) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.83) وبانحراف معياري (1.06) ، أما الفقرة (Q24) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.43) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.98).

خصائص عملية الاتصال :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.70) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.00)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q26) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (4.02) وبانحراف معياري (1.00) ، أما الفقرة (Q29) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.38) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.98).

عناصر عملية الاتصال :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.78) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.03)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q31) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.98) وبانحراف معياري (0.86) ، أما الفقرة (Q34) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.55) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.22).

الاتصال الرسمي وغير الرسمي :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.69) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.00)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q35) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.88) وبانحراف معياري (1.11) ، أما الفقرة (Q36) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.45) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.18).

الاتصال الداخلي والخارجي:

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.61) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.02)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q41) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.75) وبانحراف معياري (0.98) ، أما الفقرة (Q40) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.48) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.18).

الاتصال اللفظي :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.87) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.01)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q43) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (4.00) وبانحراف معياري (1.04) ، أما الفقرة (Q42) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.77) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.14).

الاتصال غير اللفظي :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.82) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.05)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q47) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.93) وبانحراف معياري (1.07) ، أما الفقرة (Q46) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.70) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.97).

معوقات الاتصال التنظيمية:

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.58) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.15)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q48) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.65) وبانحراف معياري (1.05) ، أما الفقرة (Q49) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.50) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.33).

معوقات الاتصال الفردية :

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.50) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.06)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q51) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.57) وبانحراف معياري (1.24) ، أما الفقرة (Q53) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.40) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.17).

1. معوقات الاتصال البيئية:

يتضح من جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.35) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متوجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (1.13)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المحور، وقد توزعت اجابات فقرات هذا المحور بين أعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q54) مسجلة وسطا حسابيا بلغ (3.55) وبانحراف معياري (1.26) ، أما الفقرة (Q55) فقد حققت ادنى مستوى اجابة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.15) وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.23).

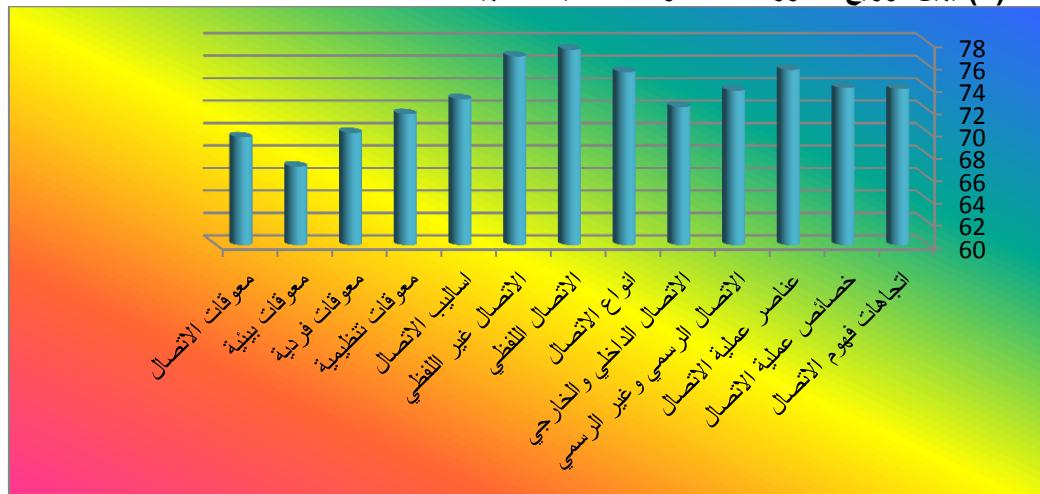
جدول (7)
بيان اجابات افراد العينة لمحاور متغير الاتصال

| نسبة اهمية | معياري انحراف | الوسط الحسابي | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | تفق تماماً | تفق بشدة | محاور الاتصال حسب الفقرات | ت |
|------------|---------------|---------------|----------------------------|---------|-------|------------|----------|---|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | النسبة المئوية | | | | | | |
| 76.6 | 1.06 | 3.83 | 0 | 12.5 | 27.5 | 25 | 35 | يمثل الاتصال اتجاه ديناميكي فعال بين المرسل والمستقبل . | 23 |
| 68.6 | 0.98 | 3.43 | 0 | 17.5 | 40 | 25 | 17.5 | يعد الاتصال اتجاه هادف للتاثير في المواقف . | 24 |
| 76.6 | 1.19 | 3.83 | 5 | 10 | 20 | 27.5 | 37.5 | يتتصف الاتصال بكونه اتجاه سلوكى لتحقيق الاهداف التنظيمية الفندقة . | 25 |
| 73.9 | 1.12 | 3.70 | اتجاهات فوقيات الاتصال | | | | | | |
| 80.4 | 1.00 | 4.02 | 0 | 5 | 32.5 | 17.5 | 45 | يعد الاتصال عملية ديناميكية من حيث التأثير والتاثير . | 26 |
| 75 | 1.01 | 3.75 | 0 | 12.5 | 27.5 | 32.5 | 27.5 | يتسم الاتصال بالاستمرارية فلا توجد بداية او نهاية لعملية الاتصال في الفندق . | 27 |
| 73 | 0.92 | 3.65 | 0 | 10 | 35 | 35 | 20 | يمتاز الاتصال بأنه تفاعلي بين المرسل والمستقبل . | 28 |
| 67.6 | 0.98 | 3.38 | 0 | 20 | 37.5 | 27.5 | 15 | يتسم الاتصال بالتعقيد لكثرة اشكاله وعناصره وأنواعه في الفنادق . | 29 |
| 74 | 1.00 | 3.7 | خصائص عملية الاتصال | | | | | | |
| 76.4 | 1.01 | 3.82 | 0 | 10 | 30 | 27.5 | 32.5 | يعد المرسل مصدر الرسالة الاتصالية في المنظمة الفندقية . | 30 |
| 79.6 | 0.86 | 3.98 | 0 | 5 | 22.5 | 42.5 | 30 | تمثل الرسالة المنبه الذي ينقله المرسل إلى المستقبل . | 31 |
| 75.6 | 0.92 | 3.78 | 0 | 7.5 | 32.5 | 35 | 25 | تنتمي وسيلة الاتصال باتها الاداة لنقل المعلومات الى المستقبل . | 32 |
| 75.4 | 1.05 | 3.77 | 0 | 15 | 22.5 | 32.5 | 30 | يعد مستقبل الرسالة الفندقية هدف عملية الاتصال برمتها . | 33 |
| 71 | 1.22 | 3.55 | 0 | 2.5 | 22.5 | 22.5 | 30 | تمثل الاستجابة رد فعل لعملية الاتصال في الفنادق . | 34 |
| 75.6 | 1.03 | 3.78 | عناصر عملية الاتصال | | | | | | |
| 77.6 | 1.11 | 3.88 | 0 | 15 | 22.5 | 22.5 | 40 | يستردم الاتصال الرسمي القواعد والمسارات التي تتبع في البناء التنظيمي الفندقي . | 35 |
| 69 | 1.18 | 3.45 | 5 | 17.5 | 27.5 | 27.5 | 22.5 | يعد نقل الاوامر والتعليمات والقرارات من الادارة الفندقية العليا الى بقية المستويات . | 36 |
| 75.6 | 1.10 | 3.78 | 0 | 15 | 27.5 | 22.5 | 35 | يضم الاتصال المساعد نتائج التنفيذ وصعوباتها المرسلة من المرؤوسين الى الرؤساء | 37 |
| 73 | 0.98 | 3.65 | 0 | 15 | 25 | 40 | 20 | يهدف الاتصال الاقفي الى التنسيق بين مختلف الاقسام في المستوى الاداري الفندقي الواحد . | 38 |
| 73.6 | 1.12 | 3.68 | 2.5 | 10 | 37.5 | 17.5 | 32.5 | يعتمد الاتصال غير الرسمي على التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين . | 39 |
| 73.76 | 1.00 | 3.69 | الاتصال الرسمي وغير الرسمي | | | | | | |
| 69.6 | 1.18 | 3.48 | 2.5 | 20 | 32.5 | 17.5 | 27.5 | يمثل الاتصال داخل نطاق المنظمة الفندقية وبين جميع العاملين اتصالاً داخلياً . | 40 |
| 75 | 0.98 | 3.75 | 2.5 | 5 | 32.5 | 35 | 25 | يوضح الاتصال الخارجي التفاعل بين الفندق وجمهوره الخارجي (الضيوف) . | 41 |
| 72.3 | 1.02 | 3.61 | الاتصال الداخلي والخارجي | | | | | | |
| 75.4 | 1.13 | 3.77 | انواع الاتصال | | | | | | |
| 75.4 | 1.14 | 3.77 | 0 | 17.5 | 25 | 20 | 37.5 | يعتمد الاتصال النظري على الافتراض كوسيلة اتصالية في الفنادق . | 42 |
| 80 | 1.04 | 4.00 | 2.5 | 5 | 22.5 | 30 | 40 | يعد الاتصال الشفهي من اهم وسائل الاتصال لتبادل المعلومات والافكار . | 43 |

| أهمية نسبية | انحراف معياري | الوسط الحسابي | لا يتفق بشدة | لا يتفق | محايد | تفقاً تماماً | تفقاً بشدة | محاور الاتصال حسب الفقرات | ت |
|-----------------------|---------------|---------------|---|---------|-------|--------------|------------|--|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | النسبة المئوية | | | | | | |
| 77 | 1.10 | 3.85 | 2.5 | 10 | 22.5 | 30 | 35 | يعتمد الاتصال الكتابي على الكلمة المكتوبة في نقل الرسائل الاتصالية في الفنادق. | 44 |
| الاتصال اللفظي | | | | | | | | | |
| 77.4 | 1.01 | 3.87 | 5 | 7.5 | 30 | 25 | 32.5 | تلعب الملامح المادية دوراً كبيراً في الاتصال. | 45 |
| 74 | 1.15 | 3.72 | 0 | 12.5 | 27.5 | 37.5 | 22.5 | تمثل حركات الجسم نوعاً مهماً من الاتصال غير اللفظي. | 46 |
| 78.6 | 0.97 | 3.70 | 2.5 | 7.5 | 22.5 | 30 | 37.5 | تعد تعابير الوجه أسلوب اتصالي معبر بين المرسل والمستقبل في الفندق. | 47 |
| 76.3 | 1.07 | 3.93 | 0 | 17.5 | 25 | 32.5 | 35 | اساليب الاتصال | 48 |
| 76.8 | 1.05 | 3.82 | يعود حجم الهيكل التنظيمي وتناسبه من احدى معوقات الاتصال التنظيمية في الفنادق. | | | | | | |
| 73 | 1.08 | 3.84 | تعاني المنظمات الفندقية من اختيار وسيلة اتصال غير مناسبة. | | | | | | 49 |
| 70 | 1.330 | 3.50 | تهمل المنظمات الفندقية الخبرات اللازمة لدى اطراف العملية الاتصالية. | | | | | | 50 |
| 71.67 | 1.15 | 3.58 | معوقات تنظيمية | | | | | | |
| 71.4 | 1.24 | 3.57 | 2.5 | 25 | 15 | 27.5 | 30 | تمثل الفروق الشخصية بين المرسل والمستقبل أحدى المعوقات الفردية في الفندق. | 51 |
| 70.6 | 1.13 | 3.53 | 0 | 25 | 22.5 | 27.5 | 25 | تعد الاتجاهات السلبية للعاملين في الفندق من اهم المعوقات الاتصالية. | 52 |
| 68 | 1.17 | 3.40 | 7.5 | 15 | 25 | 35 | 17.5 | تعاني المنظمات الفندقية من تباين في ادراك عامليها. | 53 |
| 70 | 1.06 | 3.50 | معوقات فردية | | | | | | |
| 71 | 1.26 | 3.55 | 5 | 20 | 20 | 25 | 30 | تعتبر الظروف البيئية من اهم المعوقات في البيئة الفندقية. | 54 |
| 63 | 1.23 | 3.15 | 10 | 22.5 | 25 | 27.5 | 15 | تعاني الفنادق من تعارض القيم والاعتقادات للموظفين مع اهداف المؤسسة الفندقية. | 55 |
| 67 | 1.13 | 3.35 | معوقات بيئة | | | | | | |
| 69.6 | 1.09 | 3.48 | معوقات الاتصال | | | | | | |
| 74.2 | 1.16 | 3.71 | اجمالي الاتصال | | | | | | |

ويشير شكل (2) إلى توزيع محاور الاتصال وفقاً للأهمية النسبية حيث سجل محور الاتصال اللفظي أعلى مستوى وبواقع (%) 77.4 في حين سجلت أدنى المستويات معوقات البيئة وبواقع (%) 67 .

وشكل (4) يبيّن توزيع محاور الاتصال وفقاً للأهمية النسبية



المبحث السادس

أخبار الفرضيات الخاصة بالعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والاتصال

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل المتمثل بضغط العمل والمتغير المعتمد المتمثل بالاتصال ، تم استخدام معامل الارتباط البسيط لسبير- مان ، فإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي واحد دل ذلك على وجود ارتباط تام بين المتغيرين ، أما إذا كانت قيمته محصورة بين (0.50 و أقل من واحد) دل ذلك على وجود ارتباط قوي بين المتغيرين ، في حين لو كانت قيمته محصورة بين (الصفر وأقل من 0.5) دل على وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين ، أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط البسيط صفرأ دل ذلك على عدم وجود ارتباط بين المتغيرين ، وتدل أشاره معامل الارتباط الموجبة على العلاقة الطردية بين المتغيرين والسلبية مؤشر على العلاقة العكسية بين المتغيرين، وجود اشارة (**) مع معامل الارتباط تدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01)، في حين تشير (*) مع معامل الارتباط تدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05)، وكانت النتائج كما يأتي :

أولاً :

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، خصائص عملية الاتصال، وعناصر عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي ، الاتصال الداخلي والخارجي ، وأنواع الاتصال، الاتصال اللفظي، الاتصال غير اللفظي، اساليب الاتصال، معيقات الاتصال التنظيمية، معيقات الاتصال الفردية، معيقات الاتصال البنائية، معيقات الاتصال، الاتصال)، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.60، 0.62، 0.63، 0.64، 0.65، 0.66، 0.61، 0.64، 0.63، 0.62، 0.62، 0.63، 0.58، 0.55، 0.55، 0.63، 0.65) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الاولى وجميع الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تنص على :-

الفرضية الرئيسية الاولى

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل والاتصال

الفرضيات المنبثقة عنها تنص :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل وعناصر عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل والاتصال الداخلي والخارجي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل وأنواع الاتصال.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل والاتصال اللفظي.
7. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل والاتصال غير اللفظي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل واساليب الاتصال.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل ومعوقات الاتصال التنظيمية.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل ومعوقات الاتصال الفردية.
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل ومعوقات الاتصال البنائية.
12. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتجاهات مفهوم ضغوط العمل ومعوقات الاتصال.

ثانياً:

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين عناصر ضغوط العمل وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، وعناصر عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي ، الاتصال الداخلي والخارجي ، وأنواع الاتصال، الاتصال غير اللفظي ، اساليب الاتصال ، معيقات الاتصال الفردية ، معيقات الاتصال ، الاتصال)، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.34، 0.33، 0.33، 0.31، 0.33، 0.32، 0.32، 0.33، 0.34، 0.35)، في حين اظهر الجدول عدم وجود ارتباط معنوي بين عناصر ضغوط العمل وكل من (خصائص عملية الاتصال، الاتصال اللفظي، معيقات الاتصال التنظيمية، معيقات الاتصال البنائية) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثانية ومعظم الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ، لتصبح الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل وخصائص عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل وعناصر عملية الاتصال.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل والاتصال الداخلي والخارجي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل وانواع الاتصال
7. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل والاتصال اللغطي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل واتصال غير اللغطي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل واساليب الاتصال.
10. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال التنظيمية.
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال الفردية.
12. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال البنية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عناصر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال.

ثالثاً :

يتضح من جدول (8) عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين مراحل ضغوط العمل وكل من (خصائص عملية الاتصال، ومراحل عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، الاتصال الداخلي والخارجي، وانواع الاتصال، الاتصال اللغطي ، معوقات الاتصال الفردية، معوقات الاتصال البنية، معوقات الاتصال، الاتصال)، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.30 ، 0.31 ، 0.31 ، 0.30 ، 0.31 ، 0.31 ، 0.30 ، 0.30 ، 0.30 ، 0.31) في حين اظهر الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال ، الاتصال غير اللغطي ، اساليب الاتصال ، معوقات الاتصال التنظيمية) وبذلك ترفض الفرضية الرئيسية الثالثة ومعظم الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، لتصبح بذلك الفرضيات على النحو التالي :-

الفرضية الرئيسية الثالثة :

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل وخصائص عملية الاتصال.
3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل ومراحل عملية الاتصال.
4. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل والاتصال الداخلي والخارجي.
6. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل وانواع الاتصال
7. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل والاتصال اللغطي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل والاتصال غير اللغطي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل واساليب الاتصال.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل ومعوقات الاتصال التنظيمية.
11. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل ومعوقات الاتصال الفردية.
12. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل ومعوقات الاتصال البنية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراحل ضغوط العمل ومعوقات الاتصال.

رابعاً :

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين انواع ضغوط العمل وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، خصائص عملية الاتصال، وانواع عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، الاتصال الداخلي والخارجي ، وانواع الاتصال ، الاتصال اللغطي ، الاتصال غير اللغطي ، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال التنظيمية، معوقات الاتصال الفردية، معوقات الاتصال البنية، معوقات الاتصال، الاتصال) ، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.66 ، 0.65 ، 0.66 ، 0.64 ، 0.67 ، 0.66 ، 0.64 ، 0.61 ، 0.62 ، 0.62 ، 0.64 ، 0.65 ، 0.66 ، 0.67 ، 0.66) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الرابعة وجميع الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تنص على :

الفرضية الرئيسية الرابعة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل وخصائص عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل وانواع عملية الاتصال.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل والاتصال الداخلي والخارجي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل وانواع الاتصال.
7. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل والاتصال اللغطي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل والاتصال غير اللغطي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل واساليب الاتصال.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل ومعوقات الاتصال التنظيمية.
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل ومعوقات الاتصال الفردية.
12. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل ومعوقات الاتصال البنية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين انواع ضغوط العمل ومعوقات الاتصال.

خامساً :

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، خصائص عملية الاتصال، وانواع عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، الاتصال الداخلي والخارجي، وانواع الاتصال، الاتصال اللغطي، الاتصال غير اللغطي، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال التنظيمية، معوقات الاتصال الفردية، معوقات الاتصال البنية، معوقات الاتصال، الاتصال) ، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.56 ، 0.55 ، 0.53 ، 0.53 ، 0.54 ، 0.53 ، 0.63 ، 0.62 ، 0.64 ، 0.64 ، 0.67 ، 0.66 ، 0.63 ، 0.60) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الخامسة وجميع الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تنص على:-

الفرضية الرئيسية الخامسة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية وخصائص عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية وانواع عملية الاتصال.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية والاتصال الداخلي والخارجي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية وانواع الاتصال
7. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية والاتصال اللغطي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية والاتصال غير اللغطي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية واساليب الاتصال.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية ومعوقات الاتصال التنظيمية.
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية ومعوقات الاتصال الفردية.
12. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية ومعوقات الاتصال البنية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل التنظيمية ومعوقات الاتصال .

سادساً :

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، خصائص عملية الاتصال، وانواع عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، الاتصال الداخلي والخارجي، وانواع الاتصال، الاتصال اللغطي، الاتصال غير اللغطي، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال التنظيمية، معوقات الاتصال الفردية، معوقات الاتصال البنية، معوقات الاتصال، الاتصال) ، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.66 ، 0.65 ، 0.64 ، 0.65 ، 0.65 ، 0.64 ، 0.66 ، 0.63 ، 0.62 ، 0.66 ، 0.66 ، 0.63 ، 0.65 ، 0.66) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية السادسة وجميع الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تنص على:-

الفرضية الرئيسية السادسة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية وخصائص عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية وانواع عملية الاتصال.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والاتصال الداخلي والخارجي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية وانواع الاتصال .
7. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والاتصال اللغظي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والاتصال غير اللغظي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية واساليب الاتصال.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية ومعوقات الاتصال الفردية.
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية ومعوقات الاتصال الفردية.
12. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية ومعوقات الاتصال البينية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل الفردية ومعوقات الاتصال.

سابعاً :

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين مصادر ضغوط العمل وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، خصائص عملية الاتصال، وانواع عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، الاتصال الداخلي والخارجي، وانواع الاتصال، الاتصال اللغظي، الاتصال غير اللغظي، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال التنظيمية، معوقات الاتصال ، معوقات الاتصال البينية، معوقات الاتصال، الاتصال) ، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.60 ، 0.59 ، 0.57 ، 0.56 ، 0.58 ، 0.57 ، 0.56 ، 0.61 ، 0.65 ، 0.65 ، 0.62 ، 0.53 ، 0.59 ، 0.65) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية السابعة وجميع الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تنص على:-

الفرضية الرئيسية السابعة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل وخصائص عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل وانواع عملية الاتصال.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل والاتصال الداخلي والخارجي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل وانواع الاتصال .
7. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل والاتصال اللغظي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل والاتصال غير اللغظي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل واساليب الاتصال.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال
12. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال البينية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مصادر ضغوط العمل ومعوقات الاتصال.

ثامناً :

يتضح من جدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين ضغوط العمل وكل من (اتجاهات مفهوم الاتصال، خصائص عملية الاتصال، وانواع عملية الاتصال، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، الاتصال الداخلي والخارجي، وانواع الاتصال، الاتصال اللغظي، الاتصال غير اللغظي، اساليب الاتصال، معوقات الاتصال التنظيمية، معوقات الاتصال ، معوقات الاتصال البينية، معوقات الاتصال، الاتصال) ، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بينهم على التوالي (0.64 ، 0.65 ، 0.63 ، 0.62 ، 0.65 ، 0.66 ، 0.64 ، 0.63 ، 0.65 ، 0.64 ، 0.66 ، 0.65) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثامنة وجميع الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تنص على:-

الفرضية الرئيسية الثامنة :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال
الفرضيات المنبثقة عنها تنص:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل واتجاهات مفهوم الاتصال.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وخصائص عملية الاتصال.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وانواع عملية الاتصال.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال الداخلي والخارجي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وانواع الاتصال .
7. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال اللغطي.
8. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والاتصال غير اللغطي.
9. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل واساليب الاتصال.
10. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل ومعوقات الاتصال .
11. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل ومعوقات الاتصال .
12. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل ومعوقات الاتصال البنية.
13. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل ومعوقات الاتصال.

جدول (8)

قيم معامل الارتباط البسيط بين محاور ضغوط العمل ومحاور الاتصال

| الاتصال | ضغوط العمل | اتجاهات مفهوم الاتصال | خصائص عملية الاتصال | اتجاهات مفهوم الاتصال | الاتصال | عنصري الاتصال | الاتصال الداخلي والخارجي | انواع الاتصال | الاتصال اللغطي | اساليب الاتصال غير اللغطي | معوقات الاتصال البنية | معوقات الاتصال الفردية | معوقات الاتصال التنشيمية | اساليب الاتصال | المعوقات الفردية | معوقات الاتصال البنية | الاتصال |
|---------|------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|---------|---------------|--------------------------|---------------|----------------|---------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|----------------|------------------|-----------------------|----------------------------|
| اجمالي | **0.62 | **0.60 | **0.63 | **0.64 | **0.65 | **0.64 | **0.65 | **0.64 | **0.61 | **0.62 | **0.63 | **0.58 | **0.55 | 0.63 | **0.65 | **0.65 | اجمالي |
| **0.65 | 0.62 | **0.60 | **0.63 | **0.64 | **0.65 | **0.64 | **0.65 | **0.64 | **0.61 | **0.62 | **0.63 | **0.58 | **0.55 | 0.63 | **0.65 | **0.65 | اتجاهات مفهوم ضغوط العمل |
| *0.33 | *0.34 | 0.31 | **0.31 | 0.31 | *0.33 | *0.35 | 0.29 | *0.32 | **0.32 | *0.35 | *0.33 | *0.34 | 0.31 | *0.33 | *0.33 | *0.34 | عناصر ضغوط العمل |
| 0.31 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | *0.33 | *0.32 | *0.39 | 0.29 | 0.31 | 0.30 | 0.31 | 0.31 | 0.30 | 0.33 | 0.30 | 0.30 | *0.33 | مراحل ضغوط العمل |
| **0.66 | **0.67 | **0.65 | **0.66 | **0.64 | **0.65 | **0.62 | **0.61 | **0.66 | **0.67 | **0.64 | **0.66 | **0.65 | **0.66 | **0.65 | **0.66 | **0.66 | انواع ضغوط العمل |
| **0.60 | **0.63 | **0.66 | **0.67 | **0.64 | **0.64 | **0.62 | **0.63 | **0.53 | **0.54 | **0.53 | **0.53 | **0.55 | **0.56 | **0.60 | **0.63 | **0.66 | مصادر ضغوط العمل التنظيمية |
| **0.66 | **0.66 | **0.63 | **0.65 | **0.66 | **0.62 | **0.63 | **0.62 | **0.64 | **0.66 | **0.65 | **0.65 | **0.64 | **0.65 | **0.66 | **0.65 | **0.66 | مصادر ضغوط العمل الفردية |
| **0.53 | **0.59 | **0.65 | **0.62 | **0.65 | **0.65 | **0.65 | **0.61 | **0.57 | **0.58 | **0.56 | **0.57 | **0.59 | **0.60 | **0.53 | **0.59 | **0.65 | مصادر ضغوط العمل |
| **0.65 | **0.64 | **0.66 | **0.65 | **0.61 | **0.64 | **0.65 | *0.62 | **0.65 | **0.66 | **0.64 | **0.63 | **0.65 | **0.64 | **0.65 | **0.65 | **0.64 | اجمالي |

(**) يعني الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.01 ، (*) يعني الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.05 .

المبحث السابع الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. تعتمد المنظمة الفندقية على العنصر البشري بشكل اساسي في تقديم خدماتها الى الضيف .
2. تهتم المنظمات الفندقية الحديثة بضغط العمل لكونه يؤثر على اداء العاملين وسير العمل وتحقيق اهدافها المنشودة .
3. تعاني المنظمات الفندقية العراقية وبشكل خاص فندق الدراسة من اهمال لضغط العمل على الرغم من دوره الكبير في تحقيق اهدافها .
4. تمر ضغوط العمل بعدة مراحل ابتداء من مرحلة الانذار المبكر مرورا بمرحلة رد الفعل وصولا الى مرحلة الانهak والتعب .
5. تتعدد ضغوط العمل وفقا لعدة معايير ابرزها معيار الاثار المترتبة كالضغط الايجابية والسلبية ، ومعيار مصدر الضغوط كضغط البيئة المادية والاجتماعية ، ومعيار الاطار الزمني كالضغط البسيطة والمتوسطة والمضاعفة .
6. تتبلور ضغوط العمل من مصادر تنظيمية كطبيعة العمل وغموض وصراع الدور والهيكل التنظيمي وبيئة العمل ، ومصادر فردية كنمط الشخصية والعلاقات الشخصية والاحاديث الشخصية .
7. لضغط العمل عدة نماذج مفسرة من أشهرها نموذج بير ونيومان ونموذج جبسون وزملائه ونموذج سيزلاقي ووالاس وكل نموذج يفسر ضغوط العمل وفق الآلية معينة .
8. يستند مفهوم الاتصال في المنظمات الفندقية وفق ثلاثة اتجاهات وهي الديناميكية والهدفية والسلوكية .

9. يتسم الاتصال بعدة خصائص في المنظمات الفندقية كالتفاعلية والдинاميكية والاستمرارية والتعددية والاستمرارية.
10. تعتمد عملية الاتصال في المنظمة الفندقية على عناصر أساسية متعددة في إرسال البيانات والمعلومات وهي المرسل والرسالة ووسيلة الاتصال والمستقبل والاستجابة .
11. يمتاز الاتصال بتعدد أنواعه وفقاً لعدة معايير كمعايير رسمية الاتصال الرسمى وغير الرسمى ومعيار مسار الاتصال كالاتصال الداخلى والخارجي .
12. يعتمد نجاح عملية الاتصال في المنظمة الفندقية على اتباعها أساليب متعددة في الاتصال مثل الاتصال اللفظي كالاتصال الشفهي والاتصال الكتابي ، والاتصال غير اللفظي كاللامح المادية وحركات الجسم وتعابير الوجه ونبيرات الصوت .
13. ت Shawb عملية الاتصال العديد من المعوقات كالمعوقات التنظيمية كالهيكل التنظيمي المركزي ونقص الخبرات ، ومعوقات فردية كالفارق الشخصية وتباين الأدراك ، ومعوقات بيئية كالظروف البيئية .

النحوبيات

1. يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بضغط العمل والاتصال في المنظمات الفندقية لكونهما يسهمان في تحقيق أهداف المنظمة الفندقية .
2. التأكيد على أهمية العنصر البشري في المنظمة الفندقية في تقديم خدماتها إلى الضيوف .
3. يوصي الباحث بزيادة اهتمام فندق المنصور بضغط العمل لما لها دور كبير في تحقيق أهداف الفندق .
4. التركيز على مراحل ضغط العمل في المنظمة الفندقية والحلولة دون الوصول إلى المرحلة الأخيرة وهي الانهاك والتعب .
5. زيادة الاهتمام بأنواع ضغط العمل في المنظمة الفندقية من أجل تعزيز الآثار الإيجابية لضغط العمل والتقليل من الآثار السلبية لها .
6. يوصي الباحث بضرورة التركيز على مصادر ضغط العمل في المنظمات الفندقية كالمصادر التنظيمية والمصادر الفردية لكونهما المسبب الأساسي لضغط العمل .
7. يوصي الباحث بالاعتماد على نموذج واحد لتفسير ضغط العمل يكون متوافق مع البيئة الفندقية العراقية .
8. التأكيد على مفهوم الاتصال في المنظمات الفندقية وفقاً لاتجاهات الديناميكية والهدفية والسلوكية التي تحتاجها هذه المنظمات .
9. يوصي الباحث بزيادة الاهتمام بخصائص الاتصال في المنظمات الفندقية كالديناميكية والاستمرارية والتفاعلية والتعددية .
10. العمل على تنمية عناصر عملية الاتصال في المنظمات الفندقية كالمرسل والرسالة ووسيلة الاتصال والمستقبل والاستجابة لكون هذه العناصر تساهم بدور كبير في نجاح المنظمة الفندقية .
11. ضرورة التركيز على أنواع الاتصال في المنظمات الفندقية سواءً أكان رسمي أو غير رسمي أو داخلي أو خارجي .
12. الاعتماد على أساليب الاتصال المتعددة في المنظمات الفندقية كالاتصال اللفظي أو غير اللفظي لما لهذه الأساليب من دور فعال في إيصال الرسالة الاتصالية .
13. يوصي الباحث بضرورة الحد من المعوقات أو التقليل منها التي تشوب عملية الاتصال سواءً كانت تنظيمية أم فردية أم بيئية .
14. يوصي الباحث بضرورة الاستفادة من الأجهزة والمنظمات الرسمية وغير الرسمية المتخصصة في المنظمات الفندقية .
15. ضرورة ايجاد تنسيق بين وزارة السياحة واتحاد الفنادق العراقي للارتقاء بمستوى الفنادق في العراق.

المصادر

1. ابراهيم ، مروان عبد المجيد ، اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للطباعة والنشر ، ط 1 ، 2000 ، ص 126 .
2. ابو الحمام ، عزام ، الاعلام الثقافي ، جدليات وتحديات ، دار اسمامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
3. ابو سمرة ، محمد ، الاتصال الاداري والاعلامي ، دار اسمامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 73 .
4. احمد ، ناصف محمد ، آثر ضغوط العمل على اداء شاغلي الوظائف الادارية بالتطبيق على قطاع الصناعة المصرية ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 1994 .
5. اسماعيل ، محمود حسن ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2003 .
6. الجميلي ، خيري ، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2001 .
7. الجوهر ، محمد ناجي ، الاتصال التنظيمي ، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، الامارات العربية المتحدة ، 2000 .
8. الحديدى ، منى سعيد ، اللبناني ، شريف ، فنون الاتصال والاعلام المتخصص ، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، القاهرة ، 2009 .
9. السعد ، صالح ، درويش ، مراد ، اسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية ، دراسة استكشافية ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، العدد 1 ، 2008 .
10. السلمي ، علي ، السلوك الانساني في الادارة ، منشورات مكتبة غريب ، ط 1 ، القاهرة ، .

11. السيسى ، شعبان علي ، السلوك التنظيمى بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، 2009 ، ص 367 .
12. الشناوى ، صلاح ، ادارة الافراد وال العلاقات الانسانية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 3 ، عمان ، 2007 .
13. الطانى ، محمد عبد الحسين ، المدخل الى نظم المعلومات الادارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 1994 .
14. الططم ، عبد الله عبد الغنى ، التطوير التنظيمي ، دار الحافظ للنشر والتوزيع ، ط 3 ، جدة 2003 .
15. الطنوبى ، محمد محمد ، نظريات الاتصال ، ط 1 ، الاسكندرية ، 2001 .
16. العتيبى ، منصور ، جابر ، سامة ، علاقة الضغوط المهنية بالتوجه الشخصى لدى عينة من الاداريين بجامعة نجران ، بحث منشور في مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، العدد 1 ، المملكة العربية السعودية ، 2011 ، ص 6 .
17. العثيمين ، فهد سعود ، الاتصالات الادارية ، ماهيتها واهيتها واساليبها ، الصفحات الذهبية للطباعة ، الرياض ، 1993 .
18. العزاوى ، رحيم يونس ، مقدمة في منهج البحث العلمي ، دار دجلة للطباعة والنشر ، عمان ، 2008 ، ص 79 .
19. العمري ، ابراهيم ، السلوك الانساني والادارة الحديثة ، دار الجامعات المصرية ، الاسكندرية ، 2009 .
20. العميان ، محمود سليمان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 6 ، عمان ، 2009 .
21. القريوتى ، محمد القاسم ، السلوك الانساني الفردى والجماعى في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 5 ، الاردن ، 2009 ، ص 288 .
22. القريوتى ، محمد قاسم ، مبادئ الادارة ، النظريات والعمليات والوظائف ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 2 ، 2004 ، ص 311 .
23. الكبيسي ، عامر ، التصميم التنظيمي ، التنظيم الاداري والحكومي بين التقليد والمعاصرة ، ج 3 ، دار الشروق ، 1998 .
24. الكتبى ، محسن على ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الاكademie ، الاسماعيلية ، 2005 ، ص 215 .
25. اللوزى ، موسى ، التطوير التنظيمي ، اسساتيات ومفاهيم حديثة ، دار وائل للنشر ، ط 2 ، عمان ، 2003 ، ص 113 .
26. المغربى ، كامل محمد ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، ط 3 ، عمان ، 2004 .
27. المغربى ، كامل محمد ، اساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2009 .
28. النجار ، محمد عدنان ، ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، منشورات كلية التجارة ، جامعة دمشق ، ط 1 ، 1995 ، ص 414 .
29. النمر ، سعود بن محمد واخرون ، الادارة العامة ، الاسس والوظائف ، مطبع الفرزدق التجارية ، ط 6 ، الرياض ، 2006 ، ص 378 .
30. بلال ، محمد اسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، 2005 .
31. جرينبرج ، جيرالد ، بارون ، روبرت ، ادارة السلوك في المنظمات ، تعریب رفاعي محمد واسماعيل علي ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض ، 2009 .
32. جلاب ، احسان دهش ، ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغير ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2011 .
33. جلعوط ، سامر واخرون ، الاتصال الاداري ، المبادئ والممارسة ، دار الرضا للنشر والتوزيع ، دمشق ، 2002 .
34. جواد ، شوقي ناجي ، المرجع المتكامل في ادارة الاعمال ، منظور كلي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2010 .
35. جودة ، محفوظ احمد ، العلاقات العامة ، مفاهيم وممارسات ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 2009 ، ص 121 .
36. جببور ، عبد العزيز صالح ، مبادئ الادارة العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 208 .
37. حجاب ، محمد منير ، الاسس العلمية لكتابه الرسائل الجامعية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2000 ، ص 27 .
38. حجازي ، مصطفى ، الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية الادارية ، دار الطبيعة للنشر والتوزيع ، ط 2 ، بيروت ، 1992 .
39. حريم ، حسين ، السلوك التنظيمي ، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال ، دار الحامد ، عمان ، 2004 .
40. حريم ، حسين ، ادارة المنظمات ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 .
41. حسين ، سمير محمد ، الاعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام ، منشورات عالم الكتاب ، القاهرة ، 1984 .
42. حمادات ، محمد حسن ، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار حامد للنشر ، الاردن ، 2007 .
43. حمود ، خضير كاظم ، اللوزى ، موسى سلامة ، مبادئ ادارة الاعمال ، مكتبة الجامعة واثراء ، ط 1 ، عمان ، 2008 .
44. حنفى ، عبد الغفار ، ابو ححف ، عبد السلام ، بلال ، محمد ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، مكتبة ومطبعة الاعشاع الفنية ، الاسكندرية ، 2002 .
45. خديجة ، عاشور ، ضغوط العمل ، النظريات والنماذج ، مجلة العلوم الانسانية ، العدد 26 ، جامعة محمد خضير ، 2012 .
46. دليو ، فضيل ، اتصال المؤسسة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط 1 ، القاهرة ، 2003 .
47. زايد ، مصطفى ، قاموس البحث العلمي ، النسر الذهبي للطباعة والنشر ، ط 1 ، مصر ، 1999 ، ص 5 .
48. سيزلاقي ، اندرؤ ، والاس ، مارك ، السلوك التنظيمي والاداء ، ترجمة جعفر ابو القاسم ، ، الرياض ، 1991 ، .
49. شحاته ، حسن ، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق ، الدار العربية للكتاب ، ط 1 ، القاهرة ، 2001 .
50. شفيق ، شاطر ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الصناعية ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة بومرداس ، 2010 .
51. عارف ، مجید حمید ، انتروبولوجيا الاتصال ، منشورات وزارة التعليم العالي ، بغداد ، 1990 .
52. عباس ، علي ، اسساتيات علم الادارة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 7 ، عمان ، 2013 .
53. عبد الباقى ، صلاح الدين ، السلوك الانساني في المنظمات ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الاسكندرية .
54. عبد الباقى ، صلاح الدين ، السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة الجديد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الاسكندرية ، 2002 .
55. عبد الخالق ، فائق ، ضغوط العمل ، مجلة افاق اقتصادية ، المجلد 17 ، العدد 67 ، الامارات العربية ، 1996 ، .

- .56. عشوي ، مصطفى ، علم الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، سلسلة الدراسات الاعلمية ، الجزائر ، 1992 ، .
- .57. عطية ، مصطفى ، المدير الحائز بين الضغوط وجودة الاداء ، دار الهادي للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2006 ، .
- .58. عليان ، ربحي مصطفى ، غنيم ، عثمان محمد ، مناهج واساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2000 .
- .59. عودة محمد أمين ، معوقات الاتصال الاداري في المنظمات ، مطبوعات جامعة الكويت ، الكويت ، 1996 ، .
- .60. عياصرة ، معن ، أحمد ، محمد ، إدارة الصراع والازمات وضغط العمل ، دار الحامل للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2008 ، .
- .61. غباري ، محمد سلامه ، العطيه ، السيد عبد الحميد ، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 1991 ، .
- .62. فانزة ، رويم ، معوقات الاتصال في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 7 .201
- .63. قنديلجي ، عامر ابراهيم ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري ، ط 1 ، عمان ، 1999 .
- .64. كاير ، جوزيف ، ويسلر ، لويس ، الادارة العامة ، ترجمة محمود الخطيب ومحمد القريري ، دار البشير للنشر ،الأردن ، 1996 .
- .65. كشك ، محمد بهجة ، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1993 ، .
- .66. ماهر ، أحمد ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2013 ، .
- .67. ماهر ، احمد ، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، تونس ، 1998 ، ص 26 .
- .68. منصور ، علي محمد ، مبادئ الادارة ، اسس ومفاهيم ، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1999 ، .
- .69. ناصر ، محمد جودة ، الدعاية والاعلان والعلاقات العامة ، دار مجلاوي للنشر والتوزيع ، عمان ، 1998 .225
- .70. هيجان ، عبد الرحمن احمد ، ضغوط العمل ، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 1998 ، ص 73 .
- .71. والي ، عدنان ماشي ، مواجهة ضغوط العمل بالمنظورين الاسلامي والحديث ، ط 1 ، 2011 ، ص 6 .
- .72. ياغي ، عبد الفتاح ، مبادئ الادارة العامة ، منشورات كلية الاقتصاد والادارة ، الاردن ، 1995 ، ص 193 .n ، 2013 .
73. Alan , hmcock , communication , concept book , heinmann education books ,1971,p.1
74. Beehr . T , newman . J , job stress , employee health and organizational effectiveness , a fact analysis model and liter nature review , personal psychology , vol 31 , 1978 , p . 665- 666
75. Baron . R , Greenberg , behavior in organization understanding and managing the human side of work , allyn and bacon publication , Boston , 1990 , p . 22.
76. baron . R, behavior in organization , mas allyn and baron publication , 1993 ,305
77. brodzinski . J , scherer . R , grayer .K , work place stress, personal administration, vol 7 , number 2, 1994 , p. 77.
78. Chandan . jit , organizational behavior , vikas publishing house , third edition New delhi , 2005 , p . 228 .
79. Cole .G , organizational behavior , macgrow – hill publication ,new York ,1995 , p 214.
80. ivancevich . john , matteson . michael , organization behavior and management , 4th Edition , irwn book tearn , chcago , 1996 , p .697 .
81. Nelson .L , quick .C , understanding organizational behavior , amultimedia approach, cincinniti south western , 2002 , p . 442 .
82. shermerhon .T, stress management , magrew- hill publication , first Edition New york , 1996 , p. 96- 85 Singh . yogendra , pandey . mamta , principles of organizational behavior , A,L,T,B S, Publication , new delhi , 2004 , p . 117 .
83. seley . hans , the stress of life , mcgraw-hill publication , new York , 1976 , p. 35 .
84. Thi l. john , bovee . courland , excellence , in business communication , person Prentice hall , 6 th , edition , USA , 2005 , p . 4.
85. Vecchio . Robert , organizational behavior , harcoret brace college publishers , Third edition , 1995 , p . 507.
86. yong .david , astudy of job stress among university staff in Malaysia , European journal of social sciences , vol 8 , number 1 , 2009 , p. 112.