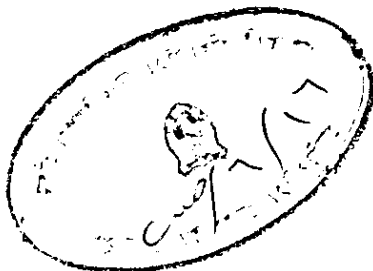




جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم الإدارة العامة



رسالة ماجستير بعنوان:

ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن - دراسة ميدانية

**Job Stresses and Their Effect on the Performance of the
Administrative Governors in Jordan/ A Field Study**

إعداد

خالد عيادة نزال عليما

٠٢٢٠٥٠٥٠٠٢

إشراف

الدكتور عقلة مبيضين (مشرف رئيسي)

الدكتور إبراهيم العزي (مشرف مشارك)

لجنة المناقشة

١- الدكتور عقلة مبيضين

٢- الدكتور إبراهيم العزي

٣- الدكتور رياض أبا زيد

٤- الدكتور سالم العون

٥- الأستاذ الدكتور محمد طعمنة

مشرفاً ورئيساً

مشرفاً مشاركاً

عضواً

عضواً

عضواً

التوقيع

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت .

نوقشت أوصي بإجازتها بتاريخ ٢٧/١/٢٠٠٥م

الملخص باللغة العربية

ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن - دراسة ميدانية

إعداد

خالد عيادة نزال علميات

إشراف

د. عقلة المبيضين

د. إبراهيم العزي

انبثقت أهمية الدراسة من طبيعة عمل الحاكم الإداري في الأردن، من حيث المهام والواجبات المؤكولة إليه ومن أبرزها المحافظة على الأمن والنظام، وتوفير الخدمات الحياتية المختلفة في منطقة الاختصاص، الأمر الذي يجعل التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها الحاكم الإداري ذات أهمية تستدعي البحث و الدراسة.

واشتملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن من هم في رتبة (محافظ، متصرف، مدير قضاء) والبالغ عددهم (١٩١) حاكما إداريا.

وقد هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبء العمل، عملية اتخاذ القرارات، علاقات العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعية (الواسطة وجماعات الضغط والزيارات والاتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن، كما هدفت إلى معرفة مدى اختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن وفقا لخصائصهم الديمغرافية (المركز الوظيفي والعمر وسنوات الخبرة في وزارة الداخلية وسنوات الخبرة في مؤسسات أخرى والمؤهل العلمي والتخصص).

٦١٣٢٥٠

و لتحليل بيانات الدراسة، واختبار صحة فرضياتها، تم استخدام المعالجات الإحصائية الوصفية والكمية ومنها التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي، ومعامل ارتباط سبيرمان.

ويمكن تلخيص أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بما يلي:-

١- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية المتعلقة بـ (عبء العمل، عملية اتخاذ

القرارات، الاستقرار الوظيفي، الهيكل التنظيمي) ومستوى أداء الحكام الإداريين.

٢- عدم وجود علاقة ما بين ضغوط العمل التنظيمية في مجالي (علاقات العمل، وبيئة العمل)

ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن.

٣- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل الاجتماعية (الواسطة وجماعات الضغط والزيارات والاتصالات الشخصية) ومستوى أداء الحكام الإداريين.

٤- عدم وجود اختلاف في تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن تعزى إلى الخصائص الديمغرافية (المركز الوظيفي و العمر و سنوات الخبرة في وزارة الداخلية و سنوات الخبرة في مؤسسات أخرى والتخصص)، في حين هنالك اختلاف يعزى للمؤهل العلمي.

وعلى ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بضرورة معالجة كثرة الأعمال والمهام من خلال تطوير وتبسيط إجراءات وأساليب العمل، و إعادة النظر بالتشريعات التي تحكم عمل الحاكم الإداري، وتحسين سلم الرواتب والحوافز، وإعادة النظر بأنظمة تقييم الأداء المتبعة، والتخفيف من المركزية في اتخاذ القرارات، وزيادة نسبة تفويض الصلاحيات، واتباع مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات، والحد من الوساطات والزيارات والاتصالات الشخصية من خلال اعتماد مكاتب خدمات الجمهور في المراكز الإدارية.

BIBLIOGRAPHY**A:-BOOKS**

- 1-A.Kornhauser,**Amental Health Of The Industrial Worker** ,New York:Wiley,1965.
- 2-Baron.Robert,**Behavior In Organization**,Mass Allyn &Bagon,1983.
- 3-F.Luthans,**Organizational Behavior**,New York Mcgraw-Hill Book , Commpany , 1985.
- 4-H.Kahn & C.L.Cooper ,**Stress In The Dealing Room : High Performers Under Pressure** , London , Routledge , 1993.
- 5-Hans Seley,**The Stress Of Life**,Newyork:McGraw-Hill,1976.
- 6-J.C.Quick And J.D Quick,**Organizational Stress And Preventive Management** , Newyork , Mcgraw-Hill Book Commpany.
- 7-J.Killy,**The Executive Time And Stress:Management Program**,Nj:Alexander Hamilton Institute,Inc.,1994.
- 8-John M.Ivancevich And Michael ,Matteson,**stress and work:Amanagerial perspective**,(glen view,Il scott foresman ,1980.
- 9-John M.Ivancevich,Michael ,T.Matteson,**Organization Behavior &Management** ,4th Ed.Irwn Book Tream Inc,Chicago,1996.
- 10-R.S.Lazarus,**Psychological Stress And Coping Process** New York :Mc Graw Hill,1966.
- 11-Szilgay,M.Wallace,**Organization Behavior And Preformance** ,Llionis: Foresman , And Company , 1987.

B:-ARTICLES:

- 1-Brodzininski,J.,Scherer ,R.& Grayer,K."Work Place Streess", **Personnel Administration**, Vol .7 , No.2 , 1994 ,p.77.
- 2-C. Weiman,"A Study Of Occupational Stressors And The Incidence Of Disease/Risk",**Journal Of Occupational Medicine**,Feb,1977,pp 119—220.

- 3-Chusmir .Leonard & Durand Douglas ,”Stress And Working Woman ” ,
Personnel(S) , 1987 PP38-43.
- 4-Elizabeth-Smith Hippias & Halpin-Glennelle, “Job Stress,Stress Related To
Performance –Based Accreditation Locus Of Control,Age,And Gender As Related To
Job Satisfaction and Burnout In Teachers And Principals” ,**Papar Presented At The
Annual Meeting Of The Mid-South Education Research Association**,
(Lexington,Ky,November 13-15,1991),Yarmouk Unversity Data –Base.
- 5-Golembiewski,Robert etal, ”Estimates Of Burnout in Public Agencies” , **Public
Administration Review** , Vol.58.No.1 (January/February),1998,pp 59-65.
- 6-John Schaubroeck,& Deryl E. Merritt, ”Divergent Effect of Job Control on Coping
With Work Stressors:The Key Role Of Self-Efficacy” ,**The Academy Of Management
Journal** , Vol.40 , No3. June,1997,pp 732-754.
- 7-Newton & Keenan, ”Coping With Work Related Stress” ,**Human Relations Journal** ,
Vol.38 , No.2 , 1985.
- 8-S-Kobasa, ”Stressful Life Events:Personality And Health” ,**Journal Of Personality
And Social Psychology**(37),1979,P.9.
- 9-Schnall ,Peter L.,Etal , ”Relationship Between Job Strain,Workplace Diastolic Blood
Pressure,And Left Ventricular Mass Index” ,**Journal Of The American Medical
Association** Vol. 263 ,No . 14 (April 11) , 1990,Pp1929-1935.
- 10-Savery,Lawson & Hall .Kenneth, ”Stress Management” ,**Management
Decision**(6),1987,PP 29-35.
- 11-Tiggos.Manuel., ”The Things That Stress Us” ,**Management World**,June-
August,1987,PP 17-18.