

معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية

حمد بنحيت محمد حمد الكتيبي

hamadbakhitalketbi@gmail.com

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

الدكتور اسحاق ابراهيم احمد بن ملهم

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف على معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية، فالوقت يمثل الموارد المهم للعاية في المؤسسة الأمنية، والتطور والتقدم وزيادة الإنتاج الذي تتطلع إليه المؤسسات الأمنية يتطلب إدارة جيدة تحسن دراسة إدارة الوقت بالتخطيط والتنظيم الجيد، وإدارة الوقت تعبر عن الإجراءات الإبداعية التي تهدف إلى تنظيم الوقت، بما يتسق مع الأهداف الأمنية المرسومة والمخطط لها، من أجل إنجاز الأعمال والمهام في وقتها المحدد. وتبين لنا من خلال هذا البحث أنه من الطبيعي أنه لا توجد مؤسسة أمنية بدون معوقات، ولكنها تختلف في طبيعتها ونوعها، ودرجة تأثيرها، ومن بينها العديد من المعوقات التي تحد من فاعلية إدارة الوقت، مما يترتب عليه عدم قدرتها على إنجاز الأعمال والمهام بالوقت المحدد، كما أن تراكم الأعمال، وزيادة ضغوط العمل على العاملين، غالباً ما يؤدي إلى كثرة الأخطاء، بجانب تعطيل مصالح المتعاملين، وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط، فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد وكذا الوظيفة، فما يُعدُّ مصدرًا للضغط لشخص ما لا يكون كذلك لشخص آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، بعضها نابع عن شخصية الفرد والبعض الآخر نابع عن بيئة العمل.

ومن خلال معطيات هذا البحث ونتائجه، أوصى الباحث بتشجيع تقديم الإبداع والتميز في المؤسسات الأمنية، من خلال إظهار أهميتها وتشجيع القادة الأمنيين على ذلك، وتوضيح عملية التطور الوظيفي لمنتسبي المؤسسات الأمنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ووضع نظام ترقية للمبدعين والتميزين في إدارة الوقت، والعمل على توزيع أعباء العمل على منتسبي المؤسسات الأمنية وخاصة فئة المدراء والقادة الأمنيين بطريقة منصفة ومتساوية للتخفيف من ضغوط العمل .

الكلمات المفتاحية: إدارة، الوقت، المؤسسة الأمنية، معوقات.

ABSTRACT

The aim of this research is to identify the obstacles to time management and work pressures in the security establishment, as time is a very important resource in the security organization, and the development, progress and increase in production that security institutions aspire to requires good management to improve the study of time management with good planning and organization, and time management expresses the creative procedures that It aims to organize time, consistent with the established and planned security objectives, in order to complete the tasks and tasks on time.

Through this research, we found out that it is natural that there is no security institution without obstacles, but it differs in its nature, type, and degree of influence, and among them are many obstacles that limit the effectiveness of time management, which results in its inability to complete the work and tasks on time, The accumulation of work and the increase in work pressures on workers often leads to frequent errors, besides disrupting the interests of dealers, and the sources and causes of work stress differ, and it is difficult to draw up a main list of the causes of these pressures, as they differ according to the environment, individuals and the job, so what is considered a source Pressure for one person is not the same for another person, and work pressures may not necessarily occur as a result of one reason, but many causes and factors may be involved in creating them, some of them stemming from the personality of the individual and others stemming from the work environment.

Through the data and results of this research, the researcher recommended encouraging the introduction of creativity and excellence in security institutions, by demonstrating their importance and encouraging security leaders to do so, clarifying the career development process for employees of security institutions in the United Arab Emirates, and setting up a system of promotions for creative and distinguished people in time management and work. To distribute the workloads to the employees of the security institutions, especially the category of security managers and leaders, in a fair and equal manner to alleviate work pressures.

Keywords: management, time, security establishment, constraints.

١-المقدمة

الوقت يمثل الموارد المهم لأي إنسان وإذا لم يحسن استغلاله فإنه يفقد الكثير مما يصعب تعويضه، وبعد الوقت أحد الموارد الأساسية في مجال الأعمال بالإضافة إلى المعلومات، والأفراد، والموارد المادية. فالوقت لا يمكن عزله عن حياة الإنسان الشخصية والمهنية. ومن هنا تبرز أهمية وضرة الوقت، هذا المورد الذي ينبغي التعامل معه واستثماره بفاعلية، وقد أُبجحت إدارة استخدام الوقت أحد موضوعات علم الإدارة الرئيسية التي تدرس ضمن المقررات الأكاديمية المختلفة. وتزداد أهمية إدارة استخدام الوقت في حياة الفرد الشخصية، وفي المنظمات، بدءاً من المديرين في الإدارة العليا إلى المشرفين في الإدارة الدنيا. ويُعدُّ الوقت من أكثر المصطلحات [عبوةً عند محاولة تحديده.

ومما لا شك فيه أن هناك العديد من المعوقات التي تحد من فاعلية إدارة الوقت في المنظمات، مما يترتب عليه عدم القدرة على إنجاز أعمال ومهام المنظمات في الوقت المحدد، ومن ثم تراكم الأعمال، وزيادة ضغوط العمل على العاملين، ومن ثم كثرة وقوع الأخطاء، بجانب تعطيل مصالح المستفيدين.

٢-مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة هذا البحث في أن الخلل في إدارة الوقت بالمؤسسة الأمنية يؤدي إلى وجود ضغوط العمل، ويختلف منتسبي المؤسسات الأمنية في استجابتهم للضغوط، فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية في أدائهم لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية(١). وبالتالي تواجه المؤسسات الأمنية مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها .

٣- تساؤلات البحث:

سيحاول هذا البحث الإجابة على مجموعة من التساؤلات، ولعلى أهمها:

- ١- ما مفهوم ومعوقات إدارة الوقت بالمؤسسة الأمنية؟
- ٢- ما مفهوم ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية، وما مصادر هذه الضغوط؟
- ٣- ما أبعاد وآثار ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية؟

٤- أهمية البحث:

تنبثق أهمية هذا البحث من أهمية موضوعه الحديث، وهو معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية، حيث أن حُسن إدارة الوقت بالمؤسسة الأمنية لها أهمية كبيرة في التخفيف من ضغوط العمل. ويمكن تقسيم هذه الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية، وذلك على النحو التالي:

١- الأهمية النظرية: تتمثل في التعرف على العلاقة الارتباطية بين معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية.

٢- الأهمية التطبيقية: تتمثل في طرح بعض الحلول العلمية التي من شأنها التغلب على معوقات إدارة الوقت بالمؤسسة الأمنية، ومن ثم التغلب على ضغوط العمل وآثارها السلبية.

رابعاً: فرضيات البحث:

١- الفرضية الأولى: هناك علاقة طردية بين معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية.

٢- الفرضية الثانية: هناك علاقة عكسية بين معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية.

خامساً: أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق هدف أساسي يتمثل في التعرف على معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية، وينبثق من هذا الهدف الأساسي عدة أهداف فرعية، تتمثل فيما يلي:

١- التعرف على مفهوم ومعوقات إدارة الوقت بالمؤسسة الأمنية.

٢- تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية للتعرف على مصادر هذه الضغوط.

٣- بيان أبعاد وآثار ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية.

سادساً: منهجية البحث:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة، سيتم الاعتماد على المنهج الاستنباطي، من أجل استنباط العلاقة بين معوقات إدارة الوقت وضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية، وبيان آثار هذه الضغوط وأبعادها، وأساليب التغلب عليها.

٥-الدراسات السابقة:

دراسة الباحث/ محمد □ ملاح الدين أبو العلا، بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي "دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة.(1)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة، ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي ٥٣,١٣%، وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم □ راع الدور، ثم الثقافة التنظيمية. وأو □ت الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة بشكلٍ عام والذين يحملون درجة الثانوية العامة بشكلٍ خاص، حيث نسبتهم مرتفعة مقارنةً بالأجهزة الأخرى، وتشجيعهم على إكمال الدراسة الجامعية، وتشجيع المدراء والعاملين في وزارة الداخلية لتقديم مزيد من الإبداع والتميز في بيئة العمل.

٧-هيكل البحث:

- المبحث الأول: مفهوم ومعوقات إدارة الوقت
- المطلب الأول: تعريف إدارة الوقت.
- المطلب الثاني: معوقات إدارة الوقت.
- المبحث الثاني: ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية
- المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
- المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل
- المطلب الثالث: أبعاد وآثار ضغوط العمل
- خاتمة البحث
- أولاً: نتائج البحث.
- ثانياً: التو □مات.
- قائمة المصادر والمراجع

المبحث الأول

مفهوم ومعوقات إدارة الوقت

إن التطور والتقدم وزيادة الإنتاج الذي تتطلع إليه المؤسسات الأمنية يتطلب إدارة جيدة تحسن دراسة إدارة الوقت بالتخطيط والتنظيم الجيد، وأن يكونا على أسس علمية واضحة، وذلك لأن الكفاية والفعالية في التخطيط والتنظيم لإدارة الوقت ستنعكس بالضرورة على حسن الأداء في المؤسسات الأمنية؛ فالوقت هو أحد الموارد المهمة التي إن عجزنا عن إدارته فلن نكون قادرين على إدارة العمل بكفاءة، يقول "بيتر دركر" في كتابه "المدير الفعّال": "إن الشخص الذي لا يستطيع إدارة وقته لا يستطيع إدارة شيء آخر"، وهناك من الدوافع ما يدعو المؤسسة الأمنية لدراسة الوقت، ومن أهمها تحديد الوقت المخصص للعمل، والالتزام بالخطط المعدة مسبقاً بفترات زمنية محددة، بالإضافة إلى تحديد فترات العمل الإضافية إذا دعت الضرورة إلى ذلك، وتحديد نوعية القائمين بالعمل، والتمييز بين الموظف النشط والموظف المنتج، وما يترتب على ذلك من مكافآت وترقيات وغيرها. كما أن حُسن إدارة الوقت في المؤسسات الأمنية يفيد مجالات أخرى مثل تحديد حجم ونوعية الإنتاج، وتحديد فرق العمل المطلوبة لاستغلال الطاقة الإنتاجية في تنفيذ المهام ووضع أنظمة الأجور والحوافز والرقابة على الأداء.(1)

وللتعرف على مفهوم ومعوقات إدارة الوقت، سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، وذلك على النحو التالي:

- المطلب الأول: تعريف إدارة الوقت.

- المطلب الثاني: معوقات إدارة الوقت بالمؤسسات الأمنية.

المطلب الأول

تعريف إدارة الوقت

تعدد مفاهيم إدارة الوقت، وإن كان أغلبها ينطوي على كونها عملية تتضمن موازنة الساعات المتاحة لدى الإدارة، وما يجب القيام به من أعمال خلالها، بمعنى حُسن استخدام الوقت وعدم تبديده فيما لا جدوى منه. ويدرك العلماء والقادة الأمنيون وطلاب العلم أن الوقت مورد محدود من موارد الحياة؛ ولذا ينبغي عليهم استغلاله في الأولويات الخا[]ة بأعمالهم ونشاطاتهم المختلفة، فقد عرف "هنري فايول" الإدارة بأنها: "التنبؤ، والتخطيط، والتنظيم، والتنسيق، والرقابة.(1)"

ويعرف البعض إدارة الوقت في إطار توزيع المهام وإنجازها بأنها: "توزيع الوقت بفاعلية بين الأعمال المختلفة، بهدف إنجازها في الوقت الملائم والمحدد". (2)

ونلاحظ أن هذا التعريف يقتصر على عنصر الفاعلية كوسيلة لتوزيع الوقت على المهام، ولكنه لم يوضح المقصود بالفاعلية في هذا الإطار.

وهناك من ربط بين فعالية إدارة الوقت وتحقيق النفع في الدنيا والآخرة، فعرف إدارة الوقت بأنها: "تخطيط استخدام الوقت بأسلوب فعّال لجعل الحياة منتجة ونافعة في الدنيا والآخرة". (3)

ويلاحظ الباحث أن هذا التعريف لا يتضمن من عناصر إدارة الوقت سوى التخطيط فقط، وهذا ما يؤخذ على هذا التعريف.

كما عرف البعض الآخر، إدارة الوقت في ضوء التخطيط المستقبلي بأنه: "عملية تحديد دقيقة لكيفية استخدام وقتنا في العمل لفترة زمنية محددة في المستقبل، قد تكون يوم، أو أسبوع، أو شهر، ويتم ذلك من خلال سجل مكتوب يومي أو أسبوعي أو شهري ليكون دليلاً لنا أثناء قيامنا بالعمل". (4)

ويلاحظ الباحث أن هذا التعريف ربط بين الأهداف المستقبلية المراد تحقيقها وإدارة الوقت، إلا أنه اقتصر على الجانب الشكلي المتعلق بتنظيم الوقت عن طريق السجل المكتوب، ولم يتطرق إلى الآليات التي من شأنها تحسين إدارة واستغلال الوقت.

وقد اعتبر البعض إدارة الوقت بأنها: "مهارات سلوكية تتضمن قدرة الفرد على تعديل سلوكه بشكلٍ إيجابي لتدبير الوقت وحسن استغلاله". (5)

ويرى الباحث أنه بالرغم من أهمية المهارات السلوكية ودورها في حُسن استغلال الوقت، إلا أن التعريف السابق لم يذكر عناصر التحليل والتخطيط والمتابعة وركز على المهارات السلوكية فقط. من هذا المنطلق، يعرف الباحث إدارة الوقت بالمؤسسة الأمنية بأنها: "الإجراءات الإبداعية التي تهدف إلى تنظيم الوقت، بما يتسق مع الأهداف الأمنية المرسومة والمخطط لها، من أجل إنجاز الأعمال والمهام في وقتها المحدد".

المطلب الثاني

معوقات إدارة الوقت

من الطبيعي أنه لا توجد مؤسسة أمنية بدون معوقات، ولكنها تختلف في طبيعتها ونوعها، ودرجة تأثيرها، ومن بينها العديد من المعوقات التي تحد من فاعلية إدارة الوقت، مما يترتب عليه عدم

قدرتها على إنجاز الأعمال والمهام بالوقت المحدد، كما أن تراكم الأعمال، وزيادة ضغوط العمل على العاملين، غالباً ما يؤدي إلى كثرة وقوع الأخطاء، بجانب تعطيل مصالح المتعاملين. ويتمسك بعض الأفراد في المؤسسات الأمنية، ويميلون إلى الالتزام بالسلوك الوظيفي الذين اعتادوا عليه ويحاولون مقاومة التطوير التنظيمي وأساليب العمل الجديد، وهي حالة نفسية تحدث في بداية تطبيق التطوير التنظيمي؛ نظراً لشعور العاملين بأن التطوير التنظيمي قد يقلل من مكتسباتهم خصوصاً عندما يتوقعون أن تكون التغيرات المصاحبة لعملية التغيير في غير صالحهم. (1)

وأهم الأسباب التي تدفع العاملين لمقاومة التطوير التنظيمي هي (2): الميل إلى الالتزام بالسلوك الوظيفي السابق، وخوف بعض العاملين من تأثير التطوير التنظيمي على مصالحهم ومكتسباتهم، حيث يرون أن استخدام أساليب وطرق عمل وتقنيات جديدة يقلل من أهميتهم والحاجة إليهم، مما يجعلهم يثيرون الشكوك في جدوى التطوير التنظيمي. ويضيف البعض الآخر (3) بعض المعوقات التنظيمية التي من أهمها: سوء المناخ التنظيمي، والانتقاد المبكر للأفكار الجديدة دون تفحص نتائجها، والغرض منها، وسيادة القيم الاجتماعية التي تدعو للطاعة العمياء، والامتثال المطلق للرؤساء والمديرين دون مناقشة لأوامرهم وتعليماتهم، وإنجاز العمل بالطريقة الرسمية المعتادة دون تجديد أو تطوير.

كما يرى البعض الآخر (1) أن من أهم المعوقات التنظيمية، مضيعات الوقت ككثرة اللجان والاجتماعات، وكثرة المكالمات الهاتفية، ووجود قصور في عمليات التخطيط، والتنظيم والتوظيف والرقابة واتخاذ القرارات، ورداءة الاتصالات، وضعف نظم المعلومات، وعبء تبادلها بين العاملين في المنظمة، وغموض النصوص القانونية أو الإدارية، أو نقصها، وانعدام التنسيق، وكثرة الأعمال، وتضارب المواعيد، والانشغال بتحقيق الأهداف الثانوية، وعدم تنظيم وقت إنجاز المهام والأهداف وضعف مهارات التواصل، وانخفاض مستوى العلاقات الإنسانية، وتجاهل أسلوب فرق العمل في حل المشكلات ومواجهة الصعوبات، وتنفيذ الأعمال دون جدول أولويات أو أسبقيات.

أولاً: معوقات تتعلق بالإدارة:

ركزت بعض القيادات الإدارية على توسيع نطاق سلطاتها الإدارية حتى ترهلت وأصبحت طبيعتها البيروقراطية تقف عثرة أمام كل قائد يريد أن يحدث نوعاً من التغيير أو التحديث، بل وتعتبره

متطفلاً يجب مقاومته وإيقافه عند حده، حيث أُبجحت خدمة الثقافة البيروقراطية التي تقوم على الروتين وسير المعاملات روتينياً في أدوار متعددة لمجرد الحصول على التوقيع هي هدف لتلك الإدارات، بينما الأهداف التي أنشئت تلك الإدارات لاجلها أُبجحت أهدافاً ثانوية .

ويفهم كثيراً من الناس البيروقراطية على أنها الجمود الإداري، والتعقيدات المكتبية، والالتزام بالنصوص والإجراءات الرسمية والنزعة إلى السيطرة، وإساءة استعمال السلطة للوظائف، وهذا هو المفهوم الخاطئ للبيروقراطية، أما معناها العلمي، فهي التنظيم القائم على أسس معينة لتحقيق أهداف معينة محددة بما يحتويه من أشخاص وإمكانات مختلفة وطرق مرسومة ولأداء الأعمال.(2)

وهناك اعتقاد أن المنظمة البيروقراطية هي أقدر على علاج مشكلاتها، والتوفيق بين الرغبات المختلفة التي يجب أن تسعى إلى تحقيقها، وهناك رأي آخر يرى أن المنظمة البيروقراطية هي منظمة تتميز بالتخلف الإداري الذي يتضح في كثرة التعقيدات الإدارية والإهمال والتحيز.(3)

وتلتزم المؤسسات الأمنية في الدول النامية بالأنظمة واللوائح والتعليمات المترابطة لتنظيم وتسيير شؤون المؤسسة، ولا يتم تعديلها أو تطويرها بما يتواءم مع التطورات البيئية المحيطة، ولذلك تعد من أكبر العوائق التي تواجه القادة الأمنيين؛ لأنها تقلل المرونة وتعاني من التقادم والازدواجية، حيث تعاني تلك الأنظمة من الجمود بشكل لا يساعد على سرعة اتخاذ القرار، وكثرة تعديلاتها وتفسيراتها، وغموض بعض الأنظمة واللوائح بشكل يجعل القادة يجتهدون لتفسيرها.(1)

وتمارس الإدارة العليا في الدول النامية مظاهر مختلفة من المركزية وعدم الرغبة في تفويض السلطة والاستحواذ على أكبر قدر منها، تعبيراً عن الأهمية والمركز الاجتماعي نتيجة الانقسامات السياسية والدينية والقومية التي تقلل درجة اطمئنان القيادات فيتقلص التفويض.(2)

ويترتب على ضعف استقرار القيادات والكوادر المتخصصة، وفقدان الأمن الوظيفي الناجم عن تهديدات التخصص، والتقاعد المبكر، عدم القدرة على إعداد وتأهيل إستراتيجية مستقبلية لتوفير الوقت.(3)

ومن جهة أخرى، فإن التعقيدات الإجرائية المبالغ فيها تؤدي إلى انخفاض إنتاجية منتسبي المؤسسات الأمنية، وذلك لتأثيرها السلبي على أدائهم، وفي بعض الإدارات نجد إنجاز المعاملة يمر بعدة مراحل تصل إلى العشر مراحل منذ دخولها الإدارة حتى خروجها، كما أن الإجراءات المتبعة في إنجاز هذه الأعمال عادةً ما تكون معقدة، وغير سلسة، وعادة ما تتطلب أوراقاً كثيرة وأختاماً

وتوقعات أكثر. كما أن غموض اللوائح والتعليمات أو اختلاف تفسيرها يؤثر سلباً على العاملين؛ فهو يؤدي إلى عدم قدرة العاملين على أداء الأعمال لعدم فهمهم هذه الأنظمة واللوائح، أو عدم قدرتهم على تغييرها أو تفسيرها تفسيراً يتفق معهم، مما يسبب تناقض القرارات وتعارضها مع نصوص الأنظمة واللوائح.(4)

ثانياً: معوقات تتعلق بالعاملين:

هناك من يرى عدداً من المعوقات التنظيمية ذات العلاقة بالأفراد والضباط العاملين في المؤسسات الأمنية، كما يلي:(5)

١. ضعف التأهيل العلمي للقيادات الإدارية في بعض المؤسسات، فالكثير من القيادات لم تحظ بالمستوى التأهيلي المناسب، حيث لا يوجد أي برنامج يمكن الاعتماد عليه لتنمية القيادات الإستراتيجية.

٢. ضعف مستوى التدريب، فإذا توفر التدريب للقيادات الأمنية، فمن المؤكد عدم كفايته، لأن القائد الاستراتيجي الفاعل لا يعتمد على تعليمه فحسب، بل يشكل التدريب عنصراً مهماً في تكوين شخصيته القيادية.

٣. ضعف مستوى الخبرة، لم يتم الاستفادة في بعض الدول النامية من القادة الذين ابتعثوا لرفع مستوى خبراتهم العملية بالخارج في ظل إحكام قبضة البيروقراطية على مختلف المؤسسات.

٤. قلة هم الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات التقنيات الحديثة في بعض المؤسسات الأمنية.(1)

٥. المماطلة والتسويف في إنجاز المعاملات أو تأجيل إنجازها.(2)

ثالثاً: معوقات تتعلق بمضيعات الوقت:

إن مضيعات الوقت تتخلل مختلف العمليات الإدارية، وذلك على النحو التالي:(3)

١. التخطيط: عدم وجود أهداف أو أولويات، أو خطط يومية، وعدم وجود مواعيد محددة لإنهاء المهام، والقيام بأعمال كثيرة في وقت واحد.

٢. التنظيم: الفوضى وعدم الانضباط الذاتي، والقيام بالعمل أكثر من مرة (جهود متكررة)، ووجود أكثر من رئيس واحد للموظف، وعدم وضوح المسؤوليات والسلطات.

٣. التوظيف: وجود مرؤوسين غير مدربين، أو غير مناسبين، وكثرة عدد الموظفين أو قلتهم، ووجود موظفين يثيرون المشكلات، والصعوبات.

٤. التوجيه: النزعة التسلطية لدى المدير، والرغبة في إنجاز العمل بصورة منفردة، واهتمام المدير بالتفاني للصغيرة والروتينية، والتفويض غير الفعّال، وضعف روح الفريق بين الموظفين وضعف دافعتهم للعمل، وضعف القدرة على حل الخلافات وإدارة النزاعات، وضعف القدرة على التكيف، والافتقار إلى التنسيق.
٥. الرقابة: كثرة الزوار أو المكالمات الهاتفية، والنقص في المعلومات، وعدم وجود تقارير للمتابعة، ومعايير للرقابة، والتسلط والرقابة المفرطة، وكثرة الأخطاء وتدني الأداء، وعدم القدرة على معالجة الأداء الضعيف.
٦. الاتصال: كثرة الاجتماعات واللجان، وعدم وضوح نظام الاتصالات، وسوء الفهم، والافتقار إلى الإلغاء الجيد، والرغبة في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين بقصد التسلية.
٧. اتخاذ القرارات: اتخاذ قرارات متسّعة، والتردد في اتخاذ القرارات، والتسويق والتأجيل والمماطلة في اتخاذ القرارات، والحرص الزائد على جمع كل المعلومات عند اتخاذ القرارات، وإتباع أسلوب اتخاذ القرارات من خلال اللجان .
- وتوجد أساليب متعددة للسيطرة على مضيعات الوقت منها: السيطرة على المقاطعات التليفونية، بتحديد زمن المكالمات والأفكار التي تتناولها والأشخاص المتحدث معهم، وإشعار المتحدث معهم بأهمية الوقت وانشغالك(١)، واستخدام منبه لتوضيح انتهاء زمن كل مكالمة(٢)، وتحديد الفترة الزمنية لاستلام المكالمات وتطوير خطة للتفويض، والتوفيق بين المكالمات(٣)، وعلى الاجتماعات غير الفعّالة يجب الابتعاد عن عقد الاجتماعات غير الضرورية، وبدء ونهاية الاجتماع في الوقت المحدد له في أقل أيام الأسبوع نشاطاً، والتفويض غير الفعّال، وهنا يجب تكليف مدير المكتب أو السكرتير بترتيب المواعيد وتنظيم الزيارات والرد على المكالمات والاستفسارات باستثناء الضرورية، والرد على المراسلات وتوقيعها، والاجتماع مع السكرتير أو مدير المكتب في الصباح أو نهاية الدوام لتنسيق جدول العمل اليومي(٤)، وبالنسبة للتسويق يجب القيام بالمهام غير السارة في بداية الدوام، وتجزئة الأعمال الصعبة إلى عدة أجزاء صغيرة لإنجازها، وعدم التردد في اتخاذ القرارات بعد تجميع المعلومات الضرورية(٥)، وللسيطرة على المكتب غير المنظم يجب الاستغناء عن المكتب في حالة عدم الحاجة إليه، والاستعانة بمكتب مناسب، والتمييز بين المهم وغير المهم من الأنشطة، وعدم استخدام أدراج المكتب لحزن الأوراق، وتنظيم الملفات بطريقة تمكّن من

استرجاع المعلومات المطلوبة في أقل وقت ممكن، وتخليص المكتب بشكل دوري من الأوراق غير الضرورية، والتنظيم الفعال لأنشطة السكرتارية التنفيذية.

وفيما يتعلق بسوء التنظيم الشخصي يجب الاهتمام بالتنظيم، وأن يضع المدير أهدافاً محددة لوظيفته، وفيما يتعلق بفقدان الانضباط الذاتي يجب التقيد بالتعليمات وعدم تجاوزها إلا لمصلحة العمل، وتجنب الوساطة والمحسوبية والمحاباة. (1)

رابعاً: معوقات تتعلق بالتقنيات:

وجدت القيادات الأمنية نفسها في سباق غير متكافئ مع التطور التقني، وأنه من المستحيل نقل تلك التقنيات أو اللحاق بتطوراتها، بل وأنه من الصعب عليها تطوير قدراتها على استخدام التقنية الجديدة لاعتقادهم أنها تتطلب تدريباً شاقاً ومستمرًا في ظل عدم توفر الوقت، أو [معبوءة العمل على هذه التقنيات.

ويؤكد البعض أن عدم الاهتمام بتزويد المؤسسات الأمنية بالتقنيات الحديثة، والتطور المستمر في الأجهزة والمعدات يؤدي إلى قدم الأجهزة والبرامج المستخدمة من قبل المؤسسات الأمنية، ومحدودية استخدام التقنيات الحديثة لعدم توافرها أو لعدم قدرة المنتسبين على التعامل معها، وتخوف المنتسبين من سلبيات التقنيات الحديثة على مصالحهم، وعدم توفر التدريب المناسب للكوادر البشرية على استخدام التقنيات الحديثة. (2)

بينما يرى البعض أن عدم الإلمام بتقنيات التطوير التنظيمي، وعدم الإلمام بأساليب الإدارة الحديثة (إدارة الجودة الشاملة وإدارة الوقت)، وعدم توافر التقنيات الحديثة اللازمة لتحليل المعلومات أو لتوفير قواعد معلوماتية، وعدم توافر التقنيات اللازمة لتحليل المعلومات ذات الصلة باتخاذ قرارات التطوير التنظيمي، وعدم إلمام العاملين بالتقنية التي يجب استخدامها للتطوير، كل ذلك يؤدي لضعف القدرة على مواكبة التطور التقني الحديث. (3)

ويظهر أثر المعوقات التقنية فيما يلي:

١. عدم الاستفادة من التقدم التقني في مجال الإدارة، يترتب على ذلك نوعين من المعوقات

هما:

- أ. عوائق ناتجة عن نقص المعرفة وتفشي الأمية ونقص الموارد وعدم وجود سياسة علمية تقنية.
- ب. عوائق تتعلق بالدول المتقدمة ناقلة التقنية والشركات متعددة الجنسيات، ومدى استعدادها لنقل التقنية في ضوء المتغيرات السياسية والأمنية.

٢. تعطل العمل نتيجة غياب الفنيين المؤهلين المختصين بمواجهة مشكلات إصلاح، وإيانة، وتحديث التقنيات الحديثة وما يكتنفها من عيوب. (1)
٣. عدم وجود مؤلفات ومعايير لتحديد مستويات الأداء والإنجاز والوقت اللازم لالتهاء من كل عمل. (2)
٤. قلة تدريب العاملين على استخدام الوسائل الإلكترونية اللازمة لإنجاز العمل. (3)
- خامساً: معوقات تتعلق بالأمر المادية:
إن ظروف بيئة العمل المادية تلعب دوراً مهماً في تقدم أو عرقلة أداء المهام الإدارية، فالنظافة، والتهوية، والإضاءة، وتنسيق وترتيب مكان العمل، عوامل تساعد على خلق الجو العملي الملائم، وبالتالي زيادة الإنتاجية. (4)
- وتعد سيطرة الماديات على الوضع القائم في المنظمات من أعقد المشكلات التي تواجه القيادات الإستراتيجية، حيث تسعى القيادات الإدارية التقليدية إلى تغيير وضعها المادي بدءاً من إعادة تأثيث المكتب والأثاث وانتهاءً بالسيارة والمنزل، فهي تبدد الوقت في المظاهر المادية التي تضعها في مقدمة اهتماماتها وتغفل استراتيجيات ورسالة المنظمة. (5)
- ويحظى موضوع الحوافز باهتمام الكثير من علماء الإدارة والباحثين، نظراً للأهمية العلمية التي تتمثل في تحديد الحوافز الملائمة التي تجعل الأفراد يعملون بكفاءة عالية، ويحققون أهداف العمل بدرجة كبيرة من الفعالية، وكذلك تحديد الدوافع التي توجد لدى هؤلاء الأفراد، ويحقق للعاملين الدرجة المطلوبة من الرضا الوظيفي.
- وقد ظهر الاهتمام بموضوع الحوافز منذ اهتمام رجال علم النفس الصناعي بإجراء الدراسات التي أسفرت عن أنه لا يمكن حث الفرد على العمل بكفاءة وفعالية ما لم يكن هناك حافز يحفز على ذلك، فوجدوا أن الخطط الجيدة والتنظيم السليم للأعمال ليس معناه أن يفترض أن الأفراد سيقومون تلقائياً بالأعمال على خير وجه وبكفاءة، فجعل الأفراد يعملون عن رغبة وحماس هي مشكلة كبيرة تعالج فقط من خلال مدخل التحفيز.
- ومن الأهمية أن يكون الفرد قادراً على العمل، ولكن الأهم هو أن يكون متحمساً لأداء العمل وراغباً فيه، ولذلك لوحظ في الآونة الأخيرة ازدياد الاهتمام بتحفيز العاملين وخلق الرغبة لديهم للعمل التعاوني الفعال بما يكفل الإنجاز الاقتصادي لأهداف المشروع، وباعتبار أن سياسات

الحوافز تلعب دوراً فعالاً في معالجة الكثير من مشكلات الكفاءة الإنتاجية سواءً على مستوى المنظمة أو على مستوى المجتمع ككل.

لذلك، فإن عملية الحوافز ليست سهلة، ذلك لأن الاختلافات الفردية لا حصر لها، ولأن دوافع الفرد تختلف بين لحظة وأخرى، لذا فإن أهمية الحوافز تكمن في أنها تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة.

سادساً: معوقات تتعلق بالاتصالات التنظيمية:

تؤدي الأسس التي يُبنى عليها التنظيم إلى ظهور المعوقات التنظيمية للاتصالات التي تحد من كفاءتها وترتبط بالأفراد – وهم أحد عناصر التنظيم الرسمي – بما يشغلونه من وظائف رسمية على جميع المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي الرسمي، وتؤدي إلى تشتت المعلومات، وتشويبهها، وبالتالي تحد من فعاليتها وكفاءتها في تحقيق أهدافها. (1)

ومن أهم المعوقات التي تقف في سبيل نجاح عملية الاتصال ما يلي:

١. نقص كفاءات الاتصال لدى منتسبي المؤسسة الأمنية، مثل القدرة على التحدث والتعبير عن الأفكار والمعلومات، والقدرة على الاستماع، فضلاً عن القدرة على القراءة، والعيوب القائمة بنظام الاتصالات، وما ينتج عن ذلك من عدم تمكن الأفراد من الاستخدام الفعال لمهاراتهم الاتصالية التي يمتلكونها.

٢. عووبة التفاهم، وتتعدد الاتصالات بين الجماعات التي يسودها الشك وانعدام التعاون، وقد يكون اختلاف التخصص من عوائق الاتصال، حيث أن كل تخصص يتطلب استخدام لغة ومفردات وتعابير معينة مما يترتب عليه عووبة التفاهم والإقناع بين أطراف عملية الاتصال.

٣. سوء التنظيم، لذا يجب أن يقوم التنظيم على أساس سليم لكي تنجح عملية الاتصال، ويمكن التغلب على الإزدواجية في النشاطات والأعمال المختلفة والمتضاربة في الاختصاصات.

٤. تعدد وحدات إدار الأوامر، كلها أمور تعوق الاتصال وتضعفه وتقلل من فاعليته .

٥. ويعد كبر حجم المؤسسة الأمنية من معوقات الاتصالات، فكلما كبر حجم البناء التنظيمي وتعددت مستوياته الإدارية، كلما أدى ذلك إلى عووبة عملية الاتصالات الإدارية، والتباعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل منها أيضاً، حيث يؤدي ذلك إلى احتمالات التأخير والإعاقة. صحيح أن التطورات التكنولوجية قد خفضت من هذه المشكلة إلا أنها تظل قائمة وخالفة أن كثير من الأمور لا تسمح بطبيعتها الهامة والسرية بإرسالها عبر الاتصالات التكنولوجية. (1)

٦. كثرة المعلومات أو قتلها عن الحد المطلوب لها آثار سلبية، فالإفراط في بعث الرسائل والتقارير المطلوبة إلى الإدارة العليا من شأنه تعطيل عمل المديرين وفقدانهم الحماس لها والاهتمام بها، مما يؤثر على كفاءة العمل .

٧. عدم توفر تقنيات حديثة للمعلومات التي توفر بيانات وإحصاءات دقيقة.

٨. عدم وجود إدارة أو وحدة مسؤولة عن تداول المعلومات والاتصالات، أو عدم وضوح سياسة الاتصال وقصور دور إدارة العلاقات العامة، وسرية المعلومات جميعها معوقات تحول تحقيق فاعلية الاتصالات التنظيمية .(2)

سابعاً: معوقات تتعلق بالثقافة والمناخ التنظيمي:

يترتب على ثبات الثقافة التنظيمية قتل روح الإبداع والابتكار، وتفضيل العمل بالطرق التقليدية، ومحاربة أي تطوير، وعدم تفويض السلطات والصلاحيات إلا في أضيق نطاق، مما يترتب عليه تنمية روح التنكالية، كما أن الثقافات الجامدة لا يترتب عليها تطوير الهياكل التنظيمية حسب احتياجات الإدارات والأقسام المختلفة، حيث يعتاد القادة بعد الانتهاء من تشكيل هياكلهم التنظيمية على استخدام الطرق التقليدية في إدارة العمل، ونادراً ما يتعرفون على تأثير الهياكل العامة على القواعد السلوكية والقيم الثقافية، حيث إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة قد يعزز القصور الذاتي.

ومن المعوقات الثقافية الأخرى اختلاف معايير الأفراد وقيمهم عن معايير وقيم المؤسسات الأمنية المنتسبين إليها، فالفجوة والاختلاف بين السلوك الفعلي والسلوك المتوقع من إدارة المؤسسات وبين المبادئ والقيم والمثل التي يؤمن بها أفراد التنظيم هو أحد المعوقات التي تعاني منها بعض المؤسسات الأمنية، واختلاف القناعة بأهمية برامج التطوير التنظيمي، وتقادم المعارف العلمية لدى العاملين في هذه المؤسسات، وعدم إحساس العاملين بأهمية الوقت، وعدم مناسبة إمكانات العاملين مع المتطلبات الوظيفية بعد التطوير التنظيمي، وعدم الرغبة في تغيير الثقافة التنظيمية .

المبحث الثاني

ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية

يعيش الفرد ويتعامل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة؛ حيث أصبح السمة المميزة في العصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير مريحة لما تولده من ضغوطات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية

والاجتماعية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في الجانب المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها، وهذا يظهر في الجانب الشرطي، حيث يعاني منتسبي الشرطة من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها، وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد .

وللتعرف على ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية، سيتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، وذلك على النحو التالي:

- المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل.
- المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل.
- المطلب الثالث: أبعاد وآثار ضغوط العمل.

المطلب الأول

مفهوم ضغوط العمل

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل، ويعود السبب في هذا الاختلاف إلى نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل، فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العمل، ومنهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد. ومن بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر ما يلي:

ترجع كلمة ضغوط "stress" إلى الكلمة اللاتينية "stringer" والتي تعني السحب بشدة "draw tight" وقد أستخدمت كلمة الضغط في القرن الثامن عشر لتعني "إكراهاً وقسراً"

وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد.(1)

أولاً: تعريف ضغوط العمل:

عرف البعض ضغوط العمل بأنها: "تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه

الآثار وإدارتها.(2)

ويعرف البعض الآخر ضغوط العمل "على أنها الظروف الغير عادية والتي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على راحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً.(3)"
حيث نلاحظ في هذا التعريف:

١. اقتصره على إمكانية حدوث اختلال نفسي للعامل .

٢. إهمال النتائج الإيجابية لضغوط العمل.

٣. التركيز على النتائج السلبية لضغوط العمل.

ويعتبر كوبر "cooper" الضغوط المهنية هي عبارة عن "مجموعة من العوامل البيئية التي تأثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، إرباع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناير تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد.(4)"

وعرف البعض أيضاً ضغوط العمل بأنها: "ظروف أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على راحتهم العقلية والنفسية أو كليهما معاً.(1)"
ويشير تعريف آخر إلى أن كلمة "ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو لمواجهةها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج.(2)"

انطلاقاً مما سبق ذكره، يعرف الباحث ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية على أنها: "تجربة ذاتية يمر بها منتسب المؤسسة الأمنية، تحدث نتيجة لعوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة أو بالمنتسب نفسه، يترتب عليها آثار وردود أفعال نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، تترك في الأخير نتائج سلبية أو ايجابية على أداء الأفراد واتجاههم نحو عملهم ومؤسستهم."

من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج خصائص ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية كما يلي:

١. ضغوط العمل تجربة ذاتية تختلف باختلاف الخصائص الفردية وكذا المواقع في العمل داخل المؤسسة الأمنية.

٢. مصادر ضغوط العمل متعددة، فقد يكون مصدرها البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية أو منتسب المؤسسة الأمنية في حد ذاته.

٣. يترتب على ضغوط العمل ردود أفعال نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية أو تنظيمية. ثانياً: أنواع ضغوط العمل:

هناك نوعان من الضغوط، هما الضغوط الايجابية والضغوط السلبية، ويمكن توضيحهما على النحو التالي:

١- الضغوط الايجابية :

هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تُستخدم كمنبه أو كأداة تحديد للمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة الأمنية والأفراد، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام، وتعمل على زيادة إحساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة، والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعد على التفكير والحفاظة على تركيزه في العمل، وتمده الثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير على انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.(1)

هذا وتتسم الضغوط الايجابية بأنها ضغوط معتدلة، تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج، وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية.(2)

٢- الضغوط السلبية :

وتسمى الضغوط الهدامة، وهي تؤثر على سلوك كل من القائد ومنتسبي المؤسسة الأمنية بشكل سيء وضار، وتتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يتركز معظمها حول ما يلي:(3)

أ. فقدان الرغبة في العمل.

ب. الفروق عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرقابة ونمطية العمل.

ج. عدم التوافق والاكنتاب والقلق.

ثالثاً: عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسة؛ هي عنصر المثير، وعنصر الاستجابة، وعنصر التفاعل، وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

- أ. عنصر المثير: يعبر العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.(4)
- ب. عنصر الاستجابة: هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية أو الفسيولوجية والسلوكية التي يديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.(5)
- ج. عنصر التفاعل: هو التفاعل الذي يحدث بين مثيرات الضغوط، سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية، وما يترتب عليها من استجابات.(1)

المطلب الثاني

مصادر ضغوط العمل

تختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط، فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد وكذا الوظيفة، فما يُعدُّ مصدرًا للضغط لشخصٍ ما لا يكون كذلك لشخصٍ آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، بعضها نابع عن شخصية الفرد والبعض الآخر نابع عن بيئة العمل، ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى:

أولاً: المصادر البيئية :

يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان منتسبي المؤسسة الأمنية يمرون بمرحلة ضاغطة كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فإذا وقع ذلك فسيكون قوياً على نفسية المنتسب وسلوكه، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط، ويزداد حدة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة(٢)، أما المصادر الداخلية للبيئة فتتمثل في العناصر التالية:

١ - الحرارة :

فهي تشكل مصدرًا للضغوط في مكان العمل، بزيادتها زيادة غير مريحة أو العكس فالمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم، حيث يتم ضبطها عند ٣٧ درجة تقريباً، فكلما انخفضت عن هذه القيمة للأعلى أو الأدنى فإن العامل يشعر بالبرد أو الحرارة، فيتكون له ضغط في عمله.(3)

٢ - الضوضاء :

تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط؛ سواء تعلق الأمر بشدته أو وقوعه بشكل مفاجئ، وقد وجد بأن الصوت من شأنه استثارة الجهاز العصبي، وبالتالي زيادة إفراز هرمون

الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدرًا للضيق والازعاج، وربما فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من ٧٥ ديسيبل. (1)

فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة، فقد تتسبب في أضرار نفسية وعضوية تصل إلى تدمير حاسة السمع أحياناً.
٣ - الإضاءة :

تعتبر الإضاءة أيضاً من مصادر الضغوط، فنقصها يولد ضعف في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة نسبة الحوادث.
٤ - التهوية :

إن جو العمل يحتاج إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق أجهزة تكييف الهواء مثلاً.
ثانياً: المصادر التنظيمية :

ويقصد بما مختلف العوامل المتعلقة بالمنظمة، والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين فيها، ومن أهمها:

١ - غموض الدور:

هو من المصادر الرئيسية المسببة لضغط العمل في المؤسسات الأمنية، والذي يشير إلى مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يحتل مركز وظيفي معين، والذي ينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها، مثل المعلومات المتعلقة بمحدوداته و مسؤولياته وطرق تقييم الأداء وغيرها (٢). إذن يحدث غموض العمل عندما لا يعرف الفرد بدقة ما هو متوقع منه من قبل الغير أو لا يعرف كيف يحقق العمل المطلوب منه.

٢ - تراخ الدور :

يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الأسرية مثلاً، فدخل كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية، فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وبالتالي تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل، وتتمثل هذه الضغوط فيما يلي: (1)

أ. وجود تعارض في متطلبات المنظمة مع مطالب الفرد.

ب. وجود تعارض في أولويات مطالب العمل.

ج. وجود تعارض في قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.

٣ - التطور والنمو المهني :

يسعى الفرد من خلال فترة حياته العملية للولوج إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته، وتعطيه الفرصة للترقي في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، وإذا ما شعر منتسب المؤسسة الأمنية بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة، فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته، وتوقعاته في التدرج الوظيفي، وتلعب هذه التوقعات الشخصية دوراً مهماً، فإذا ما كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي.(2)

٤ - الهيكل والمناخ التنظيمي :

يعتبر الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الأمنية، حيث أن تركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، ووجود درجة من الرسمية ووجود تعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقها تهديد لحرية الفرد، ومن ثم فقد تؤثر على حالة الفرد النفسية؛ فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها.(3)

٥ - طبيعة العمل :

تتفاوت الوظائف بالمؤسسة الأمنية في طبيعتها من حيث المسؤوليات وكذا طريقة الأداء والوسائل المستخدمة في إنجاز المهام... إلخ، وهذا التباين الطبيعي يتطلب ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع وعشرين ساعة، أي أن هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أئحاحها، ومن أهم هذه الأعمال هي الاعمال الأمنية.(4)

٦ - عدم المشاركة في اتخاذ القرار :

إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاطئة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يُعدُّ تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية لمنسبي المؤسسات الأمنية، بولفهم أفراد بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للمنتسبين، وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها. إن عدم إشراك منتسبي الأجهزة الأمنية في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم والجمهور الذي يتعاملون معه مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم.(1)

المطلب الثالث

أبعاد وآثار ضغوط العمل

أولاً: أبعاد ضغوط العمل:

إن ضغط العمل لا يؤثر على الفرد وحده؛ لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة، تبيينها طبيعة هذا الفرد، ومن هذه الأبعاد ما يلي:

١. البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية): وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة، وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية. (2)

٢. البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليدها تبنها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد في جميع المؤسسات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر وملحوس عند مواجهة موقف ما، على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط القانون والدين. (3)

٣. البعد الأسري (العلاقات الأسرية): وهي مختلف العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة، وذلك على نحو يضمن تحقيق التوازن داخل الأسرة .

ويرى الباحث أنه لا يمكن الفصل بين الأبعاد الثلاث من جهة، وبين منتسب المؤسسة الأمنية نفسه من جهة أخرى، فهو يتأثر ويؤثر إما إيجاباً أو سلباً، فهو اجتماعي بطبعه، يحاول أن ينقل ما يشعر به من ضغط في عمله لأصدقائه، وذلك محاولةً لكسب الحلول أو كسب التعاطف، كما أن ضغوط العمل تؤثر في منظومة القيم التي يحملها منتسبي المؤسسات الأمنية ويؤمنون بها.

ثانياً: آثار ضغوط العمل:

تتسم الآثار المترتبة على تعرض الفرد لضغوط العمل بالتعدد والتنوع في ذات الوقت، وبعض هذه الآثار قد يكون إيجابياً مثل: توليد الحافز الذاتي لتحقيق الأهداف الشخصية، إلا أن غالبيتها يساهم في إعاقة الأداء وتنمية أنماط السلوك السلبية والانحراف عن النظم والإجراءات السليمة للعمل.

ومن ناحيةٍ أخرى، فإن منسبي المؤسسات الأمنية يستجيبون للضغط بطرق مختلفة، وبالتالي فإن الآثار المترتبة عليه سوف تختلف بالضرورة. وبصفةٍ عامة يمكن التمييز بين نوعين من الآثار الناجمة عن ضغوط العمل في المؤسسات الأمنية، وهما الآثار الايجابية والآثار السلبية:

١- الآثار الإيجابية:

لم يكن النظر إلى الضغوط من طرف المنظمات على أنها خطر يجب متابعته ومكافحته؛ وذلك نظراً لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها، وتتمثل فيما يأتي: (1)

- أ. تحفز على العمل.
 - ب. تجعل الفرد يركز في العمل.
 - ج. يزداد تركيز الفرد في العمل.
 - د. المقدره على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر.
 - هـ. الشعور بالمتعة والانجاز.
 - و. تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
 - ز. النظر للمستقبل بتفاؤل.
 - ح. المقدره على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.
- كما تساهم ضغوط العمل أيضاً في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات الامنية المختلفة؛ حيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية زملاءه؛ من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة. (1)

٢- الآثار السلبية:

يتفق الكُتَّاب والباحثون على أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وآثار سلبية ضارة سواء على الفرد أو المؤسسة، والتي تتمثل في:

أ- آثار الضغوط على الفرد:

يمكن عرضها كما يلي:

-آثار سلوكية: تتمثل في: (2)

- الزيادة في التدخين: نتيجة التعرض لضغوط العمل، وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط.

- العنف وانتهاك الأنظمة: إن الكثير من الضغوط تعود لممارسة العنف ومخالفة القوانين وخاطبة كالمضغوط النفسية كإحباط.

- عادات الأكل والشرب: لقد تبين أن الضغوط تترك آثاراً على الفرد من حيث رغبته في الأكل.

-آثار نفسية :

أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط؛ فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصبب العرق، وجفاف الحلق، وتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.

-آثار جسدية:

نتيجة تزايد الضغوط على الفرد، تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: قرحة المعدة، وأمراض القلب، وأمراض السكر، والصداع، وإزدیاد ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم.(1)

-آثار ذهنية:

قد نجد نتيجة إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل، يؤدي ذلك إلى حدوث التشتت في التفكير والسرمان وعدم التركيز، ومن أهم تلك الآثار الذهنية ما يلي: ضعف التركيز، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، والتسرع في اتخاذ القرارات، وفقدان الثقة بالنفس، والانتباه القصير المدى، وحساسية زائدة اتجاه النقد، والتشتت الذهني.(2)

ب- آثار الضغوط على المؤسسة الأمنية :

يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المؤسسة الأمنية، كما يلي:

أ. زيادة التكاليف المالية (تكاليف التأخير عن العمل، والغياب والتوقف عن العمل، وتشغيل عمال إضافيين، وعطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).(3)

- ب. إغوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث وإصابات مهنية.
ج. الاستياء من جو العمل.
د. عدم الرضا الوظيفي.
هـ. ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات.
و. عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
ز. سوء العلاقة بين أفراد المؤسسة الأمنية، وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.(4)

ولا تعتبر الآثار سابقة الذكر شاملة، فقد تكون هناك آثار أخرى لم تكشف عنها الدراسات والأبحاث بعدما كان الاهتمام في البداية مركزاً على النتائج والآثار الفسيولوجية للضغط، وتشير الكثير من الدراسات والأبحاث إلى وجود علاقة قوية بين الضغوط وارتفاع نسبة كولسترول الدم، وأمراض القلب.. إلخ.
فلا يمكن التقليل من أهمية تأثير هذه الأمراض، وخاصة أمراض القلب على أداء الفرد، وما يترتب على المؤسسة الأمنية من تكاليف والتزامات مالية كبيرة، وانخفاض الأداء والإنتاجية.
خاتمة البحث

الوقت يمثل الموارد المهم للغاية في المؤسسة الأمنية، والتطور والتقدم وزيادة الإنتاج الذي تتطلع إليه المؤسسات الأمنية يتطلب إدارة جيدة تحسن دراسة إدارة الوقت بالتخطيط والتنظيم الجيد، وغدارة الوقت تعبر عن الإجراءات الإبداعية التي تهدف إلى تنظيم الوقت، بما يتسق مع الأهداف الأمنية المرسومة والمخطط لها، من أجل إنجاز الأعمال والمهام في وقتها المحدد.
وتلعب ظروف العمل المادية دوراً مهماً في تقدم أو عرقلة أداء المهام الإدارية، فالنظافة، والتهوية، والإضاءة، وتنسيق وترتيب مكان العمل، عوامل تساعد على خلق الجو العملي الملائم، وبالتالي زيادة الإنتاجية، ووتعد سيطرة الماديات على الوضع القائم في المنظمات من أعقد المشكلات التي تواجه القيادات الإستراتيجية، حيث تسعى القيادات الإدارية التقليدية إلى تغيير وضعها المادي بدءاً من إعادة تأثيث المكتب والأثاث وانتهاءً بالسيارة والمنزل، فهي تبدد الوقت في المظاهر المادية التي تضعها في مقدمة اهتماماتها وتغفل استراتيجيات ورسالة المنظمة.
وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط، فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد وكذا الوظيفة، فما يُعدُّ مصدرًا للضغط لشخص

ما لا يكون كذلك لشخص آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، بعضها نابع عن شخصية الفرد والبعض الآخر نابع عن بيئة العمل، ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى: المصادر البيئية، والمصادر التنظيمية. ومن خلال هذا البحث استطاع الباحث التوصل إلى عدد من النتائج، وتقديم عدد من التوصيات، وذلك على النحو التالي:

أولاً: نتائج الدراسة:

من خلال معطيات هذا البحث، استطاع الباحث التوصل إلى العديد من النتائج، والتي يمكن بلورتها في النقاط التالية:

١. من الطبيعي أنه لا توجد مؤسسة أمنية بدون معوقات، ولكنها تختلف في طبيعتها ونوعها، ودرجة تأثيرها، ومن بينها العديد من المعوقات التي تحد من فاعلية إدارة الوقت، مما يترتب عليه عدم قدرتها على إنجاز الأعمال والمهام بالوقت المحدد، كما أن تراكم الأعمال، وزيادة ضغوط العمل على العاملين، غالباً ما يؤدي إلى كثرة الأخطاء، بجانب تعطيل مصالح المتعاملين.

٢. ومن جهة أخرى، فإن التعقيدات الإجرائية المبالغ، فيها تؤدي إلى انخفاض إنتاجية منتسبي المؤسسات الأمنية، وذلك لتأثيرها السلبي على أدائهم.

٣. من أهم معوقات إدارة الوقت، ضعف التأهيل العلمي للقيادات الإدارية في بعض المؤسسات، فالكثير من القيادات لم تحظ بالمستوى التأهيلي المناسب، حيث لا يوجد أي برنامج يمكن الاعتماد عليه لتنمية القيادات الإستراتيجية.

٤. تختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط، فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد وكذا الوظيفة، فما يُعدُّ مصدرًا للضغط لشخصٍ ما لا يكون كذلك لشخص آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، بعضها نابع عن شخصية الفرد والبعض الآخر نابع عن بيئة العمل.

ثانياً: التوصيات:

من خلال معطيات هذا البحث ونتائجه، يولي الباحث بما يلي:

١. تشجيع تقديم الإبداع والتميز في المؤسسات الأمنية، من خلال إظهار أهميتها وتشجيع القادة الأمنيين على ذلك.

٢. توضيح عملية التطور الوظيفي لمنتسبي المؤسسات الأمنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ووضع نظام ترقيات للمبدعين والمتميزين في إدارة الوقت.
٣. توزيع أعباء العمل على منتسبي المؤسسات الأمنية وحلقة فئة المدراء والقادة الأمنيين بطريقة منصفة ومتساوية للتخفيف من ضغوط العمل.
٤. نشر ثقافة الإنجاز لدى منتسبي المؤسسات الأمنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال عقد الندوات وورش العمل حول أهمية ثقافة الإنجاز ودورها في تعزيز مكانة المؤسسة الأمنية في المجتمع، وأهميتها في التغلب على معوقات إدارة الوقت .

قائمة المصادر والمراجع

- (1) إبراهيم عبد الله المنيف: الإدارة .. المفاهيم، الأسس، المهام، دار العلوم، الرياض، الطبعة الثالثة، ١٩٨٠م.
- (2) إبراهيم عبد عابدين: علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء "محافظات غزة"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ٢٠١٠م.
- (3) أحمد الصباب: التخطيط والتنمية الاقتصادية، مطابع دار عكاظ، جدة، ١٤٠١هـ.
- (4) أحمد ماهر: كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥م.
- (5) أحمد محمد المصري: الإدارة والمدير العصري، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، بدون تاريخ نشر.
- (6) إيمان دوشة: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، ٢٠١٧م .
- (7) بومالية زكرياء: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالإدارة العمومية، مذكرة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، ٢٠١٨م .

- (8) حزام بن مطر بن عويص المطيري: الإدارة الإسلامية المنهج والممارسة، الرياض، الطبعة الأولى، ١٤١٧ هـ .
- (9) حمدي مصطفى المعاز: إدارة المصانع، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، سلسلة العلوم الإدارية، القاهرة، ١٩٨٦ م .
- (10) حنان قوراري: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ٢٠١٤ م .
- (11) حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، القاهرة، ١٩٩١ م .
- (12) خالد بن عبد الرحمن بن علي الجريسي: إدارة الوقت من المنظور الإداري والإسلامي، مطابع الحميضي، الرياض، ١٤٢٥ هـ .
- (13) الدوسري مبارك بن فالح: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، ٢٠١٠ م .
- (14) ديفيد باركر: تنظيم المرافق العامة، دروس في تجربة المملكة المتحدة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، الإصدار العربي، المجلد الرابع، العدد الأول، أبوظبي، ١٩٩٩ م .
- (15) راشدي عبد اللطيف وادي: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩ م .
- (16) رون فراي: دليل الإنسان العصري كيف تنظم وقتك وتستثمره، ترجمة لاميس محمد، دار الكتاب العربي، القاهرة، ٢٠٠٣ م .
- (17) زهير الكايد: إدارة الوقت والذات، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٣ م .
- (18) سالم بن سعيد بن حسن القحطاني: القيادة الإدارية التحول نحو نموذج القيادي العالمي، مرامر للطباعة والتغليف، الرياض، ٢٠٠١ م .
- (19) سعد بن عميقان سعد الدوسري: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، الرياض، ٢٠٠٥ م .

- (20) شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، ٢٠١٠م.
- (21) الشريف طلال مسلط: الضغوط الإدارية وأثرها على اتخاذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد ٢٨، العدد ٣، القاهرة، ١٩٩٦م .
- (22) شعبان علي حسين السيبي: أسس سلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٢م .
- (23) شوقي عبد الله: إدارة الوقت ومدارس الفكر الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦م.
- (24) الخ بن نايف شغرد القحطاني: الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٧م .
- (25) عاشور خديجة: ضغوط العمل "النظريات والنماذج"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد ٢٦، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة بسكرة، ٢٠١٢م.
- (26) عامر الكبيسي: التفكير الاستراتيجي في المنظمات العامة الخصائص والمبررات والمعوقات، ورقة مقدمة للملتقى الإداري الرابع للجمعية السعودية للإدارة المنعقد في الفترة من ٢١-٢٢ مارس ٢٠٠٦م، بالمنطقة الشرقية، الخبر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٦م.
- (27) عامر بن خضير الكبيسي: التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، الجزء الرابع، ١٩٩٨م.
- (28) عبد العزيز محمد ملائكة: إدارة الوقت في الأعمال بالمملكة العربية السعودية، سلسلة إدارات إدارة الأبحاث الاقتصادية والمعلومات، جدة، ١٩٩١م.
- (29) عبد القادر الشبخلي: مهارات إدارة الوقت كيف تنظم وقتك وتتجنب هدره، دار الحضارة للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠٠٨م.
- (30) عبد اللطيف مصلح عايش، عبد المغيث يحيى الشمسي: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد ٣٨، اليمن، ٢٠١٣م .

- (31) عبد الله بن سعد المشاري: معوقات التطوير التنظيمي من وجهة نظر القيادات العليا والوسطى في شرطة منطقتي الرياض ومكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٢م.
- (32) عبد الله حسن العبد القادر: توطين تقنية المعلومات في دول مجلس التعاون نحو إدارة مثلى، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران، ٢٠٠٠م.
- (33) علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ١٩٨٠م.
- (34) علي بن هادي بن معيض البشري: دور الحاسب الآلي في التطوير التنظيمي لتجربة الدوريات الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٩٩٨م.
- (35) عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ٢٠٠٩م.
- (36) فائق فوزي: ضغوط العمل الوظيفي، مجلة الآفاق الاقتصادية، العدد ٦٧-٦٨، المجلد ١٧، الإمارات العربية المتحدة، ١٩٩٧م.
- (37) فليه فاروق والسيد عبد المجيد محمد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسة التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص ٢٠٠٥م.
- (38) محمد حسين خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير في أصول التربية - إدارة تربوية، كلية التربية، جامعة غزة، ٢٠١٢م.
- (39) محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو: حماية أنظمة المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٧م.
- (40) محمد صلاح أبو العلا: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ٢٠٠٩م.
- (41) محمد ظاهر وتر: الإستراتيجية الإدارية، الطبعة الثانية، مؤسسة الرسالة، بيروت، ١٩٩٠م.
- (42) محمد عبد المعطي عساف: التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، ١٩٨٣م.
- (43) محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٠م.

- (44) محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، ٢٠٠٥ م .
- (45) معين محمود وعيا □رة وآخرون: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨ م .
- (46) منهل محمد عبد الله الحاج □الح: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا وبحث العلمي، جامعة شندي، السودان، ٢٠١٩ م .
- (47) مؤيد عبد الكريم شاعر النقيب: العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٤، العدد ٩، ٢٠١٢ م .
- (48) ميسون سليم السقا: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩ م .
- (49) نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الوقت، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩١ م .
- (50) نا □ر محمد العديلي: إدارة الوقت دليلك للنجاح والفعالية في إدارة الوقت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ١٩٩٤ م .
- (51) نواف كنعان: القيادة الإدارية، مطابع الأرز، عمان، ١٩٩٩ م .
- (52) هشام قارح: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، ٢٠١٤ م .
- (53) محمد □لاح الدين أبو العلا: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي "دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩ م .