

مستوى اجهاد الوظيفة المحاسبية وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية لدى محاسبي المصارف التجارية في ليبيا

د. مفتاح سالم أبو غالية

أستاذ مساعد، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا

د. علي عبد الله علي النعاس

أستاذ مساعد، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا

تاريخ النشر: 2026/10/01

تاريخ القبول: 2026/09/03

تاريخ الاستلام: 2026/07/13

الكلمات المفتاحية

الإجهاد الوظيفي، المهنة المحاسبية،
غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور
الكمي والنوعي، قلق التطور الوظيفي

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى عوامل اجهاد الوظيفة المحاسبية وفهم علاقتها بالمتغيرات الديموغرافية لدى محاسبي المصارف التجارية في ليبيا. حيث حددت هذه الدراسة خمسة عوامل للإجهاد تتعلق بالوظيفة المحاسبية وهي غموض وصراع الدور والعبء الكمي والنوعي للدور وقلق التطور الوظيفي، وكذلك حددت أربع متغيرات ديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة المهنية) للمحاسبين. ولتحقيق هدف الدراسة تم صياغة أربعة فرضيات رئيسة وفقاً لعدد المتغيرات الديموغرافية للمحاسبين. وبعد التأكد من اعتدالية البيانات، تم استخدام الاختبارات الإحصائية البارامترية، وهي اختبار T للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA). وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أنه في الأغلب لا توجد فروق في الشعور بإجهاد الوظيفة المحاسبية بين المحاسبين تعزى للمتغيرات الديموغرافية، مع وجود بعض الاستثناءات القليلة التي أيدت وجود فروقات معنوية لعوامل الإجهاد الوظيفي تعزى لهذه المتغيرات، مثل أن الذكور يشعرون بإجهاد العبء الكمي للوظيفة المحاسبية أكثر من الإناث، وكذلك توجد فروق في الشعور بإجهاد العبء الكمي يعزى للعمر، وتوجد فروق في الشعور بإجهاد صراع الدور يعزى للمؤهل العلمي، كما توجد فروق في الشعور بإجهاد غموض الدور يعزى لخبرة المحاسب في المصارف الليبية.

The Level of Occupational Stress in the Accounting Function and Its Relationship with Demographic Variables among Accountants in Commercial Banks in Libya

Muftah S. Abugalia

.Assistant Professor of Accounting, Faculty of Economics, Elmergib University, Alkhoms, Libya

Email: msabugalia@elmergib.edu.ly

Ali A. Alnaas

.Assistant Professor of Accounting Faculty of Economics, Alasmarya Islamic University, Zliten, Libya

Email: a.alnaas@asmarya.edu.ly

Abstract

This study examines job stress factors in accounting and their relationship with demographic variables among accountants in commercial banks in Libya. Five job stress factors were examined: role ambiguity, role conflict, quantitative role overload, qualitative role overload, and role development anxiety, along with four demographic variables: gender, age, educational qualification, and professional experience. After confirming data normality, independent-samples t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were employed. The findings indicate that most demographic variables were not associated with statistically significant differences in job stress. However, significant differences were found in quantitative role overload by gender and age, role conflict by educational qualification, and role ambiguity by professional experience. Male accountants reported higher quantitative role overload than females. Overall, the findings suggest that demographic differences in job stress among accountants in Libyan commercial banks are generally limited to specific stress factors rather than representing a broad pattern across all dimensions.

Keywords

Accounting profession, Job stress, Quantitative and qualitative role overload, Role ambiguity, Role conflict, Role development anxiety.

مقدمة الدراسة

تعدّ الوظيفة عنصراً أساسياً في حياة الإنسان، إذ يشكّل العمل جزءاً لا يتجزأ من طبيعته البشرية، ومن ناحية أخرى يُمثّل العنصر البشري أحد أهم العوامل الحاسمة في نجاح أي مشروع، نظراً لدوره المحوري في تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز كفاءة الأداء (Dewi, Budiman, Puspita, Imam, & Research, 2022; Fajriansyah, Kalangi, & Lambey, 2024; Malik, 2024). ولهذا تعتبر الموارد البشرية الكفؤة من أهم مقومات الأداء الفعال داخل المنظمات، إذ تسهم في تنفيذ الوظائف والمهام بكفاءة عالية. غير أن مستوى هذا الأداء لا يعتمد على كفاءة العاملين فحسب، بل يتأثر أيضاً بطبيعة المناخ التنظيمي المحيط بهم؛ حيث تُعد بيئة العمل المريحة والداعمة من أبرز العوامل التي تؤثر إيجابياً في أداء الموظف وقدرته على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه بكفاءة وفاعلية (Devi & Widhiyani, 2020). وفي المقابل لا يؤدي الموظف مهامه وواجباته بالشكل المرضي في ظل بيئة عمل غير ملائمة (الحمادي، العامري، سعيد، الخضر، وأبو بكر، 2023)، إذ إن العديد من العوامل المرتبطة ببيئة العمل غير الملائمة، مثل المحيط المادي غير المريح، وضعف الهيكل التنظيمي، وسوء العلاقات الإنسانية داخل العمل، قد تسهم بشكل أو بآخر في توليد مشاعر الضغوط المهنية والقلق الوظيفي لدى الموظفين ويسبب حالة من الإجهاد الوظيفي (Paramadewi & Putra, 2024)، والذي بدوره يؤثر بشكل سلبي في أغلب الأحيان على كيفية عمل الموظفين وكيفية انجازهم لوظائفهم.

ويُعرّف الإجهاد الوظيفي بأنه نمط من الاستجابات العاطفية والفيسيولوجية التي تظهر لدى الفرد نتيجة تعرضه لمجموعة من المطالب أو الضغوط، سواء كانت ناشئة من داخل المنظمة أو من خارجها (Kakada & Deshpande, 2018). كما يرى كلٌّ من Robbins (2006) و Schuler (1980)، و Maharani & Tamara (2024) أن الإجهاد يمثل حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصاً أو قيوداً أو مطالب ترتبط بما يرغب في تحقيقه، حيث تُعد نتائج هذه المواجهة غير مؤكدة، لكنها في الوقت ذاته ذات أهمية كبيرة بالنسبة له. في حين أشار محمد (1999) إلى أن الإجهاد الوظيفي ظاهرة إدراكية تحدث عندما يدرك الفرد عدم قدرته على إنجاز المهام والموازنة بينها، وتنقسم إلى حالتين مختلفتين أحدهما بسبب العوامل الداخلية وأخرى بسبب العوامل الخارجية، والتي تؤثر سلبيًا على الفرد بالشعور بالتوتر والضيق والملل والإحباط، ونتيجة لهذه الضغوط يصبح الأفراد متوترين، ويعانون من القلق المزمن والتوتر العاطفي الذي تقمع حياتهم، بل يسبب لهم حتى تغيرات فيسيولوجية ونفسية وسلوكية.

ولهذا ليس من الغريب أن يحظى موضوع الإجهاد الوظيفي ومصادره وآثاره على العاملين في مختلف التنظيمات على اهتمام الباحثين والدارسين في مجال السلوك التنظيمي والدراسات النفسية والادارية (Akgun & Ture, 2019). فقد تمت دراسة الإجهاد الوظيفي في مجموعة واسعة من المجالات، بما في ذلك علم النفس، وعلم الاجتماع، والتعليم، والإدارة (Geçer & Yildirim, 2021; Moroń, Yildirim, Jach, Nowakowska, & Atlas, 2023; Rehman, Yildirim, & Shahnawaz, 2021). وقد قدمت هذه الدراسات والأبحاث أدلة علمية تدعم الدور الذي يلعبه الإجهاد في

زيادة المشكلات الصحية العقلية (Chandola, Brunner, & Marmot, 2006; Chirico, Crescenzo, Nowrouzi-Kia, Tarchi, Batra, Ferrari, et al., 2022; Hu, Ye, Yildirim, & Yang, 2023; Wagner, Wolfe, Rotnitsky, Proctor, & Erickson, 2000; Yildirim & Alanazi, 2018; Yildirim & Solmaz, 2022). كما يشير الأدب إلى أن استجابات الإجهاد الوظيفي قد تفضي إلى مجموعة من الآثار السلبية غير المرغوبة على المستويين الفردي والتنظيمي، من أبرزها انخفاض الإنتاجية، وتراجع الرضا الوظيفي، وضعف المشاركة في العمل، وتدني مستوى الأداء الوظيفي (Jackson & Schuler, 1985). وبالتالي فإن الموظفين الذين يواجهون مستوى عالي من الضغوط المهنية يكونون غير راضين عن وظائفهم ولا يشعرون بالسعادة أثناء العمل في المنظمة بل يشعرون بالإحباط أو "الإرهاق" ومن ثم تتولد لدى الموظف حالة من عدم الرضا الوظيفي (Maharani & Tamara, 2024; Sheraz, Wajid, Sajid, & Rizwan, 2014; Bemana, 2013; Robbins, 2006). وقد يترك هذا أثراً سلبياً على المنظمة نفسها.

وفي المقابل، هناك من يعتقد أن التوتر أو الإجهاد لا يعتبر دائماً أمراً سيئاً، ويفترض أن قدرًا معيناً منه يكون مثيراً لأنه يحفز الشخص على تحسين أدائه، لذلك يحتاج كل فرد إلى القليل من الضغط حتى يؤدي أداءً جيداً (Akhtar, Amir, Bui, Zackula, Khurshid, Abro, & Hussain, 2018; Dugan, & Ablah, 2021; Kamari Ghanavati, Keshavarzi, & Hosseini, 2017; Mushtaq, Alyana, & Hashmi, 2024). ومبكراً خلص Selye (1963) إلى أن البيئة الحالية من الضغط ستؤدي بالأفراد إلى خفض إنتاجيتهم مما يسبب لهم حالة من الكسل والتراخي، إلا أن المشكلة تنشأ عندما يتجاوز هذا الضغط أو الإجهاد حدًا معيناً أو يصبح متكرراً للغاية بحيث لا يتحصل الفرد على الوقت الكافي للتعافي أو التعامل مع هذه القوى بشكل إيجابي.

مشكلة الدراسة

أصبح الإجهاد الوظيفي من أبرز الظواهر السلبية العالمية التي لا مفر منها والتي تواجه كل العاملين من كل الثقافات والتركيبات السكانية وفي الدول المتقدمة والنامية على حد سواء وهو سمة من سمات العصر الحديث وجزء من واقع الحياة العملية ولا يمكن التخلص منه بشكل مطلق أو تجنبه (Devi & Widhiyani, 2020). بل قد زادت هذه الظاهرة انتشاراً في مختلف ميادين العمل، وذلك بسبب تعقيد متطلبات العمل وتطور المجتمعات والتغير في متطلبات الحياة، والتي تتطلب من المنظمات أو جهات العمل إلى أحداث نوع من التوازن بين تحقيق أهدافها الاستراتيجية من جهة وتخفيف مستوى ضغوط العمل لموظفيها من جهة أخرى لكي تحافظ هذه المنظمات على مواردها البشرية وترفع من معدلات أدائهم. إلا أن عموم هذه الظاهرة لا يعني أن كل الأعمال والوظائف والمنظمات لديها نفس المستوى من الإجهاد، إذ إن لكل وظيفة ولكل منظمة اعتبارات خاصة تجعل ممارسيها يواجهون مستويات مختلفة من الإجهاد، مرتفعة أو منخفضة، حسب

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى وصف مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين في المصارف التجارية الليبية، واختبار الفروق في مستويات هذه العوامل تبعاً للخصائص الديموغرافية للمحاسبين، بما يساهم في فهم مستوى عوامل الإجهاد الوظيفي ومدى اختلافها باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية. ولتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، تم صياغة الهدفين الفرعيين التاليين:

- وصف مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أبعادها المختلفة
- اختبار الفروق في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي تبعاً للخصائص الديموغرافية للمحاسبين.

فرضيات الدراسة

ولتحقيق الهدف الثاني للدراسة، تم صياغة فرضيات لاختبار الفروق في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي تبعاً للخصائص الديموغرافية للمحاسبين، في حين تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل مستويات هذه العوامل وأبعادها المختلفة.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي، المتمثلة في غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الكمي، وعبء الدور النوعي، وقلق التطور الوظيفي، تعزى إلى خاصية الجنس.

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي، المتمثلة في غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الكمي، وعبء الدور النوعي، وقلق التطور الوظيفي، تعزى إلى خاصية الجنس.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي، المتمثلة في غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الكمي، وعبء الدور النوعي، وقلق التطور الوظيفي، تعزى إلى خاصية العمر.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي، المتمثلة في غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الكمي، وعبء الدور النوعي، وقلق التطور الوظيفي، تعزى إلى خاصية المؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي، المتمثلة في غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الكمي، وعبء الدور النوعي، وقلق التطور الوظيفي، تعزى إلى خاصية الخبرة.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها وأهمية المهنة التي تدرسها، حيث إن أداء المنظمات ونجاحها يرتبطان بأداء مواردها البشرية، وأداء الموارد البشرية مرتبط برضاها واخلاصهم لمهامهم، ولتعزيز هذا الرضا والاخلاص يجب تخفيف مستوى الإجهاد الوظيفي لديهم وذلك من خلال اكتشاف مصادره وعوامله، وتعتبر مهنة المحاسبة من المهن الحيوية في المنظمات الاقتصادية وتعتمد عليها الكثير من القرارات الاستراتيجية، ولدى يجب الاهتمام بها من خلال الاهتمام بممارسي هذه المهنة، وتأمل هذه الدراسة أن تكون لها مساهمة ولو متواضعة في هذا السياق. بالإضافة إلى هذه المساهمة العملية تسعى الدراسة لمساهمة علمية وذلك من خلال سد فجوة

الظروف. ولكن يلاحظ أن بعض المهن أجريت عليها العديد من الدراسات المتعلقة بالإجهاد الوظيفي مثل المهن الطبية والتدريسية (Smith & Bourke, 1992; Wagner et al., 2000; Shultz, Wang, Olson, & Stress, 2010; Kokoroko & Sanda, 2019; Hu et al., 2023)، في حين لا يوجد تركيز كبير على بعض المهن الأخرى مثل مهنة المحاسبة التي تعتبر من المهن التي لها خصوصية تختلف كثيراً عن المهن الأخرى، ذ يحتاج المحاسب إلى قدر كبير من التركيز والدقة وقدرات خاصة لأداء وظيفته من تسجيل وتبويب وتحليل البيانات اللازمة لاتخاذ القرار مما يجعله يشعر بضغط كبير من مزاولته لهذه المهنة (Fajriansyah et al., 2024; Güzide, 2021). وفي هذا الإطار، يرى (Ozdevecioglu & Ozkan, 2013)، وكذلك (Güzide, 2021) أنه تقليدياً عرفت مهنة المحاسبة بمستوياتها العالية من التوتر نتيجة لزيادة متطلبات العمل المفروضة على المحاسبين والعمل لساعات طويلة والالتزام بالمواعيد، وعدم التسامح مع الأخطاء، وأعباء العمل الثقيلة، والتغيرات المستمرة في اللوائح، والحاجة إلى مستويات مكثفة من التركيز. فيما يرى (Chong & Monroe, 2022) أن محترفي مهنة المحاسبة يواجه على وجه الخصوص، في كثير من الأحيان أعباء عمل زائدة وضغوطاً كبيرة، مما يؤدي إلى العديد من العواقب السلبية، وكشفت الدراسة أن غموض الدور، وصراع الأدوار والتوتر المرتبط بالوظيفة عوامل مهمة تؤدي إلى الإرهاق في مهنة المحاسبة. كما بينت دراسة (Mnif & Rebai, 2022) أن ضغوطات الدور والمتمثلة في غموض الدور والحمل الزائد، تعمل كسوابق للإجهاد في مجال المحاسبة. وعلى المستوى المحلي، فقد أكدت دراسة (Alnaas, 2005) أن المحاسبين في الشركات الصناعية والتجارية الليبية يعانون من مستويات من التوتر مما قد يؤثر سلباً على أدائهم المحاسبي. ومن ناحية أخرى، وعلى الرغم من تعدد الزوايا والمقاربات التي دُرِس من خلالها الإجهاد الوظيفي وتنوع العلاقات التي تناولتها الأدبيات، فإن الدراسات في مجال المحاسبة لا تزال تميل إلى التركيز على تفسيره في ضوء محددات الدور، مثل غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، دون إيلاء اهتمام كافٍ لدراسة التفاعل بين هذه العوامل والخصائص الشخصية والديموغرافية للعاملين. وفي هذا السياق، يشير (Mnif & Rebai, 2022) إلى استمرار وجود فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تتعمق في تحليل الآثار المترتبة على الإجهاد الوظيفي لدى فئة المحاسبين على وجه الخصوص. وتكتسب هذه الفجوة أهمية أكبر عند النظر إلى خصوصية مهنة المحاسبة في القطاع المصرفي، التي تتسم بدرجة مرتفعة من التعقيد وكثافة الأعباء مقارنة بغيرها من القطاعات، نظراً لطبيعة العمل المصرفي وتشابك عملياته، فضلاً عن التفاعل المباشر مع عملاء متباينين في أنماطهم وسلوكياتهم، الأمر الذي يزيد من حدة الضغوط المهنية التي يتعرض لها المحاسبون في هذا القطاع (ماهر، 1997).

وانطلاقاً مما سبق، فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول محاولة التعرف على مستوى توافر عوامل الإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين في المصارف التجارية الليبية، وتحليل طبيعة العلاقة بين هذه العوامل والخصائص الديموغرافية لهم، بما يساهم في تفسير تباین مستويات الإجهاد بينهم.

في الادب تتعلق بموضوع البحث وخاصة وأن هذه الدراسة أجريت في ليبيا أحد الدول النامية التي تفتقر إلى الكثير من هذه الدراسات.

الإطار النظري والدراسات السابقة

يُعدّ الإجهاد الوظيفي ظاهرة متعددة الأبعاد والمصادر، تتأثر بعوامل مرتبطة ببيئة العمل (Zeinolabedini, Heidarnia, Shakerinejad, & Karkoulia, 2022)، وخصائص الفرد (Motlagh, 2022; Sinan, 2016; Antoniou, Davidson, & Cooper, 2003; Bakuys Roozeboom, 2010)، وطبيعة المهنة (Wu & Shih, 2010; Schelvis, Houtman, Wiezer, & Bongers, 2020; Kokoroko & Sanda, 2019; Campbell et al., 1988; Bell, Rajendran, 2003)، والبيئة الخارجية (Antoniou et al., 2003; Bakker & Theiler, 2012). وقد اختلفت الدراسات في تصنيف هذه العوامل وتناولها، إلا أن الدراسة الحالية تركز على العوامل المرتبطة بالدور الوظيفي، وبخاصة غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، وقلق التطور الوظيفي باعتبارها من أبرز مصادر الإجهاد المرتبطة بطبيعة العمل:

أولاً: صراع الدور

صراع الدور هو عدم الاتساق في توقعات ومطالب الأطراف المختلفة التي يتعرض لها الفرد في المنظمة (Antoniou et al., 2003) وينشأ صراع الدور عندما يتلقى الموظف تعليمات من رؤساء أو مصادر مختلفة وتحمل هذه التعليمات في طياتها تناقضات مما يجد الموظف صعوبة في تليبيتها معاً. ويستخدم آخرون صراع الأدوار ليعني المواقف التي يدرك فيها الفرد توقعات غير متوافقة (Baron, 1990; Greenberg, & DeNisi, 1970) على أن صراع الدور هو "أبعاد عدم التطابق أو عدم التوافق في متطلبات الدور. وقد أشار (Jamadar, 2012) أن تضارب الأدوار يبرز عندما يواجه الفرد توقعان أو أكثر متزامنان وغير متوافقين لأداء دور معين.

ثانياً: غموض الدور

غموض الدور ينشأ عندما تكون السلطات والواجبات في المنظمة غير واضحة أو أن معرفة ودراية الأفراد لأداء مهامهم وأدوارهم منخفض (Idris, 2011)، ويرى (Jones, Norman, & Wier, 2010) أن الموظف يشعر بغموض الدور عندما يكون غير متأكد من دوره أو يعاني من نقص المعرفة وعدم الوضوح بشأن أداء وظيفته (Naylor, Pritchard, & Ilgen, 2013). كما يرى (Zhao, Rashid, & Sciences, 2010) أن غموض الدور يكمن في عدم توفر المعرفة أو المعلومات المطلوبة والضرورية لأداء وظيفة أو واجب معين. وفي السياق ذاته يرى (Tubre and Collins, 2000) أن غموض الدور يكون عندما لا يتوفر لدى المدير معلومات كافية لاختيار السلوكيات الوظيفية الأكثر فعالية أو عندما تكون الواجبات والسلطة والمسؤوليات غير واضحة.

ثالثاً: عبء الدور

قدّم الباحثون في السلوك التنظيمي مفهومًا مرتبطاً بفرط العبء الوظيفي على أنه وجود الكثير من العمل للقيام به في الوقت المتاح، فزيادة عبء العمل يسبب غالباً الشعور بالإرهاق (Nouri & Parker, 2020). إن الإفراط في تحميل الشخص بالمهام هو مؤشر حاسم على زيادة الضغوط المؤدية في العادة إلى نتائج ضارة، بما في ذلك ارتفاع الاكتئاب، وانخفاض الإلتقان الشخصي والكفاءة الذاتية، وزيادة تجنب التكيف (Polenick, Stanz, Leggett, Maust, 2020). ويعتبر القيام بالكثير من العمل (زيادة العبء عن الحد) أمراً مرهقاً بشكل عام، ولكن عدم القيام بما يكفي من العمل (نقص العبء عن الحد) قد يُنظر إليه على أنه مرهق أيضاً ويؤدي إلى الإجهاد والملل لأن ذلك يعني استهانة بقدرات الموظف (Shultz, et al., 2010). ان تحميل الموظف بأعباء فوق قدرته إمكانياته ينقسم الى نوعين عبء من حيث كمية العمل ويسمى بالعبء الكمي، وعبء من حيث نوع العمل ويسمى بالعبء النوعي، حيث يشير العبء الكمي الى تحميل الموظف بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، بينما يشير العبء النوعي تحميل الموظف بأعمال لا تتلاءم واستعداداته وقدراته ومهاراته الخاصة (حسين, 2013).

رابعاً: قلق تطور الدور

التطوير الوظيفي يُنظر إليه على أنه عملية تتضمن العديد من العوامل جزاءً منها يتعلق بالفرد والاخر يتعلق بالبيئة التي يتفاعل فيها الجميع مع بعضهم البعض وتشكل معاً عملية التطوير الوظيفي للفرد (Fitri, 2019). فالحياة المهنية المستقبلية للمحاسبين تعتبر مصدراً رئيسياً للضغوط المهنية فانعدام الأمن الوظيفي ونقص الترقية يسببان ضغوط مهنية كبيرة للمحاسبين (Kelly & Barrett, 2011). فالافتقار إلى التطوير الوظيفي يسبب ضغوط كبيرة ويعتبر مصدراً للتوتر، وخاصة في المنظمات التي تؤكد على العلاقة بين التطوير الوظيفي والكفاءة. ويمكن تحديد مجموعتين رئيسيتين من مصادر التوتر المحتملة في هذا المجال وهما انعدام الأمن الوظيفي، والإحباط في الوصول إلى المستوى الوظيفي المطلوب. وقد ارتبطت هذه الآثار النفسية الضارة بنتائج سلبية متعددة على سبيل المثال، عدم الرضا الوظيفي، وسوء أداء العمل وغيرها من السلبيات (Leka, Jain, & Organization, 2010).

الدراسات السابقة

لقد تم دراسة دور الضغوط في مهنة المحاسبة في الأدب المحاسبي السلوكي في العديد من الدراسات التي أجريت على مدى العقود الماضية وإن كان أغلبها في الدول المتقدمة (Akgun & Ture, 2019). فقد ركزت دراسة Gaertner and Ruhe (1981) على الخبرة لدى المحاسبين، وأظهرت أن المحاسبين المبتدئين يتعرضون لضغوط داخل شركات المحاسبة، ارتبطت بغموض الدور، ومخاوف التطور الوظيفي، ومحدودية المشاركة في القرارات التي تؤثر في عملهم. وفي السياق ذاته، أفادت دراسة Sanders and Knoblett (1995) بأن المحاسبين المبتدئين في شركات المحاسبة الايرلندية يعانون من الضيق النفسي، وأن

تقتصر الدراسة موضوعياً على قياس مستوى عوامل الإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين في المصارف التجارية الليبية، واختبار الفروق في مستوياتها وفقاً للخصائص الديموغرافية. كما تقتصر بشرياً على المحاسبين العاملين في هذه المصارف، وجغرافياً على المصارف وفروعها في المنطقة الغربية الممتدة من طرابلس إلى مصراته، وزمنياً على الفترة التي تم خلالها جمع بيانات الدراسة وهي سنة 2025.

أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في تجميع بياناتها على أداة وحيدة وهي استمارة الاستبيان، باعتبارها الوسيلة التي استخدمت في معظم الدراسات السابقة إن لم يكن كلها انظر على سبيل المثال بعض الدراسات التي طورت هذه المقاييس (Gmelch, Lovrich, & Wilke, 1984; Gregson & Wendell, 1994; Gregson, Wendell, & Aono, 1994; Ivancevich & Matteson 1980; Kelly & Barrett, 2011; Rebele & Michaels, 1990; Reichel & Neumann, 1993; Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). وهذه الاستمارة احتوت على محورين مهمين؛ المحور الأول والذي يتضمن معلومات عن المشاركين من حيث الخصائص الديموغرافية، والمحور الثاني يتكون من خمسة أجزاء تمثل العوامل الخمسة للإجهاد الوظيفي، وكل جزء يحتوي على مجموعة من العناصر أو المقاييس التي تعتبر مصدر للإجهاد بالنسبة لكل عامل.

الأساليب الاحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام عدد من التحليلات الاحصائية لهذا الغرض وهي على النحو التالي:

- تم استخدام الاحصاء الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف البيانات.
- معامل كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- اختبارات التوزيع الطبيعي، للتأكد من صلاحية الاختبارات البارامترية.
- اختبار T واختبار ANOVA لاختبار فرضيات الدراسة (اختبارات الفروق).

تحليل البيانات

الخصائص الديموغرافية للمشاركين

يتضمن الجدول رقم (1) أربعة أنواع من المعلومات المتعلقة بالمشاركين وهي: العمر والجنس والمؤهل العلمي والخبرة، حيث تم تقسيم عمر المشاركين على ثلاثة شرائح وهي، أقل من 35 سنة وكان عدد المشاركين من هذه الشريحة 67 مشاركاً أي ما نسبته 47.2%، والشريحة الثانية من 35 إلى أقل من 45 سنة وعدد المشاركين من هذه الشريحة 36 مشاركاً وهو ما نسبته 25.3%. بينما الشريحة الثالثة من 45 سنة فأكثر وكان عددهم 39 مشاركاً بنسبة 27.5%. وهذا يعني أن شريحة صغار السن من المشاركين هي الأعلى، بينما يوجد تقارب في العدد بين الشريحتين الثانية والثالثة.

أما بالنسبة للجنس، فقد شكّل الذكور النسبة الأكبر من المشاركين، حيث يمثلون نسبة 81.3% من العدد الاجمالي للمشاركين، وهي نسبة متوقعة جداً لأن غالبية

غرموض الدور، وصراع الدور، والعبء النوعي الزائد، ونطاق العمل والتطور الوظيفي تمثل من أبرز مصادر الضغوط لديهم.

كما بحثت دراسة Wind and Boyas (2012) ضغوط العمل والإرهاق والنية في ترك العمل لدى العاملين في إحدى الولايات الأمريكية، باستخدام نموذج تحليل المسار، وأظهرت أن مستويات ضغوط العمل كانت أعلى لدى الموظفين الأصغر سناً مقارنة بالموظفين الأكبر سناً. و بحثت Kelly and Barrett (2011) في دراسة أخرى الأسباب الجذرية للضغوط المهنية لدى المحاسبين المتدربين في إيرلندا وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل، وأظهرت النتائج أن ضغط الامتحانات، وصراع الدور، وغرموض الدور، والعبء الكمي والنوعي للدور، والإشراف المفرط، كانت من أبرز مصادر الضغوط المهنية لدى المحاسبين المتدربين. وفي سياق أحدث، هدفت دراسة Stowe et al (2022) إلى فحص العلاقة بين الجنس والعمر والإرهاق العاطفي المرتبط بالإجهاد المهني لدى العاملين في شركات المحاسبة العامة في الولايات المتحدة، وأظهرت أن المهنيين الأصغر سناً، ولا سيما الإناث، كانوا أكثر عرضة للإرهاق العاطفي، مع وجود علاقة سلبية بين العمر والإرهاق العاطفي. كما توصلت دراسة Dodanwala and Santoso (2022) إلى وجود تأثير للخصائص الديموغرافية، ومنها الجنس والعمر ومدة الخدمة، في مستوى الإجهاد الوظيفي؛ حيث ارتبط العمر سلباً بالإجهاد، بينما ارتبطت مدة الخدمة التنظيمية به إيجابياً.

وتشير هذه الدراسات إلى أن ضغوط العمل تمثل قضية مهمة في مهنة المحاسبة، وأن مصادرها ترتبط، من بين أمور أخرى، بطبيعة الدور والخصائص الديموغرافية. وعلى الرغم من الاهتمام بهذه الظاهرة في بيئات مختلفة، فإنها لم تحظَ بالاهتمام الكافي في البيئة الليبية، ولا سيما لدى المحاسبين في المصارف التجارية، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية تسعى الدراسة الحالية إلى الإسهام في سدها من خلال قياس مستويات عوامل الإجهاد الوظيفي واختبار الفروق فيها وفقاً للخصائص الديموغرافية للمحاسبين.

منهجية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة وصفية تحليلية، تحاول وصف مصادر عوامل الإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين المرتبطة بأداء الوظيفة المحاسبية بالمصارف التجارية الليبية، ثم تحليل العلاقة بين هذه العوامل والخصائص الديموغرافية للمحاسبين: العمر والجنس والمؤهل العلمي والخبرة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المحاسبين العاملين بجميع المصارف الليبية وفروعها، ونظراً لاتساع النطاق الجغرافي لمجتمع الدراسة، فقد تم اختيار المحاسبين العاملين بالمصارف الليبية بالمنطقة الغربية الممتدة من طرابلس غرباً إلى مصراته شرقاً، وقد حاول الباحثان بقدر المستطاع الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المحاسبين لتوزيع استمارات الاستبيان عليهم، حيث كان عدد الاستمارات الموزعة 255 استمارة تقريباً والمستردة منها 149 استمارة، منها 7 غير صالحة للتحليل، و 142 استمارة تم تحليلها.

حدود ونطاق الدراسة

العاملين بالمصارف الليبية من الذكور، على خلاف بعض المهن الأخرى مثل مهنة التدريس ومهنة التمريض.

الجدول رقم (1) معلومات عن المشاركين

العمر	العدد	النسبة
أقل من 35 سنة	67	47.2 %
من 35 إلى أقل من 45	36	25.3 %
من 45 فأكثر	39	27.5 %
الجنس:		
ذكر	116	81.7 %
أنثى	26	18.3 %
المؤهل العلمي		
أقل من مؤهل جامعي	25	17.6 %
مؤهل جامعي أو ما يعادله	102	71.8 %
أعلى من مؤهل جامعي	15	10.6 %
الخبرة:		
أقل من 10 سنوات	68	47.9 %
من 10 إلى أقل من 20 سنة	42	29.6 %
من 20 سنة فأكثر	32	22.5 %
الإجمالي	142	100 %

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فمن المعروف أن المؤهل الجامعي هو المؤهل المناسب والساعد لمهنة المحاسبة، وهذا ما تؤكد البيانات المجمعة بالخصوص، حيث أن المؤهل العلمي للغالبية العظمى للمشاركين هو مؤهل جامعي وهو ما نسبته 71.8% (102 مشاركاً) أي أن هذه النسبة تعكس الواقع الطبيعي لممارسي مهنة المحاسبة، في حين أن هناك 25 مشاركاً (17.6%) مستواهم التعليمي أقل من الجامعي وهؤلاء يعتمدون على الخبرة والتقليد في تأديتهم للأعمال المحاسبية، بينما من يملكون مؤهل أعلى من المؤهل الجامعي هم أقل شريحة وعددهم فقط 15 مشارك (10.6%). وأخيراً الخبرة المهنية وهي الأخرى تم تقسيمها إلى ثلاثة فئات؛ الفئة الأولى أقل من 10 سنوات، وكان غالبية المشاركون ينتمون لهذه الفئة بعدد 68 مشارك (47.9%) أي ما يقرب من نصف المشاركين، وتأتي الفئة الثانية من 10 إلى أقل من 20 سنة خبرة في المرتبة الثانية وكان عددهم 42 مشاركاً (29.6%)، وباقي المشاركون وعددهم 32 مشترك (22.5%) ينتمون للفئة الثالثة وخبرتهم 20 سنة فأكثر وهم الأقلية. وربما السبب في هذا التدرج هو أن المحاسبين كلما زادت خبرتهم وأقدميتهم في العمل يتحصلون على فرصة تولي مهام قيادية أو شرفية أو مسؤوليات إدارية ويصبحون خارج الوظيفة المحاسبية.

وبشكل عام، يبدو أن البيانات الواردة في الجدول رقم (1) تتصف بكثير من المنطق، وتعكس بشكل كبير الواقع الفعلي، وهذا يعزز من درجة الموثوقية والاعتماد عليها في التحليلات والاختبارات القادمة.

التحليل الوصفي للبيانات

الجدول رقم (2) يبين معيار تصنيف درجات الموافقة والتي تعكس مستوى توفر المصدر أو السبب عند المحاسبين بالمصارف التجارية الليبية بالشعور بضغط العمل أو الإجهاد، كما أن هذه الفقرة تسلط الضوء على مصادر ومنايع عوامل الإجهاد الوظيفي الذي يكتنف المحاسبين في المصارف التجارية الليبية على النحو التالي:

الجدول رقم (2) معيار تفسير المتوسطات الحسابية لدرجات الموافقة

متوسط الإجابة	درجة الموافقة	المعنى
من 1 إلى أقل من 1.80	تعبير عن متوسط شدة عدم الموافقة	توجد الحالة بمستوى منخفض جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	تعبير عن متوسط عدم الموافقة	توجد الحالة بمستوى منخفض
من 2.60 إلى أقل من 3.40	تعبير عن متوسط الإجابة	توجد الحالة بمستوى متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	تعبير عن متوسط الموافقة	توجد الحالة بمستوى عالي
من 4.20 فأكثر	تعبير عن متوسط شدة الموافقة	توجد الحالة بمستوى عالي جداً

أولاً: جوانب ومصادر غموض الدور

تم قياس غموض الدور باستخدام نسخة معدلة من مقياس ضغوط الدور الذي طور (Rizzo et al (1970)، وأدخل (Gregson, Wendell, & Aono بعض التعديلات اليسيرة على العبارات الواردة في الاستبيان لجعلها أكثر ارتباطاً ببيئة العمل المحاسبية. ويعتبر هذا المقياس المكون من 6 فقرات، هو المقياس الأكثر استخداماً لقياس غموض الدور (انظر على سبيل المثال Ahmad, Zahid, Wahid, & Ali, 2021; Glazer, Beehr, & Behavior, 2005; Gregson & Wendell, 2011; Kelly & Barrett, 1994). وتعكس هذه الفقرات جوانب ومصادر مختلفة لعدم وضوح الدور الوظيفي، تتعلق بالأهداف المرتبطة بالعمل، وحدود السلطة، وتوزيع وقت العمل، والمسؤوليات، والتوقعات، ووضوح التعليمات المتعلقة بكيفية أداء العمل. ومن ثم، فإن تحليل هذه الفقرات يوفر مؤشراً على الجوانب التي يظهر من خلالها غموض الدور لدى المحاسبين في المصارف التجارية الليبية.

الجدول رقم (3) جوانب ومصادر غموض الدور

مصدر غموض الدور	الترتيب	المتوسط العام	الانحراف المعياري
أقوم بعملتي في ظل عدم وضوح الأهداف المخطط لها والأهداف الحالية	1	2.80	1.01
اشعر بأنني غير متأكد بشأن مقدار السلطة التي أمتلكها في المصرف	2	2.64	1.04
أنا غير متأكد من أنني قسمت وقت عملي بشكل صحيح في المصرف	3	2.62	0.96
لا أعرف مسؤولياتي في المصرف بالضبط	4	2.46	1.13
لا أعرف بالضبط ما هو متوقع مني في عملي	5	2.46	1.07
ليس هناك تفسيرات واضح لما يجب القيام به في عملي	6	2.42	1.00
المتوسط العام		2.56	0.80

العدد 142

بالإشارة إلى الجدول رقم (3)، يتضح أن ثلاثة من جوانب غموض الدور جاءت ضمن المستوى المتوسط، وكان أعلى متوسط للفقرة المتعلقة بأداء العمل في ظل عدم وضوح الأهداف المخطط لها والحالية، إذ بلغ 2.80، تلتها الفقرة المتعلقة بعدم التأكد من مقدار السلطة التي يمتلكها المحاسب في المصرف بمتوسط 2.64، ثم الفقرة الخاصة بعدم التأكد من تقسيم وقت العمل بصورة صحيحة بمتوسط 2.62. وتشير هذه النتائج إلى أن أكثر جوانب غموض الدور بروزاً لدى أفراد العينة ترتبط أساساً بعدم وضوح الأهداف، وحدود السلطة، وكيفية توزيع وقت العمل.

وفي المقابل، جاءت الفقرات المتعلقة بعدم معرفة المسؤوليات بدقة، وعدم وضوح ما هو متوقع من المحاسب في عمله، وعدم وجود تفسيرات واضحة لما يجب القيام به، بمستويات أقل، إذ بلغت متوسطاتها 2.46، 2.46، و2.42 على التوالي. وبلغ المتوسط العام لغموض الدور 2.56 بانحراف معياري قدره 0.80، وهو ما يشير، وفق معيار التصنيف المعتمد في الدراسة، إلى أن مستوى غموض الدور لدى أفراد العينة يميل إلى الانخفاض. وبوجه عام، تشير النتائج إلى أن غموض الدور لا يمثل مستوى مرتفعاً لدى المحاسبين في المصارف التجارية الليبية، وإن كانت بعض جوانبه، ولا سيما وضوح الأهداف والسلطة وتوزيع وقت العمل، أكثر بروزاً من غيرها.

ثانياً: جوانب ومصادر صراع الدور

تم قياس صراع الدور باستخدام نسخة معدلة من مقياس ضغوط الدور الذي طور Rizzo et al., (1970) وأدخل (Gregson, Wendell, 1994) بعض التعديلات البسيطة على صياغة العبارات لجعلها أكثر ملاءمة لبيئة العمل المحاسبية. ويتكون المقياس من ثماني فقرات، ويستخدم على نطاق واسع لقياس صراع الدور (انظر على سبيل المثال Ahmad et al., 2021; Glazer et al., 2005; Gregson & Wendell, 1994;

(Kelly & Barrett, 2011a). وتعكس هذه الفقرات جوانب ومصادر مختلفة لصراع الدور، تتمثل في تعارض المهام، وعدم كفاية الموارد لتنفيذها، وتعارض متطلبات أو توجيهات الأطراف المختلفة، والتعارض مع سياسات العمل، فضلاً عن تكليف المحاسب بأعمال أو مهام تختلف عما يُطلب من زملائه.

الجدول رقم (4) جوانب ومصادر صراع الدور

مصدر صراع الدور	الترتيب	المتوسط العام	الانحراف المعياري
أكلف بمهام لإكمالها في المصرف لا يكلف بها باقي الموظفين	1	3.06	1.07
أقوم بأشياء يمكن القيام بها بشكل مختلف في المصرف	2	2.81	1.00
أتلقي مهام بدون كفاية الموارد والمواد اللازمة لتنفيذها	3	2.75	1.05
أعمل مع مجموعتين أو أكثر تعمل بشكل مختلف	4	2.70	1.03
أقوم بأعمال يقبلها شخص ولا يقبلها شخص آخر	5	2.69	1.12
لا بد لي من مخالفة سياسات العمل من أجل تنفيذ المهام	6	2.68	1.08
أتلقي أوامر غير متوافقة من اثنين أو أكثر ممن أنعامل معهم	7	2.64	1.09
أعمل أشياء غير ضرورية في المصرف	8	2.44	1.12
المتوسط العام		2.72	1.07

العدد 142

كما هو واضح من الجدول رقم (4) فإن المتوسط الحسابي العام لفقرات صراع الدور بلغ 2.72 بانحراف معياري قدره 1.07، مما يشير إلى أن المستوى العام لصراع الدور لدى المحاسبين يقع ضمن المستوى المتوسط وفق معيار التصنيف المعتمد في الدراسة. وعلى مستوى الفقرات، جاء أعلى متوسط للفقرة المتعلقة بتكليف المحاسبين بمهام لا يكلف بها باقي الموظفين، حيث بلغ 3.06، وهو ما يشير إلى أنها تمثل أكثر جوانب صراع الدور بروزاً لدى أفراد العينة مقارنة ببقية الجوانب. وجاءت بعدها الفقرة المتعلقة بأداء أعمال يمكن القيام بها بصورة مختلفة في المصرف بمتوسط 2.81، ثم تلقي مهام دون توافر الموارد والمواد اللازمة لتنفيذها بمتوسط 2.75، والعمل مع مجموعتين أو أكثر تعلمان بصورة مختلفة بمتوسط 2.70، وأداء أعمال يقبلها شخص ولا يقبلها شخص آخر بمتوسط 2.69، ثم الاضطرار إلى مخالفة سياسات العمل من أجل تنفيذ المهام بمتوسط 2.68، وتلقي أوامر غير متوافقة من اثنين أو أكثر ممن يتعامل معهم المحاسب بمتوسط 2.64.

في المقابل، جاءت الفقرة المتعلقة بأداء أعمال غير ضرورية في المصرف في أدنى ترتيب، بمتوسط بلغ 2.44، وهو المستوى الأقل مقارنة ببقية جوانب صراع الدور. وبوجه عام، تشير النتائج إلى أن صراع الدور لدى المحاسبين في المصارف التجارية

الليبية ليس مرتفعاً، وإنما يميل إلى المستوى المتوسط، مع بروز بعض الجوانب بصورة أكبر من غيرها، وبصفة خاصة ما يتعلق بتفاوت المهام المكلف بها المحاسب مقارنة بباقي الموظفين، واختلاف طرق أداء العمل، وعدم كفاية الموارد اللازمة لتنفيذ المهام

ثالثاً: جوانب ومصادر عبء الدور

تم استخدام المقياس الذي طوره (Gmelch, et al., 1984) المستخدم من قبل (Reichel and Neumann 1993) لقياس العبء الكمي للدور. كما تم استخدام استبيان (Ivancavich and Matteson 1980) لقياس العبء النوعي للدور.

الجدول رقم (5) جوانب ومصادر العبء الكمي والنوعي للدور

مصدر عبء الدور	الترتيب	المتوسط العام	الانحراف المعياري
العبء الكمي للدور			
لدي أعباء عمل ثقيلة للغاية لا يمكنني تحملها خلال يوم العمل العادي	1	2.90	1.06
ليس لدي وقت كاف لتنفيذ جميع مهام	2	2.70	1.05
ليس لدي وقت كاف لمواكبة التطورات الجديدة في عملي	3	2.68	1.13
أحضر اجتماعات تستغرق الكثير من الوقت	4	2.38	0.96
المتوسط العام		2.67	1.05
العبء النوعي للدور			
يتوقع المصرف مني أداء أعمال أكثر من مهاراتي و/ أو قدراتي	1	2.82	1.10
أحياناً توكل لي مهام صعبة للغاية	2	2.75	1.13
يبدو أن المهام تزداد تعقيداً	3	2.65	1.09
مطالب جودة العمل المفروضة علي غير معقولة	4	2.63	0.96
المتوسط العام		2.71	1.07

العدد 142

وتعكس فقرات المقياسين جوانب مختلفة من أعباء العمل المرتبطة بالدور الوظيفي، سواء من حيث حجم العمل والوقت المتاح لإنجازه (العبء الكمي)، أو من حيث مستوى صعوبة وتعقيد المهام ومتطلباتها مقارنة بقدرات العامل ومهاراته (العبء النوعي).

تكشف نتائج الجدول رقم (5) عن مستوى متوسط من العبء الكمي للدور، إذ بلغ المتوسط العام 2.67 بانحراف معياري 1.05. وتتركز أبرز مظاهر هذا العبء في حجم العمل وضيق الوقت؛ فقد حصلت عبارة وجود أعباء عمل ثقيلة للغاية

لا يمكن تحملها خلال يوم العمل العادي على أعلى متوسط (2.90)، تلتها محدودية الوقت اللازم لإنجاز جميع المهام (2.70) ثم عدم كفاية الوقت لمواكبة التطورات الجديدة في العمل (2.68). وفي المقابل، كان حضور الاجتماعات التي تستغرق وقتاً طويلاً أقل بروزاً، بمتوسط 2.38. وتشير هذه النتائج إلى أن العبء الكمي لدى المحاسبين يرتبط بدرجة أكبر بكمية العمل والوقت المتاح لإنجازه منه بالوقت الذي تستغرقه الاجتماعات.

أما العبء النوعي للدور، فقد سجل متوسطاً عاماً قدره 2.71 بانحراف معياري 1.07، وهو كذلك في المستوى المتوسط. وعلى خلاف العبء الكمي، ظهرت جميع مظاهر العبء النوعي ضمن هذا المستوى، وتراوحت المتوسطات بين 2.63 و2.82. وكان أبرزها توقع أداء أعمال تتجاوز مهارات المحاسب و/أو قدراته (2.82)، يليه تكليفه بمهام صعبة للغاية (2.75)، ثم تزايد تعقيد المهام (2.65)، وأخيراً عدم معقولية متطلبات جودة العمل (2.63).

وبالمقارنة بين البعدين، يتبين أن العبء النوعي للدور جاء أعلى قليلاً من العبء الكمي (2.71 مقابل 2.67)، إلا أن كليهما يقع ضمن المستوى المتوسط. ويشير ذلك إلى أن أعباء الدور لدى أفراد العينة لا تقتصر على كثرة العمل وضيق الوقت، وإنما تمتد أيضاً إلى طبيعة المهام نفسها من حيث صعوبتها وتعقيدها ومتطلباتها.

رابعاً: جوانب ومصادر قلق التطور الوظيفي

قدم (Ivancavich and Matteson 1980) مجموعة فقرات يمكن من خلالها قياس مخاوف التقدم أو التطور الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة الحالية هذا المقياس مع اجراء تغييرات طفيفة لتناسب مع طبيعة عمل مجتمع الدراسة، والجدول رقم (6) يستعرض الفقرات الخمسة التي تعتبر مصدراً لقلق التطور الوظيفي. وتعكس الفقرات المستخدمة جوانب مختلفة من قلق التطور الوظيفي، ترتبط بمدى توافر فرص التقدم والترقية، وإمكانية تنمية المهارات والمعارف، وتصورات المحاسب بشأن مستقبله ومساره المهني داخل المصرف.

تشير نتائج الجدول رقم (6) إلى أن المتوسط العام لقلق التطور الوظيفي بلغ 2.80 بانحراف معياري قدره 0.967، وهو أعلى متوسط بين العوامل التي تم عرضها، ويقع ضمن المستوى المتوسط وفق معيار التصنيف المعتمد في الدراسة. وعلى مستوى الفقرات، برزت المخاوف المتعلقة بفرص التقدم المهني بصورة أكبر؛ فقد سجلت الفقرة الخاصة بالافتقار إلى الفرص المناسبة للتقدم في المنظمة أعلى متوسط بلغ 2.94، تلتها الفقرة التي تشير إلى الاضطرار إلى البحث عن وظيفة في مؤسسة أخرى للحصول على ترقية بمتوسط 2.90، ثم محدودية فرص تنمية وتعلم المعارف والمهارات في العمل بمتوسط 2.87. كما بلغ متوسط الشعور بأن البقاء في المصرف قد يضر بالتقدم الوظيفي 2.79.

اختباري الثبات والتوزيع الطبيعي للبيانات

إن الاختبار الأكثر استخداماً للموثوقية هو الاتساق الداخلي، والذي يتم تقييمه في هذه الدراسة بواسطة معامل كرونباخ ألفا (Easterby-Smith, Thorpe, & Lowe, 2002)، تم حساب معامل كرونباخ ألفا لتحديد الثبات الإجمالي للعناصر المتعددة المستخدمة في هذه الدراسة، يوصى Pallant (2020) بالحصول على معامل ألفا كرونباخ بقيمة 0.7 أو أكبر ومع ذلك، اقترح (Nunnally, 1978) أن معامل ألفا يتراوح بين 0.5 و0.6 هو مستوى مقبول من الموثوقية. ومن الجدول رقم (7) يمكن ملاحظة أن قيمة ألفا لجميع المتغيرات تقع أعلى 0.7 مما يشير إلى تمتع المقاييس بدرجة جيدة من الثبات، مما يدعم مما يدعم ثباتها واتساقها الداخلي.

كما يوضح جدول رقم (7) اعتدالية توزيع البيانات، حيث استخدمت الدراسة ثلاث طرق لاختبار التوزيع الطبيعي، وهي: اختبار كولموغوروف-سميرنوف لعينة واحدة (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)، ومعامل الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis)، وذلك استناداً إلى ما أشار إليه (Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham, 2005; Field, 2006).

ووفقاً لما ورد في (Hair et al., 2005)، ينبغي أن تقع قيمة التفرطح (Kurtosis) ضمن المدى (± 3) حتى تُعد البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً، في حين يجب أن تتراوح قيمة الالتواء (Skewness) بين (± 1) . وبناءً على ذلك، يتضح من الجدول أن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي، مما يؤكد صلاحية البيانات لاستخدام الاختبارات البارامترية.

الجدول رقم (7) اختبار والثبات والتوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغير	اختبار والثبات		اختبارات التوزيع الطبيعي		
	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	One-Sample KS (Sig)	Kurtosis	skewness
غموض الدور	6	0.866	0.132	-0.346	0.226
صراع الدور	8	0.864	0.678	-0.419	-0.03
العبء الكمي للدور	4	0.770	0.075	-0.108	0.320
العبء النوعي للدور	4	0.835	0.090	-0.434	0.186
قلق التطور الوظيفي	5	0.835	0.276	-0.547	0.160

جدول رقم (6) جوانب ومصادر تطور القلق الوظيفي

مصدر قلق تطور الدور	الترتيب	المتوسط العام	الانحراف المعياري
افتقر إلى الفرص المناسبة للتقدم في هذه المنظمة	1	2.94	1.170
إذا كنت أرغب في الحصول على ترقية، يجب أن أبحث عن وظيفة في مؤسسة أخرى	2	2.90	1.187
لدي فرص قليلة لتنمية وتعلم معارف ومهارات في عملي	3	2.87	1.148
أضر بتقدمي الوظيفي من خلال البقاء في هذا المصنف	4	2.79	1.148
أشعر أنني في طريق مسدود في مسيرتي المهنية	5	2.51	0.181
المتوسط العام		2.80	0.967

في المقابل، جاءت الفقرة المتعلقة بالشعور بأن المسار المهني قد وصل إلى طريق مسدود في أدنى مستوى، بمتوسط 2.51، وهو ضمن المستوى المنخفض وفق معيار التصنيف المستخدم. وبذلك، تبدو المخاوف المرتبطة بمحدودية فرص التقدم والترقية والتطور المهني أكثر حضوراً لدى أفراد العينة من الشعور الفعلي بانسداد المسار المهني.

وعلى مستوى البعد ككل، يشير متوسط 2.80 إلى أن قلق التطور الوظيفي يمثل مستوى متوسطاً من الضغوط المدركة لدى المحاسبين، مع تركّز هذا القلق بصورة أكبر حول مستقبل التقدم المهني وتوافر فرص الترقّي وتنمية المهارات، وليس حول الشعور الصريح بانسداد المسار الوظيفي.

تحليل العلاقة بين الخصائص الديمغرافية وعوامل الإجهاد الوظيفي

أشارت الكثير من الدراسات السابقة أن للخصائص الديمغرافية مثل العمر والجنس والخبرة علاقة مع عوامل الإجهاد الوظيفي، بمعنى أن هذه الخصائص تلعب دوراً في مدى استجابة الموظفين لهذه العوامل، وتقدم هذه الفقرة من الدراسة الاختبارات الإحصائية لمدى استجابة المحاسبين العاملين بالمصارف التجارية للبيئة لعوامل الإجهاد الوظيفي وفقاً لخصائصهم الديمغرافية، وقبل إجراء هذه الاختبارات (وعلى الرغم من أن الأدوات المستخدمة معروفة علمياً لقياس هذه المتغيرات ولا تحتاج إلى اختبارات صدق وثبات، فقد تم التحقق من ثبات الأدوات المستخدمة، وكذلك من التوزيع الطبيعي للبيانات، والتأكد من صلاحية البيانات للاختبارات وتحديد أي هذه الاختبارات أنسب "البارامترية أو اللا معلمية") تم التحقق من ثبات الأدوات المستخدمة، وكذلك التوزيع الطبيعي للبيانات، والتأكد من صلاحية البيانات للاختبارات وأي هذه الاختبارات أنسب (البارامترية أو اللا بارامترية)، ويرجع ذلك فيما إذا كانت المتغيرات التابعة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

توجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهاد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزي لخاصية الجنس.

يوضح الجدول (8) أدناه النتيجة الإحصائية للعينات المستقلة (الذكور والاناث) لاختبار t للمحاسبين العاملين بالمصارف التجارية الليبية.

الجدول رقم (8) اختبار T ودلالته الإحصائية للفروق بين الجنسين في عوامل الإجهاد الوظيفي

عوامل الإجهاد	الذكور		الاناث		F	t	sig
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
غموض الدور	2.60	1.21	2.61	1.54	4.93	-.04	.972
صراع الدور	2.70	1.25	2.78	1.38	.67	-.28	.778
العبء الكمي	2.80	1.30	2.13	1.16	.03	2.42	.017
العبء النوعي	2.71	1.10	2.57	1.31	2.36	0.57	.564
التطور الوظيفي	2.94	1.43	2.81	1.30	.50	0.43	.668

يوضح الجدول (8) أعلاه أنه لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية بين متوسط الذكور والإناث في جميع عوامل الإجهاد الوظيفي، ما عدا العبء الكمي للدور حيث كان متوسط الذكور (2.80) أعلى من متوسط الاناث (2.13) مما يشير إلى أن الذكور أظهروا مستوى أعلى من العبء الكمي للدور مقارنة بالإناث، وهو فرق دال إحصائياً عند مستوى 0.05 ، وهو فرق دال إحصائياً، حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05.

وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية الأولى جزئياً، والتي تنص على وجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهاد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزي لخاصية الجنس، وهذا يشير إلى وجود فروق محدودة للغاية تُعزى لاختلاف الجنس في عوامل الإجهاد الوظيفي.

وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة محمود (2006)، وفرج والشكري (2009) بأنه لا توجد فروقات جوهرية تعزي لخاصية الجنس في مواجهة ضغوط العمل. في حين تختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (1992) mith & Bourke (2003) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل التي تعزى إلى متغيرات الجنس. وفي نفس السياق أكد نتائج دراسة

المشعان (2000) وجود فروق معنوية بين الجنسين في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية والجسمية لصالح الإناث. كما ان الدراسة الحالية اختلفت مع دراسة (2022) Dodanwala and Santoso التي بينت أن مستويات الإجهاد عند الموظفون الذكور أقل مقارنة بالإناث، وعللوا ذلك أن الموظفين الذكور يميلون إلى إظهار المزيد من الخصائص الذكورية التي يساعدهم على التعامل مع مستويات التوتر التي تحدث بسبب الضغوطات المختلفة في العمل، وأما بالنسبة للضغوط التي مصدرها عبء الدور توافقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عساف (1996) التي أكدت أن الذكور عرضت للضغوط أكثر من الاناث.

مما سبق يتضح أن دور الجنس في التعامل مع ضغوط العمل يتوقف هو الآخر على عوامل أخرى كنوع الوظيفة، والبيئة المحيطة، فمثلاً لاحظنا من خلال الدراسات السابقة في مجال التعليم أن المعلمين كانوا أكثر اجتهاداً من المعلمات، وفي المقابل أثبتت هذه الدراسة الحالية أنه لا فروق معنوية بين الجنسين في مواجهة أغلب عوامل ضغوط العمل في مهنة المحاسبة في المجال المصري.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

توجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهاد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزي لخاصية العمر.

ويقدم الجدول (9) أدناه نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) للمحاسبين العاملين بالمصارف التجارية الليبية

الجدول رقم (9) اختبار ANOVA ودلالته الإحصائية للفروقات العمرية في عوامل الإجهاد

ANOVA		Homogeneity of Variances		عوامل الإجهاد
Sig.	F	Sig.	Levene Statistic	
0.07	2.65	0.70	0.35	غموض الدور
0.17	1.78	0.62	0.48	صراع الدور
0.01	4.43	0.54	0.62	العبء الكمي
0.61	0.51	0.55	0.60	العبء النوعي
0.18	1.73	0.52	0.66	التطور الوظيفي

وتشير النتائج في الجدول رقم (9) أعلاه أن الفوارق العمرية لم يكن لها تأثير على أربع عوامل وهي صراع الدور وغموض الدور والعبء النوعي للدور وتطور الدور، حيث كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05. بينما هذه الفروقات العمرية لها تأثير معنوي على العبء الكمي للدور لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05.

وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية الثانية جزئياً، والتي تنص على وجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهاد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزي لخاصية العمر، وهذا يشير إلى وجود فروق محدودة للغاية في الشعور بالضغط الناتج عن عوامل

الإجهد الوظيفي بين الفئات العمرية المختلفة. وتتفق نتائج هذه الدراسة إلى حد بعيد مع نتائج دراسة قطب (2012) ودراسة فرج و الشكري (2009) اللتان أيدتا عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية في الشعور بضغط العمل والذي يعزى إلى خاصية العمر.

على عكس هذه النتائج، أوضحت دراسة كل من (Dodanwala (2022 و Santos & Boyas et al., (2012 و Cohen-Callow, و Hopkins, & Kim (2009) أن العمر يرتبط سلباً بضغط العمل، حيث يكون الموظفون الأصغر سناً أكثر عرضة لخطر النتائج النفسية السلبية مثل ضغوط العمل، وفي نهاية المطاف قد لا يمتلكون المهارات أو الخبرة اللازمة للتعامل مع التوتر، في حين أن الموظفين الأكبر سناً يظهرون ممارسات أفضل للتعامل مع التوتر.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزى لخاصية المؤهل العلمي.

ويقدم الجدول (10) أدناه نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) للمحاسبين العاملين بالمصارف التجارية الليبية الخاص بهذه الفرضية.

الجدول رقم (10) اختبار ANOVA ودلالته الإحصائية للفروقات المؤهل العلمي في

عوامل الإجهد

عوامل الإجهد الوظيفي	Homogeneity of Variances		ANOVA	
	Sig.	Levene Statistic	F	Sig.
غموض الدور	0.21	1.60	1.55	0.21
صراع الدور	0.04	1.80	3.25	0.17
العبء الكمي	0.62	0.13	0.48	0.88
العبء النوعي	0.48	0.31	0.74	0.74
التطور الوظيفي	0.32	2.40	1.13	0.09

من خلال الجدول (10) أعلاه يكشف تحليل التباين الأحادي (ANOVA) إلى عدم وجود اختلافات كبيرة في عوامل الإجهد الوظيفي الواردة بالجدول على أساس المستوى التعليمي عند المحاسبين بالمصارف التجارية الليبية، إذ أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05. ما عدا عامل صراع الدور حيث يلعب المؤهل العلمي للمحاسب دوراً في كيفية التعامل مع مصادر ومسببات صراع الدور ومستوى الدلالة لهذا المتغير (0.04) أقل من 0.05.

وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية الثالثة جزئياً، والتي تنص على وجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزى لخاصية المؤهل العلمي، هذا يشير إلى وجود فروق محدودة للغاية في مستوى الشعور بضغط العمل تُعزى إلى اختلاف المستوى التعليمي لدى المحاسبين بالمصارف الليبية. وهذه النتيجة

تتماشى إلى حد كبير مع دراسة قطب (2012) ودراسة فرج و الشكري (2009) اللتان توصلتا إلى عدم وجود علاقة جوهرية بين المستوى التعليمي وضغوط العمل. فيما تشير نتائج (Marzabadi & Fesharak (2011 إلى وجود علاقة سلبية بين مستوى التعليمي وضغوط العمل، مما يشير إلى أن الموظفين الأكثر تعليمياً هم أقل إجهاداً في وظائفهم. وقد عللوا ذلك باستشهادهم بقول كل من (Calisir, Gumussoy, & Iskin (2011 و (Vanishree كون الموظفين المتعلمين أكثر وعياً بتعقيد دورهم، وبالتالي انخفاض مستوى غموض الدور، والذي بدوره يقلل من مستوى التوتر لدى الموظفين. وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة مصطفى والأشقر (2011) بأنه توجد فروق معنوية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة درجة الدبلوم. وعلى العكس من ذلك توضح دراسة بريك (2001) بأن هناك فروقاً معنوية في الضغوط المهنية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ولكن لصالح حملة البكالوريوس، أي أن حملة البكالوريوس هم أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بحملة الدبلوم.

اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

توجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزى لخاصية الخبرة.

ويقدم الجدول (11) أدناه النتائج الإحصائية للعينات المستقلة أحادية الاتجاه للمحاسبين العاملين بالمصارف التجارية الليبية ANOVA الخاص بهذه الفرضية.

الجدول رقم (11) اختبار ANOVA ودلالته الإحصائية لفروقات الخبرة في عوامل

الإجهد

عوامل الإجهد	Homogeneity of Variances		ANOVA	
	Sig.	Levene Statistic	F	Sig.
غموض الدور	0.34	1.10	4.13	0.02
صراع الدور	0.39	0.95	1.92	0.15
العبء الكمي	0.13	0.88	1.60	0.21
العبء النوعي	0.56	0.57	0.26	0.77
التطور الوظيفي	0.52	0.60	0.72	0.49

تكشفت النتائج المذكورة في الجدول رقم (11) أعلاه عن عدم وجود اختلافات في عوامل الإجهد الوظيفي راجع إلى الخبرة العملية للمحاسبين بالمصارف الليبية حيث كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05. باستثناء عامل وحيد وهو غموض الدور كان مستوى الدلالة أقل من 0.05، أي أن الخبرة المهنية للمحاسبين تلعب دوراً في سياق التعامل مع مسببات غموض الدور. وهذا يشير إلى رفض الفرضية الرئيسية الرابعة جزئياً، والتي تنص على وجد فروق ذات دلالة احصائية لعوامل الإجهد الوظيفي (غموض الدور- صراع الدور- عبء الدور الكمي- عبء

الدور النوعي- قلق التطور الوظيفي) تعزى لخاصية الخبرة، وهذا يشير إلى وجود فروق محدودة للغاية في مستوى الشعور بضغط العمل تُعزى إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة لدى المحاسبين بالمصارف الليبية، وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية الرابعة جزئياً. وبالتالي هذه النتيجة تؤيد نتائج دراسة الأنور (2005) ودراسة محمود (2006) ودراسة قطب (2012) بأنه لا يوجد تأثير جوهري للخبرة المهنية على ضغوط العمل.

وفي المقابل أظهرت نتائج دراسة (Smith & Bourke 1992) أن سنوات الخبرة لها تأثير في إحداث ضغوط العمل، وحسب دراسة (2022) Santoso & Dodanwala أن مدة الخبرة المهنية مرتبطة بشكل إيجابي بضغوط العمل، أي أنه هناك زيادة مطردة في ضغوط العمل بزيادة سنوات العمل، وخلافاً لذلك تظهر دراسة مصطفى و الأشقر (2011) أنه توجد فروق معنوية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير لسنوات الخبرة ولكن لصالح قليل الخبرة.

الخلاصة:

أصبحت إدارة المنظمات بحاجة ماسة إلى اتخاذ خطوات حثيثة للحد من ضغوط العمل لما له من تأثير مباشر وغير مباشر على الموظفين والمنظمات على حد سواء. ونظراً لأهمية البحوث العلمية لتشخيص حالات ضغوط العمل ومعرفة أسبابه ومسبباته وعلاقته ببيئة العمل والخصائص الديموغرافية للعاملين، سعت هذه الدراسة لاستكشاف الأسباب العميقة والدقيقة التي تؤدي إلى وجود ظاهرة الإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين العاملين بالمصارف التجارية الليبية، وحددت الدراسة خمسة عوامل وهي غموض الدور وصراع الدور والعبء الكمي للدور والعبء النوعي للدور وقلق تطور الدور، كما سعت الدراسة لفهم العلاقة بين هذه العوامل والمتغيرات الديموغرافية للمحاسبين العاملين بالمصارف التجارية الليبية. ولدراسة هذه العلاقة تم صياغة أربع فرضيات رئيسة وفقاً لعدد المتغيرات الديموغرافية للمشاركين (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة المهنية)، وعلاقتها بعوامل الإجهاد الوظيفي الخمسة السالفة الذكر. وبعد التأكد من اعتدالية البيانات للمتغيرات التابعة (عوامل الإجهاد الوظيفي) المتحصل عليها من استمارة الاستبيان الموزعة على 142 محاسباً من خلال ثلاثة اختبارات احصائية تستخدم لهذا الغرض، تم استخدام الاختبارات الاحصائية البارامترية، وهي اختبار T للعينات المستقلة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والمتعلقة بخاصية الجنس باعتباره الاختبار الأنسب لهذا الغرض، واستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لاختبار باقي الفرضيات الثلاثة، بالإضافة إلى ذلك فقد سبق هذه الاختبارات اختبارات وصفية للخصائص الديموغرافية للمشاركين ولمصادر عوامل الإجهاد.

وكانت نتائج الاختبارات الوصفية تشير إلى أن معظم عوامل الإجهاد الوظيفي جاءت عند مستوى متوسط يتراوح بين 2.60 - 3.40، في حين جاء غموض الدور عند مستوى منخفض نسبياً، وفقاً لمعيار التصنيف المعتمد في الدراسة، بمعنى أن عدم توفر هذه المسببات بشكل كبير بالمصارف التجارية الليبية، وإن كانت موجودة ولكن في حدود المتوسط وهذا لا يمكن اغفاله، ثم أظهرت نتائج اختبار الفرضيات أن أغلب الاختبارات لم تكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية، بحيث لم تظهر أغلب الاختبارات وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عوامل الإجهاد

الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، مع وجود بعض الاختبارات القليلة التي أيدت وجود فروقات معنوية لعوامل الإجهاد الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية، مثل علاقة الجنس بالعبء الكمي للدور، وعلاقة العمر بغموض الدور والعبء الكمي للدور، وعلاقة المؤهل العلمي بصراع الدور، وعلاقة الخبرة بغموض الدور.

قائمة المراجع العربية

الحمادي، بشير محمد، العامري، عمار محمد، سعيد، عبد الله عادل، الخضر، الخضر عاتق، وأبو بكر، عبد الرحمن. (2023). أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك-اليمن. الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 10(85).

المشعان، عويد. (2000). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت. مجلة العلوم التربوية، المجلد الثامن والعشرون (1).

بريك، وسام. (2001). مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية والمهنية لدى معلمي المدارس الخاصة. كلية التربية في عمان (25 الجزء الأول).

حريم، حسين. (2003). السلوك التنظيمي من منظور سلوك الموارد البشرية في المنظمة. عمان: دار زهران.

حسين، سحر أنور. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (6).

عساف، محمد. (1996). مصادر الاجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة، نابلس، فلسطين. جامعة النجاح للأبحاث، 3(10).

فرج، لبنى صبري، والشكري، لندا سمير. (2009). دراسة بعض الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لمعلمي المرحلة الابتدائية في مدينة غزة، برنامج تعليم أساسي

قطب، خالد عباس متولي. (2012). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد، (الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال)، جامعة عين شمس،

ماهر، أحمد. (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر

محمد، يوسف عبد الفتاح. (1999). الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية. مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، 8(15)، 2-195.

قائمة المراجع الانجليزية:

Ahmad, J., Zahid, S., Wahid, F. F., & Ali, S. (2021). Impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction the mediating effect of job stress and moderating effect of Islamic work ethics. European Journal of Business Management Research, 6(4), 4

- child protection workers: An age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 50–62.
- Bui, T., Zackula, R., Dugan, K., & Ablah, E. (2021). Workplace stress and productivity: A cross-sectional study. *Kanas Journal of Medicine*, 14, 42–45.
- Calisir, F., Gumussoy, C. A., & Iskin, I. J. P. R. (2011). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 40(4), 514–533.
- Campbell, M. C., Sheridan, J. B., & Campbell, K. Q. (1988). How do accountants cope with stress? *Woman CPA*, 50(3).
- Chandola, T., Brunner, E., & Marmot, M. (2006). Chronic stress at work and the metabolic syndrome: Prospective study. *BMJ*, 332(7540), 521–525.
- Chirico, F., Crescenzo, P., Nowrouzi-Kia, B., Tarchi, L., Batra, K., Ferrari, G., et al. (2022). Prevalence and predictors of burnout syndrome among schoolteachers during the COVID-19 pandemic in Italy: A cross-sectional survey. *Journal of Health and Social Sciences*, 195–211.
- Chong, V. K., & Monroe, G. S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: A structural equation modelling approach. *Accounting & Finance*, 55(1), 105–132.
- Cohen-Callow, A., Hopkins, K. M., & Kim, H. J. (2009). Retaining workers approaching retirement: Why child welfare needs to pay attention to the aging workforce. *Child Welfare*, 209–228.
- Devi, N., & Widhiyani, N. L. S. (2020). The effect of job stress, computer self-efficacy, non-physical work environment on the effectiveness of use accounting information systems. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 9, 209–217.
- Dewi, K., Budiman, A. I., Puspita, Y., Imam, S., & Research, E. (2022). The determination of audit consideration at public accounting firms in Palembang City: Job stress as a mediation variable. *Review of Integrative Business*, 11, 213–230.
- Dodanwala, T. C., & Santoso, D. S. (2022). The mediating role of job stress on the relationship between Akhtar, A., Amir, A., Khurshid, M. A., Abro, M. M. Q., & Hussain, J. (2018). Impact of job stress on employees' job satisfaction: An empirical study of private banks of Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 38(1), 137–151.
- Akgun, A. I., & Ture, N. (2019). The relationship between personality type and perceived stress level: Evidence from independent public accountants. *Business Economics Research Journal*, 10(4), 903–913.
- Alnaas, A. A. (2005). A study of the impact of stress factors on the performance of accountants in Libyan companies (Unpublished master's thesis). Qaryounis University, Benghazi.
- Anderson, A. (2020). Mindfulness: A promising practice to reduce accountant stress. *Marriott Student Review*, 3(4), 37.
- Antonioni, A. S. G., Davidson, M. J., & Cooper, C. L. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592–621.
- Bakhuys Roozeboom, M. C., Schelvis, R. M., Houtman, I. L., Wiezer, N. M., & Bongers, P. M. (2020). Decreasing employees' work stress by a participatory, organizational level work stress prevention approach: A multiple-case study in primary education. *BMC Public Health*, 20(1), 676.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Baron, R. A., Greenberg, J., & DeNisi, A. S. J. (1990). Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work.
- Bell, A. S., Rajendran, D., & Theiler, S. (2012). Job stress, wellbeing, work-life balance and work-life conflict among Australian academics. *Electronic Journal of Applied Psychology*, 8(1), 25–37.
- Bemana, S. (2013). The relationship among job stress on job satisfaction in municipality personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 22(2), 233–238.
- Boyas, J., Wind, L. H., & Kang, S.-Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among

- Güziide, A. (2021). Study on factors affecting accountants' job stress: Focusing on self-efficacy, job satisfaction and work engagement. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 30(1), 587.
- Hair, J. F., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). London: Prentice Hall.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71.
- Hu, J., Ye, B., Yildirim, M., & Yang, Q. (2023). Perceived stress and life satisfaction during COVID-19 pandemic: The mediating role of social adaptation and the moderating role of emotional resilience. *Psychology, Health & Medicine*, 28(1), 124–130.
- Idris, M. K. (2011). Over time effects of role stress on psychological strain among Malaysian public university academics. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9), 142–153.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York, NY: McGraw Hill.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16–78.
- Jamadar, C. (2012). Depression, anxiety and stress among pregnant women. Retrieved from <http://jessychandrakant.blogspot.com>
- Jones, A., Norman, C. S., & Wier, B. (2010). Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 22(1), 21–41.
- Kakada, P., & Deshpande, Y. (2018). Job stress among employees: A study. *International Journal of Research in Management*.
- Kelly, T., & Barrett, M. (2011). The leading causes and potential consequences of occupational stress: A study of Irish trainee accountants. *Irish Accounting Review*, 18(2), 270–288.
- job satisfaction facets and turnover intention of the construction professionals. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 29(4), 1777–1796.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (2002). *Management research* (2nd ed.). London: SAGE.
- Fajriansyah, Y., Kalangi, L., & Lambey, R. (2024). The influence of job stress, job satisfaction, and organizational commitment on turnover intention of accounting and finance employees at PT. Multi Nabati Sulawesi. *The Contrarian: Finance, Accounting, Business Research*, 3(2), 86–95.
- Field, A. (2006). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Fitri, Y. (2019). The role of adversity intelligence in encouraging the implementation of Islamic work ethics and the impact on accountant's performance and career development of accountants. *Social Sciences*, 8(8), 619–633.
- Gaertner, J. F., & Ruhe, J. A. (1981). Job-related stress in public accounting: CPAs who are under the most stress and suggestions on how to cope. *Journal of Accountancy*, 151, 68.
- Glazer, S., Beehr, T. A., & Erez, A. (2005). *Consistency of implications of three role stressors across four countries*. *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), 467–487.
- Geçer, E., & Yıldırım, M. (2021). Family communication and psychological distress in the era of COVID-19 pandemic: Mediating role of coping. *Current Psychology*.
- Gmelch, W. H., Lovrich, N. P., & Wilke, P. K. (1984). Sources of stress in academe: A national perspective. *Research in Higher Education*, 20(4), 477–490.
- Gregson, T. W., & Wendell, J. (1994). Role conflict, role ambiguity, job satisfaction, and the moderating effect of job-related self-esteem: A latent variable approach. *Journal of Applied Business Research*, 10, 106–113.
- Gregson, T., Wendell, J., & Aono, J. (1994). Role ambiguity, role conflict, and perceived environmental uncertainty: Are the scales measuring separate constructs for accountants. *Behavioral Research in Accounting*, 6(1), 144–159.

- Ozkan, A., & Ozdevecioğlu, M. (2013). The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: A study in accountants. *Quality & Quantity*, 47, 2785–2798.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. Routledge.
- Paramadewi, P. M., & Putra, I. N. W. A. (2024). The effect of job stress, benefits, user satisfaction, education level and training on accounting information system performance. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 4(4), 507–516.
- Polenick, C. A., Stanz, S. D., Leggett, A. N., Maust, D. T., Hodgson, N. A., & Kales, H. C. (2020). Stressors and resources related to medication management: Associations with spousal caregivers' role overload. *The Gerontologist*, 60(1), 165–173.
- Rebele, J. E., & Michaels, R. E. (1990). Independent auditors' role stress: Antecedent, outcome, and moderating variables. *Behavioral Research in Accounting*, 2, 1–28.
- Reichel, A., & Neumann, Y. (1993). Work stress, job burnout, and work outcomes in a turbulent environment: The case of Israeli executives. *International Studies of Management & Organization*, 23(3), 75–96.
- Rehman, U., Yildirim, M., & Shah Nawaz, M. G. (2023). A longitudinal study of depression, anxiety, and stress among Indians during COVID-19 pandemic. *Psychology, Health & Medicine*, 28(1), 60–68.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150–163.
- Robbins, S. P. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: Where do we go from here? *Journal of Management*, 18(2), 353–374.
- Sanders, J. C., Fulks, D. L., & Knoblett, J. K. (1995). Stress and stress management in public accounting. *The CPA Journal*, 65(8), 46–50.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 184–215.
- Selye, H. (1963). Stress and the individual. *British Medical Journal*, 2(5356), 1385–1392.
- Karkoulou, S., Srouf, J., & Sinan, T. (2016). A gender perspective on work-life balance, perceived stress, and locus of control. *Journal of Business Research*, 69(11), 4918–4923.
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of coworker support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346.
- Leka, S., Jain, A., & Organization, W. H. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: An overview.
- Malik, M. (2024). The influence of work-life integration on work-family conflict and work-life balance impact employee stress levels and engagement. *International Journal of Business Strategy Horizon*, 1(1), 89–110.
- Maharani, A., & Tamara, D. (2024). The occupational stress and work-life balance on turnover intentions with job satisfaction as mediating. *SA Journal of Human Resource Management*, 22, a2369. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2369>.
- Marzabadi, A., & Fesharaki, Q. (2011). The relationship between geographical areas, personality, socio-economic status and demographic factors with job stress. *International Journal of Behavioral Sciences*, 5(2), 151–156.
- Mnif, Y., & Rebai, E. (2022). Flexibility and job stress in the accounting profession. *Accounting Research Journal*, 35(2), 261–275.
- Moroń, M., Yildirim, M., Jach, Ł., Nowakowska, J., & Atlas, K. (2021). Exhausted due to the pandemic: Validation of coronavirus stress measure and COVID-19 burnout scale in a Polish sample. *Current Psychology*.
- Mushtaq, R., Alyana, S. I., & Hashmi, O. (2024). Work life balance and job satisfaction as functions of work stress in employees during COVID-19. *Journal of Development and Social Sciences*, 5(2), 53–61.
- Naylor, J. C., Pritchard, R. D., & Ilgen, D. R. (2013). *A theory of behavior in organizations*. Academic Press.
- Nouri, H., & Parker, R. J. (2020). Turnover in public accounting firms: A literature review. *Managerial Auditing Journal*, 35(2), 294–321.
- Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. In *Clinical diagnosis of mental disorders: A handbook* (pp. 97–146).

qualitative study of workplace stress in the Iranian healthcare workers (HCWs). *BMJ Open*, 12(11).

Zhao, L., Rashid, H. J., & Sciences, D. (2010). The mediating role of work-leisure conflict on job stress and retention of IT professionals. *Journal of Management Information Systems*, 13(2), 25–?

Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of job stress and its impact on employee's job satisfaction and turnover intentions. *International Journal of Learning and Development*.

Shultz, K. S., Wang, M., Olson, D. A., & Stress, H. J. (2010). Role overload and underload in relation to occupational stress and health. *Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 26(2), 99–111.

Smith, M., & Bourke, S. (1992). Teacher stress: Examining a model based on context, workload, and satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 8(1), 31–46.

Stowe, J. E., Sullivan, G., Self, S. W., McCullough, T., & Byers, R. (2022). Quantitative examination of age, gender, and emotional exhaustion in public accounting. *Journal of Organizational Psychology*, 22(2), 1–15.

Tubre, T. C., & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of Management*, 26(1), 155–169.

Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. *Research Journal of Management Sciences*, 3(3), 117–123.

Wagner, A. W., Wolfe, J., Rotnitsky, A., Proctor, S. P., & Erickson, D. J. (2000). An investigation of the impact of posttraumatic stress disorder on physical health. *Journal of Traumatic Stress*, 13, 41–55.

Wu, Y. C., & Shih, K. Y. (2010). The effects of gender role on perceived job stress. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 6(2), 74–85.

Yıldırım, M., & Alanazi, Z. S. (2018). Gratitude and life satisfaction: Mediating role of perceived stress. *International Journal of Psychological Studies*, 10(3), 21–28.

Yıldırım, M., & Solmaz, F. (2022). COVID-19 burnout, COVID-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 burnout scale. *Death Studies*, 46(3), 524–532.

Zeinolabedini, M., Heidarnia, A., Shakerinejad, G., & Motlagh, M. E. (2022). Perceived job demands: A