

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة: مخلصه بدوده

بعنوان

أثر ضغوط العمل على نية تركه

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2018/05/09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذة مساعدة "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/يوسف أسماء
مشرفا ومقررا.	(أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الدكتور/ عرابة الحاج
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ بوخلخال عبد الرحيم

السنة الجامعية: 2017-2018

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة: مخلصه بدوده

بعنوان

أثر ضغوط العمل على نية تركه

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2018/05/09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذة مساعدة "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/يوسف أسماء
مشرفا ومقررا.	(أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الدكتور/ عرابة الحاج
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ بوخلخال عبد الرحيم

السنة الجامعية: 2017-2018

الاهداء

وبفضل الله تتم الصالحات

اهدي ثمرة جهدي الى رمز العنان والوفاء التي رسمت حياتي
بأجمل واقع الى من رفعت الأيادي دعاء لي امي العزيزة الغالية
حفظها الله ورعاها وأطال في عمري ، الى رمز الحب والعطاء
الذي احمل اسمه بكل فخر ابي العزيز أطال الله في عمره وورثه
الصحة والعافية، الى جدي العزيزة حفظها الله، الى اختي الحبيبة
فاطمة الزهراء وأتمنى لها التوفيق والنجاح في مشوارها الدراسي
الى من هم سندي في الحياة الى شموخ حاضري ومستقبلي
اخوتي الاعزاء عبد الصمد وزوجته ، والى حمزة وزوجته ، الى
تجاني ومحمد السعيد وإبراهيم وسفيان حفظهم الله ورعاهم
والى كتاكيت بيتنا عبد الحكيم، صهيب، خالد نبراس حفظهم الله
والى كل اصدقائي وزملائي ومن تجمعني بهم طلة القرابة
الى جميع خريجي دفعة ماي 2018 تخصص ادارة الموارد البشرية
والى كل عائلة بدودة وخبيش دون استثناء

مخلصة

الشكر

الحمد لله أول والشكر لله آخره سبحانه وتعالى الذي أنعم عليا ووفقني على انجاز وإتمام هذا العمل المتواضع والطلاقة والسلام على الحبيب المصطفى صلوات الله عليه ربي اجمعنا به أتقدم بشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل الحاج عروبة على المجهودات التي بذلها في سبيل انجاز هذا العمل، وإلى الأستاذة الفاضلة أسماء يوسف و الأستاذة مناصرة رشيد جزاه الله كل خير كما أتقدم بشكر الجزيل إلى أستاذة لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل وتقويمه، وإلى كل الأساتذة الذين اشرفوا على تحكيم استبيانهم، كما أتقدم بشكر الجزيل إلى عمال المؤسسة العمومية سليمان عميرات "تقرت" و اخص بالذكر مؤطرة التربص جابوربي سناء جزاها الله كل خير ونتوجه بشكر لكل من ساعدنا على إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد وشكر موصول إلى أساتذتنا خلال مسيرتنا الدراسية

مخلصة



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل، ومن خلال أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي) في المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات"-تقرت- حيث تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة، بلغت عينة الدراسة (140) عامل، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار الخطي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج: أن مستوى ضغوط العمل ونية ترك العمل سائد بدرجة متوسطة، و انه توجد علاقة قوية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، بنسبة (0.611)، كما أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نية ترك العمل تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الوظيفة الحالية).

كلمات مفتاح: ضغوط العمل، نية ترك العمل، المؤسسة العمومية الإستشفائية.

Résumé

Cette étude vise à découvrir l'effet de la pression du travail sur l'intention de quitter le travail, en supprimant les pressions du travail (ambiguïté du rôle, conflit de rôles, conditions de travail, charge du rôle, structure organisationnelle) à l'hôpital public "Sulaiman Omairat" Les données de l'enquête ont été analysées à l'aide d'un ensemble statistique de sciences sociales (SPSS) basé sur les moyennes arithmétiques, les écarts-types, les coefficients de corrélation et l'analyse de régression linéaire.

L'étude a révélé plusieurs résultats: le niveau de pression au travail et l'intention de quitter le travail sont modérés, et il existe une forte relation entre la pression de travail et l'intention de quitter le travail dans l'établissement étudié (0,611). Les données statistiques sur l'intention de quitter un emploi sont attribuées à des variables personnelles « sexe, âge, niveau d'études, années d'expérience, situation familiale, emploi actuel »

Mots-clés: Pression professionnelle, intention de quitter le travail, établissement hospitalier public.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء.....
III	الشكر.....
IV	ملخص الدراسة.....
V	قائمة المحتويات.....
VI	قائمة الأشكال.....
VIII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الملاحق.....
ب	المقدمة.....
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الاطار النظري لضغوط العمل ونية ترك العمل.....
08	المبحث الثاني: مراجعة الابحاث و الدراسات العلمية السابقة.....
16	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات" بتقرت	
18	تمهيد.....
19	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
24	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.....
48	خلاصة الفصل.....
52	الخاتمة.....
55	المراجع.....
59	الملاحق.....
69	الفهرس.....

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
15	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	(1-1)
19	مجتمع الدراسة	(1-2)
20	توزيع عينة الدراسة	(2-2)
22	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى لمقياس ليكارت الثلاثي	(3-2)
22	توزيع عبارات الاستبيان لأبعاد المتغير الأول (ضغوط العمل)	(4-2)
23	توزيع عبارات الاستبيان للمتغير الثاني (نية ترك العمل)	(5-2)
23	مقياس ليكارت الثلاثي	(6-2)
23	معامل الثبات الكلي للاستبيان (الفاكرونباخ)	(7-2)
24	توزيع الأفراد العينة حسب الجنس	(8-2)
25	توزيع الأفراد العينة حسب العمر	(9-2)
26	توزيع الأفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(10-2)
27	توزيع الأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(11-2)
28	توزيع الأفراد العينة حسب الحالة العائلية	(12-2)
29	توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	(13-2)
30	اجابات عينة الدراسة على بعد غموض الدور	(14-2)
31	اجابات عينة الدراسة على بعد صراع الدور	(15-2)
31	اجابات عينة الدراسة على بعد ظروف العمل	(16-2)
32	اجابات عينة الدراسة على بعد عبء الدور	(17-2)
32	اجابات عينة الدراسة على بعد الهيكل التنظيمي	(18-2)
33	متوسطات ابعاد ضغوط العمل	(19-2)
34	اجابات عينة الدراسة على نية ترك العمل	(20-2)
35	المصفوفة الارتباطية بين المتغير المستقل والتابع	(21-2)
35	مصفوفة الارتباط بين ابعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل	(22-2)
36	تحليل الانحدار الخطي	(23-2)
37	تحليل تباين خط الانحدار	(24-2)
38	معاملات خط الانحدار	(25-2)
38	تحليل التباين الاحادي لمتغير الجنس ونية ترك العمل	(26-2)
39	تحليل التباين الاحادي لمتغير العمر ونية ترك العمل	(27-2)
39	تحليل التباين الاحادي لمتغير المستوى التعليمي ونية ترك العمل	(28-2)

40	تحليل التباين الاحادي لمتغير الخبرة ونية ترك العمل	(29-2)
40	تحليل التباين الاحادي لمتغير الحالة الاجتماعية ونية ترك العمل	(30-2)
41	تحليل التباين الاحادي لمتغير الوظيفة ونية ترك العمل	(31-2)
41	الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	(32-2)
42	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	(33-2)
43	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	(34-2)
44	قيم معاملات خط الانحدار stepwise	(35-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	توزيع افراد عينة الدارسة حسب الجنس	(1-2)
25	توزيع افراد عينة الدارسة حسب العمر	(2-2)
26	توزيع افراد عينة الدارسة حسب المستوى التعليمي	(3-2)
27	توزيع افراد عينة الدارسة حسب سنوات الخبرة	(4-2)
28	توزيع افراد عينة الدارسة حسب الحالة العائلية	(5-2)
29	توزيع افراد عينة الدارسة حسب الوظيفة الحالية	(6-2)
37	مدى ملائمة خط الانحدار	(7-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
59	قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان	01
60	استمارة الاستبيان	02
63	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت	03
64	مخرجات spss نتائج تحليل استبيان اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية -تقرت	04

مقدمة

توطئة

أصبح المورد البشري يتعرض الى الكثير من الضغوط المتعددة التي تهدد المؤسسة والعامل على حد سواء والتي قد تكون ناتجة عن أسباب كثيرة تؤدي بالعاملين إلى التفكير بترك عملهم في المؤسسات التي يعملون فيها، لهذا فإن الإدارة الواعية يجب ان تولي ضغوط العمل الاهتمام الذي تستحقه حتى يتمكن العاملون فيها من اداء وظائفهم بدقة و وضوح، فكمية العمل المجهد او نوعية صراع الدور أو غموضه أو الظروف المحيطة بالعمل تمثل الابعاد الاساسية لضغوط العمل، التي يمكن ان يتعرض لها الفرد في بيئة العمل اليومية، لذلك سعت الكثير من الدراسات الى محاولة تحديد اهم الضغوط التي تؤدي بالعمال الى التفكير بترك عملهم.

وهنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بتقوت، وقد نال هذا الموضوع اهتماما كبيرا حيث تناولته العديد من الابحاث والدراسات العلمية لماله من اثر كبير في المؤسسات بشكل عام والإدارات بشكل خاص، من خلال التعمق في دراسة الابعاد الاساسية لضغوط العمل التي قد تقود الفرد العامل في المؤسسة الى ترك عمله.

اشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق فإن إشكالية الدراسة تتمثل بما يلي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية-تقوت- ؟

التساؤلات الفرعية:

من خلال هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

- ما هو مستوى نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

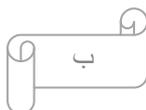
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية)؟

الفرضيات الدراسة

من اجل معالجة اشكالية الدراسة سوف نقوم بصياغة الفرضيات التالية:

- هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة ؛

- هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة ؛



- توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

مبررات الدراسة:

يرجع اختيار الموضوع للأسباب الموضوعية والشخصية التالية:

1-الموضوعية:

- معرفة مستوى ضغوط العمل في المؤسسات العمومية الاستشفائية؛
- تناسب الموضوع مع تخصصنا العلمي؛
- المساهمة في تقديم أهم طرق لمعالجة لضغوط العمل لتخفيف من نية تركه في المؤسسات العمومية الاستشفائية؛

2-الشخصية:

- الميل الشخصي نحو الموضوع ؛
- الوعي بقيمة وأهمية الموضوع في حقل الموارد البشرية الهام.

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

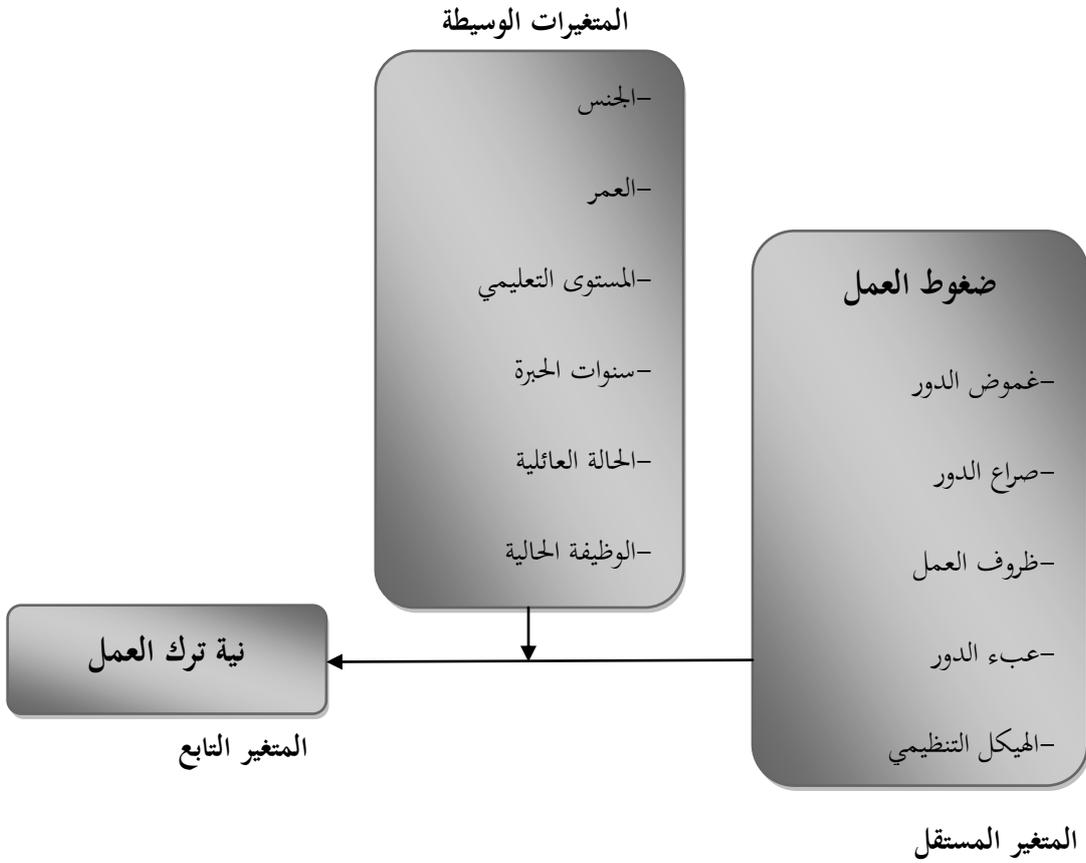
- التعرف ما إذا كانت هناك فروقات في تصور عينة الدراسة حول نية ترك العمل؛
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة مستوى وعي العمال بضغط العمل المدرك لديهم في المؤسسة محل الدراسة.

اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية هذه الدراسة في تحقيق اضافات ومساهمات معتبرة في المكتبات،وتزويدها بالمعارف العلمية،من خلال النتائج المتوصل اليها،والتعرف على مدى اهمية متغيري الدراسة المتمثلة في ضغوط العمل ونية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة،و زيادة مهارات وقدرات العاملين في المؤسسة محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل اليها.

منهج الدراسة:

بهدف معالجة الموضوع استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري الذي استخلصه من الكتب، المقالات العلمية والأبحاث العلمية الجامعية... الخ، أما بالنسبة للجزء التطبيقي اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة من خلال اسقاط الجانب النظري للدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية بجمع المعطيات ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج المعالج Exle والبرنامج الإحصائي spss نسخة 19.

نموذج الدراسة:

المصدر: من اعداد الطالبة، باعتماد على الدراسات السابقة.

حدود الدراسة:

- 1- الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات" بتقريت ولاية ورقلة؛
- 2- الحدود الزمنية: كانت فترة الدراسة ممتدة من 2018/02/25 الى 2018/03/25 ؛
- 3- الحدود البشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات" بتقريت؛

4-الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل بالتركيز على الابعاد التالية (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي)، في المؤسسة العمومية الاستشفائية بتفرت.

مرجعية الدراسة:

بالنسبة للجانب النظري تم الاعتماد على مجموعة من المراجع الأجنبية والعربية بمختلف أنواعها (كتب، مذكرات مقالات،...)، أما الجانب التطبيقي تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

هيكل الدراسة:

قصد دراسة هذا الموضوع قمنا بتقسيمه الى فصلين نظري وتطبيقي، إضافة إلى المقدمة والخاتمة اللتان تتضمنان العناصر المتفق عليها منهجيا

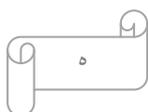
فقد تضمن الفصل الأول "الادبيات النظرية والتطبيقية لدراسة" تطرقنا في المبحث الاول الى الجانب النظري للدراسة، حيث تضمن المطلب الاول مدخل حول ضغوط العمل اما المطلب الثاني مدخل حول نية ترك العمل، اما بالنسبة للمبحث الثاني تناولنا الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

اما الفصل الثاني "الدراسة الميدانية" ولقد تضمن في المبحث الاول منهج والأدوات المستخدمة في الدراسة و اما فما يخص المبحث الثاني فقد تناول عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

صعوبات الدراسة:

-قلة المراجع بالنسبة للموضوع خاصة الجزء الخاص بنية ترك العمل وذلك راجع إلى إن هذه الدراسة من الدراسات القلائل في هذا الموضوع في جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية؛

-صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة.



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط

العمل على نية ترك العمل

تمهيد:

لقد أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر، وقد استحوذ موضوع ضغوط العمل على اهتمام العديد من الدول العالم وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة التي لا يمكن تجنبها لكونها تؤثر في جميع الأفراد سواء كانوا رؤساء أم مرؤوسين لكن بدرجات مختلفة، وتعد هذه الضغوط من الأسباب والعوامل التي تقود العاملين إلى التفكير في ترك والتخلي عن عملهم والالتحاق بمنظمات أخرى.

المبحث الأول: الإطار النظري للضغوط العمل والنية في ترك العمل؛

المبحث الثاني:مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل والنية في ترك العمل

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية لكلا من ضغوط العمل والنية في ترك العمل، بحيث قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول يشمل ضغوط العمل، أما الثاني يتمثل في نية ترك العمل.

المطلب الأول: مدخل لضغوط العمل:

الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل

تعددت تعاريف ضغوط العمل من خلال الدراسات ونذكر منها :

أولاً: تعريف الضغط: هو حالة عدم التوازن الذي ينتج من التكافؤ بين متطلبات المهنة ومقدرة القيام بهذه المهنة.¹

ثانياً: تعريف ضغوط العمل:

1- التعريف الأول هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال والتي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي ضغوط.²

2- التعريف الثاني: هو عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية.³

3- التعريف الثالث: عرفها (roblins) بأنها مجموعة المؤثرات التي تنتج عن تعامل الشخص مع بيئته وينجم عنها إجهاد فسيولوجي أو نفسي إما بزيادة الإثارة أو نقص الإثارة.⁴

وترى الباحثة أن ضغط العمل هو ردود الأفعال التي تظهر في سلوكيات العمال داخل عملهم أو في حالتهم النفسية جراء المواقف التي تسبب لهم القلق والتوتر

الفرع الثاني: أهمية دراسة ضغوط العمل:

وتتمثل أهمية ضغوط العمل بما يلي:⁵

- حماية متخذ القرار، ومن ثم المنظمة من اتخاذ القرار الخاطئ؛
- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالمنظمة؛
- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متحذي القرار في المنظمة؛
- تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار؛

¹ كلثوم قاحة، مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، 2010، ص 385.

² محمود عبد الفتاح رضوان، الاساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، مصر، 2011، ص 9.

³ فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005، ص 305.

⁴ رنا ناصر صبر، اثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 37، 2013، ص 248.

⁵ وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، مذكره ماجستير (غير منشورة) في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم

الأممية، الرياض، 2007، ص 25.

- زيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء و المرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الايجابية والبناءة؛
- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحديثة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة المستويات الإدارية؛
- تجنب المنظمة تكاليف اتخاذ القرار إداري غير سليم.

الفرع الثالث: طرق قياس ضغوط العمل

يمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:¹

- 1- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم ،لان النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط؛
- 2- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدايمهم؛
- 3- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتبع الكفاءة ،ونواحي الضعف في الأداء؛
- 4- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز ،وصيانة ومصروفات وعوائد... الخ
- 5- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها؛
- 6- فتح المجال للمناقشات والشكاوي والتعبير عن النفس، للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات.

الفرع الرابع: مصادر ضغوط العمل(الأبعاد)

يتم التطرق لمصادر الضغوط انطلاقا من التقسيم على النحو التالي:

- 1- **غموض الدور:** نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه، وان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصعبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره بالضغط.²
- 2- **صراع الدور:** ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة او عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه او عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله.³
- 3- **الرضا الوظيفي:** ويتمثل في الرضا عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، زملائه) والمؤسسة التي يعمل بها وظروف عمله وكذا ساعات العمل والأجر، ولكن ليس بالعمل نفسه أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل.⁴
- 4- **الهيكل التنظيمي:** إن الهيكل التنظيمي يشكل احد مصادر ضغط العمل من خلال المركزية وعدم إعطاء الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات، وتداخل العمل وعدم وضوح اختصاصات ،الوحدات التنظيمية، وتعارض الأهداف التنظيمية والإفراط في التخصص وتقسيم العمل ونطاق الإشراف غير الملائم.⁵

¹ موزة بنت حمود بن علي المعمرية، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم، مذكرة الماجستير (غير منشورة) في إدارة التعليمية، جامعة نزوي، عمان 2014، ص 16.

² عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في إدارة الاعمال، جامعة الدراسات العليا، الشرق الأوسط، 2009، ص 20 نفس المرجع ، نفس الصفحة.

⁴ ابن خنوز خبير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011، ص 71

⁵ جاسم مشتت دواي، سعد عبد عاير، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق، العدد 27، ص 16.

5-عبء العمل: تعني زيادة عبء الدور وقيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب وأنها تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية النوعية ويقصد بها الزيادة النوعية في عبء العمل ضعف مستوى مهارات ومعارف شاغل الوظيفة مما يحول دون تأدية الوظيفة بإتقان، أما من الناحية الكمية فيتمثل في مجموع الوجبات والمسؤوليات اللازمة للقيام بالوظيفة.¹

6-ظروف العمل: يقصد بظروف العمل خصائص البيئة التي يعمل الفرد في إطارها، ومن المحتمل ان تكون العوامل الآتية من مصادر الضغط لمن يتعرضون لها (تلوث الجو والبيئة، لضوضاء، الإضاءة الغير مناسبة؛ الازدحام، مخاطر إصابات العمل، الأمراض المهنية) فهناك ظروف خاصة بكل عمل تؤثر على توجه الفرد نحو ذلك العمل وتؤثر على سلوكه، ومن اهم هذه الظروف (ساعات العمل، الإضاءة والضوضاء؛ درجة الحرارة والتهوية، فترات الراحة وفرص الترقية) وأن لا يكون الاجر كافي لمتطلبات حياة الفرد الأساسية، وفي حالة عدم توفر هذه الامور فإنها تصبح مصدرا اساسيا للضغوط في العمل.²

7-المسؤولية مع الآخرين: ان مسؤولية الفرد عن الافراد الآخرين لها تأثير قوي على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن الاشياء الغير الشخصية فالمدبر يكون لديه مسؤولية تجاه رؤوسيه في الامور التي تتعلق بالترقية والنقل، فهذه المسؤوليات تمثل مصدر من مصادر الضغوط.³

8-الاتصال: رغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد من مهام مشتركة فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يسبب ضغط نفسيا ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الاهداف او التعليمات وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهنة، إضافة الى عدم تأكد من الشخصية المسؤولة اداريا او فنيا وصعوبة الاتصال به، وقد ينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات او الاهداف وضياح الوقت وكثرة الجهد⁴

المطلب الثاني: مدخل نية ترك العمل

الفرع الأول: مفهوم النية في ترك العمل

قدمت لنية ترك مجموعة من التعاريف نذكر منها ما يلي:

1-التعريف الأول: تعرف النية في ترك العمل: بأنها الإطار العام لتخطيط السلوك الناتج عن نية العامل وعزم العامل على ترك العمل.⁵

2- التعريف الثاني: عرف حديثا النية في ترك العمل بأنها نية الموظف او العامل في وضع حد نهائي طوعيا لعلاقة العمل التي تربطه بالمؤسسة التي يعمل بها.⁶

¹ المرجع السابق، ص 17.

² وليد عبد المحسن الملحم، مرجع سبق ذكره، ص 54

³ ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، في إدارة الأعمال، جامعة العربي

التيبي، تبسة، 2016، ص 17

⁴ لعجاليبة يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستشفائية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 74.

⁵ ريم عمورة، أثر العوامل الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، دمشق، 2014، ص 56.

⁶ عصام حيدر، فداء ناصر، أثر انتهاك العقد النفسي في نية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، العدد الأول، 2014، ص 271

3- عرفت النية في ترك العمل بأنها برنامج العامل لنية ترك العمل الحالي والبحث عن عمل آخر في المستقبل القريب.¹ وترى الباحثة أن نية ترك العمل هي ذلك القرار الذي يتخذه العامل بترك العمل بالمنطقة التي يعمل فيها.

الفرع الثاني: الأسباب التي تؤدي إلى ترك العمل

من الأسباب التي تدفع العمال لترك عملهم بالمؤسسات ما يلي:²

1- **التقاعد:** ويقصد بالتقاعد الاستقالة عن الخدمات المقدمة من الموظف بعد وصوله السن القانوني للتقاعد حيث يتراوح السن القانوني في أغلب الدول بين (60-65) سنة مع وجود بعض الاستثناءات، وتقاعد قد يكون عادي لبلوغ السن المقررة للتقاعد، أو التقاعد المبكر اختياري أو تقاعد بسبب المرض.

2- **الفصل:** لعدم ملائمة العمل لرغبات ومؤهلات وقدرات الموظف أو فصل تأديبي أو الفصل بسبب الزيادة عن الحاجة، أن تهتم الإدارة بحالات الفصل وتحليل أسبابها و التأكد من استنادها إلى أسس موضوعية، وأن تأخذ جانب الحيطة والحذر في معالجة مسائل وحالات الفصل.

3- **الوفاة:** تعد الوفاة أحد الأسباب القاهرة لترك العمل أو إنهاء خدمة الموظف وقطع العلاقة التنظيمية بينه وبين المنظمة، إذ تنتهي خدمته الفعلية بمجرد صدور الشهادة الطبية بوفاته بغض النظر عن صدور الأمر الإداري بإنهاء خدمته أم لا.

4- **الاستقالة الاختيارية:** والتي تكون بسبب الدراسة أو الزواج، الحمل، المرض، الهجرة، أو ترك منطقة السكن وغيرها، كما قد ترجع الاستقالة إلى ظروف وبيئة العمل، وقد يكون دوران العاملين العالي بسبب الأسباب التي يمكن تجنبها وعلى المدير الناجح أن يديرها وأن يحاول مجاراتها مع توقعات العامل.

الفرع الثالث: محددات نية ترك العمل

إن من أهم العوامل المؤثرة بنوايا ترك العمل هي محددات ذاتية بطبيعتها نذكر منها ما يلي:

1- الرضا الوظيفي:

يقوم العاملون بتقييم العمل الذي يتواجدون به بتقييمات تتراوح بين العمل المرضي جدا إلى العمل الغير المرضي أبدا. ويعرف الرضا الوظيفي على انه حالة ايجابية من المشاعر تنتج عن التقييم الايجابي لعمل الفرد أو عن رد الفعل نتجه الخبرة التي يحصل عليها العامل أثناء قيامه بعمله، وكلما ازدادت درجة رضا العامل كلما أصبح أكثر تعلقا بعمله، وأكثر إقبالا عن العمل، أكثر قدرة على البقاء ضمن المنظمة، أكثر قدرة على أداء عمله بفعالية مقارنة بالعامل ذي المستوى المنخفض من الرضا الوظيفي، الأمر الذي أكدته العديد من الدراسات ومنه (2001؛ Lepime؛ Patton)، ويجدر بالذكر بان المستويات المنخفضة من

¹Teontaridi Rannia. M. work_Related Stress. Quitting In tantions and absenteeism, UK "Univrstité de sterling, p3.

² أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012، ص 24.

الرضا الوظيفي وصولاً إلى عدم الرضا الوظيفي قد تنتج عن أسباب متعددة أوردتها العديد من الأبحاث والدراسات منها (ola 2009) ونذكر أهمها:

- التعويضات الغير الكافية، لثقافة التنظيمية الغير الملائمة؛ انعدام الأمن الوظيفي؛ الإنهاك العاطفي والاحتراق الوظيفي؛ انعدام الدعم الاجتماعي التنظيمي؛ المناخ التنظيمي الغير الملائم.

ولقد تم توثيق العلاقة العكسية بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل عن طريق العديد من الباحثين إذ أكد (ojedokum2008) على انه كلما ارتفعت مستويات الرضا الوظيفي لدى العامل كلما قل تفكيره بإمكانية ترك العمل.

2-الدعم الاجتماعي: يشير الدعم الاجتماعي إلى العلاقات الايجابية والتعاملات التي تتم بين الأفراد بهدف تبادل وتشارك ما لديهم من موارد ضمن الأطر الرسمية والغير الرسمية، وفي بيئة العمل يشير إلى الدرجة التي يدرك بها العامل بان زملاءه في العمل يقدمون له الدعم والتشجيع ويهتمون لأمره، و يتخذ الدعم الاجتماعي أشكالاً مختلفة ضمن العمل ويتدرج من وجود الاحترام المتبادل بين العاملين إلى المساعدة المباشرة وتقديم العون لأي منهم مروراً بالدعم العاطفي وتقدير الجهود، وعادة يصبح العامل الذي يتلقى درجة أعلى من الدعم الاجتماعي اقل عرضة لان تتشكل لديه نوايا ترك العمل.

3-الذكاء العاطفي: رغم حداثة الذكاء العاطفي نسبياً إلا انه قد تلقى الكثير من الاهتمام والبحث وخاصة في الفترة الأخيرة، ويعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على ادراك الفرد لمشاعره ومشاعر غيره والتفريق بينهما واستخدام المعلومات والحقائق للسيطرة على أساليب التفكير والتصرف، ويعبر الذكاء العاطفي عن قدرة الفرد على الفهم، التعديل والتعبير عن مشاعره و التأقلم مع ضغوط الناتجة عن البيئة وعن العمل، ويتصف العاملون ذوي الدرجة العالية من الذكاء العاطفي بالتفاؤل والسعادة والقدرة على الإدارة والتغيير وحل المواقف الحرجة والتأقلم مع الضغوط، ولقد اعتبرت بعض الدراسات بان العامل يتنبأ بعدة من المخرجات والاتجاهات نحو العمل، حيث أن الفرد ذو الذكاء العاطفي ونوايا ترك العمل الأمر الذي أكده الباحث (ajay2009) في كامل مراحل اتخاذ قرار ترك العمل وهي (التفكير في الاستقالة، نية البحث عن العمل آخر، ونوايا ترك العمل).¹

¹ ريم عمورة، مرجع سبق ذكره، ص 59، 60.

المبحث الثاني: مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة

تناول هذا المبحث مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة العربية والأجنبية، والتي تناولت موضوع ضغوط العمل وكذا النية في ترك العمل، وقد تم ترتيبها بشكل متسلسل من الأقدم إلى الأحدث، كما تم انتقاء هذه الدراسات حسب قربها من الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1-دراسة: عمر محمد دره، اثر تطبيق العدالة التنظيمية على ادارة ضغوط العمل:دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعة،رسالة ماجستير في إدارة أعمال،كلية التجارة،جامعة عين الشمس، 2002.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ابعاد العدالة التنظيمية ودراسة مصادر ضغوط العمل التي تواجه (الاطباء،وهيئة التمريض والإداريون) في مستشفيات عين الشمس،وذلك باعتماد على الاستبيان للحصول على النتائج وتحليلها من خلال اختيار عينة عشوائية تعدادها (352) فردا يعملون في مستشفيات جامعة عين شمس من ثلاثة تخصصات وظيفية(أطباء،ممرضين والإداريون)،وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ان أكثر ابعاد العدالة التنظيمية ادراكا بمستشفيات عين شمس الجامعية هو بعد العدالة التوزيعية ،يليه بعد التعاملات وأخيرا بعد العدالة الإجرائية ؛

- ان أكثر مصادر ضغوط العمل تواجهها لدى العاملين بمستشفيات عين الشمس الجامعية هو بيئة العمل،ويليه عبء الدور الزائد وأخيرا صراع الدور؛

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها نقدم بعض التوصيات :

-إجراء دراسة مقارنة بين مستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة حول أثر تطبيق العدالة التنظيمية على ادارة الضغوط؛

-دراسة أثر العدالة التنظيمية على ادارة الصراع والنزاع في المنظمات.

2-دراسة: إيمان جودة، رندة اليافي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، عدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمركز الدراسات الجامعية للبنات،

مقال في مجلة جامعة دمشق، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الادارية، جامعة الملك سعود، المجلد 18، العدد الاول، دمشق، 2002.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة ضغوط العمل وعلاقته بالتوجه البيروقراطي لدى الفرد وعدم الرضا الوظيفي، ولمعالجة اشكالية الدراسة تم توزيع (130) استبانة على الافراد الذين يعملون في وزارة الثقافة ولقد تم استخدام المنهج الوصفي لجمع المعلومات وتحليلها باستخدام (SPSS)، وتم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي وضغوط العمل؛

- عدم وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في المنظمة البيروقراطية وضغوط العمل.

بناء على النتائج السابقة التي توصلت اليها الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات:

- إجراء دراسة مستقبلية حول علاقة الضغوط العمل بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الاستشفائية؛

- دراسة أثر ضغوط العمل على التوجه البيروقراطي لدى الافراد في المؤسسات التربوية.

3-دراسة: يحي عبد الجواد درويش جودة، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة الماجستير في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين بمستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية ولمعالجة الاشكالية تم استخدام اداة الاستبيان للحصول على النتائج وتحليلها باختيار العينة العشوائية المتكونة من (276) ممرض وممرضة، ولقد تم توصل الى جملة من النتائج من بينها:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملون في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان المستشفى، نوع المستشفى ونوع القسم)؛

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملون في مستشفيات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي).

بناء على النتائج السابقة المتوصل اليها في دراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات:

- ضرورة عقد دورات تدريبية وبرامج تأهيلية للممرضين والممرضات للتعامل مع الازمات خلال الانتفاضة او الأحداث الطارئة؛

- إظهار جانب من المرونة مع الممرضين والممرضات من القرى، أو الذين يسكنون خارج المدن، لما يعانونه من صعوبات على الطرق بسبب حواجز الاحتلال الإسرائيلي.

4-دراسة منال فوزي القطاونة، العوامل التي تؤدي الى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في اقليم جنوب الاردن،رسالة الماجستير في الادارة التربوية ،قسم الاصول والإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الاردن، 2007.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوامل التي تؤدي الى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة بإقليم جنوب الاردن وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما هي العوامل التي تؤدي الى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة بإقليم جنوب الأردن ؟ وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ،اما عن عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (563) فردا،وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ان المتوسط الحسابي العام للعوامل التي تؤدي للدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في اقليم جنوب الأردن جاءت بدرجة متوسطة؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات النوع الاجتماعي،الحالة الاجتماعية والعمر في العوامل التي تؤدي الى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في اقليم جنوب الاردن؛ وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها تقدم بعض التوصيات:

-الاهتمام من قبل المدارس الخاصة بالمعلمين من أصحاب الخدمة الطويلة،وتقديم المزايا المادية والمعنوية لهم وذلك ليكونوا قدوة للمعلمين الجدد للحد من ظاهرة دوران العمل؛

-تزويد المدارس بإدارات الفعالة تؤمن بعملية المشاركة من قبل المعلمين وتعمل على رسم رسالة واضحة ومميزة للمدارس الخاصة.

5- دراسة: خليل حجاج، تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء الرضا الوظيفي للمرضين العاملين: دراسة ميدانية بمستشفى الشفاء،

مقال في مجلة جامعة الازهر،سلسلة العلوم الانسانية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية،المجلد التاسع،العدد الثاني،غزة، 2007

هدفت الدراسة الى تحليل مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية كما هدفت الى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي،وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي الميداني من خلال اعتماده على اداة الاستبيان كمصدر أساسي لجمع البيانات، حيث تم توزيع (100) استبانة على ممرضين وممرضات مستشفى الشفاء بغزة باختيار العينة بطريقة عشوائية ،وقد تم التوصل الى جملة من النتائج من بينها :

-ان العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ 28،79؛

-وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي؛

-وجود علاقة عكسية غير دالة احصائيا بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي؛

بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم جملة من التوصيات:

-عمل وصف وظيفي للعاملين في مهنة التمريض يساعد على تخفيف ضغط العمل؛

-تحسين الرواتب للعاملين في مهنة التمريض وتطوير نظام الحوافز والترقيات لما يضمن الرضا الوظيفي.

6-دراسة:اسماء يوسف،علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين:دراسة في البنوك التجارية

الاردنية،رسالة الماجستير في ادارة الاعمال،كلية الدراسات العليا،الجامعة الاردنية،الأردن،2012.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة طبيعة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية من وذلك باستخدام المنهج الوصفي، وقد تم اعتماد الاستبانة لجمع المعلومات باختيار العينة العشوائية الطبقية، حيث بلغ تعداد مفردات العينة (215) مفردة،وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

-ان السلوك المواطنة التنظيمية في البنوك الاردنية سائدة بدرجة متوسطة نسبيا،وذلك وفقا لإجابات مدراء الفروع في البنوك، كما ان الابعاد المكونة لسلوك المواطنة التنظيمية السائدة في البنوك التجارية الاردنية هي على التوالي حسب متوسطاتها الحسابية: بعد السلوك الحضاري، بعد الايثار، بعد وعي الضمير، بعد اللياقة واللفظ وأخيرا بعد الروح الرياضية؛

-أثبت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مفردات عينة الدراسة من العاملين في البنوك التجارية الاردنية في العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ونية ترك العمل تعزى متغير الجنس؛

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة قدمت جملة من التوصيات:

-ضرورة إستيعاب مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كمفهوم إداري من قبل القيادات الإدارية بالبنوك التجارية الأردنية بإعتباره مرتكزا هاما في التقليل من نسب دوران العمل داخليا؛

-إجراء دراسة مستقبلية حول علاقة الدخل الشهري للفرد بنية ترك العمل؛

-إجراء دراسات مستقبلية حول العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وأهم المتغيرات التي تؤثر على هذه العلاقة وذلك نظرا للدور الذي يلعبه التزام التنظيمي في توجيه العاملين نحو السلوك التطوعي الذي يعود على الفرد والمنظمة بالنفع.

7-دراسة:غادة بنت مساعد صالح الدوس، ضغوط العمل وعلاقتها بالميل نحو التقاعد المبكر لدى معلمات المرحلة

الثانوية،رسالة الماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،الرياض،2013.

هدفت الدراسة الى معرفة علاقة ضغوط العمل بالميل نحو التقاعد المبكر لدى معلمات المرحلة الثانوية وأثارها،وقد تم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات ولمعالجة اشكالية هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة البالغة(1823)معلمة،ولقد اظهرت الدراسة النتائج التالية:

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات مفردات عينة الدراسة تعزى لمتغيرات(العمر، الجنس والحالة الاجتماعية)؛

-أثبت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات مفردات عينة الدراسة تعزى لمتغيرات(المؤهل العلمي، التخصص الدراسي، الخبرة)؛

بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم جملة من التوصيات:

-تحديد كمية وأعباء العمل الملقاة على عاتق كل معلمة من المعلمات، حتى يعاد النظر فيها لتتوافق تلك الأعباء مع قدراتهن؛

-الاهتمام بمنح المكافآت المادية والمعنوية المناسبة للمعلمات للتخفيف من معاناتهن من ضغوط العمل.

8-عصام حيدر، فداء ناصر، اثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل: دراسة ميدانية على اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،كلية الاقتصاد،جامعة دمشق،المجلد 30،العدد الأول،دمشق،2014.

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية للعاملين في الجامعات الخاصة السورية وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي،باختيار عينة عشوائية من اعضاء الهيئة التدريسية للعاملين بالجامعات الخاصة بلغت (127) مفردة،وقد وزعت عليها استمارات الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها،وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

-وجود تأثير واضح لانتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية للعاملين في الجامعات الخاصة في سوريا؛

-عدم وجود فروق جوهرية في ادراك اعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي بحسب متغيرات الجنس ونوع التفرع

-وجود فروق في ادراك اعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي بالنسبة الى متغيرات(العمر، المرتبة العلمية ومصدر الشهادة). ومن خلال هذه النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات:

-محاولة البحث عن معايير تزيد من التصاق أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات الخاصة التي يعملون فيها،وتقلل من نيتهم في ترك العمل؛

-ضرورة الانتباه الى عدم التركيز في الوفاء بالتزامات العقد النفسي على معايير (الاقدمية العلمية أو مصدر الشهادة أو السن)لأنه في النهاية الذي يحكم العمل التدريسي يتمثل بكفاءة المدرس أكثر من المعايير السابقة الذكر.

9-دراسة: فريدة بوغازي،تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة،مجلة البحوث والدراسات الانسانية،جامعة 20أوت 1955،العدد11،سكيكدة،2015.

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس اثرها على الموارد البشرية في المؤسسة المينائية بسكيكدة،ولمعالجة إشكالية الدراسة تم اختيار عينة عشوائية وتم تصميم استمارة موجهة الى موظفي المؤسسات محل الدراسة ولقد بلغ عدد الاستمارات (300)استمارة واستردت منها (267)استمارة،ولقد اعتمد اسلوب التحليل الإحصائي الوصفي (SPSS)وتوصلت إلى النتائج التالية:

-شعور الباحثين بضغط متوسط في العمل لها اثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة؛

-وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية. وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها تقدم بعض التوصيات:

-التوجه نحو العلاقات الانسانية والتنظيمية بين كل الاطراف،والتأكد على المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات؛

-ضرورة مساعدة كل العمال بالمؤسسة للتخفيف من اثار ضغوط وذلك بالإرشاد النفسي .

الفرع الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية

10-دراسة:

**L'eontaridi Rannia M.work_Relatedstres,Quiting,Inteions and absenteeism "UK"
Université de sterling,2002.**

(الاجهاد المرتبط بالعمل، الاقلاع عن النوايا والتغيب عن العمل)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح محددات الضغوط المهنية في بيئة العمل اليومية وتوقع أهمية مصادر الضغوط الوظيفية التي يمكن أن تستخدم كمؤشر على سلوك الأفراد نحو ترك العمل أو التغيب عن العمل، ولقد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (9240) عامل من 15 دولة (OECD) ممن لا يعملون لحسابهم الخاص، باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وقد اسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ان العاملين البريطانيين يواجهون ضغوط متوسطة في حين ان العاملين الكنديين والاسكتلنديين هم الفئة الاكثر المواجهة للضغوط على عكس العاملين الدنمركيين والسوريين الذين هم الاقل فئة المواجهة للضغوط، ومن اهم مصادر الضغوط (ساعات العمل، الحوافز غير المادية، العلاقات في العمل)، كما توصلت الباحثة الى ان اهم اثار الضغوط الوظيفية على الافراد وجود نوايا لدى العاملين لترك عملهم؛

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصية التالية:

- ان يسمح للضغط النشط بأن تكون سياسات الإدارة أكثر فائدة للفرد والاقتصاد ككل.

11-دراسة

**S.V.Mxenge,M.DY.WILI,Organisational,Stress,and empl work,intention to Quit
amongst administrative personnel at the university of Fort hare,International journal of
Research In social sciences,eastern cape,south africa,vol,4,no15,2015.**

(الاجهاد التنظيمي ونوايا الموظفين على الاقلاع عن العمل)

هدفت هذه الدراسة الى تحديد اثار الاجهاد التنظيمي على نية الموظفين في الاقلاع على العمل، ولمعالجة اشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج المسحي التحليلي باستخدام اداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها وقد اختيرت العينة العشوائية البسيطة تعدادها (225) من موظفي الدعم الغير الاكاديمي من جامعة "فورت هير"، وتم التوصل الى جملة من النتائج منها:

-وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاجهاد التنظيمي ونية لإنهاء العمل؛

-وجود علاقة بين الاجهاد التنظيمي وعزم الموظفين عن الاقلاع عن العمل؛

-ان دوران نية العمل يرتبط ارتباط ايجابيا مع الاجهاد التنظيمي؛

بناء على هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

-يجب على الباحثين في المستقبل النظر في استخدام البحث النوعي بدلا من التقنيات الكمية كما في هذه الدراسة؛

-يجب على الباحثين في المستقبل النظر في القيود المفروضة على الدراسة الحالية على النحو المذكور في القسم السابق.

Alexander belkin,work stress and turnover intentions among hospital physicians,journal of work and organizational psychology,netanya academic callege,europe,no31,2015.

(الاجهاد ونوبات الدوران بين الاطباء المستشفى)

هدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والإرهاق،الرضا الوظيفي ونوايا دوران العمل،حيث بلغت عينة الدراسة (124) مفردة من مستشفى الأوري باستخدام الإستبانة لجمع البيانات وتحليلها وتم توصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والإرهاق؛
- ارتباط سلمي بين الارهاق ورضا العمل ونوايا ترك العمل؛
- على ضوء هذه النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات :
- فتح طرق توظيف جديدة وخلق فرص عمل من شأنها أن تخفف الاطباء من الإجراءات الروتينية؛
- ينبغي نقل عدد كبير من المهام التي يقوم بها اطباء المستشفيات حاليا إلى فروع طبية اخرى.

المطلب الثاني:المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

ان معظم الدراسات السابقة تناولت احد متغيري الدراسة والمتمثلين في ضغوط العمل ونية ترك العمل وتم ربطهما بمتغيرات اخرى،سنحاول في هذا الجدول المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال اوجه الشبه والاختلاف.

اولا: اوجه التشابه

- ان الدراسة الحالية والدراسات السابقة اعتمدت على نفس اداة الدراسة وهي الاستبيان لجمع المعلومات وتحليلها؛
- اتفقت الدراسة الحالية مع اغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي في جمع البيانات اللازمة للدراسة وتحليلها؛
- ان الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري الدراسة وهما ضغوط العمل والنية في ترك العمل؛
- تم استخدام في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة البرنامج الاحصائي (SPSS).

ثانيا: اوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان،العينة،نوع القطاع ومتغيرات الدراسة،والجدول الموالي يوضح الاختلاف بينهما

الجدول(1.1) مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت في سنوات التالية: 2002؛ 2003؛ 2007؛ 2012؛ 2013؛ 2014؛ 2015.	تمت الدراسة الحالية في المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت ولاية ورقلة سنة 2018	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أكثر من عينة الدراسة الحالية	تناولت الدراسة (140) عامل في عينة من المؤسسة العمومية الاستشفائية	من حيث العينة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام والخاص	كانت الدراسة في القطاع العام والممثل في المؤسسة العمومية الاستشفائية	من حيث القطاع
تناولت الدراسات السابقة احد متغيرات الدراسة والمتمثلين في ضغوط العمل والنية في ترك العمل وتم ربطهما بمتغيرات اخرى مختلفة منها: الدوران الوظيفي؛ سلوك المواطنة التنظيمية؛ الرضا الوظيفي... الخ.	هدفت الدراسة الى ابراز اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	من حيث المتغيرات

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة.

- من خلال الجدول وعرض الدراسات السابقة تمكنا من الاستفادة منها في العديد من الجوانب، سواء كانت متعلقة بالجانب النظري أو بالجانب التطبيقي، يمكن اجمال مجال الاستفادة في النقاط التالية:
- التعرف على النقائص التي تعرض لها الباحثون ومحاولة ادراج هذه النقائص في الدراسة الحالية؛
 - المساهمة في تحديد بعض المفاهيم بالنسبة لمتغيرات الدراسة (ضغوط العمل، النية في ترك العمل)؛
 - المساعدة في صياغة الفرضيات وإشكالية الدراسة؛
 - التعرف على الاداة المستخدمة والمنهج المستخدم في جمع البيانات واختيار ما يناسب الدراسة الحالية؛
 - المساعدة في كيفية بناء ابعاد الاستبيان التي يمكن التركيز عليها؛
 - التعرف على بعض الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة؛
 - التعرف على النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى الاطار النظري لضغوط العمل والنية في ترك العمل حيث قمنا بتقسيمه الى مبحثين اساسيين،المبحث الاول تناول ضغوط العمل تعريفه،أهميته واهم أبعاده وكذا النية في ترك العمل تعريفها،أنواعها و أبعادها، أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي لها صلة بمتغيرات الدراسة،حيث قمنا بعرض اهم نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها،وهذا ما سوف نتطرق له في الفصل الموالي بمحاولة اسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على احدى المؤسسات العمومية وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات" بتقرت.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة

العمومية الإستشفائية "سليمان عميرات" "تقرت"

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى مفاهيم المتعلقة بضغوط العمل ونية ترك العمل والدارسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات"، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

وقبل الشروع في هذه الدراسة سوف نتطرق إلى تعرف على المؤسسة العمومية الاستشفائية، وكذا منهج ومتغيرات الدراسة، من خلال مطلبين اساسيين.

المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعلومات والأدوات المستخدمة في الدراسة، وذلك لتسلسل المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق ونتائج الدقيقة.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: تقديم عام حول المؤسسة

1-التعريف بالمؤسسة:

جدول رقم (1-2) يوضح مجتمع الدراسة

الموقع الجغرافي	بداية الاستقبال	مساحة المؤسسة	نوع المؤسسة	تاريخ التأسيس	المؤسسة
تقع على تراب بلدية الزلة وتتبع بلدية تقرت اداريا	فتحت ابوابها لاستقبال الحالات المرضية بتاريخ 1967/11/01	تقدر مساحتها ب17428م ²	مؤسسة عمومية إستشفائية ذات طابع اداري خدماتي	اسست في موسم 1958/1957من طرف شركة فرنسية	المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على معطيات المؤسسة

2-الهيكل التنظيمي: ويتكون من :

أ/المدير: يتفرع منه مكتبان هما:

1-الأمانة

2-تألية المحاسبة

ب/المديريات الفرعية :

1-مديرية الموارد البشرية: ويتفرع عنها مكتبان هما:

-مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات

-مكتب التكوين

2-مديرية المصالح الصحية: ويتفرع عنها ثلاثة مكاتب هي:

-مكتب القبول

-مكتب التعاقد وحساب الكلفة

-مكتب تنظيم ومتابعة وتقويم النشاطات الصحية

3- مديرية المالية والوسائل: ويتفرع عنها ثلاثة مكاتب هي:

-مكتب الميزانية والمحاسبة

-مكتب الصفقات العمومية

-مكتب الوسائل العامة والتجهيزات

4- مديرية صيانة المعدات الطبية والمعدات المرفقة: يتفرع عنها مكتبان هما:

-مكتب صيانة المعدات الطبية

-مكتب صيانة المعدات المرفقة.

3- تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية:

*نشير الى ان التعداد تقريبا ثابت بمتغيراته أي ينقص بسبب الإحالة على التقاعد، الوفاة، التسريح، العزل، النقل او الاستقالة

....الخ، ويعوض العدد بالزيادة بسبب التوظيف الجديد -التكفل.... الخ

*التعداد الإجمالي لكافة العمال حسب سنة 2018 هو 580 عامل.

الفرع الثاني: الطريقة المستخدمة في الدراسة

اولا: العينة ومجتمع الدراسة

1-عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من مجموعة العاملين في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة

قدرها (140) عامل من اصل (580) عامل وهو مجموع عدد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، 140 استمارة على عامل

المؤسسة، وتم استرجاع 130 استمارة، اما التي لم يتم استرجاعها كانت 10 استمارات، اما فما يخص الاستبيانات الملقاة قدرت

ب8 استبيانات.

2-مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عدد العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية "سليمان عميرات" والبالغ عددهم

140 عامل.

جدول (2-2) توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الملغاة	الصالحة
العدد	140	130	10	8	122
النسبة	%100	92.85%	7.14%	5.71%	87.14%

المصدر: من اعداد الطالبة وفقا لتوزيع الاستبيانات.

ثانيا: متغيرات الدراسة

وتتمثل فما يلي:

- 1- المتغير المستقل: ضغوط العمل ويشمل أبعاد (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي)
- 2- المتغير التابع: نية ترك العمل
- 3- المتغيرات الشخصية: وتتمثل في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية)

ثالثا: مصادر جمع المعلومات

استخدم الباحث العديد من المصادر في الدراسة وهي موضحة كالتالي:

1- المصادر الثانوية: وتتمثل في:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمجلات
- الدراسات السابقة والبحوث العلمية السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

2- المصادر الأولية:

تتمثل المصادر الأولية المستخدمة في الدراسة في توزيع الاستبيان حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة الى SPSS، وهذا للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

- 1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 2- مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05؛
- 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- 5- معامل الفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع،
- 6- تحليل التباين (ANOVA) لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

الجدول رقم (2-3) يوضح مجال المتوسط المرجح لكل مستوى لمقياس ليكارت الثلاثي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 الى 1.66
متوسط	من 1.67 الى 2.33
مرتفع	من 2.34 الى 3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام (SPSS)، الطبعة الأولى، مكتبة

خوارزم العلمية، جدة السعودية، 2008، ص 538.

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي لكونها في اي فئة يتم ذلك من خلال ايجاد المدى (3-2=1) ثم قسمت المدى على

عدد الفئات $0.66 = \frac{2}{3}$ وبعد يضاف له 1 اقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الادنى لهذه الخلية وهكذا.

وقد اصبح طول الخلايا كما موضح في الجدول اعلاه.

الفرع الثاني: ادوات المستخدمة في جمع البيانات

اولا: الاستبيان:

اعتمدنا في دراستنا التطبيقية هذه على الاستبيان لمجمع المعلومات والبيانات من خلال الدراسات السابقة لكل من

ضغوط العمل ونية ترك العمل وقد تم اعداد استبانة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) حيث قسمت

الاستبانة الى ثلاثة اقسام تتمثل في:

-القسم الأول يتضمن المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية، الوظيفة الحالية).

-القسم الثاني: ويتضمن المتغير المستقل وهو ضغوط العمل بأبعاد الخمس (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء

الدور، الهيكل التنظيمي) وشملت هذه الابعاد 20 عبارة موزعة لكل بعد 4 عبارات مقسمة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

الجدول رقم (2-4) يوضح توزيع عبارات الاستبيان لأبعاد المتغير الاول (ضغوط العمل)

رقم العبارة	البعد
(1-2-3-4)	غموض الدور
(5-6-7-8)	صراع الدور
(9-10-11-12)	ظروف العمل
(13-14-15-16)	عبء الدور
(17-18-19-20)	الهيكل التنظيمي

المصدر: من اعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة.

-القسم الثالث: ويتضمن المتغير التابع وهو نية ترك العمل ويشمل 14 عبارة مقسمة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

الجدول رقم (2-5) يوضح توزيع عبارات الاستبيان للمتغير الثاني (نية ترك العمل)

البيان	رقم العبارة
نية ترك العمل	(من 1 الى 14)

المصدر: من اعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة.

ولقد تم اعطاء العمال درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الثلاثي

الجدول (2-6) يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
1	2	3

المصدر: عز عبد الفتاح، المرجع السابق

ثانيا: صدق الاداة

لمعرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الاستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك بعض الأساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثالثا: ثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس الفا كرونباخ لحساب معامل الثبات للمؤسسة العمومية الإستشفائية "سليمان عميرات" تقرت.

الجدول (2-7) يوضح معامل الثبات الكلي للاستبيان (الفا كرونباخ)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	34	0.896

المصدر: من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل الى 89.6%، وهي تفوق نسبة 60%، أي نسبة الثبات الكلية للاستبيان، حيث يعتبر ذو مستوى جيد ومقبول من الثقة وثبات، هذا يعني ان هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

رابعا: الوثائق:

تم الاعتماد في درستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سوف نقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها حيث نبدأ بعرض الخصائص الشخصية، ثم نتطرق إلى التحليل التفصيلي للبيانات وعرض النتائج من خلال المعالجة الإحصائية التي تم إجراؤها على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج.

المطلب الأول عرض نتائج الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

اولا: النتائج الخاصة بالسمات الشخصية

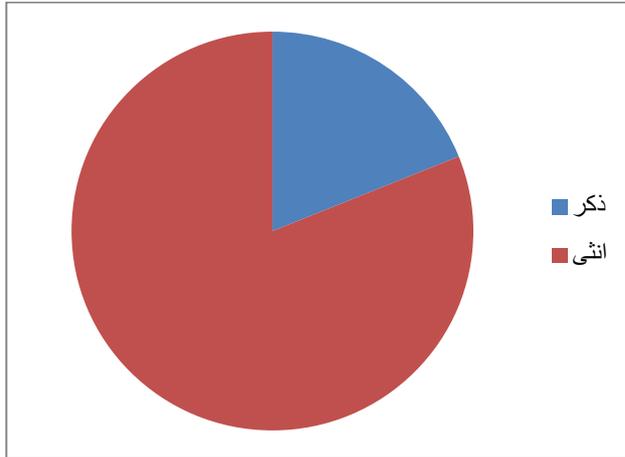
1- الجنس:

الجدول رقم (2-8) يوضح توزيع الأفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
18.9%	23	ذكر
81.1%	99	انثى
100%	122	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-1) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يظهر في الجدول السابق ان غالبية افراد العينة كانوا اناث بنسبة (81.1%) في حين بلغت نسبة الذكور (18.9%) من

مجموع افراد العينة، ويعود هذا الى طبيعة المؤسسة العمومية الاستشفائية.

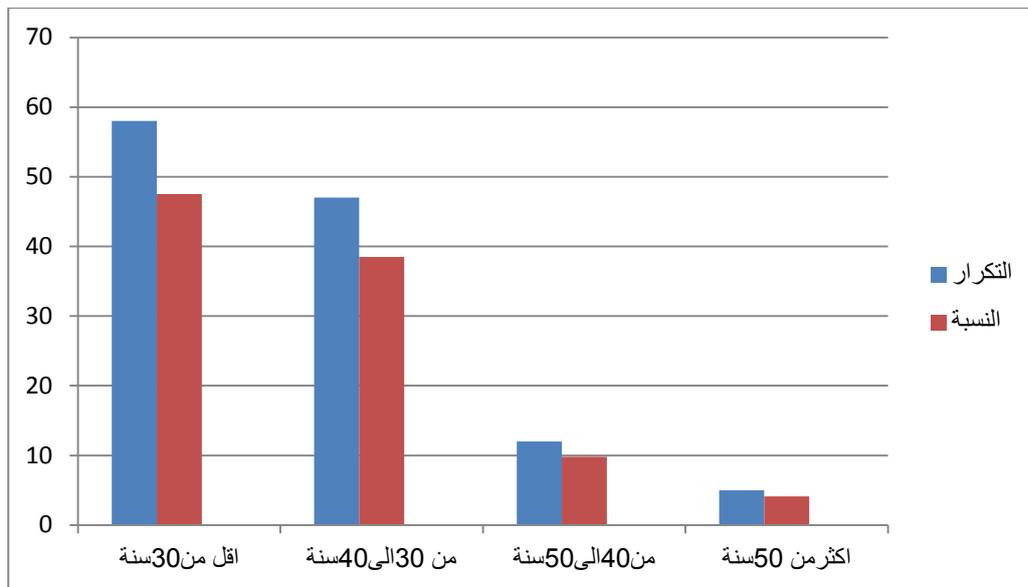
2-العمر:

الجدول رقم (2-9) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

الفئة	التكرار	النسبة
اقل من 30 سنة	58	47.5%
من 30 الى 40 سنة	47	38.5%
من 40 الى 50 سنة	12	9.8%
اكثر من 50 سنة	5	4.1%
المجموع	122	100%

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم(2-2) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

فما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) على اعلى نسبة ب 47.5% وتليها الفئة (من 30 الى 40 سنة) بنسبة 38.5%، اي ان هذان الفئتان هم الغالبان وهذا ما لاحظنا من خلال درستنا في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع الى الخدمات المقدمة في قطاع الصحة خاصة التوظيف المباشر للشبه الطبيين الذي يضمن لهم منصب عمل دائم .

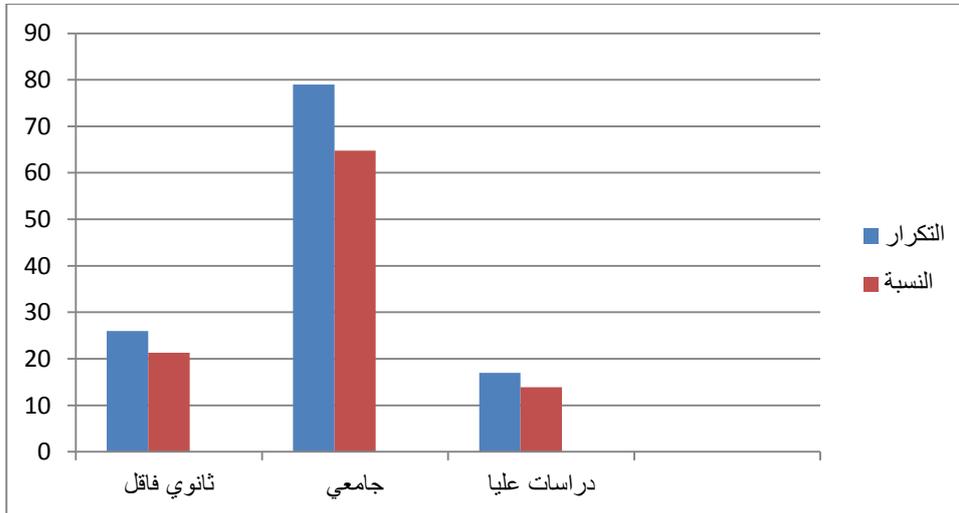
3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-10) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	الفئة
21.3%	26	ثانوي فاقل
64.8%	79	جامعي
13.9%	17	دراسات عليا
100%	122	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss

الشكل(2-3) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

من خلال هذا الجدول نلاحظ ان المستوى الجامعي هو الغالب بنسبة (64.8%) ويليه المستوى الثانوي فاقل بنسبة 21.3%، نستنتج ان المؤسسة اغلب عملها لديهم شهادات جامعية بنسبة عالية، وهذا يدل على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تمتلك كفاءات بشرية جيدة.

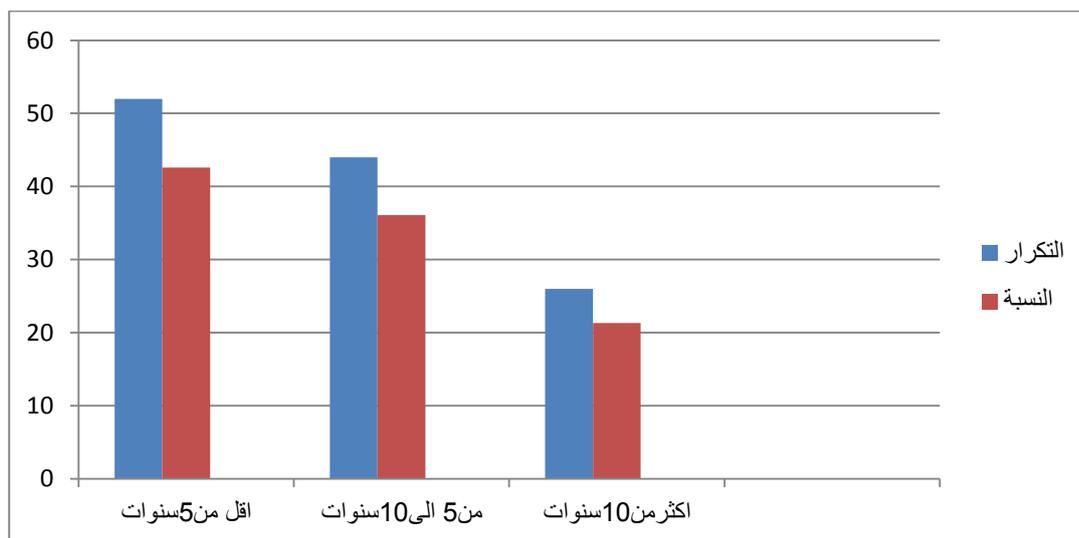
4-عدد سنوات الخبرة:

الجدول رقم (2-11) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	الفئة
42.6%	52	اقل من 5 سنوات
36.1%	44	من 5 الى 10 سنوات
21.3%	26	اكثر من 10 سنوات
100%	122	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم(2-4): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

من خلال المعلومات التي يوضحها الجدول نلاحظ ان اكبر نسبة لسنوات الخبرة في العمل كانت لفئة اقل من 5 سنوات بنسبة (42.6%) وهي نسبة مرتفعة ومنطقية نظرا لتوظيف الطلبة الجدد الشبه طيبين في المؤسسة، تليها فئة من 5 الى 10 سنوات ، و اخر فئة اكثر من 10 سنوات و يتطلب وجود هذه الفئة ذات خبرة وكفاءة عالية لان العمل متعلق بصحة الانسان.

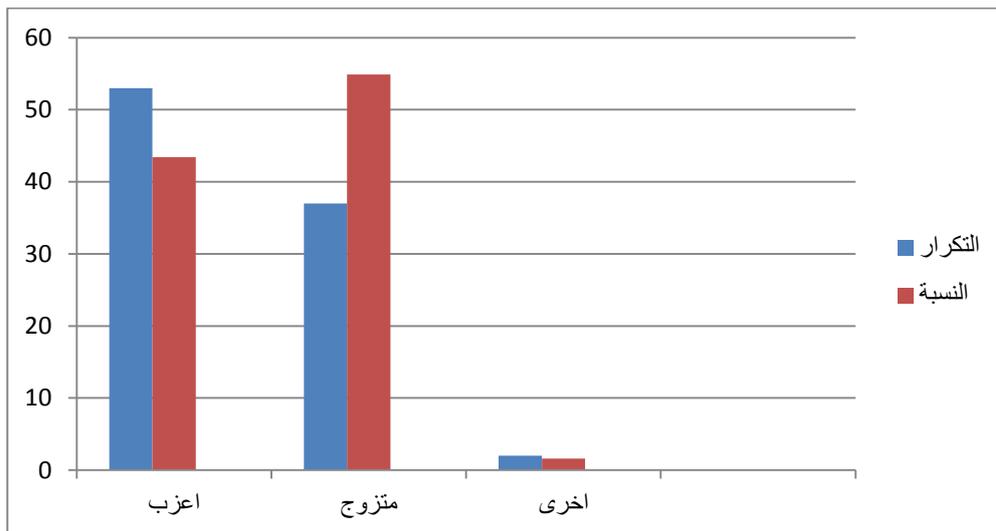
5-الحالة العائلية:

الجدول رقم (2-12) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الفئة
43.4%	53	اعزب
54.9%	67	متزوج
1.6%	2	اخرى
100%	122	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (2-5) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

فيما يتعلق بالحالة العائلية نلاحظ ان اعلى نسبة لدى فئة المتزوجين التي بلغت نسبتها 54.9% وهي الفئة الاكثر استحقالا لمناصب العمل و الاكثر اهمية بحيث تعمل هذه الفئة على تقديس العمل باعتباره المصدر الوحيد للرزق وذلك بتقديم كافة الجهود الممكنة لديها، تليها فئة اعزب والتي قدرت بنسبة 43.4%، وهذا راجع الى كون اغلب عينة المجتمع من الفئات الشبانية التي تم توظيفها في اطار سياسية التشغيل الخاص ببرنامج الشبه الطبي في الآونة الأخيرة بالإضافة الى حبتها للعمل لتحقيق مستقبل افضل، و اخير جاءت فئة الاخرى بنسبة 1.6%.

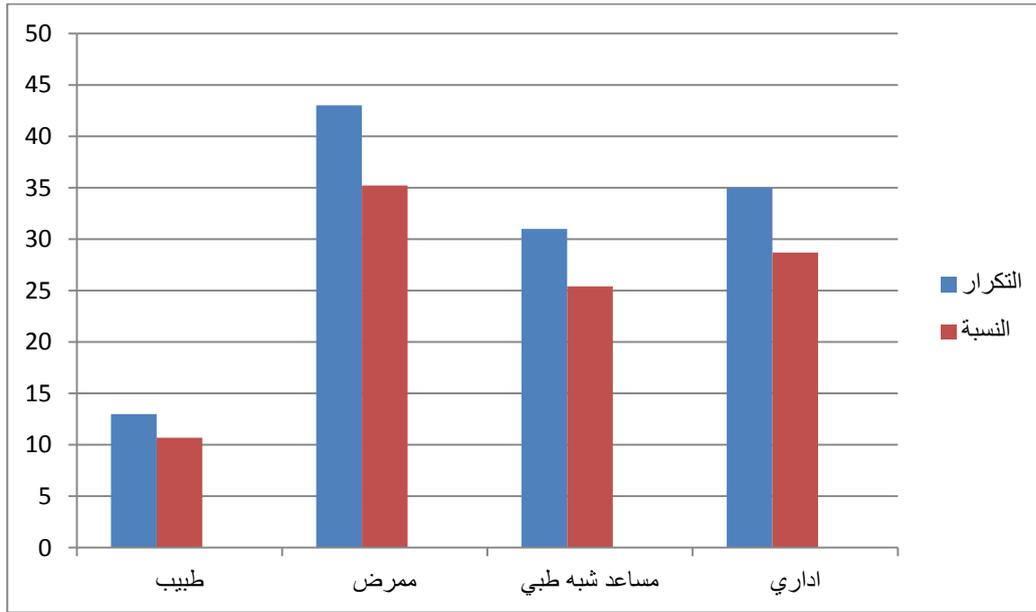
6-الوظيفة الحالية:

الجدول رقم (2-13) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	الفئة
10.7%	13	طبيب
35.2%	43	ممرض
25.4%	31	مساعد شبه طبي
28.7%	35	اداري
100%	122	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم(2-6) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

من خلال المعلومات المعطاة نلاحظ ان فئة الممرضين حازت على اعلى نسبة وهي 35.2% وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة، كونها تتطلب عدد كبير من الممرضين لأنهم يقومون بخدمات التمريض والتحليل الطبية وهي الاكثر تواجدا بالمؤسسات الاستشفائية، تليها فئة الاداريين بنسبة 28.7% من عمال المؤسسة بملكون وظائف من مختلف مصالح المؤسسة، وتليها فئة مساعد شبه طبي 25.4% و الاطباء بنسبة 10.7%، وهذا راجع لعملهم المحهد الذي يحتاج الى الدقة والتركيز مما يجعلهم اقل نسبة وأعلى اجر.

الفرع الثاني: نتائج محاور الدراسة

1- المحور الأول ضغوط العمل

الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة

وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات العمل عينة الدراسة، على

العبارات المتمثلة في محور ضغوط العمل.

البعد الأول: غموض الدور

جدول رقم (2-14) يوضح اجابات عينة الدراسة على بعض غموض الدور

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	القوانين والتشريعات في المستشفى غير واضحة بالنسبة لي	2.229	0.888	2	متوسط
2	هناك عدم وضوح للتعليمات الصادرة من طرف المسؤولين أحيانا	2.327	0.866	1	متوسط
3	أكلف أحيانا بأعمال تتعارض مع مبادئ الشخصية	1.893	0.879	3	متوسط
4	مؤهلي العلمي لا يتناسب مع المهنة التي أقوم به	1.614	0.857	4	منخفض
	المتوسط العام	2.016	0.535		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

يظهر من خلال الجدول ان المتوسطات الحسابية لبعد "غموض الدور" تتراوح بين (1.614 و 2.327)، كما ان العبرة التي هي اعلى متوسط هي العبرة الثانية التي قدرت ب(2.327) واقل متوسط كانت العبرة الرابعة ب(1.614) وانحراف معياري(0.857)، اما المتوسط العام كان (2.016) بانحراف معياري (0.535)، وقد تبين من الجدول ان المتوسطات الحسابية لمعظم فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على وجود غموض الدور بدرجة متوسطة في المؤسسة، حيث يفسر عدم فهم العمال للتعليمات والأعمال الموكلة لهم .

البعد الثاني: صراع الدور

الجدول رقم (2-15) يوضح اجابات عينة الدراسة على بعد صراع الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
5	تعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي	1.811	0.826	2	متوسط
6	تتدخل الادارة في اداء عملي بشكل واضح	1.942	0.826	3	متوسط
7	يتوقع مني الاخرين انجاز ما لا اتوقعه من نفسي	2.041	0.866	4	متوسط
8	اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي	1.680	0.845	1	متوسط
	المتوسط العام	1.868	0.543		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

يظهر من خلال الجدول وحسب نتائج هذا البعد ان المتوسط العام لعباراته هو (1.868) بانحراف معياري (0.543)، وقد احتلت العبارة رقم 6 (يتوقع مني الاخرين انجاز ما لا اتوقعه من نفسي) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.041) وانحراف معياري (0.866)، والعبارة رقم 8 (اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي) المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (1.680) وانحراف معياري (0.845)، وقد تبين من الجدول اعلاه ان المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على وجود صراع الدور في المؤسسة محل الدراسة وهو ما يفسر الفهم المتواضع لصراع الدور كونه جاء بدرجة متوسطة.

البعد الثالث: ظروف العمل

الجدول رقم (2-16) يوضح اجابات عينة الدراسة على بعد ظروف العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
9	هناك ضوضاء كثيرة في مكان العمل	2.442	0.833	1	مرتفع
10	انظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة	2.254	0.877	3	متوسط
11	يوجد عدم تناسب بين حجم العمل والوقت المتاح لي	2.131	0.871	4	متوسط
12	القدرة على التكيف مع ظروف العمل الصعبة في المستشفى	2.409	0.789	2	مرتفع
	المتوسط العام	2.309	0.568		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي العام لظروف العمل بلغ (2.309) وانحراف معياري(0.568) بمستوى متوسط،وقد احتلت العبارة رقم 9 (هناك ضوضاء كثيرة في مكان العمل) المرتبة الاولى بمتوسط (2.442) وانحراف معياري(0.833)، كما احتلت العبارة رقم 11(يوجد عدم تناسب بين حجم العمل والوقت المتاح لي)المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي(2.131) وانحراف معياري(0.871)، وقد جاءت عبارات هذا البعد بين المستوى المتوسط والمرتفع،وهو ما يدل على ان ظروف العمل في المؤسسة سائدة بدرجة متوسطة.

البعد الرابع: عبء الدور

الجدول رقم (2-17) يوضح اجابات عينة الدراسة على بعد عبء الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
13	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	2.590	0.757	1	مرتفع
14	مناوبات عملي تتسم بقلّة التنظيم وكثرة الإرهاق	2.180	0.890	2	متوسط
15	العمل الموكّل لي ليس في حدود طاقتي	1.795	0.871	3	متوسط
16	يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير اوقات العمل الرسمية	1.754	0.911	4	متوسط
المتوسط العام		2.079	0.576		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

يظهر من خلال الجدول اعلاه وحسب نتائج هذا البعد ان المتوسط العام لعباراته بلغ (2.079) وانحراف معياري (0.576)،وقد احتلت العبارة رقم 13(يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه)المرتبة الاولى بمتوسط (2.590) وانحراف معياري(0.757)وعبارة رقم 16(يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير اوقات العمل الرسمية)المرتبة الاخيرة بمتوسط (1.754) وانحراف معياري(0.911)، ولقد اغلب عبارات هذا البعد بمستوى متوسط،وهذا ما يدل على ادراك العمال لعبء العمل الموجود في المؤسسة محل الدراسة.

البعد الخامس: الهيكل التنظيمي

الجدول رقم (2-18) يوضح اجابات عينة الدراسة على بعد الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
17	هناك ضعف في الاتصال بيني وبين من هم أعلى مني مرتبة	1.885	0.873	4	متوسط
18	الهيكل التنظيمي الحالي لا يتيح لي فرص الترقية	1.950	0.896	3	متوسط
19	هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل	2.155	0.813	1	متوسط
20	يوجد عدم وضوح لخطوط السلطة والمسؤولية في الهيكل التنظيمي	2.114	0.883	2	متوسط
المتوسط العام		2.026	0.667		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول نلاحظ ان المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي (2.026) بانحراف معياري (0.667)، وقد احتلت العبارة رقم 19 (هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل) المرتبة الاولى بمتوسط (2.155) وانحراف معياري (0.883)، والعبارة رقم 17 (هناك ضعف في الاتصال بيني وبين من هم اعلى مني مرتبة) المرتبة الاخيرة بمتوسط (1.885) وانحراف (0.873)، لاحظنا من خلال نتائج هذا البعد ان كل العبارات جاءت بمستوى متوسط، وهذا ما يدل على ان الهيكل التنظيمي سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة.

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة في المحور الاول فإن ابعاد ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تكون وفق الترتيب الاتي:

الجدول رقم (2-19) يوضح متوسطات ابعاد ضغوط العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	المستوى
1	ظروف العمل	2.309	متوسط
2	عبء الدور	2.079	متوسط
3	الهيكل التنظيمي	2.026	متوسط
4	غموض الدور	2.016	متوسط
5	صراع الدور	1.868	متوسط
	المتوسط العام لابعاد ضغوط العمل	2.060	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان المتوسط العام لضغوط العمل بلغ (2.060) بانحراف معياري (0.390)، ولقد احتل بعد ظروف العمل المرتبة الاولى بمتوسط (2.309) وانحراف معياري (0.568)، وبعد صراع الدور المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (1.868) وانحراف معياري (0.543)، ولاحظنا من خلال هذا الجدول ان كل ابعاد ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل فعلا ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تعاني من ضغوط العمل بدرجة متوسطة.

2- المحور الثاني: نية ترك العمل

الفرضية الثانية: هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

ولإجابة على هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات العمال عينة الدراسة على

العبارات المتمثلة في محور نية ترك العمل.

الجدول رقم (2-20) يوضح اجابات عينة الدراسة على نية ترك العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي	2.245	0.929	6	متوسط
2	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات إستشفائية اخرى	2.270	0.823	5	متوسط
3	لدي رغبة في العمل لدى مستشفى تمنح امتيازات افضل	2.524	0.805	1	مرتفع
4	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المستشفى يوما ما	2.303	0.870	3	متوسط
5	ارغب في تغيير عملي لاني أعاني من مشاكل مع الإدارة	1.647	0.832	11	متوسط
6	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماما مع الوظيفة التي أشغلها	1.762	0.881	10	متوسط
7	في حالة ما لم أغير وظيفتي في المستشفى فسوف أترك العمل نهائيا	1.647	0.812	12	متوسط
8	إذا زادت الحوافز و المكافآت في المستشفى فسوف أتخلى عن فكرة ترك العمل فيه	2.303	0.822	4	متوسط
9	افكر دوما في ترك العمل في هذا المستشفى في حالة وجود بديل او بدونه	1.942	0.893	8	متوسط
10	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل	1.598	0.849	14	منخفض
11	لو تتاح الفرصة لي للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك	2.319	0.874	2	متوسط
12	بدأت في سؤال اصدقائي ومعارفي حول فرص عمل بمستشفيات اخرى	1.975	0.922	7	متوسط
13	اعتزم ترك العمل بهذه المستشفيات في غضون الاشهر الستة المقبلة	1.614	0.817	13	منخفض
14	ابحث جديا عن فرص عمل شاغرة بالمستشفيات الاخرى	1.860	0.902	9	متوسط
	المتوسط العام لنية ترك العمل	2.0012	0.54227		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان المتوسط العام لنية ترك العمل بلغ (2.001) بانحراف معياري(0.542)وهو ذو مستوى متوسط ولقد جاءت العبارة رقم 3) (لدي رغبة في العمل لدى مستشفى تمنح امتيازات افضل)المرتبة الاولى بمتوسط حسابي(2.524)وانحراف معياري (0.805)، كما جاءت العبارة رقم 10) (لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل) المرتبة

الآخيرة، وقد جاءت أغلب عباراته بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية سائدة بدرجة متوسطة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-21) يوضح المصفوفة الارتباطية بين المتغير المستقل والتابع

المحاور	ضغوط العمل	نية ترك العمل
ضغوط العمل-معامل الارتباط سيرمان	1	0.611
-مستوى الدلالة	.	0.000
-المجموع	122	122
نية ترك العمل-معامل الارتباط سيرمان	0.611	1
-مستوى الدلالة	0.000	.
-المجموع	122	122

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

يتضح من الجدول اعلاه بان جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وعند المستويات ايجابية بين المتغير المستقل وضغوط العمل، والتابع نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت، وقد بلغت القمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين نية ترك العمل وضغوط العمل (61.1%) وهي قيمة ايجابية تؤكد على وجود علاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل.

ومن خلال هذا الجدول سنقوم بتحليل هذه العلاقة لمعرفة البعد الأكثر تأثيرا من ضغوط العمل على نية ترك العمل كما يلي:

الجدول رقم (2-22) يوضح مصفوفة الارتباط بين ابعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل

ابعاد ضغوط العمل	نية ترك العمل	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.327	0.000
صرع الدور	0.365	0.000
ظروف العمل	0.217	0.017
عبء الدور	0.556	0.000
الهيكل التنظيمي	0.651	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss.

يتضح من الجدول اعلاه على وجود علاقة ارتباطية قوية بين ابعاد ضغوط العمل ونية ترك العمل، ورتبتها حسب درجة التأثير كما يلي:

-الهيكـل التنظيمي-عبء الدور-صراع الدور-غموض الدور-ظروف العمل.

1-الهيكـل التنظيمي: نلاحظ من الجدول ان ارتباط بعد الهيكـل التنظيمي له علاقة قوية مع نية ترك العمل تقدر ب(0.561)، مما يدل على ان الهيكـل التنظيمي له علاقة تأثيرية مرتفعة من نية ترك العمل.

2-عبء الدور: نلاحظ من الجدول ان بعد عبء الدور له علاقة قوية مع نية ترك العمل تقدر ب(0.556)، مما يدل على ان عبء الدور له علاقة تأثيرية مرتفعة من نية ترك العمل.

3-صراع الدور: نلاحظ من الجدول ان بعد صراع الدور له علاقة ضعيفة مع نية ترك العمل تقدر ب(0.365)، مما يدل على ان صراع الدور له علاقة تأثيرية منخفضة مع نية ترك العمل .

4-غموض الدور: نلاحظ من الجدول ان بعد غموض الدور له علاقة ضعيفة مع نية ترك العمل تقدر ب(0.327)، مما يدل على ان غموض الدور له علاقة تأثيرية منخفضة مع نية ترك العمل .

5-ظروف العمل: نلاحظ من الجدول ان بعد ظروف العمل له علاقة ضعيفة مع نية ترك العمل تقدر ب(0.217)، مما يدل على ان ظروف العمل له علاقة تأثيرية منخفضة مع نية ترك العمل .

من خلال هذا الترتيب لأبعاد ضغوط العمل تبين ان هناك علاقة تؤثر بشكل على نية ترك العمل.

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry:

الجدول رقم(2-23) يوضح تحليل الانحدار الخطي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.390	.385	.42535

a. Predictors: (Constant), العمل ضغوط المستقل المتغير,

b. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول اعلاه ان معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل هو(62.4%)R اي ان هناك

ارتباط قوي بينهما، بينما كان معامل التحديد(39%)R² بمعنى ان (39%) من نية ترك العمل يعود لضغوط العمل والنسبة المتبقية(61%) ترجع الى عوامل اخرى.

ثالثا: تحليل تباين خط الانحدار

1- الجدول رقم (2-24) يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.871	1	13.871	76.665	.000 ^a
	Residual	21.711	120	.181		
	Total	35.581	121			

a. Predictors: (Constant), العمل ضغوط المستقل المتغير

b. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من الجدول السابق نأخذ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 13. ومجموع مربعات البواقي هو 21.711 ومجموع مربعات الكلية هو 35.581؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 120؛

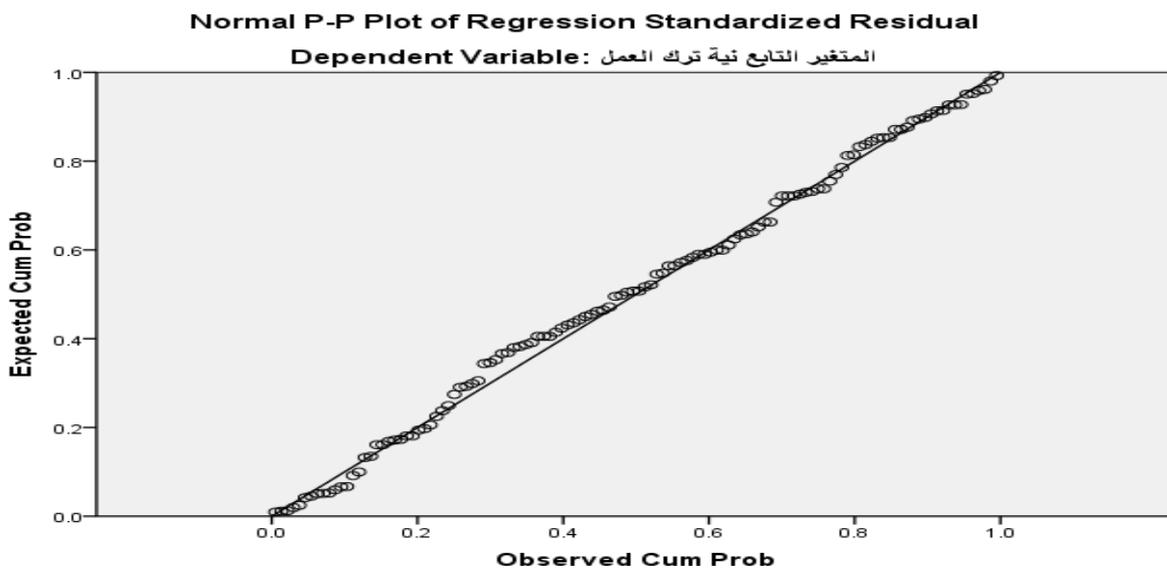
- معدل مربعات الانحدار هو 13.871 ومعدل مربعات البواقي هو 0.181؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 76.665؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات، وحسب

الرسم الموالي لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (2-7) يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من مخرجات برنامج spss.

2-دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم(2-25)يوضح معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.215	.208		1.033	.304
	المتغير المستقل لضغوط العمل	.867	.099	.624	8.756	.000

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من الجدول اعلاه نلاحظ انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a وفق المعادلة التالية: $y=a+bx$ ، حيث نجد قيمة sig بالنسبة لقيمة الثابت هي (0.304) وهي مرفوضة لأنها اكبر من 0.05 اما بالنسبة للمتغير المستقل هي (0.000) وهي اقل من (0.05)، وعليه تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y=0.215+0.867x$$

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لأحد أو كل المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على التابع:

1-متغير الجنس

الجدول رقم(2-26)يوضح تحليل التباين الاحادي لمتغير الجنس ونية ترك العمل

ANOVA

المتغير التابع نية ترك العمل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.673	1	.673	2.314	.131
Within Groups	34.908	120	.291		
Total	35.581	121			

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

يشير الجدول اعلاه الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى نية ترك العمل لإجابات العمال عند مستوى الدلالة (0.05)، نتيجة لتحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة sig (0.131) وهي أكبر من مستوى الدلالة وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا توجد اختلافات في اجابات العمال حول نية ترك العمل تبعاً لمتغير الجنس

2-متغير العمر:

الجدول رقم(2-27) يوضح تحليل التباين الاحادي لمتغير العمر ونية ترك العمل

ANOVA

المتغير التابع نية ترك العمل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.064	3	.355	1.213	.308
Within Groups	34.517	118	.293		
Total	35.581	121			

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناء على قيمة sig (0.308) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نقبل فرضية العدم، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة، بين نية ترك العمل ومتغير العمر، ومنه لا توجد اختلافات في اجابات العمال حول نية ترك العمل تبعاً لمتغير العمر

3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم(2-28) يوضح تحليل التباين الاحادي لمتغير المستوى التعليمي ونية ترك العمل

ANOVA

المتغير التابع نية ترك العمل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.410	2	.205	.693	.502
Within Groups	35.172	119	.296		
Total	35.581	121			

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول نلاحظ ان نتيجة تحليل التباين الاحادي لمتغير المستوى التعليمي بناء على sig(0.502) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم،ومنه لا توجد اختلافات في لإجابات العمال حول نية ترك العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

4-الخبرة

الجدول رقم(2-29)يوضح تحليل التباين الاحادي لمتغير الخبرة ونية ترك العمل

ANOVA

المتغير التابع نية ترك العمل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.403	2	.201	.681	.508
Within Groups	35.179	119	.296		
Total	35.581	121			

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول نلاحظ ان نتيجة تحليل التباين الاحادي لمتغير الخبرة بناء على sig(0.508) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم،ومنه لا توجد اختلافات في لإجابات العمال حول نية ترك العمل تبعاً لمتغير الخبرة.

5-الحالة الاجتماعية

- الجدول رقم(2-30)يوضح تحليل التباين الاحادي لمتغير الحالة الاجتماعية ونية ترك العمل

ANOVA

المتغير التابع نية ترك العمل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.327	2	.163	.552	.577
Within Groups	35.255	119	.296		
Total	35.581	121			

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول نلاحظ ان نتيجة تحليل التباين الاحادي لمتغير الحالة الاجتماعية بناء على sig(0.577) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم،ومنه لا توجد اختلافات في اجابات العمال حول نية ترك العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية .

6-الوظيفة:

الجدول رقم(2-31)يوضح تحليل التباين الاحادي لمتغير الوظيفة ونية ترك العمل

ANOVA

المتغير التابع نية ترك العمل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.760	3	.587	2.047	.111
Within Groups	33.821	118	.287		
Total	35.581	121			

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول نلاحظ ان نتيجة تحليل التباين الاحادي لمتغير الوظيفة بناء على sig(0.111) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم،ومنه لا توجد اختلافات في اجابات العمال حول نية ترك العمل تبعا لمتغير الوظيفة.

- اعادة التحليل الاحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجي:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا بإعادة التحليل الاحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجي للتنبؤ في علاقة ضغوط العمل بنية ترك العمل من خلال بعدين فقط هما الهيكل التنظيمي وعبء الدور والتي هي دالة احصائيا.

الجدول رقم (2-32) يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الخامس:الهيكل التنظيمي	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع:عبء الدور	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات spss.

من الجدول السابق نلاحظ ان المتغيرات التي بقيت في التحليل هي (بعد الهيكل التنظيمي، عبء الدور) وهي المتغيرات التي تمتلك اقوى تأثير على المتغير التابع (نية ترك العمل).

والجدول الموالي (2-33) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Model Summary^c

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 ^a	.317	.312	.44992
2	.655 ^b	.429	.419	.41330

a. Predictors: (Constant), التنظيمي الهيكل:الخامس البعد

b. Predictors: (Constant), الدور عبء:الرابع البعد, التنظيمي الهيكل:الخامس البعد

c. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات spss.

من الجدول اعلاه يظهر ان استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدرجي، ادى الى خروج ثلاثة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين هما (الهيكل التنظيمي وعبء الدور)، وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الاحصائي لمصفوفة الارتباط، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين والمتغير التابع نسبة (65.5%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي قوي بينهما، حيث ان (42.9%) من نية ترك العمل تعود الى بعدي الهيكل التنظيمي وعبء الدور والنسبة المتبقية (57.1%) ترجع الى عوامل اخرى او عوامل عشوائية.

علما ان الفضل الاكبر في هذا الارتباط يعود للمتغير المستقل الهيكل التنظيمي لأنه لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (56.3%) مع المتغير التابع، رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا.

الجدول رقم (2-34) يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^c

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.290	1	11.290	55.771	.000 ^a
1 Residual	24.292	120	.202		
1 Total	35.581	121			
2 Regression	15.255	2	7.627	44.653	.000 ^b
2 Residual	20.327	119	.171		
2 Total	35.581	121			

a. Predictors: (Constant), التنظيمي الهيكل:الخامس البعد,

b. Predictors: (Constant), الدور عبء:الرابع البعد, التنظيمي الهيكل:الخامس البعد,

c. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات spss.

من الجدول السابق نجد مايلي:

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 15.255 و مجموع مربعات البواقي هو 20.327؛

-درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة حرية البواقي هي 119؛

-معدل مربعات الانحدار هو 7.627 و معدل مربعات البواقي هو 0.171؛

-قمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 44.653؛

-مستوى دلالة الاختبار 0.000 اقل من مستوى دلالة الفرضية 0.05 فنقبلها،وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

اما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح معاملات خط الانحدار

الجدول رقم (2-35) يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	1.073	.131		8.207	.000
البعد الخامس: الهيكل التنظيمي	.458	.061	.563	7.468	.000
2	.621	.152		4.077	.000
البعد الخامس: الهيكل التنظيمي	.319	.063	.393	5.050	.000
البعد الرابع: عبء الدور	.352	.073	.375	4.818	.000

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

المصدر: من مخرجات spss.

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعد الهيكل التنظيمي وميل خط الانحدار بالنسبة لبعد عبء الدور وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + cx_1 + bx_2$$

$$Y = 0.621 + 0.319x_1 + 0.352x_2$$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد ان جميع القيم مقبولة لانها اقل من 0.05، وهذا ما تبين من التحليل ان الهيكل التنظيمي وعبء الدور هما الابعاد الاكثر تأثيرا على المتغير التابع (نية ترك العمل).

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الاول: مناقشة نتائج الاحصاءات الوصفية

1- يظهر من خلال الجدول رقم (2-14) ان المتوسط العام لفقرات بعد غموض الدور بلغ (2.016) وانحراف معياري (0.535) وقد احتلت العبارة رقم (2) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.327) وانحراف معياري (0.866)، في حين جاءت العبارة رقم (4) المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (1.614) وانحراف معياري (0.857)، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت كلها بدرجة متوسطة، وهذا ما يفسر ان غموض الدور لا يتوفر بصورة واضحة من طرف المسؤولين عن الاعمال التي تقوم بها كل وظيفة.

2- يظهر من خلال الجدول رقم (2-15) ان المتوسط العام لفقرات بعد صراع الدور بلغ (1.868) وانحراف معياري (0.543) وقد احتلت العبارة رقم (6) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.041) وانحراف معياري (0.866)، في حين جاءت العبارة رقم (8)

(المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي(1.680) وانحراف معياري(0.845)، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت كلها بدرجة متوسطة، وهو مؤشر يشير الى ان الاعمال الموكلة للعاملين تتعارض نوعا ما مع الاعمال الواجب القيام بها.

3- يظهر من خلال الجدول رقم(2-16) ان المتوسط العام لفقرات بعد ظروف العمل بلغ (2.309) وانحراف معياري (0.568) وقد احتلت العبارة رقم (9) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.442) وانحراف معياري (0.833)، في حين جاءت العبارة رقم(11)المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي(2.131) وانحراف معياري(0.871)، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت اغلبها بدرجة متوسطة، هذا ما يدل على ان ظروف العمل سائدة بشكل متوسط على ضغوط العمل داخل المؤسسة، وهو مؤشر على ان ظروف العمل تشكل عليهم عبء لعدم توافر بعض الامكانيات التي تسهل العمل لهم.

4- يظهر من خلال الجدول رقم(2-17) ان المتوسط العام لفقرات بعد عبء الدور بلغ (2.079) وانحراف معياري (0.576) وقد احتلت العبارة رقم (13) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.590) وانحراف معياري (0.757)، في حين جاءت العبارة رقم(16)المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي(1.754) وانحراف معياري(0.911)، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت كلها بدرجة متوسطة، وهذا ناتج عن الاعمال والمهام الموكلة لهم صعبة نوعا ما، مما يجعلها عبء على المؤسسة محل الدراسة.

5- يظهر من خلال الجدول رقم(2-18) ان المتوسط العام لفقرات بعد الهيكل التنظيمي بلغ (2.026) وانحراف معياري (0.667) وقد احتلت العبارة رقم (19) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.155) وانحراف معياري (0.813)، في حين جاءت العبارة رقم(17)المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي(1.885) وانحراف معياري(0.873)، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت كلها بدرجة متوسطة، وهذا ما يعتبره العمال ان الهيكل التنظيمي يتميز بالمركزية والوضوح في توزيع السلطة، كما انه تطراً عليه تغيرات من حين الى اخر حسب وضع المؤسسة.

6- من خلال الجدول رقم(2-19) ان المتوسط العام لأبعاد ضغوط العمل بلغ (2.060) وانحراف معياري(0.390) ولقد جاء بعد ظروف العمل المرتبة الاولى بمتوسط حسابي(2.309) وانحراف معياري(0.568)، في حين جاء بعد صراع الدور في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (1.868) وانحراف معياري(0.543)، وقد تبين من خلال الجدول ان متوسطات الحسابية لمحور ابعاد ضغوط العمل جاءت كلها بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على ان ظروف العمل غير مناسبة ولا تتكيف مع العمل المطلوب، اضافة الى عدم تفقد الادارة لاحتياجات العمال ومعرفة ما يواجهون من صعوبات في المؤسسة محل الدراسة.

7- من خلال الجدول رقم(2-20) يتضح ان المتوسط العام لنية ترك العمل بلغ (2.001) بانحراف معياري(0.542) وهو ذو مستوى متوسط ولقد جاءت العبارة رقم (3)المرتبة الاولى بمتوسط حسابي(2.524) وانحراف معياري (0.805) وهذا ما يدل على نية العمال في الخروج من عملهم، كما جاءت العبارة رقم (10) المرتبة الاخيرة، ويعود السبب في هذه العبارة الى طبيعة العمل

المكلفين به والذي يحتاج الى متابعة مستمرة، و نلاحظ من خلال الجدول ان متوسطات الحسابية لمحور نية ترك العمل اغلبها جاءت بدرجة متوسطة، وهذا مؤشر على ان عمال المؤسسة محل الدراسة لديهم نية متوسطة بترك عملهم.

الفرع الثاني: مناقشة مصفوفة الارتباط

1- يظهر من الجدول (2-21) ان ضغوط العمل له علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا على نية ترك العمل، وقد بلغت قمة العلاقة (61.1%) وهي علاقة ارتباطية قوية تؤكد على انه يوجد ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تؤدي بالعاملين الى تفكير في ترك العمل.

2- يظهر من خل الجدول (2-22) انه توجد علاقة تأثيرية بين ابعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) ونية ترك العمل، ولقد لاحظنا من خلال الجدول ان الابعاد الاكثر تأثيرا على نية ترك العمل هي (الهيكال التنظيمي، عبء الدور) بمعاملات ارتباط (65.1%، 55.6%) على التوالي وهي معاملات مرتفعة ودالة احصائيا، وتدل على وجود علاقة تأثيرية مرتفعة بين هذين البعدين ونية ترك العمل.

في حين جاءت قيم معاملات الارتباط للأبعاد المتبقية (صراع الدور، غموض الدور، ظروف العمل) على نية ترك العمل بمعاملات ارتباط (36.5%، 32.7%، 21.7%) على التوالي وهي معاملات منخفضة ودالة احصائيا، وهي تدل على وجود علاقة تأثيرية منخفضة بين هذه الابعاد ونية ترك العمل.

الفرع الثالث: مناقشة معامل الانحدار الخطي

يظهر من الجدول (2-23) ان معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل بلغ (62.4%) R ، اي هناك ارتباط قوي بين المتغيرين في حين بلغ معامل التحديد (39%) R^2 ، بمعنى ان (39%) من نية ترك العمل تعود للضغوط العمل، والنسبة المتبقية (61%) ترجع لعوامل اخرى عشوائية او الخطأ.

وبالتالي نفسر ان ضغوط العمل لها علاقة طردية مع نية ترك العمل، فكلما زادت ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، كلما زادت نيتهم في ترك عملهم.

الفرع الرابع: مناقشة اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الاولى: هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS، والمتمثلة في الاحصاءات الوصفية لفقرات الاستبيان المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل، تبين ان المتوسط الحسابي العام للمتغير المستقل لضغوط العمل بلغ (2.060) وانحراف معياري (0.390) بدرجة متوسطة، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة لان أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل، الهيكال التنظيمي) جاءت بدرجة متوسطة.

2- اختبار الفرضية الثانية: هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS، والمتمثلة في الاحصاءات الوصفية لفقرات الاستبيان المتعلقة بمحور نية ترك العمل تبين ان المتوسط الحسابي للمتغير التابع بلغ (2.001) وانحراف معياري (0.542) بدرجة متوسط ، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة ان هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

3- اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS، تبين ان معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل قد بلغ (62.4%) R، اي ان هناك ارتباط قوي بين المتغيرين، بينما معامل التحديد بلغ (39%) R²، بمعنى (39%) من نية ترك العمل يعود لضغوط العمل والنسبة المتبقية ترجع لعوامل اخرى.

وان مستوى الدلالة لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي) اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وعليه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لهذه الأبعاد على نية ترك العمل، وبالتالي تقبل الفرضية القائلة توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

4- اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية)

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS، وعن طريق اختبار (Anouva) توصلت الدراسة انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية)، ولقد جاء مستوى الدلالة لكل منها محصور بين (0.577 و 0.111) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال الدراسة التطبيقية معرفة تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات" تقرت، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال الاساليب الاحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون...) وتوصلنا من خلال هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، وبعد التحليل والمناقشة تم التوصل الى مجموعة من نتائج منها:

- مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- مستوى نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- توجد علاقة قوية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

خاتمة

خاتمة

يعد موضوع ضغوط العمل في المؤسسات العمومية الاستشفائية من الموضوعات التي اهتمت باهتمام كبير من قبل الباحثين، اذ لا تكاد تخلو المؤسسة من هذه الضغوطات التي قد تمتد نتائج تزايدها الى سلوك الفرد لتحدث اثارا سلبية على المؤسسة وتؤدي بالأفراد في التفكير بترك عملهم.

حيث حولنا في هذه الدراسة معالجة الاشكالية: **ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟**، من خلال التركيز على ابعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي) للحد من نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:

1- نتائج اختبار الفرضيات

النتيجة الاولى: اثبتت الدراسة ان ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة توجد بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.060)، وهو مستوى متوسط.

وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الثانية: اثبتت الدراسة ان نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لنية ترك العمل (2.001)، وهو مستوى متوسط.

وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الثالثة: اثبتت الدراسة انه توجد علاقة قوية ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، و لإثبات ذلك تم استخدام معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل والذي بلغ (62.4%) R، اي ان هناك ارتباط قوي بين المتغيرين، بينما معامل التحديد بلغ (39%) R²، بمعنى (39%) من نية ترك العمل يعود لضغوط العمل والنسبة المتبقية ترجع لعوامل اخرى.

وان مستوى الدلالة لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي) اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وعليه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لهذه الأبعاد على نية ترك العمل.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الرابعة: تم اختبار صحة الفرضية عن طريق اختبار (Anouva)، وتوصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية). لان مستوى دلالة sig لهذه المتغيرات جاء محصور بين (0.111 و 0.577) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

2-نتائج الدراسة الميدانية:

- مستوى ضغوط العمل متوسط في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- مستوى نية ترك العمل متوسطة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- توجد علاقة ارتباطية موجبة و قوية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية)؛
- الابعاد الاكثر تأثيرا على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية هي(الهيكال التنظيمي، عبء العمل).

الاقتراحات:

- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل من حيث الضوضاء والتهوية وتناسب بين حجم العمل؛
- ايضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدى وشرحها للعاملين بشكل دقيق؛
- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المؤسسة التي يعملون بها؛
- يجب على الادارة ان تتعرف على اهم المصادر المسببة للضغوط في البيئة العمل،وبالتالي تتبنى مجموعة من الاجراءات والبرامج الايجابية المناسبة للتخفيف من حداتها؛
- الوقوف على مشاكل العمل وتحدياته لدى الموظفين،والعمل على معالجتها لتجنب تركهم العمل؛
- اجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل وكذا نية ترك العمل وتحليل اسبابها والعمل على ادارتها بشكل جيد.

افاق الدراسة:

- اثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- الدكاء الاخلاقي وعلاقته بضغط العمل؛
- دراسة مقارنة لضغوط العمل بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة؛
- ظروف العمل وعلاقتها بنية ترك العمل؛
- اثر نية ترك العمل على اداء العاملين؛
- اثر تمكين العاملين على نية ترك العمل .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أ/الكتب:

1- عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام (spss)، الطبعة الاولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة السعودية، 2008.

2- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005.

3- محمود عبد الفتاح رضوان، الاساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، مصر، 2011.

ج/المجلات العلمية

1- ايمان جودة، رندة اليافي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، عدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمركز الدراسات الجامعية للبنات، مجلة جامعة دمشق، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الادارية، جامعة الملك سعود، المجلد 18، العدد الاول، دمشق، 2002.

2- جاسم مشنت دواي، سعد عبد عاير، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27، بغداد، 2010.

3- خليل حجاج، تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء الرضا الوظيفي للمرضين العاملين: دراسة ميدانية بمستشفى الشفاء، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الانسانية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، المجلد التاسع، العدد الثاني، غزة، 2007

4- رنا ناصر صبر، اثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 37، 2013.

5- عصام حيدر، فداء ناصر، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، العدد الأول، 2014.

6- فريدة بوغازي، تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، جامعة 20 أوت 1955، العدد 11، سكيكدة، 2015.

7- كلثوم قاجة، مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، 2010.

ب/المذكرات

1- أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012.

- 2- ابن خرور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011.
- 3- ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، في إدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016.
- 4- ريم عمورة، أثر العوامل الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، دمشق، 2014.
- 5- عيسى ابراهيم العشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة الدراسات العليا، الشرق الأوسط، 2009.
- 6- عمر محمد دره، اثر تطبيق العدالة التنظيمية على ادارة ضغوط العمل: دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعة، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، عين الشمس، 2002.
- 7- غادة بنت مساعد صالح الدوس، ضغوط العمل وعلاقتها بالميل نحو التقاعد المبكر لدى معلمات المرحلة الثانوية، رسالة الماجستير (غير منشورة) في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2013.
- 8- لعجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستشفائية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
- 9- منال فوزي القطاونة، العوامل التي تؤدي الى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في اقليم جنوب الاردن، رسالة الماجستير (غير منشورة) في الادارة التربوية، قسم الاصول والإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الاردن، 2007.
- 10- موزة بنت حمود بن علي المعمرية، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم، مذكرة الماجستير (غير منشورة) في إدارة التعليمية، جامعة نزوي، عمان 2014.
- 11- وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
- 12- يحيى عبد الجواد درويش جودة، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة الماجستير (غير منشورة) في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.

- 1- Alexander belkin. work stress and turnover intentions among hospital physicians, journal of work and organizational psychology, netanya academic college, israel, 2015.
- 2- L'eontaridi Rannia M. work_Related stres, Quitting, Inteions and absenteeism "UK" Université de sterling, 2002.
- 3- S.V.Mxenge, M.DY. WILI, Organisational, Stress, and empl work, intention to Quit amongst administrative personnel at the university of Fort hare, International journal of Research In social sciences, eastern cape, south africa, vol,4, 2015.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	التخصص	جهة العمل
01	رشيد مناصرية	قسم علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
02	أسماء يوسف	قسم علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
03	منى مسغوني	قسم علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
04	عبد الرحيم بوخلخال	قسم علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
05	بشير بن شويحة	قسم علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

المصدر: من اعداد الطالبة

الملحق رقم(02): استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

البريد الإلكتروني: beddouda1991@gmail.com

السنة: الثانية ماستر

تخصص: ادارة الموارد البشرية

الطالبة: بدوده مخلصة

استمارة استبيان

أخي الفاضل/ اختي الفاضلة...

في اطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، نقوم بإجراء دراسة حول "اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، وذلك من أجل التوصل إلى تقدير حقيقي لأثر ضغوط العمل على النية في ترك العمل لدى العاملين بهذه المؤسسة.

ونرجو منكم التفضل بالمساهمة في هذا البحث بالإجابة على اسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة لما لها من اهمية كبيرة في نجاح هذا البحث وما يترتب عليه من نتائج، علما أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون موضوع للعناية والاهتمام والسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين حسن تعاونكم ومشاركتكم معنا.

المحور الأول: البيانات العامة:1 - الجنس : ذكر أنثى2 - العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة3 - المستوى التعليمي : ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا4- عدد سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات5- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج أخرى6- الوظيفة الحالية : طبيب ممرض مساعد شبه طبي إداري

البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة:

الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

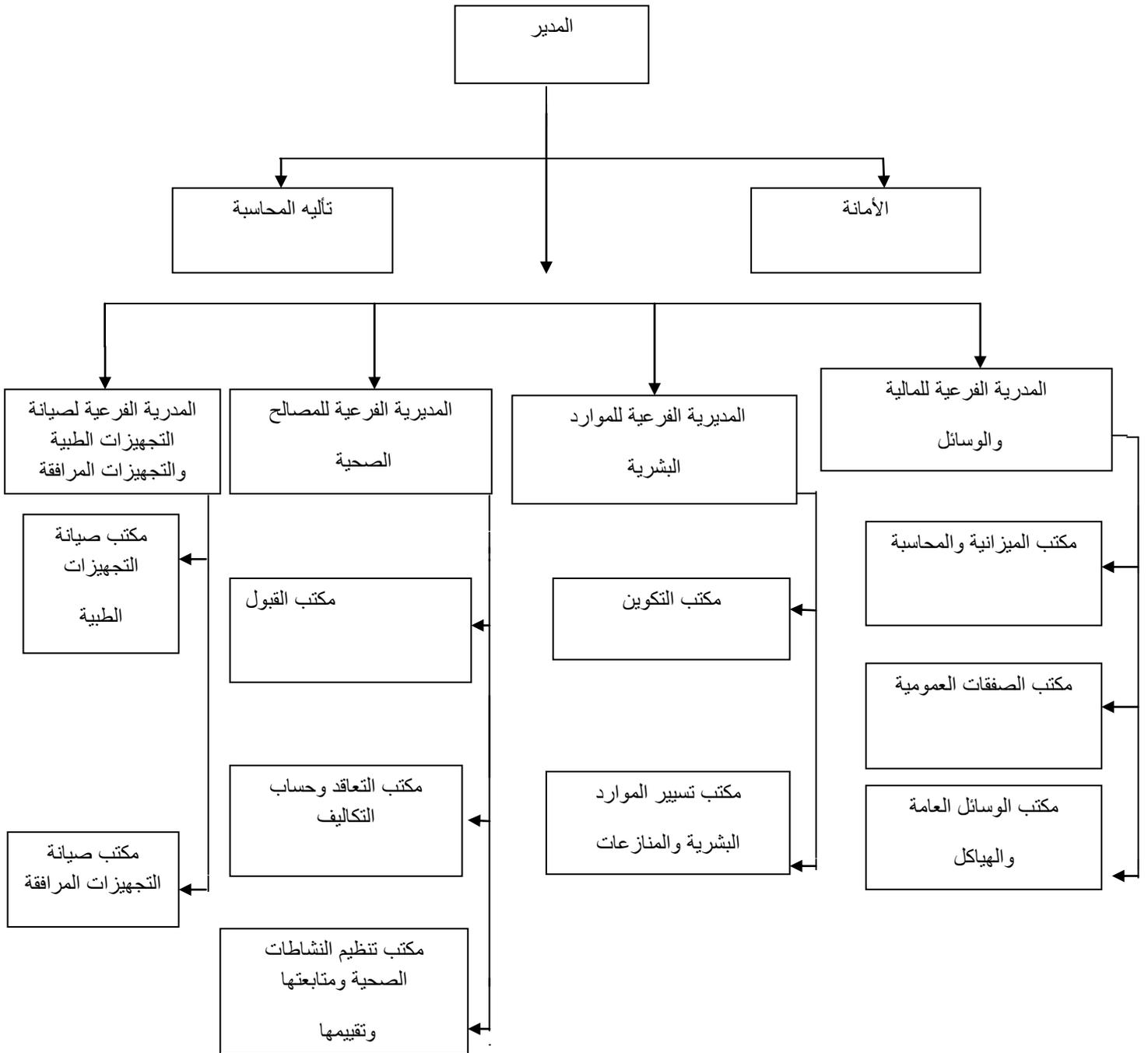
المحور الثاني: ضغوط العمل

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الاول: غموض الدور				
1	القوانين والتشريعات في المستشفى غير واضحة بالنسبة لي			
2	هناك عدم وضوح للتعليمات الصادرة من طرف المسؤولين أحيانا			
3	أكلف أحيانا بأعمال تتعارض مع مبادئ الشخصية			
4	مؤهلي العلمي لا يتناسب مع المهنة التي أقوم بها			
البعد الثاني: صراع الدور				
5	تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي			
6	تتدخل الادارة في اداء عملي بشكل واضح			
7	يتوقع مني الاخرين انجاز ما لا اتوقعه من نفسي			
8	اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي			
البعد الثالث: ظروف العمل				
9	هناك ضوضاء كثيرة في مكان العمل			
10	انظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة			
11	يوجد عدم تناسب بين حجم العمل والوقت المتاح لي			
12	القدرة على التكيف مع ظروف العمل الصعبة في المستشفى			
البعد الرابع: عبء الدور				
13	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه			
14	مناوبات عملي تتسم بقلة التنظيم وكثرة الإرهاق			
15	العمل الموكل لي ليس في حدود طاقتي			
16	يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير اوقات العمل الرسمية			
البعد الخامس: الهيكل التنظيمي				
17	هناك ضعف في الاتصال بيني وبين من هم أعلى مني مرتبة			
18	الهيكل التنظيمي الحالي لا يتيح لي فرص الترقية			
19	هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل			
20	يوجد عدم وضوح لخطوط السلطة والمسؤولية في الهيكل التنظيمي			

المحور الثالث: نية ترك العمل

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي			
2	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات إستشفائية اخرى			
3	لدي رغبة في العمل لدى مستشفى تمنح امتيازات افضل			
4	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المستشفى يوما ما			
5	ارغب في تغيير عملي لاني أعاني من مشاكل مع الإدارة			
6	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماما مع الوظيفة التي أشغلها			
7	في حالة ما لم أغير وظيفتي في المستشفى فسوف أترك العمل نهائيا			
8	إذا زادت الحوافز و المكافآت في المستشفى فسوف أتخلى عن فكرة ترك العمل فيه			
9	افكر دوما في ترك العمل في هذا المستشفى في حالة وجود بديل او بدونه			
10	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل			
11	لو تتاح الفرصة لي للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك			
12	بدأت في سؤال اصدقائي ومعارفي حول فرص عمل بمستشفيات اخرى			
13	اعتزم ترك العمل بهذه المستشفيات في غضون الاشهر الستة المقبلة			
14	ابحث جديا عن فرص عمل شاغرة بالمستشفيات الاخرى			

الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت



المصدر: مصلحة تسيير الموارد البشرية.

الملحق رقم (4)
نتائج تحليل استبيان اثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية

معام اتساق الفا كرونبيخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	34

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.390	.385	.42535

a. Predictors: (Constant), العمل ضغوط المستقل المتغير

b. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.871	1	13.871	76.665	.000 ^a
	Residual	21.711	120	.181		
	Total	35.581	121			

a. Predictors: (Constant), العمل ضغوط المستقل المتغير

b. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.215	.208		1.033	.304
	المتغير المستقل ضغوط العمل	.867	.099	.624	8.756	.000

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

Residuals Statistics^a

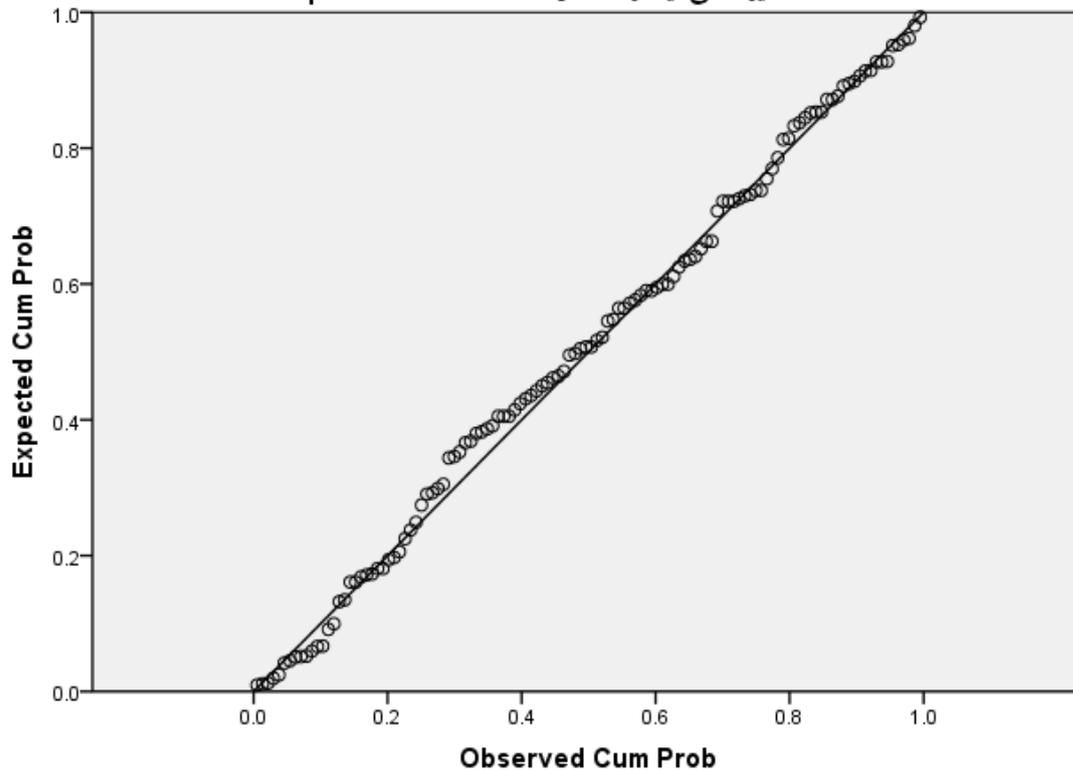
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.0817	2.7294	2.0012	.33858	122
Residual	-.99731-	1.03829	.00000	.42359	122
Std. Predicted Value	-2.716-	2.151	.000	1.000	122
Std. Residual	-2.345-	2.441	.000	.996	122

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

اختبار التوزيع الطبيعي

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

المتغير التابع نية ترك العمل



		المتغير التابع نية ترك العمل	
Spearman's rho	البعد الاول:غموض الدور	Correlation Coefficient	.327**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	122
	البعد الثاني:صراع الدور	Correlation Coefficient	.365**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	122
	البعد الثالث:ظروف العمل	Correlation Coefficient	.217*
		Sig. (2-tailed)	.017
		N	122
	البعد الرابع:عبء الدور	Correlation Coefficient	.556**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	122
	البعد الخامس:الميكمل التنظيمي	Correlation Coefficient	.561**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	122
	المتغير المستقل ضغوط العمل	Correlation Coefficient	.611**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	122
	المتغير التابع نية ترك العمل	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	122

الانحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الخامس: الهيكل التنظيمي	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع: عبء الدور	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

Model Summary^c

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 ^a	.317	.312	.44992
2	.655 ^b	.429	.419	.41330

a. Predictors: (Constant), البعد الخامس: الهيكل التنظيمي

b. Predictors: (Constant), البعد الرابع: عبء الدور, البعد الخامس: الهيكل التنظيمي

c. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير



الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
II	الإهداء.....
III	الشكر.....
IV	ملخص الدراسة.....
V	قائمة المحتويات.....
VI	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الملاحق.....
ب	المقدمة.....
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الاطار النظري لضغوط العمل ونية ترك العمل.....
03	المطلب الأول: مدخل لضغوط العمل:
03	الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل
03	الفرع الثاني: أهمية دراسة ضغوط العمل:
04	الفرع الثالث: طرق قياس ضغوط العمل
04	الفرع الرابع: مصادر ضغوط العمل(الأبعاد)
05	المطلب الثاني: مدخل لنية ترك العمل
05	الفرع الأول: مفهوم النية في ترك العمل
06	الفرع الثاني: الأسباب التي تؤدي إلى ترك العمل
06	الفرع الثالث: محددات نية ترك العمل
08	المبحث الثاني: مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة
08	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)
08	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
12	الفرع الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية
14	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
16	خلاصة الفصل
الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل لترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات ب: تقرت	
18	تمهيد
19	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

19	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
19	الفرع الأول: تقسيم عام حول المؤسسة
20	الفرع الثاني: الطريقة المستخدمة في الدراسة
21	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
21	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
22	الفرع الثاني: أدوات المستخدمة في جمع البيانات
24	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
24	المطلب الأول عرض نتائج الدراسة وتحليلها
24	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
30	الفرع الثاني: نتائج محاور الدراسة
44	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
44	الفرع الأول: مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية
46	الفرع الثاني: مناقشة مصفوفة الارتباط
46	الفرع الثالث: مناقشة معامل الانحدار الخطي
46	الفرع الرابع: مناقشة اختبار الفرضيات
48	خلاصة الفصل
52	خاتمة
55	قائمة المراجع
59	قائمة الملاحق
69	الفهرس