

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني
في ميدان : العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية
من إعداد الطالبتين : أزيز مبروكة والمقدم حنان

بـعـنـوان

**أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي
دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقـرت-**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/12

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور(ة) طواهر عبد الجليل (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الأستاذ(ة) قداش سمية (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الدكتور(ة) تيشات سلوى (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022

الإهداء

إلى من تجرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة السعادة، إلى من أمارت الأثواب عن دربي ليمهد لي طريق العمل والنجاح أبي الغالي أطل الله في عمرك وجعلك سند لي طول الحياة.

إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى التي الجنة تحت قدميها، إلى القلب الناصع أمي الحبيبة أطل الله في عمرك وجعلك شمعة تنير دربي.

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس الصافية، إلى ريحان حياتي جدتي الغالية أطل الله في عمرها، وروح جدي الطاهرة إلى أخوالي وزوجاتهم، خالاتي، إلى أعمامي وعماتي.

إلى الغالين خالتي الزهرة وعمي الحاج مصطفى أطل الله في عمرهما.

إلى من هم القوة في الشدة، والرفيق المؤنس في الوحدة، إلى سندي في محطات الحياة، إلى من شاركوني الأفراح والنجاحات، إلى أعلى الإخوة والأخوات كل واحد باسمه، خديجة وزوجها عبد الوهاب، علي وزوجته، عبير وزوجها، نور الإسلام، آية، آمنة، إلى البرعمة الصغيرة وجدان.

إلى البراعم الصغار شموع المستقبل، رتاج، شمس الضحى، غفران، رصف، أبرار، رافة.

إلى من ساندني طيلة إنجازي هذا البحث، سندي وخطيبي ورفيق دربي اسماعيل بارك الله فيه ورعا.

إلى صديقتي ورفيقتي التي قاسمتني هذا البحث حنان.

إلى الأخوات اللاتي لم تلهين أمي، رميصاء، شامة، نفيسة، منيعة، خيرة، إسراء، سبأ. إلى الذين بذلوا كل جيد وعطاء لكي أصل إلى هذه اللحظة أساتذتي الكرام، ولا سيما أساتذتي الدكتورة قدّاش سميرة.

مبروكة

الإهداء

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب اللّيل إلا بذكرك. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك.. ولا تطيب

الآخرة إلا بعفوك. ولا تطيب الجنّة إلا برويتك. "الله جلّ جلاله"

إلى من بلّغ الرسالة وأدى الأمانة. ونصح الأمة. إلى نبيّ الرحمة ونور العالمين.

"سيدنا مُحَمَّد صَلَّ اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ"

إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح والمثابرة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهّد لي طريق العلم "أبي الغالي"

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب إلى معنى الحنان. إلى بسمة الحياة وسرّ الوجود.. إلى من كان دعائها سرّ

نجاحي إلى القلب الناصع بالبياض "أمي الحبيبة"

إلى بركة البيت أطال الله عمرها "جدّي الغالية"

إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي وشبابي "إخواني" "عبد الحق-عبد المؤمن-عبد الرؤوف-آدم-عبد

النور"

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البرينة إلى رياحين حياتي "أخواني" "حميدة-شمس الهدى-والبرعمة حواء"

إلى زوجة أخي "حنان" والبراعم ابنتا أخي "ساجدة لله-سدرة المنتهى"

إلى الروح التي سكنت روحي ورفيق روحي الذي رافقني في كافة محطات دراستي "معتز بالله"

إلى زميلتي ورفيقتي في هذا البحث "مبروكة"

إلى كل من ضاقت السطور من ذكرهم فوسّعهم قلبي.. صديقاتي.

أهدي نجاحي وثمره تعبي طيلة هذه السنوات الدراسية لئرى اليوم حصادها، فالحمد لله على عظيم فضله

وجزيل عطائه.

حنان

الشكر والعرفان

باسم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله رب العالمين

الذي وفقنا وأعاننا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه الصورة المتكاملة وانطلاقاً من مبدأ "من لو نفع الناس لو يشكر الله" فإننا نتوجه بالشكر الجزيل للأساتذة الدكتوراه "قداس سمية" التي ورافقتنا وتنا لإنجاز هذا البحث وكاتبنا لنا بصراحة واضحة من خلال توجيهاتها وانتقاداتها البناءة والدعم الأكاديمي، كما نشكر جميع الأساتذة الكرام ما هطلوا علينا بمعلومة ولا إزالة غموض في أذهاننا، كما نشكر عائلاتنا التي صبرت وتحملت معنا ورافقتنا بالكثير من الدعم على جميع الأصعدة، ونشكر الأصدقاء والأحباب وكل من قد لنا الدعم المادي او المعنوي.

كما نشكر كل من ساعدنا على إنهاء هذا العمل وقدم لنا المساعدة ومد لنا يد العون، كما نخص بالذكر

المؤطر " بنة الحاج

" ربوبي أوزنجيني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه

وأذنبني برحمتك في عبادة الصالحين"

الطالبتين:

أبديز مبروكه

المقدم حنان

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لعينة الدراسة المكونة من 182 عامل بالمجال الطبي بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل- تقرت-، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك تم الاعتماد على استبيان، وكذا المقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات من أفراد العينة، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الاستبيان، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: العمل في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل يتطلب درجة عالية من التركيز مما يجعلهم تحت ضغط؛ هناك ارتباك للعمال فيما يخص تلقي الأوامر وهذا ما يسبب لهم ضغوط كثيرة خاصة الأوامر غير واضحة؛ يتعرض العمال للكثير من الضغوط بسبب طبيعة العمل؛ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت.

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل؛ استقرار وظيفي؛ موظفين؛ عبء عمل؛ غموض دور؛ صراع دور؛ ظروف عمل.

Summary:

This study aimed to explore the relationship between work stress and job stability for the study sample consisting of 182 medical workers in the hospital institution, mother and child. To collect data from the sample members, the statistical analysis program spss was used to analyze the questionnaire data, and the study reached a set of result, most notably: Working in the hospital institution, mother and child, requires a high degree of focus, which makes them under pressure, There is confusion for workers regarding receiving orders, and this causes them a lot of pressures, especially orders that are not clear, Workers are exposed to a lot of pressure due to the nature of work.

Key words: work stress, job stability, employees, workload, role ambiguity, role struggle, working conditions.

قائمة المحتويات :

الصفحة	العنوان
I.	الإهداء
II.	شكر وعرفان
III.	الملخص
IV.	قائمة المحتويات
V.	قائمة الجداول
VI.	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	
02	تمهيد الفصل الأول
03	المبحث الأول: مدخل إلى الاستقرار الوظيفي
11	المبحث الثاني: مدخل إلى ضغوط العمل
23	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت	
30	تمهيد الفصل الثاني
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
57	خلاصة الفصل الثاني
59	خاتمة
62	المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة	09
02	يوضح عدد الاستبيانات الموزعة، الضائفة، المسترجعة، الصالحة والملغاة	34
03	توزيع درجات الموافقة لمقياس (LIKERT)	36
04	صدق أداة الدراسة	36
05	نتائج ألفا كرونباخ	37
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	38
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	39
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	40
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	41
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد المناوبات	42
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	43
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	44
13	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات عبء العمل	45
14	تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات صراع الدور	46
15	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات غموض الدور	47
16	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات ظروف العمل	48

49	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات الاستقرار الوظيفي	17
50	قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة (ت) ودالاتها الإحصائية	18
51	قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة (ت) ودالاتها الإحصائية	19
51	قيمة اختبار بيرسون على عينة الدراسة ودالاته الإحصائية	20
52	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس	21
53	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير الرتبة الوظيفية	22
54	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	23
55	ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة	24

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ث
02	هرم الدلفر للحاجات	3
03	الحاجات الثلاثة لماكلياند	4
04	مكونات ضغوط العمل	13
05	العلاقة بين ضغوط العمل الايجابية وضغوط العمل السلبية	14
06	مراحل ضغوط العمل	18
07	توزيع الموظفين حسب الجنس	38
08	توزيع الموظفين حسب العمر	39
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	40
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	41
11	توزيع الموظفين حسب عدد المناوبات	42
12	توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي	43
13	توزيع الموظفين حسب الرتبة الوظيفية	44

مقدمة

توطئة:

عرف العالم منذ النصف الثاني من القرن العشرين عددا من المتغيرات الأساسية التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة وظهرت آثارها في كافة المجالات والتنظيمات: الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والتكنولوجية في دول العالم على اختلاف درجتها في التقدم والنمو، كما وأثرت تلك المتغيرات على مختلف القيم ونسق العلاقات المجتمعية لدى مختلف الدول والمنظمات وجعلتها تعيش شكلا جديدا بمختلف كل الاختلافات عن ما كان سائدا في الماضي.

وفي خضم هذه التغيرات نشأت وتطورت مجموعة من المفاهيم الحديثة في الإدارات المعاصرة عكست بشكل كبير تأثير هذه المتغيرات ومن بينها ضغوط العمل التي أصبحت سمة العصر، حيث أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر. ذلك لاختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص إلى آخر، نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة. ولذلك حضي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين في المجالات عديدة منها: (الطب، الإدارة الصحية، إدارة المستشفيات والعلوم....) وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية.

فضغوط العمل لها آثار نفسية ضارة وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي المتمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة وارتفاع معدل الغياب والتسرب الوظيفي وزيادة نسبة الأخطاء وغيرها...

إشكالية الدراسة

تعد ضغوط العمل داخل المؤسسة انعكاسا سلبيا لنوع من الاستقرار الوظيفي للموظف فيها، باعتبارها محصلة لعناصر يتصور الموظف عدم الحصول عليها من بيئة عمله، وهذا ما يجعله يتكاسل على بذل المزيد من الجهد كما أنه يمنع من زيادة كفاءته والتزامه نحو مهنته، وبهذا سنحاول في دراستنا هذه إلقاء الضوء على هذين المتغيرين ودراسة كلا منهما دراسة سوسيولوجية وذلك بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقرت-؟

وبالتالي تفرع عنه أسئلة فرعية تدور حول النقاط التالية:

- 1 ما مستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقرت- من وجهة نظر العامل؟
- 2 ما مستوى ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقرت- من وجهة نظر العامل؟
- 3 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقرت-؟

4 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت-؟

فرضيات الدراسة:

- 1- مستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت مرتفع؛
- 2- هناك مستوى مرتفع من ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت؛
- 3- توجد علاقة ارتباط موجبة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت؛
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت تعزى للمتغيرات (الجنس-سنوات الخدمة-الرتبة الوظيفية). وتنتج عن الفرضية الرابعة مجموعة من الفرضيات الفرعية كما يلي:
الفرضية الفرعية الأولى (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير (الجنس).
الفرضية الفرعية الثانية (H2): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير (سنوات الخدمة- الرتبة الوظيفية).
الفرضية الفرعية الثالثة (H3): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل لمتغير (الجنس - سنوات الخدمة- الرتبة الوظيفية).

مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع.
- من المواضيع المهمة في التخصص والتي تخدم الإدارة.
- التدريب على المنهجية العلمية في صياغة ونقد المواضيع في إطار التخصص.
- إثراء مكتبة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة بدراسة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

أهداف الدراسة:

- التعرف على موضوع ضغوط العمل وأثره على الاستقرار الوظيفي.
- اختبار أثر ضغوط العمل في الاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- تحديد طبيعة العلاقة بين عناصر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تفتح آفاق جديدة من الدراسات لكل من ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
- تساعد على تسليط الضوء على العديد من المشاكل التي تواجهها المؤسسات الاستشفائية بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها القطاع الصحي.

حدود الدراسة:

قسمت حدود الدراسة إلى ثلاثة أقسام وتمثلت فيما يلي:

الحدود الموضوعية: شملت العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

الحدود المكانية: المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت -.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة من 27 فيفري 2022 إلى 19 مارس 2022.

الحدود البشرية: يتمثل المجال البشري للدراسة في أفراد عينة بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت -.

منهج البحث:

بناء على الإشكالية المطروحة وبغية الوصول إلى الأهداف المرجوة سوف نستخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري من الدراسة والمتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية، أما الجانب التطبيقي فسوف تعتمد المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية، مستعملين في ذلك الاستبيان لمعرفة آراء واتجاهات أفراد العينة لكافة الإطارات والعاملين في المؤسسة.

مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على الكتب، أطروحات دكتوراه، رسائل ماجستير، المجلات العلمية، مقالات، مواقع الكترونية.

هيكل البحث:

لمعالجة الإشكالية المطروحة قمن بتقسيم البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، حيث ينقسم كل فصل إلى ثلاثة مباحث.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي:

سنتناول فيه هذا الفصل كل ما يتعلق بضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من مفاهيم ومصطلحات وصولاً إلى إبراز العلاقة بين هذين المتغيرين

المبحث الأول: مدخل إلى الاستقرار الوظيفي:

سيتم خلال هذا المبحث التعريف بالمتغير التابع وهو الاستقرار الوظيفي مع ذكر أهم النظريات والتعريفات التي وردت بشأنه، وإبراز أهميته وفوائده بالنسبة للفرد والمؤسسة.

المبحث الثاني: مدخل إلى ضغوط العمل:

سنتناول في هذا المبحث المتغير المستقل وهو ضغوط العمل، بداية من التطور إلى التعريف وصولاً إلى العلاقة بينه وبين المتغير التابع.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

تمثلت في أهم الدراسات المشابهة لموضوعنا منها التي وردت باللغة العربية ومنها ما ورد باللغة الأجنبية.

الفصل الثاني: دراسة أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت.

في هذا الفصل سنقوم بدراسة موضوع تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تقرت.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

إبراز أهم الأدوات المستخدمة في الدراسة وطرق معالجتها

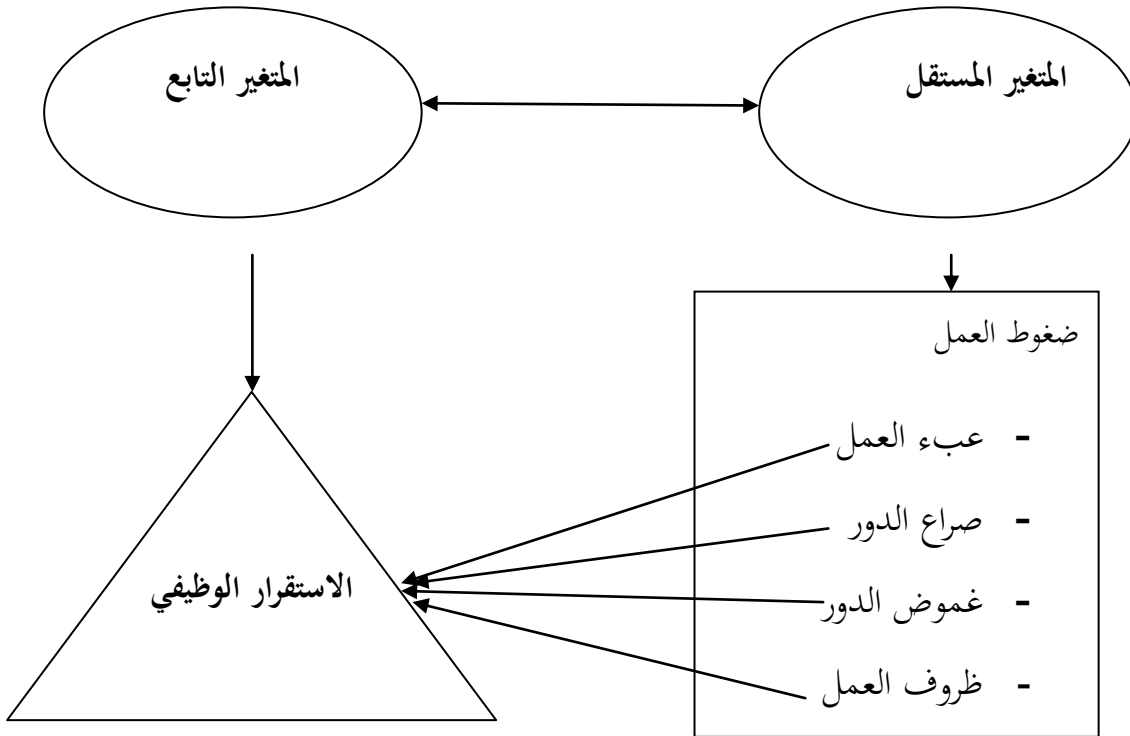
المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها وتفسيرها.

تحليل النتائج المستخلصة وتفسيرها للوصول إلى توضيح العلاقة بين المتغيرين

المبحث الثالث: الاستنتاجات والتوصيات.

وهو خلاصة ما تم التوصل إليه من نتائج في الدراسة الميدانية

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
لضغط العمل والاستقرار
الوظيفي

تمهيد الفصل الأول:

يتعرض العاملون في مختلف المؤسسات لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال وذلك نظراً للمتطلبات الكثيرة التي تطلب من العمال والتي تتجاوز إمكاناتهم وقدراتهم. يعتبر المورد البشري في ظل التطورات الاقتصادية الحديثة ميزة تنافسية للمؤسسة وتكون التنمية الفعالة لهذا المورد والعمل على استقراره هي الحد الفاصل بين المنظمات الناجحة والفاشلة، لذا كان عليها التطلع إلى درجة من الاستقرار رغم ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، تضمن فيها ثباتها واستمرارها من جهة واستقرار الأفراد العاملين بها من جهة أخرى، فتزيد من كفاءتهم الإنتاجية وتعمق رضاهم وولائهم الوظيفي وشعورهم بالأمان في مكان العمل وهو غاية المؤسسة.

بناء على ما سبق سنحاول التطرق إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

➤ المبحث الأول: مدخل إلى الاستقرار الوظيفي

➤ المبحث الثاني: مدخل إلى ضغوط العمل

➤ المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مدخل إلى الاستقرار الوظيفي

يشير الاستقرار الوظيفي إلى الاستقرار الذي يتمتع به الموظف أو من يرغب في العمل، والذي يعني المدّة التي يتوقعها المرء للحفاظ على وظيفته الحالية بمعزل عن العوامل الخارجية، فمعد وقت ليس بعيد كان الاستقرار الوظيفي أحد المعايير الحاسمة في اختيار الوظيفة، لذا كان هذا هو السبب الذي يكمن وراء سعي الكثير من الناس العمل في الوظائف الحكومية، ذلك لأن أبرز مميزات تلك الوظائف الاستقرار، لكن ومع تغيّر الوقت أصبح يفضّل الموظفون الطموحين اختيار العمل بناء على مهاراتهم وخبراتهم، بدل التركيز فقط على شرط الاستقرار الوظيفي.

المطلب الأول: النظريات المفسرة للاستقرار الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي ناقشت موضوع الاستقرار الوظيفي نذكر من بينها ما يلي:

1- نظرية الحاجات المعدلة لألدفر:

قدّم "ألدفر" هذه النظرية على أساس دراسته وتحليله للنظريات السابقة ومن خلالها قام بوضع نظريته الجديدة التي عرفت بنظرية الوجود أو الترابط أو التواصل، حيث قدّم تصنيفاً للحاجات في شكل هرم يشبه بدرجة عالية هرم ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاث أنواع من الحاجات:¹

- حاجات البقاء: تمثل الحاجات الفيزيولوجية عند ماسلو.
- حاجات الانتماء: تعبر عن درجة ارتباط الفرد بالبيئة المحيطة، وتمثل حاجات الانتماء والحاجات الاجتماعية وجزء من الحاجة إلى التقدير.
- حاجات النمو: تعبر عن سعي الفرد إلى تطوير قدراته ومؤهلاته وتمثل جزء من الحاجة إلى التقدير والاحترام وحاجة تحقيق الذات عند ماسلو.

الشكل رقم "02": هرم الدلفر للحاجات



المصدر: أحمد لغبي، التغيير التنظيمي الاستقرار الوظيفي، (بتصرف)

¹ أحمد لغبي، التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد السادس دباغين سطيف، صفحة 73.

وتعتبر هذه النظرية مكملية لنظرية "مراسلو" حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين واستقرارهم في العمل يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، وفي أن الفرد يتحرك على السلم من أسفل إلى أعلى وأن الحاجات غير المشبعة هي التي الفرد، وأن الحاجات المشبعة تصبح أقل أهمية إلا أن نظرية "الدلفر" تختلف عن نظرية ماسلو في كيفية تحرك الفرد وانتقاله من فئة لأخرى.

2- نظرية الإنجاز ماكلييلاند:

تقف هذه النظرية على أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لإنجاز الأهداف فهناك فئة من الأفراد يسعدون في تحقيق المهام التي يقومون بها، وهذا يشعرهم بكثير من السرور من إتقان ما يفعلون وهم يتفاوتون في قوة هذا الدافع باختلاف البيئة التي يعيشون بها وثقافتهم واحتكاكهم ببعضهم البعض.

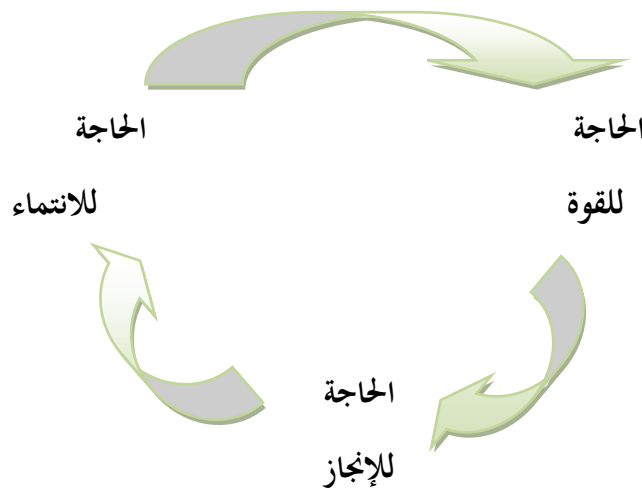
من خلال هذه النظرية نجد للأفراد ثلاث فئات أساسية من الحاجات:¹

أ- الحاجة إلى القوة: الأفراد الذين تكون لديهم هذه الحاجات قوية يسعون وراء الحصول على المركز والسلطة وبالتالي يقومون بالأعمال التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم.

ب- الحاجة إلى الانتماء: الأفراد الذين يتسمون بحاجات الانتماء القوية يسعون إلى إقامة علاقات اجتماعية في المنظمة مما يعمل على إقامة جماعات رسمية في المنظمة، الأمر الذي يدفعهم إلى الإقبال على المهام الموكلة إليهم مما يزيد من إنجازهم وفعاليتهم.

ت- الحاجة إلى الإنجاز: الدافع إلى الإنجاز هو الرغبة في تقديم نتائج جيدة ومتميزة عما يقدمه الآخرون.

الشكل رقم (03): الحاجات الثلاثة ماكلييلاند



المصدر: القريوتي، محمد قاسم، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، صفحة 67.²

¹عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، الجزائر، دار البصائر للنشر والتوزيع، سنة 2006، صفحة 53.

²القريوتي، محمد قاسم، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، صفحة 67.

3- نظرية التوقع فكتور فروم:

ترى هذه النظرية التي أسسها فروم أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للفوائد التي يحصل عليها وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة الأداء الذي يمارسه، بحيث أن الفرد العامل قبل أن يقوم بأي سلوك يحاول التفكير بالربط بين احتمالات ثلاثة أساسية هي: الجهد، الأداء والجزاء.

يبنى فروم نظريته على مفاهيم ثلاثة: القيمة، التوقع، والقوة ومن مميزات نظريته أن سلوك الفرد لا يتحدد بحافز واحد ولكن بالعديد من الخوافر، والفرد يختار الأكثر إشباعا لحاجاته ورغباته.

4- نظرية العدالة والمساواة "آدامز":

ترتكز هذه النظرية التي أسسها "آدامز" سنة 1965 على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة، وحسب نظرية آدامز فإن الفرد يقارن بين المدخلات لكي يشعر إذا كان هناك عدل وإنصاف بين ما يحصل عليه وبين ما يقدمه للمؤسسة وما يحصل عليه غيره في المؤسسة والمقصود بالمدخلات:

- المجهود الذي يبذله الإنسان في العمل. - الأداء
- مستوى التعليم. - صعوبات
- الأقدمية

أما المخرجات فهي النتائج والمكافآت التي يحصل عليها الفرد مثل: الأجر العلاوات، الأمن الوظيفي والشعور النفسي بالارتياح والاستقرار في العمل.

المطلب الثاني: مفهوم الاستقرار الوظيفي ومظاهره.

للاستقرار الوظيفي العديد من المعاني والتعريفات، وهو ما أشار إليه معظم العلماء والباحثين في هذا الموضوع . وهو ما سنحاول الإشارة إليه من خلال هذا المطلب، إضافة إلى توضيح مظاهر الاستقرار الوظيفي.

الفرع الأول: مفهوم الاستقرار الوظيفي.

عرف الطائي الاستقرار الوظيفي: "درجة بقاء أو ثبات الأفراد في حدود المنظمة التي يتقاضون منها تعويضا نقديا خلال فترة زمنية معينة".¹
 عرفه آخر: "إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله وتحجره المعقول من الخوف... ويتبلور ذلك من خلال إشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته".²
 يعرف أيضا الاستقرار الوظيفي بأنه: ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر، كما هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والوقاية في عمله والراحة وضمان الاستقرار عن طريق تحفيزه وحرية وأمنه الصناعي وترقيته.³

¹ عياض بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، المجلة المغاربية لاقتصاد إدارة الرمال، العدد 02، سنة 2017، صفحة 83.

² عزاوي حمزة، العقبي الأزهر، تحفيز الاستقرار الوظيفي (أساليب، نماذج ناجحة)، آفاق علمية، العدد 02، سنة 2018، صفحة 81.

³ خلاصي مراد، الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، صفحة 12.

ويعرّف أيضا بأنه كلما شعر الموظف بالاستقلالية أثناء مزاوله مهامه الوظيفية وكانت قوة الثقة بينه وبين الإدارة جيدة، زاد لديه شعور الاستقرار وعد الخوف من فقدانه وظيفته.¹

تعريف مُجّد علي مُجّد: الاستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا اذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة واخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار.

الفرع الثاني: مظاهر الاستقرار الوظيفي:

يعتبر نجاح أي منظمة واستمرارها في العمل على وجود موظفين مؤهلين ومستقرين في عملهم، ومن أهم مؤشرات ومظاهر الاستقرار الوظيفي ما يلي:²

1- **قلة الشكاوى:** كلما قل معدل الشكاوى عبر ذلك عن مدى استقرار العاملين بالمنظمة.

2- **الراحة النفسية والانسجام في العمل:** الراحة النفسية شعور داخلي ينتج عن عدم تعرض الموظف إلى عقوبات تأديبية، وخلاف ذلك إذا تعرض إلى عقوبات يتولد لديه الرغبة في الانتقام وترك العمل.

1- **الشعور بالأمان:** تظهر أهمية الشعور بالأمان بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية، وتتضمن الحاجة إلى الأمان ما يلي:

- الحماية من المخاطر المادية.
- الحماية من المخاطر الصحية.
- الحماية من التدهور الاقتصادي.

2- **تجنب المخاطر غير المتوقعة:** فشعور العامل بالحماية في منصب عمله وبأنه في منأى عن الوقوع في حوادث أو الإصابة بأمراض مهنية، إضافة إلى اعتقاده بأن المنظمة في حالة جيدة وان دخله المادي مستقر، يدفعه لبذل الجهد الكبير في سبيل نجاح المنظمة لأنه فيها مستقبله المهني ولا يبحث عن البديل.

3- **تنمية روح الولاء والالتزام التنظيمي:** للموظفين لأن الالتزام التنظيمي يعكس درجة اندماج الفرد بالمؤسسة واهتمامه بالاستمرار فيها وقوة ارتباطه بها.³

4- **ارتفاع مستوى الرضا المهني الراجع إلى قلة المشاكل داخل المؤسسة نتيجة حسن العلاقات بين العمال**
عموما.⁴

¹ ربيعة كيرد، عائشة صفراي، أثر الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث، العدد 01، سنة 2021، صفحة 414.

² عايش بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، مرجع سبق ذكره، صفحة 83.

³ سلاوي حليلة، العوامل السوسيوتنظيمية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية ادرار، سنة 2016، صفحة 40.

⁴ سلاوي حليلة، مرجع سبق ذكره، صفحة 41.

المطلب الثالث: عوامل وأهمية الاستقرار الوظيفي.

للاستقرار الوظيفي أهمية كبيرة في حياة المنظمات التي تسعى لضمان البقاء والاستمرار، إلا أن هناك عوامل عدة تتحكم فيه وهي:

الفرع الأول: عوامل الاستقرار الوظيفي

يتأثر الاستقرار المهني بمجموعة من العوامل التي لا يمكن الفصل بينها من الناحية العلمية، سوف نذكر كل عامل من العوامل على حدا ونتطرق بالشرح بغرض الدراسة النظرية:¹

1- العوامل الفيزيائية:

تساعد الظروف الفيزيائية العامل على تحسين ورفع الكفاءة الإنتاجية، ومن ثمة تحقيق الرضا والاستقرار في العمل، ويقصد بالظروف الفيزيائية تلك "الأحوال الطبيعية والمادية المحيطة بالعامل أثناء أداءه لعمله" ومن بين هذه الظروف:

1-1 الحرارة والرطوبة: يقوم العامل بأداء عمله في بعض الأحيان في أماكن ترتفع فيها درجة الحرارة مما يؤثر على انتباهه وجعله يشعر بالملل وبالتالي عدم الاستقرار، ونفس الشيء بالنسبة للرطوبة مما يؤثر على أداء العامل ويؤدي في بعض الأحيان إلى المرض، وعلى العموم يمكن القول أن هناك بعض المناطق تعرف بارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها، أو بارتفاع نسبة الرطوبة أو انخفاضها ويزيد ارتفاع درجة الحرارة والرطوبة على أداء العامل واستقراره.

1-2 الضوضاء: يتأثر الاستقرار الوظيفي للعامل في المؤسسات الصناعية بالضوضاء التي تحدثها الآلات والضجيج الكبير الذي تسببه تلك الآلات خاصة القديمة منها، والتي أصبحت تستدعي استبدالها بآلات جديدة لتوفير لظروف الملائمة للعامل ليقوم بواجباته على أكمل وجه والضوضاء تؤثر على العلاقات الاجتماعية بين العمال وخاصة على الاتصالات فيما بينهم مما قد يؤدي إلى سوء فهم العامل لما يقوله أو يطلبه العامل الآخر.

1-3 الإضاءة: تختلف الوظائف المنتشرة عبر مختلف الوحدات التنظيمية للمؤسسة الصناعية من حيث متطلبات شدة الإضاءة، فالأعمال الدقيقة تتطلب إضاءة أشد من الأعمال التي لا تتطلب الدقة في التنفيذ، والإضاءة الشديدة أو الضوء الخافت يؤثران على بصر العامل مما يتسبب في تضائل إمكانيته في النظر تصل في بعض الأحيان إلى درجة العمى الكامل.

1-4 الأمن الصناعي: يعرف الأمن الصناعي على أنه "كل إجراء يتخذ لمنع والتقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية، وتقديم وسائل الوقاية والإسعاف والعلاج مع توفير الظروف المناسبة للعمل.

2- عوامل مرتبطة بالعمل وطبيعته:

ومنها مثلاً درجة تنوع العمل، استقلالية العمل، التغذية العكسية عند أداء العمل، مدى خطورة العمل، توفر فرص عمل بديلة في البيئة الخارجية.

وقد استخدم الباحثان هذه العوامل الثلاثة كمتغيرات رئيسة للاستقرار الوظيفي في تحديد أهمية الاستقرار الوظيفي وفي قياس علاقة كل عامل من هذه العوامل الثلاثة بمستوى الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات موضوع البحث.²

¹ جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2006، صفحة 42.

² جاسم رحيم عذاري، مجبل داوي إسماعيل، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، سنة 2013، صفحة 146.

3- الحوافز: تعرف على أنها شعور خارجي لدى الفرد يوئد فيه الرغبة في القيام بنشاط أو سلوك معين يسعى من ورائه إلى تحقيق أهداف محددة، كما يمكن أن تعرف بأنها مجموعة من العوامل والمؤثرات التي تدفع العامل نحو بذل جهد أكبر في عمله والامتناع عن الخطأ فيه، وهذا ما يجعله يستقر في المؤسسة ولا يسعى إلى ترك عمله فيها.¹

4- الترقية: الترقية عملية وظيفية، سلوكية، قانونية، تعني انتقال الموظف العام ضمن إطار الهيكل التنظيمي للجهاز الإداري، من مركزه الوظيفي الحالي إلى مركز وظيفي أعلى غالباً ما يكون ذو اختصاصات وسلطات ومسؤوليات أعلى، وذلك بعد استيفاء كافة متطلبات شغل الوظيفة الأعلى، الأمر الذي يتيح له فرصة الحصول على مزايا مادية ومعنوية أفضل.²

الفرع الثاني: أهمية الاستقرار الوظيفي:

الاستقرار الوظيفي من المواضيع الأساسية التي حضرت باهتمام كبير من قبل علماء الاجتماع وغيرهم من العلماء، وقد ازدادت هذه الأهمية أكثر بعد التأكيد على الدور المحوري الذي يلعبه العنصر البشري في مختلف النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.

بما أن الأفراد يختلفون بعضهم عن بعض في نواح كثيرة منها الشكل والصوت والتعبير والتفكير والذكاء والجنس واللقب ومن جهة أخرى في العادات والتقاليد والثقافة كما أن هناك اختلافات واضحة في استنتاجات الأفراد النفسية والشخصية تجاه المواقف والنقد فضلاً عن التفاوت الكبير في المستويات الثقافية، ومن أجل النهوض بالإنتاجية ورفعها في أي منظمة يقتضي العمل على استخدام التكتيك الحديث في العمليات الإنتاجية وفي مقدمتها أسلوب دراسة العمل التي تشمل في مضمونها على تحسين وسائل إنجاز العمل وقياسه واستخدام دراسة العمل تؤدي إلى مستوى الإنتاج وذلك من خلال:³

أ- المحافظة على الجهد البشري.

ب- المحافظة على المواد المستخدمة.

ت- إيجاد التوازن بين القوى العاملة (الموازنة بين كمية العمل المستهدف إنجازه وبين العمالة المتاحة).

ث- التوصل إلى نماذج خطية سواء ما يتعلق بالعنصر البشري أو الآلات.

وتكمن أهمية الاستقرار أيضاً في التالي:

- يجعل المنظمة تتسم بثقافة قوية التي تنبع من حقيقة تكريس سبل الولاء والانتماء للعاملين لديها مما يقلل من دوران العمل.
- تحقيق مستوى عالي من الرضا لدى الأفراد العاملين مما يعزز رغبة المنظمة بالإبقاء على القوى العاملة المؤهلة بدلاً من انتقالها إلى المنظمات المنافسة الأخرى.
- يتسم هؤلاء الموظفين بإتقانهم للعمل وتنامي خبرتهم وكذا اندماجهم بشكل فعلي في المنظمة.⁴

¹ سعد عامر أبو شندي، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، صفحة 230.

² عاصم محمد أحمد السعود، موانع الترقية في الوظيفة العامة، أطروحة دكتوراه في القانون العام، الجامعة الأردنية، 2015، صفحة 10.

³ جاسم رحيم عذاري، مجبل داوي إسماعيل، مرجع سبق ذكره، صفحة 144.

⁴ <https://www.asjp.cerist.dz>، 2022-02-28، 18:22.

المطلب الرابع: فوائد الاستقرار الوظيفي:

توجد العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة كما في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1): فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة

بالنسبة للمؤسسة	بالنسبة للفرد
1- عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة.	1- ثبات واستقرار مستوى أداء الفرد في العمل.
2- عدم وجود عمالة إضافية زائدة عن حاجة العمل.	2- ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد.
3- قدرة الموارد البشرية على استيعاب وتوفير البرامج التدريبية الجديدة.	3- الاستعداد النفسي والعقلي والمهاري للفرد للتعلم والنمو والترقي المستمر.
4- التخطيط والإعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية من العناصر البشرية.	4- العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل.
5- قدرة إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتواصل والتفاعل المستمر في سوق العمل.	5- إحساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله وحرصها عليه وعلى بقاءه بالمؤسسة.

المصدر: عايض بن شاتي الأكلبي، (2013-2017)، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي. (المملكة العربية السعودية). صفحة 85.

المطلب الخامس: الأساليب المحفزة على الاستقرار الوظيفي.

لا شك أن كل أنواع الحوافز مهمة وذات علاقة مباشرة بزيادة الرغبة في البقاء في العمل وتعزيز مشاعر الراحة والامن المبادرة وتحمل المسؤولية لدى العامل، إلا أن الأهم هو مدى اضطلاع وتعرف الفرد على أساليب تعزيز وتنمية هذه الحوافز.¹

1- التحفيز بتقديم خدمات اجتماعية

تختلف المزايا والخدمات التي تقدمها المنظمة عن أنظمة الحوافز بها، فإذا كانت الحوافز هي مقابل للأداء المتميز فإنّ المزايا والخدمات تمثل مقابل العضوية والانتماء للمنظمة، وتهدف إلى جذب الأفراد للعمل بها، وتشعرهم بالأمان الوظيفي والاستقرار. ومن بين هذه الخدمات على سبيل المثال:

- التأمين (الصحي، البطالة، الحياة، ضد العجز).
- خدمات الجمعيات الاستهلاكية.
- الجمعيات السكنية.
- الندوات والمطاعم.
- صناديق الادخار والتكافل الاجتماعي.
- مزايا مادية عن وقت لا يتم العمل فيه.

2- حوافز تتعلق بتنمية المبادرة والعمل الجماعي:

هنا نقف على طبيعة علاقة الإدارة بموظفيها، ومدى نجاحها في بناء شبكة علاقات تجعل العامل يشعر بالراحة والحرية والثقة في مهامه أولاً، ثم بينه وبين زملائه، ثم في اتصالاته بقائده وفي قنوات مشاركاته. ومن بينها ما يلي:

¹ عزاي حمزة، العتيبي الأزهر، مرجع سبق ذكره، صفحة 83.

➤ الإشارك في الإدارة.

➤ ضمان ديمومة العمل والمرتب المحترم.

➤ وضوح الأهداف.

3- حوافز تتعلق بتلطيف جو العمل:

ومنها:

➤ إغناء وإثراء العمل.

➤ توسيع العمل.

4- حوافز تتعلق بتنمية آفاق المسار المهني:

يتضح من خالها توضيح وتفتح آفاق المسار الوظيفي للعامل في رفع معنويات بقاءه واستمراره في العمل بالمؤسسة، ويؤثر ذلك على أدائه وتحمله للمسؤولية لدرجة تصبح أهدافه مرتبطة بأهداف المنظمة كمؤشرات تعبر عن الاستقرار الوظيفي.

➤ التأهيل.

➤ تدوير الوظيفة.

➤ الترقية.

المبحث الثاني: مدخل إلى ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل من بين أكثر الموضوعات التي جذبت اهتمام الباحثين خاصة في مجالي علم النفس والسلوك التنظيمي، ولقد تطرق الباحثون إلى عرض نماذج مختلفة حاولوا من خلالها التعريف بضغط العمل، إلى جانب تحديد مصادر هذه الضغوط والآثار المترتبة عنها. وهو ما سنحاول الإشارة له من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل.

تعددت تعريفات ضغوط العمل، نتيجة لاختلاف وتعدد المجالات والتيارات التي تناولت موضوعه. وهو ما سنحاول التطرق له من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: تطور مفهوم الضغط.

يرجع أصل كلمة stress إلى المصطلح اللاتيني stringer والذي يعني بالفرنسية سحبه بشدة حسب ما يرى عمار كشرود، يحتفل أن هذه الكلمة قد استعملت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر (ق14)، استعمالاً لم يكن بصورة ثابتة ومنظمة، إذ استعملت مفاهيم أخرى في الكتب الإنجليزية stress - striasse - stress - stresse¹ وقد استخدم هذا المصطلح في القرن الثامن عشر (ق18) ليعني الإكراه والقسر، التوتر والإجهاد لقوة الإنسان العقلية والجسدية. في حين أن هذا المصطلح لم يستعمل في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين (ق20) على العكس من ذلك في اللغة الإنجليزية². أما ما يقابل كلمة stress في اللغة العربية: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد³.

بعد مصطلح الضغط من المصطلحات قديمة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية ليشير إلى ذلك التأثير التي تحدثه قوة معينة في شكله أو حجمه أو طبيعته، ثم بدأ استخدامه حديثاً في مجال العلوم الاجتماعية العامة ومجال علم التربية وعلم النفس خاصة ليشير إلى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فتسفر عن تأثيره وتعرضه لبعض التغيرات النفسية الضارة، كالتوتر، الصراع، القلق، الضيق و حدة الانفعال، وقد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية وفيزيولوجية، وقد يتعرض الفرد من جراء ذلك إلى اضطرابات نفسية وسوء التوافق نتيجة تزايد واستمرار تلك الضغوط.

هذه الضغوط أثارت اهتمام العديد من الباحثين في التعرف على مسبباتها والآثار المترتبة عليها، ووضع الاستراتيجيات الملائمة لإدارتها والحد من آثارها.

من أول الباحثين الذين اهتموا بدراسة الضغوط الباحث (1920) CANON، حيث توصل إلى أن الضغوط عندما تكون دائمة ومستمرة تترك آثاراً قاسية على الفرد وتؤدي في النهاية إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه.

كما يعد HANS SELYE الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط النفسية إلى الحياة العملية، حيث أوضح أن للضغوط دور مهم في إحداث معدل عالٍ من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، إذ أن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والمهم لها علاقة بالضغوط، فبين 1946-1950 صاغ هذا العالم مجمل نظريته التي تحدث فيها عن مفهوم الضغوط (الإجهاد)، الذي أحدث فيه تطويراً بعد آخر إلى أن وصل إلى أنه عبارة عن رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي، وهو آخر المفاهيم التي وضعها، حيث يؤكد على وجود آثار للضغوط على العمليات الفيزيولوجية للعضوية، وقد أطلق عليها متلازمة التكيف العام.

¹ عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم، نماذج، ونظريات، جامعة قارون بنغازي، 1995، ص102.

² حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مكتبة الكعبان، عمان، 2004، ص84.

³ لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد، محر التطبيقات النفسية والترهوية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص08.

يشير **عسكرعلي** إلى أن عبارة الضغوط تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين، ففي الحالة الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد التي تسبب نوعاً من الضيق والتوتر وبالتالي وجود مسببات ومصادر خاصة بالضغوط، أما الحالة الثانية فتشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر.

وقد اتفق معظم المهتمين بهذا الموضوع على أن المواقف البيئية من أبرز مسببات الضغط للفرد، فيما يشير آخرون إلى أن الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء، فهي تعني بالمفهوم الفيزيائي المضاعفات التي تؤثر على حركة الدم في الجسم، أما في علم النفس فأعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله¹.

وقد أضاف COX بعداً مهماً لمفهوم الضغط وهو الإدراك: "ظاهرة إدراكية تنشأ من المقارنة بين مطلب يقع على شخص وقدرته على التعامل مع هذا المطلب".

بعد التعرض إلى تطور مفهوم الضغط فقد لاقى اهتماماً من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي في كثير من البلدان الصناعية، ووجهت جهودهم نحو التعرف على مسبباته والآثار المترتبة عليه.

الفرع الثاني: مفهوم ضغوط العمل.

تعتبر ضغوط العمل جزءاً من بيئة العمل المادية والنفسية، ونظراً للتداخل بينهما أصبح من الصعب إيجاد بيئة دون ضغوط بسبب التفاعل الشديد بينهما²، خصوصاً في وقتنا الحاضر، ومنه تعددت التعاريف التي أعطيت للضغوط، فلم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد، والسبب يرجع لاختلاف نظرة كل باحث. ومنه يمكن تعريف الضغوط:

1. يعرف **روجرز، كوب وفرانش** ضغوط العمل بأنها: عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله³.

2. يعرفها **هانس سيلاي** الضغط بأنه: أمراض التكيف، وهي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى أو تناسيها، فالضغط حسبه لا يمكن تجنبه إلا بالموت كونه لصيق بالنفس البشرية⁴. أما ضغوط العمل فقد عرفها بأنها الاستجابة التي فيزيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهوداً لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية، محدثاً نمطاً من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم⁵.

3. يعرفها **عثمان خضر** في كتابه علم النفس التنظيمي بأنها: عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصاً هامة أو تهديداً محتملاً لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة⁶.

4. ويرى **عامر خضير الكبيسي** أن ضغوط العمل هي: الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية، مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً⁷.

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص 15

² خديجة عاشور، ضغوط العمل، النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 26، جوان 2012، ص 188.

³ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2001، ص 160.

⁴ جون بي أردن، التعايش مع ضغوط العمل، كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية، ط2، الرياض، مكتبة جرير للنشر والتوزيع، 2008، ص 15.

⁵ ناهدة طه غضية، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومدبرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، 2008، ص 10.

⁶ محمد حسن، أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، 2012، ص 13.

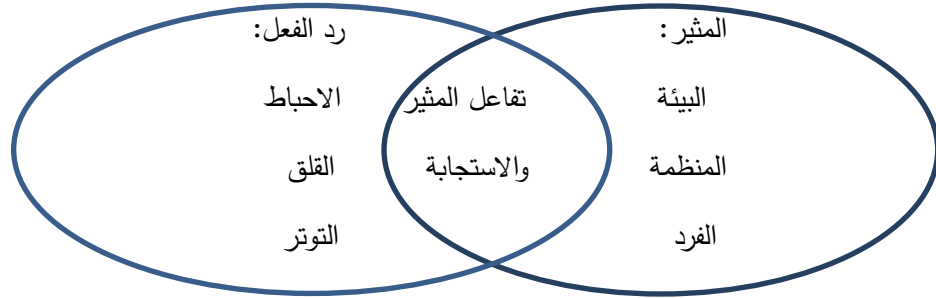
⁷ مبارك بن فالخ بن مبارك، الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2010، ص 13.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن ضغوط العمل عبارة عن ردود أفعال الناتجة عن الظروف والأحداث والمواقف التي يتعرض لها الفرد، وتؤثر عليه جسماً و نفسياً وسلوكياً.

الفرع الثالث: عناصر ضغوط العمل.

هناك ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل وهي:

1. المثير: ويشمل القوى المسببة للضغط، والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي
 2. الاستجابة: وتتضمن ردود فعل نفسية، جسدية أو سلوكية تجاه الضغط، وهناك عل الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً:
 - أ- الإحباط: الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
 - ب- القلق: وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف.
 3. التفاعل: يحدث بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له¹.
- ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل في الشكل التالي:
- الشكل (04): مكونات ضغوط العمل.



المصدر: أندروديسيزلاقي مارك جي والاس، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180².

المطلب الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل.

لضغوط العمل أنواع متعددة ومصادر مختلفة.

الفرع الأول: أنواع ضغوط العمل

ضغوط العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، ولكل نوع منها خصائصه وصفاته، ولكل منها طرق للتعامل معها، إلا أن معظم الكتاب والباحثين أجمعوا على تصنيفها إلى نوعين أساسيين: ضغوط العمل الإيجابية وضغوط العمل السلبية.

1) ضغوط العمل الإيجابية:

كما يطلق عليها الضغوط البناءة أو الضغوط الجيدة، فهذه الضغوط لازمة تتطلبها طبيعة العمل، فمثلاً يحتاج إليها المدير للضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعهم للعمل، وهي مفضلة ومرغوب فيها إذا نجح الفرد في التكيف الإيجابي معها ويجوئها إلى حافز لأداء مهامه وأعماله، تستخدم هذه الضغوط كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والعاملين معاً، وكذا للتقليل من حدة وآثار هذه المشاكل.

¹ عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مرجع سبق ذكره، ص 25.

² أندرو ديسيزلاقي مارك جي والاس، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180.

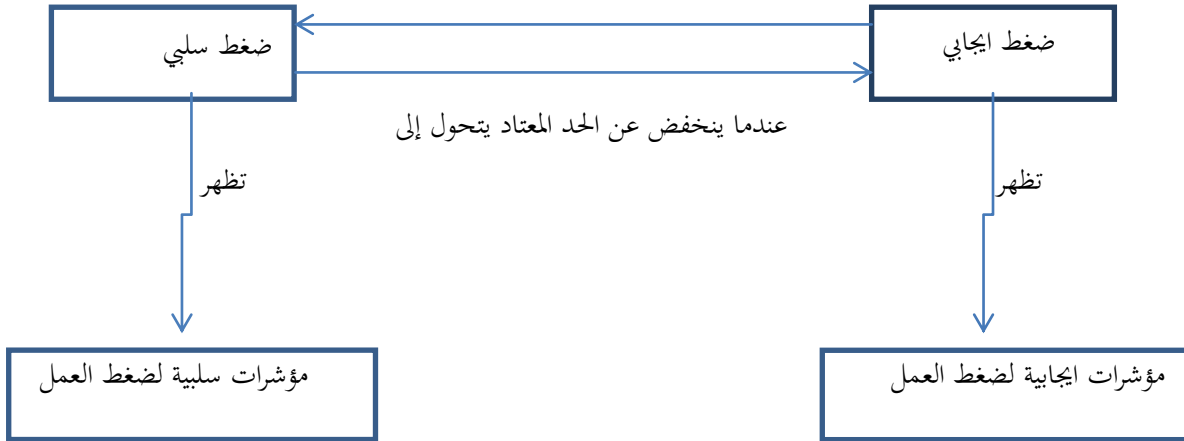
(2) ضغوط العمل السلبية:

تسمى أيضا الضغوط الهدامة، أو الضغوط السيئة، عكس الضغوط الايجابية، فهي ضغوط غير مرغوب فيها وغير مفضلة سواء بالنسبة للمدير أو للعاملين في مختلف المستويات¹.

ويمكن توضيح العلاقة بين ضغوط العمل الايجابية وضغوط العمل السلبية في الشكل الموالي:

الشكل (05): العلاقة بين ضغوط العمل الايجابية وضغوط العمل السلبية.

عندما يزيد عن الحد المعتاد يتحول إلى



المصدر: طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، (بتصرف).

ويمكن الإشارة إلى أنواع أخرى من ضغوط العمل وهي:

1. ضغوط العمل حسب الشدة:

- أ- الضغوط الفائقة أو الشديدة: هي ضغوط قوية، يشعر بها المدير خصوصا، ويستحيل تجاهلها نظرا لما تفرضه من تهديدات على المنظمة، وهي ضغوط طويلة الفترة، قد تمتد لأشهر أو سنوات.
- ب- الضغوط المتوسطة: هي ضغوط عادة ما تتصل بالسياسات الإدارية للمنظمة، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنظمة، وقد تستمر من ساعات إلى أيام (فترة عمل إضافي، الضغوط الناتجة عن توزيع الأنشطة.... إلخ).
- ت- الضغوط البسيطة: وهي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية اليومية للمنظمة، قد تستغرق بعض الساعات، تنشأ عادة من المعاملات اليومية وصراعات العاملين في إطار العمل اليومي (الضغوط الناتجة عن غياب العاملين، توزيع أعباء العمل.... إلخ).

2. ضغوط العمل حسب موضوعها:

- أ- الضغوط المادية: تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى الإدارة للحصول عليها لإرضاء العاملين في المنظمة (الحوافز، المكافآت.... إلخ).
- ب- الضغوط المعنوية: هي الضغوط التي تتصل بالحالة المعنوية والنفسية للفرد العامل وخاصة المدير، تعتبر هذه الضغوط ضغوطا شديدة التأثير على قرارات المدير، وقد تؤدي إلى اضطراب تفكيره وعدم قدرته على اتخاذ القرارات السليمة.

¹<http://www.edarabia.com>

ت- الضغوط السلوكية: وهي ضغوط تتصل أساسا بالقيود التي يمكن أن تنعكس على سلوك المدير، وبالتالي تؤثر على قدرته على إصدار الأوامر الادارية والتوجيهات التنظيمية. مثلا كثرة تأخر المدير تؤدي إلى عدم قدرته على اتخاذ إجراءات إزاء العاملين كثيري التأخر.

ث- الضغوط الوظيفية: ضغوط تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة والأعمال التي تتم فيها، وغالبا ما تكون طبيعة بيئة العمل وما تحتويه سببا في حدوث هذه الضغوط¹.

3. ضغوط العمل من حيث درجة الشمول

أ- ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب- ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الاداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصطم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلى الانصياع لمطالبها².

4. ضغوط العمل حسب معيار المصدر

أ- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: تشكل الضوضاء والحرارة المرتفعة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد، وتؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

ب- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد...إلخ.

ت- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وتختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته، مثلا شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ³.

الفرع الثاني: مصادر ضغوط العمل.

تنشأ ضغوط من مصادر كثيرة نذكر منها ما يلي:

1. مصادر تنظيمية:

هناك العديد من المصادر التنظيمية المؤدية إلى ضغوط العمل داخل المنظمة منها:

أ- طبيعة العمل ومتطلباته: تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته، وتختلف أيضا مسببات الضغوط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد، مثل هذه الأسباب تساهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة⁴.

ب- غموض الدور: ويعني النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما اكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله⁵.

¹ بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة (الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء)، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009/2010، ص36

<http://edarabia.com>

² مبارك بن فالخ بن مبارك، الدوسري، مرجع سبق ذكره، ص21.

³ فاسم نايف علوان، نجوى رمضان أحمد، إدارة الوقت مفاهيم- عمليات- تطبيقات، 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص138.

⁴ <http://www.starshams.com>

⁵ محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص56.

ت- **صراع الأدوار:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار -التوقعات- متعارضة، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة، وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة¹.

ث- **عبئ الدور:** يأخذ عبئ الدور صورتين أساسيتين هما:

1- **زيادة عبئ الدور:** وتعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وتشير زيادة عبئ الدور إلى أن كمية العمل زائدة (ويسمى بالعبء الكمي). وهناك شكل آخر لزيادة عبء الدور وهو صعوبة العمل (يسمى بالعبء النوعي).

2- **انخفاض عبء الدور:** ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كاف لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته².

ج- **الهيكل التنظيمي:** أن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات ضغوط العمل الذي يتعرض لها، كما أن شكل الهيكل التنظيمي والمركزية الشديدة والافراط في التخصص، وتقسيم العمل ونطاق الاشراف غير الملائم، والاعتماد الزائد بين وحدات المنظمة من العوامل المسببة لضغوط العمل، وأن أي تغيير غير محضر له، ومعلن عنه من قبل المسؤولين عليه داخل التنظيم يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والخوف والمقاومة³.

ح- **ظروف بيئة العمل:** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل، من حيث طرق تنظيم مكان العمل وموقعه، الأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة إلخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توفرها في الشكل المناسب، مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية⁴.

خ- **تحمل مسؤولية الآخرين:** أسفرت دراسات أن الأشخاص المسؤولين عن الآخرين، عليهم التعامل معهم ومحاسبتهم سواء بالسلب (العقاب)، أو الإيجاب (الترقية). يقعون تحت تأثير التوتر أكثر من أي شخص يقوم بأعمال أخرى في المنظمة، وغالباً ما يكون هذا الشخص هو المدير⁵.

2. مصادر شخصية: من مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد:

أ- **تأثير شخصية الفرد:** وجدت بعض الأحداث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها، تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، وعادة ما يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي⁶.

ب- **الأحداث الصاغطة في حياة الفرد:** يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي، وتأثير هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل إلى العمل كوفاة الزوج/الزوجة، طلاق، مرض إلخ⁷.

ت- **مشكلة العلاقة بين الآخرين:** كالتعامل مع نوعيات صعبة من الجمهور، العمل مع رئيس كثير النقد ولا يرى الجوانب الانسانية ولا يقدر مجهودات الفرد، وأحياناً يكون زملاء العمل لا يقدمون الدعم الاجتماعي لزملائهم الآخرين، ويشيرون مشكلات عدة تولد نوعاً من التوتر في العلاقات.

¹ ماجد عبد المهدي مساعدة، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة، الأردن- عمان، 2016، ص188.

² ابن خروور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع التربية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010-2011، ص61.

³ بحري صابر، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015، ص108.

⁴ عيسى ابراهيم المعشر، مرجع سبق ذكره، ص21.

⁵ زاهد مجد، ديري، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة، الأردن- عمان، 2011، ص143.

⁶ أحمد محمود خالد، الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الاسلامية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص18-19.

⁷ ماجد عبد المهدي مساعدة، السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص189.

ث- الحالة النفسية والبدنية: تعتبر الحالة النفسية والبدنية للفرد ذات تأثير بليغ في درجة معاناته تحت الضغط، لأن الحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة للضغط¹.

ج- الخبرة في العمل: يطور الموظفون بمرور الزمن آلية التكيف مع الضغط، ونسيان ذلك يتطلب فترة زمنية، لذلك فإن الأعضاء القدامى في المنظمة هم الأكثر قابلية على التكيف التام والأقل شعورا بضغط العمل².

المطلب الثالث: مراحل ضغوط العمل

يمكن تقسيمها إلى أربعة مراحل وهي:

1. **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الاحساس بوجود الخطر، تبدأ بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، من مظاهر هذه المرحلة: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك المستيري، سوء استغلال الوقت، الحساسية للنقد إلخ.

2. **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين: إما المواجهة وذلك في محاولة للتغلب عليها، أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة الموالية.

3. **مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:** يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي تحدث بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية³.

4. **مرحلة التعب والإفهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار منها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية (النسيان المتكرر، اللامبالاة، الاكتئاب)، الإصابة بالأمراض العضوية (كقرحة المعدة، السكر، ضغط الدم)⁴.

يمكن تلخيص هذه المراحل كالتالي:

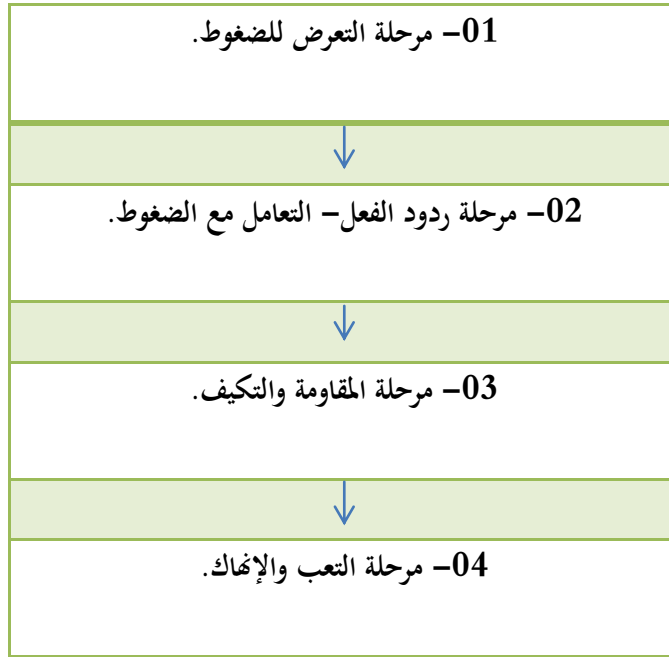
¹مطاطلة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص31.

²<http://starshams.com>

³حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قحف، محمد بلال، السلوك التنظيمي، ط1، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، الاسكندرية، 2002، ص183-185.

⁴حنفي عبد الغفار، مرجع سبق ذكره، ص 185.

الشكل رقم (06): مراحل ضغوط العمل



المصدر: عايدة خطاب، زهير ثابت، العلوم السلوكية، دار الحريري للطباعة، بيروت، 2002، ص 38¹.

المطلب الرابع: النظريات المفسرة لضغوط العمل.

احتل موضوع ضغوط العمل اهتمام الباحثين والمهتمين بدراسة الضغوط، مما جعلهم يقدموا بعض النظريات التي حاولوا من خلالها تفسير الضغوط. من بين هذه النظريات:

1. الضغوط والمنحى السيكودينامي (Freud)

تتكون الشخصية لدى فرويد من ثلاث جوانب وهي الهو (تمثل الجانب البيولوجي في الشخصية)، تعتبر مستودع الغرائز والمكبوتات لدى الفرد، تسيّر وفقاً لمبدأ اللذة، أما الأنا (تمثل الجانب السيكلوجي في الشخصية)، يقوم بدور الوساطة والتوفيق بين الهو والأنا الأعلى، يعمل على تحقيق التوازن بين مطالب الهو ومتطلبات الأنا العليا.

حسب وجهة نظر فرويد فالهو تسعى لإشباع الغرائز والرغبات ولكن الأنا لا تسمح للرغبات الصادرة بالإشباع مادام لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع (عندما تكون الأنا قوية)، أما (عندما تكون الأنا ضعيفة) وكمية الطاقة منخفضة، يقع الفرد ضحية الصراعات والتهديدات والقلق، ومن ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها، ولا يستطيع تحقيق التوازن بين مطالب الهو ومتطلبات الواقع الخارجي، ومن ثم ينتج الضغط النفسي².

¹ عايدة خطاب، زهير ثابت، العلوم السلوكية، دار الحريري للطباعة، بيروت، 2002، ص 38.

² عاشور خديجة، ضغوط العمل-النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية، العدد 26، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة بسكرة، جوان 2012، ص 197.

2. الضغوط والمنحى السلوكي:

يرى أنصار المدرسة السلوكية أن عملية التعلم هي المحور الأساسي لتفسير السلوك الانساني، كما يركزون على الدور الذي تلعبه البيئة في تكوين شخصية الفرد. وفي الستينيات من القرن الماضي ظهر اتجاه جديد داخل المدرسة السلوكية يعرف بتعديل السلوك، من رواده لازاروس وباندورا وسكنر.

حيث يؤكد لازاروس على وجود متغيرات وسطية تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مركزا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها.

أما باندورا فيوضح العلاقة بين السلوك والفرد والبيئة، حيث ميز ثلاثة عناصر تتفاعل وتؤثر في بعضها البعض، فالاستجابة السلوكية التي تصدر من الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر في مشاعر الفرد كما تؤثر في طريقة إدراكه للمواقف.

بينما يرى سكنر أن الضغط هو أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية، وينتج عن طريق تفاعل الفرد مع البيئة، ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه، لكن عندما تزيد شدة الضغط بحيث تفوق قدرة الشخص على المواجهة، فإنه يشعر بتأثيرات الضغوط البيئية عليه¹.

3. الضغوط والمنحى الفينومينولوجي:

تتضح من خلال هرم أو سلم ماسلو للحاجات حيث يبدأ بالحاجات الفيزيولوجية ثم تأخذ في الارتقاء نحو حاجات نفسية أعلى، ولا يمكن للفرد إشباع حاجاته العليا دون الحاجات الأولية (الفيزيولوجية)، في حين نقص هذه الأخيرة يؤدي إلى الشعور بالضغط لدى الفرد. أوضح "كارل رزجرز" رائد نظرية الارشاد المتمركز حول الشخص والتي تقوم على مفهوم الذات، أن الفرد يستجيب للمواقف في البيئة كما هو من خلال معارفه وخبراته الآتية الداخلية وليست كما هي في الواقع، حيث أن مفهوم الذات لدى الفرد هي فكرة الشخص عن نفسه، من خلال تفاعل الفرد مع بيئته الاجتماعية، بحيث يمثل عاملا هاما في إدراك المواقف التي يتعرض لها في حياته، وبذلك فهو يمثل أحد المتغيرات الهامة التي تسهم في شعور الفرد بالضغط².

4. النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط

يشير "كارسون وآخرون" إلى أن الضغوط النفسية التي يعانها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلة وظيفيا بين الأفراد، ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي في تفاعل دائم ومستمر مع الآخرين، يؤثر فيهم ويتأثر بهم، والضغط كسلوك غير توافقي تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلة وظيفيا، مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البيئشخصية ويمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البيئشخصي الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد، من خلال بناء علاقات ايجابية مع بعضهم البعض.

¹مرجع نفسه، ص198.

²عاشور خديجة، مرجع سبق ذكره، ص199.

5. نظرية التوافق بين الفرد والبيئة:

تشير هذه النظرية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن¹.

المطلب الخامس: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل.

ضغوط العمل عادة لها آثار ايجابية وسلبية، وذلك أن انعدام الضغوط كلياً يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل، لذا يمكن تقسيم آثار ضغوط العمل إلى آثار ايجابية و آثار سلبية:

• الآثار الايجابية لضغوط العمل:

- 1) رفع مستوى الشعور بالرضى والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين، مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء والتميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم.
- 2) العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب، وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية، ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل.
- 3) من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم، وذلك من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل، وعن طريق هذه التحديات تتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية.
- 4) تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين، عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات.
- 5) إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل، وذلك من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات، بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم².

• **الآثار السلبية لضغوط العمل:** إذا كان حجم ونوعية ضغوط العمل في غير الإطار الصحيح لها، فإن هذا يولد آثار سلبية للفرد، وقد أكد معظم الباحثين في مجال السلوك التنظيمي أن ضغوط العمل قد تؤثر على الفرد من خلال ثلاث مجالات: جسدية، نفسية، سلوكية.

أ- **الآثار الجسدية:** تبين العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين ضغوط العمل والاضطرابات العضوية التي تصيب العاملين، حيث يختلف هؤلاء في مدى تأثرهم بالضغوط، وذلك حسب قوتهم الجسدية. وقد كشفت البحوث على أن أكثر من 50% من الأمراض التي يتعرض لها الأفراد العاملين ناتجة من ضغوط العمل، ومن هذه الأمراض: الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، الصداع، آلام الظهر، ارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم..

¹ مرجع نفسه، ص 199.

² عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مرجع سبق ذكره، ص 28.

ب- الأثار النفسية (السيكولوجية): يعتقد معظم علماء السلوك أن هناك رابطة قوية بين عقل الانسان وجسمه، فالأحداث أو الظروف أو المواقف التي تؤثر على جسم الانسان في العمل تنعكس على العقل والعكس صحيح، لذلك فالضغط الذي يؤثر على الجسم يمتد أيضا إلى حالته النفسية.

حيث أثبتت الدراسات على وجود علاقة بين ضغوط العمل والأمراض العقلية، فقد وجد أن الفرد الذي يحقق مستويات عالية من التعليم ويشغل وظيفة ذات مكانة منخفضة، يظهر مستويات عالية وغير عادية من الغضب، القلق، التعب، الإحباط. من بين هذه الأثار النفسية:

- **المشكلات العائلية:** إن ما يطرأ على حياة الفرد في العمل ينعكس أثره على البيت، فالضغوط التي يحدثها العمل تؤثر على العلاقات العائلية، فقد يعجز العامل على مواجهة ضغوط العمل في بيئة عمله مما يجعله يحملها معه إلى البيت، تظهر نتائجها في شكل غضب، أوامر صعبة التنفيذ، سيطرة صارمة.

- **الشعور بالاكئاب:** يعتبر التعرض الدائم لضغوط العمل من طرف العامل السبب الرئيسي لشعوره بالاكئاب، ومن أهم أسباب هذا الأخير: ظروف العمل، قلة فرص الترقية، العلاقة بين الرئيس والمرؤوس.

- **اضطرابات النوم:** عدم القدرة على النوم بشكل منتظم، يؤثر على المزاج النفسي للعامل وعلى أدائه للعمل في المنظمة.

ت- **الآثار السلوكية:** تعتبر هذه الأثار الأكثر وضوحا من سابقتها، وبما أن ضغوط العمل تؤثر على الجسم والحالة النفسية للعامل، فإن هذا يؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على سلوك الفرد في عمله، وقد توصلت العديد من الأبحاث والدراسات إلى أن التعرض لضغوط عمل حادة ومستمرة لها تأثير قوي على السلوك التنظيمي، لكن يختلف هذا التأثير تبعا لشخصية الفرد، ومن بين المؤشرات التي تظهر على سلوك العاملين: قرارات غير سليمة ومبررة، إهمال العمل، التأخر في الحضور إلى العمل، عدم التعاون مع الآخرين ارتكاب أخطاء في العمل، مقاومة التغيير الذي تقدم عليه المنظمة¹.

ومن الأثار السلوكية التي تتركها ضغوط العمل على العامل: ترك العمل والغياب، التدخين، الإدمان على الكحول والمخدرات، العدوانية والتخريب².

المطلب السادس: علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي

يتعرض العاملون لمستويات من التوترات والضغوط في العمل، فالعامل قد يعاني من ضغط دائم جراء سوء التكيف مع محيط العمل وسرعة وتيرة الدوران الداخلي للعمل وتغيير الدور، حيث كلما تأقلم مع نمط وعمل معين يتم تغييره إلى عمل معين وبالتالي يصبح لديه شعور بالاستياء، ولأن كفاءة أداء العاملين تمثل مطلبا أساسيا لنجاح المنظمة أو فشلها، كما أن الاستقرار الوظيفي للعاملين يتوقف على عوامل شخصية وعوامل تنظيمية وعدم اهتمام المنظمة بهذه العوامل قد يؤدي إلى عدة تصرفات سلبية لدى العامل يكلف المنظمة خسائر عديدة.³

¹ بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة(الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء)، مرجع سبق ذكره، ص41.

² بن طالب سامية، مرجع سبق ذكره، ص 43.

³ يوسف دبوز، دور ادارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار لدى الموظفين "دراسة حالة شركة سوناطراك وادي نومر غرداية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تنمية وتسيير موارد بشرية،

جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي 2015-2016، صفحة 81.

1- علاقة طردية: يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي الفرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقاته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضاه الوظيفي وبالتالي زيادة شعوره بالاستقرار.¹

2- العلاقة العكسية: لقد لقي هذا الاتجاه تأييدا كبيرا من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية حيث توصل كل من ستيفي وجونز إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وبالتالي على الاستقرار الوظيفي اذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل، وتبين أيضا في دراسة أجراها كاربان عام 1994 على 168 مورد بشري يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء والزملاء وفقدانها السيطرة على الأعمال والمهام اليومية عزز من شعورها بعد الرضا وإحساسها بضغوط عمل بدرجة كبيرة ومنه عدم استقرار العمال في العمل.

3- العلاقة الشرطية: بما أن تحقق الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الاستقرار الوظيفي فان أنصار هذا الاتجاه يرون أنّ العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تأخذ شكل مقلوب حرف U^2 .

¹Anne Gillet ,stressez por la bonne cause , revue Française du Managements . No :164 ,mai 2009 , p :5.

²Happy Sally ,personnel management Handbook , Gower publishing company , England , 1987 , p 255.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة منطلقاً هاماً في البحوث الاجتماعية ميدانية كانت أم نظرية، لأنها بمثابة الحجر الأساسي الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف.

وسنقوم فيما يلي بعرض مبسط للدراسات الأكثر خدمة ومتشابهة إلى حد ما لموضوعنا هذا:

المطلب الأول: عرض أهم الدراسات السابقة.

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض أهم الدراسات المشابهة لموضوعنا بشقيها المحلي والأجنبي.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية.

1- دراسة (باشي طارق، زيداني السعودي)، بعنوان: أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في ظل جائحة كوفيد-2019 دراسة

تطبيقية على الشركة الوطنية للتأمين saa كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - مذكرة

مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، سنة 2020-2021.

هدفت هذه الدراسة إلى اكتساب قدرة على البحث والنمو الذاتي، التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعمال، تحديد آليات لتخفيف من حدة ضغوط العمل في ظل انتشار كوفيد-19. اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان وزعت على 35 موظف استرجع منها 34 استبيان.

أهم النتائج المتوصل إليها: يوجد مستوى قبول من الاستقرار الوظيفي لدى عمال الشركة الوطنية للتأمين في ظل انتشار فيروس كورونا، توجد علاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعمال لدى عمال الشركة الوطنية للتأمين في ظل انتشار فيروس كورونا، توجد علاقة بين الإجراءات الوقائية والاستقرار الوظيفي لدى عمال الشركة الوطنية للتأمين في ظل انتشار فيروس كورونا.

معامل الارتباط: يتضح في الدراسة أن معامل الارتباط يقدر بـ (0,706) % وهي علاقة إيجابية وطردية وأكبر من (50%) عند مستوى دلالة 01%.

أوصت الدراسة بجملة من التوصيات:

- يجب التباعد أثناء العمل من أجل حماية الجميع الموظفين في الشركة.
- يجب وضع الإجراءات القانونية من أجل حماية العاملين في الشركة.
- عمل اجتماعات مرة واحدة صباحاً بين المرؤوسين والرؤساء مما يعزز بيئة عمل إيجابية أفضل لدى العاملين.

2- دراسة (مبارك الأطرش، محمد عطا الله، نضال عميار)، بعنوان: تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

للعاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة تطبيقية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير

الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير،

جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي - ، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، سنة

2020-2021.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تكيف العاملين مع الظروف المختلفة في المؤسسة، وكذا تحديد طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، تحديد آليات لتخفيف من حدة ضغوط العمل والوقوف على أهم عوامل الاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة. اعتمدت الدراسة على المقابلة والاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية حيث تم اعتماد 60 استمارة.

أهم النتائج المتوصل إليها:

- تعمل المؤسسة على سلامة البيئة الداخلية للعمل لديها وإرساء روح الحب والتعاون والتكامل بين أفراد العاملين برفع من مستوى انتمائهم نحو المؤسسة.
- تسعى المؤسسة على تحسين أداء العاملين والحفاظ عليهم من خلال إعطاء فرص التقدم الوظيفي من خلال التدرج في السلم الإداري وهو ما يحقق الاستقرار.
- تعمل المؤسسة على خلق المنافسة للحصول على المكافآت بإتقانهم للعمل وتنامي خبرتهم وقدرتهم على الاندماج داخل المؤسسة.

معامل الارتباط: يتضح من الدراسة ان معامل الارتباط يتراوح بين (0,742 و 0,889) وهي تدل على وجود علاقة قوية بين المحاور.

أهم التوصيات المتوصل إليها:

- ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيف الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي على أدائهم.
- العمل على تحسين مصادر التطور الوظيفي وتكوين وتدريب العاملين.
- تفادي ازدواجية الأوامر والعمل على وضوح الأهداف والتوزيع الجيد للأدوار.

3- دراسة (زبيدي نادرة)، بعنوان: أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة من الاطباء المختصين في مستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير ببناصر، مستشفى الحكيم سعدان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر_ بسكرة_، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير موارد بشرية، 2019 / 2018 .

هدفت هذه الدراسة إلى اكتساب قدرة على البحث العلمي والنمو الذاتي. وتوضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي وكذا تحديد آليات لتخفيف من حدة ضغوط العمل. اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان حيث تم توزيع 40 استمارة واسترجع منها 32. **أهم النتائج المتوصل إليها** أنه يعاني الأطباء من ضغوطات كثيرة منها ما يتعلق ببيئة العمل وعدم توفر الإمكانيات والوسائل اللازمة لذلك وأخرى تتعلق بصفة كبيرة بعبء العمل وذلك بتكليف الأطباء بأعمال خارج اختصاصاتهم. بالإضافة للضغوطات الناتجة عن نظام التعويضات والترقيات والمكافآت فهي تشكل ضغط كبير على الطبيب وعدم تكافؤ الأجر المقدم مقارنة مع الجهد المبذول.

من خلال الإحصاءات التي تم قياسها يتبين أن **معامل الارتباط:**

الفرضية الرئيسية: $R=0,181$ _الفرضية الفرعية $R1=0,549$

أوصت الدراسة بالتوصيات التالية:

- تحسين بيئة العمل وظروف العمل بتوفير كل المتطلبات البشرية والمادية لأداء العمل.
- وضع وتطبيق برامج للترقية وإفساح فرص الترقية والتقدم.
- إعطاء قيمة وأهمية للمردودية من طرف القطاع الصحي.

- إقامة مصالح متخصصة وتوزيعها عبر التراب الوطني بطريقة عادلة.

4- دراسة (طول حسونة، مباركي صفاء)، بعنوان: أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، دراسة استكشافية لعينة

من الموظفين الإداريين، جامعة باجي مختار، عنابة (الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، سنة 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى التأصيل النظري لأبعاد الاستقرار الوظيفي، التعرف على أهم المتطلبات الواجب توفرها لتلبية رغبات

الموظف وتعزيز روحه المعنوية، وضع مقترحات للنهوض باستقرار الموظف.

ولغرض هذه الدراسة تم تصميم استبيان مكون من 32 فقرة، تم توزيعه في صورته النهائية على عينة ممثلة من 168 مفردة.

استخلصت الدراسة مجموعة من النتائج:

- الموافقة بدرجة مرتفعة على بعد تماسك الجماعة.

- الموافقة بدرجة مرتفعة على بعد الشعور بالأمان.

- وجود أثر ذو دلالة احصائية لتماسك الجماعة على الروح المعنوية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- وجود أثر ذو دلالة احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على الروح المعنوية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

معامل الارتباط:

- الفرضية الفرعية الأولى: $R = 0.670 \%$

- الفرضية الفرعية الثانية: $R = 0.740 \%$

- الفرضية الفرعية الثالثة: $R = 0.630 \%$

- الفرضية الفرعية الرابعة: $R = 0.810 \%$

اوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات:

- ضرورة تأكيد المؤسسات على توفير متطلبات جو عمل ملائم.

- تأكيد المؤسسات على زيادة الترابط بين الموظفين وتوحيد العلاقات.

- ضرورة القيام بدورات تحسيسية لتعزيز الروح المعنوية للموظفين.

- الاخذ بعين الاعتبار آراء الموظفين في الخطط المستقبلية للمؤسسة.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.

1- دراسة (صباح إبراهيم حمد علوش)، بعنوان: دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل، دراسة

ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد 07، سنة

2016.

هدفت هذه الدراسة على التعرف على مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي المتوفر بجامعة قناة السويس من وجهة نظر الباحثين، وكذا

اختبار تأثير الأمان والاستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لدى الباحثين بجامعة قناة السويس.

حيث اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كان حجم العينة 336 مفردة.

معامل الارتباط: -0.601% ، -0.462% ، -0.311% .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: - مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي في الجامعة قيد الدراسة كان متوسطا من

وجهة نظر فتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس وضعيفا من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس، مستوى ضغوط

العمل كان متوسطاً من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما، عبء العمل، العلاقة مع الطلبة، صراع الدور، العلاقة مع زملاء، ظروف العمل المادية. أوصت الدراسة بعدة توصيات: خلق نظام فعال للأمان والاستقرار الوظيفي من خلال: - منح أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الإحساس بقيمتهم وأهميتهم للجامعة. - تطوير نظم التعويضات، وزيادة مستوى العوائد التقاعدية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس في نهاية الخدمة.

2- دراسة جاسم رحيم عذارى- مجبل داوي إسماعيل. بعنوان أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية. (العمارة- العراق) سنة 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على موضوع الاستقرار الوظيفي وأثره في مستوى الأداء التنظيمي للوحدات المالية من خلال تحليل مفهوم الاستقرار وأهميته والتعرف على مكوناته وأبعاده وعلاقته ووجهة نظر الباحثين المختلفة عنه، تشخيص مستوى وأهمية المتغيرات الفرعية للاستقرار الوظيفي والأداء التنظيمي للمنظمات موضوع البحث. اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان حيث تم توزيع 40 استمارة واسترجع منها 16 استمارة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

يشكل الاستقرار الوظيفي بمتغيراته الرئيسة الثلاثة (العوامل الشخصية، العوامل التنظيمية، العوامل المرتبطة بطبيعة العمل) اتجاهها إيجابياً في المنظمات موضوع البحث يتمثل بشكل واضح في الثقة بالعلاقة بين زملاء العمل. يتمثل بشكل واضح في المرونة بإجراءات صرف الرواتب، مستوى لجان المشتريات التي تستجيب في أداؤها وإمكانياته الاحتياجيات الأقسام والوحدات وفي العمل كفريق واحد ضمن الوحدة المالية.

معامل الارتباط: $R2=0,59$ - $R3=0,48$ - $R4=0,599$

وفي الأخير أوصت الدراسة بالتالي:

3- من أجل التخلص من الروتين والملل في العمل الوظيفي في الوحدات المالية يجب تدريب وتطوير العاملين في دورات داخلية وخارجية.

4- يجب النهوض باستمرار بمستوى العاملين في الوحدات المالية من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتوظيف والتقدم.

5- يجب البحث باستمرار عن الفرص المناسبة لتحقيق طموحات العاملين في الوحدات المالية وزيادة رغبتهم في العمل بما يتناسب مع العمل المنجز لديهم.

المطلب الثاني: التعقيب عن الدراسات السابقة.

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها سنحاول عرض أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولاً: أوجه التشابه: تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة الدراسة أو الأساليب المعالجة بشأن الدراسة الحالية كشأن الدراسات السابقة التي اعتمدت على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، وسيتم معالجتها برنامج Spss من خلال الاختبارات الضرورية واللازمة لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات، إضافة إلى المقابلة والملاحظة كتدعيم للدراسة والتحليل

ثانيا: أوجه الاختلاف:

- من حيث المجتمع والعينة: بالنسبة للدراسات السابقة اختلفت العينة من دراسة إلى أخرى باختلاف القطاع، منها من درست الموظفين المباشرين ومنها من حددت إحدى الجنسين ومنها من أخذت الإطارات والكوادر- غير أن دراستنا تسلط الضوء فيها على عينة من ممرضين وأطباء بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تفرقت.
- من حيث القطاع: تنوعت الدراسات السابقة من حيث الميادين حيث كانت دراستنا في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل تفرقت وهي مؤسسة خدماتية متخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب الأطفال، والتي لم يلاحظ من خلال إطلاع الباحثين على دراسة مشابهة من الدراسة الحالية أجريت في هذا النوع من القطاع.
- وعموما تختلف الدراسة الحالية بطبيعة الحال عن الدراسات السابقة في المجال الزمني والمكاني.

استنتاج: وعليه فإن الدراسات السابقة تشكل أرضية فكرية وعلمية جيدة ساعدتنا في الجانب النظري، من خلال بناء تصور مفاهيمي لمختلف المتغيرات، والجانب التطبيقي من خلال أدوات الدراسة وطريقة المعالجة والنتائج المتوصل إليها.

خلاصة الفصل الأول:

تعرضنا في هذا الفصل للإطار النظري للدراسة الذي احتوى على ثلاث مباحث، تناولنا بعض التعاريف التي تخص المتغيرين ومن ثم التطرق لأهم أبعاده، وبعدها أشرنا إلى العلاقة التي يمكن أن تنشأ بين أثر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي. أما فيما يخص المبحث الثالث الذي تناول الدراسات السابقة تم الإشارة إليها وعرضها بالاعتماد تقسيم الدراسات السابقة إلى ما هو محلي وأجنبي من حيث البيئة المدروسة، ولقد تم الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح مختلف جوانب المشكلة وتوضيح الأسس النظرية لهذا الموضوع، وكذا التعقيب عليها وصولاً للمقارنة بينها وبين الدراسة الحالية. من خلال ما سبق اتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وبالحيات الشخصية والعلمية للموارد البشرية، والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول، وكذا نمط الأداء المستعمل، وبالتالي على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة.

الفصل ثاني:

دراسة أثر ضغوط العمل على
الاستقرار الوظيفي في
المؤسسة الاستشفائية الأم
والطفل - تقرت -

تمهيد الفصل الثاني:

يساهم الإطار النظري بشكل كبير في تحديد المعالم الأولية للدراسة الميدانية لأي بحث علمي بالنظر إلى جملة المعرفة النظرية التي سبق وتطرقنا إليها في الفصول السابقة الخاصة بالشق النظري من دراستنا الحالية حول متغيري ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وفي هذا الفصل سنحاول تجسيد الجانب النظري للبحث في الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت - وذلك لقياس أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسة ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها

المبحث الثالث: الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

وجب في هذا الجزء تحديد الحدود المكانية الذي سيجرى فيه البحث، والحدود البشرية كذلك تحديد الحدود الزمنية إضافة إلى اختيار المنهج الملائم وعينة الدراسة والأدوات. المعتمدة في جمع البيانات.

المطلب الأول: المجتمع والعينة.

سنعرض لحة عامة حول المؤسسة الاستشفائية، سنتناول أولاً تقديم عام للمؤسسة، ثم خصائص وأهداف المؤسسة، وأخيراً الهيكل التنظيمي وشرحه.¹

الفرع الأول: مجتمع الدراسة: المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت -

الحدود المكانية: المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت -؛

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة من 27 فيفري 2022 إلى 19 مارس 2022؛

الحدود البشرية: يتمثل المجال البشري للدراسة في أفراد عينة بالمؤسسة الاستشفائية التي أجريت عليهم الدراسة.

أولاً: خصائص المؤسسة

المؤسسة هي مؤسسة خدمتية من أهم خصائصها ما يلي:

- رعاية الأمومة والطفولة
- نظام خدمة مستمر لاستقبال المرضى على مدار اليوم (24/24 سا).
- تعتبر المستشفى من المنظمات الفنية والاجتماعية المعقدة نظراً لاشتمالها على عدد كبير من العاملين ولتعدد التخصصات الدقيقة في أقسامها المختلفة وكذا تنوع أساليب التكنولوجيا المستخدمة في التشخيص والعلاج.
- تتسم المستشفى بكونها نظاماً لحل مشكلات معينة التي تعترض صحة أفراد المجتمع وأن هؤلاء يتفاعلون مع نظام إنساني فمداخلتها إنسانية وأنشطتها وأعمالها تتم بوسائل إنسانية تستخدم كافة الموارد المكانية والتقنية أفضل استخدام ممكن بينما تتمثل مخرجاتها في رعاية المرضى والتدريب وإعداد البحوث والدراسات العلمية.
- هذا وتتميز المستشفيات بوجود خطين للسلطة 66 الأول خط السلطة الوظيفية الرسمية وتتمثل في الجهاز الإداري بالمستشفى بينما يتمثل الخط الثاني في خط سلطة المعرفة والذي يتميز بأفراد الجهاز الطبي بسبب طبيعة تخصصهم الوظيفي الدقيق الأمر يؤدي في بعض الأحيان إلى صراع النفوذ.

¹ عن أمانة المؤسسة .

- التكفل بالمريض إلى غاية خروجه من المستشفى من اجل ضمان سلامة المريض ونوعية العلاج المتعلق بكل عمل طبي أن تتأكد خاصية السوسيو تقنية للنظام الصحي من خلال الأعمال المنجزة والتفاعلات ما بين المريض وعمال المستشفى من أخصائيين ومهنيين بداية من المعاملات الإدارية حين دخول المريض إلى المستشفى (تكوين ملف طبي) مرور بقسم الأشعة والصيدلية الجراحة إلى غاية خروجه.

ثانيا: أهداف المؤسسة

تتكفل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل تقرت، في مجال نشاطها بالمهام الآتية:

- تنفيذ نشاط الوقاية والتشخيص والعلاج وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء.
- البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة كتنظيم ندوات وملتقيات علمية لفائدة مستخدمي الصحة وتحسين مستواهم مع العلم أن المؤسسة تقوم بتكوين مستخدمين في إطار التكوين المتواصل.

(أمانة المؤسسة)

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وشرحه.

➤ **المدير:** مسؤول عن تسيير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة وبهذه الصفة يمثل:

- المستشفى أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- هو الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة.
- يعد مشاريع الميزانية التقديرية ويمنع حسابات المؤسسة.
- يضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة.
- يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة.
- يقوم بإبرام جميع العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به.

➤ **الأمانة:** وهي التي تعمل على تنسيق اجتماعات المدير والعمال على تنظيم حركة استقبال العمال وتنسيق المواعيد والاحتفاظ بنسخة من كل وثيقة من وثائق المؤسسة.

➤ **مكتب تأليه محاسبة التسيير:** أنشأ حديثا محل كتب التكاليف الصحية، يعمل على أجهزة المعلوماتية ويقوم بمراقبة وحساب تكاليف جميع مصالح المؤسسة.

➤ **المديرية الفرعية لإدارة الوسائل:** وتتكون من الأمانة والمكاتب الآتية وهي مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات، مكتب الميزانيات والمحاسبة، هدفها الأساسي تسيير المسار المهني للموظفين من الاستقطاب إلى التقاعد (حركة الأجور والمنح والتعويضات) والدفاع عن المستخدمين في حال النزاعات في حالة إذا كان الخصم من خارج المؤسسة.

➤ **المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والمنشآت القاعدية والتجهيز:** ومن مهامها:

- صرف نفقات المؤسسة.
- إعداد الموازنات التقديرية.

- إعداد الدفاتر المحاسبية.

كما يعمل مكتب المصالح الاقتصادية على إعداد الصفقات.

➤ المديرية الفرعية للمصالح الصحية: ومن مهامها:

- الوقاية من الأمراض.
- تقييم نشاطات العلاج التي تلقاها المريض.
- تقييم حالة المريض عند خروجه.
- تحديد عدد المرضى وعدد الأسرة الموجودة بالمستشفى.
- نشاط العلاج الذي يتلقاه المريض عند دخوله المستشفى.
- حفظ جثث الموتى.

وتتكون من مصالح إستشفائية ومصالح تقنية أين يتلقى المريض علاجه وهي:

1- المصالح الاستشفائية:

- **مصالحة طب الأطفال:** وتحرص على رعاية وعلاج المواليد حديثي الولادة، المواليد الجدد، الأولاد الكبار والاستعجالات الطبية لطب الأطفال.
- **مصالحة طب النساء والتوليد:** الذي يتضمن طب أمراض النساء، الحمل الخطير قبل وبعد الولادة والاستعجالات وهي نشاط خاص بالخدمة المقدمة للمريض عند دخوله للمستشفى وحتى خروجه في الحالات المستعجلة والخطيرة، ونشاط الفحص الطبي وهو ما يسمى بمستشفى النهار أي نشاط يقدم خدمات للنساء والأطفال على حد سواء في أوقات العمل العادية.

2- المصالح التقنية: ويمكن تصنيفها حسب النحو التالي:

- **العمليات الجراحية:** وهو نشاط التوليد بالعملية القيصرية وهو خاص بالنساء اللاتي ولادتهم مستعصية.
- **المخبر:** وهو نشاط خاص بتحليل الدم التي تجرى للمريض.
- **الأشعة:** وهو نشاط خاص بعملية الأشعة للمريض.
- **الصيدلية:** هي الإدارة الرئيسية المهمة التي يقع على عاتقها مسؤولية توفير احتياجات المصالح من كافة الأدوية والمستلزمات والمعدات الطبية والجراحية وغيرها وضمان المحافظة عليها والاستخدام الرشيد لها.
- **مكتب المنشآت القاعدية والتجهيزات والصيانة:** وهي التي تسهر على المنجزات والتجهيزات داخل المؤسسة وتتكون من:

- **الحضيرة:** تضم سيارات الإسعاف، سيارات نفعية، سيارات سياحية، شاحنة.

- **المخزن(1):** يخزن فيه المواد خاصة بالتغذية.

- المخزن(2): يخبز فيه مواد العتاد الخاصة بالمكاتب والمصالح من أوراق وسيالات وغيرها.
- الورشة: تضم مغسلة وورشة للخياطة.
- المطبخ: يحضر فيه الوجبات الغذائية الخاصة بالمرضى والمستخدمين.

(أمانة المؤسسة)

الفرع الثاني: عينة الدراسة

هي مجموعة جزئية من وحدات المجتمع بحيث أن المعلومات المتوفرة في العينة هي تلك المتوفرة في المجتمع الذي سحبت منه العينة ويتمثل في الأطباء والصيادلة، الممرضين، الإداريين وكذا العمال المهنيين، ونظرا لصعوبة توزيع الاستمارة على كافة الموظفين بالمؤسسة تم اختيار عينة عشوائية بسيطة لأنها الأنسب لموضوع الدراسة تضمنت كل من الأطباء والممرضين أي بنسبة تفوق 60% من المجتمع ككل.

وقد قمن بتوزيع 200 استبيان واسترجع منها 184 استبيان، وبالتالي كان عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 182 استبيان أي ما يعادل 92% من الاستبيانات المسترجعة. الجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة، المسترجعة، الصالحة والملغاة، ونسبة كل منها:

الجدول رقم (02): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة، الضائعة، المسترجعة، الصالحة والملغاة

التعيين	العدد	النسبة %
الاستبيانات الموزعة	200	100 %
الاستبيانات الضائعة	13	6.5 %
الاستبيانات المسترجعة	184	92 %
الاستبيانات الصالحة	182	91 %
الاستبيانات الملغاة	3	1.5 %

المصدر: بناء على العمل الميداني للطالبتين

الفرع الثالث: مصادر جمع البيانات ومنهج الدراسة

1- مصادر الحصول على البيانات

تمثلت أهم مصادر الحصول على البيانات فيما يلي:

مصادر أولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج

spss v22 (Statistical package for social science) الإحصائي وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول

إلى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث

مصادر ثانوية: حيث اتجهت دراستنا في معالجة الإطار النظري، إلى مصادر ثانوية والتي تتمثل في الكتب، المقالات، والأبحاث والدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الدراسة.

2- منهج الدراسة:

بناء على الاشكالية المطروحة وبغية الوصول الى الاهداف المرجوة سوف نستخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري من الدراسة والمتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية، أما الجانب التطبيقي فسوف تعتمد المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية، مستعملين في ذلك الاستبيان لمعرفة آراء واتجاهات افراد العينة لكافة الاطارات والعاملين في المؤسسة.

المطلب الثاني: الأساليب والأدوات.

من الاساليب والادوات المستخدمة في إجراء هذه الدراسة:

1- أدوات الدراسة:

المقابلة: كون المقابلة من أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات وأكثرها استخداما، قمنا بمقابلة مع عدد من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة دارت حول كانت أسئلة حول الضغوط التي يواجهونها أثناء العمل ومدى تأثيرها على أداء العمل والحياة خارج العمل. وكذلك تعرفنا على طبيعة العمل بالمؤسسة ومختلف المصالح الموجودة بها.

الملاحظة: تفيد الملاحظة في معرفة مالم تستطع معرفته عن طريق المقابلة وهو درجة الضغط الذي يواجهه الموظفون بالمؤسسة ونجاعة السير الحسن لوقت للعمل. العلاقة بين العمال، وبين الرؤساء والمرؤوسين.

الاستبيان: يستخدم الاستبيان في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث فحاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة، تم اعتماد سلم ليكرات الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) (أنظر الملحق رقم 02)

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الشخصية من (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة، عدد المناوبات، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية)

الجزء الثاني: الذي يقيس المتغير المستقل تحت عنوان ضغوط العمل والمكون من (21 عبارة)

والذي قسم إلى الأبعاد التالية:

- I. عبء العمل: يشمل العبارات (1-6).
- II. صراع الدور: يشمل العبارات (7-12).
- III. غموض الدور: يشمل العبارات (13-17).
- IV. ظروف العمل: يشمل العبارات (18-21).

الجزء الثالث: يقيس المتغير التابع بعنوان الاستقرار الوظيفي، والمكون من (15) فقرة.

والذي يقسم بدوره إلى الأبعاد التالية:

- I. الإشراف: يشمل العبارات (1-4).
- II. الاتصال: يشمل العبارات (5-8).
- III. الأجر: يشمل العبارات (9-11).
- IV. الحوافز: يشمل العبارات (12-15).

الجدول رقم (03): توزيع درجات الموافقة لمقياس (LIKERT)

الاتجاه	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	01	02	03
المتوسط المتوقع	من 1 إلى 1.66	من 1.66 إلى 2.33	من 2.33 إلى 3

المصدر: السعيد هتهات، محاضرات في تحليل المعطيات تخصص إدارة أعمال، تسيير الموارد البشرية.

2- صدق أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرضها على الأستاذة المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص لإبداء آرائهم وتوجيه انتقاد بخصوص الاستمارة مع تعديل أو حذف أو بإضافة أي أسئلة، بعد إطلاع المحكمين على الاستمارة تم القيام ببعض التعديلات الهامة والمساعدة في ضبط أسئلتها لتناسب مع موضوع الدراسة بشكل أفضل وقد تم أخذ هذه التعديلات بعين الاعتبار عند صياغة الاستمارة النهائية.

قمنا بحساب الصدق التمييزي بطريقة صدق المقارنة الطرفية وكانت النتائج موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم (04) يمثل صدق اداة الدراسة.

الفئة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
الدنيا	08	1.54	0.04	14	0.00	دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال نتائج الجدول رقم (04) نلاحظ اختلاف بين قيمة المتوسط الحسابي للفئة الدنيا (1.54) والمتوسط الحسابي للفئة العليا (2.06)، كما جاءت القيمة المعنوية لمستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطات الدرجات الدنيا للمبحوثين ومتوسطات الدرجات العليا للمبحوثين، وبالتالي فإن أداة الدراسة تمتاز بدرجة عالية من الصدق التمييزي.

يتضح مما سبق أن أداة الدراسة تمتاز بدرجة عالية من الصدق والثبات وبالتالي يمكننا الاعتماد عليها في الدراسة الأساسية.

3- ثبات أداة الدراسة

لقد تم حساب معامل الثبات إحصائياً باستعمال معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للتأكد من درجة ثبات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج ألفا كرونباخ

المحاور	الرقم	المجال	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	النتيجة
الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	01	عبء العمل	06	0.738	ثابت
	02	صراع الدور	06	0.856	ثابت
	03	غموض الدور	05	0.683	ثابت
	04	ظروف العمل	04	0.570	ثابت
المحور الأول ضغوط العمل			21	0.816	ثابت
المحور الثاني الاستقرار الوظيفي			15	0.702	ثابت
المحورين مع بعض			36	0.783	ثابت

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرومبا لكل محاور الاستبيان هي معاملات ثابتة، وكذلك معامل ألفا كرومبا لجميع عبارات الاستبيان معاً بلغ 0.783 وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة من صحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرومبا تتراوح بين (0-1) وكلما اقترب من الواحد دل على وجود ثبات عال، وكل ما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي قمنا الاعتماد عليها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشات

سنتطرق في هذا المبحث عرض أهم النتائج الخاصة بمتوسط إجابات العاملين التي تم التوصل إليها أثناء الدراسة ومناقشتها، ومقارنة النتائج الحالية للدراسة مع نتائج الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض النتائج

سنقوم خلال هذا المطلب بعرض نتائج المقابلة وتحليل نتائج استمارة الاستبيان وتقييم جودة الاستقرار الوظيفي للعمال وكذا دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

الفرع الأول: عرض النتائج الإحصائية للبيانات الشخصية للموظفين

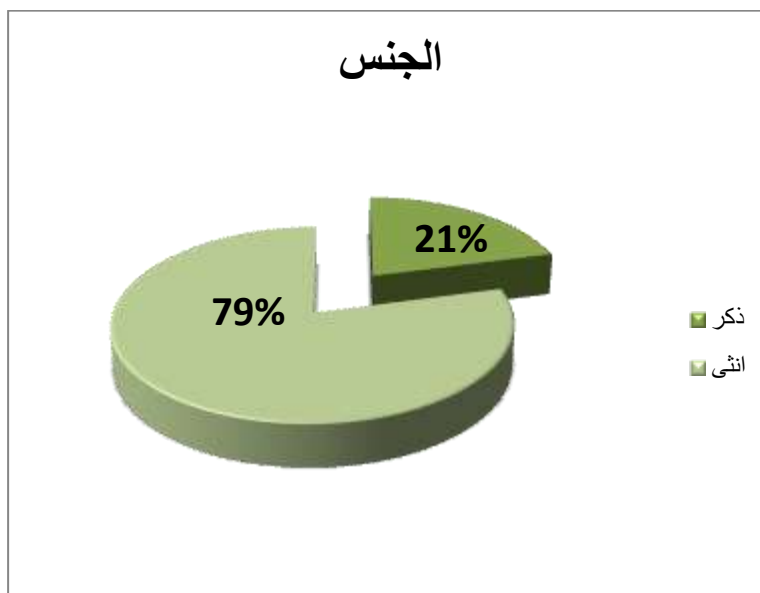
أولاً: الجنس

الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	38	20.90%
أنثى	144	79.12%
المجموع	182	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (07): توزيع الموظفين حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (06)

يبين الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن فئة الإناث تمثل أكبر فئة في العينة المدروسة، حيث بلغ عددهم 144 موظفة بنسبة 79.12% من إجمالي العينة، أما فئة الذكور فقد بلغت 38 موظف بنسبة 20.90% من إجمالي العينة. إذا نلاحظ من خلال النتائج أن من بين السمات المسيطرة لهؤلاء الموظفين أغلبيته إناث أي تفوق الجنس الأنثوي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل، ومن خلال قراءتنا الأولية لنتائج هذا الجدول يمكن أن نفسر هذا التفوق للجنس الأنثوي يعود لعدة عوامل منها: أن طبيعة العمل في المؤسسة الاستشفائية يتلاءم أكثر مع العنصر النسوي خاصة لأنها خاصة بالأم والطفل.

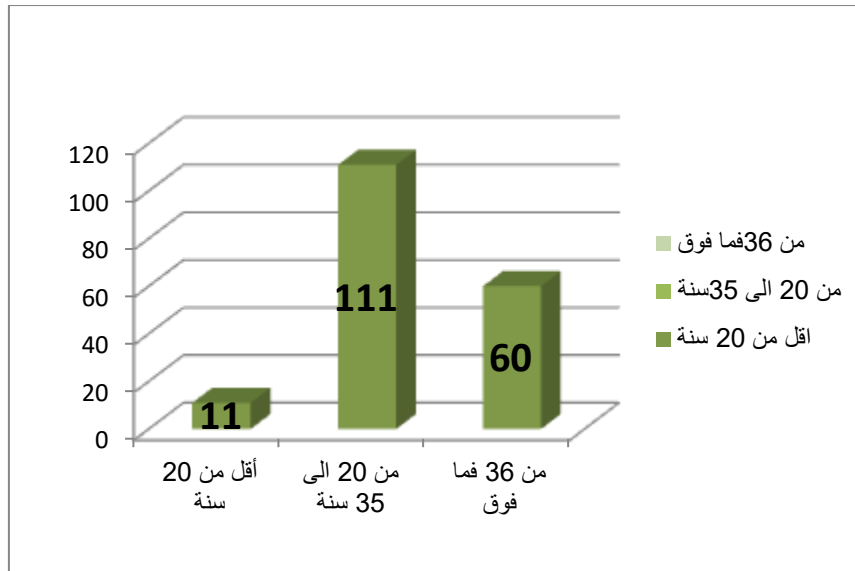
ثانيا: العمر

الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 20 سنة	11	6.04 %
من 20 إلى 35 سنة	111	60.98 %
من 36 سنة فما فوق	60	32.96 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (08): توزيع الموظفين حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (07)

يتبين من خلال الجدول أن معظم المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20-35 سنة بنسبة 60.98% هي أعلى نسبة، تليها نسبة 32.96% وهي الفئة التي أعمارهم من 36 سنة فما فوق، وأخيرا نسبة 6.04% وهم الموظفين الذين أعمارهم أقل من 20 سنة.

ما يلاحظ حول توزيع هذه النسب أنها كانت مرتفعة عن فئة الشباب والتي تصدرت المرتبة الأولى بنسبة 60.98% وهي الفئة التي تملك طاقة بدنية ونفسية تتلاءم مع طبيعة أعمال المؤسسة.

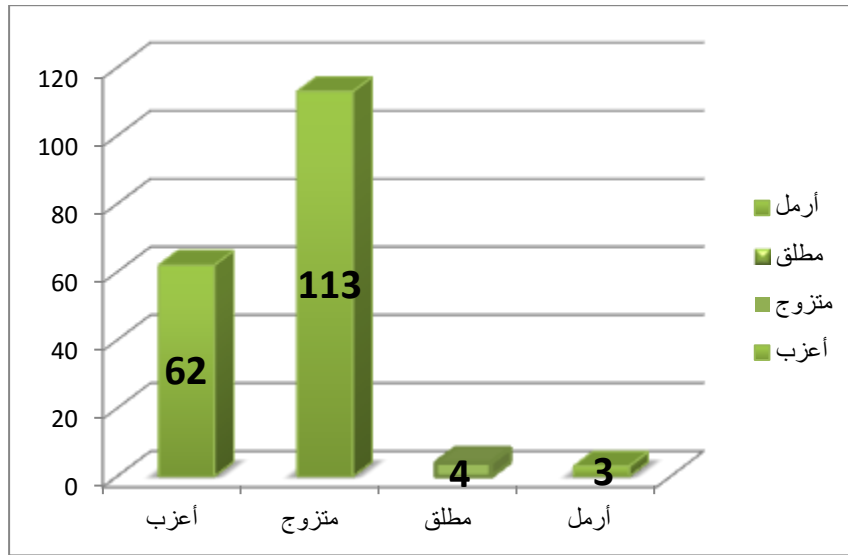
ثالثاً: الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة %
أعزب	62	34.06 %
متزوج	113	62.08 %
مطلق	4	2.19 %
أرمل	3	1.64 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (09): توزيع الموظفين حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (08)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة هي فئة المتزوجين والبالغ عددهم 113 موظف بنسبة 62.08%، الأمر الذي يشير إلى وجود استقرار نفسي واجتماعي عند الموظفين، وهذا طبعاً يكون له تأثيراً إيجابياً على نفسية الموظف داخل المؤسسة وخارجها، أما النسبة التي تليها فهي نسبة أعزب فقد كانت في حدود 34.06% أي 62 موظف، وهي نسبة منخفضة نسبياً بالمقارنة مع نسبة المتزوجين ويمكن رد الاختلاف بين النسبتين إلى كون عينة الدراسة تتركز في الفئة العمرية من 2 إلى 35 سنة حيث تمتاز هذه المرحلة بمحاولة الاستقرار العائلي

وتكوين أسرة، ففي هذه المرحلة يكون قادر على تحمل المسؤولية الاجتماعية والمهنية، لأن ارتباطهم الأسري يجعلهم أكثر ارتباطا بالمؤسسة التي هي بالنسبة إليهم مصدر رزقهم لذلك فهو أشد حرصا على تحقيق أهدافها. أما بخصوص نسبة المطلقين والأرامل فكانت ضعيفة جدا حيث بلغت النسبة 2.19% و1.64% على التوالي.

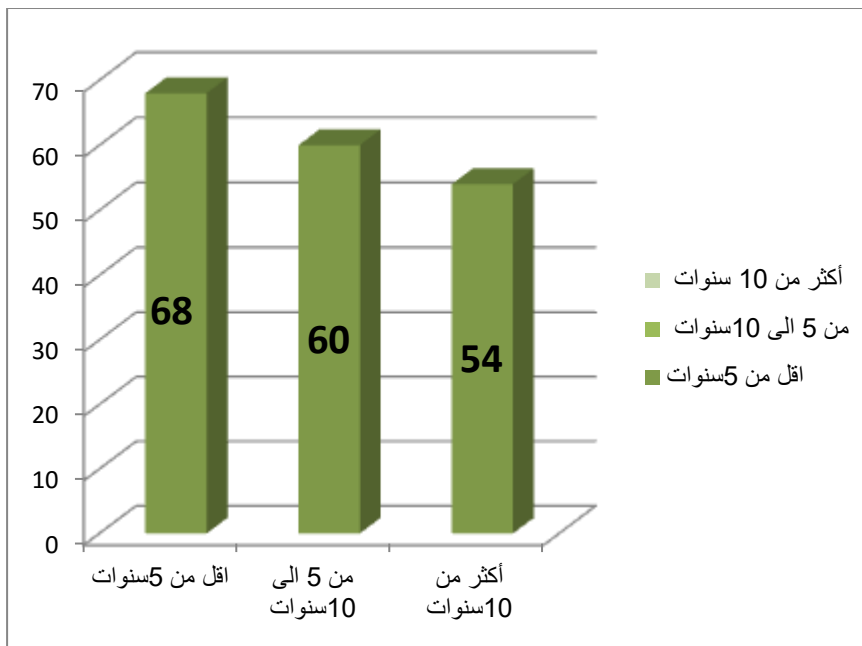
رابعا: سنوات الخدمة

الجدول رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	68	37.36 %
من 5 إلى 10 سنوات	60	32.96 %
أكثر من 10 سنوات	54	29.67 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (10): توزيع الموظفين حسب سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (09)

يتبين من خلال قراءة الجدول أن أعلى نسبة رصدت عند الموظفين الذين يجوزون خبرة أقل من 5 سنوات، قدرت بنسبة 37.36% والبالغ عددهم 68 موظف، ثم تليها فئة الموظفين الذين يمتلكون خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بنسبة 32.96% والبالغ عددهم 60 موظف بنسبة 29.67% لفئة الموظفين الذين يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات، والذين يبلغ عددهم 54 موظف. وقد يرجع هذا التفاوت والتباين في سنوات الخدمة إلى: رغبة المؤسسة في استقطاب الموظفين الجدد الذين يجوزون قدرات بديية ونفسية وهذا راجع إلى طبيعة النشاط الخاص بالمؤسسة الذي يتطلب التحمل والصبر...

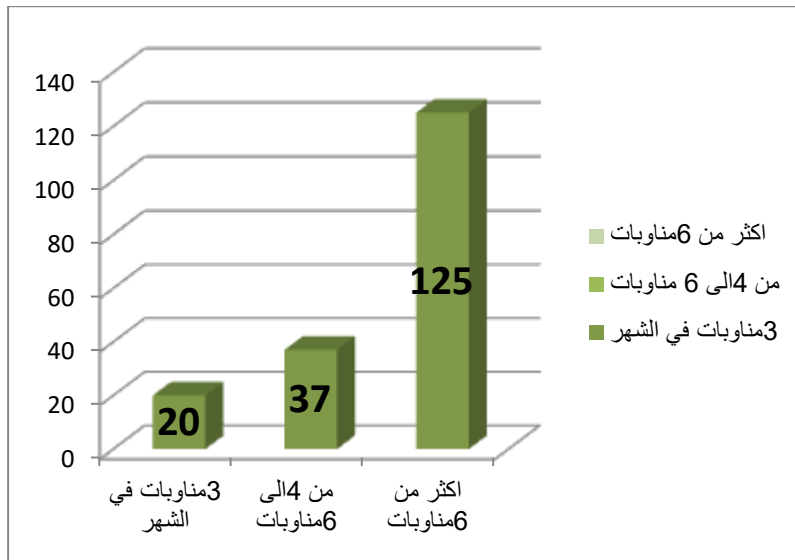
خامسا: عدد المناوبات

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد المناوبات

عدد المناوبات	التكرار	النسبة %
3 مناوبات في الشهر	20	10.98 %
من 4 إلى 6 مناوبات	37	20.32 %
أكثر من 6 مناوبات	125	68.68 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (11): توزيع الموظفين عدد المناوبات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (10)

يتبين من خلال نتائج الجدول أن نصف العينة تقريبا لديهم ضغط في عدد المناوبات حيث تزيد عن 6 مناوبات في الشهر بنسبة 68.68% والبالغ عدد الموظفين 125 موظف، وهذا ما يفسر ضغوط العمل في حين أن نسبة 20.32% يناوبون من 4 إلى 6 مناوبات في الشهر، والأقلية بـ 10.98% يمارسون أقل من 3 مناوبات في الشهر.

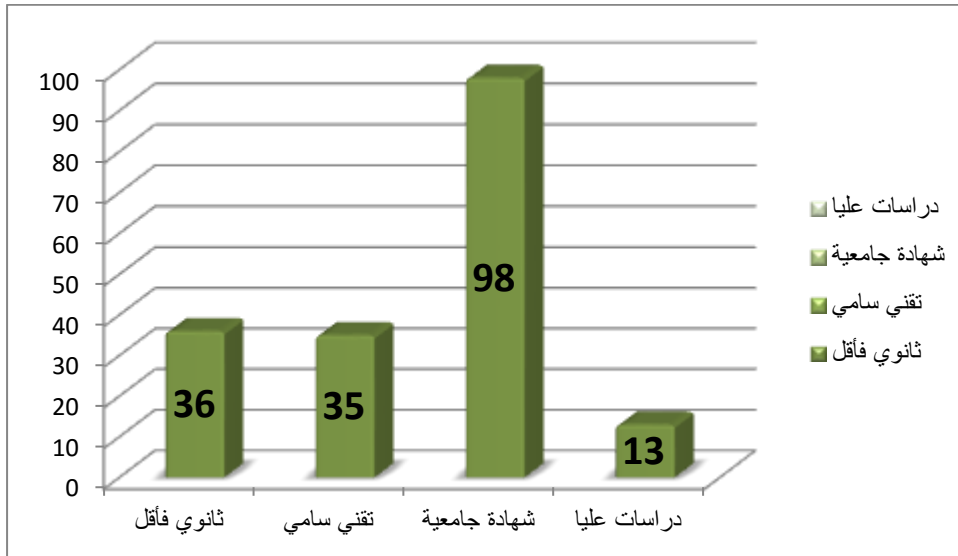
سادسا: المستوى التعليمي

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي فأقل	36	19.78 %
تقني سامي	35	19.23 %
شهادة جامعية (ليسانس - ماستر)	98	53.87 %
دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)	13	7.14 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (12): توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (11)

تشير البيانات الكمية المتعلقة بتغير المستوى التعليمي في الجدول أكبر نسبة هي 53.87 % ذوي المستوى الشهادة الجامعية، أي ما يقابلها 98 موظف، ثم تليها نسبة 19.78 % و 19.23 % من الموظفين ذوي المستوى التعليمي أقل من ثانوي وتقني سامي ما يقابلها 36 و 35 موظف على التوالي، أما بخصوص أضعف نسبة فقد كانت ذو المستوى التعليمي دراسات عليا بنسبة 7.14 % ما يقابلها 13 موظف.

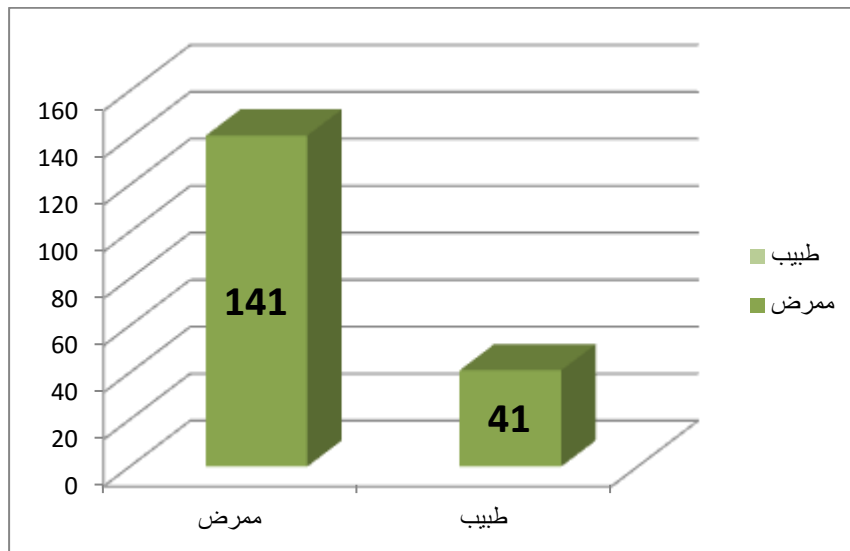
سابعاً: الرتبة الوظيفية

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة %
ممرض	141	77.47 %
طبيب	41	22.52 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

الشكل رقم (13): توزيع الموظفين الرتبة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (12)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من الموظفين تتركز في فئة ممرض البالغ عددهم 141 موظف بنسبة 77.47% أما بخصوص فئة طبيب فكانت بنسبة 22.52% والبالغ عددهم 41 موظف.

الفرع الثاني: عرض النتائج الإحصائية حول محور ضغوط العمل.

أولاً: مستوى ضغوط العمل الناجم عن عبء العمل

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات عبء العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة الكلية	ترتيب الفقرات
01	يزعجني العمل بنظام 2*2 (يومين خدمة بيومين راحة)	2.470	0.560	82.32	مرتفعة	03
02	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات تفوق طاقتي.	2.260	0.458	75.32	متوسطة	05
03	لا يتوافق العمل الحالي مع الوقت اللازم لإنجازه.	2.350	0.682	78.32	مرتفعة	03
04	تشكل أعباء العمل ضغطاً إضافياً خارج المؤسسة	2.480	0.638	82.65	مرتفعة	02
05	لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي العائلية.	2.330	0.730	77.65	متوسطة	04
06	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه.	2.870	0.199	95.65	مرتفعة	01
عبء العمل		2.520	0.236	83.99	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة (يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه) كانت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.870 وانحراف معياري 0.199 والذي يدل على عدم اختلاف وجهات نظر أفراد العينة، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على (أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات تفوق طاقتي) بمتوسط حسابي 2.260 وانحراف معياري 0.458 وهذا يدل على حساسية المنصب ووجود أعمال ليست من قدرة العاملين بهذا المنصب، ومع ذلك كانت الموافقة على هذا البعد مرتفعة بوسط حسابي 2.520 وانحراف معياري 0.236.

ثانيا: صراع الدور

الجدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات صراع الدور

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة الكلية	ترتيب الفقرات
01	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي.	2.440	0.679	81.32	مرتفعة	04
02	تواتر التدخلات والوساطة على متطلبات أداء العمل	2.450	0.580	81.65	مرتفعة	02
03	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.	2.270	0.795	75.65	متوسطة	06
04	أتلقي أوامر متعددة ومختلفة من رؤسائي في العمل.	2.490	0.561	82.99	مرتفعة	01
05	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.	2.450	0.701	81.65	مرتفعة	03
06	يطلب مني إنجاز أعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة.	2.420	0.653	80.65	مرتفعة	05
صراع الدور		2.419	0.385	80.62	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة (أتلقي أوامر متعددة ومختلفة من رؤسائي في العمل) كانت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.490 وانحراف معياري 0.561، والذي يدل على عدم شكوى الموظفين من كثرة تلقي الأوامر والتنبيهات من رؤسائهم، في حين كانت عبارتي (تواتر التدخلات والوساطة على متطلبات أداء العمل) و (يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير) بنفس متوسط حسابي 2.450 واختلف الانحراف المعياري 0.580 و 0.701 على التوالي، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على (يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة). بمتوسط حسابي 2.270 وانحراف معياري 0.795 وهذا ما يشير إلى أن كل الموظفين متسمون بالقيم والمبادئ السامية التي تؤمن بها المؤسسة، حيث كانت نسبة الموافقة على هذا البعد مرتفعة بمتوسط حسابي 2.419 وانحراف معياري 0.385.

ثالثا: غموض الدور

الجدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات غموض الدور

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة الكلية	ترتيب الفقرات
01	أكلف بمهام بدون الصلاحيات الكافية لتنفيذها.	2.510	0.638	83.65	مرتفعة	02
02	مسؤوليات وصلاحيات غير محددة تحديدا دقيقا.	2.480	0.538	82.65	مرتفعة	03
03	لا أتمتع بالصلاحيات والتسهيلات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	2.420	0.687	80.65	مرتفعة	04
04	يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة.	2.760	0.339	91.99	مرتفعة	01
05	أعاني من نقص في المعلومات الخاصة بعملتي.	2.320	0.695	77.32	متوسطة	05
	غموض الدور	2.450	0.256	81.65	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة (يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة) كانت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.760 وانحراف معياري 0.339، هذا يبين أن علاقة المرؤوس والرئيس جيدة، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على (أعاني من نقص في المعلومات الخاصة بعملتي.) بمتوسط حسابي 2.320 وانحراف معياري 0.695 وهذا ما يشير إلى أن الموظفين غير مزودين بمعلومات كافية لتأدية أعمالهم بطريقة صحيحة، حيث كانت نسبة الموافقة على هذا البعد مرتفعة بمتوسط حسابي 2.450 وانحراف معياري 0.256.

رابعاً: ظروف العمل

الجدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات ظروف العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة الكلية	ترتيب الفقرات
01	أعاني من الضوضاء والضجيج في مكان العمل.	2.600	0.529	86.65	مرتفعة	03
02	لا تتلاءم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي.	2.590	0.430	86.32	مرتفعة	04
03	مساحة وتصميم المكاتب لا تناسب عدد الموظفين.	2.730	0.353	90.99	مرتفعة	01
04	أخاف من الإصابة بالأمراض نتيجة قلة النظافة في مكان العمل.	2.630	0.456	87.65	مرتفعة	02
	ظروف العمل	2.637	0.193	87.89	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة (مساحة وتصميم المكاتب لا تناسب عدد الموظفين) كانت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.730 وانحراف معياري 0.353، هذا ما يشير إلى أن الموظفين لا يمارسون مهامهم بشكل جيد بسبب ضيق مكان العمل، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على (لا تتلاءم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي) بمتوسط حسابي 2.590 وانحراف معياري 0.430، حيث يلاحظ أن كل الموظفين غير راضون من مساحة وضيق المكاتب. حيث كانت نسبة الموافقة على هذا البعد مرتفعة بمتوسط حسابي 2.637 وانحراف معياري 0.193.

الفرع الثالث: عرض وتحليل إجابات العينة على الاستقرار الوظيفي

الجدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات الاستقرار الوظيفي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة الكلية	ترتيب الفقرات
01	يحرص المشرف على نجاعة تسيير وقت العمل.	2.660	0.412	88.65	مرتفعة	01
02	يقوم المشرف بمساعدتك في أمور تخص عملك.	2.460	0.482	81.99	مرتفعة	09
03	يحرص المشرف على شرح التعليمات الصادرة من الإدارة.	2.340	0.668	77.99	مرتفعة	12
04	استشارة المشرف لك في حل بعض مشاكل العمل تزيد من رضاك في العمل.	2.260	0.626	75.32	متوسطة	14
05	تسهل الإدارة عملية الاتصال بما.	2.420	0.499	80.65	مرتفعة	10
06	حدث وتشاجرت مع أحد زملائك في العمل.	2.650	0.360	88.32	مرتفعة	03
07	تستمر علاقتك بزملائك في العمل حتى خارج المؤسسة.	2.200	0.660	73.32	متوسطة	15
08	تجد صعوبة حول طبيعة الاتصالات الرسمية السائدة في المؤسسة.	2.360	0.487	78.65	مرتفعة	11
09	تستلم أجرك في الوقت المحدد.	2.290	0.694	76.32	متوسطة	13
10	الأجر الذي تتقاضاه يلبي احتياجاتك المختلفة.	2.520	0.450	83.99	مرتفعة	08
11	يتوافق الأجر الذي تتقاضاه مع الجهد المبذول.	2.610	0.449	86.99	مرتفعة	06
12	تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية للعمال.	2.620	0.293	87.32	مرتفعة	04
13	ترفع الحوافز التي تتحصل عليها من دافعتك نحو العمل.	2.580	0.389	85.99	مرتفعة	07
14	تقدم الحوافز بشكل عادل وغير متحيز بين العمال.	2.620	0.415	87.32	مرتفعة	05
15	الحوافز التي تقدمها المؤسسة تؤثر على معدل الغياب.	2.660	0.314	88.65	مرتفعة	02
	الاستقرار الوظيفي	2.483	0.201	82.75	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

من خلال دراسة إجابات العينة محور الاستقرار الوظيفي لوحظ أن أكبر متوسط حسابي كان للعبارتين (يحرص المشرف على نجاعة تسيير وقت العمل)، (الحوافز التي تقدمها المؤسسة تؤثر على معدل الغياب) 2.660 وانحراف معياري 0,412، 0.314 على التوالي هذا ما يشير إلى أن الحوافز لديها مفعول إيجابي كبير على العمال، وكان أقل متوسط حسابي للعبارة (تستمر علاقتك بزملائك في العمل حتى خارج المؤسسة) بقيمة 2.200 وانحراف معياري 0.660، هذا يدل على أن العلاقة بين الموظفين تكون داخل المؤسسة فقط، حيث كانت نسبة الموافقة على هذا المحور مرتفعة بمتوسط حسابي 2.483 وانحراف معياري 0.201.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنتطرق إلى تحليل واختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها من عدمها

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

"مستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل من وجهة نظر العمال مرتفع"

تم معالجة البيانات بحساب اختبار "ت" بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي

جدول رقم (18): يمثل قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة "ت" ودلالاتها الإحصائية.

المتغير	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	القرار
البعد1 الاشراف	02	2.43	9.64	0.00	دال
البعد2الاتصال	02	2.40	10.68	0.00	دال
البعد3 الاجر	02	2.47	10.60	0.00	دال
البعد4 الحوافز	02	2.47	19.38	0.00	دال
الاستقرار الوظيفي	02	2.48	14.54	0.00	دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لأبعاد محور الاستقرار وكذا الدرجة الكلية للمتغير نفسه تساوي (2.43، 2.40، 2.47، 2.47، 2.48) على التوالي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي التي تساوي (02)، كما ان القيمة المعنوية لمستوى الدلالة لكل الأبعاد وكذا في المحور ككل تساوي (0.00، 0.00، 0.00، 0.00، 0.00) على الترتيب وهي قيم دالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المتوسط الحسابي لعينة الدراسة، وعليه يمكن القول أن مستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل من وجهة نظر العمل مرتفع.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

"مستوى ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل من وجهة نظر العمال مرتفع"

تم معالجة البيانات بحساب اختبار "T" بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي

جدول رقم (19): يمثل قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة "ت" ودلالاتها الإحصائية.

المتغير	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	القرار
البعد1عبء العمل	02	2.52	14.45	0.00	دال
البعد2صراع الدور	02	2.41	9.11	0.00	دال
البعد3غموض الدور	02	2.49	13.30	0.00	دال
البعد4ظروف العمل	02	2.83	19.75	0.00	دال
ضغوط العمل	02	2.50	15.63	0.00	دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لأبعاد محور الاستقرار وكذا الدرجة الكلية للمتغير نفسه تساوي (2.52، 2.41، 2.49، 2.83، 2.50) على التوالي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي التي تساوي (02)، كما ان القيمة المعنوية لمستوى الدلالة لكل الأبعاد وكذا في المحور ككل تساوي (0.00، 0.00، 0.00، 0.00، 0.00) على الترتيب وهي قيم دالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المتوسط الحسابي لعينة الدراسة. وعليه يمكن القول أن مستوى ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل من وجهة نظر العمل مرتفع.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

"توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت"

تم معالجة البيانات بحساب معامل ارتباط بيرسون بين متوسطات الدرجات ضغوط العمل ومتوسطات الدرجات الاستقرار الوظيفي للعينة واستخراج دلالتها الإحصائية فكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (20): يمثل قيمة اختبار بيرسون على عينة الدراسة ودلالاته الإحصائية.

المتغير	العدد	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
ضغوط العمل	182	0.32	0.00	دال
الاستقرار الوظيفي				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

يشير الجدول أعلاه الى أن القيمة المعنوية لمستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، كما جاءت قيمة معامل الارتباط بيرسون يساوي (0.32) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.05) إلا أنها ضعيفة جدا وهو ما يدل على وجود ارتباط ضعيف بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي. ومنه نقبل الفرض البديل ونقر بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

"توجد فروق ذات دلالة احصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الجنس"

حيث تمت معالجة البيانات باستخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين باستخراج دلالتها الإحصائية، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (21): نتائج اختبار(ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تبعا لمتغير الجنس (ذكور وإناث).

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
ضغوط العمل	ذكور	38	2.45	0.50	0.84	180	0.39	غير دال
	إناث	144	2.52	0.41				
الاستقرار الوظيفي	ذكور	38	2.61	0.38	2.00	180	0.05	غير دال
	إناث	144	2.44	0.45				
الاستبيان ككل	ذكور	38	2.53	0.34	0.72	180	0.76	غير دال
	إناث	144	2.48	0.36				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج V22 SPSS

من خلال الجدول أعلاه جاءت القيمة المعنوية لمحور ضغوط العمل ومحور الاستقرار الوظيفي وللاستبيان ككل تساوي (0.39، 0.05)، (0.76) على الترتيب، وهي قيم غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وبالتالي نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

"توجد فروق ذات دلالة احصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية"

حيث تمت معالجة البيانات باستخدام اختبار(ت) لعينتين مستقلتين باستخراج دلالتها الإحصائية، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي.

حيث تمت معالجة البيانات باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (22): يوضح نتائج اختبار(ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية(ممرض وطبيب).

المتغير	الرتبة الوظيفية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
ضغوط العمل	ممرض	141	2.52	0.45	0.96	180	0.33	غير دال
	طبيب	41	2.45	0.39				
الاستقرار الوظيفي	ممرض	141	2.54	0.44	3.25	180	0.00	دال
	طبيب	41	2.28	0.40				
الاستبيان ككل	ممرض	141	2.53	0.37	2.60	180	0.01	دال
	طبيب	41	2.36	0.25				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج V22 SPSS

من خلال الجدول أعلاه جاءت القيمة المعنوية لمحور ضغوط العمل تساوي (0.33) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) في حين جاءت القيمة المعنوية لمستوى الدلالة في محور الاستقرار الوظيفي تساوي (0.00) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، أما في الاستبيان ككل فجاءت تساوي (0.01) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على عدم وجود فروق بين الممرضين والأطباء فيما يخص ضغوط العمل أي أنها متساوية، وتوجد اختلافات بين الممرضين والأطباء فيما يخص الاستقرار الوظيفي، أما فيما يتعلق بالاستبانة ككل فهناك اختلاف وفروق بين الفئتين فيما يتعلق بالضغوط والاستقرار عامة، وعليه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية (ممرض، طبيب) ولصالح الممرضين (الأعلى في المتوسط الحسابي).

" توجد فروق ذات دلالة احصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة"

حيث تمت معالجة البيانات باستخدام اختبار(ف) لتحليل التباين الأحادي باستخراج دلالتها الإحصائية، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (23): يوضح نتائج اختبار (ف) لدلالة الفروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخدمة.

المتغير	سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
ضغوط العمل	أقل من 5 سنوات	68	2.50	0.42	0.61	02	0.54	غير دال
	من 5-10 سنوات	60	2.55	0.45				
	أكثر من 10 سنوات	54	2.46	0.43				
الاستقرار الوظيفي	أقل من 5 سنوات	68	2.52	0.41	0.41	02	0.66	غير دال
	من 5-10 سنوات	60	2.64	0.50				
	أكثر من 10 سنوات	54	2.45	0.42				
الاستبيان ككل	أقل من 5 سنوات	68	2.51	0.35	0.36	02	0.69	غير دال
	من 5-10 سنوات	60	2.50	0.40				
	أكثر من 10 سنوات	54	2.46	0.31				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

من خلال الجدول أعلاه جاءت القيم المعنوية لمستوى الدلالة في كل محاور الاستبانة تساوي (0.54، 0.66) غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، كما بلغت القيمة المعنوية لمستوى الدلالة للاستبانة ككل تساوي (0.69) وهي قيمة غير دالة أيضا عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود اختلاف في اجابات المبحوثين باختلاف سنوات الخدمة فيما يخص ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وعليه نقبل الفرض الصفري الذي يقول بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية:

"يوجد تأثير لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت"

حيث تمت معالجة البيانات باستخدام معامل الارتباط ومعامل التحديد والقيمة المعنوية لمستوى الدلالة باستخراج دلالتها الإحصائية، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي.

جدول رقم(24): يفسر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت

المتغير	العدد	معامل الارتباط R	المعنوية الجزئية	المعنوية الكلية	معامل التحديد R square
ضغوط العمل	182	0.31	0.00	0.00	0.10
الاستقرار الوظيفي					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

من خلال الجدول رقم(24) جاءت قيمة معامل الارتباط (r) تساوي(0.31) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة(0.01) إلا أنها ضعيفة، كما جاءت القيمة المعنوية لمستوى الدلالة تساوي(0.00) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة(0.05)، وجاءت قيمة معامل التحديد(0.10) موجبة فهذا يدل على التناسب الطردي بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي ، كما أن حجم الأثر(0.10) يدل على قيمة التغيير التي تحدثه كلما توفرت مقدرا واحدة من ضغوط العمل فإننا نتنبأ بتغير نسبة 10 بالمئة من الاستقرار الوظيفي، وعليه نقبل الفرض البديل الذي يقول بأنه يوجد تأثير ضعيف لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت.

المطلب الثالث: الاستنتاجات

من خلال النتائج المتحصل عليها سابقا ومع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة نعيد عرض مختصر لأهم النتائج التي تمثلت في:

- يشكل الاستقرار الوظيفي بمتغيراته الرئيسية (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، ظروف العمل) اتجاهها ايجابيا في المنظمات موضوع البحث يتمثل بشكل واضح في الثقة بالعلاقة بين زملاء العمل.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت
- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان العوامل المرتبطة بطبيعة العمل ترتبط بعلاقة ايجابية ومعنوية بمستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الام والطفل-تقرت-
- كما اظهرت النتائج الاحصائية ان ضغوط العمل ومن خلال متغيراته الرئيسية يرتبط بعلاقة ايجابية ومعنوية بمستوى الاستقرار الوظيفي وهذا يعني ان ضغوط العمل بشكل عام يسهم بشكل واضح في تفسير مستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقرت-

كما بينت نتائج الدراسة نسبة مرتفعة حول الاستقرار الوظيفي للأطباء فمنهم من أجاب عن موافقته لمغادرته المستشفى ومنهم من لا يفكر في ذلك وهذا راجع لكثرة المصاريف والنفقات في حال فتح عيادة خاصة وكثرة الضرائب وبعض الاختصاصات تجبر الطبيب على العمل في المستشفى أو ضمن فريق عمل كمصلحة العمليات مثلا.

وبالتالي فمتغيرات الدراسة بأبعادها كلها مرتبطة ومكملة لبعضها البعض فهي تؤثر وتتأثر فيما بينها بحيث لا يمكن الاستغناء عن أي بعد منها ولذلك لتحقيق الاستقرار.

خلاصة الفصل الثاني:

بهذا الفصل نختم آخر مرحلة في البحث سواء من الجانب النظري أو الميداني حيث حاولنا أن لا نعيد عن مراحل البحث العلمي من أجل تفسير الظاهرة موضوع الدراسة والإجابة على الإشكالية التي استحوذت على تفكيرنا ودعتنا إلى اكتشاف الحقائق والتماسها وذلك عن طريق الاستقصاء الشامل والدقيق للعوامل المؤثرة في ظاهرة ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل -تقرت-، وذلك عن طريق معالجة الشواهد الكمية والكيفية التي استطعنا تجميعها من الميدان من أجل التحقق من صحة فرضيات الدراسة وصياغة النتيجة العامة للبحث.

خاتمة

خاتمة:

على ضوء ما سبق دراسته يتبين لنا أن موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين ومراكز البحث وهذا ما ينتج عنه إيجابيات وسلبيات على مستوى الفرد والجماعة أو على المستوى التنظيمي وهو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين، كما أن جل الموظفين يقضون معظم وقتهم في العمل، فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين العمل وتحقيق الاستقرار الوظيفي، وعليه نربط مفهوم ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي.

انطلقت هذه الدراسة من كونها تساهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسة وهي ضغوط العمل على المورد البشري، ومنها إشكالية البحث التي تمحورت حول معرفة ضغوط العمل ومدى تأثيرها على استقرار الوظيفي، هذه الاشكالية تم معالجتها من خلال فصلين تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، وإتباع المنهج الوصفي التحليلي ثم التوصل إلى عدة نتائج مع اختبار الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث وإثرائها مستقبلاً.

لقد ربطنا دراستنا بموظفي المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل لمعرفة مدى تأثير مختلف مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملين وتوضيح آثارها على الاستقرار الوظيفي.

من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وسعينا إلى تقديم بعض التوصيات التي رأينا أنها مهمة من أجل تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسة وهو ما سيتم تلخيصه في نقاط:

✓ النتائج النظرية:

- الواقع الذي تعيش فيه المنظمات يتميز بتعقيدات وتغييرات مستمرة.
- تعتبر ضغوط العمل مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي من خلالها تنتج مجموعة من الردود السلوكية.
- سعى المنظمات دائماً للبحث عن طرق لعلاج ضغوط عمالها والتخفيف من حدته.
- ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء العاملين وبالتالي على المؤسسة فالاستقرار.

✓ النتائج الميدانية:

- العمل في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل يتطلب درجة عالية من التركيز مما يجعلهم تحت ضغط؛
- كانت النسب متقاربة بين أفراد العينة في الاجابة عن تأثير ضغوط العمل على التزاماتهم العائلية فاختلقت الاجابات حسب موقع المسؤولية؛
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بتقرت
- هناك ارتباط للعمال فيما يخص تلقي الأوامر وهذا ما يسبب لهم ضغوط كثيرة خاصة الأوامر غير واضحة؛
- يرى العمال أن الأجور والحوافز غير متوافقة مع الجهود المبذولة لأن العمل المقدم أكبر مما يتقاضون، وهذا ما يؤثر على الأداء وبالتالي على الاستقرار الوظيفي؛
- ضرورة القيام بدورات تكوينية لصالح العمال لأن ذلك يساعدهم على التأقلم واكتساب مهارات وخبرات جديدة؛
- يتعرض العمال للكثير من الضغوط بسبب طبيعة العمل.

✓ التوصيات:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج هذه جملة من التوصيات التي يمكنها أن تساهم بشكل كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي الجيد للعمال داخل المؤسسة:

- الاهتمام بالواقع المهني والاجتماعي للعمال من خلال محاولة التقليل من ضغوط العمل.
- تعزيز الاتصالات غير الرسمية وتحسين العلاقات الاجتماعية من خلال بعض الخدمات الاجتماعية كتنوفير النشاطات الترفيهية مثل الرحلات.
- تحسين العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعمال من خلال عقد اجتماعات الدورية لمناقشة الامور الشخصية والتطورات التنظيمية.
- الاتصال المباشر مع المرؤوسين لبعث الثقة في نفس الموظف.
- العمل على تحسين نظام المؤسسة للمحافظة على استقرار العمال.
- اشتراك العمال في عملية اتخاذ القرار وتفويض سلطات اضافية للمرؤوسين لتحسين الأداء.

آفاق الدراسة:

- بغية توسيع آفاق البحث العلمي في هذا المجال نقترح امكانية المواصلة في ميادين أخرى تحت العناوين التالية:
- دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي.
 - ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي.

مصادر ومراجع

• الكتب:

- 1- اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2008
- 2- القريوتي، مُجد قاسم، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة.
- 3- الهاشمي، بن زروال فتيحة الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006
- 4- حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مكتبة الكعبان، عمان، 2004
- 5- جون بي أردن، التعايش مع ضغوط العمل، كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية، ط2، الرياض، مكتبة جرير للنشر والتوزيع، 2008
- 6- سعد عامر أبو شندي، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 7- عائدة خطاب، زهير ثابت، العلوم السلوكية، دار الحريري للطباعة، بيروت، 2002
- 8- عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم، نماذج، ونظريات، جامعة قارون بنغازي، 1995
- 9- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، الجزائر، دار البصائر للنشر والتوزيع، سنة 2006.
- 10- ماجد عبد المهدي مساعدة، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة، الأردن- عمان، 2016
- 11- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2001
- 12- قاسم نايف علوان، نجوى رمضان أحمد، إدارة الوقت مفاهيم- عمليات- تطبيقات، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

• مذكرات وأطروحات:

- 1- أحمد محمود خالد، الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011
- 2- أحمد لغبي، التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة مُجد لمين دباغين سطيف.
- 3- المداني الحاج، القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة مُجد خيضر بسكرة، سنة 2015.
- 4- ابن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العيونات لولاية تبسة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع التربية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة مُجد خيضر، بسكرة، 2010-2011
- 5- باشي طارق. زيداني السعودي، بعنوان: أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في ظل جائحة كوفيد-2019 دراسة تطبيقية على الشركة الوطنية للتأمين saa كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة- مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، سنة 2020- 2021.

- 6- بحري صابر، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015
- 7- بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة (الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء)، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009/2010
- 8- جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2006.
- 9- خلاصي مراد، الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- 10- زيدي نادرة، بعنوان، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة من الاطباء المختصين في مستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير بناصر، مستشفى الحكيم سعدان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير موارد بشرية، 2018 / 2019 .
- 11- سلاوي حليلة، العوامل السوسيوتنظيمية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية ادرار، سنة 2016.
- 12- عاصم محمد أحمد العسود، موانع الترقية في الوظيفة العامة، أطروحة دكتوراه في القانون العام، الجامعة الأردنية، 2015.
- 13- عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الادارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009
- 14- مبارك الأطرش، محمد عطا الله، نضال عميار، بعنوان: تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة تطبيقية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي- ، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال، سنة 2020-2021.
- 15- مبارك بن فالخ بن مبارك، الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2010
- 16- محمد حسن، أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية التربية، 2012
- 17- مطاطلة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010

- 18- ناهدة طه غضية، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، 2008
- 19- يوسف دبور، دور ادارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار لدى الموظفين "دراسة حالة شركة سوناطراك وادي نومر غرداية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي 2015-2016
- **المجلات:**
- 1- أندرو ديسيزلاقي مارك جي والاس، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991
- 2- جاسم رحيم عذاري، مجبل داوي إسماعيل، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، سنة 2013.
- 3- خديجة عاشور، ضغوط العمل، النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة مُجّد خيضر، بسكرة، العدد 26، جوان 2012
- 4- ربيعة كيرد، عائشة صفرائي، أثر الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث، العدد 01، سنة 2021.
- 5- زاهد مُجّد، ديري، السلوك التنظيمي، ط1، دار الميسرة، الأردن-عمان ، 2011.
- 6- دراسة (صباح إبراهيم حمد علوش)، بعنوان: دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل، دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد 07، سنة 2016.
- 7- طول حسونة، مباركي صفاء، بعنوان: أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين، جامعة باجي مختار، عنابة (الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، سنة 2021.
- 8- عاشور خديجة، ضغوط العمل-النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية، العدد 26، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة بسكرة، جوان 2012
- 9- عاشور لعور، معافة رقية، التمكين النفسي استراتيجية لتحقيق الاستقرار المهني للعامل، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 01، سنة 2018
- 10- عايش بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، المجلة المغربية لاقتصاد إدارة الرمال، العدد 02، سنة 2017.
- 11- عزاوي حمزة، العقبي الأزهر، تحفيز الاستقرار الوظيفي (أساليب، نماذج ناجحة)، آفاق علمية، العدد 02، سنة 2018.
- 12- طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007

● **محاضرات**

- 1- حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قحف، مُجّد بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، الإسكندرية، 2002

• المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Anne Gillet, **stressez por la bonne cause**, revue Française **duManagement**.No :164, mai 2009
- 2- Claude Lévy, Leboyer, **La Motivation On Travail : Model Et Strategies**'.3 Edition D'organization, paris 2006.
- 3- Greenberg:J, and Baron.RA, **Behavior in Organization 9,thEd**, Upper Saddl **River,NJ: Bearson prentice hall**, 2009
- 4- Happy Sally, **personnel management Handbook**, Gower publishing **company**, England, 1987.
- 5- Ivancevich. G, and konopaske. D, **Organization Behavoire**.Strucher and **process MCG raw hill companies**, 12 thd; Nord America, 2006.
- 6- Stora jean benjamin, **le stress**, 2^o e dition ,éditindahlab , France, 1993 .

• مواقع انترنت:

<https://www.asjp.cerist.dz>

<http://www.edarabia.com>

<http://edarabia.com>

¹<http://www.starshams.com>

¹<http://starshams.com>.

الملاحق

الملحق رقم (01)



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



المستوى: سنة ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية.

استبانة لبحث أكاديمي

تحية طيبة * وبعد...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها لاستكمال الحصول على شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية. بعنوان " أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي " دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل - تقرت - ... ونظرا لأهمية رأيكم نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلى لغرض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منّا فائق التقدير والاحترام

من إعداد الطالبين: 01- أزيز مبروكة. 02- المقدم حنان-

الايمل hananelemkeddem@gmail.com

الأستاذ المشرف: قداش سمية.

الجزء الأول: بيانات تخص المستجيب على الاستبانة.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 20 من 20-35 من 36 فما فوق
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 5- عدد المناوبات في الشهر: 3 مناوبات من 4-6 مناوبات أكثر من 6
- 6- المستوى العلمي: ثانوي فأقل تقني سامي شهادة جامعية دراسات عليا (ليسانس- ماستر) (ماجستير- دكتوراه)
- 7- الرتبة الوظيفية: ممرض طبيب

الجزء الثاني: ضغوط العمل في المؤسسة.

ضغوط العمل هي ردود أفعال ناتجة عن الظروف والأحداث والمواقف التي يتعرض الفرد وتؤثر عليه جسديا ونفسيا وسلوكيا...

العدد	الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
عبء الدور	01	يزعجني العمل بنظام 2*2 (يومين خدمة بيومين راحة)			
	02	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات تفوق طاقتي.			
	03	لا يتوافق العمل الحالي مع الوقت اللازم لإنجازه.			
	04	تشكل أعباء العمل ضغطا إضافيا خارج المؤسسة			
	05	لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي العائلية.			
	06	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه.			
صراع الدور	07	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي.			
	08	تواتر التدخلات والوساطة على متطلبات أداء العمل			
	09	يطلب من القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.			
	10	أتلقي أوامر متعددة ومختلفة من رؤسائي في العمل.			
	11	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.			
	12	يطلب مني إنجاز أعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة.			
غموض الدور	13	أكلف بمهام بدون الصلاحيات الكافية لتنفيذها.			
	14	مسؤوليات وصلاحيات غير محددة تحديدا دقيقا			
	15	لا أتمتع بالصلاحيات والتسهيلات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.			
	16	يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة.			
	17	أعاني من نقص في المعلومات الخاصة بعملي.			
ظروف العمل	18	أعاني من الضوضاء والضجيج في مكان العمل.			
	19	لا تتلاءم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي.			
	20	مساحة وتصميم المكاتب لا تناسب عدد الموظفين.			
	21	أخاف من الإصابة بالأمراض نتيجة قلة النظافة في مكان العمل.			

الجزء الثالث: الاستقرار الوظيفي في المؤسسة.

الاستقرار الوظيفي هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله وتحرره المعقول من الخوف...

العدد	الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
الإشراف	01	يحرص المشرف على نجاعة تسيير وقت العمل.			
	02	يقوم المشرف بمساعدتك في أمور تخص عملك.			
	03	يحرص المشرف على شرح التعليمات الصادرة من الإدارة.			
	04	استشارة المشرف لك في حل بعض مشاكل العمل تزيد من رضاك في العمل.			
الاتصال	05	تسهل الإدارة عملية الاتصال بما.			
	06	حدث وتشاجرت مع أحد زملائك في العمل.			
	07	تستمر علاقتك بزملائك في العمل حتى خارج المؤسسة.			
	08	تجد صعوبة حول طبيعة الاتصالات الرسمية السائدة في المؤسسة.			
الأجر	09	تستلم أجرك في الوقت المحدد.			
	10	الأجر الذي تتقاضاه يلي احتياجاتك المختلفة.			
	11	يتوافق الأجر الذي تتقاضاه مع الجهد المبذول.			
الحوافز	12	تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية للعمال.			
	13	ترفع الحوافز التي تتحصل عليها من دافعتك نحو العمل.			
	14	تقدم الحوافز بشكل عادل وغير متحيز بين العمال.			
	15	الحوافز التي تقدمها المؤسسة تؤثر على معدل الغياب.			

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم (03):

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ(ة)	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	بوخلوة باديس	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح – ورقلة -
02	عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح – ورقلة -
03	كانون جمال	أستاذ محاضر	جامعة - غرداية -
04	عبادة عبد الرؤوف	أستاذ محاضر	جامعة - غرداية -
05	طاجين محمد عبدالرحمان	أستاذ محاضر	جامعة - غرداية -
06	قداش سمية	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح – ورقلة -

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	36

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,665
		N of Items	18 ^a
	Part 2	Value	,619
		N of Items	18 ^b

	Total N of Items	36
	Correlation Between Forms	,645
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	,784
	Unequal Length	,784
	Guttman Split-Half Coefficient	,779

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	21

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
270,	15

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	38	20.9	20.9	20.9
أنتى	144	79.1	79.1	100.0
Total	182	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أعزب	62	34.1	34.1	34.1
متزوج	113	62.1	62.1	96.2
مطلق	4	2.2	2.2	98.4
أرمل	3	1.6	1.6	100.0
Total	182	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 20 أقل من	11	6.0	6.0	6.0
سنة 35 إلى 20 من	111	61.0	61.0	67.0
سنة فما فوق 36 من	60	33.0	33.0	100.0
Total	182	100.0	100.0	

سنوات الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 أقل من	68	37.4	37.4	37.4
سنوات 10 إلى 5 من	60	33.0	33.0	70.3
سنوات 10 أكثر من	54	29.7	29.7	100.0
Total	182	100.0	100.0	

المستوى العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي فأقل	36	19.8	19.8	19.8
تقني سامي	35	19.2	19.2	39.0
(مستر / ليسانس) شهادة جامعية	98	53.8	53.8	92.9
(دكتوراه / ماجستير) دراسات عليا	13	7.1	7.1	100.0
Total	182	100.0	100.0	

عدد المناوبات في الشهر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 مناوبات	20	11.0	11.0	11.0
مناوبات 6 إلى 4 من	37	20.3	20.3	31.3
مناوبات 6 أكثر من	125	68.7	68.7	100.0
Total	182	100.0	100.0	

الرتبة الوظيفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ممرض	141	77.5	77.5	77.5
طبيب	41	22.5	22.5	100.0
Total	182	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
يومين خدمة (2*2 يزعجني العمل بنظام (ببومين راحة	182	2.47	.560
أشعر بالتعب والإرهاق أكثر مما يطلب . مني من واجبات تفوق طاقتي	182	2.62	.458
لا يتوافق العمل الحالي مع الوقت اللازم لإنجازه.	182	2.35	.682
تشكل أعباء العمل ضغط اضافيا خارج المؤسسة	182	2.48	.638
لا أستطيع التوفيق بين عملي و واجباتي العائلية.	182	2.33	.730
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه.	182	2.87	.199
Valid N (listwise)	182		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي تواتر التدخلات والوساطة على متطلبات	182	2.44	.679
أداء العمل	182	2.45	.580
يطلب من بالقيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة .	182	2.27	.795
أتلقي أوامر متعددة ومختلفة من رؤسائي في العمل.	182	2.49	.561
يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.	182	2.45	.701
يطلب مني إنجاز أعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة.	182	2.42	.653
Valid N (listwise)	182		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
أكلف بمهام بدون الصلاحيات الكافية لتنفيذها.	182	2.51	.638
مسؤوليات وصلاحيات غير محددة تحديدا دقيقا	182	2.48	.538
لا أتمتع بالصلاحيات والتسهيلات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	182	2.42	.687
يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة.	182	2.76	.339
أعاني من نقص في المعلومات الخاصة بعملتي.	182	2.32	.695
Valid N (listwise)	182		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
أعاني من الضوضاء والضجيج في مكان العمل.	182	2.60	.529
لا تتلاءم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي.	182	2.59	.430
مساحة وتصميم المكاتب لا تناسب عدد الموظفين.	182	2.73	.353
أخاف من الإصابة بالأمراض نتيجة قلة النظافة في مكان العمل.	182	2.63	.456
Valid N (listwise)	182		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
عبء العمل	182	2.5201	.236
صراع الدور	182	2.4194	.385
غموض الدور	182	2.4989	.256
ظروف العمل	182	2.6374	.193
Valid N (listwise)	182		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
يحرص المشرف على نجاعة تسيير وقت العمل.	182	2.66	.412
يقوم المشرف بمساعدتك في أمور تخص عملك.	182	2.46	.482
يحرص المشرف على شرح التعليمات الصادرة من الإدارة.	182	2.34	.668
استشارة المشرف لك في حل بعض مشاكل العمل تزيد من رضاك في العمل.	182	2.26	.626
تسهل الإدارة عملية الإتصال بها.	182	2.42	.499
حدث وتشاجرت مع أحد زملائك في العمل.	182	2.65	.360
تستمر علاقتك بزملائك في العمل حتى خارج المؤسسة.	182	2.20	.660
تجد صعوبة حول طبيعة الاتصالات الرسمية السائدة في المؤسسة.	182	2.36	.487
تستلم أجرك في الوقت المحدد.	182	2.29	.694
الأجر الذي تتقاضاه يلبي احتياجاتك المختلفة.	182	2.52	.450
يتوافق الأجر الذي تتقاضاه مع الجهد المبذول.	182	2.61	.449
تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية للعمال.	182	2.62	.293
ترفع الحوافز التي تتحصل عليها من دافعيتك نحو العمل.	182	2.58	.389
تقدم الحوافز بشكل عادل وغير متحيز بين العمال.	182	2.62	.415
الحوافز التي تقدمها المؤسسة تؤثر على معدل الغياب.	182	2.66	.314
Valid N (listwise)	182		

Correlations

	ضغوط العمل	الاستقرار الوظيفي
ضغوط العمل	Pearson Correlation 1	,315**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N 182	182
الاستقرار الوظيفي	Pearson Correlation ,315**	1
	Sig. (2-tailed)	,000
	N 182	182

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ضغط العمل ^b	.	Enter

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,315 ^a	,099	,094	,42670

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,610	1	3,610	19,827	,000 ^b
	Residual	32,774	180	,182		
	Total	36,384	181			

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,676	,184		9,112	,000
	ضغط العمل	,322	,072	,315	4,453	,000

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاستقرار الوظيفي	182	2,4835	,44835	,03323
الاشرف	182	2,4327	,60494	,04484
الاتصال	182	2,4093	,51700	,03832
الأجر	182	2,4725	,60093	,04454
الحوافز	182	2,6168	,42913	,03181

One-Sample Test

Test Value = 2

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower
الاستقرار الوظيفي	14,549	181	,000	,48352	,4179
الاشرف	9,649	181	,000	,43269	,3442
الاتصال	10,681	181	,000	,40934	,3337
الأجر	10,608	181	,000	,47253	,3846
الحوافز	19,389	181	,000	,61676	,5540

One-Sample Test

Test Value = 2

95% Confidence Interval of the Difference

Upper

الاستقرار الوظيفي ,5491

الإشراف	,5212
الاتصال	,4850
الأجر	,5604
الحوافز	,6795

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عبء العمل	182	2,5201	,48541	,03598
صراع الدور	182	2,4194	,62058	,04600
غموض الدور	182	2,4989	,50577	,03749
ظروف العمل	182	2,6374	,43937	,03257
ضغوط العمل	182	2,5086	,43898	,03254

One-Sample Test

Test Value = 2

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عبء العمل	14,456	181	,000	,52015	,4491	,5911
صراع الدور	9,118	181	,000	,41941	,3286	,5102
غموض الدور	13,308	181	,000	,49890	,4249	,5729
ظروف العمل	19,570	181	,000	,63736	,5731	,7016
ضغوط العمل	15,631	181	,000	,50863	,4444	,5728

T-Test

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ضغط العمل	ذكر	38	2,4549	,50828	,08245
	أنثى	144	2,5228	,41963	,03497
الاستقرار الوظيفي	ذكر	38	2,6123	,38652	,06270
	أنثى	144	2,4495	,45849	,03821
الدرجة_الكلية	ذكر	38	2,5336	,34023	,05519
	أنثى	144	2,4862	,36524	,03044

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
ضغط العمل	Equal variances assumed	6,935	,009	-,848	180
	Equal variances not assumed			-,758	51,080
الاستقرار الوظيفي	Equal variances assumed	6,562	,011	2,007	180
	Equal variances not assumed			2,216	67,182
الدرجة_الكلية	Equal variances assumed	,092	,762	,722	180
	Equal variances not assumed			,752	61,455

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
ضغط العمل	Equal variances assumed	,398	-,06793	,08012
	Equal variances not assumed	,452	-,06793	,08956

الاستقرار الوظيفي	Equal variances assumed	,046	,16274	,08109
	Equal variances not assumed	,030	,16274	,07342
الدرجة_الكلية	Equal variances assumed	,471	,04741	,06570
	Equal variances not assumed	,455	,04741	,06303

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means

95% Confidence Interval of the Difference

		Lower	Upper
ضغوط العمل	Equal variances assumed	-,22603	,09017
	Equal variances not assumed	-,24773	,11187
الاستقرار الوظيفي	Equal variances assumed	,00273	,32276
	Equal variances not assumed	,01619	,30929
الدرجة_الكلية	Equal variances assumed	-,08223	,17704
	Equal variances not assumed	-,07861	,17342

Group Statistics

الرتبة الوظيفية		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ضغوط العمل	ممرض	141	2,5255	,45173	,03804
	طبيب	41	2,4506	,39153	,06115
الاستقرار الوظيفي	ممرض	141	2,5404	,44563	,03753
	طبيب	41	2,2878	,40482	,06322
الدرجة_الكلية	ممرض	141	2,5330	,37783	,03182
	طبيب	41	2,3692	,25442	,03973

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances

t-test for Equality of Means

F

Sig.

t

df

ضغوط العمل	Equal variances assumed	2,593	,109	,961	180
	Equal variances not assumed			1,039	73,799
الاستقرار الوظيفي	Equal variances assumed	1,347	,247	3,259	180
	Equal variances not assumed			3,436	70,650
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	27,572	,000	2,606	180
	Equal variances not assumed			3,217	96,423

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means

		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
ضغوط العمل	Equal variances assumed	,338	,07486	,07791
	Equal variances not assumed	,302	,07486	,07202
الاستقرار الوظيفي	Equal variances assumed	,001	,25262	,07752
	Equal variances not assumed	,001	,25262	,07352
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	,010	,16374	,06284
	Equal variances not assumed	,002	,16374	,05090

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means

95% Confidence Interval of the Difference

Lower	Upper
-------	-------

ضغوط العمل	Equal variances assumed	-,07887	,22858
	Equal variances not assumed	-,06864	,21836
الاستقرار الوظيفي	Equal variances assumed	,09966	,40558
	Equal variances not assumed	,10601	,39923
الدرجة_الكلية	Equal variances assumed	,03975	,28773
	Equal variances not assumed	,06270	,26478

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ضغوط العمل	Between Groups	,239	2	,120	,618	,540
	Within Groups	34,640	179	,194		
	Total	34,879	181			
الاستقرار الوظيفي	Between Groups	,167	2	,083	,412	,663
	Within Groups	36,217	179	,202		
	Total	36,384	181			
الدرجة_الكلية	Between Groups	,096	2	,048	,368	,692
	Within Groups	23,330	179	,130		
	Total	23,426	181			

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean Lower Bound
ضغوط العمل	أقل من 5 سنوات	68	2,5021	,42754	,05185	2,3986
	من 5 إلى 10 سنوات	60	2,5556	,45798	,05912	2,4372
	أكثر من 10 سنوات	54	2,4647	,43476	,05916	2,3461
	Total	182	2,5086	,43898	,03254	2,4444

الاستقرار الوظيفي	أقل من 5 سنوات	68	2,5225	,41826	,05072	2,4213
	من 5 إلى 10 سنوات	60	2,4633	,50331	,06498	2,3333
	أكثر من 10 سنوات	54	2,4568	,42449	,05777	2,3409
	Total	182	2,4835	,44835	,03323	2,4179
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	68	2,5123	,35085	,04255	2,4274
	من 5 إلى 10 سنوات	60	2,5094	,40577	,05238	2,4046
	أكثر من 10 سنوات	54	2,4608	,31826	,04331	2,3739
	Total	182	2,4961	,35976	,02667	2,4435

Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		
		Upper Bound	Minimum	Maximum
ضغوط العمل	أقل من 5 سنوات	2,6056	1,38	3,00
	من 5 إلى 10 سنوات	2,6739	1,33	3,00
	أكثر من 10 سنوات	2,5834	1,43	3,00
	Total	2,5728	1,33	3,00
الاستقرار الوظيفي	أقل من 5 سنوات	2,6238	1,60	3,00
	من 5 إلى 10 سنوات	2,5934	1,53	3,00
	أكثر من 10 سنوات	2,5727	1,60	3,00
	Total	2,5491	1,53	3,00
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	2,5972	1,76	3,00
	من 5 إلى 10 سنوات	2,6143	1,66	3,00
	أكثر من 10 سنوات	2,5476	1,89	3,00
	Total	2,5487	1,66	3,00

