

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين : *لقوي نعيمة

*كربوسة بسمة

بعنوان:

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة

2022/2021

نوقشت واجيزت بتاريخ : 2022 /06 /12

امام اللجنة المكونة من : ا.د الاستاذ : طواهر عبد الجليل مشرفا

أ.د الاستاذة: غدیر احمد سلیمة رئیساً

أ.د الاستاذ : لشهب الصادق مناقشا

السنة الجامعية: 2022 /2021

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من اعداد الطالبتين : *كربوسة بسمة

*لقوقي نعيمة

بعنوان:

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة
2022/2021

نوقشت واجيزت بتاريخ : 2022 /06 /12

امام اللجنة المكونة من : ا.د الاستاذ : طواهر عبد الجليل مشرفا

أ.د الاستاذة: غدير احمد سليمة رئيسا

أ.د الاستاذ : لشهب الصادق مناقشا

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على نبيه الامين سيدنا محمد و على اله و صحبه
اجمعين

مصادقا لقوله تعالى " ولئن شكرتم لازيدنكم " فالشكر لله سبحانه و تعالى قبل كل شئ
على فضله وكرمه الذي اعاننا على اتمام هذه الدراسة

يشرفني ان اتقدم بجزيل الشكر للاستاذ **ظواهر عبد الجليل** لاشرافه على هذه الدراسة و على
نصائحه و ارشاداته؛

كما نشكر لجنة المناقشة التي تكرمنا ووافقت على مناقشة هذا العمل فكل الشكر و الامتنان
للاستاذة و الاستاذ كما نشكر كل الاساتذة الافاضل الذين لم يخلو علينا بارائهم حول
موضوع الدراسة ، ونخص بذكر الاستاذ **مناصرية رشيد** الذي كان سندنا لنا طوال مشوار هذه
المذكرة ، كما نتقدم بجزيل الشكر لعمال و مسؤولي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية -
الحجيرة - على تعاونهم ومساعدتهم و كل من ساهم من قريب او بعيد على اتمام هذه الدراسة
فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله .

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم اهدي ثمرة هذا الجهد الى :

أول من يلفظ لساني باسمهما و نبض قلبي حبا لهما رمز العطاء و المحبة

التي مهما قلت أو كتبت عنها لن يكفي و لن يوفي حقها أمي الحبيبة الغالية حفصتها الله

سندي الذي لامثيل له الذي كان وراء كل خطوة خطوتها في طريق العلم و يسر لي سبيل الحياة ابي الحبيب و الغالي رعاه الله

الى من شاركني مرة الحياة و حلوها

الى اخواتي حجة هبة الرحمان ، يحيى ، بلال

الى كل الأقاربو الأهل

وكما اهديه الى أروعو اعزأصدقائي

و صديقاياالعزيزاناالذي كان لي سندا طولا دربي في الدراسة و الى كل أصدقائي الى كل من و سعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكري

و الى كل من ساعدنا لانجاز هذا العمل الى كل جميع طلبة الثانية ماستر إدارة أعمال .

بسمه كربوسة

إهداء

الى من أحبها قلبي الى جنة عمري الى من تنير دربي الى أميأطال الله في عمرها
الى والدي الغالي و مثلياالأعلى و قدوتي الحسنة الذي كان ومزال نعما الريان لسفينتي في هذه الحياة
الى من وقفوا الى جانبي اخواتي جوري ،رميصاء ، نسرين ، بلال ، رمزي ، فارس أدامهم الله عوننا لي
الى كل الأقاربو الأهل

رفقاء دربي زبيدة ، بثينة ، دلال ، مبروكة ، صباح ، رقية

الى كل زملاء دفعة سنة ثانية ماستر إدارة أعمال

الى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائي الى الجامعي

الى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم قلبي

الى كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي المتواضعة .

لتفوقي نعيمة

الملخص: تهدف هذه الدراسة على التعرف الى أي مدى يمكن ان تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في مستشفى للصحة الجوارية بالحجيرة ، بالإضافة الى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة ، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع ، طبقت الدراسة على عينة متكونة من 53 عامل ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ولقد تم تحليل تلك البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss نسخة 25، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها :

وجود مستوي متوسط من الضغوط العمل لدي الأطباء العاملين بمستشفى محل الدراسة ، أما بخصوص العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل علاقة عكسية ، وتتجسد هذه العلاقة من خلال بعد صراع الدور وغموض الدور و ظروف العمل من أبعاد ضغوط العمل .

الكلمات المفتاحية :

ضغوط عمل ، استقرار الوظيفي ، صراع الدور ، ظروف العمل ، غموض الدور . مستشفى .

Abstract : This study aimed to identify the extent the which work stress can affect job stability in a neighborhood hospital hegira , in addition to studying the relationship between the study variables , and then using the descriptive analytical approach to study the subject , the study was applied to a sample of 60 works , and to achieve our goals from the study , the questionnaire was used as a tool for data connection , and those data were analyzed by using the statistical analysis program for social sciences SPSS version 25, and the study reached a number of results , the most important of which is the presence:

Average level of stress among doctors working in the hospital in question , as for the correlation relationship Between work stress as an independent variable and job stability as a dependent variable is an inverse relationship , and this relationship is embodied through the dimension of role conflict , role ambiguity and work conditions from the dimensions of work stress

Keywords :

Work stress , job stability , role conflict, working conditions , role ambiguity.

قائمة المحتويات

IV	الشكر
V	الإهداء
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي
03	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
14	المطلب الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي
17	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
24	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
25	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
33	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
35	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
35	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
38	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
47	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج المتواصل إليها
59	خلاصة الفصل
59	خاتمة
62	المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
الفصل الأول		
08	الفرق بين نمط الشخصية (أ) والشخصية (ب)	(1-1)
09	الفرق بين ضغوط العمل الإيجابية والسلبية	(2-1)
15	فوائد الاستقرار على الفرد والمنظمة	(3-1)
28	أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(4-1)
29	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(5-1)
الفصل الثاني		
35	يوضح توزيع العينة	(1-2)
36	يوضح العبارات التي تقيس ابعاد ضغوط العمل	(2-2)
36	يوضح العبارات التي تقيس ابعاد الاستقرار الوظيفي	(3-2)
37	يوضح مستويات المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت الخماسي	(4-2)
38	يوضح معاملات الثبات للمؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة باستخدام طريقة الفاكرونباخ	(5-2)
38	يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس	(6-2)
39	يوضح توزيع العينة وفق متغير السن	(7-2)
39	يوضح يوضح توزيع العينة وفق متغير الاقدمية	(8-2)
40	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عينة الدراسة لعبارات الخاصة بضغوط العمل	(9-2)
43	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عينة الدراسة لابعاد الخاصة بضغوط العمل	(10-2)
44	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عينة الدراسة لعبارات الخاصة لعبارات الخاصة الاستقرار الوظيفي	(11-2)
46	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عينة الدراسة لابعاد الخاصة بالاستقرار الوظيفي	(12-2)
46	يوضح العلاقة الارتباطية بين ابعاد ضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي	(13-2)
48	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع	(14-2)
48	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	(15-2)

49	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	(16-2)
50	يوضح تحليل اختبار تي T المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عينة الدراسة لعبارات الخاصة لدراسة فروق متوسطات بين افراد العينة تبعا لمتغير الجنس	(17-2)
51	يوضح تحليل التباين الاحادي OmeWay ANOVA لدراسة فروق متوسطات نظرة العينة حول مفهوم الاستقرار الوظيفي	(18-2)
52	يوضح تحليل تباين الاحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة افراد العينة حول متغير الاستقرار الوظيفي	(19-2)
52	يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع في نموذج الدراسة	(20-2)
52	يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية للمتغير التابع في نموذج الدراسة	(21-2)
53	يوضح معامل تباين خط الانحدار بطريقة Stopwise ANOVA	(22-2)
54	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stopwise	(23-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	1
05	عناصر ضغوط العمل	(1-1)
50	منحنى معادلة الانحدار	(1-2)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم
58	الهيكـل التنظيمي للمستشفى العمومي لصحة الجوارية- بالحجيرة	1
59	الأساتذة المحكمين	2
60	الاستبيان	3
63	مخرجات SPSS	4

مقدمة

توطئة:

يعتبر المورد البشري أهم عنصر واحد الدعامات الرئيسية والفعالة، التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة وهو يعد المحور الأساسي الذي تدور حوله الأهداف، وعليه فإن نجاح أي منظمة يتوقف على مدى اهتمامها بهذا العنصر الحيوي، ولكن مع التطورات السريعة التي يشهدها عصرنا الحالي والتغيرات المتزايدة التي مست مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية كل هذه التغيرات صعبت وعقدت من الحياة، ومحاولة منه التأقلم مع هذه التغيرات والتطورات وجد المورد البشري نفسه معرض لجملة من الضغوط جعلته يعيش حالة عدم الاتزان النفسي والسلوكي و الصحي مما خلفت له آثار كالتوتر والإرهاق ومواقفه اتجاه زملاءه ورؤسائه ولهذا سميت ضغوط العمل القنبلة الموقوتة، وقد تمس هذه الآثار رضا المورد البشرية اتجاهه وظيفته .

يعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم درجات الرضا التي يصل إليها أي موظف في مجال عمله من حيث العلاقات الجيدة داخل المنظمة ووجود حوافز تحلق لديه الرغبة للتطوير من قدراته الفنية والعلمية والإبداع والتميز في عمله، وبالرغم من ان الضغوط والاستقرار شعوران متعاكسان إلا انه يمكن ان يؤثر الآثار التي تخلفها هذه الأخيرة على درجة الاستقرار الوظيفي، ومما لا شك فيه فان القطاع الصحي يواجه العديد من الضغوط، ونظرا لحجم وأهمية وحساسية عمل الأطباء وخاصة في الاوانة الأخيرة وفي ظل انتشار جائحة كورونا وتبعياتها على القطاع الصحي، وجدت المؤسسات نفسها أمام ضرورة دراسة هذا الموضوع ومن بين هذه المؤسسات، نجد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة .

وبناء من هذا المنطلق ولدراسة هذا الموضوع نبادر الي طرح الإشكالات الآتية،

الإشكالية:

الى أي مدى يمكن ان تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة ؟

ومن خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ماهو واقع مستويات ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة؟
2. ماهو واقع درجات الاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
3. هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستقرار الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية، المصلحة) .؟

الفرضيات:

وللإجابة على الإشكالية يمكننا وضع الفرضية الآتية :

تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بمستوى متوسط .

و للإجابة على الأسئلة الفرعية يمكننا وضع الفرضيات التالي:

1. ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تتوفر بمستويات متوسطة؛
2. هناك مستويات مرتفعة للاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
3. توجد علاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية، المصلحة).

دوافع اختيار الموضوع:

مبررات موضوعية:

- يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع المتداولة بكثرة وخاصة في وقتنا الحاضر وفي ظل انتشار جائحة كورونا وما خلفته من ضغوط وبالأخص القطاع الصحي؛
- تزايد الاهتمام بالاستقرار الوظيفي لدى المؤسسات للحفاظ على مصدر من مصادر التميز؛
- إثراء مكتبة الجامعة بمراجع لتزويد الطلاب بها وقت الاحتياج إليها لدراساتهم الجامعية؛

المبررات الشخصية:

- الرغبة الشخصية لدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال كوننا سنكون في مكان هؤلاء العمال مستقبلا؛
- إيماننا بأهمية المورد البشري كونه مصدر للابتكار والإبداع ولا يكون ذلك إلا بسلامته عقليا وجسميا؛

■ أهداف الدراسة:

- معرفة مستوى ودرجة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في مستشفى محل الدراسة؛
- تشخيص العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي؛
- تقديم توصيات تساهم في التخفيف من شدة الضغوط التي يتعرض لها الموظف؛
- إلقاء الضوء على أهم الأبعاد التي تسبب الضغط لعمال مستشفى محل الدراسة؛

أهمية الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتبين الى اي مدى يمكن ان تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للموظف في مستشفى محل الدراسة ، وكذلك لتساعد على التعرف على الأبعاد التي تسبب الضغوط للموظف وتأتي أهمية الدراسة كذلك كونها تعطي نظرة واقعية على الضغوط العملية التي تواجه العمال.

حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- **الحدود الزمنية:** من 15 مارس الى 8 افريل 2022
- **الحدود المكانية:** المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة .
- **الحدود البشرية:** تماختيار أطباء المستشفى كعينة لدراستنا .
- **الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على ضغوط العمل كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (عبء العمل، ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم) وهو ما تناوله عديد الباحثين على غرار (وئام طنوس، لهام ماضي وعبد القادر برطال، عبد القادر سعيد بنات)، أما المتغير التابع وهو الاستقرار الوظيفي فتم التركيز على الأبعاد التالية: (الترقية، الراتب والحوافز، الخدمات الاجتماعية)، وهو ما تناوله عدد من الباحثين منهم (حجاج مداني، زبدي نادرة، جاسم رحيم عذاري ومجلدوا ويسماعيل).

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال: والوثائق الرسمية والمقابلة الشخصية والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

مرجعية البحث:

وتمثلت في الكتب والمقالات والمذكرات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- صعوبة ضبط وتحديد العناصر المتعلقة بضغط العمل؛
- قلة الكتب المتخصصة في الاستقرار الوظيفي؛
- صعوبة الحصول على رد تحكيم الاستبيان؛
- صعوبة استرجاع الاستبيان في الوقت المحدد مما أدى الى تكرار الزيارات الى مؤسسة محل الدراسة ؛
- وجود مشكل في نتائج الاستبيان الأول مما أدى بنا الى تغييره كلياً وتغيير مكان إجراء التبرص مما اخذ منا وقت كبير ؛

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وتطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية للمتغيرين والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل، المطلب الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي،

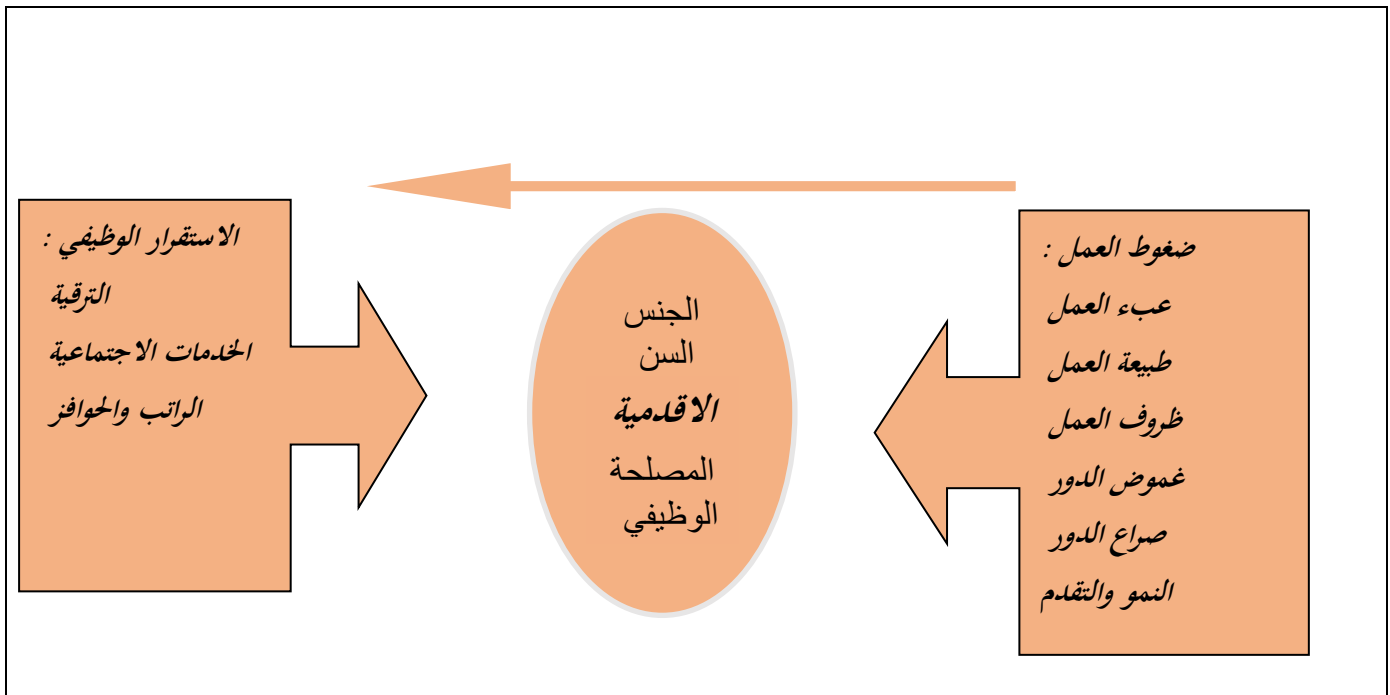
أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول دراسات باللغة العربية وتتفرع إلى الدراسات السابقة الخاصة بضغط العمل والفرع الخاص بالدراسات السابقة للاستقرار الوظيفي، المطلب الثاني الدراسة الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية لتأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في مستشفى، وفي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد تطرقنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتواصل إليها في الدراسة.

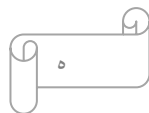
نموذج الدراسة:

يوضح الشكل الآتي نموذج لمتغيرات الدراسة حيث أن المتغير المستقل هو ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي يمثل المتغير التابع .

الجدول: يمثل ابعاد المتغيرات



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة .



الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لضغوط العمل و
الاستقرار الوظيفي

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من المفاهيم الإدارية التي لاقت اهتماماً كبيراً في المؤسسات وخاصة في الآونة الأخيرة، ونظراً لأهمية موضوع ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة وخاصة المؤسسة الخدمية كالمستشفى.

ومن هنا ارتأينا أن نقسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي؛

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي:

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى جميع النقاط الأساسية المتعلقة بضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية ضغوط العمل، وفي المطلب الثاني تناولنا ماهية الاستقرار الوظيفي.

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل:

يتعرض المورد البشري خلال حياته العملية إلى العديد من المثيرات وتغيرات تؤثر على مسيرته ومن هذه المثيرات نجد ضغوط العمل.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل:

أولاً: مفهوم الضغط:

ترجع أصول كلمة ضغط إلى الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني يسحب بشدة وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني الإكراه والقسر، وجهد قوي.

كما أن كلمة ضغوط جاءت بمعاني مختلفة فمن الجانب الطبي فتعني أنها مضاعفات تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسد، أما في الجانب النفسي فتعني انهلا مجموعة من المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله.

من الملاحظ أن كل هذه المعاني كانت كلها تتفق أن الضغوط عبارة عن قوة أو مؤثر.¹

لقد تعددت التعاريف المقدمة إلى ضغوط العمل حيث لم يكن هناك اتفاق بينهم نظراً لتعدد حقول الأبحاث وحقول العلم التي تناولته، وعليه فإننا سنقوم بعرض مجموعة من هذه التعاريف وهي كما يأتي:

التعريف الأول: عرفهانس سيلبي (Hans Selye) الضغوط "بأنها أمراض التكيف وهي عبارة عن تجارب غير محببة، يسعى الفرد

إلى منع حدوثها مرة أخرى، كما يسعى التناسيها" من خلال هذا التعريف يمكن أن نلاحظ أنه تناول ضغوط العمل على أنها استجابة تصدر من الإنسان.²

¹ المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة - جمهورية مصر العربية - الشارقة - الإمارات العربية المتحدة، ضغوط وصراعات العمل، 2006، ص 2.

² بركة بلا غماس، الفكر الإداري الحديث وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، الطبعة الأولى، الناشر إفا للوثائق، جانفي 2019، ص 44.

التعريف الثاني: يعرف caplan لضغوط العمل على "أنها أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد" من خلال هذا التعريف نلاحظ انه تناول الضغوط العمل على أنها مثير.¹

التعريف الثالث: عرف الأحمدي ضغوط العمل على "أنها مجموعة من المثيرات الضارة في البيئة المحيطة والتي قد تكون نفسية، أو مادية، اجتماعية، مؤقتة ودائمة" من خلال هذا التعريف نلاحظ انه لم يحدد نوع البيئة المحيطة الداخلية أو الخارجية.²

وفي ضوء التعاريف السابقة نستنتج ان ضغوط العمل عبارة على استجابة يقوم بها الفرد نتيجة تعرضه لمثير من البيئة المحيطة سواء كانت من البيئة الداخلية للمنظمة أو من البيئة الخارجية (المجتمع، الزملاء، العائلة) وتؤثر عليه نفسيا وجسيميا وسلوكيا.

ثانيا: بعض المفاهيم المرتبطة بضغوط العمل:

توجد مجموعة من المفاهيم الأساسية المرتبطة بالضغوط وتشمل:

1. العوامل الضاغطة: وهيا أحداثا وظروف بيئية يحتمل ان تسبب أو تؤدي الى حدوث ضغوط.³

2. الاكتئاب: حالة مزاجية يصاحبها الشعور بعدم الثقة وفقدان الشعور بالأمل والنضرة التشاؤمية للحياة و انخفاض الروح المعنوية والشعور بالهم والحزن.⁴

3. الإجهاد: وهو عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه أي أنها حالة فقدان لجميع القوي التي يمتلكها الفرد.⁵

القلق: وهو الشعور بالفزع أو الخوف من شر متربق، والذي لا يكون له تبرير واضح.⁶

الفرع الثاني: عناصر ومصادر ضغوط العمل:

أولا: عناصر ضغوط العمل:

يري wallace و szilagi انه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

¹ خضير كاظم حمود الفريجات، انعام الشهابي، موسى سلامة اللوزي، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، الطبعة الأولى، دار اثناء للنشر والتوزيع، 2009، ص 277.

² احمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، 2011، ص 13.

³، مرجع سبق ذكره ، ص 1.

⁴ زبيدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2018/2019، ص 11.

⁵ زبيدي نادرة، مرجع سابق، ص 12.

⁶ المنظمة العربية لتنمية الإدارية القاهرة - مصر، الشارقة، مرجع سابق، ص 2.

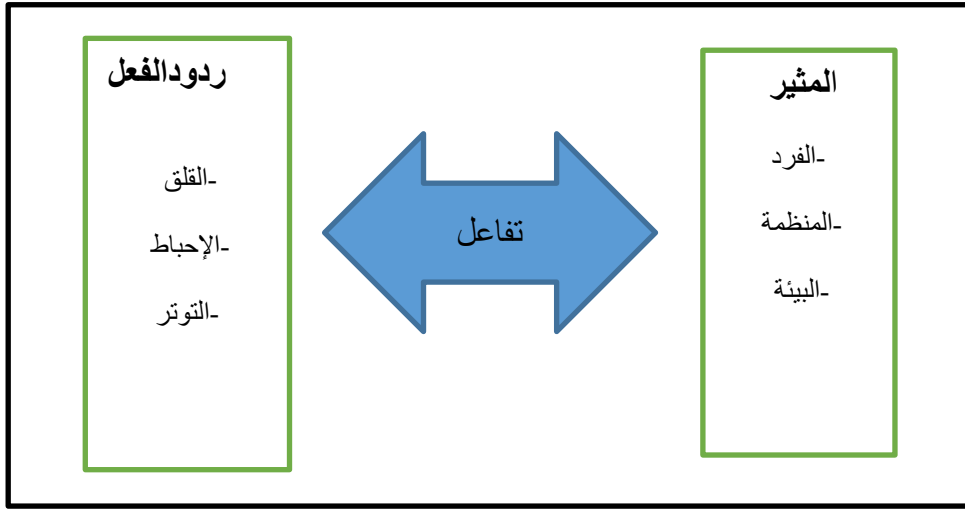
1- **عنصر مثير**: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- **عنصر الاستجابة**: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق الإحباط والتوتر وغيرها

3- **عنصر التفاعل**: وهو تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.¹

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1) عناصر ضغوط العمل



المصدر: يزن رزق محمود قاسم، مرجع سابق، ص33

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

تختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد وكذا الوظيفة، كما ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل الي:

1 محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2004، ص 141.

- **المصادر البيئية:** يمكن ان يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال يمرون بمرحلة ضاغطة كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فإذا وقع ذلك فسيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه، مما يؤدي الى ارتفاع مستوى الضغط، ويزداد خاصة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة¹، أما المصادر الداخلية للبيئة فتتمثل في العناصر التالية:
 - (1) **الحرارة:** فهي تشكل مصدرا للضغوط في مكان العمل، بزيادتها زيادة غير مريحة أو العكس فالمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم، حيث يتم ضبطها عند 37 درجة فكلما انخفضت هذه القيمة بالارتفاع أو الانخفاض فان العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيتكون له ضغط في عمله.
 - (2) **الضوضاء:** تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدة وقوعه بشكل مفاجئ، وقد وجد بان الصوت من شأنه استثارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة هرمون الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت مصدرا للضيق والانزعاج، وربما فقدان السمع في حالة التعرض لمستوي اعلي من 75ديسبل.²
 - (3) **الرطوبة:** تسبب درجة الرطوبة شعور العامل بالضيق والاختناق نسبيا وان لم تكن هناك الوقاية الكافية تؤثر على تركيز العامل وكفاءته في اتخاذ القرار السليمالى جانب إمكانية تعرضه لبعض الأمراض.³
 - (4) **الإشعاع:** انالتعامل مع المواد الكيميائية كالغازات يمكن ان يؤدي الى شعور بعدم مناسبة العمل وظروفه ونضرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن ان تكون مصدر أساسيا من مصادر ضغوط العمل.⁴
- **المصادر التنظيمية:** من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والأكثر شيوعا تتمثل فيما يلي:
 - **العبء الوظيفي:** يحدث ذلك عندما تفوق إجمالي المهام المسندة الي الفرد ما يستطيع القيام به في الظروف العادية، وعندما تتجاوز قدراته أو إمكانياتها الذهنية والجسدية. ويأخذ شكلين العبء الكمي والنوعي حيث يمثل الأول تعدد المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام، أما الثاني فيمثل بعدم قدرة الفرد على إنجاز المهام المطلوبة منه، أو عندماتكون معايير الأداء الموضوعة مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها.⁵

¹ خليفى مسعود، قدور عمار، **ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2018/2019، ص 6.

² نفس المرجع السابق، ص 6.

³ فهيمه حمدي، **أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ام البواقي، سنة 2013/2014، ص 12.

⁴ احمد محمود الحلبي، مرجع سابق، ص 17.

⁵ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس، **السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)**، دار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2001/2000، ص 525.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

- **غموض الدور:** يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب ان يؤديه وعدم تأكد توقعات الآخرين منه.¹
- **صراع الدور:** يحدث عندما تكون هناك متطلبات متعارضة أما من رئيسه المباشر، أو مطالب زملاءه، أو تعارض بين قيم الفرد ومتطلبات المنظمة فيحدث صراع بين هذا الدور ودور الفرد كموظف وكرب أسرة كما يظهر صراع الدور عندما قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه.²
- **الهيكل التنظيمي:** تشمل هذه الضغوط كل ما يتعلق بسياسات ولوائح وإجراءات وقواعد العمل وشبكات الاتصالات ومراكز اتخاذ القرارات داخل المنظمة، فمما لا شك فيه ان التنظيم المقيد بقواعد ولوائح وإجراءات صارمة وتقل فيه المشاركة في اتخاذ القرار وهذا ما يتعارض مع رغبات الأفراد في التصرف بحرية.³
- **سياسات المنظمة:** تعتبر السياسات الخاصة بالمنظمة من العوامل المؤثرة والتي يمكن ان تكون مصدر للضغوط التي يعانيها الأفراد وتتضمن:

- تقييم أداء العاملين بصفة ارتجالية وغير منصفة.

- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.

- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.⁴

■ **المصادر الشخصية:** تتمثل مصادر الضغوط الخاصة بالفرد في حد ذاته فيما يلي:

1- **تأثير شخصية الفرد:** وجدت بعض الدراسات والأبحاث ان هناك نمطين الشخصية والمتمثلة في الشخصية (أ) والشخصية

(ب) الجدول (1-2) الفرق بين نمط الشخصية (أ) والشخصية (ب)

نمط الشخصية أ	نمط الشخصية ب
- شخصية حيوية	- تتميز بالهدوء
- ملتزمة	- الصبر
- دؤوية	- الثبات
- جادة في طباعها	- توازن المزاج
- تتميز بالرغبة في العمل	- عدم التعجل
- في سباق مع الزمن	

¹ تلي سعيدة، محسن عواطف، ميموني صابرين، أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدي أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد2، سنة 2021، ص189.

² فوزية شمام، فهيمة بوروية، مساهمة أخلاقيات الأعمال في التخفيف من ضغوط العمل، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد21، سنة 2017، ص75.

³ ونام طنوس، أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، سنة 2019، ص21.

⁴ حريم حسين، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ط2، دار الحامد للنشر، الأردن سنة 2009، ص338/337.

	-تميز بعدم الصبر -دائمة التحرك وطموحة -مهووسة بالأرقام -تشعر بضغط الوقت
--	--

الإمام المصنف: المصدر: حريم حسين، سلوك تنظيمي، ص 337

- حيث أوضحت هذه الدراسات ان الأفراد الذين ينتمون الي الشخصية (أ)هم اقل تكيف مع الضغوط من الشخصية (ب)لذلك فهم أكثر عرضة لإصابة بأمراض ناتجة عن الضغوط.¹
- 2-الأحداث الشخصية: هي تلك الأحداث التي يتعرض لها الفرد من مشكلات عائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي الذي يكون مصدر لإحساسه بالضغط في بيئة العمل.²
- 3-قدرات الفرد: تتفاوت القدرات من فرد لآخر، ومن ثمة تتفاوت درجة الشعور بضغوط العمل ومن بين هذه القدرات أ/القدرة على تحمل المسؤولية.
ب/القدرة على التأقلم والتعامل مع الضغوط.
ج/مدى إدراك الفرد العامل للضغوط.³
- 4-الخبرة: تعد الخبرة المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل مؤثرة في استجابته نحو الضغوط، ولها دور في خفض الضغط الناتج عن بيئة العمل.⁴

الفرع الثالث: مراحل أنواع ضغوط العمل:

أولاً: مراحل ضغوط العمل:

- كانت أول محاولة علمية لتفسير الأمراض المتصلة بالضغوط هي التي قام بها الطبيب والعالم هانس سيليه Hans Selye حيث اقترح ان الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما:
- 1/الإندار: ففي هذه المرحلة حينما يواجه ضغط بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي ويتم استشارة وسائل الدفاع لدي الفرد مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس.
- 2/المقاومة: إذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط -التكيف.

¹حسين حريم، مرجع سابق، ص 339.

²عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، مذكرة مقدمة لنيل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، سنة 2009، ص 22.

³بلال بن عقون، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة ام البواقي، جوان 2016، ص 387.

⁴ونام طنوس، مرجع سابق، ص 22.

3/ الاستنزاف: ومع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط وهنا تنهار نظم وسائل التكيف.¹

ثانياً: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

☒ يمكن تصنيف ضغوط العمل وفق الآثار المترتبة عنها الي نوعين:

- أ- الضغوط الإيجابية: يعد هذا الضغط دافعا أو حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.²
- ب- الضغوط السلبية: هي الضغوط التي يوجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية وتؤدي الى الشعور بالصداع والأرق وارتفاع ضغط الدم.³

الجدول رقم(1-3) مقارنة بين ضغوط العمل الإيجابية وضغوط العمل السلبية

ضغوط العمل الإيجابية	ضغوط العمل السلبية
تمنح دافعا للعمل.	تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية.
تساعد على التفكير.	تولد ارتباكاً في التفكير.
تمنح الشعور بالإنجاز.	تسعر الفرد بالتشويش وقلّة التركيز.
تمد الفرد بالقوة والثقة.	الإحساس بالقلق.
التفاؤل بالمستقبل.	تسبب للفرد الضعف.
القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.	التشاؤم من المستقبل.

المصدر: يزن رزق محمود قاسم

يتبين لنا من خلال الجدول السابق ان ضغوط العمل مقسمة الي نوعين منها السلبية ومنها الإيجابية، بالرغم من انه عند ذكر هذا المصطلح يتبادر الي الأذهان انه شيء سلبي محض لكن بالرغم من ذلك فيه من الإيجابية ما يجعل الفرد يتطور ويحس بقدراته التي لا يعلمها هو في حد ذاته والذي يجب على المنظمات الاستفادة من الجانب الإيجابي منه، وعليها كذلك المحاولة لتخفيف من الآثار السلبية للضغوط بوضع خطط واستراتيجيات كفيلة بتحقيق ذلك وهنا يجب ان يكون هناك تعاون متبادل بين المنظمة والفرد.

☒ من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها:

¹ حسون حريم، مرجع سابق، ص332.

² غناي بسمة، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتيرات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التمريض، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2016/2015، ص37.

³ زبدي نادرة، مرجع سابق، ص 20.

- أ- **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثوان إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أحداث قليلة الأهمية في الحياة.¹
- ب- **الضغوط المتوسطة:** وهي الضغوط التي تمتد من ساعات إلى أيام وتنجم على بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه أو زيارة مسؤول.²
- ت- **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر، وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.³

☒ من حيث شمول واتساع الضغط:

- أ- **ضغط كلي شامل:** وهو ضغط طاغي على كل شيء من اهتمامات العمال ومسيطر على كافة العوامل في المؤسسة إذا يجعل من عملية الاستجابة لها مجازفة مخوفة بالمخاطر.⁴
- ب- **ضغط جزئي فرعي:** يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمنها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصطدم مصالحه مع أهداف نتيجة الضغط عليه فكلما كانت هذه الفئة المؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار للانصياع لمطالبها.⁵

☒ من حيث المصدر:

وفقا لهذا صنفها ما كراث هيجان إلى: الضغوط الناتجة على البيئة المادية، والضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية، والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد.⁶

الفرع الرابع: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها:

أولاً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

1-1 استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

تستطيع المنظمات التخفيف من ضغوط العمل الناشئة عن العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة ومن بين هذه الوسائل والطرق التي يمكن للمنظمة من خلالها التخفيف أو علاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي:

¹ منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة حمه لخضر، الوادي، سنة 2014/2015، ص 22.

² تلي سعيدة، محسن عواطف /ميموني صابرين، مرجع سابق، ص 188.

³ حمدوني رشيد، الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال، الملحق الجامعي مغنية، سنة 2015/2016، ص 28.

⁴ ابن خرور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2010/2011، ص 48.

⁵ تلي سعيدة، واخرون، مرجع سابق، ص 188.

⁶ فوزية شمام، فهيمة بوروية، مرجع سابق، ص 73.

✚ تحليل أدوار الأفراد: وتوضيحها بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته وسلطاته وما هو مطلوب منه

/وما يتوقعه الآخرون وما يتوقعه هو من غيره، مما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار.¹

✚ تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد: بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي

اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.²

✚ التأييد الاجتماعي: ويعني تخفيف حدة المؤثرات المادية والنفسية المسببة للضغوط وذلك عن طريق الاستجابة

المطالب أو تحسين الحالة الصحية أو النفسية للفرد وكذلك الاهتمام بعلاقة الفرد العامل داخل المنظمة مع زملاء

العمل أو المشرفين أو المرؤوسين وكذلك الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية للفرد في الأسرة أو الجماعة كتحسين

مستشار اجتماعي للعمال.³

✚ نظم المشاركة في اتخاذ القرارات: ان عدم مشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرار يؤدي الى الشعور بالغربة،

وضغوط العمل لذلك يجب على القائمين بالمنظمة إشراك مرؤوسيه في اتخاذ القرار، ومن أمثلة نظم المشاركة

للجان، برامج المشاركة في الأرباح وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطتهم لمرؤوسيه.⁴

✚ التدريب: يلعب التدريب دورا مهما في تدريب الأفراد بشكل مباشر على كيفية التعامل مع ضغوط العمل

والتوترات المختلفة التي يمكن ان يواجهها الفرد أثناء العمل، فضلا عن تدريب الفرد على مهارات التعامل مع

الآخرين والعلاقات الإنسانية.⁵

2-1: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد:

لا يجب على أعضاء التنظيم الاعتماد الكلي على جهود الرسمية للمساعدة في منع وإدارة الضغوط، بل هناك العديد من الأساليب

أو المداخل الفردية التي يمكن استخدامها في منع أو إدارة الضغوط نذكر منها ما يلي

✚ ممارسة الرياضة: تعتبر ممارسة الرياضة أحد الوسائل المعروفة للتخلص من الضغط أو التوتر ومن الملاحظ ان

انتشار مراكز اللياقة الصحية ترتبط ارتباطا وثيقا بانتشار الوعي حول دورها في تخفيف الآثار الناتجة عن مواجهة

الضغوط.⁶

✚ الاسترخاء: ان جلوس الفرد مسترخيا وهادئا يؤدي الى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسدية بحيث توفر للفرد

فرصة كي يوقف تفكيره بالعمل وما يحيطه من ضغوطات.⁷

¹ خضير كاظم حمود الفريجات، انعام الشهابي، وآخرون، مرجع سابق، ص303.

² حسين حريم، مرجع سابق، ص342.

³ ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، ط1، مرام للطباعة، ص163.

⁴ بلال بن عقون، مرجع سابق، ص396.

⁵ عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 2009، ص 25.

⁶ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس، مرجع سابق، ص 546.

⁷ زين رزق محمود قاسم، أثر تمكين العاملين في التخفيف من ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، قسم إدارة أعمال والإدارة العامة، جامعة ال البيت، السعودية، سنة 2018/2019، ص 40.

✚ **بناء شبكة علاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق روابط الصداقة والعلاقات

بينه وبين زملاءه في العمل وغيرهم خارج العمل مما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.¹

✚ **التركيز:** ان أداء نشاط ذي معني لمدة معينة يصرف الفرد عن التفكير في الضغوط الواقعة له، وسيشعر انه يؤدي

عملا جديرا بالتركيز.²

ثانيا: الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

2-1-1 الآثار السلبية المترتبة على ضغوط العمل:

2-1-1-1 الآثار الضغوط على الفرد:

2-1-1-2-1-2-1 الآثار السلوكية:

أ- **الإدمان على الكحول:** يتمثل الإدمان على تناول الكحول من ردود الأفعال التي يقوم بها الفرد للهروب من المشكلات

التي تواجهه.³

ب- **العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.**⁴

ج- **اضطراب النوم:** يعد النوم من أكثر الأمور حساسية لأي نوع من الاضطرابات الانفعالية مثل ضغوط العمل والتي

يصاب بها الفرد نتيجة ضغوط العمل هي الأرق والكوابيس والتعاس.⁵

د- **الإفراط في الأكل والتدخين**⁶

2-1-1-2-1-1-2 الآثار النفسية:

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل الى حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على تفكير الفرد وعلى

علاقاته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض النفسية: الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة، الحساسية

للنقد.⁷

8-1-3 الآثار الصحية:

1/ ارتفاع ضغط الدم: ان ارتفاع ضغط الدم لا يكون له عاداتا سبب عضوي معروف و إنما ينشئ من عوامل نفسية مثل ضغوط

العمل و يهدد حياة الفرد الذي يصيبه أما بالسكة القلبية أو النوبات القلبية.⁸

¹ خضير كاظم حمود الفريجات، واخرون، مرجع سابق، ص 307.

² بركة بلا غماس، مرجع سابق، ص 61.

³ ناصر محمد العديلي، مرجع سابق، ص 153.

⁴ ونام طنوس، مرجع سابق، ص 27.

⁵ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق /ص 29.

⁶ عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص 22.

⁷ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 166.

⁸ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 30.

2/ أمراض القلب: وجدت دراسة حديثة قام بها فريق من الباحثين السويديين من ان ضغوط العمل تزيد من خطر الإصابة بسكتة القلبية أو نوبة القلبية بنسبة تصل إلي 30 بالمئة حيث أجريت هذه الدراسة على 100 ألف شخص: حيث قالت انيكا روزينجرين أستاذة الطب بجامعة جوتنبرج: "ليس معروف بالضبط ما الذي يسبب ارتفاع مخاطر الإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية بين الأشخاص الذين يعانون من الإجهاد، لكن العديد من العمليات المختلفة في الجسم، مثل تصلب الشرايين، وتجلط الدم قد تتأثر بالإجهاد" واستند هذا البحث الى البيانات التي جمعت بين يناير 2003 ومارس 2021 حيث تم تسجيل 5934 حالة قلبية حيث لم يكن لديهم أي تاريخ من أمراض القلب.¹

3/ أمراض الرئتين والكبد والجلد: نتيجة للضغوط وأثارها السلوكية كتعاطي الكحول وإدمان المخدرات فقد اوجد مثل هذه الأمراض.²

2-1-2 آثار ضغوط العمل على مستوي المنظمة:

يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:

*زيادة التكاليف المالية من حيث تكاليف التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، عطل الآلات وإصلاحها.

*تدني مستوي الإنتاج وانخفاض جودته.

*سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

*عدم الدقة في اتخاذ القرارات.³

2-2 آثار الإيجابية:

رغم كل الآثار السلبية التي تخلفها ضغوط العمل سواء على الفرد أو المنظمة إلا هناك جانب من الإيجابية فيها وهي كالاتي:

*تدعيم العلاقات بين الأفراد في المنظمات حيث تتطلب تلك الضغوط وجود تعاون بين القائمين بالعمل وبقية العمال.

*المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

*تنمية الاتصال بين الأفراد العاملين.⁴

الفرع الخامس: أهمية دراسة ضغوط العمل:

- إدراك الإدارة الحديثة ان لها مصلحة للاهتمام بالعامل وكذا صحته، ذلك لان الإنتاجية محصلة لصحة العامل الجسدية والنفسية.

- حماية متخذ القرار ومن ثمة المنظمة من اتخاذ قرار خاطئ ناتج عن انفعالات التوتر والقلق او ردود الأفعال العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.

- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة، عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة.

¹الكاتب متوفر على www.arabic.com. تمت الزيارة بتاريخ 2022/3/24. على الساعة 18.30.

²ناصر محمد العديلي، مرجع سابق، ص 155.

³احمد محمود خالد الحلبي، مرجع سابق، ص 22.

⁴فهيمه حمدي، مرجع سابق، ص 22.

- تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الأفراد.
- مساعدة إدارة المنظمة من التحسين في أداء عاملها بإتباع الوسائل المختلفة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف على نواحي القوة والضعف لدي العاملين.¹

المطلب الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي:

يعد الاستقرار الوظيفي من المواضيع الأساسية والمهمة وخاصة حالياً، وقد ازدادت أهمية هذا الموضوع بعد التأكيد على الدور الجوهري الذي يلعبه العنصر البشري في نجاح أي منظمة كونه مصدر من مصادر خلق الميزة التنافسية للمنظمات، فلا توجد منظمة ناجحة إلا وكانت مواردها البشرية تتمتع بالاستقرار الوظيفي لديها، ومن هذا المنطلق سوف نتطرق الي كل المفاهيم المتعلقة بالاستقرار الوظيفي.

الفرع الأول: مفهوم الاستقرار الوظيفي:

أولاً: مفهوم الاستقرار الوظيفي:

التعريف الأول: "هو بقاء العامل في خدمة المؤسسة لمدة أطول عن طوعية ورغبة دون ترك المؤسسة، حين تتوفر له البدائل، كما يعني مدى تمسك العامل بعمله في ظل توفر بدائل أخرى".²

التعريف الثاني: "هو درجة ارتباط الأعضاء بالتنظيم وتواجههم به وتمثيلهم لأهدافه ولإدراكهم لفرص التقدم المتاحة أمامهم أو مدى اعتقادهم بان عضويتهم تشكل مستقبلاً مهنيًا لهم، كما يعتبر انه ثبات العامل في مؤسسة حتى يتقاعد".³

من خلال ما تقدم من تعريف السابقة نستنتج: الاستقرار الوظيفي هو مدى ودرجة تمسك العامل بالبقاء في المؤسسة التي يعمل فيها رغم توفر أمامه بدائل وظيفية أخرى والسعي وراء تحقيق أهدافها وشعوره بالأمان داخلها.

الفرع الثاني: فوائد الاستقرار الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

أولاً: فوائد الاستقرار الوظيفي:

توجد العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للمنظمة والفرد وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (1-4) فوائد الاستقرار على الفرد والمنظمة

فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد	فوائد الاستقرار الوظيفي للمنظمة
ثبات واستقرار مستوي أداء الفرد العامل في العمل.	سلامة البيئة الداخلية للعمل وسيادة روح التعاون والتكامل بين العاملين.

¹ بلال بن عقون، مرجع سابق، ص 385.

² طویل حسونة، مبارك صفاء، أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين-دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باجي مختار، عنابة، العدد2، سنة 2021، ص980.

³ بن يحي زهرة، شعشوع رحمة، دور التحفيز في تحقيق الاستقرار الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة-دراسة حالة موظفي وأساتذة الملحقة الجامعية مغنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير إدارة الأعمال، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2015/2016، ص18.

الاستعداد النفسي والعقلي للفرد للتعلم والنمو والترقي.	ارتفاع مستوى انتماء العاملين نحو المؤسسة واستعدادهم للبدل والبقاء المستمر ومواجهة التحديات التي تواجه المؤسسة.
ارتفاع مستوى الطموح لدي الفرد.	عدم وجود عمالة إضافية زائدة عن حاجة العمل.
قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب.	قدرة إدارة الموارد البشرية على استيعاب المتغيرات والتحديات المستمرة في الوظائف الجديدة المطلوبة، والمواصفات الفنية المطلوبة فيها.
إحساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بمستوى جيد من الرضا الوظيفي.	توافر قدرة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة على توفير كل ما تحتاجه من العناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب.
إحساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله.	عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة.
العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل.	توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل بالمؤسسة والتأمين الذاتي لاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد الموظفين للأسباب المختلفة.

المصدر: عايض بن شافي الاكلي

ثانيا: العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي:

هناك عوامل عديدة ومتداخلة مع بعضها تؤثر في الاستقرار الوظيفي وفي دوران العاملين ومن هذه العوامل هناك ثلاثة عوامل مهمة في هذا المجال هي:

- أ- **العوامل الشخصية:** وهي مجموعة من العوامل المرتبطة بالموظف نفسه كتقدم العمر، مدة الخدمة والمستوى الثقافي فضلا عن عوامل أخرى ترتبط بالجنس والمسؤوليات.¹
- ب- **العوامل التنظيمية:** وهي من أكثر العوامل تأثيرا في دوران العمل ان لم تكن أهمها لأنها تفسر طبيعة علاقة العاملين بمؤسساتهم كالأجور وفرص الترقية، أساليب الإشراف، وسائل الاتصال، منافع المادية، وطبيعة العلاقة بين العاملين في مواقع العمل.
- ج- **العوامل المرتبطة بالعمل وطبيعته:** كدرجة تنوع العمل، استقلالية العمل، التغذية العكسية عند أداء العمل، مدي خطورة العمل، توفر فرص عمل بديلة في البيئة الخارجية.²

¹ جاسم رحيم عذاري، مجبل دواي إسماعيل، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، سنة 2013، ص 146.

² زبدي نادرة، مرجع سابق، ص 43.

الفرع الثالث: مظاهر الاستقرار وعدم الاستقرار في العمل:

أولاً: مظاهر الاستقرار في العمل:

يعد استقرار العامل في مجال عمله من بين الأمور الهامة التي تلعب دوراً كبيراً في فعالية أدائه وبالتالي الرفع من إنتاجية المؤسسة وزيادة أرباحها، إذا لا يمكن للمؤسسة أن تحقق نجاحاً وتضمن إنتاجية عالية دون الاهتمام بمواردها البشرية والحفاظ عليها من ظاهرة التسرب الوظيفي، وذلك بتوفير كافة الظروف الملائمة لاستقرار العمال وسير العملية الإنتاجية ويمكن التعرف على أهم مؤشرات الاستقرار الوظيفي فيما يأتي حيث نذكر منها:

- (1) **تماسك جماعة العمل:** يمكن أن توصف المنظمة بأنها جماعات متفاعلة مع بعضها، ولكل جماعة أهدافها ونشاطاتها لكن من جهة أخرى لا بد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي، وبالتالي تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي مما يدفع جماعة العمل لتمسك ببيئة العمل التي تحوي هذه الجماعة.¹
- (2) **قلة حوادث العمل:** إن استياء العمال على مسؤوليهم وعلى النظام السائد في المؤسسة يتبعه انعكاساً سلبياً على الحالة النفسية للعمال فيدفعهم إلى القلق واليأس والتعب العضلي وهذا ما يقلل من تركيزهم مما يزيد من احتمال وقوعهم في حوادث مهنية تلحق بهم وبالمؤسسة أضراراً كان بالإمكان تفاديها.²
- (3) **المواظبة على العمل:** إن انخفاض نسبة الغياب عند العمال وعدم التأخر عن مواعيد العمل، كلها مؤشرات تدل على الاستقرار داخل المنظمة، فالعامل المواظب على الحضور إلى عمله في المواعيد المحددة لها، يعني أنه يشعر بأي تدمير نحو عمله، وأنه يرى فيه مستقبلاً مهنيًا له.³
- (4) **المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات:** إن الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال بإشراك العاملين وضع أهداف الجماعة وتحديدها وفي رسم الخطط وتنفيذها مع فسح المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة ما يشكل حالة من الاستقرار في المنظمة.⁴

ثانياً: مظاهر عدم الاستقرار الوظيفي:

إن مظاهر عدم الاستقرار في المؤسسة كثيرة ومتعددة، فشعور العمال بعدم الرضا والاستياء يعبرون عنها بسخطهم ورفضهم للعمل ومقاومتهم للقوانين التنظيمية في المؤسسة وعدة أساليب أخرى، فمن مظاهر عدم الاستقرار في العمل مجموعة من المؤشرات التالية:

¹ إبراهيمي سهام، ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2014/2015، ص 55.

² بن يحي زهيرة، شعشوع رحيمة، مرجع سابق، ص 22.

³ حجاج مداني، قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور، الجلفة، سنة 2018/2019، ص 52.

⁴ إبراهيمي سهام، مرجع سابق، ص 56.

- (1) التغيب: في البداية يجب التفريق بين الغياب والتغيب حيث الأول يعني انقطاع العامل عن العمل لسبب خارج عن إرادته، أما الثاني فيعني عدم حضور العامل للعمل بإرادة منه، ويعتبر التغيب ظاهرة مرضية وهو نوع من المقاومة يلجأ إليها العامل هرباً من ضغوط العمل والجو المشحون في المنظمة وهو تعبير لرفض ظروف العمل.¹
- (2) كثرة الشكاوى: تظهر حالات الشكاوى لدى العمال في عدة مناسبات، فيعود بعضها إلى الشعور الصادق بظلم وقع بالفعل، وتعود في أحيان كثيرة نتيجة لاضطرابات نفسية يهدف بها العامل إلى الدفاع عن نفسه، وعلى العموم تعود الشكاوى إلى تدمير العمال وعدم رضاهم عن الأوضاع العامة للعمل أو نتيجة شعور العامل بعدم قبوله من طرف الآخرين مما ينجم عنه كرهه للجو العام وبالتالي تزايد الرغبة لديه فيترك المنظمة.²
- (3) الإضراب والاحتجاج: يعد الإضراب نوع من أشكال الصراع التنظيمي وهو خرق للعادات والأعراف وكسر للنظام وهو مؤشر على الوعي الكامل للعمال اتجاه ظروف العمل ومظهر من مظاهر عدم الرضا والاستقرار فنجاح أو تحقيق مطالب العمال دون اللجوء إلى الإضراب يتوقف على درجة تماسك جماعة العمل ومهاراتهم فالعمال ذوي المهارات العالية أكثر جماعات العمل تماسكاً وهم يملكون مساومة كبيرة ويناضلون من أجل متابعة وحل مشاكلهم سواء عن طريق إجراءات التفاوض الرسمية أو القيام بإضرابات أما الجماعات ذات المهارات المنخفضة تملك أعلى مستوى من حيث تطورها في أشكال الصراعات غير منظمة.³

¹ ابن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2013/2014، ص 63.

² حجاج مداني، مرجع سابق، ص 55.

³ ابن منصور رفيقة، مرجع سابق، ص 64.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي:

قمنا في هذا المبحث بمحاولة عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت تغيرات الموضوع خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتواصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل، قسمنا المبحث إلى ثلاثة مطالب حيث تناولنا في المطلب الأول الدراسات باللغة العربية وفي المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية، تم تطرقنا إلى تحديد العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وذلك في المطلب الثالث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

الفرع الأول: الدراسات الخاصة بضغوط العمل:

الدراسة الأولى: دراسة عبد القادر سعيد بنات (2009):

بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين دراسة ميدانية لشركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات منطقة غزة وبلغ عددهم 440 موظف وموظفة، وشكلت العينة 250 من المجتمع الأصلي وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وبرنامج التحليل الإحصائي spss، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي.

وقد أفضت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، تقييم الأداء)، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية، الموظفين يتعرضون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي).¹

¹ عبد القادر سعيد بنات، أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين دراسة ميدانية لشركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 2009.

الدراسة الثانية: دراسة احمد محمود خالد الحلبي (2011):

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن.

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء البنوك الإسلامية (بنك العربي الإسلامي الدولي والبنك الإسلامي)، في الأردن، أما بخصوص مجتمع الدراسة يتكون من كافة الأفراد العاملين في المستويات الإدارية التنفيذية بالبنوك الإسلامية بالملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددهم 600، أما عينة الدراسة فتم تحديدها بشكل ملائم من الأفراد العاملين في المستويات التنفيذية بالبنوك الإسلامية بالملكة الهاشمية الأردنية والبالغ عددهم 150 اي ما نسبته 25 بالمائة من مجموع العينة الدولي والبنك الإسلامي، وقد تم توزيع ما مجمله 150 استبانة وقد خضعت للمعالجة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss لاستقاء المعلومات .

أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة: وجود أثر لإبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، صراع وغموض الدور، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث (الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو، التقدم الوظيفي) لا يوجد توافق بين أعمال الموظفين في المصارف الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية وبين تحقيقهم لأهداف البنك الأساسية من وجهة نظرهم، المهام المسندة لعمال في المصارف الإسلامية الأردنية معقدة وصعبة للغاية وليس لديهم التدريب الكافي أو الخبرة اللازمة لأداء واجباتهم بدقة¹.

الدراسة الثالثة: دراسة وئام طنوس (2019):

بعنوان: أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس سوريا:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل بكافة أشكالها على إنتاجية العاملين وأدائهم في القطاع البنكي الخاص في سوريا حالة بنك بيبيلوس بدمشق، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الدراسة التطبيقية على الاستبيان كأداة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية تمثل مجتمع الدراسة قدرتها 30 عامل وتم استخدام برنامج ال SPSS لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

يشكل عبء العمل مسببا لضغط العمل الذي يتعرض له الموظف في بنك بيبيلوس، هذا له تأثير على أدائهم الوظيفي لكن ليست كافة جوانب عبء العمل له نفس الدرجة من التأثير، يوجد تأثير للمكافآت على أداء العاملين².

الدراسة الرابعة: يزن رزق محمود قاسم (2019) :

بعنوان: أثر تمكين العاملين في التخفيف من ضغوط العمل في المستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي:

¹ احمد محمود الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، سنة 2011.

² وئام طنوس، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، سنة 2019.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على أثر تمكين العاملين في تخفيف من ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم الدراسة على عينة قدرت ب 337 من إداريين وأطباء وممرضين وصيادلة يمارسون مهامهم في المستشفى، وتم استخدام برنامج spss لمعالجة المعلومات واختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

انه يوجد اثر لأبعاد التمكين والمتمثلة في (تفويض السلطة، الاتصال الفعال) في التخفيف من ضغوط العمل، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تدريب العاملين في المستشفى ومنحهم المزيد من الصلاحيات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم في بيئة عمل مناسبة ومشجعة على النمو والتطور المستمر وذلك لغاية إشراكهم في اتخاذ القرار والتخفيف من الضغوط التي تواجه العاملين في المستشفى.¹

الدراسة الخامسة: دراسة الهام ماضي وعبد القادر برطال (2021):

بعنوان: دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط:

هدفت هذه الدراسة لإبراز دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي من وجهة نظر موظفي البريد بالأغواط ومعرفة ضغوطات العمل المحتملة في توليد الصراع داخل مؤسسة بالأغواط، تاتباع المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وإجراء هذه الدراسة تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وبرنامج spss لمعالجة هذه المعلومات، حيث تكونت عينة الدراسة من 45 موظف يعملون في البريد بالأغواط، وتم التوصل إلى عدة نتائج نذكر منها:

أكدت الدراسة على وجود تأثير للهيكل التنظيمي وعبء العمل في توليد الصراع التنظيمي وهذا لعدم وجود هيكل مرن يتناسبوا لأزمات المحتمل حدوثها وان مؤسسة توزع الأعمال على الأفراد دون النظر لقدراتهم، كما توصلت كذلك الي عدم وجود تأثير للأجور والمكافآت وكذا بيئة العمل على الصراع التنظيمي.²

الدراسة السادسة: دراسة محمد لطرش (2021):

بعنوان: دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل:

هدفت هذه الدراسة الي معرفة مدي مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر ، تمت هذه الدراسة على عينة يتكون حجمها من 315 استاذا من الجامعات الجزائرية، وتم اختيار موثوقية وصلاحيه المتغيرات من استعمال معادلة النمذجة من خلال البنائية amos24، وتم استعمال الاستبيان للحصول على المعلومات حيث تم توزيعها الكترونيا 315 استاذ جامعي من مختلف الجامعات الوطنية.

¹ زين رزق محمود قاسم، أثر تمكين العاملين في تخفيف من ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، مذكرة مكملة للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة ال البيت، السعودية، سنة 2019.

² الهام ماضي، عبد القادر بن برطال، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، الاغواط، سنة 2021.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن: الذكاء العاطفي للأستاذ الجامعي يساهم في التقليل من حدة ضغوط العمل كما أن الذكاء العاطفي للأستاذ الجامعي يؤثر على الضغوط بطريقتين. أولاً: تمكن الأستاذ من تطوير آليات تكيف معينة عند مواجهة المواقف العصبية، ثانياً: يمكن أن تؤثر على عملية التقييم الشخصي والتي ترتبط ارتباطاً مباشراً بمستوى الضغوط بمعنى كيف ينظر الأستاذ الجامعي للضغوط التي يتعرض لها على أنها تهديد أو تحدي.¹

الدراسة السابعة: سيف ناصر عثمانة-دنيا احمد بني عبد الغني (2022):

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي ومستوى ضغوط العمل والالتزام الوظيفي، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما بخصوص مجتمع الدراسة فتم بلغ 917 ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية بالأردن حيث توزعت على 435 ممرضة من مستشفى الجامعة الأردنية و482 ممرضة من مستشفى الملك عبد الله المؤسس، وتم توزيع 276 استبانة على أفراد العينة وهو ما نسبته 30 بالمائة من مجتمع الدراسة كوسيلة لجمع البيانات ام لاستخراج المعلومات فتم استخدام البرنامج الإحصائي spss.

توصلت هذه الدراسة الي مجموعة من النتائج وهي كالتالي:

وجود مستوى عالي من الضغوط التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية الأردنية، وجود مستوى متوسط من الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية، وجود أثر لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية.²

¹ محمد لطرش، دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل، مجلة الاقتصاد والمالية العدد 2، سنة 2012.

² د سيف ناصر عثمانة، دنيا احمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية الأردنية، المجلة العربية للإدارة، العدد 1، 2022.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة للاستقرار الوظيفي:

الدراسة الأولى: جاسم رحيم عذاري - مجبل داوي إسماعيل (2013):

بعنوان: أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية-

جاءت هذه الدراسة لإظهار مدى تأثير الاستقرار الوظيفي على الأداء التنظيمي للوحدات المالية في كل من جامعة ميسان والمعهد التقني، اجري البحث على عينة من موظفي الوحدات المالية في كليات جامعة ميسان والمعهد التقني، وتم توزيع 40 استمارة عليهم لجمع المعلومات، واستخدم الباحثان الأسلوب الوصفي التحليلي، لاختبار الفرضيات تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والمتمثلة في: متوسط الاتجاه والوزن المتوي المرجح، والانحدار المتعدد للمتغير لغرض تحليل العلاقات الارتباطية للمتغيرات وقياس قوة العلاقة بينهم.

وتهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة أثر الاستقرار الوظيفي على الأداء التنظيمي للوحدات المالية في جامعة ميسان والمعهد التقني، تشخيص مستوى أهمية المتغيرات الفرعية للاستقرار الوظيفي والأداء التنظيمي للمنظمات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

ان الاستقرار الوظيفي ومن خلال متغيراته الرئيسية يرتبط بعلاقة إيجابية بمستوي الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات محل الدراسة، ان العوامل التنظيمية لا ترتبط بعلاقة إيجابية ومعنوية بمستوي الأداء التنظيمي للوحدات المالية لنتيجة عن وجهات نظر أفراد العينة.¹

الدراسة الثانية: دراسة بن منصور رقيقة (2014):

دراسة بعنوان: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص: دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية -سطيف:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وفي مؤسسات القطاع الخاص وتقصي العوامل التنظيمية المادية، الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر في هذين المتغيرين، ومحاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للتنظيمات، وخاصة ذات الكفاءة العالية والخبرة في منصب العمالة العالية والخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها بوضع نظام للتحفيز بجميع أنواعه لان فقدان العمالة ذات الخبرات العالية يكلف التنظيم أعباء كبيرة، أجريت هذه الدراسة على عينة تكونت من 53 عامل من المجتمع الكلي البالغ 265 حيث شملت العينة كل الفئات الفاعلة في المؤسسة (عمال الإدارة، عمال الإنتاج) واستعملت الباحثة في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات والتي ترجمتها الى نسب مئوية وتفسيرها، وزع الاستبيان على 56 وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

¹ جاسم رحيم عذاري، مجبل داوي إسماعيل، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، سنة 2013.

هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، وكذلك ان الاستقرار الوظيفي في المؤسسة ظاهري لان العمال لديهم سلوك سلبي نحو العمل والمؤسسة، ونضرا لعدم حصولهم على الاشباع الكافية التي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم الي تفعيل أدائهم وحب الانتماء للمؤسسة، أداء العمال خالي من الفاعلية والتميز بسبب سياسة الإكراه وأسلوب الجزاء والعقاب الذي تضعه المؤسسة كإستراتيجية للعمل.¹

الدراسة الثالثة: دراسة براهيمى سهام (2015).

دراسة بعنوان: ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين -دراسة ميدانية بمصنع سويح لصناعة الأجر-بالمسيلة

هدف هذا البحث الكشف عن تأثير ظروف العمل على الاستقرار الوظيفي لدي العاملين بالمؤسسات الجزائرية، التعرف على مدي تكيف العاملين مع الظروف المختلفة في المؤسسات، وتشخيص أهم العراقيل والصعوبات التي تقف أمام العمال من جهة وأرباب العمل من جهة أخرى في تحقيق الأهداف المرجوة من العملية الإنتاجية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 50 من مختلف المستويات المهنية للمؤسسة سويح لصناعة الأجر بالمسيلة.

وقد توصلت ان الظروف التنظيمية غير مرضية وهذا ما أدى الي خفض الروح المعنوية وتدني دافع الإنجاز لديه مما افرز استقرارا وظيفيا ضعيفا والذي تسعى إليه المؤسسات، ان هناك توزيع غير عادل للعائد ان مؤسسة محل الدراسة لا تمنح حوافر المادة بقدر كافي لإشباع حاجياته وقد قدمت هذه الدراسة جملة من التوصيات وتضمنت ضرورة الاهتمام بالواقع المهني والاجتماعي للعمال من خلال التحسين المستمر لظروف العمل.²

الدراسة الرابعة: دراسة عايض بن شافي الاكلي (2017):

بعنوان: أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط -دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة الممتدة من

2013 الي 2017.

هدفت دراسة إلقاء اثر عدم الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على خصائص الإدارة الإستراتيجية، كما سعت أيضا الي الوصول الي الآثار الإيجابية للاستقرار الوظيفي على التخطيط الاستراتيجي وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة طبقية بلغت 280 من مجتمع الدراسة والذي قدر 806 وشملت العينة العاملين بالإدارتين الوسطى والتنفيذية باعتبارهم أكثر الفئات تأثرا بالتغيير واستخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسطات والانحراف المعياري للحصول على معلومات حول موضوع الدراسة .

وقد توصلنا للدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها.

¹ بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2014.
² براهيمى سهام، ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بمصنع سويح لصناعة الأجر -بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد بوظيف، المسيلة، سنة 2015.

تأثير الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على خصائص الرؤية الإستراتيجية تأثير منخفض، لا يوجد لدى جامعة الشقراء رؤية إستراتيجية واضحة وطموحة تسعى للوصول إليها مستقبلا وتوصلت كذلك الى انه لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي على التخطيط الاستراتيجي، توجد آثار سلبية لعدم الاستقرار الوظيفي على التخطيط الاستراتيجي.¹

الدراسة الخامسة: دراسة زبدي نادرة (2019):

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في

المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة: مستشفى بشير بن ناصر- مستشفى الحكيم سعدان:

هدفت هذه الدراسة الى كشف العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكانت العينة التي أجريت عليها هذه الدراسة تتكون من 52 طبيب مختص في كل من مستشفى بشير بن ناصر والحكيم سعدان وتم تحليل ومعالجة البيانات ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS وتوصلت هذه الدراسة الى جملة من نتائجها: أن هناك أثر سلبي لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي بينما كل من غموض الدور، صراع الدور وبيئة العمل ونظام التعويضات والمكافآت ليس لها أثر دال إحصائيا في ضغوط العمل.²

الدراسة السادسة: دراسة طويل حسونة، مبارك صفاء (2021):

بعنوان: أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين- دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية من وجهة نظر الموظفين وللقيام بمتطلبات هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء المسح المكتبي، وتمثل مجتمع الدراسة في بعض المؤسسات الإدارية على مستوى ولاية عنابة وولاية الطارف وشملت مديرية الضرائب بالطارف، مديرية التربية، مديرية التجارة، الديوان الوطني للمعوقين ومديرية الضرائب أملاك الدولة بعنابة، والتي كان حجم العينة المطلوبة فيها 168، وتم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات ولمعالجتها فتم استخدام برنامج Spss و IBM2 وكانت أهم نتائج الدراسة: ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتماسك الجماعة على الروح المعنوية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتخطيط وتنمية الموارد البشرية على الروح المعنوية من وجهة نظر أفراد العينة.³

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:

¹ عائض بن شافي الاكلي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي دراسة ميدانية على جامعة الشقراء ما بين 2013 و2017، السعودية، مجلة الاقتصاد والاعمال، العدد 2، سنة 2017.

² زبدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2019.

³ طويل حسونة، مبارك صفاء، أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين -دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 2، جامعة باجي مختار، سنة 2021.

الدراسة الأولى: دراسة: ANU JOSSYJOY سنة 2018:

بعنوان: تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف - دراسة لمتخصصي البرمجيات في ولاية كيرالا بالهند.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة الأبعاد التي تساهم في ضغوط العمل بين محترفي البرمجيات في ولاية كيرالا وتقييم تأثيرها على أداء الموظفين، وجرت هذه الدراسة على عينة قدرت ب 438 متخصص في البرمجيات. ومن نتائج هذه الدراسة ان غموض الدور والراتب والكافات والخوف من التقادم وعبء العمل له تأثير سلبي على الأداء الوظيفي، كما وجدت الدراسة ان مستوي التركيز والتحمل لدي الموظفين تتراجع مع زيادة العمر، وقد أعطت هذه الدراسة جملة من التوصيات أهمها اتخاذ إجراءات صارمة لضمان عدم عمل الموظفين لاكثر من 8 ساعات وتوفير إجازات عمل وأيام عطلة كافية.¹

الدراسة الثانية : دراسة Jee-hyekIM K سنة 2021 :

بعنوان : العلاقة بين اجهاد الموظف المرتبط بالعمل و قدرته على العمل.

هدفت هذه الدراسة الى فحص ضغوط الموظف المرتبطة بالعمل و علاقته بالقدرة على العمل, بناء على العديد من الموارد و جدت هذه الدراسة ان ممارسي الموارد البشرية يجب ان يخططوا لاستراتيجيات ادارة السلاسل لموظفيهم لتطبيق 5 انواع من الحلول التي تقترحها الدراسة الحالية لانهم من ضروري ضمان رفاهيتهم من اجل الحفاظ على ادائهم كما خلصت الدراسة ان : ضغوط العمل تؤثر قدرت الموظف على العمل سلبا و تأثير على صحته العقلية لذا وصت الدراسة على مراقبة بيئة العمل بانتظام الى جانب خلق بيئة صحية للموظفين.²

¹Anu jossyjoy ,Impact of job stress on employee performance :A Study of software professionals in Kerala ,Ijrar ,Volume 5 , issue 4 , October 2018

²Jee-hyekIMK,The Relationship betweenEmployee'sWork –related Stress and WorkAbilitybased on Qualitative LiteratureAnalysis ,journal of industriql distribution &business Vol 12 No 7(2021)15–25.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

سنحاول في هذا المطلب تقديم مختلف النقاط المتداخلة (التشابه والاختلاف) بين الدراسة التي نحن بصدد إعدادها والدراسات السابقة التي تناولت أحد المتغيرات الرئيسية لموضوعنا وهذه النقاط سوف نوضحها في هذا الجدول.

الجدول (1-4): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه الشبه	أداة جمع المعلومات	اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
	المنهج المستعمل	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).
	أداة تحليل المعلومات	تم اعتماد على برنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.
	نوع القطاع	أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع العام.
أوجه الاختلاف		بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، أبعاد.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الجدول (1-5): يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
تمت الدراسة في المستشفى العمومي للصحة الجوارية بالحجيرة ما بين 2021 م / 2022م.	تمت الدراسة في بيئة عربية وأجنبية وكانت في السنوات ما بين 2009م/2022م	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسة عينة قدرها 60.	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر من الدراسة الحالية.	من حيث العينة
تناولت الدراسة متغير ضغوط العمل كمتغير مستقل والاستقرار الوظيفي كمتغير تابع	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة	من حيث متغيرات الدراسة

تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع والمستقل.	تناولت الدراسة أبعاد للمتغير المستقل والمتمثل (عبء العمل، ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم)، أما أبعاد المتغير التابع تتمثل في (الترقية، الخدمات الاجتماعية، الراتب والحوافز)	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة
---	---	------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونها:

1. تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحثة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
2. تساهم الدراسات السابقة في تدعيم الإطار النظري للدراسة النظرية؛
3. ساعدت في إعطاء نظرة شمولية على موضوع الدراسة مما سهل علينا رسم معالم الأساسية للدراسة؛
4. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح لنا مجال في إعداد المنهجية المتبعة؛
5. ساهمت في إعداد وصيغة الفرضيات المتعلقة بدراستنا؛
6. المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثة على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
7. ساعدت في توجيهنا للوصول الى مراجع تخص الموضوع مما وفر علينا الوقت والجهد؛

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءا بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى مفهوم ضغوط العمل، عناصرها ومراحلها، مصادرها والآثار المترتبة عليها، أما في المطلب الثاني تطرقنا إلى مفهوم الاستقرار الوظيفي، العوامل المؤثرة فيه، ومظاهره وفوائده التي تعود على الفرد والمنظمة، واتضح لنا أن ضغوط العمل أصبحت من الأمور الحتمية التي تفرض على الفرد والمؤسسة لما نعيش من تغيرات على كافة الأصعدة الحياتية للفرد ولما لهذه الضغوط تأثير على درجة الرضا واستقرار العامل على عمله، وهذا ما سنوضحه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للضغوط
العمل والاستقرار الوظيفي فى المؤسسة
العمومية للصحة الجوارية - الحجيرة -

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل والاستقرار الوظيفي والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في "المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوية - الحجيرة" ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

- ✓ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.
- ✓ المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها: سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية :

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

تعريف المؤسسة محل الدراسة

نشأة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة

أنشئ القطاع الصحي بالحجيرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 1697 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 وكان تابع للقطاع الصحي بتقريت، يتمثل دورها في تقديم العلاجات على مستوى دائرة بالحجيرة ولها ثمانية وحدات صحية .

- في سنة 2007 بعد صدور المرسوم الخاص بالمؤسسات الصحية تحولت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لتخصص في تقديم خدمات العلاج المجاني من خلال 03 عيادات متعددة الخدمات (بالحجيرة، العالية، لقراف) واحد عشر وحدة علاج منتشرة على تراب الدائرة ومكتب وقائي ومصلحة لتصفية الدم.¹

توزيع عدد المستخدمين لسنوات 2019 – 2020 – 2021 في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة :

السنة	المهنة	الأطباء	المرضين	إداريين	عمال مهنيين
2019		53	196	36	45
2020		44	240	39	49
2021		47	180	42	50

ملاحظة: تم انبثاق مؤسسة استشفائية 60 سرير سنة 2021 مما أدى الى نقص العمال في المؤسسة

المصدر : من وثائق المؤسسة

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

✓ المدير؛

✓ أمانة المدير؛

✓ المدير الفرعي للمالية والوسائل:

* مكاتب :

-مكتب المصالح الاقتصادية؛

- مكتب الميزانية والمحاسبة ؛

-مكتب الصفقات ؛

* مصال:*

¹ من وثائق المؤسسة

- مطبخ؛
 - مصلحة حفظ الجثث؛
 - حظيرة السيارات؛
 - مصلحة الصيانة؛
 - المخزن
 - مولد كهربائي؛
 - مصلحة الأمن الداخلي؛
 - مصلحة معالجة النفايات؛
- ✓ المدير الفرعي للنشاطات الصحية:

* مكاتب:

- مكتب تنظيم وتقييم العلاجات؛
 - مكتب الدخول والتوجيه؛
 - مكتب الوقاية؛
- * مصالح:
- مخبر مركزي؛
 - مصلحة الصيدلية؛
 - مصلحة الأشعة؛ -03 عيادات متعددة الخدمات

-مصلحة الطب الوقائي

-وحدة صحية

-مصلحة طب العمل

-الوحدة المدرسية للمتابعة الصحية

- مصلحة تصفية الدم

✓ المدير الفرعي للموارد البشرية والمنازعات

- مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات ؛
- مكتب التكوين ؛

المدير الفرعي تجهيزات الطبية و تجهيزات المرافقة

مكتب تجهيزات المرافقة

الفرع الثاني: طرق الدراسة:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة والبالغ عددهم إجمالاً طبيب في المؤسسة أما بالنسبة لعينة الدراسة فقدرت ب 60 طبيب والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (1-2) يوضح توزيع العينة

عدد الاستبيانات	الموزع	مسترجع	الغير مسترجع
العدد	60	53	7
النسبة المئوية	%100	%88	%12

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على الاستبيانات الموزعة

ثانياً: متغيرات الدراسة:

يتضمن موضوع الدراسة والمتمثل في مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي من متغيرين:

- ✓ المتغير المستقل: يتمثل في ضغوط العمل.
- ✓ المتغير التابع: يتمثل في الاستقرار الوظيفي.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال

المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة وهذا للتوصل إلى ما يلي:

❖ مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي، والانحرافات

المعيارية، للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

❖ مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

❖ تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (ضغوط العمل)؛

❖ تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسة .

- الاستبيان:

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على استقرار مؤسسة محل الدراسة(أنظر الملحق3).
الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعمال مثل(الجنس، السن، الاقدمية، المصلحة، المسمى الوظيفي).
الجزء الثاني: يتعلق بمتغير ضغوط العمل وأبعادها ويحتوي على 33 عبارة.

الجدول رقم (2-2) يوضح عبارات التي تقيس أبعاد ضغوط العمل

البعد	رقم العبارة
عبء العمل	(6-5-4-3-2-1)
ظروف العمل	(12-11-10-9-8-7)
طبيعة العمل	(17-16-15-14-13)
صراع الدور	(21-20-19-18)
غموض الدور	(27-26-25-24-23-22)
النمو والتقدم	(33-32-31-30-29-28)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسة

الجزء الثالث: يتعلق بمتغير الاستقرار الوظيفي وأبعاده ويحتوي على 12 عبارة.

الجدول رقم (3-2) يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الاستقرار الوظيفي

البعد	رقم العبارة
الترقية	(4-3-2-1)
الخدمات الاجتماعية	(8-7-6-5)
الرواتب والحوافز	(12-11-10-9)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسة

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي " كما يلي:

- موافق بشدة 5 درجات؛

- موافق تعطي لها 4؛
 - محايد تعطي لها 3 درجات.
 - غير موافق تعطي لها 2 درجات.
 - غير موافق بشدة تعطي لها درجة واحدة.
- و حسب الدراسات السابقة يقسم مقياس -ليكاتر الثلاثي- كما هو موضح فيما يلي :
- الجدول رقم (2-4): يوضح مستويات المتوسط الحسابي لمقياس ليكاتر الخماسي .**

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
المستوى الأول (ليل جدا)]1,80 _
المستوى الثاني (قليل)] 2,60 _
المستوى الثالث (متوسط)]3,40 _
المستوى الرابع (مرتفع)]4,20 _
المستوى الخامس (مرتفع جدا)]5 _

المصادر : عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام ال spss ، الطبعة الأولى ، مكتبة خوارزم العملية ، جدة -السعودية ، 2008، ص538.

الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمستشفى ووثائق تخص تأسيسه

- الملاحظة العلمية:

بمجرد تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسخ المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف عن قرب على العمل والمحيط الداخلي للمؤسسة.

ثالثا : صدق و ثبات الاستبيان :

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته و ثباته ، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع (الملحق 2-) بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق و الثبات .

- صدق المحكمين :

و لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للترف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال ، و بعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر و وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

- ثبات الاستبيان : لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول الموالي لحساب ثبات المقياس ف لوحظ ان معامل الثبات للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالحجيرة نسبتها مقبولة ، و تعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية و تقي بأغراض الدراسة ، بحيث يجب ان لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث .

جدول رقم (2-5) : معاملات الثبات للمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية- الحجيرة- باستخدام طريقة ألفا كرونباخ .

المؤسسة	المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية الحجرية
معامل ألفا كرونباخ	82,6%

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات ال spss .

من الجدول نلاحظ ان معامل ألفا يصل الى 82,6% ، حيث تعتبر هذه النسبة ذو مستوى عالي و ممتاز من الثبات و الثقة ، وهذا يعني ان هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان و عدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيع على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

ثانيا: مناقشة النتائج الإحصائية:

من خلا هذا سوف نستعرض مختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات التي بنينا عليها دراستنا من خلال استنتاجات الدراسة

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

أولا: خصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة المشاركين في الدراسة الميدانية تم تقسيم كما يلي .

الجدول رقم (2-6) يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
41.5%	22	ذكر
58.5%	31	أنثى
100%	53	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

يظهر لنا من خلال الجدول بان أغلبية الأفراد الذين يعملون بالمستشفى كانوا من فئة الإناث التي قدرت نسبتها بـ 58.5% ، بينما نسبة الذكور قدرت بـ 41.5%، وهذا يعود إلى أن المجال الطبي أصبح أكثر تخصص طلب عند الإناث.

الجدول رقم (2-7) يوضح توزيع العينة متغير السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	20	37.7%
من 30 الى اقل من 40 سنة	26	49.1%
من 40 الى اقل من 05 سنة	5	9.4%
أكبر من 50 سنة	2	3.8%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (من 30 الى اقل من 40 سنة) حيث تقدر نسبتهم بـ 49.1% وهي أكثر نسبة ، نظرا كون عمل في المستشفى يحتاج إلى فئة شباب و ذلك لما يتطلبه العمل من القدرة على تحمل و جهد كبيرين في مساعدة المرضى ، مقارنة بالفئة العمرية (أكبر من 50 سنة) و التي قدرت نسبتها بـ 3.8% و هي نسبة منخفضة ، أما الفئة العمرية (من 40 سنة إلى اقل من 50 سنة) و التي قدرت نسبتها بـ 9.4% وهي فئة منخفضة نسبيا ، أما بالنسبة للفئة العمرية (اقل من 30 سنة) فقد قدرت نسبتها بـ 37.7% وهي نسبة متوسطة وهذا راجع إلى توظيف الأعراف شبه طبيين .

الجدول (2-8) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	25	47.2%
من 5 إلى اقل من 10 سنوات	17	32.1%
من 10 إلى اقل من 20 سنة	6	11.3%
من 20 سنة فأكثر	5	9.4%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت لديهم اقل من 5 سنوات اقدمية وقدرت نسبتهم ب 47.2%5 وهذا نرجعه إلى أن معظم المستجوبين في هذا يعكس سياسة التوظيف التي يتبعها المستشفى للاستثمار في الطاقات الشابة ، وتليها نسبة أفراد الدين كانت لديهم سنوات اقدمية من 5 الى اقل من 10 سنوات بنسبة 32,1% من أفراد عينة الدراسة، وهذا راجع إلى وجود ولاء وخبرة لدى أفراد هذه الفئة مما يضمن أداء وخدمة في المستوى، و تليها فئة دو الاقدمية من 10 إلى اقل من 20 سنة بنسبة 11,3 % ، لتأتي مباشرة فئة ذات اقدمية أكثر من 20 سنة بنسبة ضعيفة قدرت ب 9,4% .

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول:

من اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارث" الذي خمس 5 درجات التي تم ذكرها سابقا والنتائج توضح ذلك:

1. واقع مستويات ضغوط العمل في مستشفى العمومي للصحة الجوارية بالحجيرة:

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بتحليل عبارات متغير ضغوط العمل والجدول الموالي يوضح ذلك

الجدول رقم (2-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة في العبارات الخاصة بضغوط

العمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
وقت العمل المخصص لايسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	2,86	1,33	5	متوسط
اشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات و مهام	3,62	1,09	1	مرتفع
يتكرر استدعائي أيامإجازتي بشكل متكرر	2,94	1.26	4	متوسط
العمل الموكل إلى فوق طاقتي و لا يمكن انجازه في الوقت المحدد	2,56	1,13	6	قليل
ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	2,98	1,16	3	متوسط
أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذيأقوم به	3,11	1,47	2	متوسط
عبيء العمل	3,08	0,72		متوسط
الإضاءة في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل جيد	2.88	1,55	5	متوسط
الضوضاء في مكان العمل كثيرة	2.88	1,48	5	متوسط
مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	3,35	1,46	3	متوسط
نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	3,33	1,44	4	متوسط
كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	3,62	1,34	1	مرتفع

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	3,49	1,43	2	مرتفع
ظروف العمل	3,26	0,77		متوسط
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الانتباه	3,98	1,04	1	مرتفع
إمكانياتيو قدراتي الفكرية و العملية غير مستغلة بشكل سليم	3,16	1,23	5	متوسط
اشعر أن عملي لا يلقي التقدير الكافي من الإدارة	3,60	1,18	2	مرتفع
ارغب في تغيير عملي آداو جدت عملا أفضل منه	3,50	1,28	3	مرتفع
يزعجني العمل بنظام المناوبة	3,24	1,46	4	متوسط
طبيعة العمل	3,50	0,77		مرتفع
يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم و المبادئ العامة	2,16	1,10	4	قليل
تدخل الآخرين في مجال عملي لايتيح لي أداءه بطريقة سليمة	3,30	1,46	1	متوسط
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل و يوجد اختلاف فيما بينها	3,11	1,20	2	متوسط
الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي و مهاراتي	2,81	1,28	3	قليل
صراع الدور	2,84	0,87		متوسط
عدم وضوح الصلاحيات و المسؤوليات الملقاة على عاتقي	2,69	1,33	4	متوسط
تنقصني المعلومات اللازمة الأداء عملي على أحسن وجه	2,30	1,10	5	قليل
لايوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	3,00	1,46	2	متوسط
عدم وضوح الأنظمةو التعليمات في المستشفى	3,03	1,38	1	متوسط
لااعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المستشفى	2,86	1,28	3	متوسط
لااعرف الطريقة السليمة الأداء ما أنا مكلف به	2,26	1,22	6	قليل
غموض الدور	2,69	0,82		متوسط
يفتقر المستشفى إلى معايير العادلة في الترقية	3,58	1,51	1	مرتفع
لايتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل	3,41	1,48	3	مرتفع
لا تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي	3,50	1,31	2	مرتفع

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجيرة

متوسط	4	1,37	3,00	اعمل في وظيفة لاتتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي
متوسط	5	1,43	2,90	لا اشعر بالأمان ازاء مستقبلي الوظيفي
متوسط	6	1,39	2,77	لاستطيع تقديم أفكار تساهم في تطوير العمل و تسهيله
متوسط		0,88	3,19	النمو والتقدم
متوسط		0,53	3,08	المتوسط العام للمتغير المستقل لضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل (ضغوط العمل) في الجدول أعلاه، يتضح لنا أن المتوسط الحسابي العام هو (3,08) وانحرافه المعياري (0,53)، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل ذلك نضرة الموافقة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج ان :

- المتوسط الحسابي لعبارات عبئ العمل و الذي بلغ (3,08) و انحراف المعياري (0,72) وهو ذو قيمة متوسطة و هذا يعكس درجة موافقة مقبولة على محتوى هذه العبارات ، فنجد ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة 2 (اشعر بالتعب و الإرهاق من كثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام) بمتوسط حسابي بلغ (3,62) وانحراف معياري (1,09)، وهذا يدل على وجود درجة موافقة مرتفعة حول محتوى العبارة ، لتأتي بعدها العبارة 6 (أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به) بمتوسط حسابي (3,11) وانحراف معياري (1,47) وهذا يدل على ان العمل على وجود موافقة بين العمال على ان عملهم كطاقم طبي يسبب لهم التوتر وهذا يرجع الى طبيعة العمل ، أما العبارة 5 (ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام) جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2,98) وانحراف معياري (1,16)، وهذا يعكس درجة الموافقة مقبولة وهذا نفسه بان عمل طاقم الطبي يحتاج لجاهزية التامة لمساعدة المرضى وخاصة في الحالات الحرجة مما يجعلهم لا يأخذون وقت للراحة من الدوام أو ان وقت الراحة لديهم قصير لهذا لا يشعرون به ، ثم تأتي العبارة (يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر) في المرتبة 4 بمتوسط حسابي ، ثم تليها عبارة (وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني) هذا يدل على درجة موافقة مقبولة حول محتوى هذه العبارة لدي أفراد العينة ، أما بخصوص محتوى عبارة (العمل الموكل الى فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد) جاءت أخير بمتوسط حسابي قدر ب (2,56) وانحراف معياري بلغ (1,13) وهذا يعكس درجة عدم الموافقة أي ان أفراد العينة لديهم كل الإمكانيات العلمية والمهنية للقيام بالأعمال المكلفين بها .

- المتوسط الحسابي لعبارات ظروف العمل والذي بلغ (3,26) وانحراف معياري (0,77) وهو ذو قيمة متوسطة وهذا يبين لنا اتجاه العينة حول محتوى هذه العبارة وهو اتجاه موافقة مقبول ، فنجد ان عبارة (كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة) أولا بمتوسط حسابي قدر ب (3,62) وانحراف معياري (1,34) وهذا يدل على وجود موافقة مرتفعة على محتوى هذه العبارة ، وتأتي ثانيا عبارة (الأثاث وتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي) بمتوسط حسابي (3,49) وانحراف معياري (1,49) و هذا يدل على ان هناك عدم وجود الرضا على ظروف العمل داخل المستشفى ، فيما جاءت عبارة

- (مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين) ثالثا بانحراف معياري (3,35) وانحراف معياري (1,46) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة ، و تأتي بعدها عبارة (نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل) بمتوسط حسابي بلغ (3,33) و انحراف معياري (1,44) و هذا يعكس درجة موافقة متوسطة لمحتوى هذه العبارة لدى أفراد العينة .
- المتوسط الحسابي لعبارات طبيعة العمل و الذي بلغ (3,26) و انحراف المعياري (0,77) وهو ذو قيمة متوسطة و هذا يعكس لنا درجة الموافقة مقبولة على محتوى هذه العبارات فنجد ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة (يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الانتباه) بمتوسط حسابي (3,98) و انحراف معياري (1,04) و هذا يعكس درجة موافقة مرتفعة و نصوب ذلك الى ان مهنة الطب تحتاج الى تركيز كبير لمنع حدوث خطأ طبي للمريض , لتأتي بعدها عبارة (اشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الإدارة) بمتوسط حسابي قدرة ب (3,60) وانحراف معياري (1,18) وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس لنا درجة الموافقة على محتوى العبارة , لتاليها عبارة (ارغب في تغيير عملي آدا وجدت عملا أفضل منه) بمتوسط الحسابي بلغ (3,50) و انحراف معياري (1,28) وهذا يبين لنا درجة الموافقة مرتفع .
- المتوسط الحسابي لعبارات صراع الدور و الذي بلغ (2,84) و انحراف معياري (0,87) و هو متوسط حسابي متوسط يعكس درجة موافقة مقبولة لمحتوى عبارات هذا البعد حيث نجد ان عبارة (تدخل الآخرين في مجال عملي لايتيح لي أداءه بطريقة سليمة) اخذت أعلى متوسط حسابي بلغ (3,30) أي بمستوى متوسط و انحراف معياري (1,46) تاليها عبارة (أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل و يوجد اختلاف فيما بينها) حيث بلغ متوسط حسابي هذه العبارة (3,11) و انحراف معياري قدر ب (1,20) و هذا يدل على وجود درجة موافقة متوسطة عن محتوى هذه العبارة , لتأتي بعدها عبارة (الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي و مهارتي) و بلغ متوسط الحسابي (2,81) و الانحراف المعياري (1,28) وهذا يدل على عدم و جود موافقة على ما ورد في هذه العبارة .
- المتوسط الحسابي لعبارات لبعد غموض الدور و الذي بلغ (2,69) أما الانحراف المعياري (0,82) و يدل هذا على وجود درجة قبول متوسط لأفراد العينة حول محتوى عبارات هذا البعد وتراوحت العبارات بين مستوى متوسط و قليل فنجد ان أعلى متوسط حسابي كان (3,03) لعبارة (عدم وضوح الأنظمة و التعليمات في المستشفى) بانحراف معياري قدرة (1,38) و تليها عبارة (لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة) بمتوسط الحسابي (3,00) وانحراف معياري (1,46) و هذا يدل على وجود درجة قبول متوسطة , و تأتي بعدها عبارة (لا اعرف مساهمة عملي في تحقيق اهداف المستشفى) بمتوسط حسابي قدر ب (2,86) و انحراف معياري (1,28) و يعكس هذا وجود درجة موافقة متوسطة , كما جاءت العبارة (لا اعرف الطريقة السليمة لما أنا مكلف به) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,26) و انحراف معياري (1,22) وهذا يعكس وجود عدم الموافقة .
- المتوسط الحسابي لعبارات بعد النمو و التقدم بلغ (3,19) و انحراف معياري (0,88) و هذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذا البعد حيث نجد ان عبارة (يفتقر المستشفى الى معايير العدالة في الترقية) بمتوسط حسابي (3,58) و انحراف معياري (1,01) هذا يبين لنا درجة موافقة مرتفعة حول محتوى العبارات لدى أفراد عينة الدراسة ، لتليها عبارة (لا تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي) بمتوسط حسابي (3,50) و انحراف معياري (1,31) و

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

هذا يعكس درجة موافقة مرتفعة ، وتأتي ثالثا عبارة (لايتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل) بمتوسط حسابي (3,41) و انحراف معياري (1,48) و هذا يدل على وجود درجة موافقة مرتفعة فيما جاءت عبارتي (اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي و مؤهلاتي) ، (لا استطيع تقديم أفكار تساهم في تطوير العمل و تسهيله) بمتوسطين حسابيين (3,00) و (2,77) و انحراف المعياريين (1,37) و (1,39) على التوالي و قد جاءت هاتين العبارتين بمستوى متوسط و هذا يدل على درجة موافقة متوسطة .

جدول رقم (2-10) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد ضغوط العمل

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعء عبيء العمل	3,08	0,72	4	متوسط
2	المتوسط العام لبعء ظروف العمل	3,26	0,77	2	متوسط
3	المتوسط العام لبعء طبيعة العمل	3,50	0,77	1	مرتفع
4	المتوسط العام لبعء صراع الدور	2,84	0,87	5	متوسط
5	المتوسط العام لبعء غموض الدور	2,69	0,82	6	متوسط
6	المتوسط العام لبعء النمو و التقدم	3,19	0,88	3	متوسط
	المتوسط العام	3,08	0,53		متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه ، يتبين لنا كل الأبعاد جاءت لنا بمستوى متوسط ماعدا بعد طبيعة العمل الذي جاء بمستوى مرتفع و بأعلى متوسط حسابي (3,50) و انحراف معياري قدرة ب (0,77) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة ، و هذا يعني أن أفراد العينة يعانون من ضغوط العمل ناجمة عن طبيعة العمل في المستشفى ، يليه بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي (3,26) و انحراف معياري (0,77) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى فقراته ، ما يمكن قوله أن مستويات ضغوط العمل الناجمة عن ظروف العمل ، ثم بعد النمو التقدم بمتوسط حسابي (3,19) وانحراف معياري (0,88) و قد جاء في هذه المرتبة ليعكس درجة موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ، ثم يأتي بعدها بعد عبيء العمل بمتوسط حسابي (3,08) و انحراف معياري (0,72) و هذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى فقراته ، ما يمكن قوله أن مستويات ضغوط العمل الناجمة عن عبء العمل كانت متوسطة مما يدل على أن هذا المتغير يعتبر مصدرا و مسببا لا يمكن تجاهله ، ثم يأتي بعدها بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (2,84) و انحراف معياري (0,87) و قد جاء في هذه المرتبة ليعكس درجة موافقة مقبولة على محتوى هذه العبارات ، وأخيرا بعد غموض الدور بمتوسط حسابي بلغ (2,69) و انحراف معياري (0,82) و هو اقل متوسط حسابي مما يدل على وجود نظرة عكسية على محتوى فقرات هذا البعد لدى أفراد عينة الدراسة .

ويمكننا القول ان درجة الموافقة متوسطة حول عبارات ضغوط العمل في المستشفى ،

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة

2 واقع الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة :

للاستقرار الوظيفي ثلاثة أبعاد هي : الترقية ، خدمات الاجتماعية ، الراتب و الحوافر :

جدول رقم (2-11) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة

الجوارية بالحجيرة للعبارة الخاصة بعبارة الاستقرار الوظيفي :

العبارة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
لديك فرص جيدة للترقية في المستشفى	3,03	1,38	1	متوسط
تتم الترقية في المستشفى بصورة موضوعية	2,50	1,13	4	قليل
يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية في المستشفى	2,60	1,18	3	متوسط
تملك رؤية واضحة لمسارك الوظيفي داخل المستشفى	2,86	1,25	2	متوسط
البعد 1: الترقية	2,75	1,00		متوسط
توفر المستشفى خدمة النقل للعمال	2,50	1,33	4	قليل
توفر المستشفى للعمال التامين (الصحي، البطالة، العجز)	3,09	1,16	2	متوسط
تمنح المستشفى إعانات للعمال في المناسبات الاجتماعية	2,71	1,27	3	متوسط
توفر المستشفى خدمة الإطعام للعمال	3,15	1,24	1	متوسط
البعد 2: الخدمات الاجتماعية	2,86	0,88		متوسط
تري أن الراتب الذي تتلقاه مناسب لك مقارنة بالقطاعات الأخرى	2,56	1,30	1	قليل
يتم توزيع الحوافر والمكافآت داخل المستشفى بعدل	2,22	1,28	3	قليل
تتلقى حوافر مادية كافية من المستشفى	2,00	1,10	4	قليل
تري أن راتبك يوازي مجهودتك	2,43	1,27	2	قليل
البعد 3: الراتب والحوافر	2,30	0,93		قليل
المتوسط الحسابي العام للمتغير التابع للاستقرار الوظيفي	2,64	0,71		متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بعد تحليل عبارات المتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2,64) و انحرافه المعياري (0,71) و هذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى عبارات المتغير و هذا يعود إلى وجود نظرة سلبية نوعا ما اتجاه بعض أبعاد المتغير في المؤسسة محل دراسة .

- المتوسط الحسابي لعبارات بعد الترقية : قد بلغ متوسطه الحسابي (2,75) و انحرافه المعياري (1,00) وقد احتلت العبارة (لديك فرص جيدة لترقية في المستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة ب (3,03) وانحراف معياري (1,38) بمستوى

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجيرة

متوسط ، وتليها العبارة (تملك رؤية واضحة لمسارك الوظيفي داخل المستشفى) بمتوسط حسابي (2,86) و انحراف معياري (1,25) كما جاءت عبارة (يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية في المستشفى) ثالثا بمتوسط حسابي (2,60) و انحراف معياري (1,18) و مستوى متوسط ، لتأتي عبارة (تم الترقية في المستشفى بصورة موضوعية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,50) وانحراف معياري (1,13) ومستوى قليل ، و هذا إذا دل على شيء إنما يدل على وجود نظرة سلبية لدى أفراد العينة وهذا ما وجدناه في العبارة السابقة .

- المتوسط الحسابي لبعد الخدمات الاجتماعية : قد بلغ متوسط الحسابي لهذا البعد (2,86) و انحراف معياري (0,88) و لقد تحصلت عبارة (توفر المستشفى خدمة الإطعام للعمال) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,15) وانحراف معياري (1,24) بمستوى متوسط و تليها عبارة (توفر المستشفى للعمال التامين (الصحي ، البطالة ، العجز)) بمتوسط حسابي (3,09) و انحراف معياري (1,16) بمستوى متوسط ، لتأتي بعدها عبارة (تمنح المستشفى إعانات للعمال في المناسبات الاجتماعية) بمتوسط حسابي بلغ (2,71) و انحراف معياري (1,27) بمستوى متوسط ، و قد جاءت عبارة (توفر المستشفى خدمة النقل للعمال) أخيرا بمتوسط حسابي قدرت ب (2,50) و انحراف معياري (1,33) و مستوى قليل ، و هذا يدل على عدم رضا أفراد العينة على هذا الجانب .
- المتوسط الحسابي لبعد الراتب والحوافز: بلغ متوسط حسابي لهذا البعد (2,30) وانحراف معياري (0,93) و قد نالت عبارة (ترى أن الراتب الذي تتلقاه مناسباً لك مقارنة بالقطاعات الأخرى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,56) وانحراف معياري (1,30) لتأتي بعدها مباشرة عبارة (ترى راتبك يوازي مجهوداتك) بمتوسط حسابي (2,43) وانحراف معياري (1,27) ثم بعدها عبارة (يتم توزيع المكافآت و الحوافز داخل المستشفى بعدل) بمتوسط حسابي (2,22) و انحراف معياري (1,28) لي تليها في الأخير عبارة (تتلقى حوافز مادية كافية من المستشفى) بمتوسط حسابي (2,00) و انحراف معياري (1,10) عموماً جاءت مجمل عبارات بعد الراتب و الحوافز بمستوى قليل وهذا يدل على وجود عدم موافقة من طرف أفراد العينة على محتوى هذه العبارات .

الجدول رقم (2-12) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستقرار الوظيفي .

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الترقية	2,75	1,00	2	متوسط
2	الخدمات الاجتماعية	2,86	0,88	1	متوسط
3	الراتب و الحوافز	2,30	0,93	3	قليل

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه ، يتبين لنا أن معظم أبعاد متغير الاستقرار الوظيفي (الترقية ، الخدمات الاجتماعية) جاءت بمستوى متوسط وهذا يدل على النظرة الايجابية لأفراد العينة حول محتوى عبارات هذين البعدين ، فيما جاء بعد الراتب

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

والحوافز بمستوي قليل وهذا راجع إلى عدم رضا أفراد العينة على عدم تلقي حوافز ومكافآت و الراتب الذي لا يتناسب مع مجهوداتهم التي يبذلونها أثناء أداءهم لمهامهم .

المطلب الثاني : مناقشة النتائج المتوصل إليها .

أولا : ربط النتائج بالفرضيات و تفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة : جدول رقم (2- 13) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط

العمل و الاستقرار الوظيفي :

			المتغير التابع (الاستقرار الوظيفي)
Rho despearman	بعد الاول : الترقية	Coefficient de corrélation	**0,749
		(sig. (bilatérale	0,00
		N	53
	بعد الثاني : الخدمات الاجتماعية	Coefficient de corrélation	*0,816
		(sig. (bilatérale	0,00
		N	53
	بعد الثالث : الراتب و الحوافز	Coefficient de corrélation	**0,730
		(sig. (bilatérale	0,00
		N	53
	المتغير المستقل : ضغوط العمل	Coefficient de corrélation	0,038
		(sig. (bilatérale	0,727
		N	53
	بعد الاول : عبء العمل	Coefficient de corrélation	0,137
		(sig. (bilatérale	0,327
		N	53
	بعد الثاني : ظروف العمل	Coefficient de corrélation	0,211
		(sig. (bilatérale	0,130
		N	53
	بعد الثالث : طبيعة العمل	Coefficient de corrélation	0,033
		(sig. (bilatérale	0,815
		N	53

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

	البعد الرابع : صراع الدور	Coefficient de corrélation	*0,304-
		(sig. (bilatérale)	0,027
		N	53
	البعد الخامس : غموض الدور	Coefficient de corrélation	0,162
		(sig. (bilatérale)	0,246
		N	53
	البعد السادس : النمو و التقدم	Coefficient de corrélation	-0,138
		(sig. (bilatérale)	0,325
		N	53

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات ال spss

من خلال الجدول أعلاه الذي يقيس لنا الارتباط الخطي للاستقرار الوظيفي مع كل من أبعاد ضغوط العمل حيث يظهر انه لا يوجد دلالة إحصائية (sig أكبر من مستوى الدلالة 0,05) لعلاقة الاستقرار الوظيفي بكل من : عبء العمل ، ظروف العمل ، طبيعة العمل ، غموض الدور ، النمو و التقدم بينما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد صراع الدور (sig اقل من 0,05) على متغير الاستقرار الوظيفي بنسب بلغت 30,4- % من مجمل الأبعاد الخاصة بضغوط العمل (وتدل الإشارة السالبة على ارتباط عكسي) .

1- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى :

يمكننا من خلال استخدام تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوي الدلالة 0,05 حيث تتمثل أبعاد المتغير المستقل في (عبء العمل ، ظروف العمل ، طبيعة العمل ، صراع الدور ، غموض الدور ، النمو والتقدم) والمتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) ، والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (2-14) يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,058 ^a	,003	-,016	,71590

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل
b. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

المصدر : من مخرجات ال spss

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجيرة

من خلال الجدول أعلاه الذي يقيس معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل و الاستقرار الوظيفي كمتغير تابع هو (5,8%) أي أن هناك ارتباط ضعيف جدا ، وهذا الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0,3%) بمعنى أن (0,3%) من عدم الاستقرار الوظيفي يعود إلى ضغوط العمل ، و النسبة المتبقية (71,5%) ترجع لعوامل أخرى وعوامل عشوائية و الخطأ .
تباين خط الانحدار :

جدول رقم (2-15) يوضح تحليل تباين خط الانحدار :

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carrémoyen	F	Sig.
Régression	,090	1	,090	,175	,678 ^b
de Student	26,138	51	,513		
Total	26,227	52			

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي
b. Prédicteurs : (Constante), ظغوط العمل

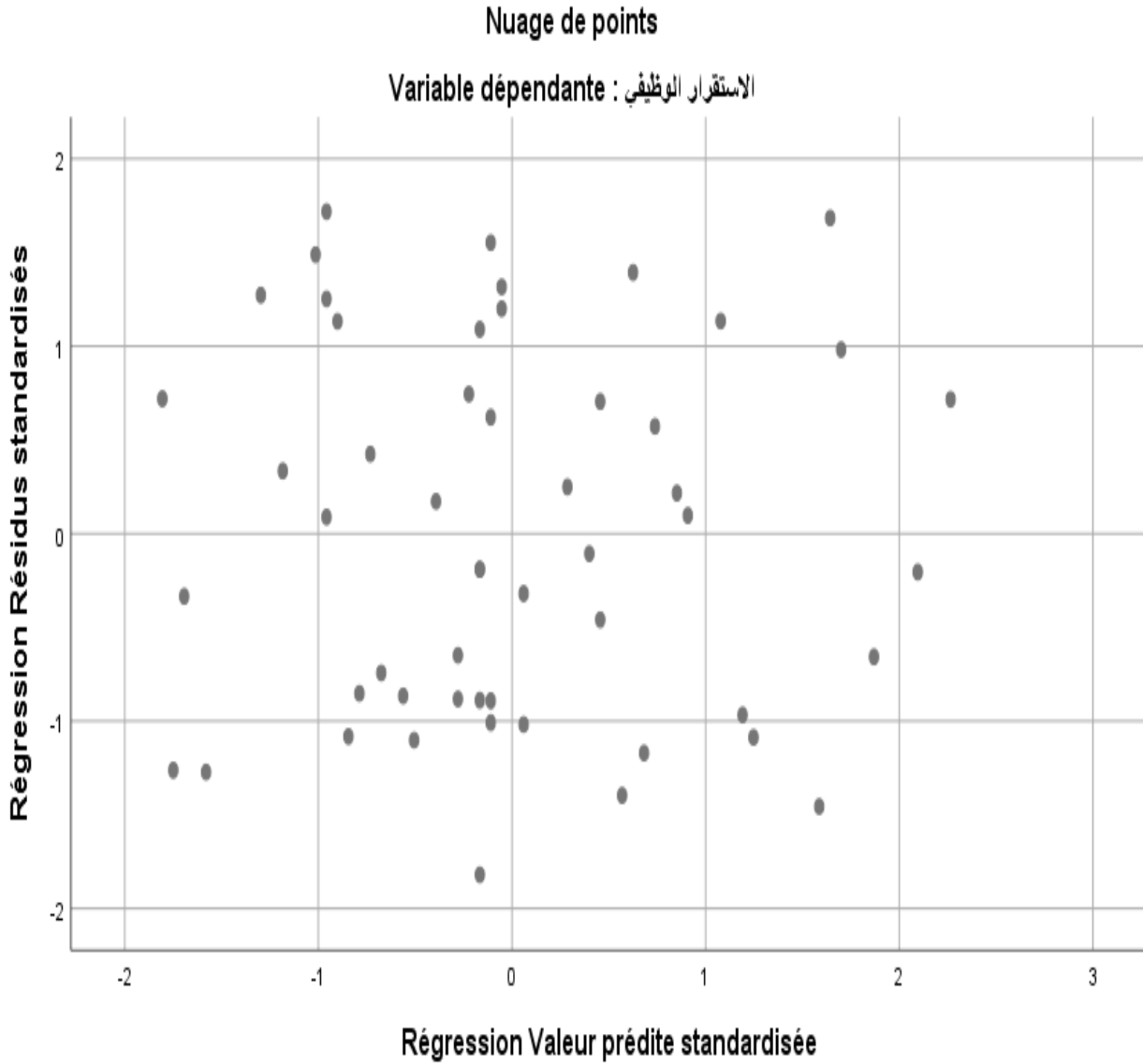
المصدر : من مخرجات ال spss

ومن الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0,090 ومجموع مربعات البواقي 26,138 ؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي هي 51 ؛
- معدل مربع الانحدار هو 0,090 و معدل مربعات البواقي 0,513؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 0,175 ؛

مستوى دلالة الاختبار 0,6 اكبر من مستوى دلالة 0,05 ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي وهذا لا يعني عدم وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع الاستقرار الوظيفي ، وعليه لا يمكننا الاعتماد على بنتائج هذا الجدول .

الشكل: (2- 1) منحني معادلة الانحدار :



المصدر : بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول التالي يوضح لنا قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة محل الدراسة .

جدول رقم (2-16) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة محل الدراسة

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		T	Sig.	Partielle
		B	Erreur standard	Bêta				
1	(Constante)	2,404	,581			4,140	,000	
	ضغوط العمل	,077	,185	,058		,418	,678	,058

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

المصدر : من مخرجات ال spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان :

مقطع خط الانحدار يساوي 2.404 الذي يمثل b من معادلة المستقيم $y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل ، كما نلاحظ أن $sig = 0.6$ و هي اكبر من 0.05. وهذا يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) ولهذا لا نأخذ بنتائج هذا الجدول .
اختبار T تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد العينة لمفهوم ضغوط العمل و تأثيره على الاستقرار الوظيفي :

1- متغير الجنس : جدول رقم (2-17) يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس بخصوص المتغير التابع الاستقرار الوظيفي :

Test des échantillons indépendants									
Test de Levene sur l'égalité des			Test – t pour égalité des moyennes						
F	Sig	T	Ddl	Sig (bilatérale)	Différence-moyenne	Différence-écart type	Intervalle de confiance 95% de la	Inférieure	Supérieure

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

المتغير التابع للاستقرار الوظيفي	Hypothèse de variances égales	3,548	,065	0.592	51	.556	0.11804	0.19923	-0.28193	0.51800
	Hypothèse de variances inégales			0.568	38.161	.573	0.11804	0.20772	-0.30242	0.53849

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات ال spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0,05 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين ، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0,556 و 0,573 و هما مساويا لمستوى المعنوية 0,05 و بالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس بخصوص تأثير أبعاد ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي .

2- متغير الاقدمية :

جدول رقم (2-18) يوضح تحليل التباين الأحادي (OmeWay ANOVA) لدراسة فروق متوسطات نظرة

العينة حول المتغير التابع لمفهوم الاستقرار الوظيفي .

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carrémoyen	F	Sig.
Intergroupes	1,147	3	,382	,747	,529
Intragroupes	25,081	49	,512		
Total	26,227	52			

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال spss

نتيجة لتحليل التباين لمتغير الاقدمية لأفراد عينة الدراسة في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة كانت $(sig=0.5)$ وهي اكبر من 0,05 وبتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الاقدمية بخصوص تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي .

3-متغير المصلحة:

جدول رقم (2-19): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات نضرة أفراد العينة حول متغير الاستقرار الوظيفي :

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carrémoyen	F	Sig.
Intergroupes	,679	4	,170	,319	,864
Intragroupes	25,549	48	,532		
Total	26,227	52			

المصدر : مبياعداد الطاليتين بناء علمخرجات الSPSS.

من الجدول السابق لاحظنا ان نتيجة تحليل التباين لمتغير المصلحة لأفراد عينة الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالحجيرة كانت (sig =0.864) وهي اكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المصلحة بخصوص تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي .

إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

من التحليل النتائج لدينا نموذجين:

سنعتمد فالأخير على النموذج في علاقة متغيرات ضغوط العمل مع الاستقرار الوظيفي و ذلك من خلال 3 أبعادهم : صراع الدور ، غموض الدور ، ظروف العمل .

الجدول الموالي رقم (2 _ 20) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة :

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	صراعالدور		. Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
2	ظروفالعمل		. Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
3	غموضالدور		. Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

المصدر : منمخرجات الSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة هم : (صراع الدور ، غموض الدور ، ظروف

العمل)؛ و الجدول الموالي يبين لنا معاملات الارتباط الخطي لمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لدراسة .

الجدول رقم (2-21) يوضح لنا معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة :

Récapitulatif des modèles^d

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,303 ^a	,092	,074	,68338
2	,478 ^b	,229	,198	,63600
3	,543 ^c	,295	,252	,61434

- a. Prédicteurs : (Constante), صراعالدور,
 b. Prédicteurs : (Constante), صراعالعمل , صراعالدور,
 c. Prédicteurs : (Constante), صراعالعمل , ظروفالعمل , صراعالدور,
 d. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

المصدر : من مخرجات ال spss

نلاحظ من خلال الجدول أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى الى خروج 3 ثلاثة متغيرات مستقلين هما صراع الدور ؛ غموض الدور ؛ ظروف العمل ؛ و هذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذه الأبعاد (صراع الدور و غموض الدور و ظروف العمل) والمتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) نسبة (54.3%) و هو دليل على وجود ارتباط متوسط بينها ، حيث أن (29.5%) من تعزيز الاستقرار الوظيفي يعود الى غموض الدور و صراع الدور و ظروف العمل و النسبة المتبقية (70.5%) ترجع للعوامل أخرى عوامل عشوائية أو خطأ. علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل صراع الدور فهو لي وحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (30.3 %) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات أفراد العينة على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا .

جدول رقم (2 - 22) : يوضح تحليل تباين خطأ الانحدار بطريقة stepwise ANOVA

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1	Régression	2,410	1	2,410	5,161	,027 ^b
	de Student	23,817	51	,467		
	Total	26,227	52			
2	Régression	6,003	2	3,001	7,420	,002 ^c
	de Student	20,225	50	,404		
	Total	26,227	52			
3	Régression	7,734	3	2,578	6,831	,001 ^d
	de Student	18,493	49	,377		
	Total	26,227	52			

- a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي
 b. Prédicteurs : (Constante), صراعالدور,
 c. Prédicteurs : (Constante), صراعالعمل , صراعالدور,

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

d. Prédicteurs : (Constante), صراعالدور , ظروفالعمل , غموضالدور

المصدر : من مخرجات ال spss

من الجدول السابق نجد مايلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 7,734 ومجموع مربعات البواقي هو 18,493 ومجموع المربعات الكلي يساوي 27,227 ؛
 - درجة حرية الانحدار هو 3 ودرجة حرية البواقي 49 ؛
 - معدل مربعات الانحدار 2.578 و معدل مربعات البواقي 0,377 ؛
 - قيمة اختبار تحليل تباين خط الانحدار هو 6,831 ؛
 - مستوى دلالة الاختبار 0,001 و هو اقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0,05 فنرفضها .
- أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stopwise :

جدول رقم (2-23) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stopwise :

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,344	,323		10,366	,000
	صراعالدور	-,246	,108	-,303	-2,272	,027
2	(Constante)	2,462	,422		5,842	,000
	صراعالدور	-,348	,106	-,428	-3,268	,002
	ظروفالعمل	,359	,120	,391	2,980	,004
3	(Constante)	2,001	,461		4,344	,000
	صراعالدور	-,407	,106	-,501	-3,822	,000
	ظروفالعمل	,362	,116	,394	3,113	,003
	غموضالدور	,230	,107	,267	2,142	,037

المصدر : من مخرجات تحليل الإحصائي ال spss.

من خلال الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a وميل خط الانحدار بالنسبة لصراع الدور و غموض الدور و ظروف العمل و فق المعادلة التالية :

$$Y = a + cx_1 + bx_2 + dx_3 \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي : } y = 2.001 - 0.407x_1 + 0.363x_2 + 0.230x_3$$

حيث : x_1 هي : صراع الدور و $2x$ هي : ظروف العمل و $3x$ هي : غموض الدور .

أولا : مناقشة نتائج الدراسة :

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

بعد تحليل الاستبيان و اختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة ، وكذلك إجراء المقابلة الشخصية مع بعض الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجرية من اجل تحليل بعض المتغيرات وقد تم التوصل الى جملة من النتائج و هي كالتالي :

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة :

قد أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي ضغوط العمل كمتغير مستقل و الاستقرار الوظيفي كمتغير تابع .

- ✓ أولاً: ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة : المتوسط العام لضغوط العمل كان متوسط ، بمعنى لدى أفراد العينة نقص في شدة ضغوط العمل التي يتعرضون لها ، حيث كانت نظرهم :
- فيما يخص بعد عبء العمل : أظهرت النتائج أن عبء العمل الذي يتعرض له الأطباء في المؤسسة محل الدراسة مقبول ولا يسبب ضغط عمل زايد عليهم و يعود ذلك الى أن الأعمال التي توكل لهم تتوافق مع قدراتهم و التالي تنجز في الوقت المحدد إلا أنهم يعانون من الإرهاق و التعب بسبب كثرتها ،وقد اتفق أفراد العينة على أن عملهم يسبب لهم التوتر و الأعصاب وربما يكون هذا التوتر ظريفي فقط .
- و فيما يخص بعد ظروف العمل :أظهرت نتائج الدراسة أن ظروف العمل التي تمثل الخدمات الأساسية كالتهدية و الإضاءة و التجهيزات الخاصة مكان العمل و قد تميزت عبارات هذا البعد بمستوى موافقة متوسط ولكن بوجود نقص في الاحتياجات التي يتطلبها طبيب في عمله و وجود الأثاث والتجهيزات الغير ملائمين لطبيعة عمله و يمكن أن يكون هذا سببا في عدم الاستقرار الأطباء داخل المستشفى .
- وفيما يخص طبيعة العمل : فقد أظهرت نتائج الدراسة أن طبيعة العمل في مؤسسة محل الدراسة كانت مرتفعة حيث أن أفراد العينة كانوا متففين على أن عملهم يحتاج إلى تركيز و انتباه لان لو غفلة منهم سوف تكون حياة المريض في خطر ،رغم ذلك لا يلقون التقدير الكاف من إدارة المستشفى وأنهم لو وجدوا عمل أفضل منه لغيروه وهذا ليس بسبب العمل وضغوطه وإنما ويعود ذلك الى الجانب المادي ليس إلا.
- فيما يخص صراع وغموض الدور : بينت النتائج أن الضغوط الناتجة عن صراع وغموض الدور سجلت نسبة متوسطة ذلك لان الطبيب لديه ما يكفي من المعرفة ما يحتاجه لأداء عمله على أكمل وجه ومعلومات بسياسات وقواعد والمستشفى ولكن كان لها تأثير على استقرارهم في العمل .
- أظهرت النتائج المتحصل عليها أن بعد النمو والتقدم كانت نسبته متوسطة

ثانيا :مناقشة النتائج الإحصائية :

العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

من خلال الجدول رقم (2-13) الذي يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي ويتضح لنا من خلاله أن جميع العلاقات الارتباطية غير دالة إحصائياً (معددا العلاقة الارتباطية لبعده صراع الدور) بين المتغير المستقل ضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي كمتغير تابع، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي ككل (3,8%).

1-دراسة معاملات خط الانحدار :

من الجدول رقم (2-16) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا الى معادلة خط الانحدار وهي كما يلي :

$$Y=2.001-0.407x1+0.363x2+0.230x3$$

Y: المتغير التابع ؛

X: المتغير المستقل (X1 صراع الدور؛ X2 ظروف العمل؛ غموض الدور X3)

وحسب المعادلة فإنه لو تعمل إدارة المستشفى على التقليل من العوامل التي تؤدي الى صراع الدور فإنه ترتفع نسبة الاستقرار لدي عمال المستشفى ب (0,407)، ولو تسعي كذلك الى تحسين من ظروف العمل والعوامل التي تجعل الطبيب غير متأكد من دوره كتوضيح الصلاحيات ومشاركته في بناء اهداف لعمله ومنه اهداف المستشفى ككل (غموض الدور) فسوف يزداد الاستقرار بنسبة (0,363) و(0,230) على التوالي .

وقدمت تحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع حيث وحسب الجدول رقم () يتضح لنا بقاء أبعاد (صراع الدور، غموض الدور ، ظروف العمل).

2-معادلة خط الانحدار :

الجدول رقم (2-21) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة : حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة (صراع الدور ، غموض الدور ، ظروف العمل) والمتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) نسبة (3,54%) وهو دليل على وجود ارتباط بينها، حيث أن (5,29%) من هذا الارتباط تعود الى صراع الدور وغموض الدور وظروف العمل والنسبة المتبقية (5,70%) تعود للعوامل أخرى أو عشوائية علماً أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي للمتغير المستقل صراع الدور فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (3,30%) مع المتغير التابع المستوي المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقاً.

3-اختبار الفرضيات :

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي :

لقد قامت دراستنا على خمسة فرضيات والتي فيما يلي سيتم اختبارها :

الفرضية الأولى: تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بمستوى متوسط

حسب الجدول رقم (2- 13) نستنتج ان هذه الفرضية غير محققة ، حيث وجدنا ان مستوى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي ضعيف في مؤسسة محل الدراسة .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجرية

الفرضية الثانية: ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تتوفر بمستويات متوسطة .

ومنه تحقق الفرضية الأولى بعد تسجيل مستوي توافر متوسط من ضغوط العمل لدى أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بالحجيرة .

الفرضية الثالثة: هناك مستويات مرتفعة للاستقرار الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة .

من خلال النتائج التي قمنا بتحليلها فلقد سجلنا مستويات منخفضة للاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ومنه عدم تحقق هذه الفرضية .

الفرضية الرابعة: توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي حيث تتجسد هذه العلاقة في بعد صراع الدور و الاستقرار الوظيفي .

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الاستقرار الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية، المصلحة)، وحسب النتائج التي سجلت في الجدول رقم (2 - 17)، (2 - 18) و(2 - 19)فانه يمكننا القول هذه الفرضية محققة .

خلاصة الفصل :

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الحجيرة

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على الإشكالية التي يتعلق بها موضوع الدراسة وهي تتمثل في مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالحجيرة ،حيث تناولنا فيه معلومات خاصة بالمؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها ومن ثم التطرق الى نتائج الدراسة الميدانية ،حيث اقتصرنا على 53 استبيان ،وقد استخدمنا في عرض النتائج على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية الSPSS،وبعدها تم تفسير ومناقشة النتائج ،وذلك بغية الوصول الى إجابات حول الفرضيات المطروحة بإثباتها أو نفيها .

خاتمة

الخاتمة:

بعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بضغط العمل والاستقرار الوظيفي و العلاقة التي تربط بين هذين المتغيرين ، و محاولة منا لمعرفة نوع و طبيعة هذه العلاقة و درجة تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي ، أجرينا دراسة على عينة من طاقم طبي بمستشفى بالحجيرة فقد توصلنا الى ان المتطلبات الأساسية لتعزيز الاستقرار الوظيفي و تقليل من ضغط العمل هي : اهتمام بظروف العمل داخل المستشفى و الاهتمام بالطاقم الطبي من حيث الحوافز و الجانب المادي كون الطبيب احد الدعائم الأساسية في مستشفى .

1- نتائج الدراسة :

- ❖ هناك مستوى متوسط من الاستقرار الوظيفي لدي العاملين وهذا راجع الي إدراك الأطباء مدى أهميته في تحسين جودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى .
- ❖ اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية بأبعاد الاستقرار الوظيفي غير كاف ،فالبرغم من وجود مستوي متوسط من الاستقرار إلا هناك مستوى من التقصير في تطبيق هذه الأبعاد من الإدارة وعدم رضا الأطباء عليها خاصة فيما يتعلق الرواتب والحوافز .
- ❖ اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية بالإبعاد التي من شأنها ان تسبب ضغط للأطباء العاملين فيها مقبول لكن هناك بعض الأبعاد وجب الاهتمام بها أكثر من ذلك .
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية (الجنس ،الاقدمية ،المصلحة) .
- ❖ العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل والاستقرار الوظيفي كتابع علاقة عكسية .

3- الاقتراحات :

- ان نتائج هذه الدراسة تسمح لنا بتقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات التي تساهم في التخفيف من ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء في مؤسسة محل الدراسة :
- ❑ تحسين ظروف العمل بتوفير كل متطلبات البشرية و المادية الضرورية لأداء العمل (الأثاث و التجهيزات الطبية) .
 - ❑ وضع و تطبيق برامج للترقية و إفساح فرص لنمو و التقدم للأطباء .
 - ❑ ضرورة إقامة دورات تدريبية وتكوينية لفائدة الأطباء التي من شأنها تزويدهم بمختلف الأبحاث الجديدة و مختلف الدراسات الحديثة في المجال الطبي .
 - ❑ ضرورة توطيد العلاقة بين الطبيب و الإدارة من خلال إشعاره بأهميته و قيمة جهده المبذول .

❑ الاهتمام بجانب الحوافز و الرواتب و المكافآت بما يكفل توزيعه بعدل .

❑ يجب على الإدارة و ضع معايير موضوعية بخصوص الترقية بين مختلف الأقسام والمستويات داخل المستشفى مما يؤدي

بشعوره بالرضا .

4- أفاق البحث :

في ختام هذه الدراسة و بعد وصول النتائج السابقة للبحث ، فتحت دراستنا أفاق جديدة لدراسات و التي يمكن معالجتها مستقبلا

لواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية :

- تأثير نظام الحوافز و المكافآت على الاستقرار الوظيفي .
- الاستقرار الوظيفي و دوره في تنمية الثقة التنظيمية .
- دور ظروف العمل في تعزيز الأداء الوظيفي .
- دور ضغوط العمل على أداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية .
- العدالة التنظيمية و دورها في تحقيق الاستقرار .

قائمة المراجع

الكتب :

- 1- المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة - جمهورية مصر العربية -الشارقة -الإمارات العربية المتحدة، *ضغوط وصراعات العمل*، 2006.
 - 2- جمال الدين محمد المرسي ، ثابت عبد الرحمان ادريس ، *السلوك التنظيمي (نظريات و نماذج و تطبيق عملي لإدارة السلوكي المنظمة)* ، دار الجامعية للنشر و التوزيع ، مصر ، 2000 / 2001.
 - 3- حريم حيسن، *السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال* ، طبعة الثانية ، دار حامد لنشر و التوزيع ، الأردن ، 2009.
 - 4- خضير كاظم حمود الفريجات، أنعام الشهابي، موسى سلامة اللوزي، *السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة*، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، 2009 .
 - 5- ناصر محمد لعديلي ، *إدارة السلوك التنظيمي* ، الطبعة الأولى ، دار مرام لنشر و الطباعة ، بدون سنة .
- المذكرات:**
- 1- احمد محمود خالد الحلبي، *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن*، مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال ، 2011.
 - 2- إبراهيمي سهام، *ظروف العمل و تأثيره على الاستقرار الوظيفي*، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة، سنة 2014/2015 .
 - 3- بن منصور ربيعة، *الاستقرار الوظيفي وعلاقته بالأداء العاملين في القطاع الخاص* ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013/2014 .
 - 4- بن يحي زهيره ، شعشوع رحمة ، *دور التحفز في تحقيق الاستقرار الوظيفي - دراسة حالة موظفي وأساتذة الملحققة الجامعية مغنية* ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، سنة 2015/2016 .
 - 5- حجاج مداني ، *قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي* ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة زيان عاشور ،الجلفة ،سنة 2018/2019 .
 - 6- حمدوني رشيد ، *الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي على الأستاذ الجامعي* ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال ، ملحققة الجامعية مغنية ، سنة 2014 / 2015 .
 - 7- خليفي مسعود ، قدور عمار ، *ضغوط العمل و أثره على أداء العاملين* ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2018 / 2019 .
 - 8- زبدي نادرة ، *أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي* ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، سنة 2018 / 2019.

- 9- فهيمة حمدي ،**اثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ، قسم علوم التسيير ، جامعة ام البواقي ، سنة 2014/2013 .
- 10- عيسى إبراهيم المعسر ،**اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا ، الأردن ، سنة 2009 .
- 11- عبد القادر سعيد بنات ، **ضغوط العمل و أثره على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية** ،مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، سنة 2009 .
- 12- غناي بسمة ، **اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتارية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، جامعة بسكرة ، سنة 2016 / 2015 .
- 13- منيرة نسيمي ، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة حمى لخضر ، الوادي ، سنة 2014 / 2015 .
- 14- وئام طانوس ، **اثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي** ، بحث مقدم لي نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الافتراضية السورية ، سوريا سنة 2019 .
- 15- زين رزق محمود قاسم ، **اثر تمكين العاملين في تخفيف من ضغوط العمل في مستشفى الملك مؤسس عبد الله الجامعي** ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة قسم إدارة الأعمال و الإدارة العامة، جامعة البيت ، السعودية ، سنة 2019/2018 .

المواقع :

www.arabic.com , 20/ 3 / 2022 , 18:30

المقالات :

- 1- بلال بن عقون ، **مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية** ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، جامعة ام البواقي ، جوان 2016 .
- 2- تلي سعيدة ، محسن عواطف ، ميموني صابرين ، **اثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية** ، مجلة العلوم الإدارية و المالية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، سنة 2021 .
- 3- جاسم رحيم عذارى ، مجبل داوي إسماعيل ، **اثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية** ، مجلة العلوم الاقتصادية ، سنة 2013 .
- 4- فوزية شمام ، فهيمه بوروية ، **مساهمة أخلاقيات الأعمال في تخفيض ضغوط العمل** ، مجلة الأبحاث الاقتصادية و الإدارية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، سنة 2017 .
- 5- طويل حسونة ، مبارك صفاء ، **اثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين** ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة باجي مختار ، عنابه ، سنة 2021 .

المراجع باللغة الأجنبية :

Jee-hyekIMK, The Relationship between Employee's Work –related Stress and Work Ability based on Qualitative Literature Analysis ,journal of industrial distribution & business Vol 12 No 7(2021)15-25.

Anu jossyjoy ,Impact of job stress on employee performance :A Study of ¹ software professionals in Kerala ,Ijrar ,Volume 5 , issue 4 , October 2018

قائمة الملاحق

الملحق 1: هيكل
إدارة /

المدير

هيكل المؤسسة

الأمانة

المديرية الفرعية للصيانة و
التجهيزات الطبية

المديرية الفرعية للمالية و الوسائل

المديرية الفرعية للمصالح الصحية

المديرية الفرعية للموارد البشرية

الجرد

المخزن

الصيدلية

الأجور

مكتب تكوين

مكتب تسيير الموارد
الإنسانية والمناخات

وحدة الكشف والمتابعة

طب العمل

مصلحة علم الأوبئة و الطب
الوقائي

فحوصات طبية

مكتب تنظيم و متابعة النشاطات
الطبية

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة .

الملحق 2:

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

المؤسسة المستخدمة	الاسم واللقب	
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ طواهر عبد الجليل (المشرف)	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ مناصريه رشيد	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذة تلي سعيدة	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ تمجدين نور الدين	04

المصدر : من اعداد الطالبتين

الملحق 3: استبيان من اعداد الطالبتين



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



استبانة لبحث أكاديمي

السادة والسيدات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحضي بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

تحت إشراف الأستاذ طواهر عبد الجليل legouguinaima@gmail.com ولكم منا كل الشكر والتقدير لوقفي نعيمة وكربوسة بسمة

المحور الأول: العبارات المتعلقة بضغوط العمل:

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
عبء العمل						
1	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني					
2	اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام					
3	يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر					
4	العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازها في الوقت المحدد					
5	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام					
6	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به					
ظروف العمل						
7	الإضاءة في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل جيد					
8	الضوضاء في مكان العمل كثيرة					
9	مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين					
10	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل					
11	كثيراً ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة					
12	الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي					
طبيعة العمل						
13	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه					
14	إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعملية غير مستغلة بشكل سليم					
15	اشعر أن عملي لا يلقى التقدير الكاف من الإدارة					
16	ارغب في تغيير عملي إذا وجدت عملاً أفضل منه.					
17	يزعجني العمل بنظام المناوبة					
صراع الدور						

خاتمة

18	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة				
19	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة				
20	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها				
21	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي				
غموض الدور					
22	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي				
23	تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه				
24	لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة				
25	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المستشفى				
26	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المستشفى				
27	لا اعرف الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به				
النمو والتقدم					
28	يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية				
29	لا يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل				
30	لا تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي				
31	اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي				
32	لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي				
33	لا أستطيع تقديم أفكار تساهم في تطوير العمل وتسهيله				

المحور الثاني: العبارات المتعلقة الاستقرار الوظيفي:

أبعاد	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترقية	1. لديك فرص جيدة للترقية في المستشفى					
	2. تتم الترقية في المستشفى بصورة موضوعية					
	3. يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية في المستشفى					
	4. تملك رؤية واضحة لمشارك الوظيفي داخل المستشفى					
الخدمات الاجتماعية	5. توفر المستشفى خدمة النقل للعمال.					
	6. توفر المستشفى للعمال التأمين (الصحي، البطالة، العجز)					
	7. تمنح المستشفى إعانات للعمال في المناسبات الاجتماعية					
	8. توفر المستشفى خدمة الإطعام للعمال.					
الراتب والحوافز	9. تري ان الراتب الذي تتلقاه مناسب لك مقارنة بالقطاعات الأخرى					
	10. يتم توزيع الحوافز والمكافآت داخل المستشفى بعدل					
	11. تتلقى حوافز مادية كافية من المستشفى					
	12. تري راتبك يوازي مجهوداتك					

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالمستقبلي:

		ذكور		أنثى		الجنس
أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر	السن		
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر	الاقدمية		
ممرض	ممرض رئيس	مراقب طبي		المسمى الوظيفي		
الاستعدادات	الولادة	المخبر	الوقاية	المصلحة	اخرى	

الملحق 4:

نتائج تحليل استبيان تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي :

معامل الاتساق ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.826	45

مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذا الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا .

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide ذكر	22	41.5	41.5	41.5
أنثى	31	58.5	58.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu muli
Valide سنة 30 اقل من	20	37.7	37.7	37.7
سنة 40 سنة اقل من 30 من	26	49.1	49.1	86.8
سنة 50 سنة اقل من 40 من	5	9.4	9.4	96.2
سنة 50 أكثر	2	3.8	3.8	100.0
Total	53	100.0	100.0	

الاقدمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu muli
Valide سنوات 5 اقل من	25	47.2	47.2	47.2
سنوات 10 الي اقل من 5 من	17	32.1	32.1	79.2
سنة 20 سنوات الي اقل من 10 من	6	11.3	11.3	90.6
سنة فأكثر 20 من	5	9.4	9.4	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Statistiques descriptive

	N	Moyenne	Ecart type
وقتا للعمال المخصصا لبدء عملها هو مطلوب بمنى	53	2.8679	1.33067
اشعر بالتعب و الارهاق اكثر مما يظلمني من واجبات مهام	53	3.6226	1.09591
يتكرر استذعائيا بما اجاز تبيشكلمتكرر	53	2.9434	1.26210
العمال للموكلان لفقو قضاقتيو لا يمكننا انجاز هفنا لوقتا المحدد	53	2.5660	1.13526
ليس هنا كو قتلر احة أثناء الدوام	53	2.9811	1.16834
أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمال الذي أقوم به	53	3.1132	1.47623
الإضاءة فمكان العمال تساعد على أداء المهام بشكل جيد	53	2.8868	1.55242
الضوءاء فمكان العمل كثيرة	53	2.8868	1.48920
مساحات العمال تتناسب مع عدد الموظفين	53	3.3585	1.46883
نظام التهوية غير ملائم فمكان العمل	53	3.3396	1.44040
كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	53	3.6226	1.34774
الأثاث والتجهيز اغير ملائم من طبيعة عملي	53	3.4906	1.43611
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	53	3.9811	1.04680
إمكانياتي وقدر اتيا لفقو قضاقتيو لا يمكننا انجاز هفنا لوقتا المحدد	53	3.1698	1.23625
اشعر ان عملي لا يليق بالتقدير الكاف من الإدارة	53	3.6038	1.18223
ارغب في تغيير عملي اذا وجدت عملا أفضل منه	53	3.5094	1.28036
يزعجني العمل بنظام المناوبة	53	3.2453	1.46636
يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	53	2.1698	1.10481
تدخل الأخرين في عملي لبدء عملي اداء هبطر بقية تسليمه	53	3.3019	1.46215
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل يوجد اختلاف في ما بينها	53	3.1132	1.20353

الأعمال المكفية بعبء عن خبرات مهارة	53	2.8113	1.28687
عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتق	53	2.6981	1.33855
تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه	53	2.3019	1.10218
لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	53	3.0000	1.46760
عدم وضوح الأنظمة أو التعليمات للمستشفى	53	3.0377	1.38623
لا أرى فدي مساهمة عملي في تحقيق أهداف المستشفى	53	2.8679	1.28658
لا أرى فائدة السليمة لأداء ما أنا مكلفه	53	2.2642	1.22711
يفتقر المستشفى للمعايير العدالة الترقية	53	3.5849	1.51193
لا يتاح للمستشفى فرص التعلم المستمر فمجال العمل	53	3.4151	1.48627
لا تتوفر لفرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي	53	3.5094	1.31006
أعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي مؤهلاتي	53	3.0000	1.37281
لا أشعر بالامان أو مستقبل الوظيفي	53	2.9057	1.43130
لا أستطيع تقديم أفكار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	53	2.7736	1.39562
لدي كفر صجيبة للترقية للمستشفى	53	3.0377	1.38623
تتم الترقية للمستشفى بصور وموضوعية	53	2.5094	1.13718
يوجد تطبيق عادل للنظام الترقية للمستشفى	53	2.6038	1.18223
تملك رؤية واضحة لمسار كالتوظيف داخل المستشفى	53	2.8679	1.25633
توفر المستشفى خدمة النقل للعمال	53	2.5094	1.33910
توفر المستشفى للعمال (التأمين) الصحي، البطالة، العجز)	53	3.0943	1.16461
تمنح المستشفى إعانات للعمال المناسبة اجتماعية	53	2.7170	1.27667
توفر المستشفى خدمة الإطعام للعمال	53	3.1509	1.24648
ترى بالرائب الذين تتلقاهمنا سبل كمقارننا بقضاة الأخرى	53	2.5660	1.30840
يتموز يعالجوا فر والمكافآت داخل المستشفى بعدل	53	2.2264	1.28065
تتلقون حوافر مادية كافية من المستشفى	53	2.0000	1.10940
تريد ان يكون ازمجهوداتك	53	2.4340	1.27866
ضغوط العمل	53	3.0892	.53596
الاستقرار الوظيفي	53	2.6431	.71019
عيب العمل	53	3.0157	.72521
ظروف العمل	53	3.2642	.77310
طبيعية العمل	53	3.4764	.76940
صراعات الدور	53	2.8491	.87478
غموض الدور	53	2.6950	.82479
النمو والتقدم	53	3.1981	.88859
الترقية	53	2.7547	1.00419
الخدمات الاجتماعية	53	2.8679	.88062
الراتب والحوافز	53	2.3066	.93495
N valide (liste)	53		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات :

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الاستقرار الوظيفي)، حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	ضغوط العمل ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.058 ^a	.003	-.016-	.71590

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل

b. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.090	1	.090	.175	.678 ^b
	Résidus	26.138	51	.513		
	Total	26.227	52			

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل

Coefficients^a

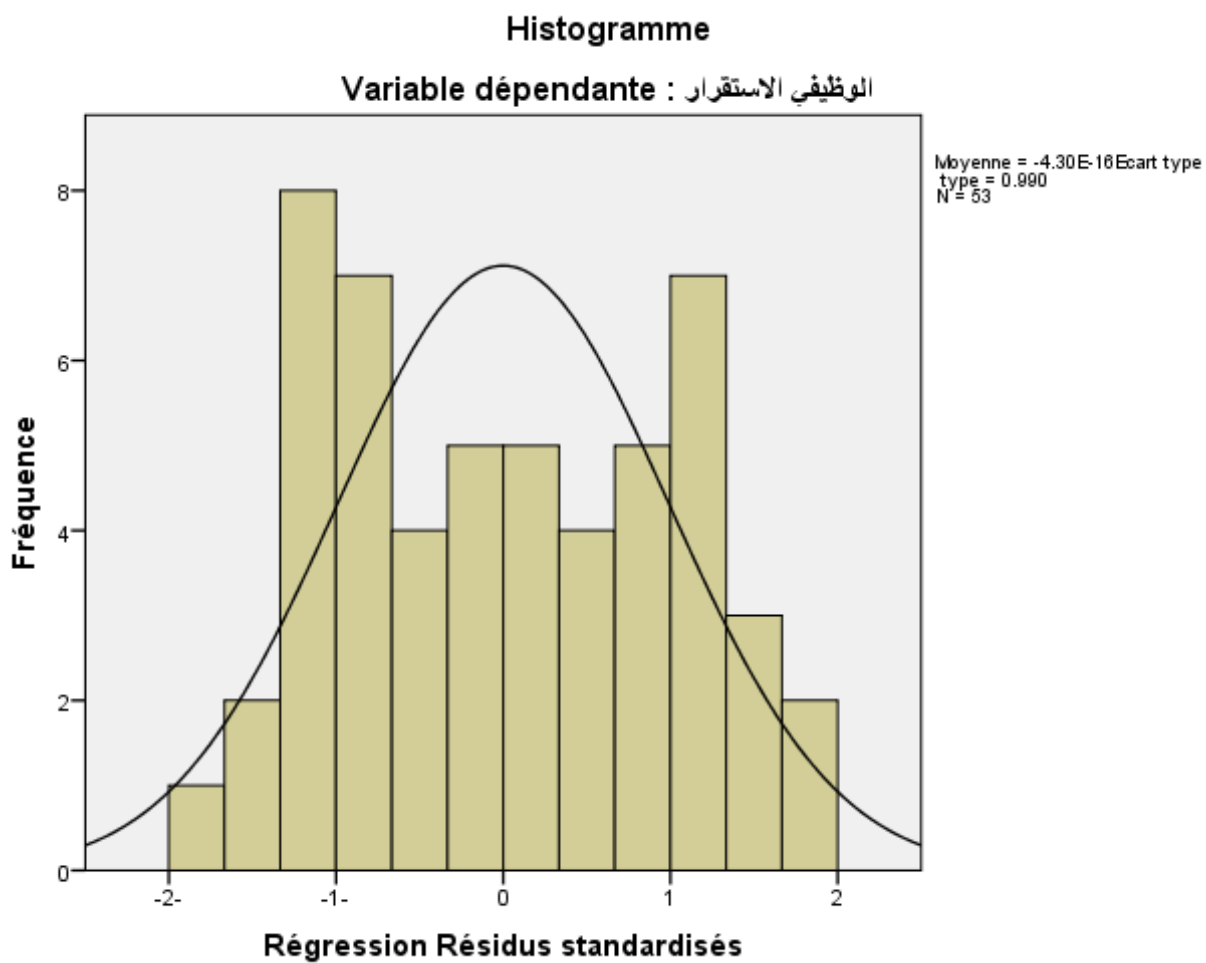
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2.404	.581		4.140	.000
	ضغوط العمل	.077	.185	.058	.418	.678

Statistiques des résidus^a

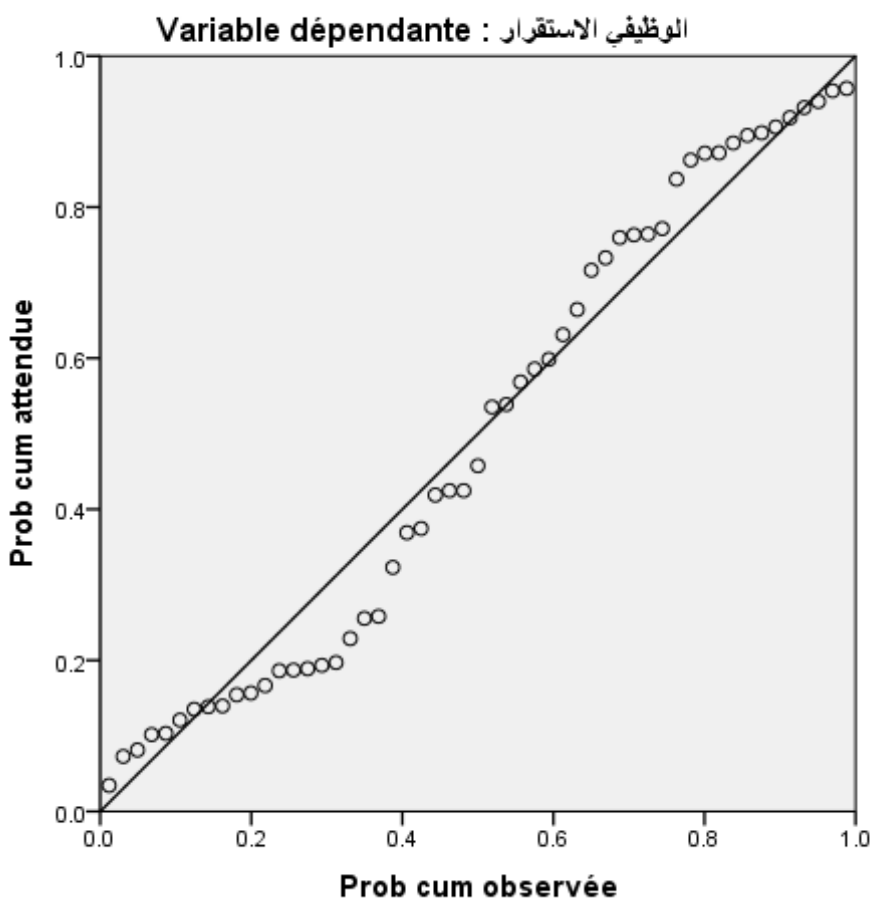
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N

Valeurprédite	2.5681	2.7371	2.6431	.04151	53
Résidu	-1.30284	1.23002	.00000	.70898	53
Valeurpréditestandardisée	-1.806	2.265	.000	1.000	53
Prévisionstandardisé	-1.820	1.718	.000	.990	53

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي



Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع توزيع طبيعي
مصروفة الارتباطات :

			الاستقرار الوظيفي
Rho de Spearman	ضغوط العمل	Coefficient de corrélation	.038
		Sig. (bilatéral)	.787
		N	53
	الاستقرار الوظيفي	Coefficient de corrélation	1.000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	53
	عبئ العمل	Coefficient de corrélation	.137
		Sig. (bilatéral)	.327
		N	53
	ظروف العمل	Coefficient de corrélation	.211
		Sig. (bilatéral)	.130
		N	53

طبيعة العمل	Coefficient de corrélation	.033
	Sig. (bilatéral)	.815
	N	53
صراع الدور	Coefficient de corrélation	-.304*
	Sig. (bilatéral)	.027
	N	53
غموض الدور	Coefficient de corrélation	.162
	Sig. (bilatéral)	.246
	N	53
النمو والتقدم	Coefficient de corrélation	-.138-
	Sig. (bilatéral)	.325
	N	53
الترقية	Coefficient de corrélation	.749**
	Sig. (bilatéral)	.000
	N	53
الخدمات الاجتماعية	Coefficient de corrélation	.816**
	Sig. (bilatéral)	.000
	N	53
الراتب والحوافز	Coefficient de corrélation	.730**
	Sig. (bilatéral)	.000
	N	53

الانحدار المتدرج :

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	صراع الدور		Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).
2	ظروف العمل		Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).
3	غموض الدور		Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3.344	.323		10.366	.000
	صراع الدور	-.246-	.108	-.303-	-2.272-	.027
2	(Constante)	2.462	.422		5.842	.000
	صراع الدور	-.348-	.106	-.428-	-3.268-	.002
	ظروف العمل	.359	.120	.391	2.980	.004
3	(Constante)	2.001	.461		4.344	.000
	صراع الدور	-.407-	.106	-.501-	-3.822-	.000
	ظروف العمل	.362	.116	.394	3.113	.003
	غموض الدور	.230	.107	.267	2.142	.037

Variables exclues^a

Modèle	Bêta In	t	Sig.	Corrélationpartie lle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	.233 ^b	1.734	.089	.238	.952	
	.391 ^b	2.980	.004	.388	.897	
	.217 ^b	1.529	.133	.211	.861	
	.262 ^b	1.940	.058	.265	.928	
	.091 ^b	.557	.580	.079	.676	
2	.187 ^c	1.472	.147	.206	.936	
	.185 ^c	1.393	.170	.195	.855	
	.267 ^c	2.142	.037	.293	.928	
	-.047 ^{-c}	-.296-	.768	-.042-	.616	
3	.087 ^d	.627	.534	.090	.756	
	.088 ^d	.619	.539	.089	.718	
	-.170 ^{-d}	-1.057-	.296	-.151-	.552	

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

b. Prédicteurs dans le Modèle : (Constante), صراع الدور

c. Prédicteurs dans le Modèle : (Constante), صراع الدور , ظروف العمل , طبيعة العمل

d. Prédicteurs dans le Modèle : (Constante), صراع الدور , ظروف العمل , غموض الدور , النمو والتقدم

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2.0522	3.7330	2.6431	.38566	53
Résidu	-1.06612-	1.18979	.00000	.59635	53
Valeur prédite standardisée	-1.532-	2.826	.000	1.000	53
Prévision standardisée	-1.735-	1.937	.000	.971	53

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

اختبار T-Test للإجابة على فرضية عدم وجود فروق بين إجابات العمال تبعا لمتغير الجنس :

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاستقرار الوظيفي	ذكر	22	2.7121	.81355	.17345
	انثى	31	2.5941	.63637	.11430

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test de Levene sur l'égalité des variances		ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Supérieur
		F	Sig.					
الاستقرار الوظيفي	Hypothèse de variances égales	3.548	.065	51	.556	.11804	.19923	.51800
	Hypothèse de variances inégales			38.161	.573	.11804	.20772	.53849

تحليل التباين الأحادي (one Way ANOVA) للاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

أولا: لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.179	1	.179	.351	.556
Intragroupes	26.048	51	.511		
Total	26.227	52			

ثانيا: لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمصلحة

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
Intergruppes	.679	4	.170	.319	.864
Intragruppes	25.549	48	.532		
Total	26.227	52			

ثالثا: لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للأقدمية

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
Intergruppes	1.147	3	.382	.747	.529
Intragruppes	25.081	49	.512		
Total	26.227	52			

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
Intergruppes	.679	4	.170	.319	.864
Intragruppes	25.549	48	.532		
Total	26.227	52			

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الاستقرار الوظيفي	Hypothèse de variances égales	3.548	.065	.592	51	.556	.11804	.19923
	Hypothèse de variances inégales			.568	38.161	.573	.11804	.20772

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeurprédite	2.0522	3.7330	2.6431	.38566	53
Résidu	-1.06612-	1.18979	.00000	.59635	53
Valeurpréditestandar disée	-1.532-	2.826	.000	1.000	53
Prévisionstandardisé	-1.735-	1.937	.000	.971	53

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoye n	F	Sig.
1 Régression	.090	1	.090	.175	.678 ^b
Résidus	26.138	51	.513		
Total	26.227	52			

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), ظغوظالعمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisé s	t	Sig.	Corrélations		
	B	Ecart standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1 (Constante)	2.404	.581		4.140	.000			
ظغوظالعمل	.077	.185	.058	.418	.678	.058	.058	.058

a. Variable dépendante : الاستقرار الوظيفي

ANOVA

الاستقرار الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carrémoye n	F	Sig.
Intergroupes	.679	4	.170	.319	.864
Intragroupes	25.549	48	.532		
Total	26.227	52			

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes				
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الاستقرار الوظيفي							
Hypothèse de variances égales	3.548	.065	.592	51	.556	.11804	.19923
Hypothèse de variances inégales			.568	38.161	.573	.11804	.20772

فهرس

الفهرس:

VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
ب	توطئة:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي .

3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي :
3	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل:
3	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل:
4	الفرع الثاني: عناصر و مصادر ضغوط العمل:
14	المطلب الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي :
14	الفرع الأول : مفهوم الاستقرار الوظيفي :
14	الفرع الثاني: فوائد الاستقرار الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه :
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية:
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:
18	الفرع الأول: الدراسات الخاصة بالضغوط العمل:
22	الفرع الثاني: الدراسات السابقة للاستقرار الوظيفي:
244	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:
255	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
29	مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة

الجوارية بالحجيرة

32	تمهيد:
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
33	المطالب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
33	الفرع الأول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة
35	الفرع الثاني: طرق الدراسة:
35	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
38	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
38	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
47	المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها.

38	مناقشة النتائج الإحصائية:
59	خلاصة الفصل.
59	خاتمة
62	المراجع
66	الملاحق