



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

من إعداد الطالبتين: -إيمان شناي

-سليمة قعمز

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ مساعد -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ منصورى إلهام
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا	(أستاذ مساعد -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ بن الشيخ سارة

السنة الجامعية: 2024/2023



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

من إعداد الطالبتين: -إيمان شناي

-سليمة قعمز

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ مساعد -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ منصورى إلهام
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا	(أستاذ مساعد -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ بن الشيخ سارة

السنة الجامعية: 2024/2023

إهداء

اسم خالقي وميسر أموري وعصمة أمري لك الحمد والامتنان اهدي هذا النجاح لنفسي أولاً تم إلى كل من سعي معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سندا إلى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله داعمتي الأولى والبداية "أمي الغالية" اهديها هذا الانجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له الوجود. ممتنة لان الله قد اصطفاك لي من البشر أمي ياخير سند وعوض إلى من احمل اسمه بكل فخر أبي الغالي. إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم بعد فضل الله ما أنا فيه إلى أبي الرجل الذي يسعى طوال حياته لكي نكون أفضل منه أبي الغالي إلى إخوتي خير سند (رضوان . محمد عبد الباقي . عبد المعين) وفقهم الله في حياتهم وأدامهم لي. إلى من رافقوني وساندوني في حياتي وكانوا خير رفيق إخوتي (حنان رميصاء وداد) حفظهم الله وأدامهم لي. أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذ الفاضل مناصرية رشيد على قبوله الإشراف على هذا العمل وأشكر له كل الجهد والدعم الذي قدمه لنا. والذي أثمر بإخراج هذا العمل إلى حيز الوجود. إلى الإنسان العظيم " فقيدي جدي" لطالما تمنيت أن تقر عينك برؤيتي في يوم كهذا.. إلى الذي يتوسده التراب قبل أن يراني خريجة.. فرحتي تنقصها وجودك ونجاحي ينقصه فخرك بي

إيمان هنائي

إهداء

أحمد الله عز وجل على منّهِ وعونه لإتمام هذا البحث

أهدي ثمرة عملي إلى روح أخي نور الدين رحمة الله عليه

إلى ملاكي في الحياة وبسمتي في هذا الوجود والديا الحبيبين

إلى إخوتي وأخواتي

سليمة قحمر

شكر و تقدير

نشكر الله عز وجل الذي بتوفيق منه وبفضل منه، تمكنا من إنجاز هذه المذكرة.

ونتقدم بالعرفان والشكر الجزيل للأستاذ الفاضل "رشيد مناصرية" على كل

التوجيهات

والملاحظات الموجهة لنا، وكذلك على صبره على هذه المذكرة

كما نشكر جميع الأساتذة الكرام طوال المشوار الدراسي.

:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل ونية ترك العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ولتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بلغ تعدادها (80) منفردة استرجعت منها (68) صالحة للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 27، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى متوسط لضغوط العمل لدى عمال المستشفى من وجهة نظرهم، ويقابله مستوى متوسط أيضا لنية ترك العمل، كما وجدنا أن العلاقة الارتباطية لضغوط العمل كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة، وتوصلنا لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين فيما بالمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، نية ترك العمل، عبء الدور، غموض الدور، ظروف العمل.

Résumé :

L'étude visait à examiner la relation entre le stress au travail et l'intention de quitter le travail chez les employés de l'Hôpital Public Mohamed Boudiaf à Ouargla. Pour atteindre les objectifs de l'étude, la méthode descriptive-analytique a été adoptée et un questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte de données. Le processus de distribution a été limité à une méthode d'échantillonnage aléatoire simple, comprenant 80 individus, dont 68 étaient valides pour l'analyse statistique à l'aide du programme Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 27. L'étude a abouti à plusieurs résultats, dont le plus important est la présence d'un niveau modéré de stress au travail chez les employés de l'hôpital de leur point de vue, accompagné d'un niveau également modéré d'intention de quitter le travail. Il a également été constaté que la corrélation entre le stress au travail en tant que variable indépendante et l'intention de quitter le travail en tant que variable dépendante est une relation positive modérée. De plus, aucune différence statistiquement significative n'a été trouvée entre les réponses des enquêtés en termes de variables personnelles (âge, niveau d'éducation, ancienneté, poste).

Mots-clés: Stress au travail, intention de quitter le travail, surcharge de rôle, ambiguïté de rôle, conditions de travail.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
48	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
81	خلاصة الفصل
83	خاتمة
88	المراجع
95	الملاحق
111	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	1-1
41	متغيرات الدراسة	1-2
42	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	2-2

43	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	3-2
44	نتائج صدق المقاييس المستخدمة (ضغوط العمل ونية ترك العمل)	4-2
45	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	5-2
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	6-2
47	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	7-2
48	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	8-2
49	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	9-2
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد غموض الدور	10-2
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد صراع الدور	11-2
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد ظروف العمل	12-2
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد عبء الدور	13-2
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد الهيكل التنظيمي	14-2
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول أبعاد ضغوط العمل	15-2
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد نية ترك العمل	16-2
55	العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل و نية ترك العمل	17-2
57	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	18-2
57	تحليل تباين خط الانحدار	19-2
59	قيم معاملات خط الانحدار لنية ترك العمل	20-2
60	الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	21-2
60	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	22-2
61	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	23-2
62	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	24-2
66	تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الأساتذة تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة	25-2

	أبعاد ضغوط العمل في نية ترك العمل	
67	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل	26-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
خ	نموذج الدراسة	1-1
8	يوضح مصادر ضغوط العمل	2-1
12	يبين العلاقة التي تربط عبء العمل بضغط العمل ومستوى الأداء	3-1
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	1-2
46	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	2-2
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	3-2
48	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4-2
49	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	5-2
58	مدى ملائمة خط الانحدار	6-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
76	استمارة الاستبيان	01
78	قائمة الأساتذة المحكمين	02
79	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة	03
80	مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة	04

مقدمة

أ. توطئة:

أصبحت الضغوطات تشكل جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد وهذا نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا تكاد تخلو المجتمعات من تأثير الضغوط عليها، التي أصبحت من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها، وهذا ما دفع بالغالبية من أفراد المجتمعات إلى العمل على مواجهتها أو محاولة التعايش معها، ولا سيما ضغوط العمل، والتي باتت تؤثر على جميع جوانب الموظف الشخصية والنفسية والمهنية وتنعكس آثارها سلباً على مستويات الأداء لديهم وعلاقاتهم مع زملائهم الآخرين، باعتبار أنهم يقضون جزء كبير من وقتهم اليومي في تلك المنظمات وبيئتها.

لهذا فإن الإدارة الواعية يجب أن تولي اهتماماً أكثر لموضوع ضغوط العمل حتى يتمكن العاملون فيها من أداء وظائفهم بدقة ووضوح، فكمية العمل المجهد أو نوعية صراع الدور أو غموضه أو الظروف المحيطة بالعمل تمثل الأبعاد الأساسية لضغوط العمل، والتي يمكن أن يتعرض لها الفرد في بيئة العمل اليومية، لذلك سعت الكثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أهم مصادر الضغوط التي تؤدي بالموظفين إلى التفكير بترك عملهم.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة علاقة ضغوط العمل بنية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة، وقد نال هذا الموضوع اهتماماً كبيراً في العديد من الأبحاث والدراسات العلمية، وذلك لماله من أثر كبير في المؤسسات بشكل عام، من خلال التعمق في دراسة الأبعاد لضغوط العمل التي قد تقود الفرد العامل في المؤسسة إلى ترك عمله.

ب. إشكالية الدراسة:

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

– ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة؟
- 2- ما هو مستوى نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية)؟

ت . الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

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

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

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات المبحوثين حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

ث-مبررات اختيار البحث:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- 1-تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الموارد البشرية؛
- 2-الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع المتعلقة بمعرفة ظروف العمل؛
- 3-توفر المؤسسة المناسبة لتبني موضوع البحث؛
- 4-قلة الدراسات نسبيا التي تناولت العلاقة بين المتغيرين خاصة بما يتعلق بمتغير مدخل ضغوط العمل من وجهة نظر الموظفين على حدود اطلاعنا.

ج-أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- 1-تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة (ضغوط العمل، نية ترك العمل)؛
- 2-تسليط الضوء على واقع ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- 3-التعرف على اتجاهات الموظفين نحو نية ترك العمل من خلال معرفة آراء عينة الدراسة؛
- 4-محاولة إبراز تأثير ضغوط العمل على نوايا ترك العمل للموظفين في المؤسسة محل الدراسة؛
- 5-محاولة إبراز تأثير ضغوط العمل على نوايا ترك العمل للموظفين في المؤسسة محل الدراسة.

ح-أهمية البحث:

تنبثق أهمية هذه الدراسة في كونها تلمس موضوع المحافظة على المورد البشري الكفاء في المنظمة، إذ يعتبر موضوع الحد من ضغوط العمل ومحاولة التخفيف منها من المواضيع المهمة في عصرنا الحالي المليء بأسباب التوتر والقلق داخل أوساط العمل.

خ- حدود البحث:

الحدود المكانية: المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة؛

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من موظفي المستشفى تمثلت في 80 موظف؛

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة ابتداءً من: 2024/01/01 إلى غاية 2024/04/30؛

الحدود الموضوعية: علاقة ضغوط العمل بنية ترك العمل «دراسة حالة لعينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة»؛

- الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في هذه الدراسة على تحليل أبعاد ضغوط العمل كمتغير مستقل، ونية ترك العمل كمتغير التابع.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين من خلال عرض مفاهيم تعريف ومصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين والأثر والعلاقة فيما بينهما وفي الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية واستخدام برنامج spss v27 في معالجة المعطيات ومعرفة مختلف المؤشرات وتحليلها.

ذ - مرجعية البحث :

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل

اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛

- مذكرات الماجستير والدكتوراه؛

- مواقع الانترنت؛

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، بالإضافة إلى الملاحظة، والمقابلة.

ر - صعوبات البحث:

- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لطبيعة عملهم؛

- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت اللازم لهم؛

- نقص المراجع المتعلقة بموضوع نية ترك العمل؛

- صعوبة في توزيع واسترجاع استمارات الاستبيان.

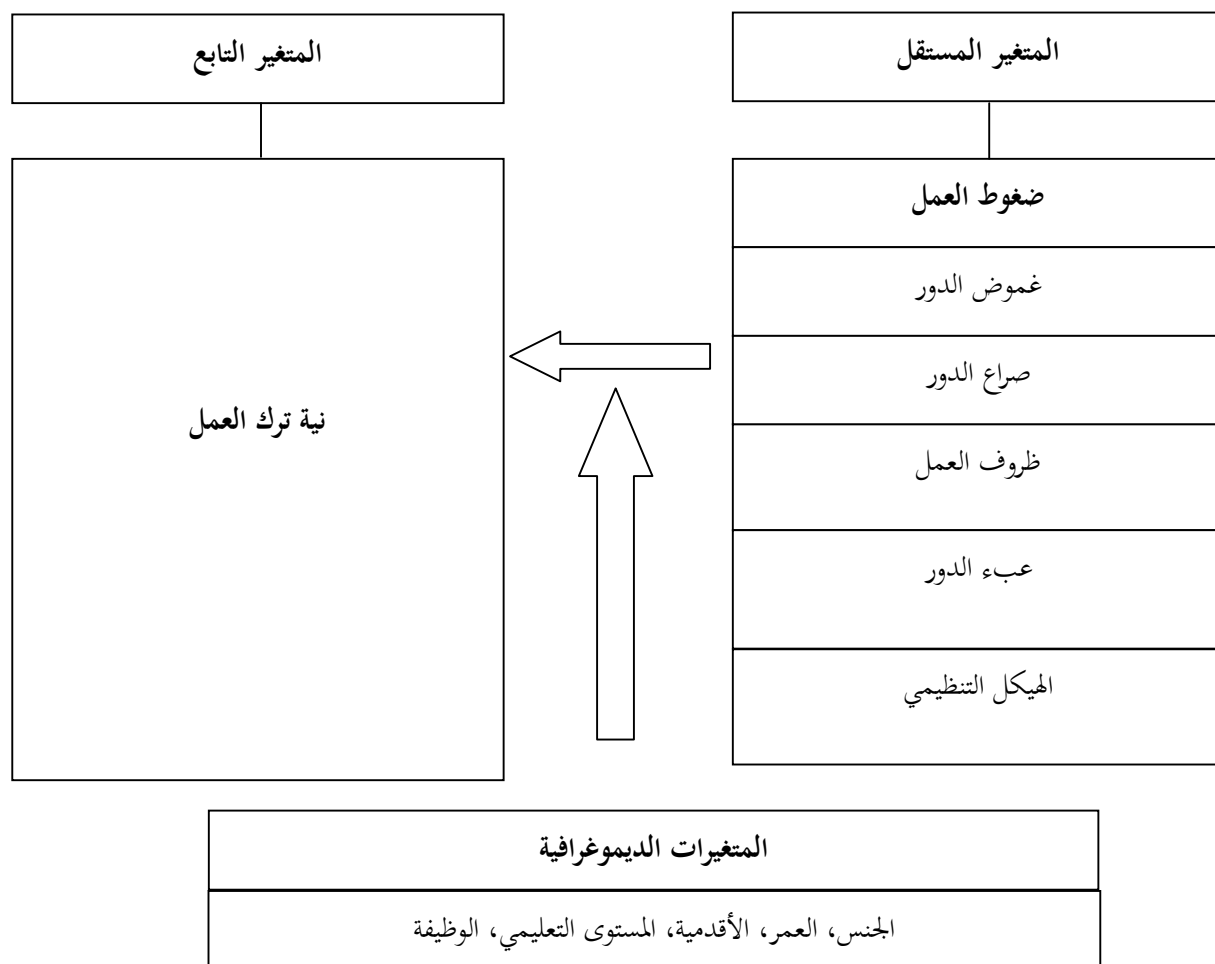
ز- هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين الفصل الأول حول الأدبيات النظرية والتطبيقية بحيث يتضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية لكل من نية ترك العمل وضغوط العمل وذلك من خلال المبحث الأول، أما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة. أما الفصل الثاني الدراسة الميدانية فمن خلال المبحث الأول يتعلق بالطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة والمبحث الثاني لعرض ومناقشة نتائج الدراسة.

هـ - نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لنية

ترك العمل وضغوط العمل

تمهيد:

تعتبر دراسة علاقة ضغوط العمل بنية ترك العمل موضوعاً حيويًا في الوقت الحاضر، حيث أصبح الاهتمام بمعرفة أسباب ترك العمل موضوعاً مهماً في جميع أنحاء العالم.

تركز دراسة ضغوط العمل على تتبع مصادر ضغوط العمل ومحاولة الحد أو التقليل منها، بحيث يواجه العمال العديد من المشاكل التي قد تؤثر في بعض الأحيان على سيرورة العمل وتحدث اختلالات فيه، وهذا ما يولد قلق وتوترات تؤدي هذه الأخيرة إلى توليد الضغوطات.

من ناحية أخرى، تعتبر نية ترك العمل من الظواهر التي تعرقل سير نشاط المنظمات، فهو مرتبط بمواردها البشرية والتي تعتبر أهم أصول المنظمات ووسيلتها نحو تحقيق أهدافها.

وبالنظر إلى تزايد الاهتمام بالعامل وسيرورة نشاط المنظمة، فإن دراسة أثر ضغوط العمل على قرارات ترك العمل أصبحت موضوعاً مهماً ويمثل تحدياً في مجال الأعمال للحفاظ على المورد البشري الكفاء والمساهم في نجاح المنظمة والذي يعتبر الثروة الحقيقية ومصدر ميزتها التنافسية.

وفي هذا الفصل سنتطرق لهذا الموضوع من خلال مبحثين هما على التوالي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل؛
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل ونية ترك العمل

تعتبر ضغوط العمل ونية ترك العمل من المواضيع الحيوية في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين واستقرار المنظمات، بحيث يشمل عنصر ضغوط العمل فهماً عميقاً لطبيعة العوامل التي تؤدي إلى تلك الضغوط، سواء كانت تنظيمية، أو شخصية، أو اجتماعية. أما بالنسبة لنية ترك العمل، فتستند إلى فهم العوامل التي تؤثر في قرار الموظف بالبقاء أو المغادرة، مثل الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وتوازن الحياة الشخصية والعملية.

ومن أجل هم أفضل للتحديات التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل وكيفية التعامل معها بطرق فعالة لتعزيز أداء الموظفين والحفاظ على استقرار المنظمة، سنتناول في هذا المبحث:

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لنية ترك العمل؛

المطلب الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لنية ترك العمل

ترك العمل يمثل قراراً شخصياً يتخذه الفرد بعد تقييم عدة عوامل تؤثر على حياته المهنية والشخصية، يعكس هذا القرار مجموعة من الاعتبارات والتحديات التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، وينطوي على تأثيرات نفسية واجتماعية قد تكون معقدة، ويهدف فهم العملية الشاملة لاتخاذ هذا القرار المهم في حياة الفرد المهنية سنتناول في هذا المطلب مفهوم النية في ترك العمل (الفرع الأول)، ثم أسباب ترك العمل (الفرع الثاني)، وأخيراً محددات نية ترك العمل (الفرع الثالث).

الفرع الأول: مفهوم النية في ترك العمل

أورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن مفهوم نية ترك العمل، وفيما يلي سنعرض بعض التعاريف المقدمة لنية ترك العمل.

- عرف Ipek نية ترك العمل بأنها "احتمال ذاتي أو متوقع بأن العامل سيغادر المنظمة في وقت ما في المستقبل، وتشكل هذه النية بتأثير مجموعة من العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية التي تتفاعل مع بعضها بعضاً، ليصار إلى النية بترك العمل"¹.

- أما من وجهة نظر Mayer تعبر نية ترك العمل عن "الإرادة الواعية للبحث عن فرص عمل أخرى بديلة في منظمات أخرى"².

- في حين يشير Rizwan et al إلى أن نية ترك العمل تعبر عن "خطة للموظف بنية ترك العمل الحالي والبحث عن وظيفة أخرى في المستقبل القريب"³.

¹ - رشا أبو سيف سلامة، تأثير الانطمار الوظيفي على نية ترك العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 43، العدد 3، سبتمبر 2023، ص 7.

² - Cho, S.; Johanson, M. & Priyanko, G. **Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave versus Intent to Stay**, International Journal of Hospitality Management, 2009, 375

³ - عصام حيدر، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، 2014، ص 43.

- وعلى صعيد آخر يرى كل من Guden & Ulndag, Khan أن نية ترك العمل هي "الاحتمال التقديري للموظفين لمغادرة المؤسسة".¹

توضح التعاريف الواردة أعلاه أن نية ترك العمل ما هي إلا احتمال مغادرة العامل للمنظمة، فالعامل يخطط لترك الوظيفة خلال البحث عن وظيفة أخرى أفضل من وظيفته، وهنا يكون انفصال العامل عن المنظمة التي يعمل بها بشكل اختياري ولكن لا يغادرها في الوقت الحالي إنما في المستقبل القريب.

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن النية لترك العمل في هذا السياق تعبر عن رغبة العامل في مغادرة الوظيفة الحالية بهدف البحث عن فرصة أفضل، وعلى الرغم من أن هذا القرار يكون اختياريًا، إلا أن العامل لا يترك المنظمة فوراً بل يخطط لذلك في المستقبل القريب، وتتأثر هذه النية بعوامل متعددة، بما في ذلك العوامل الشخصية والبيئية التنظيمية الحالية.

الفرع الثاني: أسباب ترك العمل

تعزى نية ترك الموظفين لمناصب عملهم لعدة أسباب، نذكر منها ما يلي:

أولاً- المناخ التنظيمي : يشير المناخ التنظيمي إلى الطبيعة العامة للبيئة داخل المنظمة، بما في ذلك القيم والثقافة والهياكل التنظيمية، والطرق التي يتم فيها تقييم الاداء وسياسات التحفيز والترقية والتدريب، فإذا كان المناخ التنظيمي يشجع على الابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات، ويوفر فرصاً للنمو المهني والتطور، فمن المرجح أن يشعر الموظفون بالارتياح والتقدير داخل المنظمة، ومع ذلك، إذا كان المناخ التنظيمي يتسم بالعنف أو عدم العدالة، فمن المحتمل أن يزيد ذلك من ميل الموظفين ترك العمل بحثاً عن مناخ أفضل.²

ثانياً- التقاعد: ويقصد بالتقاعد الاستقالة عن الخدمات المقدمة من الموظف بعد وصوله السن القانوني للتقاعد حيث يتراوح السن القانوني في أغلب الدول بين (60-65) سنة مع وجود بعض الاستثناءات، ويمكن أن يكون التقاعد عاملاً هاماً في قرار الموظفين بترك وظائفهم، سواء كان ذلك بسبب بلوغ السن القانوني للتقاعد أو بسبب التقاعد المبكر اختياريًا، وقد يكون الموظفون يفكرون في خطوة التقاعد كفرصة للاسترخاء والتمتع بالحياة بعد سنوات من العمل، أو قد يشعرون بأنهم فقدوا الحماس للعمل.

ثانياً- الفصل: لع يمكن أن يكون الفصل من العمل نتيجة لأسباب مختلفة، بما في ذلك عدم تناسب العمل مع مهارات الموظف، أو تصرفات غير مقبولة أو غير مهنية، أو تقليص العمالة بسبب أسباب مالية، ويجب على الإدارة أن تأخذ جانب الحيطة والحذر في معالجة مسائل وحالات الفصل وتحليل أسبابها والتأكد من استنادها إلى أسس موضوعية، وقد يشعر الموظفون الذين يواجهون الفصل بالإحباط أو الغضب، وبالتالي يكونون أكثر عرضة للبحث عن فرص عمل أخرى.³

¹ - عامر حسين العطوي، العلاقة بين الانغراز الوظيفي ونوايا ترك العمل في سياق بعض العوامل الموقفية دراسة تحليلية لآراء أعضاء هيئة التدريس في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 9، العدد 37، 2013، ص 21.

² - نجم حمدان، أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد 1، العدد 43، 2018، ص 213.

³ - إبراهيم العبيد، التمكين الإداري وأثره على نية ترك العمل في ظل ضغوط العمل كمتغير معدل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة السودان، 2020، ص 13.

ثالثاً- الوفاة: تعد الوفاة أحد الأسباب القاهرة لترك العمل أو إنهاء خدمة الموظف وقطع العلاقة التنظيمية بينه وبين المنظمة، إذ تنتهي خدمته الفعلية بمجرد صدور الشهادة الطبية بوفاته بغض النظر عن صدور الأمر الإداري بإنهاء خدمته أم لا، تعد هذه الحالة غالباً محزنة ومؤلمة للزملاء والإدارة على حد سواء، وقد يتسبب في تغييرات في الفريق وهيكل المنظمة.

رابعاً- الاستقالة الاختيارية: تشمل أسباب الاستقالة الاختيارية عوامل شخصية وحياتية مثل الدراسة، والزواج، والمهجرة، وغيرها قد تعزى الاستقالة إلى ظروف وبيئة العمل غير الملائمة، مثل سوء العلاقات مع الزملاء أو الإدارة، إلى رغبة الموظفين في البحث عن بيئة عمل أكثر توافقاً مع احتياجاتهم وظروفهم الشخصية، وقد يكون دوران العاملين العالي بسبب الأسباب التي يمكن تجنبها وعلى المدير الناجح أن يديرها وأن يحاول محاربتها مع توقعات العامل.¹

بالإضافة إلى أسباب أخرى من أهمها توقع الفائدة، صراع الدور، أعباء العمل، الاغتراب الوظيفي، عدم الرضا الوظيفي، العوامل الاقتصادية.

الفرع الثالث: محددات نية ترك العمل

تذكر الأدبيات النظرية لنوايا ترك العمل العديد من المحددات المرتبطة بهذه النوايا، ويشدد غالبية الباحثين على المحددات المتعلقة بالتجربة الذاتية للعمل والاتجاهات الخاصة بالعاملين، وعلى وجه الخصوص تم تناول المحددات التالية:

أولاً- الرضا الوظيفي: يقوم العاملون بتقييم العمل الذي يتواجدون به بتقييمات تتراوح بين عمل مرضي جداً إلى عمل غير مرضي أبداً، ويعرف الرضا الوظيفي على أنه حالة إيجابية من المشاعر تنتج عن التقييم الإيجابي لعمل الفرد أو عن رد الفعل نتيجة الخبرة التي يحصل عليها العامل أثناء قيامه بعمله وكلما ازدادت درجة رضا العامل كلما أصبح أكثر تعلقاً بعمله، وأكثر إقبالاً على العمل وأكثر قدرة على البقاء ضمن المنظمة، أكثر قدرة على أداء عمله بفعالية مقارنة بالعامل ذي المستوى المنخفض من الرضا الوظيفي، ويجدر بالذكر بأن المستويات المنخفضة من الرضا الوظيفي وصولاً إلى عدم الرضا الوظيفي قد تنتج عن أسباب متعددة نذكر أهمها:²

(أ) التعويضات غير الكافية؛

(ب) الثقافة التنظيمية الغير ملائمة؛

(ج) انعدام الأمن الوظيفي؛

(د) قلة التقدير الايجابي لشؤون العاملين وعدم وجود المرونة في جداول العمل؛

هـ) الإنهاك العاطفي والاحتراق الوظيفي؛

(و) انعدام الدعم الاجتماعي التنظيمي؛

(ز) المناخ التنظيمي الغير ملائم.

¹ - نجم حمدان، أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب، مرجع سبق ذكره، ص 215.

² - ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيريتل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2014، ص 59.

وقد تم توثيق العلاقة العكسية بين الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل عن طريق العديد من الباحثين الذين أكدوا على أنه كلما ارتفعت مستويات الرضا الوظيفي لدى العامل كلما قل تفكيره بإمكانية ترك العمل، كما في دراسة في الهند جاء فيها أن الرضا الوظيفي كمؤشر هام على العديد من المتغيرات والتنظيمية وأكدت على أن العاملين الذين يقعون في العمل لمدة أطول ولديهم مستويات أعلى من الرضا الوظيفي هم الأقل قابلية لترك العمل.

ثانياً-الدعم الاجتماعي: يشير إلى العلاقات الإيجابية والتعاملات التي تتم بين الأفراد بهدف تبادل وتشارك ما لديهم من موارد ضمن الأطر الرسمية وغير الرسمية، وفي بيئة العمل يشير إلى الدرجة التي يدرك بها العامل بأن زملاءه في العمل يقدمون له الدعم والتشجيع ويهتمون لأمره.

ويتخذ الدعم الاجتماعي أشكالاً مختلفة ضمن العمل ويتدرج من وجود الاحترام المتبادل بين العاملين إلى المساعدة المباشرة وتقديم العون لأي منهم مروراً بالدعم العاطفي وتقدير الجهود، وعادة يصبح العامل الذي يتلقى درجة أعلى من الدعم الاجتماعي أقل عرضة لأن تتشكل لديه نوايا ترك العمل، إذ يصبح هذا العامل أكثر اطلاعاً على حاجاته الاجتماعية المتمثلة بالانفتاح على الآخرين والتقدير والقبول الذي يتلقاه منهم كما يصبح معتادة على توافر هذا الدعم عند حاجته.

كما أشارت العديد من الأبحاث إلى أن الدعم المقدم من الإدارة الإشرافية يقود إلى العديد من المخرجات التنظيمية الإيجابية، إذ تقل مستويات الضغط الوظيفي ونوايا ترك العمل وتزيد الانتاجية والالتزام التنظيمي وتزيد فعالية الأداء.¹

ثالثاً-الذكاء العاطفي: بالرغم من حداثة مفهوم الذكاء العاطفي نسبياً إلا انه قد تلقى الكثير من الاهتمام والبحث وخاصة في الفترة الأخيرة. ويعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر غيره والتفريق بينهما واستخدام المعلومات والحقائق للسيطرة على أساليب التفكير والتصرف.

ويعبر الذكاء العاطفي عن قدرة الفرد على الفهم، التعديل، والتعبير عن مشاعره والتأقلم مع الضغوط الناتجة عن البيئة وعن العمل.

يتصف العاملون ذوي الدرجة العالية من الذكاء العاطفي بالتفاؤل والسعادة والقدرة على الإدارة والتغيير وحل المواقف الحرجة والتأقلم بالضغوط.

وهذا العامل يتنبأ بعدة من المخرجات التنظيمية والاتجاهات نحو العمل، حيث أن الفرد ذو الذكاء العاطفي المرتفع تكون لديه القدرة على تلافي المشاعر والاتجاهات السلبية العمل وتحويلها إلى مشاعر واتجاهات ايجابية، وتبعاً لما ذكر فقد تم إثبات العلاقة السلبية بين الذكاء العاطفي ونوايا ترك العمل الأمر في كامل مراحل اتخاذ قرار ترك العمل وهي (التفكير في الاستقالة، نية البحث عن عمل، ونوايا ترك العمل).²

¹ - ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيريتل، مرجع سبق ذكره، ص 61.

² - نفس المرجع، ص 62.

المطلب الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل

تعد ضغوط العمل أحد أهم الظواهر التي تؤثر على سير العمل داخل المنظمات، وتنبع أهمية دراسة ضغوط العمل من فهم عمق تأثيرها على أداء الموظفين، بالإضافة إلى تأثيرها المباشر على أداء المنظمة بأكملها، وفي هذا المطلب سنتعرف على مفهوم ضغوط العمل (الفرع الأول)، فيما يتطرق (الفرع الثاني) إلى أهمية دراسة ضغوط العمل كواحدة من التحديات الرئيسية التي يواجهها الموظفون والمنظمات، ونستعرض في (الفرع الثالث) أبعاد ضغوط العمل المختلفة، مما يوفر نظرة شاملة للتحديات التي يمكن أن يواجهها الموظفون، وأخيرا (الفرع الرابع) نوضح فيه طرق قياس ضغوط العمل، مما يمكن من تحديد مدى تأثير هذه الضغوط وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها.

الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل

تعتبر الضغوط المهنية جزءاً من بيئة العمل المادية والنفسية، ونظراً للتداخل بينهما أصبح من الصعب إيجاد بيئة خالية من ضغوط بسبب التفاعل الشديد بينهما، فعلى الرغم من أن الضغوط المهنية قد تكون مصدراً للتحفيز والتنبيه، إلا أنها في الوقت نفسه قد تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للأفراد في العصر الحالي، أصبحت الضغوط المهنية سمة مميزة للبيئة العملية.

وفيما يلي مجموعة من تعاريف الباحثين العرب والأجانب لضغوط العمل:

- عرفه لوتانز Luthans على أنه : " استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة".¹
- ويوضح العديلي ضغط العمل بأنه: " الجانب النفسي والتغيرات التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تحديداً يمارس ضغطاً نفسياً عليه".²
- وحسب المنظمة العالمية للصحة OMS فإن الضغوط المهنية هي " مجموع ردود الفعل التي تصدر عن العامل في متطلبات المواقف الضاغطة والتي لا توافق معارفه وقدراته التي قد لا تتناسب معه".³
- ويعرفها لطفي راشد على أنها " تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي، أو يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء".⁴

¹ - حسن صادق، ضغوط العمل مسبباتها وآثارها، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص20.

² - الحضيرى أحمد، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، الإسكندرية، 1991، ص15.

³ - شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص23.

⁴ - تجاني منصور، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد16، العدد3، مارس 2022، ص 617.

- وعرف سيزلافي وآخرون ضغوط العمل بأنها: "تجربه ذاتيه تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج من عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".¹

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الضغوط المهنية هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل. تنشأ هذه الضغوط نتيجة لعدة عوامل مثل متطلبات العمل التي قد تفوق قدرات وموارد الفرد، والتغيرات التي تطرأ داخل الفرد نتيجة لهذه المتطلبات، مما يؤدي إلى انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي.

أما عن مصادر الضغوط المهنية فيمكن تلخيصها في النقاط التالية:

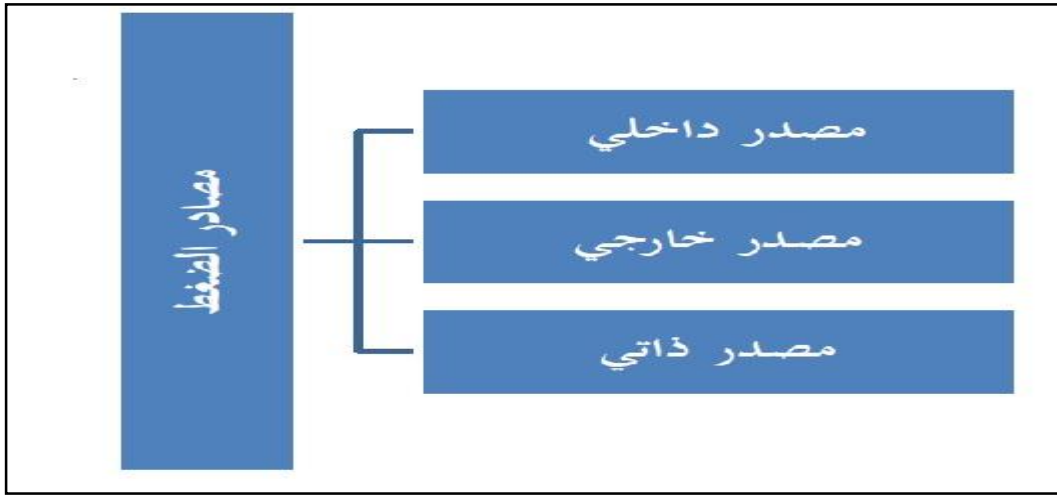
1) مصدر داخلي للضغط أي من داخل المنظمة، ويشمل هذا المصدر الضغوط الناجمة عن العاملين ونظام العمل واللوائح والنظم الداخلية.

2) مصدر خارجي للضغط أي من البيئة المحيطة بالمنظمة والأجهزة والتنظيمات المختلفة.

3) مصدر ذاتي: يتعلق بالعوامل الداخلية للفرد نفسه، حيث يمكن أن تنشأ الضغوط من النزاع والاتجاهات والبواعث والاحتياجات والرغبات والأهداف الشخصية للفرد، وهي جميعا تؤثر على طموحاته وأماله وتولد ضغوطا تؤثر على سلوكياته، وبالتالي يتحتم على الفرد التحكم في مشاعره وتكليف رغباته وأهدافه وطموحاته مع الوضع الحالي والمتاح له.

والشكل التالي يلخص مصادر الضغوط المهنية:

الشكل رقم (1-2): يوضح مصادر ضغوط العمل



المصدر: شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل، مرجع سبق ذكره، ص25.

¹ - ن تجاني منصور، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مرجع سبق ذكره، ص617.

الفرع الثاني: أهمية دراسة ضغوط العمل

- بات موضوع ضغوط العمل أحد القضايا الأساسية التي يجب على المنظمات مواجهتها، فأبي تجاهل لإدارة الضغوط أو تقليل أهميتها وأولوياتها قد يؤدي إلى خفض الإنتاجية وتدني الروح المعنوية وزيادة التكاليف، وتمثل هذه الأهمية فيما يلي:
- 1- توفر الجو المناسب والظروف المناسبة في بيئة العمل: فإن فهم طبيعة ومصادر الضغوط يمكن أن يساعد في خلق بيئة عمل صحية ومشجعة، مما يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم؛
 - 2- رفع قدرات متخذي القرار في مواجهة ضغوط العمل وزيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية: تساعد دراسة ضغوط العمل على تطوير مهارات متخذي القرار في التعامل مع الضغوط المحتملة وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء العام للمنظمة؛¹
 - 3- تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تقف أمام متخذ القرار: حيث يمكن لفهم الضغوط والتعامل معها بشكل فعال أن يساهم في تطوير مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لدى الموظفين؛
 - 4- نشر روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والمشاركة الإيجابية: مما يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة في صنع المستقبل الوظيفي للمنظمة، فمن خلال التعرف على ضغوط العمل ومعالجتها بشكل فعال، يمكن أن يشعر الموظفون بأنهم جزء من عملية صنع القرار وبناء المستقبل للمنظمة، مما يعزز الروح المعنوية والتعاون بين الفرق العاملة؛²
 - 5- تقليل التكاليف والخسائر: فهم الضغوط ومعالجتها بشكل فعال يمكن أن يقلل من التكاليف المرتبطة بالغياب عن العمل وانخفاض الإنتاجية، مما يحسن الأداء المالي للمنظمة؛
 - 6- تعزيز الابتكار والإبداع: عندما يتم تخفيف الضغوط الزائدة عن الموظفين، يكون لديهم المزيد من الوقت والطاقة للتفكير بشكل إبداعي وابتكار حلول جديدة للتحديات المنظمة تواجهها؛³
 - 7- تحسين جودة العمل والخدمة: بوجود بيئة عمل خالية من الضغوط الزائدة، يمكن للموظفين التركيز بشكل أفضل على تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق رضا العملاء؛
 - 8- تعزيز الصحة النفسية والعاطفية: تحسين إدارة الضغوط العملية يمكن أن يساهم في تقليل مستويات التوتر والقلق لدى الموظفين، مما يعزز الصحة النفسية والعاطفية لديهم.⁴
- ومن خلال ما سبق نقول أن فهم ضغوط العمل ومعالجتها بشكل فعال يعزز الأداء العام للمنظمة ويحسن رضا الموظفين، كما يعزز الصحة النفسية والعاطفية لديهم، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل أكثر فاعلية.

¹ - شرعاني حليم، الضغوط المهنية ومصادرها على أساتذة التكوين المهني، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2015، ص19.

² - شرعاني حليم، الضغوط المهنية ومصادرها على أساتذة التكوين المهني، مرجع سبق ذكره، ص20.

³ - أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد12، العدد2، 2015، ص126.

⁴ - نفس المرجع، ص127.

الفرع الثالث: أبعاد ضغوط العمل

يعد فهم أبعاد الضغوط المهنية أمراً بالغ الأهمية للموظفين وأصحاب العمل على حد سواء، حيث تتأثر هذه الضغوط بعدة عوامل، بما في ذلك خصائص البيئة التي يعمل فيها الفرد، بالإضافة إلى ذلك تلعب العلاقات الشخصية دوراً مهماً في تشكيل هذه الضغوط، حيث يمكن أن تكون العلاقات الإيجابية داخل الفريق أو المنظمة مصدراً للدعم أو الضغط الإضافي، ومع تنوع الأدوار والمسؤوليات في محيط العمل فإن طبيعة الدور الذي يلعبه الفرد يمكن أن يؤثر بشكل كبير على مستوى الضغط الذي يواجهه، وأخيراً تعتبر خصائص الوظيفة نفسها عاملاً رئيسياً في تحديد مدى الضغوط التي قد يتعرض لها الفرد.

أولاً- خصائص الوظيفة: تمثل مجموعة العناصر المرتبطة بخصائص المهام والأنشطة التي تنطوي عليها الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوى الضغوط ومن أهمها نجد:

أ- درجة تنوع المهام والواجبات: فكلما زادت تنوع المهام والواجبات التي يتعين على الفرد تنفيذها، كلما زادت التحديات والضغوط التي يمكن أن يواجهها، وقد يزيد ذلك من مستوى التوتر والإجهاد.

ب- الحرية والاستقلال في العمل: إذا كان لدى الموظفين حرية واستقلالية في تنظيم وإدارة وقتهم وأسلوب عملهم، فقد يكون لديهم مزيد من الراحة النفسية وقليل من الضغوط المرتبطة بالإشراف الدائم.

ج- فرص التفاعل الاجتماعي: العمل في بيئة تشجع على التفاعل الاجتماعي قد يقلل من الشعور بالعزلة والضغوط النفسية، ويساهم في تحسين الصحة النفسية ورفاهية الموظفين.¹

د- مدى التفاعل الاجتماعي: مدى التفاعل الاجتماعي: كلما كان هناك مزيد من التفاعل والتواصل مع الزملاء والمشرفين، كلما كانت هناك فرص أكبر للدعم والتعاون، مما يقلل من الشعور بالضغوط والعزلة.

هـ- مدى أهمية العمل: قد يزيد الشعور بأهمية العمل وأثره على المنظمة من مستوى الضغوط التي يواجهها الفرد، حيث يمكن أن يشعر بضغوط أكبر إذا كان يشعر بأهمية عمله.

و- الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل: كلما زادت المسؤولية عن النتائج والأداء، كلما زادت الضغوط والتوتر، خاصة إذا كانت هناك توقعات عالية لتحقيق النجاح وتجاوز التحديات.²

ثانياً- طبيعة الدور: يمكن تعريف الدور على أنه التوقعات التي يضعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسون على الفرد بناءً على مركزه في الهيكل الوظيفي، حيث يتوقعون منه أداء مجموعة معينة من المهام والواجبات، وهذا الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة له عدة سمات أهمها:

- إن الدور لا يتم تحديده على أساس شخصي، فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين.

¹ - حسين حرم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حام للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص47.

² - محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012، ص48.

- إن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة.¹

وعليه فالضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع توقعات الشخص لنفسه أو متعارضة مع قيمه الشخصية فهنا ينشأ ما يسمى "بصراع الدور"، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباءً فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بـ "عبء الدور"، وبالتالي ينشأ عن علاقات الدور ثلاث أنواع من الضغوط تتمثل في:

أ- غموض الدور: يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل داخل المنظمات حيث يفهم على أنه عدم وضوح عناصر الوظيفة وتوقعاتها، وعدم تحديد اختصاصات الفرد بوضوح، وعدم وعيه بما يُطلب منه بالضبط، بالإضافة إلى عدم تأكده من توقعات الآخرين منه، كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، طرق تقييم الأداء وغيرها، مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه المنظمة.²

ب- صراع الدور: يحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فالفرد يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين والذي يمكن أن يأخذ أكثر من صورة وهي كما يلي:

1- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد: ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.

2- صراع الدور يكون مصدره أكثر من شخصين: يحدث هذا النوع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.

3- صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية: يحدث هذا النوع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته، فعلى سبيل المثال قد تطلب الشركة من مدير الأفراد تعيين عمال جدد وتكليفهم بأداء أعمال ومهام تفوق قدراتهم ومهاراتهم وتزيد عن المعايير الموضوعية لتحقيق زيادة في الإنتاجية وبالتالي زيادة في الأرباح.

4- صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد: يحدث هذا النوع عندما يضطر الفرد لأداء أكثر من دور، وتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض. وقد أظهرت الدراسات أن صراع الدور يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية على الفرد أو المنظمة، مثل ارتفاع معدلات الغياب، وزيادة مستوى القلق، وتراجع الإنتاجية، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي.³

ج- عبء الدور: ويأخذ صورتين هما:

* **زيادة عبء الدور:** تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح أو العمل في وظيفة أخرى تتناسب مع قدراته ومهاراته، وعبء العمل الزائد يؤدي إلى زيادة معدلات الغياب وانخفاض الدافعية والرضا الوظيفي.

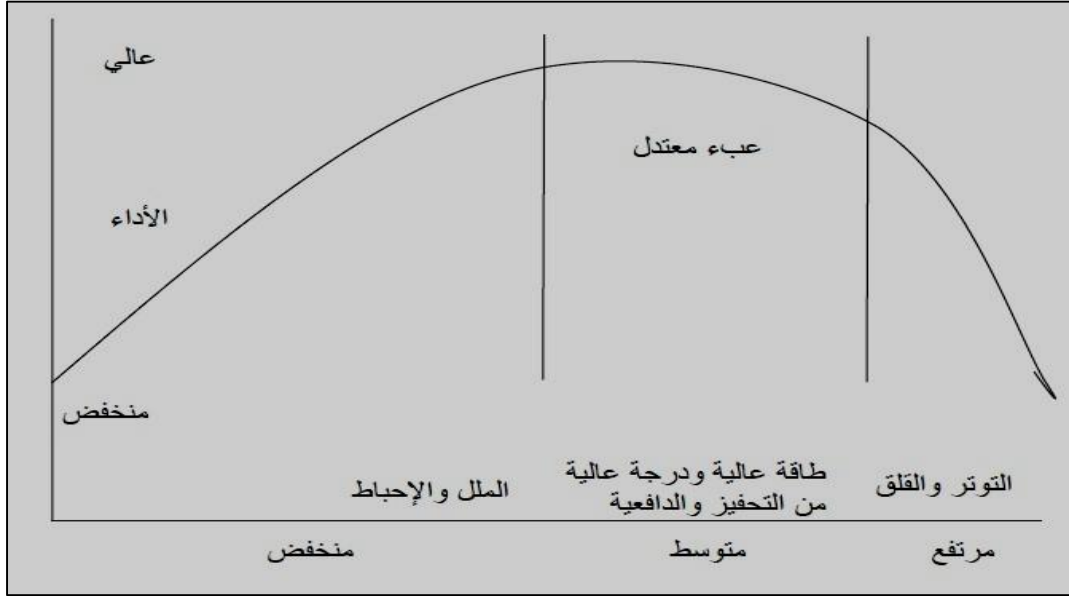
¹ - سارة ليول، أثر ضغوط العمل على الإبداع الإداري، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حيجل، الجزائر، 2013، ص19.

² - بومالية زكرياء، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالإدارة العمومية، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2014، ص27.

³ - محمد صلاح أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص24.

* انخفاض عبء الدور: ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل أو غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، وهذا يجعل الفرد يفتقر إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله.¹

الشكل رقم (3-1): يبين العلاقة التي تربط عبء العمل بضغوط العمل ومستوى الأداء



المصدر: لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها، مرجع سبق ذكره، ص 27.

من خلال الشكل السابق يمكن القول أنه إذا كانت أعباء العمل مرتفعة، فإن ذلك سيؤدي إلى شعور الفرد بالإرهاق والتعب، ومن ثم الشعور بضغوط العمل العالية، ولا بد أن نلاحظ أن عكس زيادة عبء العمل (العبء القليل) هو شيء غير مرغوب فيه، فعبء العمل القليل قد يسبب الملل والإحباط.

ثالثاً- العلاقات الشخصية: تلعب العلاقات الشخصية غير الرسمية بين الفرد والآخرين في العمل دوراً بارزاً في حياته، حيث تلبي بعض الاحتياجات الاجتماعية الأساسية مثل القبول والانتماء والصدقة، إن درجة الرضا عن هذه العلاقات تؤثر بشكل كبير على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد في بيئة العمل، ولذا فإن إشباع هذه الحاجات يعتمد بدرجة كبيرة على درجة وقوة العلاقات الشخصية بين الأفراد بعضهم البعض²، وحينما تكون العلاقات غير مرضية فإنها تكون مصدراً هاماً من مصادر الضغوط في العمل والنتيجة عن:

- مدى توافر العلاقات القوية مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، فعلاقات الثقة والتفاهم مع الزملاء والمديرين تساهم في بناء بيئة عمل إيجابية وتخفيف الضغوط؛

- مدى وجود صراع بين أعضاء الجماعة، عدم التفاهم والصراع بين أفراد الفريق يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي والتوتر في بيئة العمل؛

¹ - محمد صلاح أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

² - ضيف الله الملاحة، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية في فنادق منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، دراسة ميدانية على فنادق خمسة نجوم، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، 2018، ص 33.

- مدى توافر الدعم الاجتماعي للفرد في العمل، الحصول على الدعم الاجتماعي من الزملاء والمرؤوسين يمكن أن يساعد في تخفيف الضغط وزيادة الشعور بالراحة والدعم؛

- مدى وجود التلاحم والتماسك بين أعضاء جماعة العمل، فعندما يكون هناك تفاعل إيجابي وروح تعاونية بين أعضاء الفريق، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تقليل الضغط وتحسين الأداء.¹

وبالتالي يمكن أن تكون العلاقات الشخصية في مكان العمل عاملاً حاسماً في تجنب الضغوط النفسية وتعزيز الرفاهية النفسية للفرد.

رابعاً- خصائص البيئة: لكل عمل ظروف مختلفة تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه، وعدم توفرها بالشكل المناسب يكون مصدراً أساسياً لضغوط العمل وتمثل هذه العوامل فيما يلي:

أ- ساعات العمل: تعتبر ساعات العمل الطويلة وعدم تنظيمها بشكل مناسب مصدراً من مصادر الضغوط في العمل وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، والذي قد ينتج عنها زيادة معدلات الحوادث والأخطاء بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب.²

ب- الإضاءة: تعد الإضاءة المناسبة والجيدة من أهم عوامل ظروف العمل وصحة وسلامة العمال، حيث أنها تساهم في زيادة الإنتاجية وتقليل التعب والإجهاد، وبالتالي فلا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العمال وبدون الإضاءة المناسبة يتوقع ضعف الرؤية وزيادة حوادث العمل.

ج- التهوية: تؤثر التهوية تأثيراً كبيراً في تحسين أداء الفرد وزيادة نشاطه، كما تبين إحدى الدراسات أن سوء التهوية يمكن أن تؤدي إلى الشعور بالضيق والتفكير في ترك مكان العمل والذي قد ينتج عنه انخفاض معدلات الإنتاج.³

د- الضوضاء: تعتبر الضوضاء مصدراً آخر للإجهاد وضغوط العمل التي يكون لها تأثير سلبي على مقدرة الفرد على زيادة الإنتاجية وزيادة انشغاله بالأفكار الخارجية، عدم الرغبة في العمل، ترك مكان العمل، عدم الرضا الوظيفي.

هـ - الأمان الوظيفي: يرتبط الأمان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية، لهذا فإن الترقية بمثابة حافز أو مكافأة للأفراد على قيامهم بواجباتهم وتحملهم لمسؤولياتهم على الوجه الأكمل وعلى طول مدة خدمتهم في المنظمة، فإن عدم وجود فرص مناسبة للترقية يترتب عنه انخفاض معنويات الأفراد، ارتفاع معدلات الغياب، انخفاض الإنتاجية، عدم الرضا الوظيفي.⁴

¹ - ضيف الله الملاح، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية في فنادق منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، دراسة ميدانية على فنادق خمسة نجوم، مرجع سبق ذكره، ص 34.

² - محمد شنقيط، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارية، جامعة العربي بن مهيدي، أو البواقي، 2015، ص 27.

³ - نفس المرجع، ص 28.

⁴ - محمد شنقيط، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الفرع الرابع: طرق قياس ضغوط العمل

يمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:

- 1- مقارنة الوظائف والمهام بالمؤهلات والخبرات: يساعد هذا المؤشر على تحديد ما إذا كانت الوظائف والمهام تتناسب مع مهارات ومؤهلات الموظفين، وهل يتعرضون لضغوط نتيجة لعدم توافقها، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط؛
 - 2- التقارير اليومية / الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أداؤهم: توفر هذه التقارير نظرة فعالة حول كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في الوقت الحالي؛¹
 - 3- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين: الذي يتبع الكفاءة، ونواحي الضعف في الأداء، فيمكن أن يكشف تقييم الأداء الوظيفي السنوي عن الضغوط التي يواجهها الموظفون وكيف يتأثرون بها أثناء أداء واجباتهم ؛
 - 4- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة: بجميع بنوده من انجاز وصيانة ومصروفات وعوائد، حيث يوفر هذا التقرير نظرة شاملة حول كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء المنظمة ككل وعلى الأداء المالي والإنتاجية.
 - 5- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها: تساعد هذه المقارنة في تحديد مدى تأثير ضغوط العمل على قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المحددة مقابل الإنتاج الفعلي؛²
 - 6- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس: للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات، حيث يمكن أن تكشف هذه المناقشات عن ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون وتساعد في إيجاد الحلول المناسبة للتعامل معها.
 - 7- مسح رضا الموظفين واستطلاعات الرأي: يمكن استخدام استطلاعات الرأي ومسح رضا الموظفين لفهم تجاربهم الشخصية مع ضغوط العمل وتقييم مدى رضاهم عن إدارتها. يمكن أن توفر هذه الأدوات رؤى قيمة حول كيفية تأثير الضغوط على المظهر الشخصي والمهني للموظفين ومدى استجابتهم للتحديات.³
- ومن خلال ما سبق نستخلص أن أهمية قياس الضغوط المهنية تكمن في فهم التأثير الشامل لضغوط العمل على الأفراد والمنظمات، ليساعد في تحديد النقاط القوية والضعف في استراتيجيات إدارة الضغوط، مما يسمح بتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط وتحسين بيئة العمل.

¹ - علي عمار، أثر ضغوط العمل على دوران العمل، دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية بالسعودية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 47، 2021، ص 136.

² - نفس المرجع، ص 137.

³ - ناصر صابر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 3، 2013، ص 249.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

إحدى العوامل الأساسية التي تدعم البحث العلمي هي الدراسات السابقة، حيث تضفي على الموضوع المراد دراسته قيمة ومصداقية، وستتناول في هذا المبحث الدراسات المتعلقة بموضوعنا (المطلب الأول)، والتي تشمل متغيراً أساسياً في الدراسة، وقمنا بترتيبها من الأحدث إلى الأقدم، ثم سنقوم بمقارنة دراستنا الحالية مع هذه الدراسات السابقة (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

1-دراسة: مريم قادري وآخرون، علاقة الفظاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى المرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد، ميله، مقال منشور بمجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة ميله، المجلد6، العدد2، 2022.

هدفت هذه الدراسة التعرف على علاقة الفظاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا تك العمل لدى المرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد بميلة، وقصد تحقيق ذلك قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 63 ممرضا وممرضة من المؤسسة محل الدراسة.ومن اجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS19، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض من الفظاظة في مكان العمل لدى المرضين بالمؤسسة ووجود علاقة سلبية ومعنوية بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي ووجود علاقة إيجابية غير معنوية بين الفظاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل.

2-دراسة: تجاني منصور وآخرون، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مقال منشور بمجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة، المجلد16، العدد3، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء من خلال الكشف عن مستوى الضغط المهني ومستوى نية ترك العمل، وقصد تحقيق ذلك قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 47 طبيبا وطبيبة تم اختيارهم بطريقة قصدية من المؤسسة محل الدراسة.ومن أجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS20، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء في حين لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى نية ترك العمل لدى الأطباء يعزى لمتغير الجنس.

3-دراسة: إلهام بوالكور وآخرون، أثر العدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين "دراسة تطبيقية بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته وحدة إنتاج جيجل"، مقال منشور بالمجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، جامعة جيجل، المجلد15، العدد1، 2021

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها (العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية والعدالة التفاعلية) على نية ترك العمل لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته وحدة إنتاج جيغل، وللقيام بالدراسة الميدانية قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 70 مستجوبا من المؤسسة محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى ثبوتية العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين كل من نية ترك العمل والعدالة التنظيمية.

4- دراسة: عيسى إبراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغط المهني الذي يتعرض له العاملون في القطاع الفندقية وأثر هذه الضغوط على أدائهم ومحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة، وقصد تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 197 موظفا. ومن أجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS20، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكلة التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.

5- دراسة: مبروك رفيق، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي " دراسة حالة ابتدائية العميش أعلي وثانوية حمكي إيدير بتيزي وزو، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسات التريوتين، وقصد تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 45 موظفا من المؤسسات محل الدراسة. ومن أجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS20، وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما زادت ضغوطات العمل انخفضت نسبة الاداء الوظيفي.

6- دراسة : ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل "دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيرتيل"، مشروع مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق، 2014.

هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين في شركة سيرتيل وخاصة بما يتعلق بظاهرة الاحتراق الوظيفي ومدى قدرتهم على تحقيق التوازن بين العمل والحياة وإدراكهم للعدالة التنظيمية الموجودة في الشركة بالإضافة إلى تحديد نوع ومدلولية العلاقة الاحصائية بين كل من الاحتراق الوظيفي ونوايا ترك العمل، وللقيام بالدراسة الميدانية وإسقاط الجانب النظري على الواقع قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 209 مستجوبا من مستخدمي شركة الاتصالات سيرتيل. وتوصلت الدراسة إلى ثبوتية العلاقة ذات الدلالة المعنوية بين كل من الاحتراق الوظيفي، العدالة التوزيعية المدركة والعدالة الإجرائية المدركة من جهة ونوايا ترك العمل من جهة أخرى.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

فيما يلي دراسات باللغة الأجنبية التي تناولت بعض الجوانب من الموضوع كما يلي:

1- Syeda Sania Zahra, Muhammad Imran Khan, Muhammad Imran, Qaiser Aman, Rafaqet Ali : The relationship between job stress and turnover intentions is the pesticide sector of pakistan: An employee behavior perspective, Aimi journal management issues is healthcare system, N04,2018.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين عبء العمل الزائد وغموض الدور ونوايا ترك العمل، وقصد تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 412 موظفاً في قطاع المبيدات بمدينة فيهاري بباكستان. ومن أجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS20، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة معنوية بين ضغوطات العمل ونية ترك العمل، وكذا تأثر عوامل الوظيفة والعلاقات في العمل وفرص التطوير الوظيفي أيضاً على نية ترك العمل.

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

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد آثار الإجهاد التنظيمي على نية ترك العمل، وقصد تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج المسحي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 225 موظفاً في الدعم الغير الأكاديمي من جامعة فورت هير. ومن أجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS20، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة إيجابية بين الإجهاد ونية ترك العمل.

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

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والإرهاق من جهة، ومن جهة أخرى الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل، وقصد تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج التحليلي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 124 موظفاً من مستشفى أوروبي. ومن أجل تحليل النتائج تم الاستعانة ببرنامج SPSS20، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والإرهاق، ووجود علاقة سلبية بين الإرهاق ورضا العمل ونوايا ترك العمل.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية و اللغة الأجنبية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، وفي هذا المطلب حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتوضيح نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف كما سنذكر أهم أوجه الاستفادة من خلال اطلاعنا عليها.

الجدول رقم (1-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
بالنسبة للحدود الزمانية للدراسات السابقة تمتد سنواتها ما بين 2014-2022، أما فيما يخص الاطار المكاني كانت الدراسات السابقة في أماكن متعددة منها: الجزائر، باكستان، أمريكا، الأردن، سوريا	بالنسبة للحدود الزمانية كانت خلال الموسم الجامعي السادس الثاني 2023/2023، أما فيما يخص الاطار المكاني مستشفى محمد بوضياف ورقلة	من حيث الزمان والمكان
ركزت الدراسات السابقة على عينة عشوائية غير مقصودة، والبعض منها كانت مقصودة.	ركزنا في دراستنا على عينة من موظفي مستشفى محمد بوضياف متمثلة في 80 موظف	من حيث العينة
تم الاعتماد في أغلبية الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي أما أدوات جمع المعلومات فاعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية.	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العمومي والقطاع الخاص وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.	استهدفت الدراسة القطاع الصحي	من حيث نوع القطاع
اعتمدت الدراسات السابقة تنوع في المتغيرات: ضغوط العمل، نية ترك العمل، الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، الإجهاد الوظيفي، الاحتراف الوظيفي	تم الاعتماد على متغيرين المستقل والمتمثل في ضغوط العمل والتابع المتمثل في نية ترك العمل	من حيث المتغيرات
وقفت معظم الدراسات السابقة على إبراز انعكاسات المتغيرات المذكورة أعلاه في نية ترك العمل سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة	هدفت دراستنا إلى دراسة انعكاس ضغوط العمل على نية ترك العمل	من حيث الهدف

المصدر: من إعداد الطالبتين

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالاً من الاستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي:

- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من اللازم أن تتبناها الدراسات الحالية وبالتالي تعد المنطلق والمدخل الأولي لدراستنا؛
- ساهمت الدراسات السابقة في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتح مجال الاطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة؛
- أخذ توقعات أولية لنتائج الدراسة الحالية الشيء الذي ساعد في بناء الفرضيات؛
- الاعتماد على أسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية.
- التحقق من النتائج وصياغة التوصيات.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل أدبيات الضغط المهني وتأثيره على نية ترك العمل، بحيث توصلنا إلى أن الضغوط المهنية تشكل عاملاً مهماً يؤثر على قرارات العمال في البقاء في أو مغادرة الوظيفة، فحاولنا فهم أبعاد الضغوط المهنية وكيفية تأثيرها على تفكير الموظفين في ترك العمل، وقد تم تحديد الضغوط المهنية كمفهوم يتضمن العوامل التي تسبب التوتر والضغط النفسي على الفرد في بيئة العمل، وباعتباره عنصراً رئيسياً في اتخاذ قرارات التركيز على العوامل المؤثرة في نية ترك العمل، تم استعراض أهمية دراسته وطرق قياسه المختلفة.

كما سلطنا الضوء على فهم النية في ترك العمل من خلال استكشاف مفهوماها كالإرادة المستقبلية للفرد بالانسحاب من وظيفته الحالية، وتعرفنا على الأسباب المتنوعة لنية ترك العمل من العوامل الشخصية والمهنية والمؤسسية، مما يجعلها تتفاعل بشكل معقد مع بيئة العمل والظروف الفردية للموظف.

وفي الأخير تم مراجعة الأبحاث السابقة في هذا المجال والتي سلطت الضوء على علاقة الضغوط المهنية بنية ترك العمل، مما يوفر فهماً أعمق لأسباب وتأثيرات الضغوط المهنية على سلوك العمل.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية الدراسة الميدانية لأثر
ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة
من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية
محمد بوضيف بورقلة

تمهيد:

بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للخلفية النظرية في الفصل الأول الذي تناولنا فيه المتغيرين ضغوط العمل ونية ترك العمل، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع من خلال دراسة مدى انعكاس ضغوط العمل على نية ترك العمل في مستشفى محمد بوضياف كنموذج بولاية ورقلة، وسوف نتعرض إلى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية وسنتطرق أيضاً إلى اختبار ثبات وصدق الأداة كما سنعرض لاختبار الفرضيات وتفسير النتائج المتوصل إليها وهذا من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة و عرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم ما يلي :

أولاً- المنهج الوصفي التحليلي :

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

1- المقابلة الشخصية: تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد قمنا بإجراء سلسلة من المقابلات مع عمال المستشفى، وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة (الملحق رقم 03)، بحيث مكنتنا المقابلات التي قمنا بها من أخذ صورة عامة حول مستوى الضغوط المهنية لدى العمال، وانطباعاتهم وآرائهم حول مدى مساهمة هذه الضغوط في توجه نحو ترك العمل، وقد كانت نتائج المقابلات متباينة ولا تصب في نفس الاتجاه من حيث رأيهم في مستوى الضغوط المهني لدى العمال و مدى تأثيرها على نية ترك العمل، ولكن متقاربة من حيث رأيهم في مستوى الضغوط بأبعاده الخمسة.

2- الملاحظة العلمية: تعتبر الملاحظة العلمية أداة مهمة من أدوات البحث العلمي التي تساعد على جمع البيانات والمعلومات من مصادرها وبشكل مباشر، وفق ضوابط معينة وحسب الظروف والإمكانات، ومن خلال احتكاكنا المباشر مع الموظفين تمكنا من أخذ صورة أكثر دقة على ظروف و واقع عمل الموظفين بالمستشفى، وكذا مدى تأثير ضغط العمل الذي يتميز به مجال عملهم.

3- الوثائق الرسمية

4- الاستبيان

ثانياً- المنهج الإحصائي :

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم أثر ضغط العمل على نية ترك العمل في المستشفى بورقلة، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من المستشفى محل الدراسة.

ثالثا- متغيرات الدراسة :

جدول رقم (1-2) : متغيرات الدراسة

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع:	نية ترك العمل
المتغير المستقل:	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولا- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة :

المؤسسة العمومية الاستشفائية: يعتبر مستشفى محمد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، يلعب دورا هام في المنطقة من الناحية الاستشفائية، وحيث يقع في وسط المدينة في تھج سي الحواس يحده من الناحية الشرقية معهد اللغات الأجنبية سابقا، ومن الشمال منطقة زراعية، أما جنوبا فهو مقابل مقهى الشباب العام أو صندوق الضمان الاجتماعي وأما من الناحية الغربية حضانة الأطفال والمركز الشبه طبي هو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان. (انظر الملحق 2) أنشئ في 22 ماس 1982 الموافق ل 14 شعبان 1409هـ، فتح أبوابه في شهر جانفي 1988م، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرياح بتاريخ 22-03-1989م، حيث يتربع على مساحة إجمالية 248000م² وتبلغ قدره استيعابه 501 سريرا. مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية: (انظر الملحق 3) وبالنسبة للهيكل التنظيمي للمؤسسة فيتضمن:

- المدير: الهيئة العليا والمسؤول الأول على المؤسسة والمديريات الفرعية.
- الأمانة: يشغل هذا المنصب سكرتيرة مهمتا استقبال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد الوارد والصادر.
- المديرية الفرعية للإدارة والوسائل: هي مديرية تهتم بتسيير ومتابعة ملفات المستخدمين (التوظيف والتقاعد) وكذلك تهتم بتنفيذ وتسيير ميزانية المؤسسة...، وهي مديرية تتفرع منها عدة مصالح.
- مصلحة المستخدمين: وهي مصلحة تهتم بمتابعة العمال وتحرير الوثائق الخاصة بالعمال
- مكتب الأرشفة: دورها الاحتفاظ بملفات العمال.
- مصلحة المنازعات: دورها ترقية وإنشاء ملفات، معاشات العمال وتقوم بمحاضر المجالس التأديبية
- مكتب الأجور: وهو المكتب الذي يعد شهريا أجور العمال ويقوم بعمليات الخصم، التوقيف، الرواتب، إعادة الرواتب.
- مكتب الأمر بالصرف: هي مصلحة مستقلة عن مصلحة المستخدمين دورها إعطاء الإذن بصرف أموال القطاع الصحي، وصرف الأوامر بالمهمات وكذا رواتب العمال والمنح وإعداد الحوالات وتسجيلها وإرسالها إلى قابضة الضرائب.
- مكتب المخالفات: وهو مكتب يهتم بكل ما يتخلق من أجور العمال والمنح وغيرها.
- المديرية الفرعية للأنشطة الصحية: وتتكفل بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي والإشراف على المصالح الاستشفائية الداخلية والوحدات الخارجية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

- مصلحة القبول والدخول: وهي مصلحة الدراسة بحيث تقوم بإجراءات دخول وخروج المريض وتوجيه أقارب المريض
 - المصالح الاستشفائية الداخلية: وهي مصالح موجودة في المستشفى بنوعيتها الطبية والجراحية، دورها العلاج والسهر على راحة المرضى من يوم دخولهم إلى غاية يوم خروجهم.
 - مصلحة الوقاية: وهي مصلحة تهتم بمتابعة البرامج الوقائية لمكافحة الأمراض المتنقلة في الأوساط الخارجية
 - الطب المدرسي: وهي مصلحة تهتم بمتابعة الصحة المدرسية.
- ثانيا- مجتمع وعينة الدراسة :

1- مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، والبالغ عددهم موظف.

2- عينة الدراسة :

$$nX = \frac{N \cdot p \cdot f \cdot Z_p \cdot A}{N \cdot Z \cdot \left[\frac{D}{f^2} + Z^2 \cdot A \cdot p \cdot f \cdot Z_p \cdot A \right]}$$

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد حجم عينة الدراسة

وفق معادلة ستيفن ثامبسون

N حجم المجتمع

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

D نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

من أجل مجتمع البحث يساوي 492، وبعد تطبيق المعادلة يكون حجم العينة المطلوبة هو 80، وبعد القيام بفرز وتصفية

استمارات الاستبيانات الموزعة، حصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة

جدول رقم (2-2): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	80	عدد الاستمارات الموزعة
85%	68	عدد الاستمارات المسترجعة
0.00%	00	عدد الاستمارات الملغاة
85%	68	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : الأدوات والبرامج 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 19 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:
- 1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
 - 2-مصنوفة الارتباطات سيرمان Spearman لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
 - 3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (نية ترك العمل)؛
 - 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الوثائق الرسمية للمؤسسة والمقابلة والملاحظة.

أولاً- الاستبيان:

حيث خصص الاستبيان لتحديد تأثير كل من ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمستشفى محل الدراسة. وقد تم تصميمه من خلال الاعتماد والرجوع إلى بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة، من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال لتمكن من إخراجهم في شكله النهائي (الملحق رقم 01)، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مثل (الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى الدراسي، الوظيفة)؛

الجزء الثاني: يتعلق بضغوط العمل ويحتوي على 20 عبارة؛

الجزء الثالث: يتعلق بنية ترك العمل.

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

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

- موافق تعطى لها 4 درجات؛
- أحيانا تعطى لها 3 درجات؛
- غير موافق تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تماما تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الخماسي " كما هو موضح كما يلي:

صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الخماسي، حيث عندنا عدد المجالات = 4، وعدد الخيارات = 5، وعليه $0.80 = 5/4$ إذا:

جدول رقم (2-3): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.80 إلى 2.60
محايد	من 2.60 إلى 3.40
موافق	من 3.40 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة حوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص 538.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($5 - 1 = 4$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.80 = 5/4$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.80 قليل جدا ومن 1.80 إلى 2.60 قليل ومن 2.60 إلى 3.40 متوسط ومن 3.40 إلى 4.20 مرتفع ومن 4.20 إلى 5.00 مرتفع جدا).

ثانيا- وثائق المؤسسة :

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق المتعلقة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بصفة خاصة، والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية لدراستنا.

ج) صدق وثبات أداة الدراسة :

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

ج) صدق المحكمين :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم أخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ج) ثبات أداة الدراسة:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ف لوحظ أن معامل الثبات لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-4): نتائج صدق المقاييس المستخدمة (ضغوط العمل ونية ترك العمل)

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
40	0.829

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءً على معطيات SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 82.9%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

بعد عملية تفرغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، عدد سنوات التدريس).

أولاً- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يبين الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الإناث قد بلغ 42 مستجوبا بنسبة قدرها 61.8%، أما عدد المستجوبين الذكور فبلغ 26 مستجوبا بنسبة قدرها 38.2%

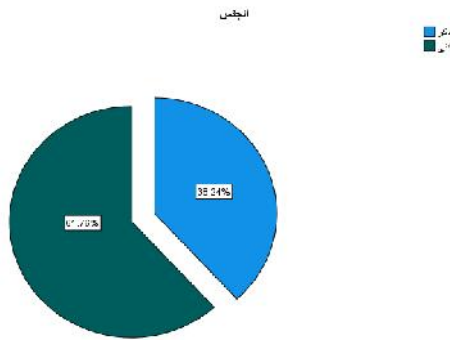
الجدول رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
الذكور	26	38.2 %
الإناث	42	61.8 %
المجموع	68	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة جنس الأساتذة المستجوبين:

شكل رقم (2-1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين كانوا من الإناث حيث بلغت نسبتهم 61.8%، أي 42 فرد من الإناث، أما نسبة الذكور فبلغت 38.2%، أي 26 فرد من الذكور.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

ثانيا- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

يبين الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 43 مستجوب، بنسبة قدرها 63.2 %، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بلغ 16 مستجوبا، أي بنسبة 23.5 %، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة فبلغ عددهم 07 مستجوبين بنسبة 10.3 %، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 2 مستجوبين أي بنسبة 2.9 %.

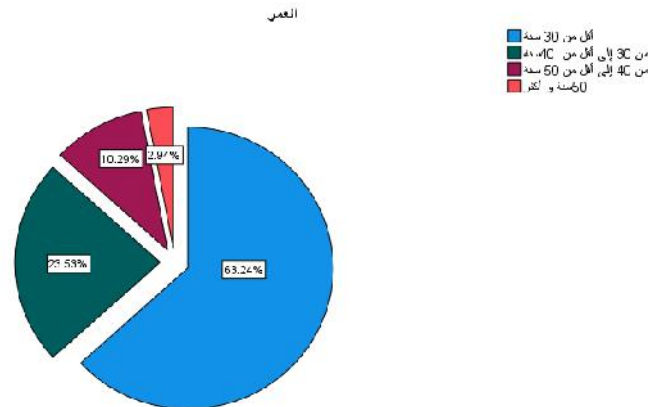
الجدول رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
63.2 %	43	أقل من 30 سنة
23.5 %	16	من 30 إلى أقل من 40 سنة
10.3 %	07	من 40 إلى أقل من 50 سنة
2.9 %	02	50 سنة فأكثر
100 %	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

شكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة 63.2 % من أفراد العينة الأقل من 30 سنة، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة، و التي بلغت نسبتها 23.5 %، أما الفئة التي يتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى أقل من 50 سنة، و التي بلغت

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

نسبتها 10.3 %، في حين نجد أن الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر قد بلغت نسبتها 2.9%، فقط، والملاحظ هنا أن الفئة العمرية الغالبة على أفراد العينة هي الأقل من 30 سنة بمعنى أن معظم موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة شباب و يدل ذلك على سعي المؤسسة محل الدراسة على توظيف الطاقات الشابة والاستثمار بها.

ثالثاً- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

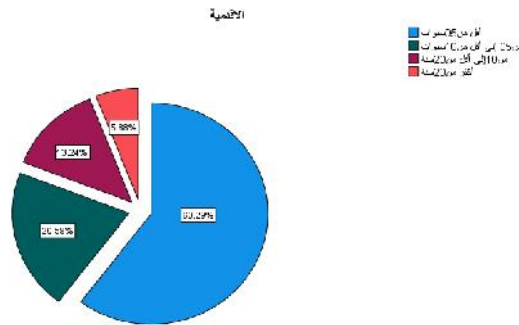
يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم أقدمية مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 41 مستجوباً أي بنسبة 60.3 %، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 14 مستجوباً، أي بنسبة 20.6 %، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة فيبلغ عددهم 9 مستجوبين، أي بنسبة 13.2 %، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة فيبلغ عددهم 4 أفراد، أي بنسبة مئوية تقدر بـ 5.9 %

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	41	60.3 %
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	14	20.6 %
من 10 إلى أقل من 15 سنة	9	13.2 %
15 سنة فأكثر	4	5.9 %
المجموع	68	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

شكل رقم (2-3) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات في مجال العمل بنسبة قدرها 60.3%، تليها الفئة التي لديها خبرة ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة قدرها 20.6%، ثم بعد ذلك الفئة التي لديها خبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة بنسبة قدرها 13.2%، وفي الأخير تأتي الفئة 15 سنة فأكثر التي بنسبة قدرها 5.9%.

رابعا- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

يبين الجدول رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم مستوى لسانس أو تقني سامي يبلغ 32 مستجوبا أي بنسبة 47.1%، أما المستجوبين الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل يبلغ عددهم 17 مستجوبا، أي بنسبة 25.0%، في حين أن المستجوبين الذين لديهم ماستر أو مهندس فيبلغ عددهم 13 مستجوبا، أي بنسبة 19.1%، أما المستجوبين الذين لديهم مستوى دراسات عليا فيبلغ عددهم 6 أفراد، أي بنسبة مئوية تقدر بـ 8.8%

الجدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
25.0%	17	ثانوي أو أقل
47.1%	32	لسانس أو تقني سامي
19.1%	13	ماستر أو مهندس
8.8%	6	دراسات عليا
100.0%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

شكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين لديهم مستوى لسانس أو تقني سامي بنسبة قدرها 47.1 %، تليها الفئة التي لديها مستوى ثانوي أو أقل بنسبة قدرها 25.0 %، ثم بعد ذلك الفئة التي لديها مستوى ماستر أو مهندس بنسبة قدرها 19.1 %، وفي الأخير تأتي الفئة التي لديها مستوى دراسات عليا بنسبة قدرها 8.8 %.

خامسا- توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

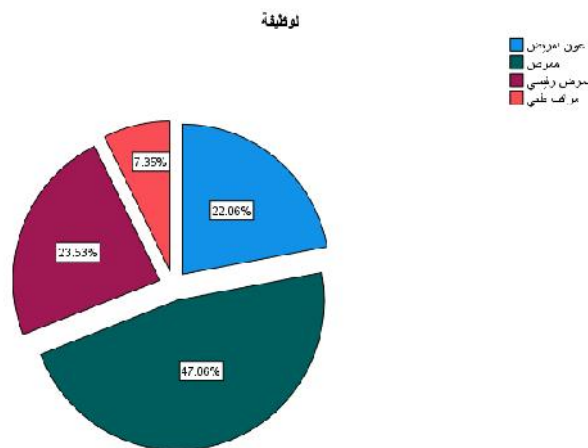
يبين الجدول رقم (2-9) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين يشغلون منصب ممرض يبلغ 32 مستجوبا أي بنسبة 47.1 %، أما المستجوبين الذين يشغلون وظيفة ممرض رئيسي يبلغ عددهم 16 مستجوبا، أي بنسبة 23.5 %، في حين أن المستجوبين الذين يشغلون منصب عون تمريض فيبلغ عددهم 15 مستجوبا، أي بنسبة 22.1 %، أما المستجوبين الذين يشغلون وظيفة مراقب طبي فيبلغ عددهم 5 أفراد، أي بنسبة مئوية تقدر بـ 7.4 %

الجدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
ممرض	32	47.1 %
ممرض رئيسي	16	23.5 %
مراقب طبي	5	7.4 %
عون تمريض	15	22.1 %
المجموع	68	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

شكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين يشغلون منصب ممرض بنسبة قدرها 47.1 %، تليها الفئة التي يشغلون وظيفة ممرض رئيسي بنسبة قدرها 23.5 %، ثم بعد ذلك الفئة التي يشغلون منصب عون تريض بنسبة قدرها 22.1 %، وفي الأخير تأتي الفئة التي يشغلون وظيفة مراقب طبي بنسبة قدرها 7.4 %.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان:

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي أشرنا إليها سابقا.

المحور الأول: ضغوط العمل:

يهدف هذا المحور إلى تقييم ضغوط العمل من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي شملت ضغوط العمل

البعد الأول: غموض الدور

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد غموض الدور

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	قوانين المستشفى غير واضحة بالنسبة لي	2.95	.980	2	محايد
02	هناك عدم وضوح للتعليمات الصادرة من طرف المسؤولين	3.08	1.04	1	محايد
03	أكلف أحيانا بأعمال تتعارض مع مبادئ الشخصية	2.55	1.08	3	غير موافق
04	مؤهلاتي العلمية لا تتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها حاليا	2.50	1.13	4	غير موافق
	البعد الأول: غموض الدور	2.77	0.73	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (غموض الدور) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.77) وانحراف معياري بلغ (0.73)، مما يدل على غموض الدور أفراد العينة وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 2 (هناك عدم وضوح للتعليمات الصادرة من طرف المسؤولين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.08) وانحراف معياري بلغ (1.04) في حين جاءت العبارة رقم 4 (مؤهلاتي العلمية لا تتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها حاليا) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.50) وانحراف معياري بلغ (1.13).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

البعد الثاني: صراع الدور

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
05	تعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي في العمل	2.94	0.77	3	محايد
06	تتدخل الإدارة في طريقة أدائي لعملي	3.11	1.01	1	محايد
07	تتوقع مني الإدارة إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي	2.97	1.00	2	محايد
08	أعاني من انتقادات زملائي لطريقة عملي	2.72	1.01	4	محايد
	البعد الثاني: صراع الدور	2.93	0.54	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (صراع الدور) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.93) وانحراف معياري بلغ (0.54)، مما يدل على صراع الدور بين أفراد العينة ومسئوليتهم وزملائهم في العمل وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 6 (تتدخل الإدارة في طريقة أدائي لعملي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.11) وانحراف معياري بلغ (1.01) في حين جاءت العبارة رقم 8 (أعاني من انتقادات زملائي لطريقة عملي) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وانحراف معياري بلغ (1.01).

البعد الثالث: ظروف العمل

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد ظروف العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
09	أتضايق من الضوضاء في مكان العمل	3.41	1.08	1	موافق
10	أنظمة التكييف الحالية غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة	3.00	1.06	3	محايد
11	يوجد عدم تناسب بين حجم العمل والوقت المتاح له	3.27	0.92	2	محايد
12	أعاني من صعوبة التكيف مع ظروف العمل في المستشفى	2.83	0.85	4	محايد
	البعد الثالث: ظروف العمل	3.13	0.63	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (ظروف العمل) جاءت كلها بتوجه محايد إلا العبارة رقم 09، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.13) وانحراف معياري بلغ (0.63)، مما يدل على عدم تهيئة ظروف العمل جيدة في محيط أفراد العينة الدراسة، وقد احتلت العبارة رقم 9 (أتضايق من الضوضاء في مكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.41) وانحراف معياري بلغ (1.08) في حين جاءت العبارة رقم 12 (أعاني من صعوبة التكيف مع ظروف العمل في المستشفى) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وانحراف معياري بلغ (1.85)، ونعزو السبب في كون العبارة رقم 9 جاءت بدرجة متوسطة إلى عدم توفير بيئة عمل تناسب العمال، إذ يواجه العمال ضغوطات كبيرة نتيجة طبيعة عملهم، وهذا ما ذكرته العبارة رقم 9 التي احتلت المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة.

البعد الرابع: عبء الدور

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد عبء الدور

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
13	طبيعة عملي تتطلب مني درجة عالية من التركيز	3.88	0.90	1	موافق
14	مناوبات عملي تتسم بقلة التنظيم	2.94	0.78	3	محايد
15	العمل الموكل لي فوق طاقة تحملي	3.00	1.10	2	محايد
16	يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير أوقات العمل الرسمية	2.85	0.96	4	محايد
	البعد الرابع: عبء الدور	3.16	0.54	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (عبء الدور) جاءت كلها بتوجه محايد إلا العبارة رقم 13، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.16) وانحراف معياري بلغ (0.54)، مما يدل على مدى عبء الدور لدى أفراد عينة الدراسة، وقد احتلت العبارة رقم 13 (طبيعة عملي تتطلب مني درجة عالية من التركيز) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري بلغ (0.90) في حين جاءت العبارة رقم 16 (يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير أوقات العمل الرسمية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وانحراف معياري بلغ (0.96)، ونعزو السبب في كون العبارة رقم 13 جاءت بدرجة متوسطة إلى مدى العبء الذي يتحمله أفراد الدراسة من حيث تحميلهم أعمال فوق طاقتهم، وهذا ما ذكرته العبارة رقم 13 التي احتلت المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

البعد الخامس: الهيكل التنظيمي

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
17	أعاني من ضعف الاتصال مع من هم أعلى مني رتبة في المستشفى	2.44	1.09	3	غير موافق
18	لا يتيح لي الهيكل التنظيمي الحالي فرص الترقية في الرتب والدرجات	2.77	0.94	2	محايد
19	هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل مما يعيق تأدية المهام	2.39	0.90	4	غير موافق
20	يوجد عدم وضوح في خطوط السلطة في الهيكل التنظيمي للمستشفى	3.01	0.90	1	محايد
	البعد الخامس: الهيكل التنظيمي	2.65	0.60	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس (الهيكل التنظيمي) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.65) وانحراف معياري بلغ (0.60)، مما يدل أنه لا يوجد اتصال بين وحدات الهيكل التنظيمي، وقد احتلت العبارة رقم 20 (يوجد عدم وضوح في خطوط السلطة في الهيكل التنظيمي للمستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.01) وانحراف معياري بلغ (0.90) في حين جاءت العبارة رقم 19 (هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل مما يعيق تأدية المهام) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.39) وانحراف معياري بلغ (0.90)، ونلاحظ أن أفراد العينة لا تتاح لهم الفرص الاتصال مع المسؤولين مما يعيق تأدية مهامهم بشكل جيد، كما أن الغموض في الهيكل التنظيمي له تأثير كبير طبيعة العلاقة بين المسؤولين والعمال.

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول أبعاد ضغوط العمل

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد غموض الدور	2.77	0.73	4	متوسط
02	المتوسط العام لبعد صراع الدور	2.93	0.54	3	متوسط
03	المتوسط العام لبعد ظروف العمل	3.13	0.63	2	متوسط
04	المتوسط العام لبعد عبء الدور	3.16	0.54	1	متوسط
05	المتوسط العام لبعد الهيكل التنظيمي	2.65	0.60	5	متوسط
	المتوسط العام لضغوط العمل	2.93	0.42	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات ضغوط العمل بلغ (2.93) وانحراف معياري بلغ (0.42)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، حيث جاء بعد عبء الدور في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.16) وانحراف معياري بلغ (0.54)، وهذا يدل على العبء الكبير الذي يتحمله أفراد العينة عند أداء مهامهم، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي بلغ (2.65) وانحراف معياري بلغ (0.60)، ونعزو ذلك إلى كون عدم وجود اتصال بين المسؤولين والعمال وعدم وضوح السلطة لموظفي المستشفى، مما يعيق عملية أداء مهامهم بسبب ضعف الاتصال مع من هم أعلى منهم في السلم التنظيمي.

المحور الثاني: نية ترك العمل

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول بعد نية ترك العمل

الرقم	العبارات	المتوسط المحاسبي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	ليس لدي رغبة بالاستمرار في هذا العمل	2.83	1.10	11	محايد
02	يعتبر عدم بقائي في عملي الحالي أمرا ضروري رغم قلة الخيارات الأخرى	2.79	1.04	12	محايد
03	غالبا ما أفكر بقرار ترك العمل نتيجة الضغوط	3.16	0.90	4	محايد
04	سأبدأ غالبا بالبحث عن فرصة عمل أخرى خلال الأيام القادمة	3.02	1.03	7	محايد
05	سأقوم غالبا بترك عملي قريبا حتى دون توافر خيار أفضل	2.04	1.05	20	غير موافق
06	سأقوم غالبا بترك عملي خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل	3.14	1.26	5	محايد
07	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق طموحاتي من خلال وظيفتي	2.98	1.04	8	محايد
08	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى منافسة	3.38	1.06	3	محايد
09	لدي الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل من المستشفى	3.58	1.10	1	موافق
10	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المستشفى يوما ما	2.98	0.96	9	محايد
11	أرغب في تغيير عملي لأني أعاني من مشاكل مع الزملاء في المستشفى	2.13	0.91	18	غير موافق
12	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماما مع الوظيفة التي أشغلها	2.61	1.12	15	محايد
13	في حالة ما لم أغير وظيفتي في المؤسسة فسوف أترك العمل نهائيا من المستشفى	2.11	1.09	19	غير موافق
14	حتى إذا زادت الحوافز والمكافآت في المستشفى فسوف لن أتخلي عن فكرة ترك العمل فيها	2.67	1.26	13	محايد
15	أفكر دوما في ترك العمل في هذه المؤسسة في وجود بديل أو بدونه	2.29	1.14	17	غير موافق
16	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل مما يجعلني أفكر في ترك عملي	2.44	1.07	16	غير موافق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

17	لو نتاح لي الفرصة للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك	3.02	1.37	6	محايد
18	أسأل دوما أصدقائي ومعارفي حول فرص عمل بمؤسسات أخرى	2.89	0.91	10	محايد
19	رغبتي في ترك العمل جعلتني أعتمز ترك العمل بهذا المستشفى في غضون الأشهر المقبلة	2.67	1.12	14	محايد
20	أبحث جديا عن فرص عمل شاغرة بالمؤسسات الأخرى	3.47	3.54	2	موافق
	المتوسط العام لمتغير نية ترك العمل	2.81	0.54	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بمتغير (نية ترك العمل) جاءت بتوجه محايد وغير موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارة هذا البعد الذي بلغ (2.81) وانحراف معياري بلغ (0.54)، مما يدل على أن أغلب عينة الدراسة لديهم عوامل تؤثر على نيتهم في ترك العمل منها عدم وجود فرص عمل في وظائف أخرى لها امتيازات أفضل من التي يقدمها لهم المشفى، وقد احتلت العبارة رقم 09 (لدي الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل من المستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري بلغ (1.10) في حين جاءت العبارة رقم 05 (سأقوم غالبا بترك عملي قريبا حتى دون توافر خيار أفضل) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.04) وانحراف معياري بلغ (1.05)، وعموما لاحظنا أن أغلب الموظفين لديهم الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل من المستشفى مثل ما ذكرت العبارة رقم 09 التي لاقت درجة موافقة، وأن أغلبهم يسعون إلى إيجاد فرص عمل شاغرة بمؤسسات الأخرى مثل ما ذكرت العبارة رقم 20.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

أولاً- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

جدول (2-17): العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل و نية ترك العمل

	المتغير التابع نية ترك العمل	
البعد الأول: غموض الدور	Corrélation de Pearson	.429**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	68
البعد الثاني: صراع الدور	Corrélation de Pearson	.339**
	Sig. (bilatérale)	.005
	N	68
البعد الثالث : ظروف العمل	Corrélation de Pearson	.301*
	Sig. (bilatérale)	.013
	N	68

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة

البعد الرابع: عبء الدور	Corrélation de Pearson	.362**
	Sig. (bilatérale)	.002
	N	68
البعد الخامس: الهيكل التنظيمي	Corrélation de Pearson	.298*
	Sig. (bilatérale)	.013
	N	68
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	.500**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	68

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن جميع العلاقات الارتباطية التابعة بلغتيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة ضغوط العمل وهي (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي) و نية ترك العمل كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل و نية ترك العمل نسبة (50%) وهي قيمة إيجابية تؤكد على الدور الفاعل والتأثير الكبير لضغوط العمل على نية ترك العمل، حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد غموض الدور والمتغير التابع بنسبة (42.9%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع، ثم يليه مباشرة بعد عبء الدور حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (36.2%)، ثم يأتي بعد صراع الدور حيث له علاقة ارتباطية التابع بلغتنابع بنسبة (33.9%)، ويليه بعد ظروف العمل بدرجة ارتباط مع المتغير التابع بلغت (30.1%)، ليأتي بعد ذلك بعد الهيكل التنظيمي بدرجة ارتباط بلغت (29.8%).

ثانيا- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى :

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (ضغوط العمل) والمتغير التابع هو (نية ترك العمل)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (2-18): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.770 ^a	.593	.585	.31422

a. Valeurs prédites : (constantes) , المتغير المستقل ضغوط العمل ,

b. Variable dépendante : المتغير التابع نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

من الجدول رقم (2-18)، يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى العمال بالمستشفى محل الدراسة، حيث كان $R = 0.77$ معامل الارتباط الخطي R ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 77%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية قوية بين ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة وبين نية ترك العمل كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار R -deux (59.3%)، والتي تبين مدى دقة ضغوط العمل في تقدير نية ترك العمل، أي أن (59.3%) من نية ترك العمل لدى العمال يعود لضغوط العمل التي يواجهونها، والنسبة المتبقية (40.7%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

ثالثا- تباين خط الانحدار:

جدول رقم (2-19): تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^b

	Modèle	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Régression	5.024	1	5.024	22.030	.000 ^b
	Résidu	15.052	66	.228		
	Total	20.076	67			

a. Dependent Variable: العمل ترك نية التابع المتغير

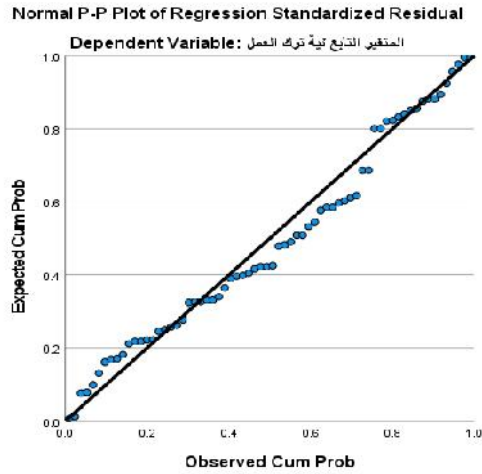
b. Predictors: (Constant), العمل ضغوط المستقل المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

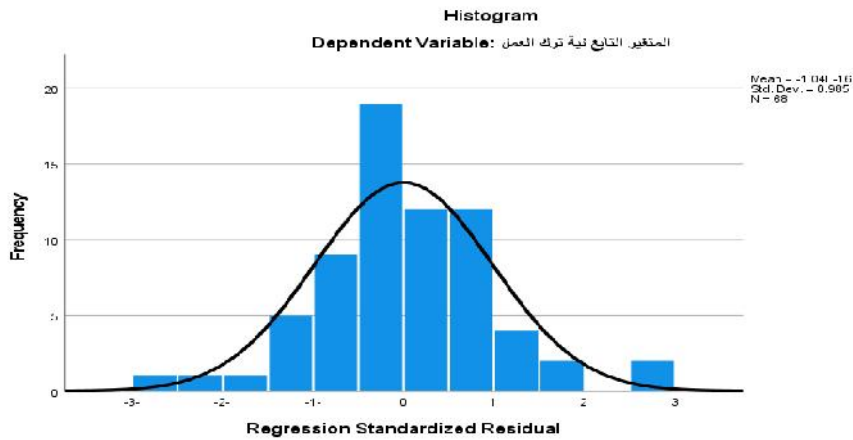
من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.024 ومجموع مربعات البواقي هو 15.052 ومجموع المربعات الكلي يساوي 20.076؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 66؛
- معدل مربعات الانحدار هو 5.024 ومعدل مربعات البواقي 0.228؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 22.030؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (2-6): مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة

رابعاً- دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لنية ترك العمل

جدول رقم (2-20): قيم معاملات خط الانحدار لنية ترك العمل

Coefficients^a

Modèle	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig. B
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.927	.406		2.282	.026
المتغير	.643	.137	.500	4.694	.000

a. Dependent Variable: المتغير التابع نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مقطع خط الانحدار يساوي 0.927 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد ضغوط العمل ونية ترك العمل، وهي تعني أنه كلما زادت ضغوطات العمل كلما زاد نية ترك العمل.

معادلة خط الانحدار هي: $Y= 0.643 X$

خامساً - التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

(Stepwise Multipe Régression)

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع :

جدول رقم (2-21): الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الأول: غموض الدور:	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع: عبء الدور:	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي هما غموض الدور و عبء الدور فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة :

جدول رقم (2-22): معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.429a	.184	.171	.49828
2	.501b	.251	.228	.48112

a. Predictors: (Constant): :

b. Predictors: (Constant) : :

c. Dependent Variable: المتغير التابع نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثلاث متغيرات مستقلة

والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما غموض الدور وعبء الدور.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (غموض الدور وعبء الدور) والمتغير التابع (نية ترك

العمل) نسبة (50.1%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي ضعيف بينها. حيث أن (25.1%) من نية ترك العمل تعود إلى

غموض الدور وعبء الدور والنسبة المتبقية (74.9%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (2-23): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^c

Modèle	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Régression	3.690	1	3.690	14.861	.000 ^b
Résidu	16.387	66	.248		
Total	20.076	67			
2 Régression	5.030	2	2.515	10.866	.000 ^c
Résidu	15.046	65	.231		
Total	20.076	67			

a. Dependent Variable: المتغير التابع نية ترك العمل

b. Predictors: (Constant), البعد الأول: غموض الدور،

c. Predictors: (Constant), البعد الرابع: عبء الدور، البعد الأول: غموض الدور،

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.030 ومجموع مربعات البواقي هو 15.046 ومجموع المربعات الكلي يساوي 20.076؛
- درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 65؛
- معدل مربعات الانحدار هو 2.515 ومعدل مربعات البواقي 0.231؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 10.866؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-24): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constant)	1.929	.238		8.108	.000
البعد الأول: غموض الدور:	.320	.083	.429	3.855	.000
2 (Constant)	1.217	.374		3.251	.002
البعد الأول: غموض الدور:	.267	.083	.358	3.219	.002
البعد الرابع: عبء الدور:	.271	.112	.268	2.407	.019

a. Dependent Variable: المتغير التابع نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لاتخاذ القرار وميل خط الانحدار بالنسبة للقيادة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \quad \text{ومنه معادلة خط الانحدار هي: } Y = 0.267X_1 + 0.271X_2$$

وعند دراسة قسم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ما عدا قيمة الثابت ونستنتج أن أهم الأسباب المؤدية لنية ترك العمل هي غموض الدور وعبء الدور لدى موظفي مستشفى محمد بوضياف ورقلة.

بالنسبة لمعاملات الانحدار وجدنا أن المتغيرين عبء الدور وغموض الدور هما المتغيرين الأكثر تأثيراً على نواياهم في ترك العمل لعمال مستشفى محمد بوضياف، وكما قلنا عند تحليلنا للمتوسطات الحسابية وكما ذكرنا من قبل أننا في المقابلة لاحظنا أم الممرض يكلف لعدة مرات يسجل المرضى في السجلات ومتابعة دخولهم وخروجهم في حين أن دوره متعلقاً بالمرافقة الطبية للمريض، وليس الإدارة وهذا ما بغموض الدور وكذلك كما ذكرنا أن هناك مشاكل حقيقة في عبء الدور حيث المشكل هنا أن قدرات الموظفين لا تتوافق مع كثرة الأعمال مثلاً هناك بعض العمال يكلفون بمهام خارج أوقاتهم الرسمية أو في المناسبات يكلفون بأعمال فوق طاقتهم أو من غير اختصاصهم، هي عبء عليهم أو عدم توافق في سرعة بين الممرضين أو بسبب تراكم حجم العمل.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة ونية ترك العمل كمتغير تابع.

- ضغط العمل لدى العمال في المؤسسة محل الدراسة

المتوسط العام لضغط العمل كان متوسطاً مما يدل على النظرة الإيجابية للعمال لأبعاد هذا المتغير، حيث كانت نظرهم،

فيما يخص بعد غموض الدور: من خلال الجدول رقم (2-10) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.77) وانحراف معياري بلغ (0.73)، مما يدل على غموض الدور أفراد العينة وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 2 (هناك عدم وضوح للتعليمات الصادرة من طرف المسؤولين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.08) وانحراف معياري بلغ (1.04) في حين جاءت العبارة رقم 4 (مؤهلاتي العلمية لا تتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها حالياً) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.50) وانحراف معياري بلغ (1.13).

كما لاحظنا من خلال مقابلة أن الممرض يكلف في عدة مرات بتسجيل المرضى في السجلات ومتابعة حولهم وخروجهم، في حين أن دوره متعلق بالمرافقة الطبية للمريض وليس الإدارية.

فيما يخص بعد صراع الدور: من خلال الجدول رقم (2-11) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.93) وانحراف معياري بلغ (0.54)، مما يدل على صراع الدور بين أفراد العينة ومسئوليتهم وزملائهم في العمل وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 6 (تتدخل الإدارة في طريقة أدائي لعملي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.11) وانحراف معياري بلغ (1.01) في حين جاءت العبارة رقم 8 (أعاني من انتقادات زملائي لطريقة عملي) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وانحراف معياري بلغ (1.01).

كما أكد ن قابلناهم أن الأعمال الموكلة للعاملين تتعارض مع الأعمال الواجب القيام بها مثال (ممرض مختص بالأسنان يتم نقله إلى اختصاص الجراحة).

فيما يخص بعد ظروف العمل: من خلال الجدول رقم (2-12) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد إلا العبارة رقم 09، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.13) وانحراف معياري بلغ (0.63)، مما يدل على عدم تهيئة ظروف العمل جيدة في محيط أفراد العينة الدراسة، وقد احتلت العبارة رقم 9 (أتضايق من الضوضاء في مكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.41) وانحراف معياري بلغ (1.08) في حين جاءت العبارة رقم 12 (أعاني من صعوبة التكيف مع ظروف العمل في المستشفى) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وانحراف معياري بلغ (1.85)، ونعزو السبب في كون العبارة رقم 9 جاءت بدرجة متوسطة إلى عدم توفير بيئة عمل تناسب العمال، إذ يواجه العمال ضغوطات كبيرة نتيجة طبيعة عملهم، وهذا ما ذكرته العبارة رقم 9 التي احتلت المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة.

كما أكد من قابلناهم أن هناك مشاكل حقيقية في ظروف العمل مثل عدم توفر الجو المناسب وارتفاع في عدد المرضى مما يؤدي إلى ضغط العمل.

فيما يخص بعد عبء الدور: من خلال الجدول رقم (2-13) الذي جاءت كلها بتوجه محايد إلا العبارة رقم 13، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.16) وانحراف معياري بلغ (0.54)، مما يدل على مدى عبء الدور لدى أفراد عينة الدراسة، وقد احتلت العبارة رقم 13 (طبيعة عملي تتطلب مني درجة عالية من التركيز) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري بلغ (0.90) في حين جاءت العبارة رقم 16 (يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير أوقات العمل الرسمية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وانحراف معياري بلغ (0.96)، ونعزو السبب في كون العبارة رقم 13 جاءت بدرجة متوسطة إلى مدى العبء الذي يتحمله أفراد الدراسة

من حيث تحميلهم أعمال فوق طاقتهم، وهذا ما ذكرته العبارة رقم 13 التي احتلت المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة.

فيما يخص بعد الهيكل التنظيمي: من خلال الجدول رقم (2-14) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارة هذا البعد الذي بلغ (2.65) وانحراف معياري بلغ (0.60)، مما يدل أنه لا يوجد اتصال بين وحدات الهيكل التنظيمي، وقد احتلت العبارة رقم 20 (يوجد عدم وضوح في خطوط السلطة في الهيكل التنظيمي للمستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.01) وانحراف معياري بلغ (0.90) في حين جاءت العبارة رقم 19 (هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل مما يعيق تأدية المهام) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.39) وانحراف معياري بلغ (0.90)، ونلاحظ أن أفراد العينة لا تتاح لهم الفرص الاتصال مع المسؤولين مما يعيق تأدية مهامهم بشكل جيد، كما أن الغموض في الهيكل التنظيمي له تأثير كبير طبيعة العلاقة بين المسؤولين والعمال.

لاحظنا من خلال المقابلات أن السبب يعود في هذه العبارة إلى طبيعة العمل المكلفين به، والذي يحتاج إلى متابعة ولاحظنا أن أفراد العينة لا تتاح لهم الفرص والاتصال مع المسؤولين مما يعيق تأدية مهامهم بشكل جيد، كما أن الغموض في الهيكل التنظيمي له تأثير كبير في طبيعة العلاقة بين المسؤولين والعمال وعدم وجود اتصال بين وحدات الهيكل التنظيمي وكذلك أكد من قابلناهم إلى ضعف المرافقة والمتابعة وهنا يمكنهم الاستفادة من خبرات الممرضين الآخرين والذين لهم أقدمية في المجال.

إذا فيما يخص ضغوط العمل في المستشفى، كان مستواها متوسط لدى أفراد العينة وهذا راجع إلى مدى ضغوط العمل الذي يمارس على العمال، وقد كانت أبعاد ضغوط العمل مرتبة كالتالي:
عبء الدور، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية

أولاً - العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

من خلال الجدول رقم (2-17) لاحظنا أن جميع العلاقات التابع بلغت إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة ضغوط العمل وهي (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي) و نية ترك العمل كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل و نية ترك العمل نسبة (50%) وهي قيمة إيجابية تؤكد على الدور الفاعل والتأثير الكبير لضغوط العمل على نية ترك العمل، حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد غموض الدور والمتغير التابع بنسبة (42.9%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع، ثم يليه مباشرة بعد عبء الدور حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (36.2%)، ثم يأتي بعد صراع الدور حيث له علاقة ارتباطية التابع بلغت بنسبة (33.9%)، ويليه بعد ظروف العمل بدرجة ارتباط مع المتغير التابع بلغت (30.1%)، ليأتي بعد ذلك بعد الهيكل التنظيمي بدرجة ارتباط بلغت (29.8%).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

فيما يخص بعد نية ترك العمل: من خلال الجدول رقم (2-16) الذي جاءت نتائجه جاءت بتوجه محايد وغير موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.81) وانحراف معياري بلغ (0.54)، مما يدل على أن أغلب عينة الدراسة لديهم عوامل تؤثر على نيتهم في ترك العمل منها عدم وجود فرص عمل في وظائف أخرى لها امتيازات أفضل من التي يقدمها لهم المشفى، وقد احتلت العبارة رقم 09 (لدى الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل من المستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري بلغ (1.10) في حين جاءت العبارة رقم 05 (سأقوم غالبا بترك عملي قريبا حتى دون توافر خيار أفضل) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.04) وانحراف معياري بلغ (1.05)، وعموما لاحظنا أن أغلب الموظفين لديهم الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل من المستشفى مثل ما ذكرت العبارة رقم 09 التي لاقت درجة موافقة، وأن أغلبهم يسعون إلى إيجاد فرص عمل شاغرة بمؤسسات الأخرى مثل ما ذكرت العبارة رقم 20.

وقد أكدت نتائج المقابلات أنه كلما زادت ضغوط العمل كلما توجه العمال نحو فكرة ترك العمل.

ثانيا- دراسة معاملات خط الانحدار :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.024 ومجموع مربعات البواقي هو 15.052 ومجموع المربعات الكلي يساوي 20.076؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 66؛
 - معدل مربعات الانحدار هو 5.024 ومعدل مربعات البواقي 0.228؛
 - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 22.030؛
 - مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.
 - مقطع خط الانحدار يساوي 0.927 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\beta$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد ضغوط العمل و نية ترك العمل، وهي تعني أنه كلما زادت ضغوطات العمل كلما زاد نية ترك العمل.
 - معادلة خط الانحدار هي: $Y = 0.643 X$
- وهذا يدل على أنه كلما زادت ضغوطات العمل تزيد نية ترك العمل للعمال، لأنها السبب بشكل كبير في تخليه عن منصب عمله.

ثالثا-تحليل الانحدار المتعدد التدرجي:

باستخدام هذا النموذج بقي متغيرين مستقلين هما أدى إلى خروج ثلاث متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما غموض الدور وعبء الدور، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (غموض الدور وعبء الدور) والمتغير التابع (نية ترك العمل) نسبة (50.1%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي ضعيف بينها. حيث أن (

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

25.1% من نية ترك العمل تعود إلى غموض الدور وعبء الدور والنسبة المتبقية (74.9%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل

عشوائية أو الخطأ.

الفرع الرابع: اختبار **T** و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال بخصوص مساهمة أبعاد ضغوط

العمل في نية ترك العمل

أولاً- تحليل اختبار **T** لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع :

جدول رقم ((2-25)): تحليل اختبار **T** لدراسة فروق المتوسطات بين الأساتذة تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد ضغوط

العمل في نية ترك العمل

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	
المتغير التابع نية ترك العمل	Hypothèse de variances égales	.036	.850	2.934	66	.005	.37976	.12945	.12131	.63821
	Hypothèse de variances inégales			2.967	55.064	.004	.37976	.12799	.12327	.63625

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد

بلغ 0.036 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 2.634 وهي أكبر من مستوى المعنوية

0,05، وبالتالي لا وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية

الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة

ثانيا- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديموغرافية) على المتغير التابع :

جدول رقم (2-26): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل.

ANOVA						
المتغير التابع نية ترك العمل						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
العمر	Inter-groupes	.571	3	.190	.624	.602
	Intra-groupes	19.506	64	.305		
	Total	20.076	67			
الأقدمية	Inter-groupes	.559	3	.186	.611	.610
	Intra-groupes	19.517	64	.305		
	Total	20.076	67			
المستوى التعليمي	Inter-groupes	.730	3	.243	.804	.496
	Intra-groupes	19.347	64	.302		
	Total	20.076	67			
الوظيفة	Inter-groupes	.296	3	.099	.319	.811
	Intra-groupes	19.780	64	.309		
	Total	20.076	67			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية للأساتذة كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل.

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من عمال بمستشفى محمد بوضياف بورقلة .

. وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما

في المبحث الثاني فقد تم تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والتي هي - ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك

العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟

ومن خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية اتضح أنه يوجد مستوى متوسط لنية ترك العمل للعمال في المؤسسة محل الدراسة،

كما أنه يوجد مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى عمال المستشفى، وتوصلنا إلى أن هناك علاقة طردية متوسطة بين ضغوط

العمل ونية ترك العمل، وأن أهم بعدين في تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل: غموض الدور وعبء الدور، وأخيرا لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرياح ورقلة نحو دور

ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة).

خاتمة

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

حيث حاولنا في هذه الدراسة معالجة الإشكالية: ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟، من خلال التركيز على أبعاد ضغوط العمل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور الهيكل التنظيمي للحد من نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

1- نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: أثبتت الدراسة أن ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة توجد بدرجة متوسطة حيث المتوسط الحسابي العام (2.934). وهو مستوى متوسط.

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

الفرضية الثانية: أثبتت الدراسة أن نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لنية ترك العمل (2.81)، وهو مستوى متوسط.

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

الفرضية الثالثة: أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، و لإثبات ذلك تم استخدام معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل والذي بلغ (59.3%)، أي أن هناك ارتباط متوسط بين المتغيرين، بينما معامل التحديد بلغ (R²42.9)، بمعنى (42) من نية ترك العمل يعود لضغوط العمل والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى.

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

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

الفرضية الرابعة: تم اختبار صحة الفرضية عن طريق اختبار (Anouva)، وتوصلت الدراسة إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة الحالية). لان مستوى دلالة sig لهذه المتغيرات جاء محصور بين (0.57 و0.11) وهي من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة الحالية).

2- نتائج الدراسة الميدانية:

- مستوى ضغوط العمل متوسط في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- مستوى نية ترك العمل متوسطة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة الحالية)؛
- الأبعاد الأكثر تأثيراً على نية ترك العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية هي (غموض الدور، عبء الدور).

الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل من حيث الضوضاء والتهوية وتناسب بين حجم العمل؛
- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدى وشرحها للعاملين بشكل دقيق؛
- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المؤسسة التي يعملون بها؛
- يجب على الإدارة أن تتعرف على أهم المصادر المسببة للضغوط في البيئة العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات والبرامج الإيجابية المناسبة للتخفيف من حداتها؛
- الوقوف على مشاكل العمل وتحدياته لدى الموظفين، والعمل على معالجتها لتجنب تركهم العمل؛
- إجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل وكذا نية ترك العمل وتحليل أسبابها والعمل على إدارتها بشكل جيد.

رابعا- آفاق الدراسة:

- وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفاقاً جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:
- أثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
 - الذكاء الأخلاقي وعلاقته بضغط العمل؛
 - دراسة مقارنة لضغوط العمل بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة؛
 - اثر نية ترك العمل على أداء العاملين؛
 - اثر تمكين العاملين على نية ترك العمل.

قائمة المراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية :

I- المراجع باللغة العربية :

- الخضيرى أحمد، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، الإسكندرية، 1991.
- حسن صادق، ضغوط العمل مسبباتها وآثارها، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006.
- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حام للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012.

II- المراجع باللغة الأجنبية :

-Cho, S.; Johnson, M. & Priyanko, G. Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave versus Intent to Stay, International Journal of Hospitality Management, 2009.

III- المجلات والمؤتمرات :

- أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 2، 2015.
- تجاني منصور، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 3، مارس 2022.
- رشا أبو سيف سلامة، تأثير الانطمار الوظيفي على نية ترك العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 43، العدد 3، سبتمبر 2023.
- ضيف الله الملاحه، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية في فنادق منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، دراسة ميدانية على فنادق خمسة نجوم، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، 2018.
- عصام حيدر، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، 2014.
- علي عمار، أثر ضغوط العمل على دوران العمل، دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية بالسعودية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 47، 2021.
- عمورة ريم ، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيريتل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2014.
- نجم حمدان، أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد 1، العدد 43، 2018.

- ناصر صابر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاعترا ب الوظيفة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 3، 2013.

VI- الرسائل الجامعية :

- إبراهيم العبيد، التمكين الإداري وأثره على نية ترك العمل في ظل ضغوط العمل كمتغير معدل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة السودان، 2020.

- بومالية زكرياء، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالإدارة العمومية، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2014.

- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2010.

- عامر حسين العطوي، العلاقة بين الانغراز الوظيفي ونوايا ترك العمل في سياق بعض العوامل الموقفية دراسة تحليلية لآراء أعضاء هيئة التدريس في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 9، العدد 37، 2013.

- ليولسارة ، أثر ضغوط العمل على الإبداع الإداري، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2013.

- محمد شنقيط، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارية، جامعة العربي بن مهيدي، أو البواقي، 2015.

- محمد صلاح أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) : يبين أداة الدراسة (استمارة الاستبيان)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

استبيان

السادة والسيدات أساتذة الكلية: يشرفني أن أقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تخصص
تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل....."، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن
تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.
إشراف د : مناصرة رشيد ولكم مني كل الشكر والتقدير.شناي إيمان، قعمر سليمة

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: ضغوط العمل:

غير	غير	محايد			
					قوانين المستشفى غير واضحة بالنسبة لي
					هناك عدم وضوح للتعليمات الصادرة من طرف المسؤولين
					أكلف أحيانا بأعمال تتعارض مع مبادئ الشخصية
					مؤهلي العلمي لا يتناسب مع المهنة التي أقوم بها
					تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي
					تتدخل الإدارة في طريقة أدائي لعملتي
					يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي
					أعاني من انتقادات زملائي لطريقة عملي

					أعاني من الضوضاء في مكان العمل	ظروف العمل
					أنظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة	
					يوجد عدم تناسب بين حجم العمل والوقت المتاح له	
					أعاني من صعوبة التكيف مع ظروف العمل في المستشفى	
					يتطلب عملي درجة عالية من التركيز	عبء الدور
					مناوبات عملي تتسم بقلّة التنظيم	
					العمل الموكّل لي فوق طاقة تحملي	
					يتطلب عملي وجودي في المستشفى في غير أوقات العمل الرسمية	
					أعاني من ضعف الاتصال مع من هم أعلى مني رتبة	الهيكل التنظيمي
					لا يتيح لي الهيكل التنظيمي الحالي فرص الترقية	
					هناك عدم تفويض للسلطة من قبل المسؤولين عن العمل	
					يوجد عدم وضوح في خطوط السلطة في الهيكل التنظيمي	

المحور الثاني: نية ترك العمل

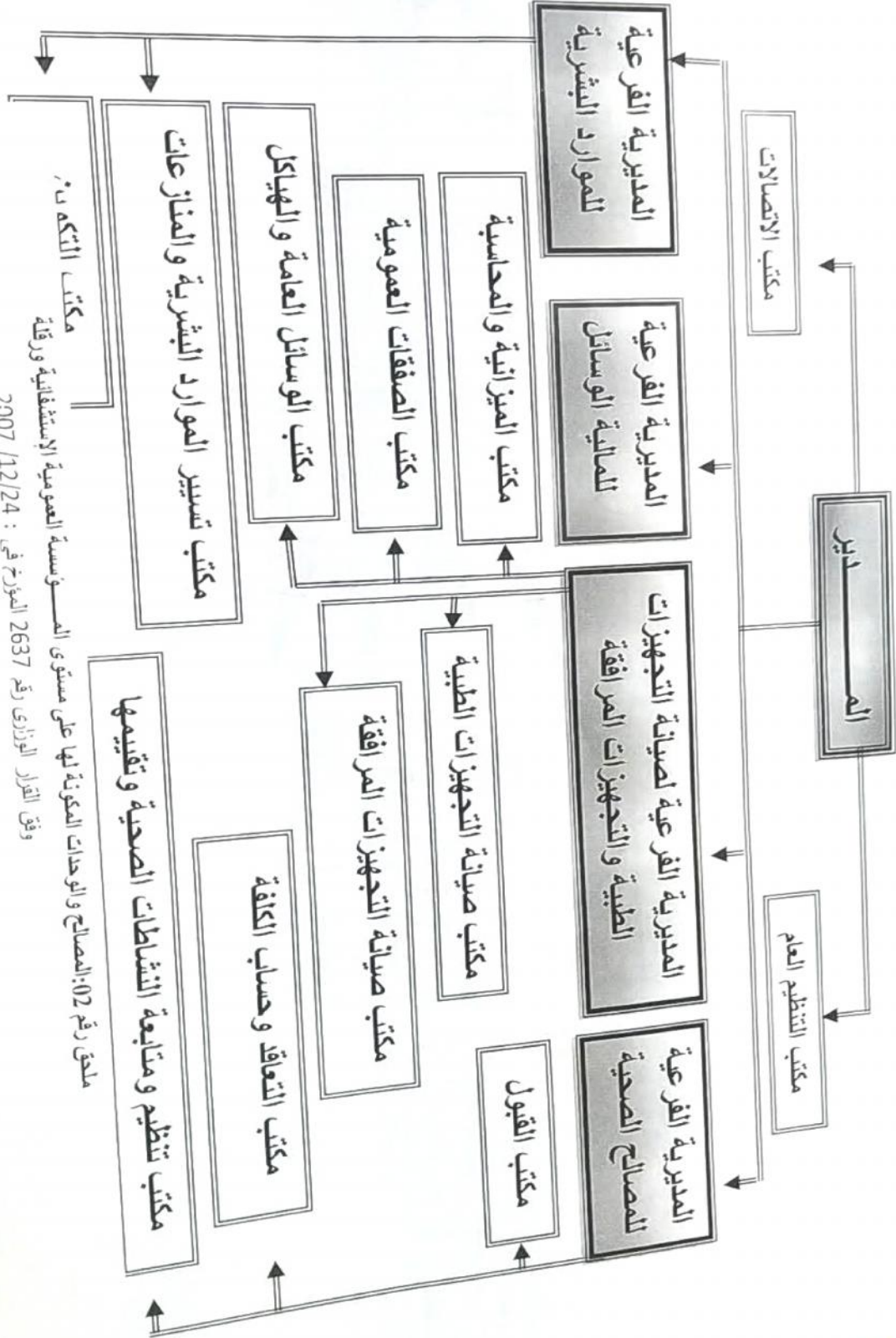
						أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي
						أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات استشفائية أخرى
						أرغب في العمل لدى مستشفى تمنح امتيازات أفضل

					قد يدفعني عدم وجود فرص الترقية لمغادرة المستشفى يوما ما
					أرغب في تغيير عملي لمعاناتي مع الإدارة
					أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماما مع الوظيفة التي أشغلها
					في حالة ما لم أغير وظيفتي في المستشفى فسوف أترك العمل نهائيا
					زيادة الحوافز في المستشفى تجعلني أتخلى عن فكرة ترك العمل
					أفكر دوما في ترك العمل في هذا المستشفى في حالة وجود بديل أو بدونه
					لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل
					لو تتاح الفرصة لي للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك
					بدأت في سؤال معارفي حول فرص عمل بمستشفيات أخرى
					أعتزم ترك العمل بهذا المستشفى في غضون السنة المقبلة
					أبحث جديا عن فرص عمل شاغرة بالمستشفيات الأخرى

الملحق رقم (02) : يبين قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	اسم و لقب الأستاذ
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	ميلودي عبد العزيز
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	حليمي نبيل

الملحق رقم (03) : بين الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة



ملحق رقم 02: المصالح والوحدات المعونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية ورقلة
وفق القرار الوزاري رقم 2637 المؤرخ في : 2007 / 12 / 24

الفهرس

الصفحة	الفهرس
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
الفصل الأول	
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: الاطار النظري لضغوط العمل ونية ترك العمل
3	المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لنية ترك العمل
3	الفرع الأول: مفهوم النية في ترك العمل
4	الفرع الثاني: أسباب ترك العمل
5	الفرع الثالث: محددات نية ترك العمل
7	المطلب الثاني: مدخل مفاهيمي لضغوط العمل
7	الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل
9	الفرع الثاني: أهمية دراسة ضغوط العمل
10	الفرع الثالث: أبعاد ضغوط العمل
14	الفرع الرابع: طرق قياس ضغوط العمل
15	المبحث الثاني: الإطار التطبيقي لضغوط العمل ونية ترك العمل
15	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
17	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
18	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
18	الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة
19	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني	
39	تمهيد:
40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

41	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
43	الفرع الأول: منهج الدراسة
43	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
43	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
43	الفرع الأول : الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
46	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
46	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
46	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
51	الفرع الأول: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
56	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
56	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
63	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
65	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
66	الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية
68	الفرع الرابع: اختبار T وتحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال بخصوص مساهمة أبعاد ضغوط العمل في نية ترك العمل
70	خلاصة الفصل
71	خاتمة
73	قائمة المراجع
76	الملاحق
82	الفهرس