



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
فرع: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال  
بعنوان:

أثر ضغوط العمل في نية ترك العمل  
دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت

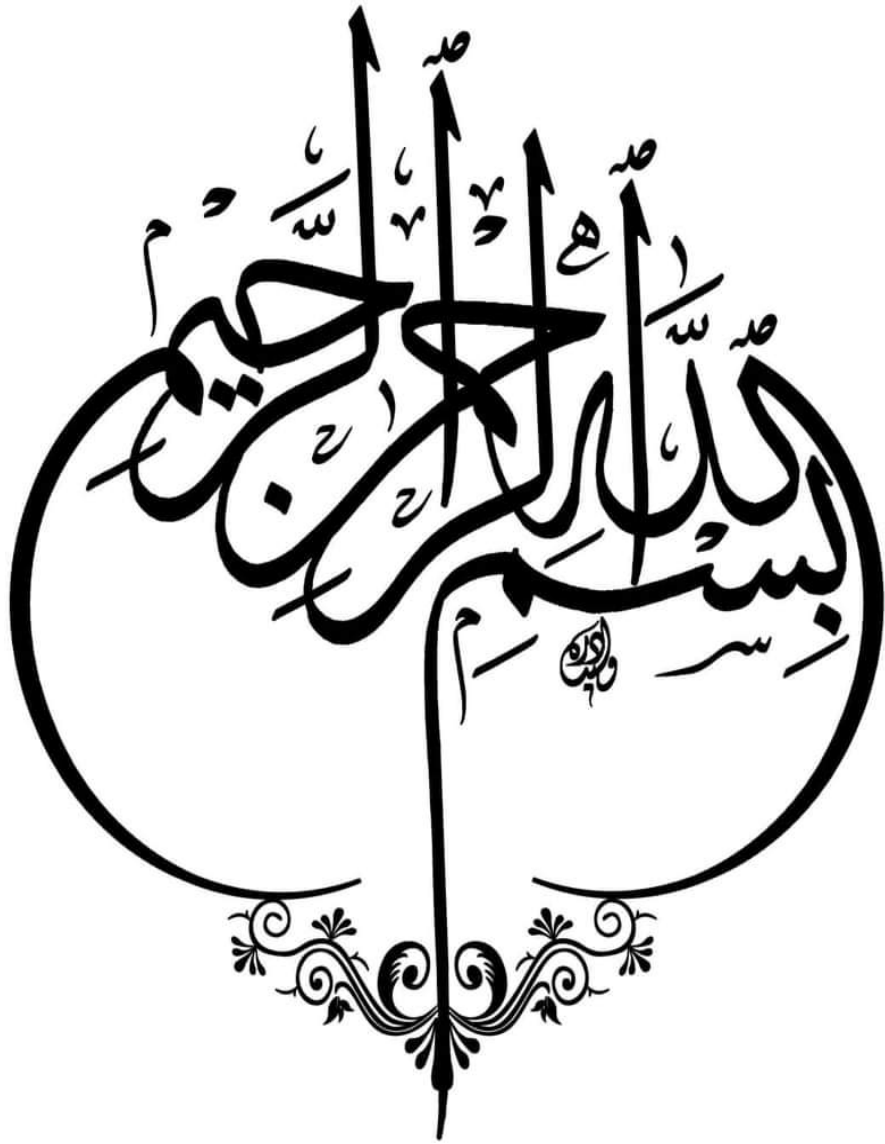
- من إعداد الطالبين
- محاميد حسين
- بن الزين بشير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2024/06/10

أمام اللجنة المكونة من السادة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
بوخلخال عبد الرحيم	قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
ميلودي عبد العزيز	قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقرراً
بن شيخ سارة	قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2023/2024



## الشكر و العرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ولك الشكر  
والمنة والثناء الحسن أن يسرت لنا السبل ومنحتنا الصبر والعزيمة  
والإرادة ووفقتنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

وبعد المولى عز وجل الشكر موصولاً لكل من ساهم في تقديم النصع  
والمشورة والرأي السديد فنتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا إلى الأستاذ  
الفاضل المشرف

الدكتور **ميلودي عبد العزيز** على إرشاداته العلمية القيمة وجهده  
معنا لإنجاز هذا البحث

ولأعضاء هيئة المناقشة الموقرة على قراءتهم للمذكرة وقبولهم  
مناقشتها وتقييمهم للعمل وإبداء ملاحظتهم القيمة

كما أتوجه بالشكر لكل الأساتذة الكرام الذي كان لنا الشرف بالدراسة  
عندهم وكل طاقم كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

وإلى كل من ساعدنا وشجعنا ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل من قريب أو بعيد

# إهداء

أتقدم بإهداء عملي المتواضع هذا إلى

التي أوقدت في قلبي الحنان **أمي**

**العزبة**

إلى **أبي الغالي** وأدامه الله سنداً لي

إلى أخوتي وأخواتي

إلى جميع الأصدقاء

• بن الزين بشير

# إهداء

بسم خالقي وميسر اموري وعصمتي أمري،

"لك كل الحمد والإمتنان

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم الي كل من سعى معي لإتمام هذه  
..المسيرة، كُتبت لي سنداً لا يُعمر له

أهدي تخرجي إلي من أحمل اسمه بكل فخر إلي من صد الأشواق عن  
دربي ليمهد لي طريق العلم بعد فضل الله ما أنا فيه يعود إلي **أبي الرجل**  
"الذي سعى طوال حياته لكي نكون أفضل منه" أبي الغالي

إلي اليد الخفية التي أزالته عن طريقي الأشواق، ومن تحملت كل لحظة ألم  
"مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي" **أمي الحبيبة**

إلي أخوتي ولرفاق السنين ولكل من كان عوناً وسنداً

في هذا الطريق ممتنة لكم جميعاً ما كنت لأصل لولا فضلكم من بعد الله

**حسين**

## ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل، بدراسة عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت بعدد 30 موظف موزعين على مختلف المستويات الإدارية، حيث اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات بواسطة الاستبيان الموزع على عينة الدراسة، وتحليل هذه البيانات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد توصلنا لجملة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من خلال بعد غموض الدور على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة في حين تم استبعاد كل من صراع الدور وعبء العمل والهيكلة التنظيمي حسب عينة الدراسة..

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل، نية ترك عمل، مؤسسة استشفائية.

## Abstract:

*The study aimed to determine the extent of the impact of work pressures on the intention to leave work, by studying a sample of employees of the Amirat Suleiman Toqrat Hospital Corporation, with a number of 30 employees distributed at various administrative levels. The study relied on a descriptive analytical approach, by collecting data using a questionnaire distributed to the study sample. To analyze this data, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program was used, and we reached a number of results, the most important of which are: There is a statistically significant effect of work stress through the role ambiguity dimension on the intention to leave work in the hospital institution under study, while role conflict, workload, and structure were excluded. Organization according to the study sample..*

**Keywords:** work stress, , intention to leave work, hospital institution.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
II	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
أ_ هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل	
03	تمهيد
04	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ونية ترك العمل
04	المطلب الأول: الإطار النظري لضغوط العمل
16	المطلب الثاني: الإطار النظري لنية ترك العمل
23	المطلب الثالث: العلاقة لضغوط العمل ونية ترك العمل
24	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة (ضغوط العمل ونية ترك العمل)
24	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية لمتغيرات الدراسة
29	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
30	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
39	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
46	المطلب الثاني: أدوات الدراسة "الاستبيان"
48	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة مناقشتها
48	المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة
55	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
62	خلاصة الفصل
63	خاتمة
65	المراجع
75	الملاحق

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
	الجدول رقم (1-1): عرض ملخص الدراسات السابقة	31
	الجدول رقم (2-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	34
	الجدول رقم (1-2) : الخدمات الوقائية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية	41
	الجدول رقم (2-2) : تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت حسب التخصصات	44
	رقم (3-2): توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة	45
	الجدول رقم (4-2): تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان	46
	الجدول رقم (5-2): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	47
	الجدول رقم (6-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	48
	الجدول رقم (7-2): توزيع عينة الدراسة السن	49
	الجدول رقم (8-2): توزيع عينة الدراسة المستوى التعليمي	49
	الجدول رقم (9-2): توزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية	50
	الجدول رقم (10-2): توزيع عينة الدراسة الوظيفة	50
	الجدول رقم (11-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " صراع الدور "	51
	الجدول رقم (12-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني غموض الدور	52
	(13-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث عبء العمل	53
	رقم (14-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع الهيكل التنظيمي	53
	الجدول رقم (15-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني " نية ترك العمل "	54
	الجدول رقم (16-2): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	55
	الجدول رقم (17-2): نتائج اختبار الفرضية الأولى	56
	الجدول رقم (18-2): نتائج اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة (الفرضية الثالثة)	57
	الجدول رقم (19-2) يوضح تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى	58
	الجدول رقم (20-2): خط الانحدار	58
	الجدول رقم (21-2): قيم معاملات خط الانحدار	59
	الجدول رقم (22-2): المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج	60
	الجدول رقم (23-2): معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	60
	الجدول رقم (24-2): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	61
	الجدول رقم (25-2): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي.	62
	الجدول رقم (26-2): نتائج اختبار فرق المتوسطين لأراء المبحوثين تجاه المحور الأول تبعا لمتغير الجنس	62
	الجدول رقم (27-2): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات لمتغير السن، الوظيفية والخبرة المهنية والمستوى التعليمي اتجاه ضغوط العمل	63

## قائمة الأشكال والملاحق

## قائمة الأشكال والملاحق

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	أ
09	الشكل رقم (1-1): مراحل ضغوط العمل	
41	الشكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت	
45	(2-2): متغيرات الدراسة	
48	الشكل رقم(3-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	
49	الشكل رقم(4-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة السن	
49	الشكل رقم(5-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة المستوى التعليمي	
50	الشكل رقم(6-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية	
59	الشكل رقم(7-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الوظيفة	

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
72	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	01
72	الاستبيان أداة الدراسة	02
73	مخرجات برنامج SPSS	03

# المقدمة

ازداد الاهتمام في الوقت الحاضر بالموارد البشري بالمؤسسة باعتباره رأسمال بشري لا بد من الاستثمار فيه من خلال تطوير كفاءاتهم وخبراتهم المهنية، باتباع مجموعة من الأساليب الإدارية المتطورة كالتدريب الإلكتروني ووضع نظام الحوافز وتوفير مختلف أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة لضمان الاستقرار الوظيفي للعامل وزيادة ولاء وانتماء التنظيمي، إلا أنه هناك بعض المشاكل والصعوبات التي تؤثر سلبا على المورد البشري بالمؤسسة والتي تدفع إما إلى تقديم أداء ضعيف أو ترك العمل.

تعتبر ضغوط العمل أحد الجوانب الهامة في حياة المؤسسة، حيث تؤثر على صحة العامل وإنتاجيته، لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في قلق وتوتر وانفعال، وبالتالي هذا ما ينعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين، وعلى أداء المؤسسة ككل والتي تؤدي به إلى ترك العمل، لذا تسعى المؤسسة على اتخاذ مختلف التدابير والأساليب العلاجية للحد من نية ترك العمل وزيادة الاستقرار والانتماء الوظيفي لعاملها ما يضمن استمرارها وتحقيقها التميز.

تعمل المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت على المحافظة على الاستقرار الوظيفي لموظفيها من خلال توفير بيئة مشجعة على العمل والاهتمام بالموظف ومراعاة حياة الشخصية والاجتماعية، وتقديم مختلف الحوافز المادية والاجتماعية التي تساهم في زيادة التزامه وأداء مهامه والتي تخفف من نية تركهم للعمل

#### أولاً: إشكالية الدراسة:

سنحاول من خلال هذه الدراسة معالجة إلى معالجة إشكالية الدراسة التالية:

#### هل يوجد أثر لضغوط العمل في نية ترك بالمؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت ؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة المؤسسة محل الدراسة ؟
2. ما مستوى نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة؟
3. هل يوجد أثر لضغوط العمل وأبعاده على نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة؟
4. هل توجد فروق لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة: بغية الإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة المؤسسة محل الدراسة متوسط ؟
- الفرضية الثانية: مستوى نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر لضغوط العمل وأبعاده على نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة
- الفرضية الرابعة: توجد فروق لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)

#### ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف حسب التسلسل الآتي:

- التعرف على أبعاد ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة؛
- محاولة التعرف على مستوى نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة ماهي الجوانب الأكثر تأثيراً على نية ترك العمل بالمؤسسة؛

### رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

- محاولة تسليط الضوء على مفهومين حديثين في أدبيات الفكر الإداري وهما ضغوط العمل نية ترك العمل؛
- تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيرات الدراسة في حد ذاتها، حيث يعتبر موضوع الدراسة من مواضيع التي هي محل البحث دائم من طرف الباحثين والمتخصصين نظراً لأهميته في مجال إدارة الموارد البشرية؛

### خامساً: مبررات وأسباب اختيار الموضوع:

تتلخص مبررات وأسباب اختيار موضوع الدراسة في النقاط التالية:

- ميولاتنا شخصية في اكتساب المعرفة ومعالجة مثل هذه المواضيع؛
- ميولاتنا العلمية لمواضيع الموارد البشرية؛
- اعتقادنا بأن ضغوط العمل احد أهم المشاكل التي تواجه الفرد في العمل واليت تؤدي به لترك العمل.

### سادساً: حدود الدراسة

بهدف التحكم بموضوع الدراسة ومعالجة الإشكالية المطروحة، ستكون حدود دراستنا كالاتي:

- 1. الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على دراسة مختلفة الجوانب بعنوان: أثر ضغوط العمل في نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت
- 2. الحدود المكانية:** تمت دراسة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت
- 3. الحدود الزمنية:** امتدت من شهر 23 فيفري إلى غاية 28 ماي 2024.
- 4. الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على مجموعة من موظفين بالمؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت قدر حجم عينة الدراسة بـ 30 ممرض موزعين على مختلف المستويات بالمؤسسة محل الدراسة.

### سابعاً: منهج الدراسة:

من أجل إثراء الموضوع استخدمنا المنهج الوصفي لوضع إطار نظري للموضوع من خلال الأطروحات والكتب والمقالات العلمية، أما الجزء التطبيقي فتم بإجراء دراسة ميدانية بمؤسسة مؤسسة دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت تقرت حيث استخدمنا فيه الاستبيان كأداة لجمع البيانات مستعينين في ذلك بأدوات الإحصاء الوصفي التحليلي والبرامج الإحصائية منها: SPSS v.25

### ثامناً: صعوبات الدراسة:

- خلال إعدادنا للمذكرة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:
- صعوبة استرجاع الاستبيانات التي وزعت.

### تاسعاً: هيكل الدراسة

للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، فضلاً عن المقدمة العامة والخاتمة، وقد كان التقسيم كالاتي:

- **الفصل الأول:** بعنوان: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل ، من خلال مبحثين المبحث الأول الأدبيات النظرية لضغوط العمل من خلال عرض الاطار النظري لضغوط العمل وأبعاده ومختلف أساسياته، في حين المطلب الثاني

## مقدمة

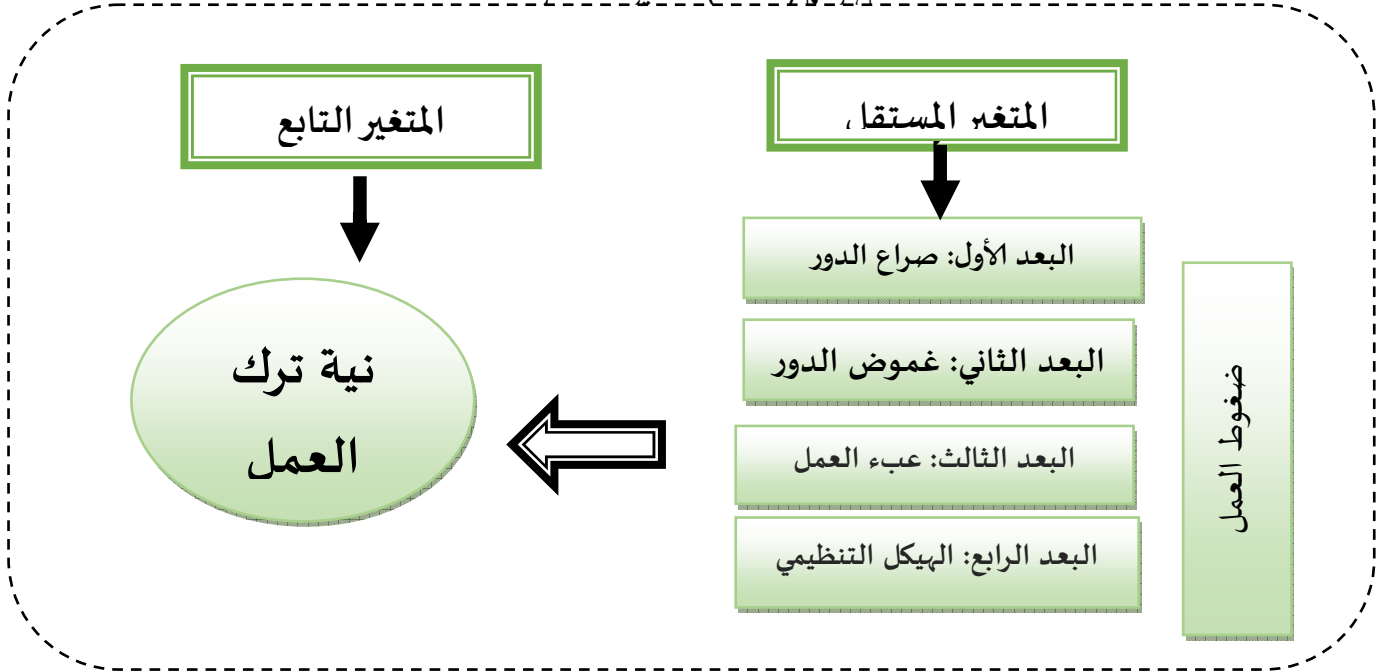
الاطار النظري لنية ترك العمل كما تم إدراج العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل ، أما المبحث الثاني خصص الدراسات السابقة وتم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب، أما الأول فتناول الدراسات السابقة باللغة العربية والثاني والذي خصص للدراسات باللغة الأجنبية. أما المطلب الثالث خصص لتحديد العلاقة بين الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية.

■ **الفصل الثاني:** بعنوان: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقررت تقرت تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وقسم إلى مبحثين تطرق المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني خصص لتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، وقسم هذا الأخير إلى مطلبين تطرقنا في الأول إلى خصائص عينة الدراسة والثاني تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

### عاشراً: نموذج الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقررت حيث تمثل من خلال المتغير المستقل ضغوط العمل وكذلك المتغير التابع المتمثل في نية ترك العمل

### الشكل رقم (2-3): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية  
لضغوط العمل ونية ترك العمل

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

تمهيد:

تسعى منظمات الاعمال الحديثة إلى جذب أفضل كفاءات الموارد البشرية والمحافظة عليها، لتكون بمثابة رأس مال بشري هام يمكن هذه المنظمات من تحقيق اهدافها وكسب ميزة تنافسية، وقد أولت هذه المنظمات أهمية خاصة لموضوع التغيب عن العمل ودوران العمالة، حيث تسعى للمحافظة على العمالة الكفؤة بالإضافة إلى ضمان مستوى أداء عالي، لأن الفشل في استثمار العنصر البشري يؤدي إلى تحمل المنظمات تكلفة عالية ، ويعتبر العنصر البشري هو المؤهل والقادر على تحمل ضغوط العمل، وصعوباته، وتبعاته، وتحدياته بكافة أنواعها وأشكالها، كما يعتبر الركيزة الأساسية لهذه الإنجازات، فهو أهم عوامل نجاح المنظمات خاصة في القطاع الخدمي، ومن الضروري أن يعمل هذا القطاع بجهد للاحتفاظ بأفضل موارده البشرية التي يمتلكها ليحقق أهدافه.

➤ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ونية ترك العمل؛

➤ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لمتغيرات الدراسة

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ونية ترك العمل

يواجه العاملون في المنظمة مجموعة من الضغوطات العملية من أعباء العمل وعدم توفر بيئة عمل مناسبة، والذي ينعكس على صحتهم النفسية والجسدية بالسلب، ما يؤدي بهم إلى التفكير في ترك العمل، لذا سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على مختلف المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع من خلال المطالب التالية.

## المطلب الأول: الإطار النظري لضغوط العمل

سنتعرف من خلال هذا المطلب للإطار النظري لضغوط العمل، من تعريف وخصائص وأسباب ظهور ضغوط العمل بالإضافة لأبعاد وعناصر ومختلف مراحل ومصادر ضغوط العمل لنخلص في نهاية المطلب التعرف على نماذج وآثار وأساليب علاج ضغوط العمل، والتي نوجزها في العناصر التالية.

## أولاً: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

سنتعرف من خلال هذا الجزء لمختلف المفاهيم الأساسية حول ضغوط العمل

## 1- تعريف ضغوط العمل

تعرف ضغوط العمل بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".<sup>1</sup>

كما تعرف الضغوط بأنها: "ردود فعل الفرد اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تحديداً لهم وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة عمله، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة تجعله من الصعب أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه"<sup>2</sup>

في حين هناك من يعرفها على أنها: "هي مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء معين".<sup>3</sup>

من خلال اطلاعنا على التعريفات نقدم تعريفاً لضغوط العمل: "على أنها مجموعة من المثيرات الخارجية والداخلية في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها التأثير السلبي على حالته النفسية والجسمانية، والتي تنعكس بالسلب على أداءه وسلوكه ونتاجيته".

<sup>1</sup> عبد الجواد محمد، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار البشير للثقافة والعلوم، طنطا، 2002، ص 15.

<sup>2</sup> Mohammed Jamal, "The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses:an empirical examination" Canadian Journal of Public Health, Nov,2000,p27

<sup>3</sup> محمود سليمان العميان، السوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2004، ص 160.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## 2- عوامل ظهور ضغوط العمل

هناك عدة أسباب وعوامل تؤدي إلى ظهور ضغوط العمل في المنظمات نتيجة لتأثرها في عدة عوامل وهي:<sup>1</sup>

- **العوامل الذاتية:** وهي مصدر ضغوط العمل الناتجة عن العوامل الشخصية للموظف بصفاته الذاتية وتقسم مصادر ضغوط العمل إلى قسمين:
  - **الضغوط المتعلقة بظروف حياة العامل:** حيث تعتبر هذه الضغوط ذاتية خارجية تمثل المعاناة من المشاكل الأسرية التي تؤدي إلى انفعال العامل في العمل؛
  - **الضغوط الذاتية (الداخلية) الخاصة بالعامل:** هي الضغوط التي تعتمد على طبيعة شخصية العامل وتوجهاته وطريقته تفكيره في تحقيق أهدافه.
- **العوامل البيئية (الداخلية والخارجية):** وهي العوامل التي تكون لها تأثير على توتر العاملين داخل المنظمة وتتضمن الآتي:
  - **التغيرات الاجتماعية:** وهي من المظاهر الجديدة التي ظهرت في المجتمعات والتي لا تتناسب مع القيم والتقاليد المتعارف عليها وينتج عنها بروز مشكلة في مجتمع معين يؤدي إلى العاملين بالضغوط؛
  - **عدم استقرار الوضع الاقتصادي:** قد تصاب البيئة الاقتصادية بزيادة الكساد أو التضخم في بلد معين ويؤدي هذا إلى تأثير سلبي على العاملين وربما يظهر هذا التأثير بالأسعار بشكل عام مما يؤثر على دخل الفرد بشكل مباشر ويجعلهم يشعرون بالقلق والتوتر؛
  - **التكنولوجيا المتطورة:** للتطور التكنولوجي تأثير في تقنيات الحاسوب على الأعمال المتنوعة مما يؤدي إلى شعور العاملين بالضغوط لعدم قدرتهم على استخدام هذه التقنية.
- **العوامل التنظيمية:** تعد هذه العوامل لها تأثير مباشر لما أهميتها في توليد الضغوط في العمل لذلك اهتمت بعض الدراسات والبحوث المتخصصة بالسلوك التنظيمي ولعدة أسباب منها السياسات المتبعة في تنظيم العمل وحجم المنظمة والمناخ التنظيمي وهناك العديد من المصادر لهذا النوع من العوامل ومنها:
  - **طبيعة العلاقات في بيئة العمل:** وهي عملية التفاعل والتناغم ما بين الأفراد العاملين في بيئة العمل حيث تؤدي هذه العلاقات إلى توفير حاجاتهم الاجتماعية المختلفة ولكن قد تظهر ضغوط العمل إذا كانت العلاقات سيئة مما يؤدي الشعور بالعزلة والاكتئاب.
  - **متطلبات الوظيفة:** يزداد ضغوط العمل مع تنوع متطلبات الوظيفة كما تختلف أسباب الضغط حسب اختلاف الوظائف بالاعتماد على المسؤوليات وحجم الصلاحيات كل فرد في وظيفته.
  - **الهيكل التنظيمي للمنشأة:** من أحد أهم مصادر ضغوط العمل الرئيسة التي يتأثر العاملين وخاصة فيما يتعلق في عملية اتخاذ القرارات المركزية بدرجة مرتفعة يرافقها ضعف في الاتصال داخل المنشأة وقلة في الفرص المتاحة للنمو.

<sup>1</sup> نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل (دراسة استطلاعية لعينة في كلية المستقبل الجامعة)، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 46، 2020، ص 253-254.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## 3- خصائص ضغوط العمل

تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص ومن أهم تلك الخصائص نذكر ما يلي:<sup>1</sup>

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، بحيث يمكن أن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل وأيضاً الإبداع والابتكار، كذلك يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي؛
- وتوجد ضغوط العمل في مكان العمل بشكل دائم، فازدحام المكاتب، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات.... يشكل ضغط على تفكير الموظف وأعصابه وحالته المزاجية؛
- يختلف الأفراد في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه ضغوط المعمول الموجودة، فكثره العمل وازدحام أوقاته يعنى قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يختلف البعض ويعتبره فرصة للتحدي وإثبات الذات، بينما انخفاض مستوى الأداء للفرد الموظف عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها، في حين يراها البعض على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات

## 4- أهمية ضغوط العمل

يعد العمل في التنظيمات الإدارية مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات الإدارية، وهذا أمر يستدعي من التنظيمات ان تبدي اهتمامها بالموضوع انطلاقاً من مداخل عديدة وهي:<sup>2</sup>

أ. المدخل الإنساني: تتحمل التنظيمات الحديثة مسؤولية اجتماعية كبيرة، توجب عليها التعامل مع العاملين فيها بطرق إنسانية ورعايتهم كثروة بشرية لا يمكن أن يتم العمل الا بها، فإذا كان إحساس الفرد بالغرق في العمل ومهامه قد يراوده فإنه قد وقع تحت توتر الضغط العصبي ويمثل حالة مزاجية معقدة يشعر بها الانسان وتؤثر على تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره.

ب. المدخل الإنتاجي: يجب على الإدارة الحديثة ان تدرك ان لها مصلحة بالاهتمام بالعاملين وصحتهم ذلك لان الإنتاجية محصلة لصحة العامل الجسمية والنفسية.

ج. المدخل الابتكاري: يرتبط الإبداع والابتكار على تحمل المسؤولية بسلامة العمل والجسم، فالعقل السليم في الجسم السليم، ان منظمات اليوم أصبح من أولوياتها العمل على إدارة وتطوير الابتكار فيها من قبل الباحثين والمديرين، وأصبح الكثير ينظر إلى الابتكار بوصفه عامل المنافسة بالغ الأهمية، وليس شيئاً مطلوب فقط، ويقدر ما تولي المنظمات اهتمامها ورعايتها لإدارة الابتكار وتطويره فسيكون لذلك أثراً حاسماً على بقاءها ونموها.

<sup>1</sup> حليس وردة، ضغوط العمل الاقتصادية والسياسية والأداء الوظيفي لموظف بمديعة الهضاب العليا الجلفة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، 2023، ص155.

<sup>2</sup> شفاء محمد علي، وسام ابراهيم موسى، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 81، ص 137.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

د. المدخل المالي الربحي: يرتبط معدل العائد على الاستثمار كمحصلة نهائية للإنتاجية بسلامة وصحة الأفراد من عدة جوانب هي:

- ان التنظيمات التي يعمل فيها أفراد أصحاء لا تتكلف ولا تتحمل مصاريف علاج كبيرة، ولا تخسر نتيجة تغيب العاملين بسبب المرض؛
- ان المردود المالي يرتبط بمساهمة الأفراد القادرين على العمل المبدع الخلاق.

### ثانياً: أساسيات حول ضغوط العمل

سنتعرف ن خلال هذا الجزء لمتلف عناصر ضغوط العمل ومراحل تطوره ومستوياته من خلال ما يلي

#### 1- عناصر ضغوط العمل

هناك ثلاثة عناصر أساسية لضغوط العمل كما أوردها أغلب الباحثين وهي كالاتي:<sup>1</sup>

- **عنصر التحفيزات والمثيرات في البيئة المحيطة بالعاملين:** المثيرات هي "الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفاً فسيولوجياً أو معرفياً أو سلوكياً. وعليه اعتبرت الضغوط بمثابة مثيرات وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص أو ظروف تنبع من داخل الشخص نفسه وأن هناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالعامل والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضواغط؛
- **عنصر الاستجابة:** يشير إلى استجابة العامل للمثيرات أي مسببات الضغط، وتعرف ضغوط العمل وفق هذا العنصر بأنها الاستجابة النفسية والجسدية للعامل عند تعرضه لمجموعة من المثيرات في بيئة عمله بحيث تنشأ لدى العامل حالة من التغيرات الداخلة وردود أفعال فسيولوجية ونفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أدائهم لعملهم ويركز هذا الاتجاه على النتيجة التي تنجم عن حالة الضغط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو مسبب الضغط وينتج نوعين من الضغوط سلبية وإيجابية؛
- **عنصر التفاعل:** ويركز هذا النهج على التفاعل بين العامل والموقف وأنه رد فعل فسيولوجي يترتب عليه تغيرات بيولوجية. الضغوط هي مثيرات في محيط العمل يتعرض لها العامل ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً وجسدياً ونفسياً وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً، فعندما تكون قدرات العامل مناسبة للتعامل مع المواقف الصعبة سيشعر بقليل من الضغط، وعندما يدرك العامل أن قدراته قد لا تكون كافية للتعامل مع الموقف فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغوط وأيضاً عندما يدرك العامل أن قدراته لا تكون كافية للتعامل مع الموقف وتلبية متطلبات البيئة فإنه سيشعر بضغط شديد؛

<sup>1</sup> مشتاق طالب نوري، سلمى حنينة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي لآراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 4، 2023، ص 376-377.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## 2- مستويات ضغوط العمل

ينظر لضغوط العمل على أنها أمر سلبي بكافة جوانبه، فالضغط يحدث الكثير من الإيجابيات، لكن في مستوى معين يصبح سلبي والذي ينعكس سواء على الفرد أو المنظمة، وقد تم تقسيم مستويات ضغوط العمل إلى الأقسام التالية:

- **المستوى المرتفع:** وهي الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضاً في روح المعنوية وتولد ارتكاباً عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم؛
- **المستوى المقبول:** وهي الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات؛
- **المستوى المنخفض:** وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والاجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف، وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للفشل، إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته ولا يتعداه وكذلك المنظمة.

## 3- مراحل ضغوط العمل

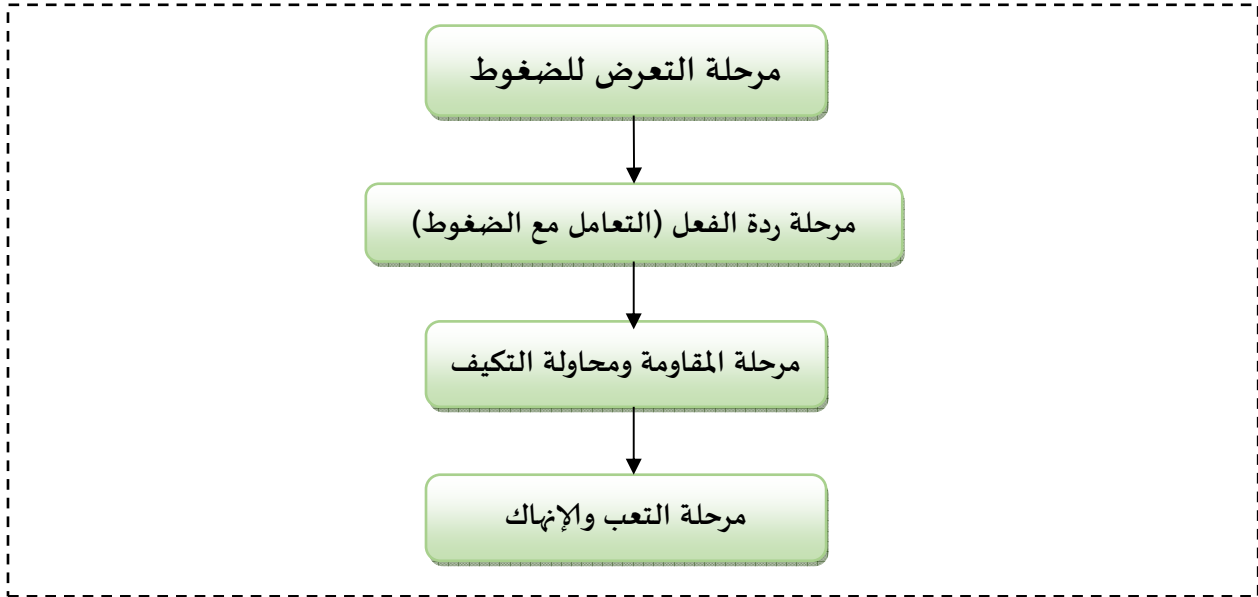
إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها وإنما هناك مراحل عدة لا بد أن يمر بها الفرد حتى يظهر أثر تلك الضغوط، ولضغوط العمل أربع مراحل يمكن إيجازها على النحو التالي:<sup>1</sup>

- **المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط:** وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض المشرف لمثير داخلي أو خارجي، حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط، وأهم هذه الظواهر هي زيادة ضربات القلب، والأرق وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، والحساسية للنقد.
- **المرحلة الثانية: مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط):** وتبدأ هذه المرحلة بعد حوادث التغيرات السابقة ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.
- **المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:** في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.
- **المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك:** يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، والسلبية والاكئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة، وضغط الدم.

<sup>1</sup> محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير في أصول التربية، إدارة التربية، قسم أصول التربية، إدارة التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص 17.

يمكن تلخيص المراحل في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): مراحل ضغوط العمل



المصدر: محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير في أصول التربية، إدارة التربية، قسم أصول التربية، إدارة التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص18.

يتضح من الشكل أعلاه أن مراحل ضغوط العمل متتالية كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة التالية، لا يمكن الوصول إلى أدها إلا بالمرور على ما سبقها من مراحل وهذا التقسيم يساعد على التعرف المرحلة التي يعيش بها الفرد ووضع الخطة العلاجية المناسبة لها.

#### 4- مصادر ضغوط العمل

لضغوط العمل عدة مصادر التي تساهم بشكل جلي في زيادة حدته وتأثيره على الفرد نذكر منها

##### د. مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة

توجد عدة مصادر لضغوط العمل المرتبطة بالبيئة تم تصنيفها لعوامل تشمل:

##### • البيئة المادية للعمل (البيئة الداخلية)

يقصد بالبيئة الداخلية للعمل تلك البيئة المادية المكونة للعمل والتي تلعب دوراً كبيراً على العمال، والتي تعد سبباً في تكوين ضغوط العمل في المنظمات، وتمثل البيئة الداخلية في العمال المادية المحيطة بالعمال كإضاءة الحرارة، التكيف، التهوية، إضافة للعوامل المرتبطة بالصحة والسلامة إذ هناك قلق متزايد حول مدى توفرها في المنظمات وبالتالي تعد مصدراً للضغوط وفيما يلي أهم هذه العوامل:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، كتاب رقمي، 2020، صص 32-33.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- **الإضاءة:** الإضاءة غير المناسبة تعد سبباً في زيادة ضغوط العمل وفي ارتفاع معدلات الحوادث في أماكن العمل، فلكي يقوم الفرد بعمله لا بد من توفر الإضاءة الجيدة المناسبة والتي تساعد على العمل بفعالية، وتختلف المهن في مدى حاجتها للإضاءة فمثلاً تحتاج مهنة الجراحة إلى إضاءة عالية أكثر من مهنة المحاسبة... إلخ، وبالتالي فإن الإضاءة والتي قد تبدو أمراً في غاية البساطة إلا أنها تؤثر بدرجة كبيرة على أداء الأعمال خصوصاً في المهن التي تتطلب الدقة العالية.
  - **الحرارة:** تكون الحرارة مصدراً لضغوط العمل سواء في حالة الزيادة أو النقصان، حيث أن ارتفاع الحرارة في مكان العمل يتعدى التأثير النفسي للفرد إلى جانبه الجسمي، فيحس بعد الراحة في العمل، وينخفض أدائه الوظيفي، إذ أن تطرق الحرارة سواء من حيث الزيادة أو النقصان يدفع بجسم الإنسان إلى الشعور إما بالحرارة أو البرد، لأن الحرارة الملائمة هي (37) درجة في الحالة العادية التي تعود عليها الفرد.
  - **سوء التهوية والضوضاء:** تؤثر التهوية والضوضاء تأثيراً كبيراً على المورد البشري وعلى سلوكه عموماً، إذ أن توفير الهواء الصحي في مكان العمل يساعد على الراحة أما في حالة انعدام التهوية تظهر المشاكل الصحية بين صفوف العمال والاضطرابات العصبية والنفسية نتيجة إحساسهم بعدم الأمان ما يزيد من حدة ضغوط العمل، كما يعد الضجيج مصدراً للضغوط للتأثير السلبي الذي يخلفه على الوظائف العصبية ما ييب الاضطراب الذي ينفر الفرد من أداء مهامه في بيئة عمل مثل هذه، وعليه فإن مدى توفر تهوية مناسبة يتعلق أكثر بمكان العمل إذ أن مقر المؤسسة يلعب دوراً في توفير مناخ عمل سليم وملائم.
  - **تصميم مكان العمل:** إن أفضل طريقة لتصميم مكتب أو مكان العمل هي تلك التي تأخذ في الحسبان خدمة راحة الفرد من توفير للحماية والأمن والتحفيز على نمو وتطوره.
- وعليه إذا ما غيب هذا الجانب ألا وهو حسن تصميم مكان العمل مع مراعاة الظروف المناسبة فإن معدل ضغوط العمل قد يتزايد نتيجة إحساس الفرد بعدم جدواه وأهميته لدى المنظمة، وتجدر الإشارة إلى أن المنظمات في الوقت الراهن تستعين بمؤسسات خاصة تستلم مهمة تهيئة أماكن عمل مناسبة، تضم متخصصين في هذا الميدان لضمان ملائمة ظروف العمل المادية في المعايير الدولية (ملائمة مساحة المكتب مع عدد العمال، بعد الإضاءة القوية على سطح المكتب... إلخ)

### ذ. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة

عادة ما تكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على: <sup>1</sup>

- **العوامل الاقتصادية العامة:** لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة.
- **العوامل الاجتماعية:** تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سبباً في إحداث الضغط.

متوفر على الرابط الإلكتروني:

[https://www.google.dz/books/edition/%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%88\\_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1\\_%D8%A7%D9%84/a3zkDwAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0](https://www.google.dz/books/edition/%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%88_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1_%D8%A7%D9%84/a3zkDwAAQBAJ?hl=ar&gbpv=0)

<sup>1</sup> تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2006، ص ص 31-32.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- **العوامل السياسية:** تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، من بينها العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، كذلك يتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات، كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط.

### ج. المصادر المتعلقة بالوظيفة

- **صراع الدور** يحدث صراع الدور عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفق لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية.<sup>1</sup>

### • ويتخذ الصراع عدة أشكال نوجزها فيما يلي:<sup>2</sup>

د. **صراع المرسل الواحد للدور:** ويحدث عندما يطلب رئيس العمل مثلاً من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين؛

ذ. **الصراع بين مرسلي الدور:** ويحدث عندما تتعارض توقعات أعضاء مجموعة الدور مع بعضها البعض تجاه دور معين، أو عند تعرض رجال الإدارة الوسطى لتوقعات متعارضة من قبل الإدارة العليا والإدارة الدنيا.

ج. **صراع تعدد الأدوار:** وهذا النوع من الصراع شائع بين الأفراد نظراً لقيامهم بأدوار مختلفة ومتعددة خلال حياتهم وهذا يتطلب أنماطاً سلوكية غير متوافقة مع بعضها البعض أو تغيرات في السلوك تبعاً للموقف، وغالباً ما يحدث ذلك نتيجة لشغل الفرد لأكثر من وظيفة في نظام الدور؛

د. **صراع الدور الشخصي:** وينجم عندما تتعارض توقعات الآخرين، مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور؛

هـ. **صراع الإفراط في الدور:** ويحدث عندما يكون الفرد معرضاً لتوقعات من جهات متعددة لا يستطيع الفرد الاستجابة لها، ويرتبط هذا النوع من الصراع بضغوط الوقت أيضاً، وتتجسد آثار صراع الدور على الفرد في زيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وقلة إشباع الحاجات الاجتماعية.

- **غموض الدور:** يشير غموض الدور بأن الموظف يكون غير متأكد ولا يعرف كيفية إنجاز عمله، وما هو متوقع في العمل فضلاً عن عدم التأكد من العلاقة بين أداء العمل والنتائج المتوقعة، فهو يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب عن الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات، تتمثل عملية غموض الدور في نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لسلوك الدور المتوقع ويحدث أيضاً نتيجة لعدم وضوح أهداف ومتطلبات العمل المراد إنجازها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014، ص 180.

<sup>2</sup> رامي بكر أبو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في قسم القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014، ص ص 13-14.

<sup>3</sup> جاسم مشتت دواي، سعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

### د. المصادر المتعلقة بالمنظمة

- **الهيكل التنظيمي:** يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر الضغوطات المهنية الرئيسية عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية، وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة<sup>1</sup>، وذلك بالتعديل الدائم والمستمر للهيكل التنظيمي وتطويره من حيث تقسيم العمل وإحداث الوحدات وتجميع الوظائف، بحيث تخدم كلا من أهداف العاملين وذلك يجعل الوظيفة أكثر معنى وتأثيراً.<sup>2</sup>
- **نمط القيادة التنظيمية:** ان لسلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤوسيه في إدارة العمل أثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي إلى ضغوط العمل.<sup>3</sup>
- **التكنولوجيا المستخدمة:** تستلزم سرعة وتيرة التطور التكنولوجي ضرورة مواكبة الأفراد للتطورات الحاصلة في ميدان العمل فعند استخدام تقنيات وإدخال تكنولوجيا حديثة في ميدان العمل يتوجب على الأفراد العاملين التعلم والتدريب على استخدام هذه التقنية الحديثة ويؤثر تغير الآلات والمعدات، الطرائق، والأساليب على زيادة كمية الإنتاج أو تحسين نوعيته، مما يؤدي إلى تغيير الواجبات الوظيفية من الناحية الكمية والنوعية، وقد يؤدي إلى شعور الأفراد بضغوط عالية وذلك لأن هذه التغييرات كثيراً ما يكتنفها الغموض، فمثلا يؤدي التغيير التكنولوجي إلى شعورهم بالخوف على مناصبهم أو الخوف من عدم القدرة على التحكم في التكنولوجيا الجديدة .<sup>4</sup>

### ثالثاً: ضغوط العمل أنواعه وآثاره وأساليب علاجه

ستتعرف من خلال هذا الجزء لأهم النماذج المفسرة لضغوط العمل وآثاره، بالإضافة لأساليب علاجه على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة.

#### 1- أنواع ضغوط العمل

- يقسم ضغوط العمل على أساس المدة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها في صحة الإنسان النفسية والبدنية، يقسم الضغوط إلى:<sup>5</sup>
- **الضغوط البسيطة:** ومدتها من ثان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أحداث قليلة الأهمية أو مضايقات صادرة عن أشخاص غير مهمين.
  - **الضغوط المتوسطة:** ومدتها من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كمدة عمل إضافية، أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب به.
  - **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات، وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من مكان العمل، أو الإيقاف عن العمل.

<sup>1</sup> عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009، ص 21.

<sup>2</sup> جمال نمر موسى المصري، أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009، ص 16.

<sup>3</sup> عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص 21.

<sup>4</sup> شفاء محمد علي، وسام إبراهيم موسى، مرجع سبق ذكره، ص 139.

<sup>5</sup> حفصة عطا الله حسين، مرجع سبق ذكره، ص 182.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

• وهناك من يصنفها كالاتي:

- ضغوط مادية: تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط مثل الأجور والمكافآت.
- ضغوط معنوية: وتتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وقد تؤدي إلى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على إصدار القرار السليم في الوقت المناسب.
- ضغوط سلوكية: تتصل القيود التي توضع على سلوك العامل مثل: النظم والتعليمات.
- ضغوط وظيفية: تتصل هذه الضغوط بطبيعة الوظيفة وأعمالها، كما تتصل بالبنيان التنظيمي للمنظمة، وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال والتنسيق وما يعطيه لها من أهمية ومكانة بالمقارنة بالوظائف الأخرى للمنظمة.

• يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى ضغوط إيجابية وأخرى سلبية:<sup>1</sup>

- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط التي يشعر بها الفرد وتؤثر عليه بشكل إيجابي من خلال زيادة قدرته على العمل والإنجاز، رغبة منه في إنجاز مهمة معينة في وقت محدد وتحقق له السعادة والشعور بالإنجاز عند الانتهاء من كافة المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد.
  - الضغوط السلبية: وهي الضغوط الناتجة عن العمل، والتي تؤثر على الأداء والإنتاجية وتجعل الشخص يشعر بالإحباط وعدم الرضا عن العمل. ولها أسباب عديدة قد تكون أسباب شخصية خاصة بالفرد أو أسباب خاصة ببيئة العمل.
- ### 2- نماذج المفسرة لضغوط العمل

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض مجموعة من النماذج التي ساهمت في تقديم تفسير لضغوط العمل والتي نذكر منها:<sup>2</sup>

- نموذج تريكوت (Trucotte) في تفسير ضغوط العمل: قدم تريكوت عام 1983 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل حيث يرى تريكوت أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية مثلاً: متطلبات العمل، متطلبات الأسرة... إلخ، التي يجب عليه تحقيقها والامكانيات التي يتوفر عليها مثل الإمكانات العقلية، الجسدية، المادية... إلخ، فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانيته فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو لا توازن والتي من شأنها أن تترك عليه آثار ضغط سلبية (اضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية)، أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانيات المورد البشري كانت مساوية أو أكبر من المتطلبات البيئية، فإنه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن وهذا من شأنه أن يترك عليه آثار إيجابية مثل: الطمأنينة، تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس.
- نموذج سيغريست (Siegrist) في تفسير ضغوط العمل: قدر سيغريست سنة 1986 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين أساسيين هما: المجهودات والتعويضات، وفكرة سيغريست في تفسير ضغوط العمل بسيطة جداً، حيث يرى أن ضغوط العمل تنشأ لما يشعر المورد البشري بأن التعويضات التي يتحصل عليها أقل من المجهودات التي يقدمها، ويظهر لنا جلياً أن سيغريست قام بتفسير ضغوط العمل من منطلق المقارنة بين ما يقدمه المورد البشري وبين ما يتحصل عليه كمقابل، حيث يكون المورد البشري في حالة شعور بضغط العمل إذا كانت العوائد التي يتحصل عليها من وظيفته أقل من المجهودات التي يقدمها.

<sup>1</sup> أمل محمد مصطفى، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 5، 2024، ص 5.

<sup>2</sup> عمار شلابي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 9، العدد 18، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2019، ص ص 69-70.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- نموذج كارازاك (Karasek) في تفسير ضغوط العمل: قدم كارازاك في سنة 1990 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين أساسيين هما:
    - درجة التحكم في العمل: ويقصد به الاستقلالية التي يتمتع بها الفرد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله
    - درجة عبئ العمل: ويقصد بها مجموعة المهام التي تستند للفرد والتي قد تكون أكثر أو أقل مما يجب القيام به.
  - نموذج (L-INRCT) في تفسير ضغوط العمل: قدم الباحث سيمون مورس من العهد الوطني البلجيكي للبحث حول ظروف العمل، في سنة 1994 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين هما:
    - متطلبات العمل مثل قيود الإنتاج الكمية أو النوعية، قيود الوقت... إلخ؛
    - المؤهلات التي يتمتع بها المورد البشري مثل القدرات الجسدية، الخبرات... إلخ.
- من خلال دراستنا للنماذج المفسرة لضغوط العمل وبالرغم من وجود اختلاف إلا أن جميع النماذج خلصت في الأخير إلى نتيجة واحدة وهي أن ضغوط العمل تنشأ أساساً لما يواجه المورد البشري مواقف تحول بينه وبين تحقيق أهدافه الشخصية أو التنظيمية.

### 3- الآثار المترتبة على ضغوط العمل

تنقسم الآثار أو النتائج المترتبة على ضغوط العمل إلى:

#### أ. نتائج وآثار الضغوط على الفرد

يترتب على ضغوط العمل آثار سلبية على الفرد على الفرد أهمها: <sup>1</sup>

#### • آثار سلبية على سلوك الفرد منها:

- ✓ شعور الفرد بالأرق والاكتئاب، مما يؤدي إلى الملل والكسل في العمل؛
- ✓ العدوانية والعنف، وقد يذهب إلى انتهاك السياسات والأنظمة المعمول بها في المنظمة؛
- ✓ زيادة القلق والتوتر، مما يؤدي بالفرد إلى الإدمان على التدخين... إلخ.

#### • آثار سلبية على نفسية الفرد منها:

- ✓ فقدان الثقة بالآخرين والنظر للمستقبل بنظرة تشاؤمية؛
- ✓ فقدان القدرة على التعبير والتحدث مع الغير؛
- ✓ عدم تحمل الانتقادات سوء من الزملاء العاملين أو من الإدارة.

#### • نتائج وآثار الضغوط على المنظمة

الإنسان هو الوسيلة المباشرة لتحقيق أهداف المنظمة فإن تعرض المنظمة أو الفرد على حد سواء سوف ينعكس على أداء المنظمة، وذلك حسب ما تؤكد معظم الدراسات أن هناك علاقة سلبية بينما ترى دراسات أخرى ظهور علاقة إيجابية بين هذه الضغوط وبين الفرد والمنظمة، كما أن للضغوط كلفة مالية على المنظمة حيث تؤدي وقوع خسائر اقتصادية كبيرة و من الآثار و النتائج السلبية التي تتركها الضغوط على المنظمة تدني مستوى الإنتاج و التسرب الوظيفي و الصراع الشخصي في بيئة العمل إلى جانب ارتفاع نسبة العنف كتعبير عن الإحباط الذي يشعر العاملون من جراء تلك الضغوط. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> خالد فراح، زاوي صورية، أثر المعلومات المنتشرة حول فيروس كوفيد 19 على ضغوط العمل، دراسة حالة عمال مؤسسة عموري للأجر بيسكرة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 5، العدد 1، 2021، ص 274.

<sup>2</sup> خالد محمود عزيز، السيد وليد عامر ضائع، بناء مقياس ضغوط العمل لمدرءاء معاهد التربية الرياضية في إقليم كردستان العراق من وجهة نظر منسبيها، مجلة 15، العدد 01، 2018، ص 1318.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## 4- أساليب التخفيف من ضغوط العمل

تسعى المنظمات إلى خلق مناخ تقل فيه ضغوط العمل بشتى الطرق، مستندة على عدة استراتيجيات لإدارتها، وتختلف أساليب تطبيق تلك الاستراتيجيات باختلاف أنماط ضغط العمل وأنواع المنظمة وحجمها، وفيما يلي أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها العامل (فردية) والمنظمة (تنظيمية) في إطار تنظيمي محدد للتخفيف من ضغوط العمل:

## 4-1 الأساليب الفردية لتخفيف ضغوط العمل

ويقصد بها تلك الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد بنفسه أن يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغوط العمل الواقعة عليه، وقد صنفا الباحثون إلى أربعة أصناف وهي: إدارة الضغوط فيزيولوجيا، سلوكيا، معرفيا أو وجوديا.<sup>1</sup>

أ. **أساليب إدارة ضغوط العمل فيزيولوجيا:** وترتبط بالتأمل وممارسة التغذية الصحية، والنشاط الرياضي، ونظرا لأهمية التأمل في تحقيق الضغوط، وعلاجها قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لمواطنيها لغايات التأمل، وفيها يتم استرخاء العضلات، والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية) والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط، من خلال التركيز على موضوع واحد يهدف لتحكم في التفكير الذي غالبا ما ينتقل من فكرة إلى أخرى، ويتم ذلك من خلال التركيز على إيقاع التنفس وبعيدا عن الأمور الشخصية أو الذاتية، وفي ضوء الحقائق الطبية فإنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء بصورة عامة، ولمواجهة الضغوط بصفة خاصة يوصي المختصون في التغذية إلى مراعاة احتواء الوجبات الغذائية اليومية على العناصر الأساسية مثل البروتين، الكربوهيدرات، الفيتامينات، الأملاح والدهون، وكميات تتناسب والمجهود البدني الذي يبذله الفرد. كما أثبتت الدراسات العلمية للأبحاث أو الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي الركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها فهم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

ب. **أساليب إدارة الضغوط سلوكيا:** ويندرج عن ذلك أساليب الاسترخاء والفكاهة والمرح. حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث أم الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عاملات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة. إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معني وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة التي تعتمد عليها طرق الاسترخاء والتأمل، والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإيجابي يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

ت. **إدارة الضغوط معرفيا:** يطلق عليها البعض الأساليب الفكرية تتضمن العديد من الطرق كالتخيل، ووفق الأفكار وأحاديث الذات، والتدريب على حل المشكلات، والنظرة الإيجابية والأحداث، هذه الأساليب ورغم بساطتها إلا أنها قادرة على إحداث تغيير مهم للإنسان، فهي تساعد على تحقيق التوازن الداخلي للفرد، مما يمكنه من التغلب على السلوك غير الملائم واكتشاف أسباب المشكلة والتعامل معها. وهو تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل.

ج. **إدارة الضغوط اجتماعيا:** يتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب حلها أو للمساندة العاطفية التي تعين عليها تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقة صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور، من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية

<sup>1</sup> مامن فيصل، شوشان نصيرة، ضغوط العمل: المقاييس والاستراتيجيات، مجلة المعيار، المجلد 14، العدد 1، جوان، 2023، ص1255.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر بأنه مقبول وأهم يساعده في حل مشكلاته، ويشركونه في أنشطتهم مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعتزاب.

### 4-2 الأساليب التنظيمية لتخفيف ضغوط العمل

وهي تلك الأساليب التي تنتهجها المنظمة من أجل التخفيف من ضغوط العمل عن موظفيها وذلك باتخاذ مجموعة من الإجراءات التي نوضحها كما يلي: <sup>1</sup>

- **تحسين المواءمة المهنية:** كثيرا ما يظهر ضغط العمل لأن الأفراد يقومون بأعمال يكرهونها أو وظائف لا يصلحون لها، فربما يكون عدم مواءمة الفرد من ناحية ميوله ومهاراته لما تتطلبه المهنة، مصدر ضغط كبير، لذلك تستطيع المؤسسة تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة للفرد لمهنته من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار، والانتقاء والتعيين.
- **تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم:** ربما يكون الأفراد الجدد أكثر الفئات شعورا بالضغط، ورغبتهم في ترك انطباع إيجابي لدى رؤسائهم الجدد عن طريق إظهار جديتهم وكفاءتهم، وربما يكون عدم الانسجام بين توقعات الأفراد، ونتائج الموظفين الجدد مصدر ضغط شديد لهؤلاء الموظفين الجدد، والهدف هنا أن يكتسب المشرف من خلال الدورات التدريبية أساليب إدارة الضغوط ومن ذلك إدارة الوقت وتحديد الأولويات، كما أن بعضها موجه لإكساب الفرد مهارات لازمة لعمله، بدونها لن يستطيع الفرد إنجاز عمله بصورة فعالة، كالتدريب على استخدام الكمبيوتر والبرامج اللازمة للوظيفة.
- **تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتطويره:** ينتج كثير من الضغط في بيئة العمل عن وجود صعوبات في الاتصال بين الفرد ورئيسه، أو بينه وبين زملائه، وكلما كانت العلاقات المتبادلة، وأساليب الاتصال بين العاملين أفضل، كانت معدلات الضغط أدنى، وذلك لأن كثيرا من الضغط ينتج عن سوء الفهم.
- **المساندة الاجتماعية:** أن بناء الفرد علاقات إيجابية مع زملائه ورؤسائه في العمل ستعكس إيجابيا على نفسيته، حيث يكونون سندا له عند حاجته إليهم، إما بمساعدته في حمل جزء من عمله إذا اقتضت الضرورة، أو إرشاده في كيفية أداء عمله، أو تقديم الدعم المعنوي والتشجيع اللازم.
- **رفع مستوى الأمن والسلامة:** من المهم أن يشعر الفرد بأن منظمته تهتم بصحته وسلامته، لذا من الضروري أن يكون بيئة العمل خالية من المواد الضارة، وذات مستويات مقبولة من الحرارة والرطوبة والضوضاء والإنارة.
- **إعادة تصميم العمل:** بإمكان المنظمة المساهمة في خفض الضغوط التي يتعرض لها أفرادها من خلال تصميم الوظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور، وصراع الدور، وزيادة أو خفض أعباء العمل، واستخدام تكنولوجيا حديثة تسهل من سرعة العمل.
- **وضع أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد:** وأن تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

<sup>1</sup> محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 30.

## المطلب الثاني: الإطار النظري لنية ترك العمل

تعتبر نية ترك العمل أحد المواضيع المهمة التي تهتم بها إدارة الموارد البشرية، حيث تسعى المؤسسة على توفير مختلف جودة الحياة الوظيفية لتضمن استقرار موظفيها، إلا أنه توجهها بعض الصعوبات التي تحول بينها وبين الحفاظ على موظفيها ما يؤدي بهم لترك وظائفهم. لذا سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مختلف الأدبيات النظرية لنية ترك العمل كمتغير تابع للدراسة من خلال تقديم الإطار المفاهيمي له

## أولاً: الإطار المفاهيمي لنية ترك العمل

سنتعرف من خلال هذا الجزء لمختلف المفاهيم الأساسية لنية ترك العمل.

## 1- تعريف نية ترك العمل

ظهر مفهوم "نية ترك العمل" أو "نية المغادرة" من قبل (Porter & Steers, 1973)، والتي عرفها على أنها "الخطوة المنطقية التالية بعد عدم الرضا عن تجربة الانسحاب"، نية مغادرة الموظفين هي قدرة الموظف على ترك العمل، كما درس الباحثون منذ فترة طويلة نية مغادرة الموظفين وتوصلوا إلى تعريفات مختلفة لنية مغادرة الموظفين، لا يعني وجود نية مغادرة الموظف أن الموظف سيستقيل، ولكنه يشير إلى التفكير في القيام بذلك لم يتوسع مفهوم نية دوران الموظفين في السنوات العشر الماضية، حيث اعتمد الباحثون على النماذج التي طورها (Porter & Steers, 1973).<sup>1</sup>

بينما اعتبر كل من (Mobile (1982) و (Hornet al. (1984) ان نية ترك العمل هي الخطوة الأخيرة في عملية اتخاذ القرار باتجاه تنفيذ ترك العمل، فقد أشار (Mobley (1982 إلى ان دوران العمالة يتم من خلال أربع مراحل ذهنية تؤدي بالعامل إلى مغادرته نهائياً المؤسسة التي يعمل فيها، وتمثل هذه المراحل فيما يلي:<sup>2</sup>

- التفكير في ترك عمله؛

- النية في البحث عن بديل؛

- النية في المغادرة؛

- المغادرة الفعلية للعمل.

وتمثل "نية المغادرة" المرحلة النهائية في اتخاذ القرار للمغادرة، كربة واعية ومدروسة في ترك الموظف المؤسسة، في هي المقدمة والخطوة الأولى للترك الفعلي للعمل.

وقد جاءت العديد من النظريات السلوكية الإدارية لمحاولة تفسير ظاهرة نية ترك العمل، واعتبرته نوعاً من أنواع الانسحاب من العمل والذي يقسم بدوره إلى:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حميدة محمد النجار، هشام محمد يسين، أية محمد حسن متولي، دور أبعاد علامة صاحب العمل في انخفاض نية ترك العمل لدى موظفي شركات الاتصالات بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 4، العدد 2، 2023، ص948.

<sup>2</sup> محمد نمر على أحمد، علاء تاج الدين محمد، هايدى "محمد نجيب"، عبد العال عبد الاله، التأثير الوسيط للاستقواء في مكان العمل في العلاقة بين القيادة الأصلية ونية ترك العمل لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية، المجلة الدولية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادي، العدد 2، ديسمبر 2021، ص12.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- الانسحاب النفسي: ويمثل الحالة التي يمر بها العامل، وتمثل في عدم رغبته في تأدية وظيفته لسبب ما، فينسحب نفسياً من الوظيفة، حيث تظهر عليه عدة مظاهر تتمثل في: كثرة وتكرار التأخير عن مواعيد العمل، وكثرة الأعذار والإجازات؛
  - الانسحاب المادي: وتُعد تطوراً لحالة العامل الذي انسحب نفسياً من وظيفته الحالية، فيبدأ في التفكير والنية في ترك العمل من المنظمة ليبدأ فعلياً في البحث عن بديل في مكان آخر، وتترجم هذه المرحلة بالاستقالات أو ترك العمل بأي شكل كان.
- كما سبق نجد أن نية ترك العمل هي عبارة عن ميل العامل للرحيل عن المنظمة التي يعمل بها، أما بالنسبة لترك العمل الفعلي فهو السلوك الذي يلي نية ترك العمل لدى العامل.

وتعتبر نية ترك العمل عن رغبة مستقبلية بترك العمل طوعياً، 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 وأن نية ترك العمل غالباً ما تتأثر بعوامل مثل الهوية التنظيمية والشهرة ونية حقيقية لترك العمل الحالي والرضا الوظيفي.<sup>2</sup>

وتعرف نية ترك العمل بأنها: "خطة الموظف لترك وظيفته الحالية في المستقبل القريب".<sup>3</sup>

يمكن تعريف النية في ترك العمل بشكل عام بأنها: "النية عند موظف أو عامل ما في وضع حد نهائي طوعياً لعلاقة العمل التي تربطه بالمؤسسة التي يعمل بها، فهي أحد الاتجاهات التي تقود إلى الانقطاع في الانتماء إلى نظام اجتماعي ما بمبادرة حصرية وشخصية من العامل".<sup>4</sup>

وهناك من يعرف نية ترك العمل ما هي إلا احتمال مغادرة العامل للمنظمة، فالعامل يخطط لترك الوظيفة الحالية من 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 ويمكن القول بأن ترك العمل العامل أو الموظف في ترك الوظيفة الحالية طواعية والبحث عن وظيفة أخرى مستقبلاً، وغالباً ما تتأثر هذه النية بعوامل عديدة منها: العوامل الفردية، العوامل التنظيمية والبيئية.<sup>5</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف نية ترك العمل على أنها: "نية أو رغبة الموظف أو العامل في وضع حد نهائي وإيرادته وطوعاً على ترك العمل بالمؤسسة التي يعمل بها، وفي وقت ما في المستقبل نتيجة تأثره للعوامل بمختلف العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية".

<sup>1</sup> محمد نادي أبو زيد الحبشي، عادل ريان محمد ريان، نادبة أمين محمد علي، العلاقة بين كل من خرق العقد النفسي والإشراف المسيء ونية ترك العمل، دراسة ميدانية، المجلة العلمية كلية التجارة، جامعة اسيوط، العدد 72، 2021، ص 211.

<sup>2</sup> نجم الحميدي، أحمد اليوسفي، عقبة العيسى، 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 268.

<sup>3</sup> مروة محمد محمد علي البطريق، الدور الوسيط لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في العلاقة بين الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة الغربية، المجلة العلمية التجارة والتمويل، العدد 4، ديسمبر 2022، ص 222.

<sup>4</sup> عصام حيدر، ناصر فداء، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، سوريا 2014، ص 30

<sup>5</sup> ياسر عبد الرحمن، إلهام بوالكور، صورة طويوي، أثر العدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته، وحدة إنتاج جيجل، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 15، العدد 1، 2021، ص 72.

## 2- طرق حساب بعض مؤشرات نية ترك العمل

هناك العديد من الطرق الحسابية والإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على بعض المؤشرات ذات العلاقة بنية ترك العمل ومن أهم تلك الطرق وتتمثل بما يلي:<sup>1</sup>

- **معدل دخول العاملين الجدد:** يساوي عدد العاملين الجدد خلال الفترة: متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة؛
- **معدل متوسط الخدمة:** يساوي مجموع خدمات كل عامل: عدد العاملين؛
- **معدل عدم استقرار العاملين:** يساوي عدد العاملين الذين تركوا العمل خلال الفترة: عدد العاملين الذين كانوا موجودين في بداية الفترة مع ثبات العوامل الأخرى؛
- **معدل خروج العاملين:** يساوي عدد العاملين الذين تركوا العمل خلال الفترة: متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة مع ثبات العوامل الأخرى؛

## 3- الأسباب التي تؤدي إلى ترك العمل

من الأسباب التي تدفع العمال لترك عملهم بالمؤسسات ما يلي:<sup>2</sup>

- **التقاعد:** ويقصد بالتقاعد الاستقالة. الخدمات المقدمة من الموظف بعد وصوله السن القانوني للتقاعد حيث يتراوح السن القانوني في أغلب الدول بين (60-65) سنة مع وجود بعض الاستثناءات والتقاعد قد يكون عادي لبلوغ السن المقررة للتقاعد، أو التقاعد المبكر اختياري أو تقاعد بسبب المرض؛
- **الفصل:** لعدم ملائمة العمل الرغبات ومؤهلات وقدرات الموظف أو فصل تأديبي أو الفصل بسبب الزيادة عن الحاجة، أن تحتتم الإدارة بحالات الفصل وتحليل أسبابها والتأكد من استنادها إلى أسس موضوعية، وأن تأخذ جانب الحيطة والحذر في معالجة مسائل وحالات الفصل تنتهي؛
- **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؛
- **الاستقالة الاختيارية:** والتي تكون بسبب الدراسة أو الزواج، الحمل، المرض، الهجرة، أو ترك منطقة السكن وغيرها، كما قد ترجع الاستقالة إلى ظروف وبيئة العمل، وقد يكون دوران العاملين العالي نتيجة للأسباب التي يمكن تجنبها وعلى المدير الناجح أن يديرها وأن يحاول محاربتها مع توقعات العامل.

<sup>1</sup> محمد هلال الدبوس، أثر أساليب واستراتيجيات التحفيز في نية ترك العمل لدى موظفي المصارف الخاصة في مدينة دمشق، مجلة البعث، المجلد 43، العدد 17، 2021، ص 87.

<sup>2</sup> أسماء يوسف علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير، في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012، ص 24.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

• يعزى ترك العمل أو التسرب الوظيفي لعدة أسباب منها:<sup>1</sup>

المناخ التنظيمي: وهو مجموعة خصائص بيئة العمل المتمثلة باتخاذ القرارات والمشاركة فيها، والطرق التي يتم فيها تقييم الاداء وسياسات التحفيز والترقية والتدريب....) وتساعد طبيعة المناخ التنظيمي على إيجاد قدر من الرضا فان الافراد العاملين فيها سيميلون الى ترك العمل بحثا عن مناخ أفضل.

بالإضافة الى أسباب أخرى من أهمها توقع الفائدة، عدم وضوح، سنوات الخبرة صراع الدور، أعباء العمل، الاغتراب الوظيفي، عدم الرضا الوظيفي، العوامل الاقتصادية.

## ثانيا: أساسيات حول نية ترك العمل

لنية ترك العمل مجموعة من أبعاد وأنواع نذكرها فيما يلي:

## 1- أبعاد نية ترك العمل

تتمثل أبعاد نية ترك العمل في:<sup>2</sup>

- **عدم الانضباط:** يعرف بأنه: الحالة التي يكون فيها الموظف أو العامل غير مهتم أو منضبط في زمن الحضور والانصراف الذي يختص بالعمل مما قد يدل على أنه ينوي ترك العمل، ففي إحدى الدراسات التي استهدفت التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة بين عوائد العمل ونوايا العاملين لترك العمل في المنظمات، وبحثت ما إذا كان هناك تأثير وسيط لكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في العلاقة بين عوائد العمل ونوايا العاملين لترك العمل في المنظمات.

فقد توصلت الدراسات إلى وجود علاقة سلبية بين عوائد العمل ونوايا العاملين لترك العمل بالمنظمات، كما أشارت إلى أن الالتزام التنظيمي (العاطفي والمعياري) يتوسط العلاقة بين عوائد العمل ونوايا ترك العاملين لترك العمل في المنظمات، كما أنه يرتبط سلبا بنوايا العاملين لترك العمل في المنظمات. وبالتالي فان العاملين ذوي الالتزام المرتفع بالمنظمة تكون نوايا ترك العمل لديهم منخفضة.

- **عدم المشاركة الفعالة:** يعرف بأن عدم مشاركة الموظف أو العامل في تقديم مشاركة فعالة فيما يختص بتقديم أفكار تساعد في حل المشاكل التي تجابه العمل، فهناك دراسة استهدفت الإجابة على التساؤلات التالية: كيف نستطيع المنظمات التي قامت بتخفيض حجم العمالة بما إقناع العاملين المتبقين لديها بالاستمرار فيها؟ وهل يتم ذلك من خلال تنمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين ومن ثم تقليل معدل دوران العمالة وتقليل استنزاف العقول؟

وتشير بعض الدراسات إلى وجود علاقة تأثير إيجابية لكل من الدعم التنظيمي المدرك ودعم المشرف المدرك على الالتزام التنظيمي، كما أن هناك تأثير معنوية إيجابي لطول مدة الخدمة على الالتزام التنظيمي بالنسبة للعاملين المتبقين في المنظمة بعد تخفيض حجم العمالة.

<sup>1</sup> تجاني منصور، ابراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد3، 2022، ص618.

<sup>2</sup> عجيبة العبيد، التمكين الإداري وأثره في نية ترك العمل، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، السودان، 2020، ص ص 42-43.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- **عدم الاهتمام:** يعرف بأنها الحالة التي يكون فيها الموظف غير مهتم بتفاصيل عمله مما يدل على عدم رغبة في التطوير والتقدم الوظيفي، ففي بعض الدراسات تم التوصل إلى إن هناك تأثير لكل من الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي على نوايا ترك العمل.

وتشير نتائج هذه الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي ككل يرتبط سلبيا بنوايا ترك العمل، في حين لم يثبت ذلك بالنسبة لبعد الالتزام المعياري، كما تشير أيضا إلى أن العدالة التنظيمية ترتبط سلبيا بنوايا ترك العمل بكافة أبعادها، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن الرضا الوظيفي بكافة أبعاده يرتبط سلبيا بنوايا ترك العمل.

### 2- أنواع نية ترك العمل

وهي تلك الحسائر البشرية الناجمة عن مغادرة العاملين لوظيفتهم وتركها شاغرة حيث نوعين من نية ترك العمل وهي كالتالي: <sup>1</sup>

- **دوران العمل الطوعي:** وهو مغادرة العاملين مع وجود نية أو رغبتهم بالمغادرة تجدر الإشارة إلى أن أغلب المغادرين يكون طوع في أي رغبة بعضهم في ترك العمل نتيجة الظروف شخصية خاصة بهم قد تكون لمدة سنة واحد على أكثر؛
- **دوران العمل الغير الطوعي:** يقوم العمال بمغادرة منظماتهم دون سابق نية رغبة منهم وذلك نتيجة لضغوط شديد قد يكون قرارا من طرف المنظمة بفصل الموظف للأسباب منها عدم كفاءة الموظف أو عدم امتثال لأوامر المنظمة أي خطأ جسمي.

### ثالثا: نية ترك العمل عواملها نتائجها وأساليب الحد من منها

تسعى المؤسسة جاهدة بدراسة العوامل التي تؤثر على نية ترك العمل واتباع مختلف الأساليب التي تحد منها.

#### 1- العوامل المحددة لنية العاملين في ترك العمل

هناك عوامل عدة يمكن أن تؤثر في نية العاملين لترك العمل، وتعد من أهم المحددات للسلوك التنظيمي للعاملين الذي ينعكس بشكل واضح وكبير على نيات العاملين في التفكير بخيارات بديلة عن عملهم الحالي وعن منظماتهم الحالية، بشكل عام يمكننا تقسيم العوامل المحددة لنية في ترك العمل إلى ثلاث فئات رئيسية: <sup>2</sup>

- **عوامل البيئة الخارجية:** تمثل هذه العوامل المحددات التي تقع خارج نطاق سيطرة الفرد العامل والمنظمة، ومن أبرز هذه العوامل الشروط الاقتصادية للسوق، مثل: معدل التضخم ومعدل البطالة فضلاً عن مستوى العرض والطلب... إلخ، التي لها أثر أيضا في النية في ترك العمل إلى أن التشريعات واللوائح والتغييرات في الاقتصاد الوطني هي من أهم العوامل المؤثرة في أنشطة إدارة الموارد البشرية التي من الممكن أن يكون لها أثر في نيات العاملين لترك العمل وكذلك مدى توافر فرص عمل خارجية جاذبة لقوى العمل تسهم في نية العاملين لترك المنظمة التي يعملون فيها؛

- **العوامل الفردية:** تؤدي العوامل الفردية دورا مهما في تفسير ظاهرة النية في ترك العمل. في هذا السياق تشير الدراسات والأدبيات إلى أهمية الأثر الذي تمارسه بعض العوامل الديموغرافية مثل (العمر، والجنس، والأقدمية، والحالة العائلية) التعلم، فضلاً عن عوامل مرتبطة بمهارات العامل وقدراته؛

<sup>1</sup> سيهام بن رحوم، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوطني دراسة عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع، تخصص الموارد البشرية، 2013، ص 54.

<sup>2</sup> سماح الاختيار، تأثير تغيرات البيئة الخارجية القسرية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل، دراسة ميدانية على العاملين في شركة سيريتل في دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد 38، العدد 2، 2022، ص ص 241-242.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- **العوامل التنظيمية:** تعتبر العوامل التنظيمية من أكثر العوامل المحددة لنية ترك العمل، حيث أوضحت الدراسات أن العدالة التنظيمية وأسلوب القيادة والمناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية وغيرها من العوامل لها أثر على نية الأفراد في ترك العمل، فمثلاً إحساس العاملين بغياب العدالة في المؤسسة قد يزيد من رغبتهم في مغادرة المؤسسة، ولطبيعة أسلوب القيادة المتبع في المؤسسة تأثير أيضاً خاصة إذا كان أسلوب قيادة متسلط يلغي مشاركة الأفراد في مناعة القرار بالمؤسسة.<sup>1</sup>

يتبين أن العوامل السابقة تمثل عوامل محيطية مباشرة بيئة عمل المنظمة، ولكن لم تذكر عوامل أخرى تتعلق بمعالجة الأزمات الناتجة عن العقوبات أحادية الجانب، حيث أن بأن العقوبات الخارجية لا تستهدف الحكومة، إنما أداء الأفراد والشركات.

### 2- النتائج المترتبة على ترك العمل<sup>2</sup>

● **الاثار السلبية على مستوى المنظمة:** تعد ظاهرة ترك العمل من الظواهر السلبية التي تواجه منظمات اليوم ويمكن ان ندرج الاثار السلبية كما يلي:

- تعتبر **التكاليف المتزايدة** والمتثقلة في تكاليف إعادة التوظيف، والتدريب والتأهيل ملئ الشاغر، بالأخص إذا كان هذا الفراغ الوظيفي يحتاج الى كفاءة ومهارة عالية، متضمنة الاعلان عن الوظيفة، والمقابلات والاختيار والتعيين وما يسببه ذلك من ضياع للوقت بالنسبة لإداريين بالإضافة إلى تكاليف التدريب والتعليم والوقت الازم عوضاً عن الانتاجية المفقودة أثناء التدريب.

- **تعطيل أداء المنظمة:** ينتج عن تعطيل الاداء تكلفتين مباشرتين وهما:

✓ فقدان الكفاءة الموجودة عند العامل الذي سيترك العمل؛

✓ تكلفة الوظيفة الشاغرة في فترة البحث عن عامل بديل. وقد يستمر الاثر إلى أن يصبح العامل البديل مندجماً تماماً بالعمل.

- **اضطراب نظام الاتصالات والأداء:** ففي حال كانت نوعية العمل إنتاجي، أو أن الاشخاص تاركي العمل لهم دور رئيسي وأساسي في سير العملية الانتاجية، فإن ذلك سيؤدي الى اضطراب واضح في الأداء، وان الزيادة في أعباء العمل تؤدي إلى الانحدار المحتمل في الاداء والانتاجية.

- **انخفاض معنويات العاملين غير المتسربين:** قد يؤثر التسرب سلباً على اتجاهات العاملين الباقين في المنظمة لما يسببه ترك زملائهم من ضغوط مباشرة عليهم في العمل.

● **الاثار السلبية على مستوى الفرد:**

إن قرار الترك يؤدي الى خسارة الفرد للمنافع التي كان يحصل عليها من العمل كالعلاوات والاضافات المرتبطة بالأقدمية والخبرة.

انقطاع العلاقات الاجتماعية المرتبطة بالوظيفة وتراجع العلاقات مع زملاء العمل وعدم تماسك افراد المجموعة.

<sup>1</sup> نصر الدين قعودة، منيرة سلامي، أثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين "دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 04، العدد 01، جوان 2020، ص ص 47-48.

<sup>2</sup> داليا خالد فائق، دور التمر الوظيفي في تعزيز نية ترك العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المديرية العامة للسياحة في محافظة السليمانية، اقليم كوردستان، العراق، مجلة جامعة جيهان اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، ص 20.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- الآثار الايجابية: ان ظاهرة ترك العمل لا تحمل من طياتها الآثار السلبية فقط، بل قد يكون لها اثار ايجابية على المنظمة والفرد. فعندما يترك الموظف الكسول أول غير الماهر غير منضبط أو حتى اخلاقيا، فان المنظمة تتخلص من احدى اسباب معرقلات العمل وهنا تكون حالة ترك العمل من قبل الفرد ايجابية بالنسبة للمنظمة، اما الآثار الايجابية التي من الممكن ان تعود على الفرد من ترك العمل في المنظمة ما فتمثل امكانية حصول الفرد على وظيفة ثانية ذات دخل أعلى ومتطلبات عمل اقل وقت مرن أكثر من الوظيفة السابقة التي كان يعمل بها وهنا يكون مردود حالة ترك العمل التي واجهة الفرد مردودا ايجابيا.
- وفي السياق ذاته أكد ان هجرة العمال وانتقالهم من صناعة لأخرى يعتبر أمراً ضروريا ومستحبا لعملية التنمية الاقتصادية، وان ترك العاملين للوظائف التي تسبب لهم حالات نفسية معينة أو إرهاق جسدي، سيؤدي إلى تخفيض التكاليف الاجتماعية والنفسية والمادية لإجهاد.

### 3- أساليب الحد من نية ترك العمل

- إن الحل الأنسب للحد من نية ترك العمل هو جعل معدلاتها ضمن الحدود المرغوبة من خلال إدارتها بفعالية أي تشجيع ترك العمل حينما يكون له نتائج إيجابية تامة، والسعي للحد منه حينما يكون له نتائج سلبية تامة، والمهم في هذه المرحلة هو التركيز على أسباب ونتائج نية ترك العمل وتقويمها بالإضافة إلى الاهتمام بما يلي:<sup>1</sup>
- اعتبارات المساواة الداخلية: ضمن الأنظمة واللوائح تسبب الندرة في بعض الوظائف التي تحتاج إلى مستوى معين لشغلها، وجود ضغط بين العاملين الجدد من أصحاب المؤهلات التعليمية الجامعية وبين العاملين الذين لديهم عدة سنوات من خبرة الخدمة مع المنظمة، وإن إدراك عدم المساواة بينهم يمكن أن يؤدي إلى زيادة نية ترك العمل؛
  - تخطيط وتطوير المهنة: تشير الأدبيات إلى أنه يجب على المنظمة الأخذ بعين الاعتبار زيادة نية ترك العمل لدى العاملين عندما تحصل تغيرات في تطلعاتهم المستقبلية نحو مساهم المهني وقيمهم الشخصية وحياتهم العائلية في خطوة تهدف إلى تطوير المهنة أو التطوير الذاتي كون هذه التغيرات هي التي ترشدهم إلى اتخاذ قرار ترك العمل في المنظمة؛
  - اختيار العامل والتكيف الاجتماعي المبكر: يخضع العاملون بعد التعيين إلى فترة تجريبية تختلف مدتها من منظمة لأخرى للتأكد من كفاءة العامل الذي تم تعيينه وتزويده بإرشادات وتوجيهات تنمي لديه الشعور بالولاء نحو المنظمة. بالإضافة إلى توفير الاستشارة والتقويم المشترك بين المنظمة والعامل لاحتمال نجاح استمرارية العلاقة الوظيفية بينهما.

<sup>1</sup> محمد هلال الدبوس، مرجع سبق ذكره، ص ص 87-88

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## المطلب الثالث: العلاقة ضغوط العمل ونية ترك العمل

حاولنا ان نبين العلاقة بين متغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل كمتغير مستقبل ونية ترك العمل كمتغير تابع من خلال عرض مجموعة من النتائج الدراسة التي تبين مدى تأثير وقوة العلاقة بين المتغيرين كما يلي:

- أكدت نتائج الدراسة التي أجراها عبد الوهاب راغب الراعي بعنوان: الدور الوسيط للصلمت في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط، على وجود تأثير معنوي بأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور) على نية ترك العمل بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.718) وهو ما يدل أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) يفسر حوالي (71.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (نية ترك العمل) وكذلك وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R=0.844$ ) وبمستوى دلالة (0.000) ومعنوي عند مستوى معنوية (0.05) وهو ما يؤكد معنوية العلاقة بين كل من ضغوط العمل ونية ترك العمل.<sup>1</sup>

- في حين بينت نتائج الدراسة التي أجراها كل من: تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، بعنوان: الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، كما أبدت النتائج على تمتع الأطباء بمستوى متوسط للضغط المهني وفي حين يتمتعون بمستوى مرتفع بنية ترك العمل وكذلك توصل الباحثان إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الضغط المهني ونية ترك العمل تبعا للجنس، وعليه فإن تحقيق المنظمة لأهدافها مقرون بوجود أفراد يمتلكون وفاء مستمر والتزاماً للعمل، فهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة أو فشلها، لذا فإن الالتزام والأداء أمران متلازمان لتحقيق الاستمرارية في المنظمة.<sup>2</sup>

نستنتج من خلال العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، على أنه كلما كان الفرد في المنظمة أقل تحملاً لأعباء العمل والظروف بيئة العمل السلبية كلما انعكس سلبيا على أداءه ونتاجيته وأيضاً على سلوكيه وحالته النفسية والجسدية والتي بدورها تنعكس بالسلب على عدم رغبة في البقاء في العمل والاستمرار فيه وان الاستمرار الضغوط على مستوى عالي يؤدي إلى الانسحاب والغضب والتخريب والغياب وبالتالي يفكر في ترك العمل.

<sup>1</sup> عبد الوهاب راغب الراعي، الدور الوسيط للصلمت في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات دمياط، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 25، العدد 02، 2024، ص 574.

<sup>2</sup> تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 03، 2022.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة (ضغوط العمل ونية ترك العمل)

سنحاول في هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل أثرها على نية ترك العمل وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، حيث تم تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات باللغة العربية، وأخرى باللغات الأجنبية وفق ترتيب زمني من الأقدم للأحدث ثم بعد ذلك التعليق عليها مع إبراز أهم نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

## المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية لمتغيرات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل ونية ترك العمل

## أولاً: الدراسات العربية لمتغير ضغوط العمل

الدراسة الأولى: محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير في أصول التربية، إدارة التربية، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة أما عينة الدراسة فتكونت من (189) مشرفاً ومشرفة تربوية أي ما نسبته (92%) كانت أداة الدراسة استبانة اشتملت على قسمين: ضغوط العمل (تسعة مجالات) والرضا الوظيفي (ستة مجالات) وكان مجموع فقراتها (125) فقرة. وقد استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS لتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث استخدم الباحث المتوسطات والتكرارات واختبارات واختبار ف، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%). ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \leq 0.05$ ) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث) وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى ( $a \leq 0.05$ ) في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح (أكثر من 15 مدرسة) كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في محافظات غزة متوسطة بنسبة مئوية (63.67%) وهي نسبة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع والمؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومية، وكالة)، عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف، وعدد سنوات الخدمة كمشرف، والمنطقة التعليمية). ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة:

- ضرورة أن تولي وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث موضوع ضغوط العمل أهمية خاصة؛ لما له من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل الإشرافي لدى المشرفين التربويين.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- أن تتبنى وزارة التربية والتعليم العالي ووكالة الغوث سياسة تربوية إصلاحية يتم بموجبها إدخال التسهيلات إلى ظروف العمل الإشرافي ومتطلباته، وخصوصا زيادة عدد المشرفين التربويين لخفض عبء المشرف الواحد من أعداد المعلمين الذي يتولى الإشراف عليهم، ودعم حصول المشرفين

**الدراسة الثانية:** بن عدة محمد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ولاية معسكر، ولقياس أثر الضغوط تم الاعتماد على ثمانية أبعاد للضغوط النفسية (الأجر والراتب، غموض الدور، صراع الدور، العبء الكمي، العبء النوعي للعمل، الهيكل التنظيمي، النمو والتقدم الوظيفي والأمان والاستقرار الوظيفي) وثلاثة أبعاد للضغوط الاجتماعية (العلاقات مع الزملاء، العلاقات مع الرؤساء والتوفيق بين العمل والبيت)، أجريت الدراسة على عينة مكونة من 112 عاملا وعاملة في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر هي مؤسسة قارورات الغاز، مؤسسة نفضال، مصنع الاسمنت، مطاحن بني شقران، وقد توصلت للنتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.005) لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الأقدمية، الأجر الشهري، وجو المسكن)

**الدراسة الثالثة:** نشوان محمد كباس، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقته بكل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي في ادارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية، أطروحة دكتوراه، ابراهيم سلطان شيبوط، جامعة الجزائر 3، 2018.

سعت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة ما بين ضغوط العمل التنظيمي وكل من الانتماء ورضا الوظيفي ومن ثم يمكن صياغة الإشكالية ما مستوى ضغوط العمل التنظيمي لكل من الانتماء والرضا الوظيفي للعاملين في إدارة ورعاية الشباب في الجامعات اليمينية؟ تم اختيار عينة عشوائية بلغت (108) عامل وعاملة في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية من مجتمع الدراسة متمثل من 4 جامعات حكومية (صنعاء، ذمار، عمران، الحديدة)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، كما استخدم الباحث الاستبيان أداة لجمع البيانات، وقد توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن ضغوط العمل الداخلية بالنسبة لكل من صنع واتخاذ القرار وظروف العمل وعدم ملائمة الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية مرتفعة، وأظهرت النتائج كذلك أن عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية متوسطة.

**الدراسة الرابعة:** حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018.

تتم هذه الدراسة بإبراز علاقة المناخ التنظيمي بضغط العمل ومدى تأثير ذلك على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العامة والخاصة، وقد هدفت الدراسة إلى إثراء المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، وتحليل مدى أهمية وتأثير المتغيرين المستقلين في المناخ التنظيمي وضغوط العمل، على المتغير التابع ممثلا بالأداء الوظيفي للعاملين، وهذا عبر دراسة ميدانية حول القطاع الكهرومنزلي، بالتحديد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية "ENIEM" ومؤسسة كوندور من خلال دراسة مقارنة، من مجتمع الدراسة المقدر بـ 7977 من الموظفين والعمال بالمؤسستين محل الدراسة، وقد بينت نتائج الدراسة أن المناخ التنظيمي السائد

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

في المؤسسات محل المقارنة محايد يميل للانغلاق ود أثبتت الدراسة وجود مستوى ضعيف إلى متوسط لضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المؤسسات، أكبر مسبباته العبء الوظيفي، بيئة العمل، وغموض الدور، صراع الدور.

**الدراسة الخامسة:** نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة، المجلد 1، العدد 46، 2020

الغرض من هذا البحث النوعي الوصفي التعرف على تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في الكليات الأهلية (المستقبل) كما يهدف البحث إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وتم اعتماد استمارة استبيان حيث تم اختيار (71) فردا باستخدام برنامج (SPSS) تم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها إن المناخ التنظيمي الجيد يقلل من الضغط المفروض على العاملين ويمهد ظروف العمل الجيدة لهم، كما وأن المناخ التنظيمي الذي يتسم بالمرونة يسهم في تقليل الضغوط المهنية أما المناخ المعقد فإنه يزيد من ضغوط العمل لدى العاملين، حيث تناول البحث مجموعة من المحاور الأساسية المتمثلة بالمحور الأول مفهوم المناخ التنظيمي وأهميته وعناصره وتناول المحور الثاني مفهوم ضغوط العمل أنواع وأسباب ظهور ضغوط العمل أما المحور الثالث تضمن العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل وجاء في المحور الرابع الجانب التطبيقي للبحث والمحور الخامس الاستنتاجات والتوصيات.

**الدراسة السادسة:** حسين جعفر جواد، ولاء إسماعيل عبد اللطيف، انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 51، 2020.

يهدف البحث إلى قياس واقع متغيري البحث الإدارة الإلكترونية على ضغوط العمل في مديرية بلدية الحلة، إذ تأتي أهمية البحث من أهمية متغيراته المبحوثة كونها من المواضيع المهمة في الفكر الإداري، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطبيق البحث في مديرية بلدية الحلة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز البحث، إذ تضمن البحث إجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث والتي تتعلق في عدم اعتماد أغلب المنظمات العراقية وخصوصاً منظمات القطاع العام على تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية، ومن خلال اختبار عدد من الفرضيات الفرعية والرئيسية فيما يخص علاقات الارتباط والتأثير، وقد تمثلت عينة البحث ب (125) موظف من إجمالي عدد الموظفين في المديرية، وقد تم استعمال الاستبانة من أجل جمع معلومات وبيانات الجانب العملي، إذ تم توزيع الاستبانات على العينة المذكورة وكانت نسبة الاسترداد بلغت (125) أي بنسبة (100%) وتم استعمال الوسائل الإحصائية المتمثلة ب (التكرارات، الوسط الحسابي، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف)، وتم معالجة البيانات من خلال برنامج (AMOS-SPSS)، وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها أن الإدارة تمتلك توجه يتبنى الأفكار الجدية وغير النمطية بمواضيع توظيف تقنيات الحاسوب والبرامج الخاصة بما لتسهيل العمل لدى الموظف أولاً والمواطن ثانياً.

**الدراسة السابعة:** مشتاق طالب نوري، سلمى حنينة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي للآراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 4، 2023.

يهدف البحث الحالي إلى بيان تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل التي يتعرض لها عينة البحث المتمثلة بالأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب والبالغ عددهم (221) طبيباً يمثلون عينة البحث مجموع المجتمع البالغ عددهم (521) طبيباً موزعين على أربع مستشفيات (م. غازي الحريري للجراحات التخصصية م. بغداد التعليمي م. الحروق التخصصي م. الجهاز الهضمي والكبد التعليمي) لتمثل مجتمع البحث، ولتحقيق ذلك فقد جرى قياس المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأربعة أبعاد فرعية وهي (الوعي الذاتي العاطفي، التعبير العاطفي، الوعي العاطفي للآخرين، التفكير العاطفي)، وقيس المتغير المعتمد ضغوط العمل بأربعة

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

متغيرات وهي (المخاطر المهنية، القضايا التنظيمية، الصراع بين العمل- الأسرة، الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية غير المبالاة)، اعتمد الباحث الاستبيان كأداة رئيسة لاكتسابها الصدق البنائي الاستكشافي لغرض جمع البيانات والمعلومات والتي تضمنت (32) فقرة. وقد انتهى البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تطور متغيرات البحث.

### ثانياً: الدراسات العربية لمتغير نية ترك العمل

الدراسة الأولى: محمد هلال الدبوس، أثر أساليب واستراتيجيات التحفيز في نية ترك العمل لدى موظفي المصارف الخاصة في مدينة دمشق، مجلة البعث، المجلد 43، العدد 17، 2021.

تواجه المصارف الخاصة في مدينة دمشق بعض التحديات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية، حيث تحاول رفع كفاءة العاملين لديها والاحتفاظ بالمهنيين منهم. ونسعى من خلال هذا البحث إلى اختبار أثر بعض أساليب واستراتيجيات التحفيز الإيجابية المتمثلة في التحفيز المعنوي والتحفيز المادي في الحد من نية ترك العمل لدى الموظفين في المصارف الخاصة في مدينة دمشق. حيث قام الباحث بتوزيع (150) استبانة على عينة من الموظفين في المصارف الخاصة في مدينة دمشق للوقوف على رأيهم حول أساليب واستراتيجيات التحفيز المتبعة لديهم ومدى تأثيرها في نيتهم بترك العمل. وتم التوصل من خلال هذا البحث إلى نتيجة مفادها وجود تأثير لأساليب واستراتيجيات التحفيز في نية ترك العمل لدى عينة البحث إضافة إلى اختلاف هذا الأثر بشكل كلي بالاستناد إلى فئاتهم العمرية واختلافه بشكل جزئي بالاستناد إلى مستوى تحصيلهم العلمي.

الدراسة الثانية: ياسر عبد الرحمن، إلهام بوالكور، صورية طويوي، أثر العدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته، وحدة إنتاج جيغل، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 15، العدد 1، 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 من أجل تحقيق هذا الهدف اعتمد الباحثون المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع، بالإضافة إلى استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والتي بلغ حجمها 70 عاملاً من المؤسسة محل الدراسة، وتم معالجة البيانات المجمعة إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية خلصت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للعدالة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود معدل متوسط لنية ترك العمل لدى العاملين، كما أكدت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين. وبناء على النتائج المتوصل إليها تم تقديم جملة من الاقتراحات.

الدراسة الثالثة: سماح الاختيار، تأثير تغيرات البيئة الخارجية القسرية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل، دراسة ميدانية على العاملين في شركة سيريتل في دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد 38، العدد 2، 2022.

هدفت الدراسة إلى البحث في ظروف عمل العاملين ونياتهم لترك العمل لناعية تأثرهم بتغيرات البيئة الخارجية التي تعيشها مؤسسات الأعمال لا سيما في ظل الأزمة التي تعيشها البلاد لتحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة تكونت من (21) فقرة، وذلك لجمع البيانات، كما اختيرت عينة عشوائية من العاملين في مختلف المستويات الوظيفية العاملة في الشركة بلغت 120 مفردة، ووزعت عليهم استمارات الاستبانة، وبواسطة تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى أن تغيرات البيئة الخارجية التي تمثلت بالعقوبات أحادية الجانب المؤثرة في العوامل الاجتماعية والاقتصادية

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

والقانونية التي تعمل في ظلها الشركات، كان لها تأثير في اتجاهات العاملين للنية في ترك العمل في الشركة محل الدراسة والبحث عن فرص عمل أخرى.

**الدراسة الرابعة:** مروة محمد محمد علي البطريق، الدور الوسيط لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في العلاقة بين الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة الغربية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 4، ديسمبر 2022.

هدف البحث إلى اختبار الدور الوسيط لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية كمتغير وسيط في تعديل قوة العلاقة بين الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل لدى العاملين بمديريات الخدمية بمحافظة الغربية وتم إجراء البحث على عينة من العاملين بمديريات الخدمية حيث بلغ حجم العينة 360 مفردة، وتم جمع البيانات الأولية باستخدام قائمة الاستقصاء تم توزيعها على مفردات العينة، وبلغ عدد القوائم الاستقصاء الصحيحة (296) قائمة بمعدل استجابة (82)، وتم تحليل البيانات باستخدام وسائل الإحصاء الوصفي والاستدلالي بالاعتماد على الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصل البحث وإلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها أن هناك تأثير معنوي لأبعاد الصمت التنظيمي على كلاً من نوايا ترك العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. كما يوجد تأثير معنوي لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية على نوايا ترك العمل، ويوجد تأثير لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في العلاقة بين كل أبعاد الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل ماعدا بعد الصمت وأخيراً قدم البحث مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها للحد من سلوكيات الصمت التنظيمي وتخفيض سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وزيادة سلوكيات الصوت للعاملين وتخفيض مستوى نية العاملين لترك العمل في مديريات الخدمة محل البحث.

**الدراسة الخامسة:** حميدة محمد النجار، هشام محمد يسين، أية محمد حسن متولي، دور أبعاد علامة صاحب العمل في انخفاض نية ترك العمل لدي موظفي شركات الاتصالات بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 4، العدد 2، 2023.

استهدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين علامة صاحب العمل ونية ترك العمل لدي العاملين بشركات الاتصالات بمحافظة الدقهلية ومن ثم معرفة مدى تأثير أبعاد علامة صاحب العمل على نية ترك العمل.

وقد تم الاعتماد على قائمة استقصاء قوامها ٢٠٩ مفردة من العاملين بشركات الاتصالات بمحافظة الدقهلية لتجميع البيانات الأولية اللازمة لاختبار فروض الدراسة، كما تم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وتمثلت أهم النتائج في وجود ارتباط معنوي سلبي بين أبعاد علامة صاحب العمل ونية ترك العمل. كما أوضحت وجود تأثير معنوي سلبي لكل من القيمة التطويرية والقيمة الاجتماعية والقيمة الاقتصادية على نية ترك العمل، في حين ان قيمة الفائدة وقيمة التطبيق أقل تأثيراً على نية ترك العمل. كما توصلت النتائج الي ضرورة توافر بيئة عمل مليئة بالسعادة وعلاقات جيدة مع الرؤساء وزملاء العمل فهما مهمين لقرار الموظف بالبقاء مع المنظمة ولهما تأثير على النتائج المتعلقة بالعمل الفردي مثل الالتزام التنظيمي مما يؤدي إلى انخفاض التغيب عن العمل وكذلك نية ترك العمل كما يجب على المديرين توفير فرص للنمو الوظيفي. وضرورة توفير فرص للتدريب والعمل على استخدام مهارات الموظفين للاستفادة منها في تطوير منتجات وخدمات مبتكرة. وأيضاً ضرورة توفير العديد من المزايا في جذب الموظفين والاحتفاظ بهم.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

ثالثاً: الدراسات العربية لمتغيرات الدراسة (ضغوط العمل ونية ترك العمل)

**الدراسة الأولى:** تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 03، 2022

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء، من خلال الكشف عن مستوى الضغط المهني ومستوى نية ترك العمل، كما تهدف إلى معرفة أثر متغير: الجنس على مستوى الضغط المهني ومستوى نية ترك العمل، ولقد اختار الباحثان المنهج الوصفي وشملت هذه الدراسة الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالجللفة، وتضمنت عينة الدراسة (47) طبيباً وطبيبة اختبروا بطريقة قصدية، واعتمد الباحثان على مقياس الضغط المهني ومقياس نية ترك العمل، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج (SPSS) توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية متوسطة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء، وتوجد فروق دالة في مستوى الضغط لدى الأطباء تعزى للمتغير الجنس في حين لا توجد فروق دالة في مستوى نية ترك العمل لدى الأطباء تعزى للمتغير الجنس.

**الدراسة الثانية:** عبد الوهاب راغب الراعي، الدور الوسيط للصمت في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات دمياط، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 25، العدد 02، 2024

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل، وتحليل العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، من خلال الصمت التنظيمي كمتغير وسيط بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع المعلومات النظرية من المصادر المكتبية والبيانات من خلال استبيان وزعت (380) مفردة من العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط وبلغ عدد الصالح منها للتحليل الإحصائي (287) مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.v26) وبرنامج (AMOS V.26) لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده المختلفة وبين نية ترك العمل، فضلاً عن أن دخول الصمت التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل أدى إلى زيادة تأثير ضغوط العمل، وأوصى البحث بمجموعة من التوصيات أبرزها وضع مجموعة من الآليات والنظم القانونية التي تساعد على حل مشاكل العاملين بصورة موضوعية تتسم بالشفافية والحيادية والسرعة في الإنجاز ترسيخاً لمبدأ عدالة الإجراءات، مما يجد من نية تركهم للعمل ويسعدهم بالأمن والاستقرار النفسي، وتحسين نظم الأجور والحوافز الممنوحة للعاملين بالمديريات لتشجيعهم على العمل والإنتاج وزيادة إحساسهم بالانتماء للعمل وزيادة ارتباطهم به لأنه يحقق لهم الرضا الوظيفي لتناسب الجهد المبذول منهم لما يتقاضونه من أجور وحوافز.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

**الدراسة الأولى:**

L'eontraidi Rannia M.work\_Relatedstres, Quitting, Inteions and absenteeism «UK» Université de Sterling, 2002.

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

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

- إن العاملين البريطانيين يواجهون ضغوط متوسطة في حين أن العاملين الكنديين والاسكتلنديين هم الفئة الأكثر لمواجهة للضغوط على عكس العاملين الدنماركيين والروسيين الذين هم الأقل فئة لمواجهة الضغوط، ومن أهم مصادر الضغوط (ساعات العمل، الحوافز غير المادية، العلاقات في العمل)، كما توصلت الباحثة إلى أن أهم آثار الضغوط الوظيفية على الأفراد وجود نوايا لدى العاملين لترك عملهم؛ من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصية التالية: أن يسمح للضغط النشط بأن تكون سياسات الإدارة أكثر فائدة للفرد والاقتصاد ككل.

### الدراسة الثانية:

S.V.Mxenge,M.D.Y.WILI, Organisational, Stress and empl work, Intention to Quit amongst administrative personnel at the University of Fort hare, International journal of Research In social science, eastern cape,south africa, vol4,no15,2015.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد آثار الإجهاد التنظيمي على نية الموظفين في الإقلاع عن العمل، ولمعالجة إشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج المسحي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها وقد اختيرت العينة العشوائية البسيطة تعدادها (225) من موظفي الدعم الغير الأكاديمي من جامعة "فورت هير"، وتم التوصل إلى جملة من النتائج منها:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد التنظيمي ونية لإنهاء العمل؛
- وجود علاقة بين الإجهاد التنظيمي وعزم الموظفين وعزم الموظفين عن الإقلاع عن العمل؛
- إن دوران نية العمل يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع الإجهاد التنظيمي؛
- بناء على هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:
- يجب على الباحثين في المستقبل النظر في استخدام البحث النوعي بدلا من التقنيات الكمية كما في هذه الدراسة؛
- يجب على الباحثين في المستقبل النظر في القيود المفروضة على الدراسة الحالية على النحو المذكور في القسم السابق.

### الدراسة الثالثة :

Alexander belkin, work stress and turnover intentions among hospital physicians, journal of work and Organizational psychology, netanya academic college, Europe, no31,2015.

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

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والإرهاق؛
- ارتباط سلبي بين الإرهاق ورضا العمل ونوايا ترك العمل؛
- على ضوء هذه النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات:
- فتح طرق توظيف جديدة وخلق فرص عمل من شأنها أن تخفف الأطباء من الإجراءات الروتينية؛
- ينبغي نقل عدد كبير من المهام التي يقوم بها أطباء المستشفيات حاليا إلى فروع طبية أخرى.

### المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح لنا أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولاً: عرض ملخص الدراسة السابقة

الجدول رقم (1-1): عرض ملخص الدراسات السابقة

عنوان الدراسة والباحث	السنة	العينة	الأدوات	المنهج	النتائج
محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، (مذكرة ماجستير)	2012	(189) مشرفا ومشرفة تربوية	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%). ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث) وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية،
بن عدة محمد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (أطروحة دكتوراه)	2018	112 عاملا وعاملة في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وقد توصلت للنتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.005) لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر،
نشوان محمد كباس، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقته بكل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمنية، (أطروحة دكتوراه)	2018	عينة عشوائية بلغت (108) عامل وعاملة في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمنية	الاستبيان	المنهج الوصفي	وقد توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن ضغوط العمل الداخلية بالنسبة لكل من صنع واتخاذ القرار وظروف العمل وعدم ملائمة الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمنية مرتفعة.
حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (أطروحة دكتوراه)	2018	المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية "ENIEM" ومؤسسة كوندور	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وقد بينت نتائج الدراسة أن المناخ التنظيمي السائد في المؤسسات محل المقارنة يحيد يميل للانغلاق ود أثبتت الدراسة وجود مستوى ضعيف إلى متوسط لضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المؤسسات، أكبر مسبباته العبء الوظيفي، بيئة العمل، وغموض الدور، صراع الدور.

تم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها إن المناخ التنظيمي الجيد يقلل من الضغط المفروض على العاملين ويمهد ظروف العمل الجيدة لهم، كما وأن المناخ التنظيمي الذي يتسم بالمرونة يسهم في تقليل الضغوط المهنية أما المناخ المعقد فإنه يزيد من ضغوط العمل لدى العاملين،	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان	تم اختيار (71) فردا	2020	نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة، (مقال)
وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها أن الإدارة تمتلك توجه يتبنى الأفكار الجدية وغير النمطية بمواضيع توظيف تقنيات الحاسوب والبرامج الخاصة بما لتسهيل العمل لدى الموظف أولا والمواطن ثانيا.	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان	(125) موظف	2020	حسين جعفر جواد، ولاء إسماعيل عبد اللطيف، انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل (مقال)
وتم التوصل من خلال هذا البحث إلى نتيجة مفادها وجود تأثير لأساليب واستراتيجيات التحفيز في نية ترك العمل لدى عينة البحث إضافة إلى اختلاف هذا الأثر بشكل كلي بالاستناد إلى فئاتهم العمرية واختلافه بشكل جزئي بالاستناد إلى مستوى تحصيلهم العلمي	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان	بتوزيع (150) استبانة على عينة من الموظفين في المصارف	2021	محمد هلال الدبوس، أثر أساليب واستراتيجيات التحفيز في نية ترك العمل لدى موظفي المصارف الخاصة في مدينة دمشق، (مقال)
خلصت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للعدالة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود معدل متوسط لنية ترك العمل لدى العاملين، كما أكدت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان	70 عاملا من المؤسسة محل الدراسة	2021	ياسر عبد الرحمن، إلهام بوالكور، صورية طويوي، أثر العدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته، وحدة إنتاج جيجل (مقال)
توصلت الدراسة إلى أن تغيرات البيئة الخارجية التي تمثلت بالعقوبات أحادية الجانب المؤثرة في العوامل الاجتماعية والاقتصادية والقانونية التي تعمل في ظلها الشركات، كان لها تأثير في اتجاهات العاملين للنية في ترك العمل في الشركة محل الدراسة والبحث عن فرص عمل أخرى.	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان	120 مفردة،	2022	سماح الاختيار، تأثير تغيرات البيئة الخارجية القسرية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل، دراسة ميدانية على العاملين في شركة سيريتل في دمشق (مقال)

<p>وقد توصل البحث وإلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها أن هناك تأثير معنوي لأبعاد الصمت التنظيمي على كلاً من نوايا ترك العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. كما يوجد تأثير معنوي لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية على نوايا ترك العمل، ويوجد تأثير لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في العلاقة بين كل أبعاد الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل ماعدا بعد الصمت</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>لعينة 360 مفردة</p>	<p>2022</p>	<p>مرورة محمد محمد علي البطريق، الدور الوسيط لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في العلاقة بين الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة الغربية (مقال)</p>
<p>توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية متوسطة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء، وتوجد فروق دالة في مستوى الضغط لدى الأطباء تعزى للمتغير الجنس</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>(47) طبيبا و طبيبة اختيروا بطريقة قصدية،</p>	<p>2022</p>	<p>تجاني منصور، ابراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، (مقال)</p>
<p>وقد انتهى البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تطور متغيرات البحث.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>(221) طبيبا</p>	<p>2023</p>	<p>مشتاق طالب نوري، سلمى حتيبة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي للآراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب،(مقال)</p>
<p>توصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده المختلفة وبين نية ترك العمل، فضلا عن أن دخول الصمت التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل أدى إلى زيادة تأثير ضغوط العمل،</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>وبلغ عدد الصالح منها للتحليل الإحصائي (287) مفردة،</p>	<p>2024</p>	<p>عبد الوهاب راغب الراعي، الدور الوسيط للصمت في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات دمياط،(مقال)</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

ثانياً: ما تتميز به الدراسات الحالية عن السابقة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

### 1- أوجه التشابه

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على الاستبيان كأداة لجمع البيانات؛
- اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي؛
- اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية أن كافة النتائج تؤكد على مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل
- تتشابه الدراسات مع الدراسة الحالية في احدى المتغيرين (ضغوط العمل ونية ترك العمل) أو كلاهما

### 2- أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المتغيرات، العينة، المكان والزمان، نوع القطاع والأبعاد والتي نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسة السابقة	المتغيرات
تم دراسة ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة نية ترك العمل كمتغير تابع	أغلب الدراسات السابقة تناولت المتغيرين معا أو أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها مع متغير آخر	من حيث المتغيرات
عينة من موظفين على مستوى المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر من عينة الدراسة الحالية.	من حيث العينة
المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت خلال الموسم الدراسي 2023-2024	تمت هذه الدراسات السابقة في عدة دول عربية وأجنبية في وفي فترات متفاوتة	من حيث المكان والزمان
القطاع الخدمات الصحية	تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع حيث كانت في القطاع العام والخاص والمنظمات الحكومية وغير الحكومية.	من حيث نوع القطاع
أبعاد ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة كل من: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، والهيكل التنظيمي في حين المتغير التابع نية ترك العمل	تناولت الدراسات السابقة أبعاد مختلفة للمتغيرين المستقل والتابع.	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين وبالاعتماد على الدراسات السابقة

## ثالثاً: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة

سنتعرف من خلال هذا الجزء مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة التي ساهمت بها الدراسة الحالية في البحث العلمي

## 1- مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

كان للدراسات السابقة فائدة كبيرة في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة حيث يتمثل مجال الاستفادة من هذه الدراسات في:

- ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الفكري للجانب النظري وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي للدراسة الحالية؛
- ساهمت في الوقوف على أبعاد ضغوط العمل وأثرها على نية ترك العمل؛
- ساهمت بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان لمتغيري الدراسة الحالية وتحديد مجالاته وفقراته؛
- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في إعداد الدراسة الحالية خاصة عند تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات؛
- الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الدراسة الحالية من خلال التعرف على الأدوات المستخدمة، وطرق عملية الإحصاء ومعالجة البيانات؛
- الاستفادة من توصيات، واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تتعلق بالدراسة الحالية؛
- الاطلاع على تجارب الآخرين والتأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكراراً لأي من الدراسات السابقة؛
- عرض وتفسير نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها والتعقيب عليها، وربطها بالدراسات السابقة؛
- تسهيل عملية البحث عن المراجع المتعلقة بالدراسة مما يوفر الكثير من الجهد والوقت.

## 2- القيمة المضافة

من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:

- معرفة أبعاد ضغوط العمل بالمؤسسة
- معرفة أبعاد نية ترك العمل بالمؤسسة؛
- التعرف على نماذج المفسرة لضغوط العمل؛
- معرفة العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ونية ترك العمل

## خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نقدم أهم الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة من خلال عرض الاطار المفاهيمي وأبعاد ضغوط العمل ومختلف أساسيات حول ضغوط العمل كمطلب أول في حين المطلب الثاني تم التعرف فيه عن المختلف الادبيات النظرية نية ترك العمل كمتغير تابع للدراسة من إطار مفاهيمي ومختلف الأساسيات حول نية ترك العمل كما تم ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، في حين المبحث الثاني طرحنا أهم الدراسات السابقة الحديثة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة من دراسات عربية ومحلية ودراسات أجنبية وأوجه التشابه والاختلاف بينهما، ولمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل ، اتخذنا المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت كعينة للدراسة وهذا ما سنتعرف عليه أكثر في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية  
ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

## دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

### تمهيد

تعتبر ضغوط العمل أحد أهم المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة، والتي تؤثر بالسلب على أداءهم وكفاءتهم، وقد تؤدي بهم لترك العمل، بعد تقديمها للمختلف الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة ونية ترك العمل كمتغير تابع، سنحاول من خلال هذا الفصل ان نبين مدى تأثير ضغوط العمل وأبعاده على نية ترك العمل بدراسة عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية عميرات تقرت وذلك من خلال تحليل البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة لنصل في الأخير لمجموعة من النتائج. وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

## دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات، يتناول هذا أدوات جمع البيانات وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالإضافة إلى صدق وثبات الاستبيان من خلال المطالب التالية.

### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب إلى عينة محل الدراسة وأداة جمع البيانات من خلال عرض تصميمها وطريقة توزيعها

#### أولاً: منهج الدراسة

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

#### 1- المنهج الوصفي التحليلي

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى ت أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت، بالاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، وقد تم توزيع استمارات تتعلق بجمع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية SPSS IBM SPSS Portable Statistics v 25 بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج واقتراحات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلتها.

#### 2- مصادر جمع البيانات

الذي بدوره يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ولمعرفة أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت ومن خلال مصدرين هما:

- مصادر أولية: والتي تمثلت في الاستبيان الذي صمم ووزع على عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت
- مصادر ثانوية: والتي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية، المقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

#### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الفرع لمجتمع وعينة الدراسة وأهم متغيرات الدراسة

#### 1- التعريف بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت:

المؤسسة الاستشفائية يقصد بها كل هيئة تهدف إلى تقديم رعاية علاجية أو وقائية أو إنشائية للأفراد الذين يقيمون في بيئة جغرافية معينة أو في قطاع مهني أو خدمات عامة للجميع بدون استثناء. يعود تاريخ انجاز المؤسسة (القطاع الصحي) إلى العهد الاستعماري في الخمسينات سنة 1957 إلى 1958 على يد شركة فرنسية والتي استغلت بأول الأمر كمدرسة تعليمية و ذلك في السنوات الأولى من الستينات، وفي 01 نوفمبر 1967 بدأ العمل فيها كمستشفى لاستقبال الحالات المرضية فكان يغطي منطقة وادي ريغ و وادي سوف إلى غاية السبعينات و بعد الإصلاحات الأخيرة أصبح يغطي منطقة وادي ريغ (تقرت ، المقارين، تماسين، الطيبات)، و عدد البلديات 11 بلدية بتعداد سكاني للدوائر الثلاث يفوق 302777 نسمة، كما يمكن أن تضاف إليها حالات

## دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

من خارج الدوائر الأربعة وذلك ناجم عن حوادث المرور للطريق الوطني رقم 03 الرابط بين جامعة وتقرت و ورقلة وكذا الطريق الرابط بين تقرت و الوادي.

سميت المؤسسة سابقا باسم القطاع الصحي تقرت وهي الآن تعرف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت وهذا ناتج عن تطبيق إعادة هيكلة القطاع الصحي الذي يعد كبديل لتنظيم القطاع الصحي وتحويله إلى مؤسسة استشفائية ذات شخصية معنوية تتمتع بالاستقلال المالي موضوعة تحت وصاية الوالي من خلال مديرية الصحة والسكان للولاية، و تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت من هياكل للتشخيص والعلاج و الاستشفاء و إعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي 140\_07 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 33 بتاريخ 03 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق ل 20 ماي 2007 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها و سيرها، كما تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة .

و بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 15 جانفي 2012 و الذي يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات للصحة الجوارية وتصنيفها، و تطبيقا للأحكام المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 20 ماي 2007 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها و سيرها، و على أساس معايير محددة في الملحق الأول بهذا القرار و تمكن هذه المعايير فيعدد السكان، عدد البلديات، عدد الأسر، عدد المصالح، مقر الولاية وتصنف حسب الفئات (أ-ب-ج-د) حيث تصنف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت في الفئة (ج).

و المؤسسة العمومية الاستشفائية تقع على تراب بلدية النزلة جغرافيا و تتبع بلدية تقرت إداريا و يتوسط موقعها الطريق الرابط بين مقر المقاطعة الإدارية تقرت و مقر بلدية تقرت ،يحدها شمالا المؤسسة التجارية للمواصلات و جنوبا المؤسسة الجزائرية للمياه، و شرقا صيدلية بارة و غربا المقاطعة الإدارية بتقرت و ثانوية الأمير عبد القادر. تتربع على مساحة قدرها 17428م<sup>2</sup> خصصت منها مساحة ل 33 مسكن وظيفي مجاور.

### 2- مهام وأهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت

- التكفل التام وبصفة متكاملة بالحاجات الصحية لسكان المنطقة؛
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- ضمان وبرمجة توزيع العلاج الإستشفائي والتشخيصي؛
- العمل على رفع المستوى الخدماتي للمستشفى من خلال التعامل مع مستشفيات أخرى وأطباء من خارج الوطن وهذا يعرف بالتوأمة؛
- تقديم الرعاية الطبية وبمستوى عالي في مختلف التخصصات؛
- يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي والشبه طبي و التكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع المؤسسات التكوينية؛
- ضمان حفظ الصحة و مكافحة الأمراض والاعتناء بصحة المرضى؛
- ضمان تحسين مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم وذلك بالقيام بدورات تكوينية خاصة في مجال ما يسمى بالمناجمت ؛
- توفير وسائل الراحة والتسهيلات للمريض من ،تغذية استراحة و سرعة في الخدمات و تدريب العاملين في المجالات الطبية و التمريض و المهن الطبية المساندة؛

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

- تقدم الخدمات الوقائية من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت يلاحظ أنه هناك تكفل بالمريض وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

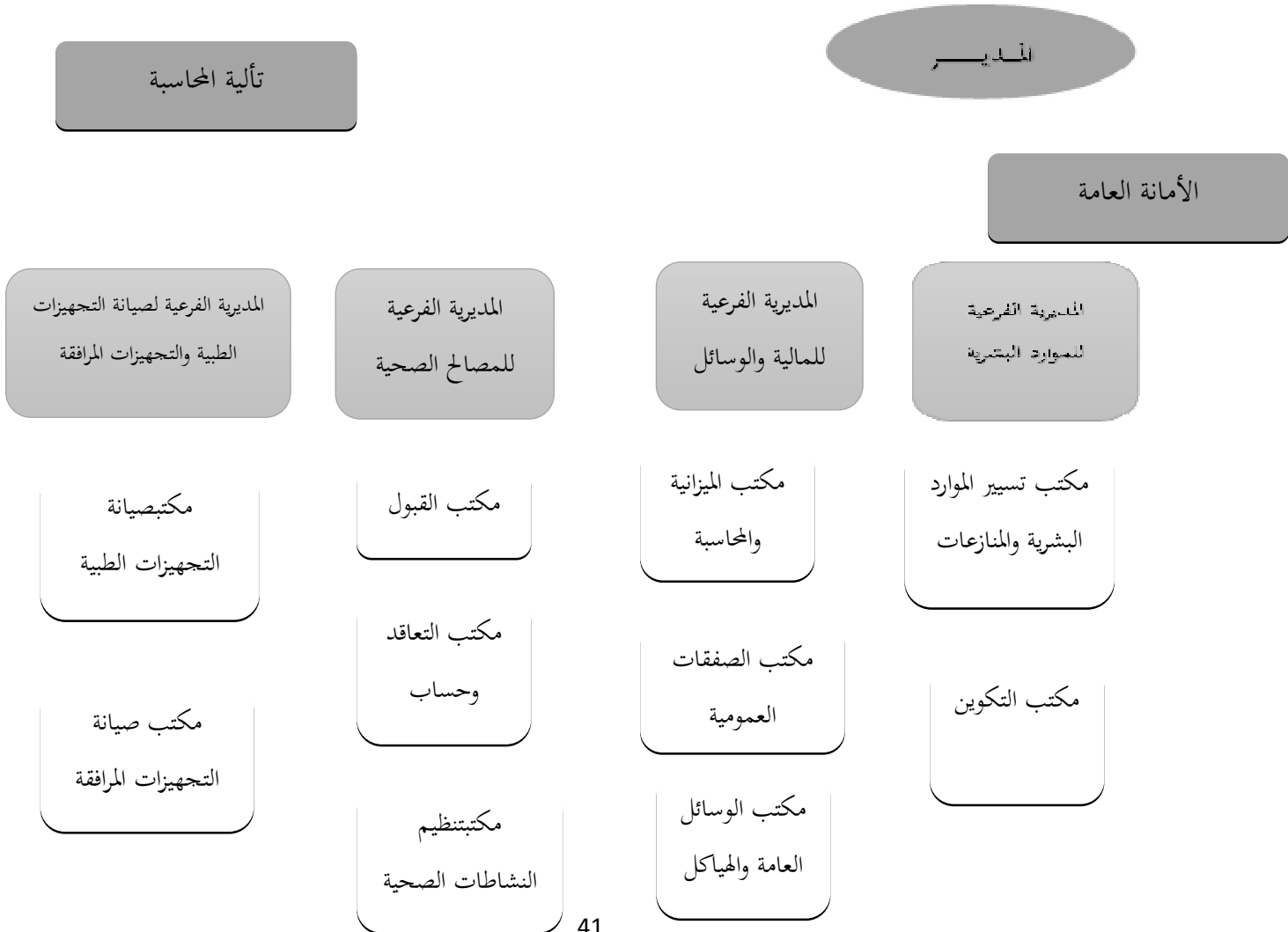
الجدول رقم (1-2) : الخدمات الوقائية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية

الرقم	الخدمة	عدد المرضى
01	الفحوصات الاستعجالية	38795
02	الاستشفاء ( الكوارث في المستشفى )	1328
03	العمليات الجراحية	2528
04	تصفية الدم	79
05	التحاليل الطبية	142164
06	الكشف بالأشعة	23747

المصدر : المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

3- عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الشكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت



دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

1. المدير: يعتبر المدير المستوى الأعلى في الهيكل التنظيمي للمؤسسة و المسؤول الأول على حسن سير المؤسسة و من مهامه:

- يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع الحياة المدنية
- هو الأمر بالصرف في المؤسسة
- يحضر مشاريع الميزانيات التقديرية و بعد حسابات المؤسسة
- يعد مشروع التنظيم الداخلي و النظام الداخلي للمؤسسة
- تنفيذ مداورات مجلس الإدارة
- بعد التقرير السنوي عن النشاط و يرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة عليه
- يبرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به
- يمارس السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته
- يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- يمكنه تفويض الإمضاءات تحت مسؤوليته لمساعديه الأفراد
- معالجة البريد الصادر والوارد و وضع ملاحظاته

2. الأمانة العامة : يعتبر مكتب تابع للمدير وتشرف على تسييرها السكرتارية إذ تعتبر الجسر الرابط وحلقة الوصل بين الإدارة العامة

و المصالح الأخرى و من مهامها:

- استقبال البريد الوارد و تسجيله
- تصنيف و ترتيب و حفظ الملفات
- القيام بإعمال النسخ والطباعة
- الإشراف على المواعيد
- القيام بأعمال الاتصال و استقبال المكالمات الهاتفية والفاكس

3. المديرية الفرعية : و هي أربع مديريات

أ- المديرية الفرعية للموارد البشرية : وتعتبر هذه المديرية من أهم المصالح بالمؤسسة لارتباطها المباشر بالعمال فهي تراقب

تحركات العمال و تهتم يقضياهم العملية منذ التعيين إلى غاية النهاية العمل (التقاعد) و بها مكتبان هما:

✓ مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات : الذي يسهر على السير الحسن وتنظيم ومن مهامه :

- تنظيم العمال و تسيير المسار المهني للموظف من التعيين إلى نهاية الخدمة (التقاعد) أي من مرحلة الاستكشاف إلى مرحلة الانفصال الوظيفي

- العطل المختلفة (العطل السنوية و الاستثنائية)؛

- ترتيب و حفظ الوثائق و ملفات العمال

- إعداد المخطط السنوي تسيير الموارد البشرية

- الإشراف على تسيير إجراء مسابقات التوظيف بالمؤسسة.

✓ مكتب التكوين: يختص بالترقيات والرسكلة وتكوين العمال و المترشحين الخارجيين.

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

ب - المديرية الفرعية للمصالح الصحية: باعتبارها من أهم المديريات الرئيسية في هيكل المؤسسة لما تحتويه من مصالح إستراتيجية تمس مباشرة المواطن و من مسؤولياته الأساسية :

- التغطية الصحية على مستوى كل الهياكل الصحية التابعة للمؤسسة و التكفل بتقديم العلاج والاستعجالات
- الحصول على جميع المعلومات الخاصة بالمصالح الصحية بالمصالح الطبية بشكل دوري للإلمام بجميع المعطيات التي تساعد في عملية التقييم
- إعداد قوائم و جداول المناوبات الطبية لضبط حرة المستخدمين الطبيين اليومية
- السهر على القيام بالعمليات الجراحية الاستعجالية والمبرمجة وغيرها من المهام المكلفة بما هذه المديرية
- و بما مصالح طبية تقنية وأخرى إدارية متمثل في :

1. المصالح الطبية التقنية : الاستعجالات طب العمل الوقاية وعلم الأوبئة - الجراحة العامة الطب الداخلي - جراحة العظام - طب و جراحة العيون - طب و جراحة الأنف والأذن والحنجرة - طب الأسنان تصفية الدم - التحاليل الطبية المخبر وحقن الدم) - الأشعة- الصيدلية - الأمراض الصدرية والتنفسية.

2. المصالح الإدارية :

✓ مكتب القبول: يعتبر الواجهة الحقيقية للمصالح الطبية فهو يقدم خدمات مباشرة للمرضى ويشمل

- تسجيل دخول وخروج المرضى؛

- الوفيات؛

- الإحصائيات؛

- فواتير كلفة العلاج و الإقامة؛

- الحوادث المختلفة.

✓ مكتب التعاقد وحساب التكلفة: يهتم بحساب تكلفة جميع الموارد الداخلة والخارجة من وإلى المؤسسة.

✓ مكتب تنظيم ومتابعة وتقويم النشاطات الصحية : و التي تهتم بتنظيم مناوبات الأطباء و المرضى وكذلك تنظيم

الحملات الوقائية والتلقيح و التوعية العامة لمكافحة الأمراض بالإضافة إلى تنظيم الأيام الدراسية.

ج- مكتب الميزانية والمحاسبة : يتفرع عنها ثلاث مكاتب هي:

1- مكتب الميزانية والمحاسبة: ويقوم بدراسة وإعداد الميزانية العامة للمؤسسة في كل سنة.

2- مكتب الصفقات العمومية: ينظم الإعلانات للصفقات التي تبرمها المؤسسة، ودراسة العروض المقدمة كما يقوم بمراقبة

الصفقات.

3- مكتب الوسائل العامة والتجهيزات : فهو يوفر كل الوسائل الضرورية لضمان السير الحسن للمؤسسة والتي منها: الإطعام

- الإمكانات والوسائل الطبية والإدارية- إصلاح هياكل المؤسسة (السكنات والمصالح التابعة للمؤسسة) و من بين مهام

المديرية الفرعية للمالية والوسائل نجد :

- تسيير المخازن والسهر على تمويل المؤسسة بما تحتاجه؛

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

- السهر على تنفيذ ميزانية المؤسسة للسنة المالية الجديدة؛
  - جرد كل التجهيزات واللوازم الخاصة بالاستعمال في المستشفى، وكذا جرد العتاد الطبي وذلك عن طريق تسجيله في السجل الخاص به؛
  - الاستخدام الأمثل لنفقات التسيير بغرض إنجاز المشاريع من أجل الاستعمال الأحسن للأموال العمومية وترشيد الصفقات؛
- د-المديرية الفرعية لصيانة المعدات الطبية والمعدات المرفقة: يشرف عليها نائب المدير المكلف بالتجهيزات و صيانة الأجهزة الطبية، و بها مصالح تقوم بالمراقبة و الإشراف على جميع الأعمال التي تقوم بها المؤسسة من تجهيزات وصيانة ويتفرع عنها مكاتبان هما:

1- مكتب صيانة المعدات الطبية

2- مكتب صيانة المعدات المرفقة

التركيبة البشرية للمؤسسة:

تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت إلى غاية 31/12/2017 بالتقريب مع مراعاة متغيرات النقص كالإحالة على التقاعد النقل الاستقالة ... الخ و الزيادة بسبب التوظيف و التكفل و غيرها هو: **580** عامل

الجدول رقم (2-2) : تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت حسب التخصصات

العدد	الاختصاص	الرقم
61	الممارسين المتخصصين	01
65	الأطباءالعاملين	02
07	الصيدالة	03
02	جراحي الأسنان	04
08	الاختصاصيين النفسانيين	05
370	شبه الطبيين للصحة العمومية	06
01	القبالات	07
22	البيولوجيين	08
22	التخدير و الإنعاش	09
107	الإداريين والتقنيين	10
40	العمال المهنيين	11
87	المتعاقدين	12
<b>792</b>	<b>المجموع</b>	

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

4-مجتمع الدراسة: يشير مجتمع الدراسة إلى مجموع الأفراد أو المشاهدات التي تشترك في مجموعة من الخصائص تهم موضوع البحث، ويشمل مجتمع هذه الدراسة جميع موظفي مؤسسة الاستشفائية تقرت

5عينة الدراسة: تم اختبار عينة عشوائية من الموظفين مؤسسة الاستشفائية من خلال توزيع الاستبيان بشكل وقي على أفراد العينة قدرت بـ 30 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية ومن خلالها تم تحديد حجم عينة الدراسة.

الجدول رقم (2-3): توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة

الاستبيانات المعتمدة	الاستبيانات المرفوضة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الموزعة	عينة الدراسة
30	0	6	36	40	موظفي المؤسسة الاستشفائية تقرت
%75	%0	%15	%90	%100	

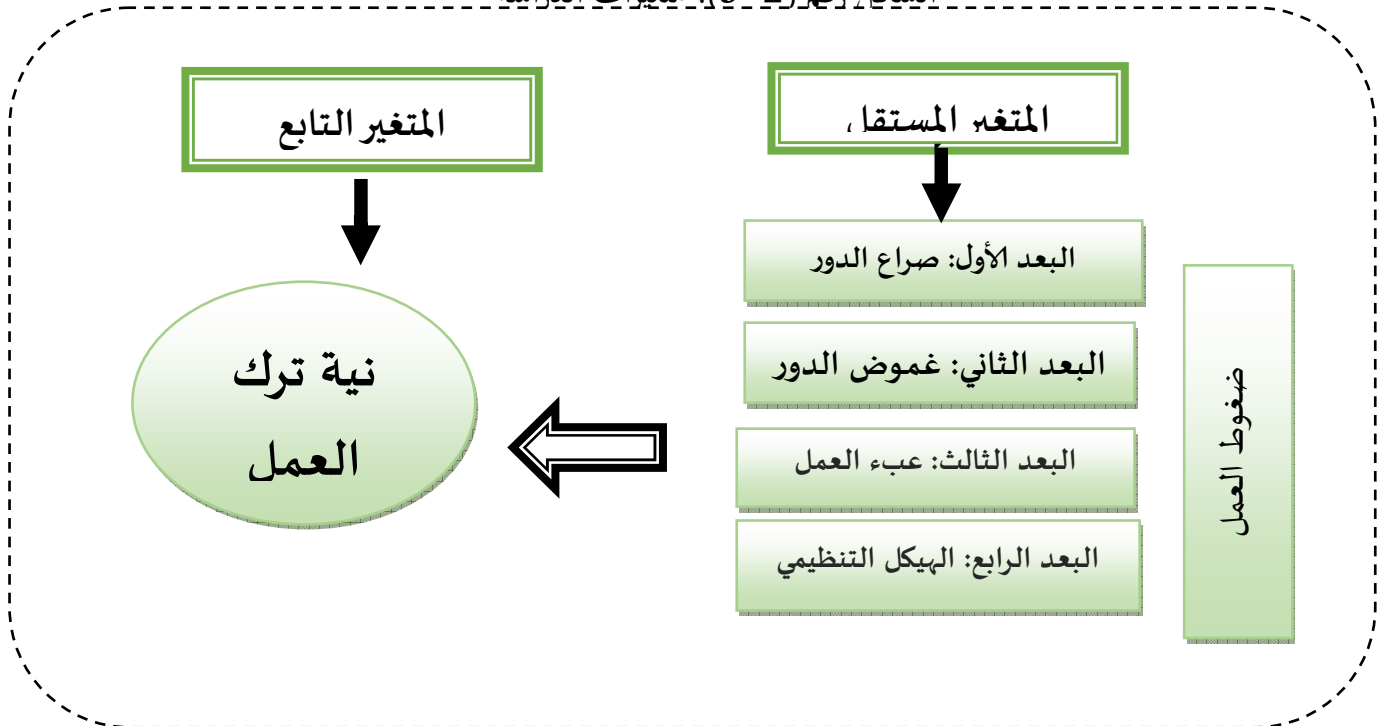
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على توزيع عينة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة وزعت بنسبة 75% من حجم الاستمارات الموزعة وهو رقم جيد للمعالجة الإحصائية وبناء النتائج، أي ما يعادل بـ 30 موظف موزعين على مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثالث: التعريف بمتغيرات الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت حيث تمثل من خلال المتغير المستقل ضغوط العمل وكذلك المتغير التابع المتمثل في نية ترك العمل

الشكل رقم (2-3): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على تقسيمات الموضوع

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

المطلب الثاني: أدوات الدراسة "الاستبيان"

سنتعرف من خلال هذا المطلب على أداة جمع البيانات "الاستبيان" من خلال عرض طريقة تصميمه وتوزيعه وصدقة وثباته ومختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية من خلال العناصر التالية.

أولاً: تصميم أداة الدراسة "الاستبيان"

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان الذي صمم خصيصاً لجمع البيانات لأغراض الدراسة، والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول إشكالية الدراسة وفرضياتها، لتجيب عليها عينة الدراسة، ويتم بعد ذلك تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء (انظر الملحق رقم 1)

- الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، الوظيفة.
- الجزء الثاني: محاور الدراسة

الجدول رقم (2-4): تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان

ترقيم العبارات	أبعاد الدراسة	محاور الدراسة
من 1 إلى 5	البعد الأول: صراع الدور	المحور الأول: التمكين الإداري
من 6 إلى 10	البعد الثاني: غموض الدور	
من 11 إلى 14	البعد الثالث: عبء العمل	
من 15 إلى 18	البعد الرابع: الهيكل التنظيمي	
من 1 إلى 18	المحور الأول: ضغوط العمل	محاور الدراسة
من 1 إلى 10	المحور الثاني: نية ترك العمل	
28 عبارة	الاستبيان ككل (محاور الدراسة)	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على تقسيمات استبيان الدراسة

ثانياً: أدوات وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *Statistical Package for the Social Sciences*: SPSS حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- معامل الارتباط لبيرسون (*Pearson Correlation Coefficient*): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور فيما بينها من جهة وبين متغيرات الدراسة من جهة أخرى.

## دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

## بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

- معامل الثبات ألفا كرونباخ ( $\alpha$ ) (Cronbach's Alpha) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل
- التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليها في محور البيانات الشخصية والوظيفية من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي ( $Mean$ ): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور ومعرفة مستواها.
- معامل الانحدار البسيط ( $Simple Regression Analysis$ ): يستعمل لتحديد درجة تأثير متغير مستقل على المتغير التابع.
- الانحراف المعياري ( $Std. Deviation$ ): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.
- إختبار T-test للدراسة الفروقات لعينيتين مستقلتين؛
- إختبار تحليل تباين أحادي  $ANOVA$  لمعرفة الفروقات في إجابات العينة و التي تعزي المتغيرات الديمغرافية

## ثالثا: تقدير ثبات الأداة

سنحاول في هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على أداة جمع البيانات في الدراسة والتحليل من خلال قياس مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال توضيح صدق المحكمين أو صدق المحتوى للاستبيان بالإضافة إلى إختبار كل من ثبات والاتساق الداخلي لأبعاده ومحاوره كما يلي.

## 1- صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد أسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيد مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض على المشرف أولا ثم مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" سواء من جانبها الاقتصادي أو الإحصائي (أنظر الملحق رقم 01).

## 2- صدق وثبات أداة الدراسة (الإستبانة)

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة ويتمتع بالثبات.

## الجدول رقم (2-5): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.954	28

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

لقد تبين من خلال الجدول المستخرج من البرنامج أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 954.0 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك ثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات، بمعنى أنه حتى لو أعيد توزيع الاستبيان في نفس الظروف ستكون إجابات أفراد العينة الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة التي تم توزيع الاستبيان عليها هي نفسها وهو ما يؤكد ثبات المحاور وكذلك الجذر التربيعي للمعامل والذي يساوي 95.4 وهو ما يؤكد مصداقية النتائج التي يمكن استخراجها وتحليلها والاعتماد عليها من أجل الإجابة على اشكالية الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة مناقشتها

يتم في هذا الجزء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية الست لعينة الدراسة من حيث المؤسسة محل الدراسة، الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، الوظيفة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة

سنعرف من هذا المطلب توزيع عينة الدراسة والاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة والنتائج مبينة في الجداول التالية.

أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة.

1- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يمثل الجدول التالي :

الشكل رقم(2-3): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم(2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	46,7	14	ذكر
	53,3	16	أنثى
	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس بأغلبية إناث بعدد 16 ونسبة 53.3% تليها فئة الذكور بعدد 14 ونسبة 46.7% من المجموع الإجمالي للنسب، ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل توفر فرصة التوظيف لكلا الجنسين

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئات العمرية

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئات العمرية

الشكل رقم (2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة السن	الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة السن		
	النسبة %	التكرار	الفئات العمرية
	13,3	4	أقل من 30 سنة
	40,0	12	من 30 سنة إلى 40 سنة
	23,3	7	من 41 إلى 50 سنة
	23,3	7	أكبر من 50 سنة
	%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن بأغلبية الفئة العمرية من 30 إلى 20 سنة بعدد 12 ونسبة 40، تليها الفئة العمرية كل من 41 إلى 50 سنة والفئة أكبر من 50 سنة بنسبة متساوية على التوالي 23.3% أما الفئة العمرية أقل من 30 بعدد 4 ونسبة 13.3% من المجموع الإجمالي للنسب. نفسر هذا التفاوت في النسب على أن عينة الدراسة من فئة الشباب التي تتميز بالنشاط والحيوية والعمل وتقدم أداء أفضل.

3- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم (2-5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة المستوى التعليمي	الجدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
	23,3	7	ثانوي فما أقل
	40,0	12	ليسانس أو تقني
	20,0	6	ماستر/ مهندس
	16,7	5	دراسات عليا
	%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية الفئة العمرية ليسانس أو تقني بعدد 12 ونسبة 40، تليها مستوى ثانوي فأقل بعدد 7 ونسبة 23.3، في حين ماستر بعدد 6 ونسبة 20 أما دراسات عليا بعدد 5

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

ونسبة 16.7% من المجموع الإجمالي للنسب. ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على استقطاب كفاءات مهنية عالية من خرجي الجامعات.

4- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الشكل رقم (2-6): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية	الجدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية		
	النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
	6,7	2	أقل من 5 سنوات
	23,3	7	من 5 إلى 10 سنوات
	30,0	9	من 11 إلى 15 سنة
	40,0	12	أكثر من 15 سنة
	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

توزع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية بأغلبية الفئة أكثر من 15 سنة بعدد 12 ونسبة 40 تليها الفئة من 11 إلى 15 سنة بعدد 9 ونسبة 30 في حيث الفئة من 5 إلى 10 سنوات بعدد 7 ونسبة 23.3، أما الفئة أقل من 5 سنوات بعدد 2 ونسبة 6.7 من المجموع الإجمالي للنسب. نفسر هذا التفاوت في النسب على أن المورد البشري بالمؤسسة ذو كفاءة مهنية حيث كلما تقدم المورد البشري كلما زادت قيمتهم المهنية وخبرة في حل المشاكل التي تواجههم.

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الشكل رقم (2-7): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الوظيفة	الجدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة الوظيفة		
	النسبة %	التكرار	الوظيفة
	23,3	7	ممرض
	66,7	20	موظف إداري
	10,0	3	عون أمن
	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة أغلبيتهم فئة موظف إداري بعدد 20 ونسبة 66.7 تليها ممرض بعدد 7 ونسبة 23.3، أما عون أمن بعدد 3 ونسبة 10 من المجموع الإجمالي للنسب.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني " ضغوط العمل "

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة للمحور الثاني جودة الخدمات بأبعاده من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول التالية.

1- عرض وتحليل نتائج البعد الأول صراع الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الأول: صراع الدور

الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " صراع الدور "

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	1,357	3,13	أتلقي الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة
متوسط	1,397	2,66	أقوم بعمل في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لي تعب جسدي ونفسي
متوسط	1,299	3,03	أصبحت مسؤولياتي الوظيفية غير واضحة نتيجة تداخل الأدوار
متوسط	1,412	2,93	تدخل الآخريين في تسيير عملي لا يتيح لي القيام به بشكل جيد
متوسط	1,252	3,13	أعمل في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتي ومهامي العملية.
متوسط	1,061	2,98	البعد الأول: صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: صراع الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.98) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.66-3.13)، حيث "العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.13) أي أنهم يعملون في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتهم ومهامهم العملية، أما "العبارة رقم 01 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.13) ما يدل على تلقيهم الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "أصبحت مسؤولياتي الوظيفية غير واضحة نتيجة تداخل الأدوار" بمتوسط حسابي (3.03)، أما العبارة رقم 04 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.93) ما يبين على أن تدخل الآخريين في تسيير العمل لا يتيح القيام به بشكل جيد، في حين جاءت العبارة رقم 02 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.66) أي قيامهم بعملهم في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لهم تعب جسدي ونفسي، حسب أهميتها النسبية.

## 26 عرض وتحليل نتائج البعد الثاني غموض الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني غموض الدور

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني غموض الدور

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1,104	3,56	يوجد غموض في قوانين المؤسسة
متوسط	1,105	3,13	يوجد غموض في مهامهم يجعلني لا أشعر بوجود هدف معين في عملي
متوسط	1,268	2,90	تجعلني الظروف المهنية الجديدة عدم توافق مع إمكانياتي المهنية
متوسط	1,172	2,93	تصليني معلومات غير واضحة عن عملي
متوسط	1,066	3,03	أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا
متوسط	0,900	3,11	البعد الثاني: غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالبين ين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: غموض الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.11) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.90 - 3.56)، حيث "العبارة رقم 06 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.56) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يوجد غموض في قوانين المؤسسة، أما "العبارة رقم 07 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.13) ما يدل على وجود غموض في المهام يجعلهم لا يشعرون بوجود هدف معين في عملهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا" بمتوسط حسابي (3.03)، أما العبارة رقم 09 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.93) ما يبين على أنه تصلهم معلومات غير واضحة عن عملهم. في حين جاءت العبارة رقم 08 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.90) أي تجعلهم الظروف المهنية الجديدة عدم توافق مع إمكانياتهم المهنية، حسب أهميتها النسبية.

### 3- عرض وتحليل نتائج البعد الثالث عبء العمل

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثالث عبء العمل

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث عبء العمل

الاتجاه العام للعينة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	1,166	3,46	تخصص المؤسسة فترات الراحة غير كافية لمواصلة عملي
متوسط	3	1,257	2,93	توكل لي المؤسسة أعمال فوق طاقتي وجهدي
متوسط	2	1,248	3,40	يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات
منخفض	4	1,248	2,60	توفر المؤسسة تكنولوجيا متطورة لا اعرف التحكم.
متوسط		0,955	3,10	البعد الثالث: عبء العمل

المصدر: من إعداد الطالبين ين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث عبء العمل حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.10) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.60 - 3.46)، حيث "العبارة رقم 11 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.46) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تخصص فترات الراحة غير كافية لمواصلة العمل، أما "العبارة رقم 13 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.40)، ما يدل على أنه يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "توكل لي المؤسسة أعمال فوق طاقتي وجهدي" بمتوسط حسابي (2.93). أما العبارة رقم 14 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.60) ما يؤكد على أن المؤسسة توفر تكنولوجيا متطورة لا يعرفون التحكم بها، حسب أهميتها النسبية.

### 4- عرض وتحليل نتائج البعد الرابع الهيكل التنظيمي

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الرابع الهيكل التنظيمي

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع الهيكل التنظيمي

الاتجاه العام للعينة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	1	1,149	3,30	يوجد بالمؤسسة مستويات إدارية كثير تتعبي
متوسط	3	1,093	3,10	يؤدي تقسيم مهام الوظيفة بين عدة وظائف
متوسط	4	1,299	3,03	أتلقي التعليمات والتوجيهات من عدة مصالح يشتت جهدي
متوسط	2	1,399	3,20	أعمل عدة وظائف خلال عملي
متوسط		0,882	3,15	البعد الرابع: الهيكل التنظيمي

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: الهيكل التنظيمي حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.15) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.66 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.03-3.30)، حيث "العبارة رقم 15 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.30) أي يوجد بالمؤسسة مستويات إدارية كثير تتعبهم، أما "العبارة رقم 18 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.20) ما يدل على أنهم يعملون عدة وظائف خلال عملهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يؤدي تقسيم مهامهم الوظيفية بين عدة وظائف " بمتوسط حسابي (3.10)، أما العبارة رقم 17 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.03) ما يؤكد على أن تلقيهم التعليمات والتوجيهات من عدة مصالح يشتت جهودهم.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة المحور الثاني " نية ترك العمل "

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني " نية ترك العمل "

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
متوسط	10	1,348	2,90	1. عدم بقائي في عملي الحالي قائم على عدم رغبي بالاستمرار في هذا العمل
متوسط	7	1,516	3,10	2. يعتبر عدم بقائي في عملي الحالي أمراً ضروري رغم قلة الخيارات الأخرى
متوسط	8	1,412	3,06	3. سأبدأ غالباً بالبحث عن فرصة عمل أخرى خلال السنة القادمة
متوسط	5	1,455	3,13	4. غالباً ما أفكر بقرار ترك العمل
متوسط	9	1,322	2,90	5. سأقوم غالباً بترك عملي قريباً حتى دون توافر خيار أفضل
متوسط	4	1,366	3,16	6. سأقوم غالباً بترك عملي خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل
متوسط	6	1,398	3,10	7. أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي
متوسط	3	1,342	3,30	8. أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى منافسة
مرتفع	1	1,455	3,53	9. لدي الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل
متوسط	2	1,470	3,33	10. عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المستشفى يوماً ما
متوسط		1,137	3,15	المحور الثاني: نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الثاني: نية ترك العمل حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.15) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.90-3.53)، حيث "العبارة رقم 09 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.53) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه لديهم الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل، أما "العبارة رقم 10 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.33) ما يدل على أن عدم وجود فرص الترقية قد يدفعهم لمغادرة المستشفى يوماً ما، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى منافسة" بمتوسط حسابي (3.30)، أما العبارة رقم 06 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.16) ما يؤكد على أنهم سيقومون غالباً بترك عملهم خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل، نجد

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

العبارة رقم 04 احتلت المرتبة الخامسة "بمتوسط حسابي (3.13) أي أنهم غالبا ما يفكرون بقرار ترك العمل. العبارة رقم 01 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.90) أي أن عدم بقائهم في عملهم الحالي قائم على عدم رغبتهم بالاستمرار في هذا العمل.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على نتائج اختبار فرضيات الدراسة من خلال مختلف الأساليب الإحصائية، وقبل التطرق لنتائج اختبار فرضيات الدراسة سنتعرف على نتائج التوزيع الطبيعي لتحديد نوع الأساليب الإحصائية التي سنعتمد عليها في التحليل الإحصائي.

أولا: عرض نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الجدول رقم (2-16): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		المحور العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.274	0.958	محاور الدراسة ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يبين الجدول أعلاه نتائج التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة وفق اختبار (Shapiro-Wilk) حيث قدر مستوى قدر بـ 0.958 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعيا، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

ثانيا: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى

للنص الفرضية: هناك تفاوت في تحمل ضغوط العمل لموظفي المؤسسة محل الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (2-17): نتائج اختبار الفرضية الأولى

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محااور الدراسة
متوسط	4	1,06136	2,9800	البعد الأول: صراع الدور
متوسط	2	0,90009	3,1133	البعد الثاني: غموض الدور
متوسط	3	0,95502	3,1000	البعد الثالث: عبء العمل
متوسط	1	0,88201	3,1583	البعد الرابع: الهيكل التنظيمي
متوسط		0,80932	3,0879	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة متوسط حيث قدر المتوسط الحسابي العام للمحور بـ 3.08 وانحراف معياري قدر بـ 0.809 الذي يقع ضمن المجال [2.61 – 3.40] الذي يمثل درجة موافقة متوسطة، كما نجد بعد الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي 3.15 وانحراف معياري 0.882، تليه بالمرتبة الثانية بعد غموض الدور بمتوسط حسابي 3.11 وانحراف معياري 0.900، في حين بالمرتبة الثالثة بعد عبء العمل بمتوسط حسابي 3.10 وانحراف معياري 0.955، أما بالمرتبة الرابعة بعد صراع الدور بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 1.061 وكل أبعاد ضغوط العمل بدرجة تطبيق متوسط. من المجموع الإجمالي لحجم عينة الدراسة.

- وعليه نقبل نص الفرضية الأولى: هناك تفاوت في تحمل ضغوط العمل لموظفي المؤسسة محل الدراسة

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

ثالثا: عرض نتائج معامل الارتباط بين ضغوط العمل ونية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة

سنحاول من خلال هذا الفرع عرض وتحليل العلاقة بين كل بعد من أبعاد ضغوط العمل كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع لاختبار العلاقة ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة ونية ترك العمل كمتغير تابع سنعتمد على معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) والنتائج مبينة في الجدول التالي

نص الفرضية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الهيكل التنظيمي) على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة (الفرضية الثالثة)

العلاقة	صراع الدور / نية ترك العمل	غموض الدور / نية ترك العمل	عبء العمل / نية ترك العمل	الهيكل التنظيمي / نية ترك العمل
معامل الارتباط r	0.631**	0.807**	0.583**	0.508**
مستوى الدلالة (sig)	0.000	0.000	0.001	0.004
حجم العينة	30	30	30	30

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال نتائج إجابات عينة الدراسة حول علاقة كل بعد من أبعاد ضغوط العمل ونية ترك العمل، حيث نجد أن معامل الارتباط بين صراع الدور ونية ترك العمل بمعامل ارتباط قدر ب ( $r=0.631$ ) ، أما غموض الدور ونية ترك العمل بمعامل ارتباط قدر ب ( $r=0.807$ ) وهو غير دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05 في حين عبء العمل ونية ترك العمل بمعامل الارتباط ( $r=0.583$ )، في حين الهيكل التنظيمي ونية ترك العمل بمعامل ارتباط ( $r=0.508$ ) وهي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 ما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متغيرات الدراسة.

نستنتج نتائج اختبار الثالثة: نشب نص الفرضية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الهيكل التنظيمي) على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

رابعاً: عرض نتائج اختبار أثر ضغوط العمل وأبعاده على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الفرع لنتائج الأثر بين ضغوط العمل كمتغير مستقل وكل بعد من أبعاده على المتغير التابع نية ترك العمل من خلال اختبار التدرجي كما هو مبين في الجداول التالية.

1-تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الهيكل التنظيمي) و المتغير التابع نية ترك العمل و الجدول التالي يوضح الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

الجدول رقم (2-19) يوضح تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,742 <sup>a</sup>	,550	,534	,77626

a. Predictors: (Constant), MMMMM1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يظهر من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل و هو ما يعبر عنه Sig التي تساوي 0.000 وهي نسبة اقل من 0.05 بمعنى ان الاختبار ذا دلالة بوجود علاقة بين المتغيرين حيث بلغت قيمة R= 0.742 عند مستوى (0.05) و هي علاقة جيدة، و لمعرفة تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل قمنا بحساب معامل التحديد الذي يساوي R 2=0.550 بمعنى ان نسبة تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل تقدر ب 55% و في حين النسبة 45% تتدخل فيها المتغيرات الأخرى.

2- تباين الانحدار الخطي:

يدرس الجدول الموالي مدى ملائمة خط الانحدار البيانات عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول رقم (2-20):خط الانحدار

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,622	1	20,622	34,223	,000 <sup>b</sup>
	Residual	16,872	28	,603		
	Total	37,495	29			

a. Dependent Variable: MMMMM2  
b. Predictors: (Constant), MMMMM1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 20,622 ومجموع

الشكل (2-7): خط الانحدار

مربعات البواقي هو 16,872 ومجموع المربعات الكلي  
يساوي 37,495

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 28،

معدل مربعات الانحدار هو 20,622 ومعدل مربعات البواقي 0.603

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 34,223

- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة

المعتمد في الدراسة 0.5، ويظهر ذلك من خلال الشكل

**1- دراسة معاملات الانحدار**

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لضغوط العمل على نية ترك العمل

الجدول (2-21): قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,064	,568		-,113	,911
	MMMMM1	1,042	,178	,742	5,850	,000

a. Dependent Variable: MMMMM2

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية فقد قدرت قيمة مستوى دلالة

الاختبار (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي:  $y=a+bx$ .

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار ب(0.064) والتي تمثل حرف a من معادلة خط المستقيم، أما ميل خط الانحدار فقدرت

قيمه ب(1.042) والتي تمثل حرف b، و منه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة - كما يلي:

$$Y=0.064+1.042X$$

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك تأثير سلبي لضغوط العمل على نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة لأن متغيرات

الداخلية فيه لها إشارة سالبة، وهي تعني كلما زادت ضغوط العمل على عينة الدراسة كلما أدرى إلى زيادة نية ترك العمل و بالتالي

تعتبر ضغوط العمل أحد مسببات نية ترك العمل.

## 2- إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

لإظهار المتغيرات المستقلة (أبعاد ضغوط العمل) التي دخلت في النموذج، ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار قمنا باستخدام طريقة التحليل التدريجي للتنبؤ بأثر تطبيق ضغوط العمل على نية ترك العمل

أ-متغيرات النموذج:

الجدول (22.2): المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Mode l	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXXX2	.	Stepwise (Criteria: Probability-of- F-to-enter <= ,050, Probability-of- F-to-remove >= ,100).
a. Dependent Variable: MMMMM2			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين من الجدول أن المتغيرات المستقلة المتبقية هو البعد الثاني من المتغير المستقل غموض الدور في النموذج النهائي للدراسة، و هذا لان تحليل متعدد و يترك الابعاد التي تأثيرها بشكل كبير فقط.

ب\_ تحليل الانحدار الخطي:

الجدول (23-2): معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Model Summary				
Mode l	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807 <sup>a</sup>	,652	,639	,68303
a. Predictors: (Constant), XXXX2				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يوضح الجدول اعلاه ان معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية نموذج النهائي و المتغير التابع و قد بلغ معامل الارتباط

الخطي (0.807)، حيث ان هذه المتغيرات المستقلة تتحكم في المتغير التابع بنسبة (80.7%) و الباقي يرجع لعوامل اخرى او

خطأ.

الجدول(24.2):تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,432	1	24,432	52,369	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13,063	28	,467		
	Total	37,495	29			
a. Dependent Variable: MMMMM2						
b. Predictors: (Constant), XXXX2						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 24.432 و مجموع مربعات البواقي هو 13.063 و مجموع المربعات الكلي يساوي 37.495
- درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي 28؛
- معدل مربعات الانحدار هو 24.432 و معدل مربعات البواقي.4670؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 52.369
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، و بالتالي خط الانحدار يلائم البيانات المقدمة.

الجدول 2-25: قيم معاملات خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,021	,456		-,047	,963
	XXXX2	1,020	,141	,807	7,237	,000
a. Dependent Variable: MMMMM2						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

و من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، و

عليه يمكن صياغة معادلة الانحدار النهائية:

$$Y = - 0.021 + 1.0204 X5$$

نستنتج نتائج اختبار الفرضية الرابعة: نقبل نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من خلال بعد غموض الدور على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة في حين تم كل من بعد صراع الدور، عبء العمل، الهيكل التنظيمي

خامسا: تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات لإجابات عينة الدراسة اتجاه ضغوط العمل

للإجابة على السؤال الخامس في هذه الدراسة والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية للإجابات افراد العينة حول ضغوط العمل تعزى متغيرات الشخصية للأفراد عينة الدراسة؟

**الفرضية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)  
1- بالنسبة لمتغير الجنس ذكر / أنثى

**نص الفرضية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار اذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-26): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الأول تبعا لمتغير الجنس

مستوى المعنوية (Sig)	قيمة (F) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس / المستوى التعليمي	
0.267	1.281	0.907	3.23	ذكر	الجنس
		0.716	2.95	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات: الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار على التوالي: (1.281) وقيمة مستوى المعنوية (0.267) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول تحمل ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.

- عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: نفي صحة نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس

## دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

2- بالنسبة لمتغير السن، الوظيفية الخبرة المهنية والمستوى التعليمي اتجاه ضغوط العمل

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (السن، الوظيفية الخبرة المهنية والمستوى التعليمي) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (2-27): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات لمتغير السن،

الوظيفية الخبرة المهنية والمستوى التعليمي اتجاه ضغوط العمل

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
السن	بين المجموعات	1.568	0.780	0.516
	خلال المجموعات	17.427		
الخبرة المهنية	بين المجموعات	1.643	1.278	0.295
	خلال المجموعات	17.352		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.944	0.453	0.717
	خلال المجموعات	18.051		
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	2.053	1.050	0.387
	خلال المجموعات	16.942		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 05.0 بالنسبة لمتغيرات الدراسة كل من السن، الخبرة المهنية المستوى التعليمي والمستوى الوظيفي، لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة تحمل ضغوط العمل حسب إجابات عينة الدراسة.

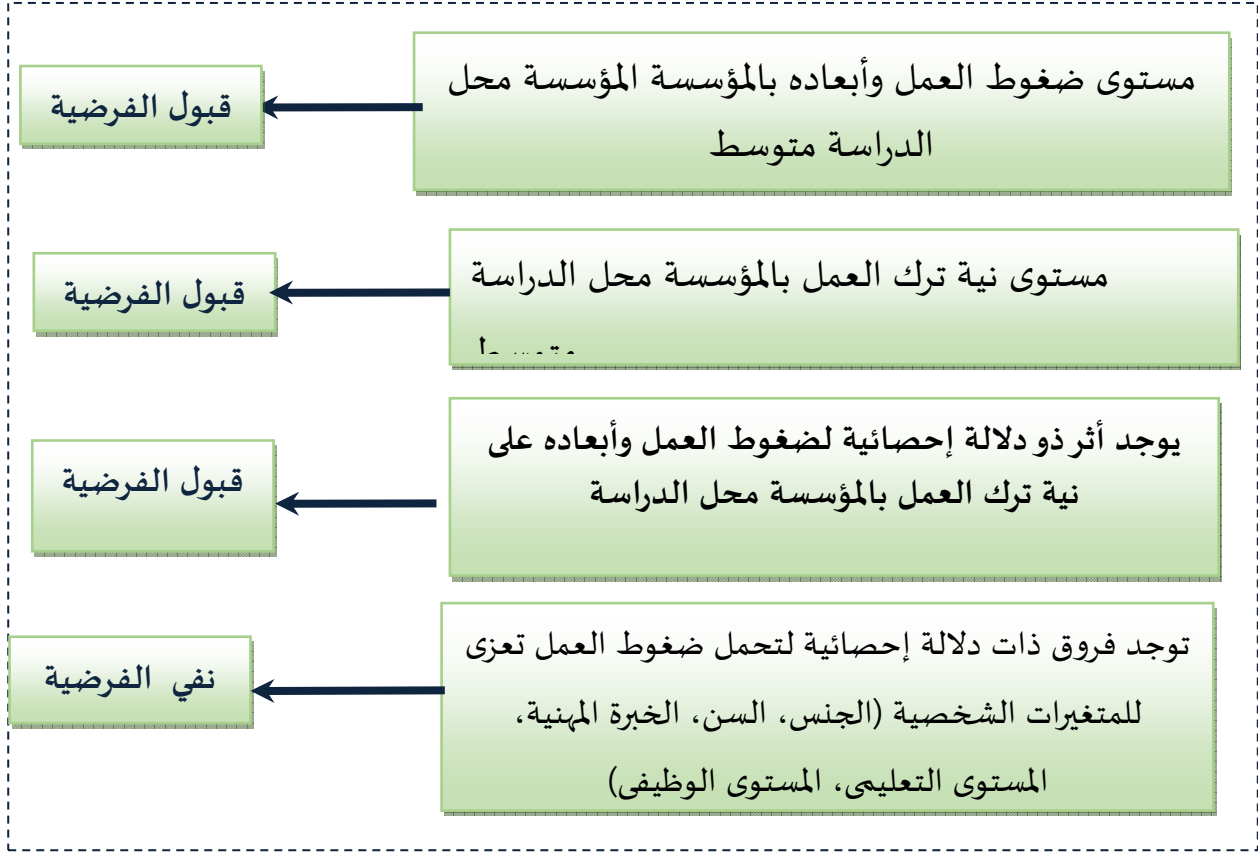
نتائج اختبار الفرضية الرابعة: بالنسبة تحمل ضغوط العمل : نفي الفرضية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

✓ ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنعرض من خلال الشكل التالي ملخص اختبار فرضيات الدراسة التي تم تقسيمها وإثباتها وفق بمختلف الأساليب الاحصائية والتي تم تقسيمها لأربع فرضيات كما يلي

الشكل رقم (2-8): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل  
بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نسقط جانبا من الجزء النظري لموضوع أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بدراسة حالة المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان، حيث تطرقنا إلى أدوات جمع البيانات الاستبيان وذلك من خلال تعريف الاستبيان وطريقة تصميم الاستبيان وصدق وثباته، وأهم الأساليب المستخدمة للدراسة وتم التطرق لعرض البيانات العامة لعينة الدراسة وأخيرا قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية بعد اختبار فرضياتها، وهذا من خلال المعالجة الإحصائية وتحليل الاستبيان الموزع على عينة الدراسة، حيث توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من خلال بعد غموض الدور على نية ترك العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة في حين تم استبعاد كل من صراع الدور وعبء العمل والهيكلة التنظيمي حسب عينة الدراسة..

الخاتمة

## الخاتمة

بعد دراستنا لمختلف الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة: أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل من دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان تقرت من النتائج النظرية والنتائج التطبيقية نذكر أهمها:

## أولاً: النتائج النظرية للدراسة

- تعتبر ضغوط العمل مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط؛
- تعد ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات الخارجية والداخلية في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها التأثير السلبي على حالته النفسية والجسمانية، والتي تنعكس بالسلب على أداءه وسلوكه ونتاجيته؛
- هناك مجموعة من العوامل التي تؤدي ظهور ضغوط العمل تتمثل في العوامل الذاتية الضغوط المتعلقة بظروف حياة العامل والضغوط الذاتية (الداخلية) الخاصة بالعامل هي الضغوط التي تعتمد على طبيعة شخصية العامل وتوجهاته وطريقته تفكيره في تحقيق أهدافه والعوامل البيئية (الداخلية والخارجية) و التغيرات الاجتماعية
- تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص ومن أهم تلك الخصائص حيث تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، بحيث يمكن أن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل وأيضاً الابتكار، كذلك يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي؛
- وتوجد ضغوط العمل في مكان العمل بشكل دائم، فازدحام المكاتب، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات.... يشكل ضغط على تفكير الموظف وأعصابه وحالته المزاجية؛
- يختلف الأفراد في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه ضغوط المعمول الموجودة، فكثره العمل وازدحام أوقاته يعني قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يختلف البعض ويعتبره فرصة للتحدي وإثبات الذات، بينما انخفاض مستوى الأداء للفرد الموظف عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها، في حين يراها البعض على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات
- هناك ثلاثة عناصر أساسية لضغوط العمل كما أوردها أغلب الباحثين عنصر التحفيزات والمثيرات في البيئة المحيطة بالعاملين: عنصر الاستجابة عنصر التفاعل؛
- تمر ضغوط العمل بعدة مراحل بدأ مرحلة التعرض للضغوط ثم مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط) ثم المرحلة الثالثة مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك؛
- لضغوط العمل عدة مصادر التي تساهم بشكل جلي في زيادة حدته وتأثيره على الفرد نذكر منها مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة والبيئة المادية للعمل (البيئة الداخلية) كذلك الإضاءة ودرجة الحرارة و سوء التهوية والضوضاء و تصميم مكان العمل؛
- لضغوط العمل آثار على الفرد والمنظمة كشعور الفرد بالأرق والاكتئاب، مما يؤدي إلى الملل والكسل في العمل؛ العدوانية بالإضافة للآثار السلبية على أداء وكفاءة المورد البشري والتي تنعكس أداء المؤسسة؛
- تتبع المؤسسة مجموعة من الأساليب لإدارة ضغوط العمل منها ما يرتبط بالتأمل وممارسة التغذية الصحية، والنشاط الرياضي، ونظراً لأهمية التأمل في تحقيق الضغوط، وعلاجها قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لمواطنيها لغايات التأمل، وفيها يتم استرخاء العضلات، والجهاز العصبي اللارادي وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية) والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي

الذي يتسبب في الضغوط، من خلال التركيز على موضوع واحد يهدف لتحكم في التفكير الذي غالبا ما ينتقل من فكرة إلى أخرى، ويتم ذلك من خلال التركيز على إيقاع التنفس وبعيداً عن الأمور الشخصية أو الذاتية، وفي ضوء الحقائق الطبية فإنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء بصورة عامة، ولمواجهة الضغوط بصفة خاصة يوصي المختصون في التغذية إلى مراعاة احتواء الوجبات الغذائية اليومية على العناصر الأساسية مثل البروتين، الكربوهيدرات، الفيتامينات، الأملاح والدهون، وكميات تناسب والمجهود البدني الذي يبذله الفرد. كما أثبتت الدراسات العلمية للأبحاث أو الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي الركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها فهم أقل عرضة للتوتر والضغوط

- تعتبر نية ترك العمل أحد المواضيع المهمة التي تهتم بها إدارة الموارد البشرية، حيث تسعى المؤسسة على توفير مختلف جودة الحياة الوظيفية لتضمن استقرار موظفيها، إلا أنه توجهها بعض الصعوبات التي تحول بينها وبين الحفاظ على موظفيها ما يؤدي بهم لترك وظائفهم؛

- من الأسباب التي تدفع العمال لترك عملهم بالمؤسسات التقاعد، الفصل الوفاة الاستقالة الاختيارية.

- تتمثل أبعاد نية ترك العمل في عدم الانضباط عدم المشاركة الفعالة عدم الاهتمام؛

- أكدت نتائج الدراسة التي أجراها عبد الوهاب راغب الراعي بعنوان: الدور الوسيط للوصلة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط، على وجود تأثير معنوي بأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور) على نية ترك العمل بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.718) وهو ما يدل أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) يفسر حوالي (71.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (نية ترك العمل) وكذلك وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R=0.844) وبمستوى دلالة (0.000) ومعنوي عند مستوى معنوية (0.05) وهو ما يؤكد معنوية العلاقة بين كل من ضغوط العمل ونية ترك العمل؛

- في حين بينت نتائج الدراسة التي أجراها كل من: نجاني منصور، إبراهيم بيض القول، بعنوان: الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الضغط المهني ونية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، كما أبدت النتائج على تمتع الأطباء بمستوى متوسط للضغط المهني وفي حين يتمتعون بمستوى مرتفع بنية ترك العمل وكذلك توصل الباحثان إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الضغط المهني ونية ترك العمل تبعا للجنس، وعليه فإن تحقيق المنظمة لأهدافها مقرون بوجود أفراد يمتلكون ولاء مستمر والتزاماً للعمل، فهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة أو فشلها، لذا فإن الالتزام والأداء أمران متلازمان لتحقيق الاستمرارية في المنظمة.

- نستنتج من خلال العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، على أنه كلما كان الفرد في المنظمة أقل تحملاً لأعباء العمل والظروف بيئة العمل السلبية كلما انعكس سلباً على أداءه وإنتاجيته وأيضاً على سلوكيه وحالته النفسية والجسدية والتي بدورها تنعكس بالسلب على عدم رغبة في البقاء في العمل والاستمرار فيه وان الاستمرار الضغوط على مستوى عالي يؤدي إلى الانسحاب والغضب والتخريب والغياب وبالتالي يفكر في ترك العمل.

## - ثانيا: النتائج الدراسة الميدانية

بعد دراستنا لعينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية عميرات سليمان من خلال توزيع الاستبيان وجمع البيانات والمعلومات اللازمة حول أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت -وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج التطبيقية التالية:

- أكدت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة المؤسسة محل الدراسة متوسط ؛
- بينت نتائج الدراسة أن مستوى نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- أثبتت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل وأبعاده على نية ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة
- أظهرت نتائج الدراسة أنملا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)

## ثالثا: اقتراحات

- على ضوء ما توصلنا اليه من استنتاجات: أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة استشفائية سليمان عميرات تقرت نقدم ببعض الاقتراحات وهي كما يلي:
- العمل على توفير ساعات راحة بين الحين والآخر خلال فترات العمل؛
  - وضع نظام حوافر عادل بالمؤسسة والتركيز على الحافز المعنوي أكثر من المادي؛
  - الحد من الصراعات الوظيفية بين العاملين من خلال تقسيم المهام والوظائف بشكل منظم؛
  - العمل على تقسيم فترات العمل بالمناوبة بين العاملين؛
  - مشاركة العاملين حياة الاجتماعية من تكافل وتآزر لإشعاره بأهميته في المؤسسة؛
  - توضيح المهام والمسؤوليات في برنامج زمني والزام التقيد به؛
  - ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيف الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي وإشعارهم بأهميته وتقديم المساعدات الممكنة؛
  - مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين لتباينها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي؛
  - العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة وملائمة ومشجعة للتعاون بين العاملين ومعززة للشعور بحب العمل والانتماء اليه؛
  - تقديم أجور ومكافآت بشكل عادل لجميع الموظفين؛

## رابعا: آفاق الدراسة:

الموضوع حديث الساعة لذا نقترح مجموعة من المواضيع التي ستكون موضوع للدراسة في المستقبل والتي نوجزها كما يلي:

- أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية
- أثر الأزمات الوبائية على نية ترك العمل بدراسة حالة عينة من موظفي القطاع الصحي في ظل جائحة كورونا
- دور الحوافر في زيادة الاستقرار الوظيفي؛
- أهمية إدارة الوقت في التخفيف من ضغوط العمل

# قائمة المراجع

## أولاً: الكتب

1. عبد الجواد محمد، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار البشير للثقافة والعلوم، طنطا، 2002
2. محمود سليمان العميان، السوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2004

## ثانياً: الرسائل العلمية

1. أسماء يوسف علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير، في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012
2. جمال نمر موسي المصري، أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009
3. رامي بكر أبو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في قسم القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014
4. سيهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوطني دراسة عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع، تخصص الموارد البشرية ، 2013.
5. عجينا العبيد، التمكين الإداري وأثره في نية ترك العمل، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، السودان، 2020
6. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009
7. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009
8. محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير في أصول التربية، إدارة التربية، قسم أصول التربية، إدارة التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012

## ثالثاً: مقالات علمية

1. أمل محمد محمد مصطفى، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، المجلة العربية للإدارة ، المجلد 44، العدد5، 2024
2. تجاني منصور، ابراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد3، 2022،
3. تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 03، 2022
4. تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2006

5. جاسم مشتت دواي، سعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27،
6. حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014
7. حليس وردة، ضغوط العمل الاقتصادية والسياسية والأداء الوظيفي لموظف بمديعة الهضاب العليا الجلفة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، 2023،
8. حميدة محمد النجار، هشام محمد يسين، أية محمد حسن متولي، دور أبعاد علامة صاحب العمل في انخفاض نية ترك العمل لدي موظفي شركات الاتصالات بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 4، العدد 2، 2023،
9. خالد محمود عزيز، السيد وليد عامر ضائع، بناء مقياس ضغوط العمل لمدرء معاهد التربية الرياضية في إقليم كردستان العراق من وجهة نظر منسبيها، مجلة 15، العدد 01، 2018،
10. خالد فراح، زاوي صورية، أثر المعلومات المنتشرة حول فيروس كوفيد 19 على ضغوط العمل، دراسة حالة عمال مؤسسة عموري للآجر بيسكرة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 5، العدد 1، 2021،
11. داليا خالد فائق، دور التنمر الوظيفي في تعزيز نية ترك العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المديرية العامة للسياحة في محافظة السلبيمانية، إقليم كردستان، العراق، مجلة جامعة جيهان اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية،
12. سماح الاختيار، تأثير تغيرات البيئة الخارجية القسرية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل، دراسة ميدانية على العاملين في شركة سيريتل في دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد 38، العدد 2، 2022،
13. شفاء محمد علي، وسام ابراهيم موسى، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 81،
14. عبد الوهاب راغب الراعي، الدور الوسيط للصمت في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل، دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات دمياط، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 25، العدد 02، 2024،
15. عصام حيدر، ناصر فداء، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، سوريا 2014،
16. عمار شلابي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 9، العدد 18، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2019
17. مامن فيصل، شوشان نصيرة، ضغوط العمل: المقاييس والاستراتيجيات، مجلة المعيار، المجلد 14، العدد 1، جوان، 2023،
18. محمد نادي أبو زيد الحبشي، عادل ريان محمد ريان، نادية أمين محمد علي، العلاقة بين كل من خرق العقد النفسي والإشراف المسيء ونية ترك العمل، دراسة ميدانية، المجلة العلمية كلية التجارة، جامعة اسبوط، العدد 72، 2021،
19. محمد نمر علي أحمد، علاء تاج الدين محمد، هايدي محمد نجيب"، عبد العال عبد اللاه، التأثير الوسيط للاستقواء في مكان العمل في العلاقة بين القيادة الأصلية ونية ترك العمل لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية، المجلة الدولية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادي، العدد 2، ديسمبر 2021،

20. محمد هلال الدبوس، أثر أساليب واستراتيجيات التحفيز في نية ترك العمل لدى موظفي المصارف الخاصة في مدينة دمشق، مجلة البعث، المجلد 43، العدد 17، 2021،
21. مروة محمد محمد علي البطريق، الدور الوسيط لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في العلاقة بين الصمت التنظيمي ونوايا ترك العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة الغربية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 4، ديسمبر 2022،
22. مشتاق طالب نوري، سلمى حنتية رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي لآراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 4، 2023،
23. نجم الحميدي، أحمد اليوسفي، عقبة العيسى، 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،
24. نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل (دراسة استطلاعية لعينة في كلية المستقبل الجامعة)، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 46، 2020،
25. نصر الدين قعودة، منيرة سلامي، أثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين "دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 04، العدد 01، جوان 2020
26. ياسر عبد الرحمن، إلهام بوالكور، صورية طويوي، أثر العدالة التنظيمية على نية ترك العمل لدى العاملين: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته، وحدة إنتاج جيجل، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 15، العدد 1، 2021،

## خامسا: مراجع أجنبية

1. Alexander belkin, work stress and turnover intentions among hospital physicians, journal of work and Organizational psychology, netanya academic college, Europe, no31,2015.
2. L'entraidi Rannia M.work\_Relatedstres, Quitting, Inteions and absenteeism « UK » Université de Sterling, 2002.
3. Mohammed Jamal, "The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses:an empirical examination" Canadian Journal of Public Health, Nov,2000,p27
4. S.V.Mxenge,M.D.Y.WILI, Organisational, Stress and empl work, Intention to Quit amongst administrative personnel at the University of Fort hare, International journal of Research In social science, eastern cape,south africa, vol4,no15,2015.

## سادسا: مواقع الكترونية

عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، كتاب رقمي، 2020، ص ص32-33.

الالكتروني:

الرابط

على

متوفر

[https://www.google.dz/books/edition/%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84\\_%D9%88\\_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1\\_%D8%A7%D9%84/a3zkDwAAQBAJ?hl=ar&gbp](https://www.google.dz/books/edition/%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84_%D9%88_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1_%D8%A7%D9%84/a3zkDwAAQBAJ?hl=ar&gbp)

الملاحق

## الملاحق

## الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم / اللقب	الجامعة
تمار عز الدين	قاصدي مرياح ورقلة
سعيدات نجمي	قاصدي مرياح ورقلة
مخرمش عبلة	قاصدي مرياح ورقلة

## الملحق رقم (02): الاستبيان أداة الدراسة



التعليم العالي والبحث العلمي

قاصدي مرياح ورقلة

العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



وزارة

جامعة

كلية

استبيانموظف (ة) مؤسسة المحترم (ة)

يهدف استكمال الجانب التطبيقي لدراسة موضوع: أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة مؤسسة سليمان عميرات تقرت لتحضير لثهادة ماستر تم إعداد هذه الاستمارة بهدف جمع البيانات اللازمة. لذا نرجو استشفائية من سيادتكم الإجابة على بيانات هذه الاستمارة، ونحيطكم علما أن البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة الإجابة تكون بوضع إشارة (x) أمام العبارة المناسبة.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الطالبين: محاميد حسين / بن الزين بشير

الأستاذ: ميلودي عبد العزيز

## الملاحق

## الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

## ● الجنس:

- ذكر - أنثى 

## ● السن:

- أقل من 30 سنة - من 30 سنة إلى 40 سنة - من 41 إلى 50 سنوات - أكبر من 50 سنة 

## ● الوظيفة

طبيب 

ممرض

موظف إداري 

عون أمن

## الخبرة المهنية

- أقل من 5 سنوات 

- من 5 إلى 10 سنوات

- من 11 إلى 15 سنة 

- أكثر من 15 سنة

## المستوى التعليمي

- ثانوي فما أقل - ليسانس أو تقني - ماستر/ مهندس - دراسات عليا 

## الجزء الثاني: محاور الدراسة

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية

## الملاحق

					المحور الأول ضغوط العمل
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: صراع الدور
					ألتقى الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة
					أقوم بعمل في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لي تعب جسدي ونفسي
					أصبحت مسؤولياتي الوظيفية غير واضحة نتيجة تداخل الأدوار
					تدخل الآخرين في تسيير عملي لا يتيح لي القيام به بشكل جيد
					أعمل في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتي ومهامي العملية.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني: غموض الدور
					يوجد غموض في قوانين المؤسسة
					يوجد غموض في مهامهم يجعلني لا أشعر بوجود هدف معين في عملي
					تجعلني الظروف المهنية الجديدة عدم توافق مع امكانياتي المهنية
					تصليني معلومات غير واضحة عن عملي
					أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: عبء العمل
					تخصص المؤسسة فترات الراحة غير كافية لمواصلة عملي
					توكل لي المؤسسة أعمال فوق طاقتي وجهدي
					يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات
					توفر المؤسسة تكنولوجيا متطورة لا اعرف التحكم.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع: الهيكل التنظيمي
					يوجد بالمؤسسة مستويات إدارية كثير تتعبنى
					يؤدي تقسيم مهام الوظيفية بين عدة وظائف
					ألتقى التعليمات والتوجيهات من عدة مصالح يشتت جهدي
					أعمل عدة وظائف خلال عملي
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: نية ترك العمل
					11. عدم بقائي في عملي الحالي قائم على عدم رغبتني بالاستمرار في هذا العمل
					12. يعتبر عدم بقائي في عملي الحالي أمراً ضروري رغم قلة الخيارات الأخرى
					13. سأبدأ غالباً بالبحث عن فرصة عمل أخرى خلال السنة القادمة <sup>77</sup>
					14. غالباً ما أفكر بقرار ترك العمل

## الملاحق

					15. سأقوم غالبا بترك عملي قريبا حتى دون توافر خيار أفضل
					16. سأقوم غالبا بترك عملي خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل
					17. أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي
					18. أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى منافسة
					19. لدي الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل
					20. عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المستشفى يوما ما

## الملحق رقم (02): نتائج مخرجات برنامج spss

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	28

		الجنس			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ذكر	14	46,7	46,7	46,7
	أنثى	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

## الملاحق

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 30 من أقل	4	13,3	13,3	13,3
سنة 40 إلى سنة 30 من	12	40,0	40,0	53,3
سنة 50 إلى 41 من	7	23,3	23,3	76,7
سنة 50 من أكبر	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ممرض	7	23,3	23,3	23,3
إداري موظف	20	66,7	66,7	90,0
أمن عون	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المهنية.الخبرة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	2	6,7	6,7	6,7
سنوات 10 إلى 5 من	7	23,3	23,3	30,0
سنة 15 إلى 11 من	9	30,0	30,0	60,0
سنة 15 من أكثر	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

التعليمي.المستوى				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل فما ثانوي	7	23,3	23,3	23,3
تقني أو ليسانس	12	40,0	40,0	63,3
مهندس /ماستر	6	20,0	20,0	83,3
عليا دراسات	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## Descriptive Statistics

N	Mean	Std. Deviation
---	------	----------------

## الملاحق

X1	30	3,1333	1,35782
X2	30	2,6667	1,39786
X3	30	3,0333	1,29943
X4	30	2,9333	1,41259
X5	30	3,1333	1,25212
XXXX1	30	2,9800	1,06136
X6	30	3,5667	1,10433
X7	30	3,1333	1,10589
X8	30	2,9000	1,26899
X9	30	2,9333	1,17248
X10	30	3,0333	1,06620
XXXX2	30	3,1133	,90009
X11	30	3,4667	1,16658
X12	30	2,9333	1,25762
X13	30	3,4000	1,24845
X14	30	2,6000	1,24845
XXXX3	30	3,1000	,95502
X15	30	3,3000	1,14921
X16	30	3,1000	1,09387
X17	30	3,0333	1,29943
X18	30	3,2000	1,39951
XXXX4	30	3,1583	,88201
Valid N (listwise)	30		

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
M1	30	2,9000	1,34805
M2	30	3,1000	1,51658
M3	30	3,0667	1,41259
M4	30	3,1333	1,45586
M5	30	2,9000	1,32222
M6	30	3,1667	1,36668
M7	30	3,1000	1,39827
M8	30	3,3000	1,34293
M9	30	3,5333	1,45586
M10	30	3,3333	1,47001
MMMMM2	30	3,1533	1,13707
Valid N (listwise)	30		

## الملاحق

## الملاحق رقم (٠): نتائج اختبار الفرضيات الدراسية

## Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TTTT	,107	30	,200*	,958	30	,274

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
XXXX1	30	2,9800	1,06136
XXXX2	30	3,1133	,90009
XXXX3	30	3,1000	,95502
XXXX4	30	3,1583	,88201
MMMMM1	30	3,0879	,80932
Valid N (listwise)	30		

## Correlations

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	XXXX4	MMMMM2
XXXX1	Pearson Correlation	1	,675**	,456*	,587**	,631**
	Sig. (2-tailed)		,000	,011	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
XXXX2	Pearson Correlation	,675**	1	,690**	,619**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
XXXX3	Pearson Correlation	,456*	,690**	1	,812**	,583**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000		,000	,001
	N	30	30	30	30	30
XXXX4	Pearson Correlation	,587**	,619**	,812**	1	,508**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,004
	N	30	30	30	30	30
MMMMM2	Pearson Correlation	,631**	,807**	,583**	,508**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,004	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملاحق

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,742 <sup>a</sup>	,550	,534	,77626

a. Predictors: (Constant), MMMMM1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,622	1	20,622	34,223	,000 <sup>b</sup>
	Residual	16,872	28	,603		
	Total	37,495	29			

a. Dependent Variable: MMMMM2

b. Predictors: (Constant), MMMMM1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,064	,568		-,113	,911
	MMMMM1	1,042	,178	,742	5,850	,000

a. Dependent Variable: MMMMM2

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXXX2		. Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: MMMMM2

**Model Summary**

## الملاحق

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807 <sup>a</sup>	,652	,639	,68303

a. Predictors: (Constant), XXXX2

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,432	1	24,432	52,369	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13,063	28	,467		
	Total	37,495	29			

a. Dependent Variable: MMMMM2

b. Predictors: (Constant), XXXX2

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,021	,456		-,047	,963
	XXXX2	1,020	,141	,807	7,237	,000

a. Dependent Variable: MMMMM2

## Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMMM1	ذكر	14	3,2357	,90767	,24259
	أنثى	16	2,9586	,71699	,17925

# الملاحق

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
MMMMM1	Equal variances assumed	1,281	,267	,934	28	,359	,27712	,29684	-,33092	,88517
	Equal variances not assumed			,919	24,692	,367	,27712	,30162	-,34448	,89872

## ANOVA

MMMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,568	3	,523	,780	,516
Within Groups	17,427	26	,670		
Total	18,995	29			

## ANOVA

MMMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,643	2	,822	1,278	,295
Within Groups	17,352	27	,643		
Total	18,995	29			

## ANOVA

MMMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,944	3	,315	,453	,717
Within Groups	18,051	26	,694		
Total	18,995	29			

## ANOVA

MMMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,053	3	,684	1,050	,387
Within Groups	16,942	26	,652		
Total	18,995	29			

