



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمّـة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بغنوان

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في
المؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء
(CASNOS) وكالة الوادي

تحت إشراف:
د. أحمد تي

من إعداد الطلبة:
مبارك الأطرش
محمد عطاالله
نضال عميار

لجنة المناقشة

الرتبة	المؤسسة	الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. العيد غربي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. أحمد تي
مناقشا	جامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. عبد الله عياشي

السنة الجامعية: 2021/2020م



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمّـة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بغنوان

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في

المؤسسة الإقتصادية

دراسة ميدانية الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء

(CASNOS) وكالة الوادي

تحت إشراف:

د. أحمد تي

من إعداد الطلبة:

مبارك الأطرش

محمد عطاالله

نضال عميار

لجنة المناقشة

الرتبة	المؤسسة	الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. العيد غربي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. أحمد تي
مناقشا	جامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. عبد الله عياشي

السنة الجامعية: 2021/2020م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

قَالَ تَعَالَى: ﴿لَيْنِ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ^ص﴾

[إبراهيم: 7]

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك . . .

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك . . . ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك . . . ولا تطيب الجنة إلا برويتك

الله جل جلاله .

نحمد الله عز وجل الذي منا علينا وأعاننا على إتمام هذا البحث ونسأله الهداية والتوفيق في أعمالنا مستقبلاً .

على ذكر أطيب الكلمات نخطها بالشكر الموصول إلى الأستاذ المشرف: أحمد تي، على مرحاب صدره

ونصحه وإرشاده وتقويمه المتواصل لهذا العمل .

كما تتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء اللجنة المناقشة لهذا البحث وجميع أساتذتنا الأعزاء الذين مرافقونا بمسيرتنا

الدراسية وكانوا لنا منارة في طريق التحصيل والبحث العلمي .

وكل الشكر إلى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي .

وإلى كل من مد لنا يد المساعدة في إتمام وإنجاز هذا البحث ونسأل أن الله يجازيه الجمع عنا خير الجزاء

ملخص:

هدفت دراستنا إلى اختبار أثر ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل، التطور الوظيفي) على الإستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي.

تم الإعتماد على المقابلة والإستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية حيث تم إعتماد (60) إستمارة، وبعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أن العاملين لدى الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNON) وكالة الوادي يعانون من ضغوط عمل متوسطة المستوى، كما ان لهم مستوى متوسط من الإستقرار الوظيفي، كذلك أكدت الدراسة أن عبء العمل وصراع الدور يؤثران سلبا على الإستقرار الوظيفي.

كلمات مفتاحية: ضغوط العمل، الإستقرار الوظيفي، صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل، التطور الوظيفي.

Abstract:

Our study aimed to examine the effect of work stress in its dimensions (role conflict, role ambiguity, role burden, work environment, career development) on the job stability of workers in the National Social Security Fund for Non-Wage earners (CASNOS) Wadi Agency.

The questionnaire was relied upon as a tool for collecting primary data, where (60) questionnaires were approved after the statistical analysis. The study concluded that workers at the National Social Security Fund for Non-Wage earners (CASNON) and the Valley Agency suffer from medium-level work pressures and have a medium level of job stability, as well as The study confirmed that work burden and role conflict negatively affect job stability.

Key words: work pressure, job stability, role conflict, role ambiguity, role burden, work environment, career development.

فهرس المحتويات

	البسمة
	شكر وعران
	ملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
أ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
8	تمهيد.
9	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول ضغوط العمل.
9	المطلب الأول: مفهوم وعناصر ضغوط العمل.
12	المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل وأنواعها.
19	المطلب الثالث: أهم نظريات ضغوط العمل.
22	المطلب الرابع: أبعاد وأثار ضغوط العمل.
25	المبحث الثاني: الاستقرار الوظيفي.
25	المطلب الأول: ماهية الاستقرار الوظيفي.
28	المطلب الثاني: مظاهر والعوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي.
31	المطلب الثالث: المقارنة النظرية للاستقرار الوظيفي.
34	المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي.
38	المبحث الثالث: الدراسات السابقة.
38	المطلب الأول: الدراسات المحلية.
40	المطلب الثاني: الدراسات العربية.
41	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية.
42	المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة.

44	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.	
46	تمهيد.
47	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
47	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.
49	المطلب الثاني: الطريقة المعتمدة في الدراسة.
52	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة.
53	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.
53	المطلب الأول: خصائص العينة.
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة.
69	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة.
80	خلاصة الفصل.
82	خاتمة.
86	قائمة المصادر والمراجع.
	ملاحق.

فهرس الجداول

الرقم	تعيين	الصفحة
1-1	فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة.	26
2-1	نسب العينة المستهدفة.	49
3-1	مقياس ليكارت الخماسي.	50
4-1	صدق المحتوى للاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي.	51
5-1	ثبات الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ).	51
6-1	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر ، أنثي).	53
7-2	يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي.	54
8-2	يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر.	55
9-2	يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة المهنية.	56
10-2	يوضح المحك المعتمد في الدراسة.	57
11-2	يوضح إجابات الأفراد حول صراع الدور.	57
12-2	يوضح إجابات الأفراد حول غموض الدور.	59
13-2	يوضح إجابات الأفراد حول عبء العمل.	61
14-2	يوضح إجابات الأفراد حول بيئة العمل.	63
15-2	يوضح إجابات الأفراد حول التطور الوظيفي.	64
16-2	يوضح إجابات الأفراد حول محور الاستقرار الوظيفي.	66
17-2	يوضح نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجروف - سميرنوف).	69
18-2	نتائج الانحدار الخطي البسيط.	74
19-2	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين صراع الدور والاستقرار الوظيفي.	75
20-2	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين غموض الدور والاستقرار الوظيفي	76
21-2	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عبء العمل والاستقرار الوظيفي.	77
22-2	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين بيئة العمل والاستقرار الوظيفي.	78
23-2	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين التطور الوظيفي والاستقرار الوظيفي.	79

فهرس الأشكال

الصفحة	تعيين	الرقم
11	عناصر ضغوط العمل.	1-1
18	أنواع ضغوط العمل.	2-1
31	الحاجات الثلاث الماكلياند.	3-1
35	العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي.	4-1
36	العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي.	5-1
37	العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي.	6-1
48	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي	7-2
53	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثي).	8-2
54	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	9-2
55	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير العمر.	10-2
56	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	11-2
70	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لمحور ضغوط العمل.	12-2
70	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لمحور الاستقرار الوظيفي.	13-2
71	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء صراع الدور.	14-2
71	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء غموض الدور.	15-2
72	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء عبء العمل.	16-2
72	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء بيئة العمل.	17-2
73	يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء ضعف التطور الوظيفي.	18-2
74	يوضح لوحة الانتشار لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي.	19-2

مقدمة

توطئة:

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتنظيمية لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء، حيث يشير مفهوم ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه، فعندما يواجه الأفراد العاملون هذه المؤثرات والضغوط بصورة دائمة ومستمرة فإنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة والتعامل معها، مما يؤثر ذلك سلباً عليهم سلوكياً وتنظيماً وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائهم ورضائهم الوظيفي، وهذا ما دفع الباحثين في هذا المجال إلى دراسة ضغوط العمل ووضع إستراتيجيات فردية وتنظيمية للتعامل معها قصد الحد منها أو التقليل من آثارها السلبية وبالتالي زيادة وتحسين الأداء وتحقيق أهداف الأفراد والمنظمة معاً.

يعتبر المورد البشري في ظل التطورات الاقتصادية الحديثة ميزة تنافسية للمؤسسة وتكون التنمية الفعالة لهذا المورد والعمل على استقراره هي الحد الفاصل بين المنظمات الناجحة والفاشلة، لذا كان عليها التطلع إلى درجة من الاستقرار رغم ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، تضمن فيها ثباتها واستمرارها من جهة واستقرار الأفراد العاملين بها من جهة أخرى فتزيد من كفاءتهم الإنتاجية وتعمق رضائهم وولائهم الوظيفي وشعورهم بالأمان في مكان العمل وهو غاية كل مؤسسة.

ومن هنا يمكن صياغة التساؤل الرئيسي للدراسة:

الإشكالية الرئيسية:

من خلال التوطئة السابقة الذكر ونظراً لأهمية الموضوع جاءت هذه الدراسة لتناقش الإشكالية التالية:

* هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الاسئلة التالية:

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد صراع الدور والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد غموض الدور والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد عبء العمل والاستقرار الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد بيئة العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد التطور الوظيفي والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟

الفرضيات:

بناء على الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد صراع الدور والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد غموض الدور والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد عبء العمل والاستقرار الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد بيئة العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد التطور الوظيفي والاستقرار الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- أسباب اختيار الموضوع:

يوجد سببان دفعنا إلى اختيار الموضوع:

أ- سبب ذاتي: يتمثل في الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع وتعميق معارف حوله، بمحاولة الكشف عن هذه الظاهرة عن قرب ومن خلال الواقع المعاش والتطرق لمختلف ظروف العمل وعوامل الرضا والاستقرار الوظيفي.

ب- سبب موضوعي: تعتبر ظروف العمل ذات أهمية بالغة للعامل والمنظمة معاً، بحيث تتمحور معظم سياسات الموارد البشرية في المنظمات المختلفة حول المسائل المتنوعة التي يمكن من خلالها اختيار أفضل الأفراد للقيام بالعمل، لكن غياب الاستقرار الوظيفي لدى الفرد العامل اتجاه وظيفته والمنظمة التي يعمل بها حالة يعاني منها الغالبية من العاملين.

- أهداف الدراسة:

- نقل الدراسة من حقل معرفي (علم النفس وعلم الاجتماع) إلى بناء معرفي آخر اقتصادي يساهم في استقرار واستمرارية المنظمات الاقتصادية.

- معرفة مدى تكيف العاملين مع الظروف المختلفة في المؤسسة.

- تحديد طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

- تحديد آليات لتخفيف من حدة ضغوط العمل والوقوف على أهم عوامل الاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة.

- أهمية الدراسة:

- محاولة التعرف ميدانياً على مصادر ضغوط العمل وآثارها مما يعطي المسؤولين بدائل للتغيير التي تحقق الارتياح والاستقرار الوظيفي.

- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في الوقت الحاضر في عديد من المجالات ومحاولة تسليط الضوء على العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

- يساعدنا هذا الموضوع على إبراز سبل التعامل مع مصادر ضغوط العمل من جهة وكيفية التقليل من حدتها وانعكاساتها على سلوك والصحة النفسية للعاملين من جهة أخرى.

- إثراء الجانب المعرفي لمكتبة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي باعتبار أن هناك نقص كبير في الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع محل الدراسة.

- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه يتناسب مع طبيعة الموضوع، والذي يسمح بوصف متغيرات الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها، حيث اعتمدنا على مدخل الدراسات الوثائقية في إعداد الإطار النظري للدراسة من جهة، ومن جهة أخرى اعتمدنا أسلوب دراسة حالة في محاولة إسقاط الجانب النظري على مؤسسة CASNOS وكالة الوادي من خلال توزيع استمارة الاستبيان على العاملين.

وتم تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال استجواب العينة المدروسة بالاعتماد على برنامج .SPSS22

- حدود الدراسة:

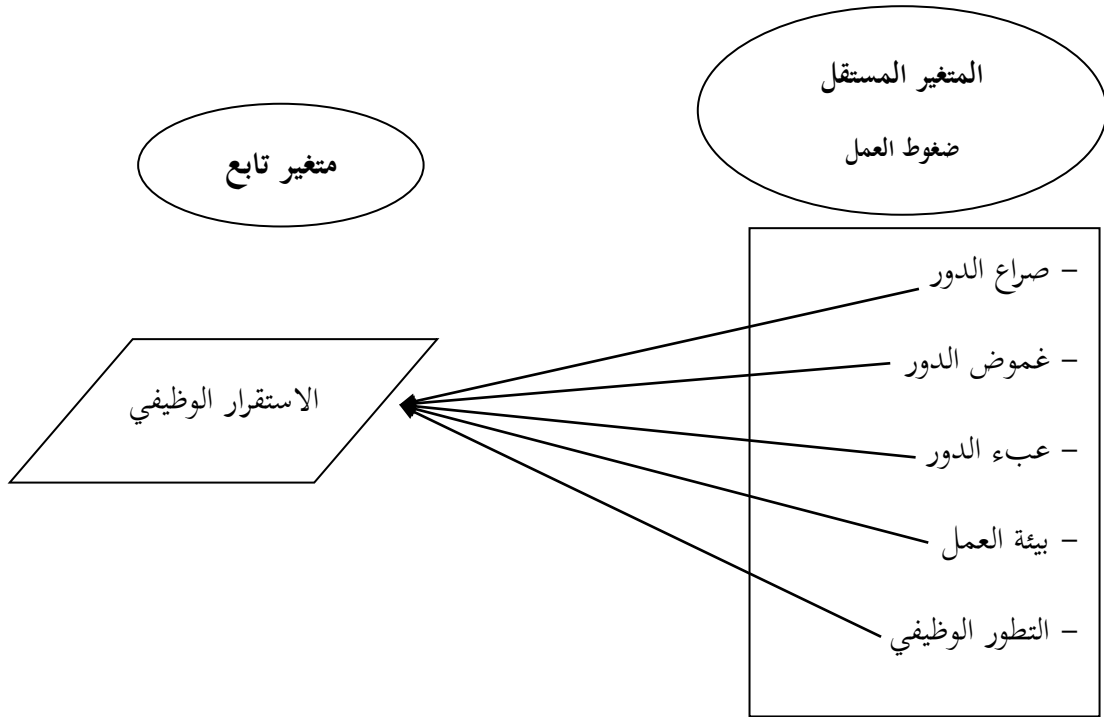
تكمن حدود الدراسة في العناصر التالية:

- الحدود البشرية: يتمثل المجال البشري للدراسة في أفراد عينة بمؤسسة CASNOS وكالة الوادي.
- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة من 15 أبريل 2021 إلى 15 ماي 2021.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين ضغوط العمل كمتغير مستقل والاستقرار الوظيفي كمتغير تابع.

- صعوبات البحث:

- قلة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.
- ضيق الوقت المخصص لإجراء الدراسة.
- الظرف الصحي الراهن خلق صعوبات وعراقيل في الاتصال المباشر وإجراء المقابلات بسبب جائحة كورونا Covid 19.
- تهاون بعض العمال في التعامل مع الاستبيان.
- رفض بعض العمال الإجابة على الاستبيان والتحجج بعدم توفر الوقت.

- نموذج الدراسة:



- هيكل البحث:

لمعالجة هذا الموضوع قسمنا دراسة البحث إلى فصلين، نظري وتطبيقي وهو كالآتي:

الفصل الأول: بعنوان الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، وتناولنا فيه ثلاث مباحث، الأول مفاهيم عامة حول ضغوط العمل، والمبحث الثاني الاستقرار الوظيفي، والمبحث الثالث الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: بعنوان الإطار التطبيقي للدراسة، حيث تضمن مبحثين، الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، والمبحث الثاني عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين في علم الإدارة وعلم النفس وذلك لأهمية هذا المتغير وانعكاسه على كل من الفرد والمؤسسة، ويعتمد نجاح أي مؤسسة على ما يقدمه أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة وديمومة المؤسسة، وهذا من خلال ضمان استقرار ظروف العمل لدى العاملين وإحساسهم بالعدالة التنظيمية داخل المؤسسة مما يزيد اهتمامهم وولائهم لها وبذلك يساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول ضغوط العمل.
- المبحث الثاني: الاستقرار الوظيفي.
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول ضغوط العمل:

سنوضح في هذا المبحث مفهوم ضغوط العمل حيث نذكر مجموعة من التعاريف وأهم العناصر المكونة للضغوط، كذلك أنواعها ومصادرها وأهم نظريات ضغوط العمل.

المطلب الأول: مفهوم وعناصر ضغوط العمل:

أولاً: مفهوم ضغوط العمل.

يعاني الأفراد في حياتهم اليومية من عدة ضغوط منها الاجتماعية، المشكلات العائلية والأوضاع المالية الصعبة وغيرها، وهذه الضغوط تشكل عنصراً جديداً مؤثراً على تكيف الفرد وتأقلمه مع متطلبات وظروف عمله.

تعود كلمة الضغوط لغويا إلى الكلمة اللاتينية (stringer) وتعني (يسحب بشدة).¹

أما اصطلاحاً يعرف الضغط بأنه: "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية".²

حسب cratch: "الضغط عبارة عن حالة تنشأ بتفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص

العاملين، وتحدث تغييراً في الحالة النفسية للفرد، وتدفعه إلى تصرف جسدي أو نفسي غير معتاد".³

أما ضغوط العمل فقد تعددت واختلفت تعاريفها باختلاف مدارس واتجاهات الباحثين الذين تتأولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف، واحد دقيق يتفق عليه جميع الباحثين ونذكر بعض التعاريف فيما يلي:

التعريف الأول: عرفها الزغبى بأنها عبارة عن: "مجموعه من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين، تنجم عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسميه ونفسية أو سلوكية لديهم مما يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم"⁴.

¹ - جاسم مشتت داوي، سعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27، المجلد 7، العراق، 2010، ص 11.

² - ايان عبد الرضا محمد، تأثير ضغوط العمل الأداء الوظيفي، مجلة التقني، العدد 4، المجلد 30، العراق، 2017 م، ص 146.

³ - عالم يمينة، ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة النفسية للعامل. مجلة آفاق الفكرية، العدد 05، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر 2016م، ص 163.

⁴ - سعاد معروف الدوري، دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 163.

التعريف الثاني: عرفها KOMO PASKE ET IVONCEVICH بأنها: " الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بينه وبين متطلباتها مما يحدث تأثير داخلي من عدم التوازن النفسي والجسمي داخل الفرد.¹

التعريف الثالث: عرفها COOPERET MARSHO بأنها: " مجموعة العوامل السلبية مثل: غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة، والأعباء الزائدة والتي لها علاقة بأداء عميل معين".²

التعريف الرابع: عرفها مرجوس وزملائه: "حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلا في الالتزام الفسيولوجي السيكولوجي لذلك الفرد".³

تعريف الخامس: عرفها SZILOGY WOLLACE بأنها: " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا نتيجة مجموعه من العوامل التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل فيها".⁴

التعريف السادس: تعرف ضغوط العمل بأنها: "مجموعه من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تنتسب في حالة عاطفيه أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق".⁵

كتعريف شامل، يمكن القول أن ضغوط العمل عبارة عن حالة مزاجية تحدث للفرد، تؤثر على نفسيته وتصرفه، وتنتج عن عدة عوامل وهذا ما اتفق عليه الباحثين في تعاريفهم السابقة، إلا أنهم اختلفوا في تفسير هذه العوامل، فمنهم من فسرها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار الخصائص الذاتية للأفراد وأنواع استجاباتهم، ومنهم من أخذ بعين الاعتبار مدى توافق الصفات الشخصية للفرد ومتطلبات مهنته مع إهمال العوامل الأخرى.

ثانيا: عناصر ضغوط العمل:

توجد عدة عناصر متداخلة لضغوط العمل والتي حددها (سيزلا في) و(والاس) في ثلاثة عناصر أساسية هي:

¹ - سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، 2013م، ص213.

² - يوسف عبد عطية بحر، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 09.

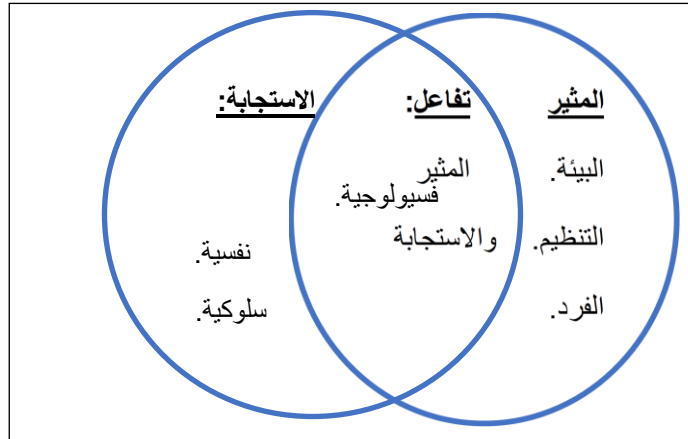
³ - محمد إسماعيل بلال، السوق التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 43.

⁴ - شفاء محمد علي، وسام ابراهيم موسى، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد81، المجلد 21، جامعة بغداد، العراق، 2013. ص 136.

⁵ - عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الأساسية الحكومية، مجلة جامعة دمشق، العدد 02، المجلد 26، دمشق، سوريا، 2010م، ص603.

- 1- **المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
 - 2- **الاستجابة:** يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر وغيرها.
 - 3- **التفاعل:** وهو التأثير بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.
- من خلال هذا يتوضح أن هذا التفاعل يتشكل من عوامل بيئية وتنظيمية والمشاعر إنسانية وما يترتب عن هذا من استجابات.¹
- والشكل التالي يلخص العناصر السابقة الذكر:

الشكل رقم (1-1): عناصر ضغوط العمل



المصدر: معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م، ص113.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية.

ويمكن توضيحهما كما يلي:

- 1- **عنصر الإدراك:** " يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد". فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.
- 2- **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة... الخ. لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

¹ عثمان، مريم، الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009م، ص22.

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل وأنواعها

يتعرض العامل في المؤسسة إلى العديد من الضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقر أو تتفاعل معاً في تأثيرها على العامل داخل المؤسسة ويمكن تقسيمها إلى ثلاث مصادر أساسية وهي: مصادر تنظيمية، مصادر بيئية، مصادر شخصية.

أولاً: مصادر ضغوط العمل.

1- المصادر التنظيمية:

أ- ضغوط العمل الناجمة عن عبء الدور:

يعتبر عبء الدور من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات، ويقصد به مجموعة المهام الوظيفية التي تسند إلى المورد البشري من أجل أداءها، وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به¹.

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين لهما دور كبير في شعور المورد البشري بضغوط العمل هما زيادة عبء الدور أو انخفاضه.

- ضغوط العمل الناجمة عن زيادة عبء الدور:

يقصد بزيادة عبء الدور تحمل المورد البشري لمهام كثيرة يطلب منه إنجازها في وقت غير كافي لإتمامها (العبء كمي) و/ أو القيام بمهام وظيفية تفوق مهارته وقدراته (العبء الكيفي) مما يجعل المورد البشري يشعر بالتهديد والإحراج والاضطراب، وهو ما يجعله يعاني من ضغوط عمل مرتفعة.²

- ضغوط العمل الناجمة عن انخفاض عبء الدور: يقصد بانخفاض عبء الدور قيام المورد البشري بمهام قليلة (عبء كمي) و/ أو القيام بمهام لا تستوعب طاقاته وقدراته (عبء كيفي)، مما يجعله عرضة للشعور بالملل اتجاه عمله وهو ما يزيد من مستوي شعوره بضغوط العمل.³

ب- ضغوط العمل الناجمة عن غموض الدور:

يعد غموض الدور من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ويعرف على أنه عبارة عن غياب تصور واضح للمورد البشري لما يجب أن يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى

¹ - فالج عبد الله الحربي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور: دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص 27.

² - محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005م، ص 59-60.

³ - محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية، 2005م، ص 217.

المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته.. الخ¹. وقد توصلت دراسة قام بها باحثون من جامعة ميتشغان بالولايات المتحدة الأمريكية إلى أن غياب تصور واضح للدور الذي يقوم به المورد البشري من شأنه أن يؤدي به إلى الشعور بضغوط العمل، ويزداد هذا الشعور حدة عندما لا يجد المورد البشري من يرشده.²

ج- ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور:

يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد، أو عندما يواجه الفرد متطلبات وظيفية متناقضة، أو عندما يكون مطلوب من الفرد القيام بأعمال لا يرغب في أدائها ولا يعتقد أنها جزء من عمله ويمكن تقسيم صراع الدور إلى ثلاثة أنواع هي:³

- **الصراع داخل الدور:** يحدث هذا النوع من الصراع للفرد عندما تكون طلبات أو توقعات الآخرين لدوره في العمل متعارضة، فيكون من الصعب تحقيق هذه المتطلبات كلها معا.
- **الصراع بين الفرد والدور:** يحدث عندما تتعارض متطلبات الدور مع قيم الفرد ومعتقداته وحاجاته واتجاهاته.

- **الصراع بين الأدوار:** ينشأ عن تعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد فتتعارض متطلبات دورين أو أكثر. وتؤكد الدراسات وجود علاقات إيجابية بين صراع الدور ومتغيرات مثل: التوتر - التعب - الغياب - ترك العمل والقلق وهذه بالتالي تبرز تأثيرات متباينة على سلوك الفرد داخل العمل والذي من الممكن أن ينعكس على أدائه اليومي، وكذلك على ظهور علاقات سلبية بين صراع الدور ومتغيرات مثل: المشاركة والتغذية العكسية والرضا الوظيفي وكذلك الولاء والانتماء التنظيمي.

د- ضغوط العمل الناجمة عن ضعف المسار الوظيفي:

يعرف المسار الوظيفي بأنه ذلك المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها المورد البشري أثناء حياته الوظيفية في المؤسسة إما عمودياً، عن طريق الترقية، أو أفقياً، عن طريق النقل.⁴ وحين يشعر المورد البشري بأن فرصته للترقية ضعيفة، أو أنها محدودة وتتعارض مع طموحاته، فإن ذلك ولا شك سيؤدي إلى شعوره بضغوط العمل.⁵

¹ محسن على الكتبي، مرجع سبق ذكره، ص 215.

² -Stora jean benjamin, **le stress**, 2^e édition, édition dahlab, France, 1993. p: 16.

³ غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية، رسالة الماجستير، جامعة تشرين، سوريا، قسم إدارة الأعمال/ الدراسات العليا، (2012_2013م)، ص 60.

⁴ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005م، ص 546.

⁵ محسن على الكتبي، مرجع سبق ذكره، ص 217.

ويواجه المورد البشري في كل مرحلة من مراحل مساره الوظيفي تحديات كثيرة تسبب له شعورا بضغوط العمل نبرزها كما يلي¹:

- مرحلة بداية المسار الوظيفي:

يواجه المورد البشري في هذه المرحلة تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:

- الاغتراب الوظيفي (الشعور بالعزلة داخل المؤسسة) نتيجة لصعوبة التكيف مع مجموعة العمل.
- نقص الخبرة والمهارة اللازمة لأداء العمل.
- عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل.

- مرحلة منتصف المسار الوظيفي:

يواجه المورد البشري في هذه المرحلة تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:

- تقادم المعارف والمهارات.
- شدة التنافس مع الزملاء في العمل من أجل الحصول على مزايا في الترقية.
- زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير وعدم التأكد.

- مرحلة نهاية المسار الوظيفي:

هنا يوجه المورد البشري إلى التقاعد أين يواجه تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:

- فقدان السلطة والمزايا التي كان يملكها في العمل.
- التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل الأخرى.

و- ضغوط العمل الناجمة عن ضعف المشاركة في صنع القرارات:

يؤدي تهيمش دور المرؤوسين وعدم إشراكهم في صنع القرارات إلى زيادة مقدار شعورهم بضغوط

العمل، ويرجع ذلك إلى سببين أساسيين هما²:

- أن ضعف مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات ينمي فيهم الشعور بعدم الأهمية وبأن أفكارهم ومعلوماتهم ليست لها قيمة، مما يزيد من حدة شعورهم بضغوط العمل.

¹ - مانع سيرينة، ضغوط العمل وأثارها على أداء الأساتذة الجامعيين - حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة باتنة، مذكرة ماجيستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2008، ص:83-84. نقلا عن: سعد بن عميقان الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجيستر، جامعة الرياض، 2005، ص ص 72-73.

² - محسن علي الكتبي، مرجع سبق ذكره، ص218.

- أنه عندما لا يتاح للمرؤوسين فرصة المشاركة في صنع القرارات المرتبطة بوظيفتهم فإن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالإحباط وفقدان التحكم في عملهم، وغالبا ما تؤدي ردود الأفعال تلك إلى زيادة المعاناة من ضغوط العمل.

2- المصادر البيئية:

هي تلك العوامل المتعلقة بكل ما يحيط بالعامل أثناء تأدية مهامه ويمكن حصرها فيما يلي:¹

أ- **الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي الضاغط في حاله الإضاءة المتطرفة، كما تساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير مناسبة إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكيف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة، ولا يقتصر الاهتمام على درجة الإضاءة، بل ينبغي مراعاة أجهزة الإضاءة من حيث الموقع والاتجاه بالنسبة للعين، وقد تكون الإضاءة سببا في ضغط العمل وذلك لما تخلفه من الآلام مثل: الصداع.

ب- **الحرارة:** قد تكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض، وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا شعر الفرد أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى، فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح، كما تقر الدراسات والبحوث العلمية أن ارتفاع درجة الحرارة يسبب للفرد الشعور بعدم الراحة ويؤدي إلى حدوث إرهاق.

ج- **الضوضاء:** يعتبر الضجيج أو الضوضاء صورة من صور التلوث الهوائي، ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء، إنما على الصوت الغير المرغوب فيه، والذي يسبب لنا الإزعاج أو الاضطراب، إما بسبب شدته أو بسبب وقوعه المفاجئ، أو بسبب الاستمرارية، والتي قد تمنع الفرد من التركيز في عمله، ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضغوط هي الشدة و التردد، وقد بينت الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استشارة الجهاز العصبي لدى الإنسان، وزيادة إفرازات الغدة الكظرية، مما يؤدي إلى زيادة ضربات القلب، ضغط الدم، والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغوط لدى الأفراد.

¹ - عالم يمينية، مرجع سبق ذكره، ص 168.

3- المصادر الشخصية:

هي تلك العوامل المتعلقة بالخصائص الذاتية للفرد ونوع استجاباته للمؤثرات الخارجية ويمكن توضيحها فيما يلي:¹

أ- الفروق الفردية: في ظل الفروق الفردية يصعب التنبؤ بكيفية استجابة الفرد لأحد مسببات الضغط فالبشر حريصون على تجنب المواقف التي تسبب الضغط، وعادة لا تكون هنالك سعادة عظيمة دون وجود حاجة عظيمة.²

ب- أحداث الحياة المختلفة: مثل وفاة شريك الحياة، الطلاق، توتر الموقف المالي الخاص

بالموظف، أو المعاناة من مرض معين، وغيرها من الأحداث المختلفة التي تطرأ على حياة الأفراد.³

ج- تأثير شخصية الفرد: وجدت بعض الأحداث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدة التلفزيون. ويراجع ملفاته أثناء سفره، إنا هؤلاء الناس حتى في استمتاعهم بوقت الراحة يؤدون أعمال أخرى وأنا لقاءاتهم الاجتماعية بالآخرين يحاولون البحث عن إمكانية تطوير أعمالهم، وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثل ما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية.⁴

ثانياً: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار

الشدة ومعيار المصدر.

1- أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:⁵

¹ - عالم يمينة، مرجع سبق ذكره، ص 169.

² - نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص 86.

³ - زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص 144.

⁴ - أحمر ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2003م، ص 380.

⁵ - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد إستراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص: 595. نقلا عن:

أحمد محسن الخضير، الضغوط الإدارية، مكتبة مديولي، القاهرة، 1991، ص: 68.

أ- الضغوط الإيجابية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهوما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

ب- الضغوط السلبية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي... الخ.

2- أنواع ضغوط العمل وفق معيار الشدة:

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة¹:

أ- الضغوط البسيطة:

هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

ب- الضغوط المتوسطة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه... الخ.

ج- الضغوط الشديدة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل. فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة... الخ.

¹ - فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005م، ص 307.

3- أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر:

هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل. ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري¹.

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء... الخ.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

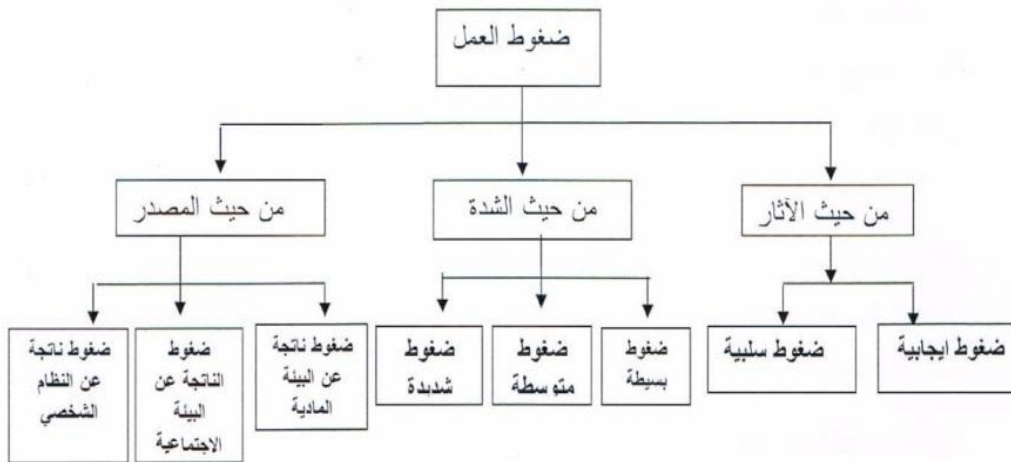
هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد و/أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر... الخ.

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانة... الخ.

والشكل التالي يلخص أنواع ضغوط العمل السابقة الذكر:

الشكل رقم (1-2): أنواع ضغوط العمل



المصدر: شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في علوم التسيير إدارة أعمال جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، سنة 2009_2010م، ص 81.

¹- فاروق عبده فاليه، السيد محمد عبد المجيد، المرجع السابق ذكره، ص 308.

المطلب الثالث: أهم نظريات ضغوط العمل:

من النظريات التي وضعها العلماء لتفسير ضغوط العمل ما يلي:

أولاً: نظرية سيلبي selye عام 1936م:

قدم هانز سيلبي Hans selye نظرية لتفسير ضغوط العمل عام 1936م، تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى بأن الضغط متغير غير مستقل وإنما هو استجابة لعامل ضغط ما، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال إليها بأن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعد سيلبي أن الأعراض الفيزيولوجية للاستجابة للضغط عالية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، فقد حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط واعتبر أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

1- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

2- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتتخفف التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، فتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

3- الإجهاد: وهي تلي مرحلة المقاومة، ويكون الجسم فيها قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة قد ينتج عنها أمراض التكيف.

ثانياً: نظرية التقدير المعرفي لازاروس Lazarus عام 1970م:

تركز هذه النظرية على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تضيفها على خبرات الفرد في تحديد استجابته للضغط فالاستجابة للضغوط تتأثر إلى حد كبير بما يشعر به الفرد من إثارة وبالكيفية التي يقوم بها الشخص نفسه من حيث قدرته على الصمود من جانب، ومصدر الضغط من جانب آخر وتفترض هذه النظرية ما يلي:

1- الفرضية الأولى: تتمثل في أن الانفعالات التي تصيب الفرد تمثل انعكاساً لأفكار الفرد حول ذاته والعالم المحيط به.

2- الفرضية الثانية: تتمثل في مدى إمكانية الفرد في ضبط أفكاره التي قد تكون سبباً في الانفعالات السلوكية.

3- الفرضية الثالثة: تتمثل في كون أن السلوك ما هو إلا نتاج لتقييم الموقف الضاغط والاستجابة الأولية له وتوقعات النجاح في التفاعل مع ذلك الموقف.

وبناء على تلك الافتراضات يرى أنصار هذه النظرية بأن أي حادث مثير للضغط يتطلب من الفرد أن يوسع من مداركه ومعارفه حتى يتمكن من إدراك المواقف المثيرة للضغط من حيث شدتها ومدى استمراريتها.

ثالثاً: نظرية الشق النظري سبيلبرجر Spielberg عام 1972م:

تعد هذه النظرية مقدمة ضرورية لفهم الضغط عند سبيلبرجر حيث أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة حيث يرى أن للقلق شقين القلق المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببة لحالة القلق، وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة، والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، كما أنه ميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد، فيرى أن كلمة ضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير.

رابعاً: نظرية هنري موراي Murray عام 1978م:

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما: ضغط بيتا Beta Stress وضغط ألفا Alpha Stress، ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على ذلك مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

خامساً: نظرية التوافق البيئي:

وقد تم التوصل إلى هذه النظرية من قبل معهد الأبحاث الاجتماعية وأساس هذه النظرية هي العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام وإدراكه لقدراته على إكمال هذه المهمة وما لديه من حافز على إكمالها وتفترض النظرية أن مشاعر الضغط لا بد أن تزداد عندما تتسع الفجوة بين الفرد والبيئة، وللتوافق بين الفرد والبيئة التي يعمل بها نوعان هما:

1- النوع الأول: ويمثل المدى الذي تواكب فيه إمكانات الفرد ومهاراته أعباء العمل ومتطلباته.

2- النوع الثاني: ويتمثل في المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد ويشير هاريزون Harrison إلى أن سوء التوافق بين الفرد والبيئة ينتج عنه العديد من الأعراض والاضطرابات مثل: عدم الرضا الوظيفي، القلق، الاكتئاب والمشكلات النفسية والاجتماعية.¹

ومن هنا نجد أن هذه النظريات أظهرت وجهات نظر مختلفة حول تفسير الضغوط والتي تحتاج إلى التعمق في دراستها وإلى التحليل العلمي الشامل والدقيق لمعرفة مكونات وأجزاء وعناصر هذه الضغوط وترى الباحثة أن تكامل هذه النظريات هو الأساس في تفسير الأبعاد المختلفة لضغوط العمل.

سادسا: نظرية ماك لين maclean:

لقد قام ماك لين في نظريته هذه عام 1974 بتناول ثلاثي الاقسام يمثل المؤثرات، القابلية الانجراح والمحيط، ويعتبر كل قسم مبنيا على علاقة التفاعل والتداخل بينهما.

1- المحيط: يشير المحيط لكل الميادين، الاجتماعي والمادي والاقتصادي والسياسي، وتدخل مؤثرات هذا المحيط بمستويات مختلفة لحياة الفرد، (المادية والمهنية) وتلتزم بعض المحيطات المهنية قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه، وتنشأ ظروف العمل غير الملائمة وتشكل ضغطا على العامل.

2- قابلية الانجراح: تختلف القابلية من فرد لآخر حيث يلاحظ في ظروف مشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طريقة وطبيعة الاستجابة للأفراد، ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل استعدادا لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

3- المؤثرات: تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها (علائقية، نفسية، مهنية فيزيولوجية) هي المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط وفقها.

يتضح من خلال هذه النظرية حسب ماك لين أنه عندما تتقاطع مكونات الضغط المذكورة سافا فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى ظهور أعراض الضغط.²

¹ - غنوة محمد نادر، مرجع سبق ذكره، ص 57_58.

² - محسن علي الكتبي، مرجع سبق ذكره، ص 316.

المطلب الرابع: أبعاد وآثار ضغوط العمل:**أولاً: أبعاد ضغوط العمل:**

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة الفرد ومن بين هذه الأبعاد¹.

1- البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية): وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

2- البعد الاسري (العلاقات الأسرية): هي تلك العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب والأم والأبناء) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة.

3- البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في اكسابها للأفراد جميع المنظمات، وتتحوّل بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهري وملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

ثانياً: الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

إن من بين أهم البحوث والدراسات التي أجريت على آثار ضغوط العمل قد بينت أن الضغوط المهنية ليست دائماً ما تكون سلبية، بل هناك أيضاً آثار مترتبة تكون إيجابية عند مستوى معين، ولكن أن ازدادت هذه الضغوط فيصبح لها تأثير سلبي، ولذلك سنبين أهم الآثار الإيجابية والآثار السلبية.

1- الآثار الإيجابية: عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (إيجابي)، فإنها تؤدي إلى السرعة في انجاز الأعمال والابداع في التفكير والقدرة على اتخاذ القرارات، والتركيز على نتائج العمل والشعور بالسعادة والاثارة والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، وتجعل الأفراد يركزون على نتائج أعمالهم وتحفز الأفراد على العمل، وتجعل الأفراد ينظرون للمستقبل بتفاؤل وبالحيوية والجدية في العمل وزيادة الإنتاجية وتجعل الأفراد يشعرون بالإنجاز والمتعة، والنوم بشكل مريح والمقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة².

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة - مذكرة ماجستير - قسم الأصول التربوية، إدارة تربوية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، (غير منشورة)، ص 28.

² محمود معين وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط 1، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 139.

2- الآثار السلبية: الإحساس بتزايد الضغوط يترتب عليه بعض الآثار السلبية الضارة، ويمكن تقسيم هذه الآثار السلبية على مستوى الفرد، وأخرى على مستوى المنظمة كالتالي¹:

أ- الآثار السلبية على مستوى الفرد: وهي تنقسم كالتالي:

- الآثار النفسية: أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفيزيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يلتمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وتصبب العرق وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فيزيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية².

- الآثار الجسدية: نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: قرحة المعدة، أمراض القلب، ازدياد ضربات القلب،... الخ³.

- الآثار السلوكية: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، وهي من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط، وتعتبر أكثر تعبيراً من الآثار الأخرى، وذلك لسهولة ملاحظتها وإمكانية قياسها، ومن أهم تلك المتغيرات ما يلي: الإفراط في التدخين وفقدان الشهية واستخدام الأدوية المهدئة، ترك العمل وتزايد معدلات دوران العمل، الغياب والتأخر عن العمل وانخفاض الأداء والشكاوي الطبية المتكررة، والمظهر السيئ والقرارات السيئة والعدوانية⁴.

- الآثار الذهنية: قد نجد نتيجة إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل يؤدي ذلك إلى حدوث التشتت والتفكير والسرхан وعدم التركيز، ومن أهم تلك الآثار الذهنية ما يلي: ضعف التركيز، وعدم

¹- أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 221.

²- عبد الرحمان بن احمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998، ص 257.

³- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 2005م، ص 167.

⁴- حسين حريم، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 239.

القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، والتسرع في اتخاذ القرارات وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان القدرة على التركيز والانتباه قصير المدى، وحساسية زائدة اتجاه النقد، والتشتت الذهني¹.

ب- الآثار السلبية على مستوى المنظمة: أن استمرار الضغوط قد يترتب عليه العديد من الآثار السلبية التنظيمية، ومن أهم آثارها ما يلي: تدني الإنتاج وانخفاض الجودة وزيادة التكاليف المالية والبشرية وتكلفة التأخر عن العمل، تشغيل عمال إضافيين وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، تكلفة عطل الآلات واصلاحها، الغياب والتوقف عن العمل والتأخر المتكرر، ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات من قبل العاملين، وعدم اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب من قبل المستويات الإدارية، وسوء العلاقة بين العاملين داخل المنظمة، وعدم الاتصال بين العاملين والإدارات بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات، والشعور بالفشل لعدم تحقيق الأهداف من قبل العاملين والتسرب الوظيفي، والوقوع في حوادث صناعية نتيجة عدم التركيز على العمل.

ولا تعتبر النتائج والآثار السابق ذكرها شاملة، فقد تكون هناك آثار ونتائج أخرى لم تكشف عنها الدراسات والأبحاث بعدما كان الاهتمام في البداية مركزا على النتائج والآثار الفيزيولوجية للضغط، وتشير الكثير من الدراسات والأبحاث الى وجود علاقة قوية بين الضغوط وارتفاع نسبة كوليسترول الدم، وأمراض القلب، والقرحة المعدية، وانسداد شرايين الدم، وقد ذهبت بعض الدراسات إلى حد القول باحتمال وجود علاقة بين الضغوط وأمراض السرطان، ولا يمكن التقليل من أهمية تأثير هذه الأمراض، وخاصة امراض القلب على أداء الفرد، وما يترتب على المنظمة من تكاليف والتزامات مالية كبيرة، وانخفاض الأداء والإنتاجية².

¹ - إبراهيم عبد عابدين، علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة-، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، عمادة الدراسات العليا والبحث، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010م، غير منشورة، ص 32- 33.

² - المرجع نفسه، ص32.

المبحث الثاني: الاستقرار الوظيفي

يعتبر الاستقرار الوظيفي أحد أهم المرتكزات الأساسية التي يقوم عليها العمل، لأنه من العوامل المساعدة والمحفزة لأداء العمل بطريقة جيدة وتوفر الاستقرار مشروط بتوفير مجموعة من العوامل المحققة له وقد ازدادت أهمية هذا الموضوع بعد التأكد من الدور المحوري الذي يلعبه العنصر البشري في العملية الانتاجية وانطلاقاً من أهمية استقرار المورد البشري في المؤسسة مكان العمل وتحقيق أهدافها وضمان استمراره العمالية الانتاجية وارتفاع الروح المعنوية لديهم وإحساسهم بانتمائهم للمؤسسة وبحقق دالة الاستقرار الدوري والاستقرار العام.

المطلب الأول: ماهية الاستقرار الوظيفي

أولاً: مفهوم الاستقرار الوظيفي

- 1- الاستقرار في العمل هو بقاء العامل في خدمة المؤسسة لمدة أطول عن طواعية ورغبة دون ترك المؤسسة حين تتوفر له البدائل، كما يعني مدى تمسك العامل بعمله في ظل توفر بدائل أخرى¹.
 - 2- هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم وإشعاره على الدوام بالأمن والحماية وضمان استمراره عن طريق تحفيزه وترقيته وتوفير الظروف والشروط للعمل².
 - 3- هو ثبات العمال في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر كان هذا التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة، وأخرى اجتماعية نفسية متضاربة لتحقيق التكامل والاستقرار³.
- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول أن الاستقرار الوظيفي هو عبارة عن:
- ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر وهذا لتمتعه بأكثر قدر ممكن من التركيز في عمله لتوفر مجموعة من الضمانات المقدمة من طرف المؤسسة والمتمثلة في الإشباع المادي والمعنوي والاجتماعي والنفسي للعامل.

ثانياً: أهمية الاستقرار الوظيفي:

للاستقرار أهمية قصوى سواء بالنسبة للفرد الموظف أو المنظمة لأن استقرار الفرد مرتبط باستقرار المنظمة ويبرز ذلك من خلال النقاط التالية⁴:

¹ - <https://almanhal.com>

² - فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص 24.

³ - عيش، محمد ماهر (ب، ت)، مبادئ إدارة الموارد البشرية، الكويت، وكالة المطبوعات، ص 34.

⁴ - سلاوي حليلة، العوامل السيوسيو تنظيمية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمدرسة أملاك البريد بأدرار، مذكرة ماجستير 3 علم الاجتماع: 2016، ص 37.

- يجعل المنظمة تتسم بثقافة قوية التي تتبع من حقيقة تكريس سبل الولاء. والانتماء للعاملين لديها مما يقلل من دوران العمل.
- تحقيق مستوى عالي من الرضا لدى الأفراد العاملين مما يعزز رغبة المنظمة بالإبقاء على القوى العاملة المؤهلة بدلا من انتقالها إلى المنظمات المنافسة الأخرى¹.
- الموظفين المستقرين يتمتعون بحظوظ أكبر في التقدم الوظيفي ومن ثمة بلوغ أعلى الدرجات في السلم الإداري.
- يتسم هؤلاء الموظفين بإتقانهم للعمل وتتامي خبرتهم وكذا اندماجهم بشكل فعلي في المنظمة.
- التمتع بصحة جيدة وروح معنوية عالية مما ينعكس ذلك على زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات.
- انخفاض واضح وملحوظ لدى الموظفين في مستوى الغياب والتمارض وكذا دوران العمل والحوادث.
- ضمان مستوى عالي من الأمان وانخفاض أو توقف نهائي للاضطرابات التي كانت تسود في المؤسسة
- قلة الشكاوي والتظلمات والإحباط في العمل مما يخلق درجة عالية من الولاء والانتماء للمنظمة.
- محاولة استثمار كل طاقاتهم الفكرية والذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للإنجاز الهادف
- سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العاملين في مختلف مستوياتهم الإدارية مما يسهم ذلك في تحقيق الانجاز الفعال.

ثالثا: فوائد الاستقرار الوظيفي:

توجد العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للمنظمة والفرد كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1-1): فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة

الأفراد العاملين بها	للمنظمة
1- ثبات واستقرار مستوى أداء الفرد في العمل.	1- توافر القدرة المستمرة لإدارة الموارد البشرية
2- الاستعداد النفسي والعقلي والمهاري للفرد للتعلم والنمو والترقي المستمر.	بالمؤسسة على توفير كل ما تحتاجه من العناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب.

¹ - خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، ط 2، عمان، 2009، ص 191.

<p>3- ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد.</p> <p>4- قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب والتأهيل التي تقدمها المؤسسة وظهور ذلك على ارتفاع مستوى أدائه في العمل.</p> <p>5- إحساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بالمؤسسة، بمستوى جيد من الرضا الوظيفي العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل.</p> <p>6- تمتع الفرد بمستوى جيد من الاستقرار النفسي والاقتصادي والاجتماعي نتيجة عمله بالمؤسسة. إحساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله وحرصها عليه وعلى بقائه بالمؤسسة</p>	<p>2- التخطيط والإعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية من العناصر البشرية</p> <p>3- عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة</p> <p>4- عدم وجود عمالة إضافية زائدة عن حاجة العمل.</p> <p>5- توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل، والتأمين الذاتي الاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد أو بعض الموظفين لأسباب مختلفة.</p> <p>6- قدرة إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتواصل والتفاعل المستمر في سوق العمل.</p> <p>7- قدرة ومرونة الموارد البشرية على استيعاب المتغيرات والتحديثات المستمرة في الوظائف الجديدة المطلوبة، والمواصفات الفنية المطلوبة فيها.</p> <p>8- قدرة الموارد البشرية على استيعاب وتوفير البرامج التدريبية الجديدة.</p> <p>9- قدرة الموارد البشرية على مواكبة التحديثات الفنية الجديدة في التخصص المهني الذي تعمل به المؤسسة.</p> <p>10- سلامة البيئة الداخلية للعمل وسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين العاملين (روح الفريق)</p> <p>11- ارتفاع مستوى انتماء العاملين نحو المؤسسة واستعدادهم للذل والعطاء المستمر وموجهة التحديات التي تواجه المؤسسة</p>
--	--

المصدر: عائض بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة 2013 إلى 2017، مجلة استعراض المغرب العربي اقتصاديات إدارة أعمال، سبتمبر 2017، رقم 02، ص 85.

المطلب الثاني: مظاهر والعوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي.

أولاً: مظاهر الاستقرار الوظيفي

يعد الاستقرار العامل في مجال عمله من بين الأمور الهامة التي تلعب دورا كبيرا في فعالية أدائه والرفع من إنتاجية المؤسسة وزيادة أرباحها، يمكن التعرف على أهم مؤشرات الاستقرار الوظيفي فيما يأتي نذكر منها¹:

1- تماسك جماعة العمل: تعتبر المجموعات العمالية متعددة وشديدة التعقيد حيث يمكن تصنيفها إلى جماعات ثلاث تتمثل في: جماعة الزملاء، جماعة الرؤساء وجماعة الإدارة².

والتي يمثلها المديرون ويمكن أن توصف المنظمة بأنها جماعات متفاعلة مع بعضها البعض، ولكل جماعة أهدافها ونشاطاتها لكن من جهة أخرى لا بد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي.

يعتمد هذا على العلاقات الممتازة بين الجماعات ومدى التفاعل الكفء فيما بينها والتنسيق والتكامل والتقليل من حدة التنافس والصراعات عن طريق توزيع الأدوار وتوفير فرص التقدم والترقية وفتح قنوات الاتصال والتفاعل بين الأعضاء الجماعة للمحافظة على تماسكها واستمرارها في تحقيق أهدافها المشتركة، فنجاح الجماعة في الوصول إلى الأهداف المحددة لها يزيد من ثقة الأعضاء بأنفسهم ويدفعهم إلى بذل جهد أكبر وإلى زيادة درجة الولاء والانتماء للجماعة.

وبالتالي تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي مما يدفع جماعة العمل التمسك ببيئة العمل التي تحوي هذه الجماعة.

2- الراحة النفسية والشعور بالأمان الوظيفي:

يعد الإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الصحة النفسية للفرد فهو يشعر بالأهمية والانتماء لبيئته والاطمئنان والاستقرار بكافة أنواعه وتظهر أهمية الحاجة إلى الأمان عند ماسلو بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية فشعور العامل بالاطمئنان على استمراره في العمل وعلى مستقبله المهني وعلى صحته وعلى عائلته وتأمين العيش الكريم لهم يعتبر هاجسا يلاحقه طوال مدة حياته، فالعامل يبقى محاطا بشعور الخوف، وعليه أن يلبي حاجة الأمان لكي يتولد لديه شعور بالراحة النفسية فهو محاط بضروب مختلفة من التأمينات الاجتماعية مثل: التأمين ضد العجز، وحوادث العمل، والأمراض المهنية،

¹ - أحمد نعلي، التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية، مؤسسة سونلغاز كنموذج، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تنظيم عمل، 2015، ص 81، 82، 83.

² - شتا السيد، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، الاسكندرية، مركز الاسكندرية للكتاب، 1997، ص 36.

والشيخوخة والبطالة والوفاء، وعند تحقيقه هذا المتطلب ينعكس بالإيجاب على أدائه، لأن الإحساس بالأمن شرط من شروط الصحة النفسية وإذا كان أمن الفرد أساس توازنه النفسي فأمن الجماعة أساس الإصلاح الاجتماعي¹.

3- المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات:

ان الاتجاه الحديث في ادارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال اشراك العمل في وضع أهداف الجماعة وتحديدها، وفي رسم الخطط وتنفيذها، وفسح المجال لكل فرد الاستقرار الوظيفي في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة إلى أن عدم وجود المشاركة العمالية يؤدي إلى وجود اغتراب وظيفي بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى الصراع وانخفاض مستوى الإنتاجية وظهور مشكلات العمل المختلفة ما يشكل حالة من اللااستقرار في المنظمة. وقد أشار بلاك وأكرز أن الصناعة الأمريكية كانت معزولة عن المنافسة العالمية لمدة طويلة ومنذ الثمانينات بدأ الاهتمام بتحسين نوعية حياة العمال عن طريق تدعيم عملية مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع الإنتاجية وحل كثير من مشكلات العمل².

4- قلة الشكاوي: كلما قل معدل الشكاوي عبر ذلك عن مدى استقرار العاملين بالمنظمة³.

5- المواظبة على العمل: إن انخفاض نسبة الغياب لدى العاملين أو عدم التأخر مؤشرات تدل على الاستقرار داخل المنظمة⁴.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي:

هناك عوامل عديدة ومتداخلة مع بعضها تؤثر في الاستقرار الوظيفي وفي دوران العاملين من واليها الوظيفة، ويمكن ابراز ثلاثة عوامل مهمة في هذا المجال هي:⁵

¹- الصرايرة خالد، الاحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من جهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد 02، العدد 03، 2009، ص 09.

²- لطفي طلعت ابراهيم، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب للطباعة، 2007، ص 236.

³- عائض بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة 2013 إلى 2017، مجلة استعراض المغرب العربي اقتصاديات إدارة أعمال، سبتمبر 2017، رقم 02، ص 84.

⁴- المرجع نفسه، ص 85.

⁵- جاسم رحيم عذاري ومجبل داوي، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية من المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، المجلد 09، تموز 2013، ص 146.

1- العوامل الشخصية:

هي مجموعة من العوامل المرتبطة بالموظف نفسه كتقدم العمر، مدة الخدمة والمستوى الثقافي فضلا عن عوامل أخرى ترتبط بالجنس والمسؤوليات الاجتماعية.

2- العوامل التنظيمية:

هي من أكثر العوامل تأثيرا في دوران العمل إن لم تكن أهمها لأنها تفسر طبيعة علاقة العاملين وبمؤسساتهم ومنها، الترقية، النقل، الاتصال ويمكن تفصيلها فيما يلي:

أ- **الترقية:** وهي نقل الموظف إلى وظيفة ذات مستوى أعلى تختلف في المسؤوليات والواجبات، ويصطحبها في العادة في المرتب والدرجة وهي تعبر عن نمو وتقدم الفرد في عمله،¹ ويؤثر في الغالب على رضائه الوظيفي وتتطوي الترقية على تغير في التكاليف من عمل في مستوى أدنى إلى آخر في مستوى أعلى داخل التنظيم وتصاحب الترقية عادة زيادة في الأجر.²

ب- **النقل:** يستخدم النقل كوسيلة لإعادة توزيع العمالة وتحقيق توازن هيكل العمال ويكون عادة في نفس المستوى التنظيمي، وقد يتم بمبادرة من الإدارة أو يطلب من الموظف ويترتب عليه تغيير الفرد المجموعة التي كان يعمل معها أو الوحدة التي كان تابعا لها، والغرض من النقل هو وضع الفرد في المكان الذي تكون هناك حاجة أكبر إليه فيه، وقد يساعده هذا أن يكون مع مجموعة من الأفراد يستطيع أن يندمج معهم فيعملون معا بتعاون أكبر خاصة إذا كان النقل برغبة منه.³

ج- **الاتصال:** يحظى الاتصال بدور كبير في التنظيمات لما له من فعالية في عملية التواصل داخل وخارج المنظمة، من خلق الانسجام والتنسيق الداخلي فيها والتكيف مع محيطها الخارجي، والاتصال في المنظمة ليس فقط بين مراكز أصحاب السلطات مع بعضها، بل أيضا بين هذه الأخيرة مع المراكز الأدنى والتنفيذية في المنظمة أو المرؤوسين.⁴

3- عوامل مرتبطة بالعمل وطبيعته:

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

¹ ناصر دادي عبدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية، دار المحمدية العامة، 2004، الجزائر، ص 62.

² فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 124.

³ ناصر دادي عبدون، مرجع سبق ذكره، ص 85.

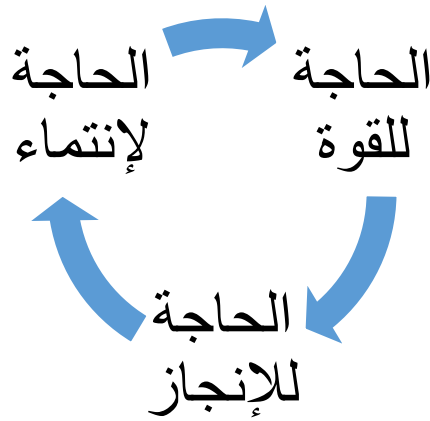
⁴ صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسات شباب الجامعة، الإسكندرية، 1999، ص 62.

المطلب الثالث: نظريات الاستقرار الوظيفي:

أولاً: نظرية الحاجات الثلاثة (حاجات الإنجاز) الماكلياند (Three Needs Theory)، وتفسير الإستقرار الوظيفي.

قدم ماكلياند العالم النفسي الأمريكي سنة 1973م نظريته المعروفة باسم نظرية McClelland للإنجاز، حيث صنف هذه الحاجات إلى ثلاث مجموعات التي يوضحها الشكل التالي الذي يعبر عنه بالعلاقة الوطيدة بين تلك الحاجات لتحقيق الإستقرار الوظيفي.

الشكل رقم (1-3): الحاجات الثلاث الماكلياند



المصدر: القريوتي، محمد قاسم، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن دار وائل للنشر والتوزيع، ط5، ص 67.

وفي ما يلي توضيح هذه الحاجات الثلاث¹.

1- الحاجات للإنجاز: وتعكس رغبة الموظف في الإنجاز الأفضل بأكفاً الطرق وكذلك حل المشكلات المعقدة والتعامل مع المهام الصعبة، أي هي الرغبة في التميز.

2- الحاجة للقوة: وهي تمثل رغبة الموظف في التحكم في سلوك الآخرين، أي هي الرغبة في ممارسة السلطة عليهم.

3- الحاجة للانتماء: وهي تمثل الرغبة في تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين والاحتفاظ بهما.

وعليه فإنه حسب نظرية ماكلياند، فإن الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع قوي للإنجاز سيكون أكثر إستقراراً عند تحقيق نتائج ناجحة من ذلك الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع إنجاز ضعيف. كذلك

¹- Nancy L.A dler ,Comportment organization ،traduction de Jacque Constant in, édition Goulet, T.N.C Québec, 1994,P:169.

فإن الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع قوي للانتماء سيكون أكثر إستقراراً من الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع ضعيف للانتماء¹.

ثانياً: نظرية ذات العاملين في تفسير الإستقرار الوظيفي.

لقد قدم فريدريك هرزبرج (Frederic Herzberg) عام 1959 نظرية ذات العاملين ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع اهتمام الكثير من الباحثين، وقبل ظهور نظريته كان الرأي الشائع النظر إلى الإستقرار الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط، أي العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي إلى عدم الإستقرار الوظيفي.

وتؤكد هذه النظرية أن هناك مجموعتين من العوامل هي على النحو التالي:

1- مجموعة العوامل الأساسية (الوقائية): وتشمل هذه العوامل الجوانب التالية:

أ- الإستقرار الوظيفي، ويقصد به الشعور باستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل.
ب- عدالة نظم المؤسسة بين الموظفين، وإجراءاتها دون تحيز.

ج- المنزلة المناسبة، وتشمل المركز الوظيفي والسلطات وساعات العمل، ومكان العمل المناسب والدخل المادي الكافي، وبعض العوامل المساعدة في تثبيت ذلك ودعمه.

د- الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر كافي من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل.

و- العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل.

ي- ظروف العمل المناسبة وتعني وسائل الأمان وتوفير أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين.

إن تحقق هذه العوامل يعمل على زيادة الدافعية لدى العاملين على الإنجاز وحب العمل ويحقق مستوى عال من الإستقرار الوظيفي، مما يساهم في التقدم والتطور للأفراد والمؤسسة على حد سواء.

2- مجموعة الحوافز الدافعة: وتشمل عدداً من العوامل منها:

أ- العمل المنير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته الذاتية.

ب- التقدير من الرؤساء والمسؤولين وزملاء العمل.

ج- مدى تحقق فرص النمو للترقي الوظيفي والتطور المهني وزيادة الدخل

د- وجود فرص لتحمل المسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرار وقيادة الآخرين.

و- وجود مجال لتحقيق الإنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما وكيفا.

¹- Claude Lévy, Leboyer , **La Motivation Ou Travail: Model Et Strategies'** ,3 edition D' organization , Paris , 2006 ,PP: 41- 42.

تعد هذه العوامل من الأمور المحفزة للعاملين على التكيف والإنجاز وتحقيق درجة عالية من العمل الوظيفي المتميز. لذا نجد أن نقص العوامل الأساسية يشعر الموظفين والعاملين بعدم الإستقرار الوظيفي، وتوفرها يساهم في رضاهم خصوصا إذا توفرت محفزات العمل بدرجة كافية. وهذه النظرية تتوافق مع دراسة حبيب سميح خوام (2008)، التي أو ضحت أهمية الحوافز ودورها في تحقيق درجة عالية من الإستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء، وقدرته على زيادة الإنتاجية لدى العاملين في المنظمة.

ثالثا: نظرية الحاجات لـ ألدرفر (Alderfer Needs Theory) وتفسير الإستقرار الوظيفي.

على غرار الانتقادات التي قدمت لنظرية ماسلوجاءت هذه النظرية تطويرا لها، والتي قدمها الدرفر عام 1972 المعروفة باسم (E RG. Theory) والتي ترى أن الحاجات يمكن أن تصنف ضمن ثلاث مجاميع هي:

1- **الحاجة للوجود:** وهي تماثل الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان عند ماسلو.

2- **الحاجة للانتماء:** وهي تماثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو

3 - **الحاجة للنمو:** تمثل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو.

حسب الدرفر الحاجات الإنسانية تصنف في ثلاث مجموعات فقط وهي حاجة الوجود، حاجة الانتماء، حاجة النمو، وخلافا لما ذكره ماسلوفان الدرفر لم يشترط ضرورة التدرج في إشباع هذه الحاجات الثلاثة حيث أنه يمكن أن تنشط الحاجت الثلاثة في نفس الوقت، كما ذكر ألدرفر بأن أي موظف في المؤسسة لا يخرج في نشاطه الإشباعي عن هذه الحاجات الثلاثة.

رابعا: نظرية التكوين الإداري:

حيث حدد هنري فايول مجموعة من الخصائص والصفات التي يفترض توفرها أو بعضها في القيادات الإدارية والتي من بينها خصائص "جسمية، عقلية، خلقية، تربية، فنية وخصائص متعلقة بدرجة الخبرة والاتزان والتجربة"¹.

ومن المبادئ الإدارية التي نادى بها ما يلي:²

1- تقسيم العمل كوسيلة لتحسين العمل.

2- وحدة الأمر كل مرؤوس يجب أن يحصل على أو امره من مصدر واحد فقط.

¹ - رعد حسن الصرن، نظريات الإدارة والأعمال، دار الرضا للنشر، ط1، دمشق، 2004، ص 62.

² - عبد السلام أبو قحف، أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص 14.

- 3- الضبط والربط من خلال الثواب والعقاب.
- 4- السلطة حق في إصدار الأوامر والمساءلة.
- 5- وحدة التوجيه يجب أن يوجه التنظيم نحو هدف واحد أو مشترك.
- 6- تعويض العاملين (دفع أجور العاملين) تعويضا مناسباً.
- 7- تفضيل المصلحة العامة محل المصلحة الشخصية الفردية أي عند تعارض مصلحة المنظمة مع مصالح الأفراد تعطى الأولوية لمصلحة المنظمة.
- 8- المركزية ودرجتها تتوقف على طبيعة التنظيم الذي يعمل فيه المدير.
- 9- التدرج الرئاسي.
- 10- العدالة أي المعاملة العادلة لجميع العاملين.
- 11- النظام ويقصد به أن يوجد مكان لكل شيء أو أن يوضع كل شيء في مكانه الصحيح (الشيء الأفراد أو المواد الخام أو الأدوات... الخ).
- 12- الاستقرار والمقصود به الإبقاء على العمالة ذوي المهارات أو الإنتاجية المرتفعة.
- 13- المبادرة أي تشجيع محاولات الابتكار والتجديد وأي أفكار جديدة يقدمها المرؤوسون.
- 14- التعاون.

ومن خلال عرض المبادئ التي جاء بها فايول نجد أنها كلها تقريبا تسعى جاهدة لتوفير وتهيئة الداخلية للفرد الموظف من أجل ضمان بقاءه واستمراره، بالإضافة إلى ذلك فقد أفرد عنصر الاستقرار على حدى من أجل توضيحه أكثر.¹

المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالإستقرار الوظيفي

تشير الجهود البحثية إلى تنوع الآراء بخصوص طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالإستقرار الوظيفي والتي يمكن توضيحها في ثلاثة اتجاهات رئيسية هي:

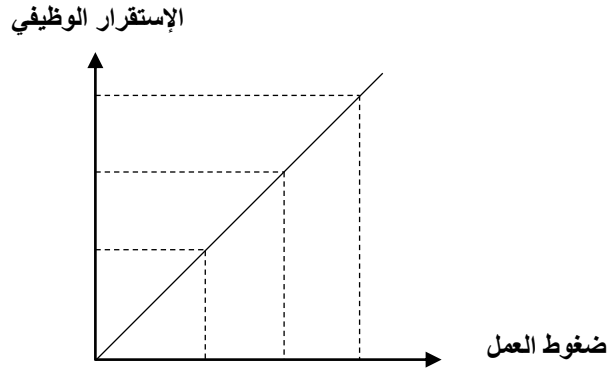
أولاً: هناك علاقة طردية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي الفرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقاته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد من ثقته كما أن ضغوط العمل تجعل

¹ إبراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمن الزعير، الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية الناشئة وعلاقته بالإستقرار الوظيفي، مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية العدد (09) ربيع الآخر 1438هـ- جانفي 2017م، ص 183-185.

المورد البشري أكثر تفكيراً وتركيزاً في العمل، وهوما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضاه الوظيفي.¹ ولقد لقي هذا الاتجاه تأييداً محدوداً من الباحثين في الدراسات التطبيقية. والشكل التالي يلخص العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي:

شكل رقم (1-4): العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب، إعتامداً على الدراسات السابقة.

يبين الشكل أعلاه العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي، حيث كلما ازدادت مستويات ضغوط العمل ازداد معها مستوى الإستقرار الوظيفي.

ثانياً: هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

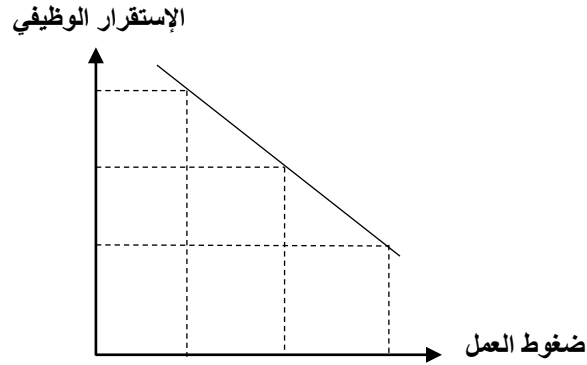
لقد لقي هذا الاتجاه تأييداً كبيراً من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية، حيث توصل كل من ستيفي وجونز (Steffy and Jones) عام 1988 إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي، إذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل.

وتبين أيضاً في دراسة أجراها كاريان (Karruppan) عام 1994 على 168 مورد بشري يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء والزملاء وفقدانها للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية عزز من شعورها بعدم الإستقرار الوظيفي وبإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى، وذكر أيضاً أريس وأرنيت (Harise and Arnethe) عام 1998 أنه إذا لم يتم الكشف مبكراً عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي، وما يترتب على ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب وترك

¹- Anne Gillet، 'stressez pour la bonne cause' revue Française du Management. No:164، mai 2009، P:5.

العمل وانخفاض في الإنتاجية¹، والشكل التالي يلخص العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي:

الشكل رقم (1-5): العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب، إعتامادا على الدراسات السابقة.

يوضح الشكل أعلاه وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي، حيث كلما ارتفعت مستويات ضغوط العمل قابل ذلك انخفاض في مستوى الإستقرار الوظيفي.

ثالثا: هناك علاقة شرطية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

يرى أنصار هذا الاتجاه أن العلاقة بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي تأخذ شكل مقلوب حرف

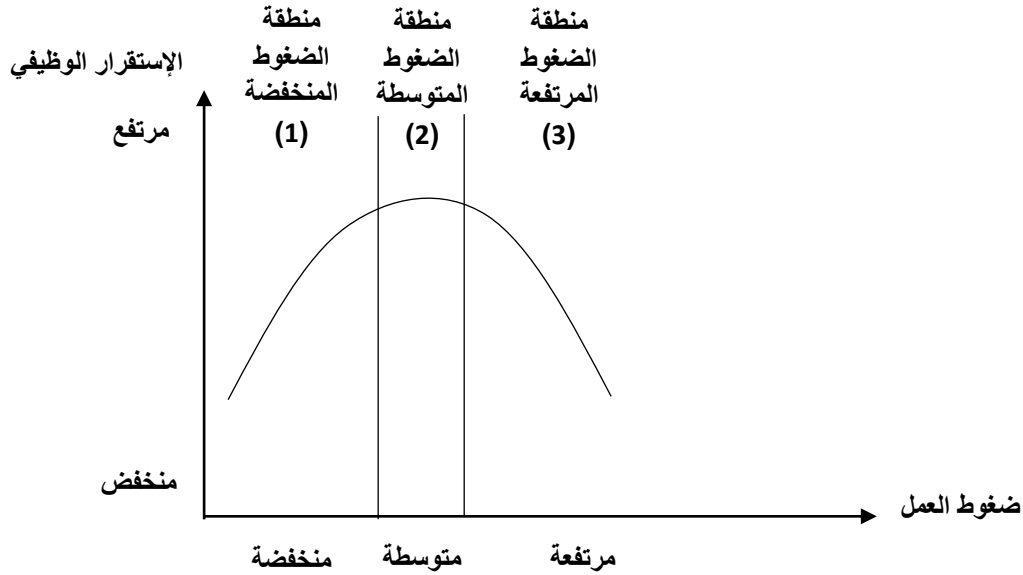
"U"²

¹ - إيمان جودة، رفة الباقي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الأول، سورية 2002، ص ص: 78 - 79.

² - Harper Sally، **personnel management Handbook**، Gower publishing company، England، 1987، P.255.

والشكل التالي يلخص العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي:

الشكل رقم (1-6): العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي



المصدر: Stewart Dorothy، Handbook of management skills، a Gower Hand book England، 1987 .، p 128

يوضح الشكل أعلاه ثلاث مناطق للضغوط، حيث تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية، أين يتعرض المورد البشري لمستوى منخفض من ضغوط العمل يكون تأثيرها محدود على الإستقرار الوظيفي، فهي لا تخلق الحماس الكافي الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات مثلى من الإستقرار الوظيفي. أما المنطقة الثانية فهي تمثل منطقة الضغوط المتوسطة الايجابية، أين يتعرض المورد البشري لمستويات معتدلة من الضغوط تدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والإثارة والتحدي وهو ما يؤدي إلى تحسين مستوى رضاه الوظيفي. أما المنطقة الثالثة فهي تمثل منطقة الضغوط المرتفعة السلبية التي تزيد عن قدرة تحمل الموارد البشري لها. فعندما يتعرض هذا الأخير لضغوط متزايدة نتيجة عوامل بيئية خارجية و/أو داخلية و/أو فردية، فعندئذ تكون ضغوط العمل ذات تأثير سلبي على الإستقرار الوظيفي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات المحلية

الدراسة الأولى: د. جوهرة أقطي، جامعة بسكرة، الجزائر، 2020.

العنوان: ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الاستقرار الوظيفي، (دراسة تطبيقية في مستشفى بشير بن ناصر والحكيم سعدان بمدينة بسكرة).

نوع الدراسة: مقال علمي محكم، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18/العدد 02 (2020)، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية.

منهج وعينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والطريقة الافتراضية-الاستنتاجية هذا بالنسبة للإطار النظري، أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي، أما عينة الدراسة تتمثل في مجموعة الأطباء المختصين العاملين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة.

هدف الدراسة: اختبار أثر ضغوط العمل بأبعاده (ضغوط بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور وغموض الدور) على الاستقرار الوظيفي لدى الأطباء المختصين.

نتائج الدراسة:

- الضغوط الناتجة عن بيئة العمل بسبب نظام المستشفيات تقلل من الاستقرار الوظيفي.

- يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء.

- بالنسبة للضغوط الناتجة عن صراع وغموض الدور هو عدم فهم الأطباء لما هو متوقع منهم بتكليفهم بمهام أخرى خارج مجال اختصاصهم.

الدراسة الثانية: زبي نادرة، 2019.

العنوان: أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.

نوع الدراسة: مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة.

منهج وعينة الدراسة: المنهج الوصفي والطريقة الافتراضية الاستنتاجية، أما عينة الدراسة تتمثل في مجموعة الأطباء المختصين العاملين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة.

هدف الدراسة: الكشف على العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من خلال خمسة أبعاد (بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور وغموض الدور، نظام التعويضات والمكافآت).

نتائج الدراسة:

- لا يوجد أثر معنوي لضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء.
- لا يوجد أثر سلبي مباشر لغموض وصراع الدور، ونظام التعويضات والمكافآت والترقيات على استقرار الأطباء في المستشفيات.

- يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين.

الدراسة الثالثة: مطلاوي ربيع، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017.

العنوان: ضغوط العمل وأثرها على استقرار العامل في التنظيم (من منظور سوسيو تنظيمي) دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك (المديرية الجهوية قاسي الطويل).

نوع الدراسة: مقال علمي محكم، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد الأول- العدد الأول: جانفي 2017، جامعة العربي التبسي، تبسة.

منهج وعينة الدراسة: المنهج الوصفي حيث اعتمدت عينة الدراسة على العينة الطبقية.

هدف الدراسة: الكشف على مسببات الضغوط التي يواجهها العامل داخل التنظيم أو خارجه وتحديد آثاره، والعمل على تقديم آليات لمواجهتها وإدارتها، وإبراز تأثيراتها على استقرار العامل في التنظيم.

نتائج الدراسة:

- ضغوط العمل تنشأ بفعل العوامل التنظيمية (الاتصال، الإشراف، نظام العمل، الظروف الفيزيائية).
- الضغوط تنشأ نتيجة العوامل الفردية (غموض وصراع وعبء الدور، العلاقة مع زملاء العمل، الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعامل).
- تم التأكيد على وجود علاقة بين ضغوط العمل واستقرار العامل في التنظيم، والتي عكستها العلاقة الارتباطية الموجودة بين ما تنتجه الضغوط من مظاهر وآثار على العامل وبين ما يمثل مؤشرات ومظاهر لعدم الاستقرار.

الدراسة الرابعة: دراسة لعجايلية يوسف، 2015.

العنوان: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي، عنابة.

نوع الدراسة: مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة بسكرة.

منهج وعينة الدراسة: المنهج التحليلي، والعينة العشوائية تمثلت في الموظفين بالمكتبة الوطنية بلغ عدد الاستمارات الموزعة 250 استمارة، وعدد الصالحة منها 150.

هدف الدراسة: التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة والمنظمة وشخصية الفرد لدى عمال الصحة الشبه طبيبين العاملين في المصالح الاستعجالية.

نتائج الدراسة:

- وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور.
- وجود مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهو عدم لجوء الإدارة لتغطية النقص الكبير للعمال.
- وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل بالمنظمة وهي: عدم الاهتمام بالنمط القيادي، معاملة المشرفين المباشرين، إشراك العمال في اتخاذ القرارات.
- وجود مصادر ضعيفة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

المطلب الثاني: الدراسات العربية

الدراسة الأولى: دراسة إيمان عبد الرضا محمد، (2017)

العنوان: تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، دراسة إستطلاعية تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقنية الزعفرانية

هدفت هذه الدراسة: إلى التعرف على ضغوط الوظيفة التي يتعرض لها التدريسيين والمرتبطة بالوظيفة من حيث (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، التطور الوظيفي).

نوع الدراسة: مقال متحكم في مجلة التقني، المجلد الثلاثون العدد 4.

نتائج الدراسة: - وجود علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ما عدا المتغير الفرعي (غموض الدور) حيث كانت علاقة ارتباط سالبة.

- هناك تأثير للضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

الدراسة الثانية: دراسة أبو رحمة، م، 2012

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة.

هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وشملت عينة الدراسة 56 محافظة، كانت نتائج الدراسة أن أكثر المبحوثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية، من

نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال والحوافز غير المادية وزيادة الاهتمام بالمشرفين بهذه المحافظات.

الدراسة الثالثة: دراسة بن طالب، س، (2010)

بعنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء.

هدفت الدراسة إلى تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وتحديد آثارها، شملت الدراسة 145 عاملاً بالمؤسسة، من نتائج الدراسة تعرض المبحوثين بضغط مرتفعة في العمل، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي، ولها آثار سلبية على العمال خاصة الصحية منها، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية، وخلصت الدراسة إلى تقديم اقتراحات منها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، تحسين ظروف العمل.

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة (Shahid Hafiez 2018)

بعنوان: تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفى الضمان الاجتماعي لمنطقة أو كارا وساهيوال، حيث ركزت الدراسة على كل من عبء العمل وغموض الدور وصراع الدور، تم اختبار عينة غير احتمالية بلغ عددها 200 عامل، أكدت الدراسة أن كل من عبء العمل وصراع الدور يؤثر سلبيًا في أداء العاملين، بينما غموض الدور فليس له أثر معنوي على أداء العاملين.¹

الدراسة الثانية: دراسة Mathangi Vijayan، 2017

بعنوان: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين في آفين.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ضغوط العمل التي يعاني منها العمال في آفين، كويمباتور، بالهند وتأثيرها على أدائهم، توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل، انعدام الأمن الوظيفي، العمل بنظام المناوبات يؤدي إلى انخفاض أداء العاملين.²

الدراسة الثالثة: دراسة (M. 2005، Jamal)

¹ - جوهرة أقطي، ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية في مستشفى "بشير بن ناصر والحكيم سعدان" بسكرة)، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18/العدد 02، 2020، ص 191.

² - جوهرة أقطي، مرجع نفسه، ص 191.

بعنوان: المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغط الوظيفة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغط الوظيفة في دراسة أجريت على موظفين من كندا والصين، قامت الدراسة بفحص العلاقة بين ضغط العمل والاحترق النفسي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. شملت عينة الدراسة 535 موظفًا كنديًا و685 موظفًا صينيًا. وكانت لنتائج الدراسة أن الموظفين الكنديين يعانون ضغطاً وظيفياً أكثر من الموظفين الصينيين، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباطية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.¹

الدراسة الرابعة: دراسة سانغون لي (SANG WON LEE، 2002)

بعنوان: ضغط العمل التي يواجهها الرقباء في جهاز الشرطة الكورية.

الهدف من هذه الدراسة هو البحث بشكل موسع عن مدى الارتباط بين تأثير الضغوط لدى العاملين في جهاز الشرطة والشعور بالرضا الوظيفي لديهم، وأن هذه الدراسة مدعومة بأدلة جيدة وقوية، فقد أجريت الدراسة على 401 من الرقباء في أكاديمية الشرطة الوطنية في كوريا، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وقد تبين من النتائج التي توصلت إليها ما يلي:

- أن التعامل مع الوطنيين أحد المسببات الرئيسية في الشعور بضغط العمل.
- أن ضغوط العمل لها تأثير على الرضا الوظيفي، وكذلك القلق والخبرة السيئة تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة.²

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب إجراء مقارنة للدراسات السابقة ودراستنا الحالية وذلك من خلال أبرز

أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها كما يلي:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1- من حيث منهج الدراسة:

تميز المنهج المتبع في الدراسات السابقة بكونه وصفيًا تحليليًا في أغلبها مما يتفق على دراستنا الحالية.

¹- فريدة بو غازي، تحليل آثار مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية، المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015، ص 333.

²- عبد الرحمان شحده أبو عنزه، مذكرة شهادة ماجستير في علم النفس بعنوان: ضغوط العمل وإستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة، جامعة الأزهر، غزة، كلية التربية، قسم علم النفس، 2015، ص 58.

2- من حيث الأداة الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات في إستخدامها الإستبانة كأداة للدراسية مع إجراء بعض المقابلات، وذلك للدور إلهام الذي تلعبه هذه الأداة في الحصول على نتائج مرضية وجيدة في وقت أقصر.

3- من حيث متغيرات الدراسة:

تناولت دراستنا الحالية خمس أبعاد لضغوط العمل ولهذا تكون متشابه لبعض الدراسات السابقة: لقد إتفق تماما مع دراسة (إيمان عبد الرضا محمد 2017) في أبعادها الخمسة، أما البقية لقد كان بعض الإختلاف في بعد واحد من الأبعاد، مثل دراسة (جوهرة أقطي 2020) و (الزبيدي نادرة 2019) و(مطلوي ربيع 2017) ومع (2018 shahid hafiez) و (2017 mathandi vijayan) تشابهت في ثلاث أبعاد التي تمت دراستها.

4- من حيث الأهداف:

تتشابه الدراسة الحالية من حيث الهدف مع أغلب الدراسات السابقة في كونها تهدف إلى:

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل.
- التعرف على الضغوط الوظيفية.
- الكشف عن مسببات الضغوط التي يواجهها العامل داخل التنظيم.
- تحليل ضغوط العمل في المؤسسة.
- تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وتحديد آثاره.
- التعرف على مخرجات الوظيفية الشخصية والمتعلقة بضغط الوظيفة.

ثانيا: أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1- عينة الدراسة: جل الدراسات السابقة تمت دراستها على مجتمع الموظفين في قطاع العام.

فكانت دراستنا في مؤسسة إقتصادية لصندوق الضمان الإجتماعي لغير الإجراء وكالة الوادي.

لقد إقتصرت دراستنا على عينة من مجتمع موظفين في المؤسسة إقتصادية لصندوق الضمان

الإجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤشرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وبالحيات الشخصية للفرد البشري، كما تبين لنا أن ضغوط العمل لا ينتج عنها آثار سلبية فقط، بل ينتج عنها آثار إيجابية تكون مرغوبة بالنسبة لهذا المورد والمؤسسة، كما يمثل عامل الاستقرار أهمية كبيرة بالنسبة للعمال إذ يعتبر من أهم الحوافز التي يجب توفرها والاهتمام بها من طرف المؤسسة في بيئة العمل وذلك بالمحافظة على مواردها البشرية والاستثمار فيها، بما يحقق الرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى الاستقرار لدى العاملين. كما تطرقنا إلى العلاقة بينهما والتي تمثلت في علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي الذي يعتبر مظهر من مظاهر الاستقرار الوظيفي وحاولنا إسقاط هذه العلاقة على الاستقرار الوظيفي.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تجسيد الجانب النظري للبحث في الجانب التطبيقي وهذا بالدراسة الميدانية التي أجريت على عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي وذلك لقياس أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، وذلك من خلال تحديد مستوى ضغوط العمل ومدى تأثيرها على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في هذه المؤسسة، ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

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

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تتمثل الدراسة الميدانية في شكل أساسي على دراسة وتحليل أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي، قصد الوصول إلى الأهداف المرجوة في هذه الدراسة سنحاول من خلال هذا المبحث إعطاء تعريف بالمؤسسة محل الدراسة والتطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة في ذلك من خلال ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة**أولاً: تعريف المؤسسة**

يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية ومبدأ التكافل بين الأجيال يتكفل هذا الصندوق في إطار التشريع والتنظيم في مجال الضمان الاجتماعي، ويقصد بذلك مجموعة المقاييس القانونية والإدارية التي تضمن للمنخرطين وعائلاتهم التغطية الاجتماعية وذلك في إطار العلاقة (حقوق وواجبات).

يقع هذا الصندوق بحي 19 مارس ببلدية الوادي، أنشئ صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وفقاً للمرسوم التنفيذي رقم 07/92 المؤرخ في 04/01/1992م الخاص بتنظيم الصناديق والمرسوم التنفيذي رقم 93-119 المؤرخ في 15/05/1993م الذي يحدد اختصاصات الصندوق وتنظيمه وسييره الإداري، لقد تم الحصول على استقلالية الصندوق سنة 1995 من الصندوق الأم كفرع ولائي تابع للمديرية الجهوية بورقلة في 15/01/2015، تمت إعادة هيكلته ليصبح الصندوق وكالة ولائية بصلاحيات أكبر كما يضم الصندوق ثلاث شبابيك جوارية في كل من دائرة (قمار، جامعة، المغير).

ثانياً: مهام وأهداف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي

تتمثل مهمة الصندوق في مهمتين أساسيتين وهي:

1- التحصيل وفيه يكون الانخراط ودفع الاشتراك.

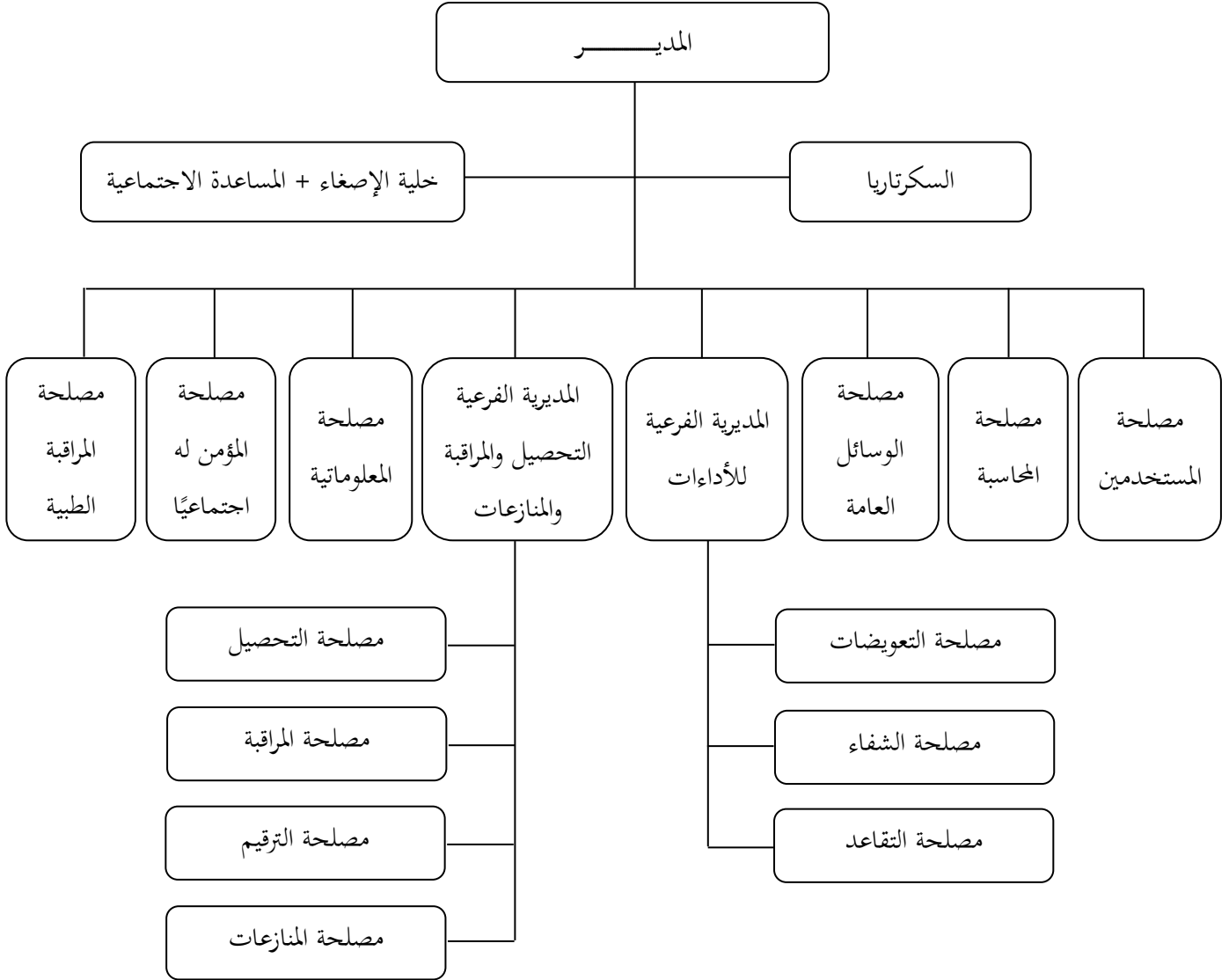
2- التأمين وتضمن التغطية الاجتماعية (التأمين الاجتماعي والتأمين على التقاعد).

ومن أهداف الانتساب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء يضمن تغطية المخاطر التالية: المرض، العجز، التقاعد، الوفاة.

ثالثاً: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي

ويتمثل في الشكل التالي:

شكل رقم (2-7): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي



المصدر: من وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يعتمد تحديد طريقة الدراسة على جمع البيانات لمعرفة مجتمع الدراسة ومتغيراتها وكيفية قياسها، والتأكيد من صحة وثبات أداة البحث.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة والعينة

أولاً: مجتمع الدراسة

لقد وقع اختيارنا لمجتمع الدراسة على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء وكالة الوادي كونها مؤسسة اقتصادية تعمل على تحسين ظروف العمل فيها.

ثانياً: عينة الدراسة

تم توزيع (70) من الاستبيانات على كافة العاملين في هذه المؤسسة وبطريقة المسح الشامل، تم استرداد (64) استبيان من إجمالي عدد الاستبيانات المستلمة، حيث من خلال عملية الفرز للاستبيانات تم إلغاء (04) منها لعدم اكتمال تعبئتها، وبذلك استقرت العينة على (60) عامل التي خضعت للتحليل وبنسبة (85,7%) من المجتمع الكلي.

الجدول رقم (2-2): نسب العينة المستهدفة

النسبة المئوية	العدد	
100%	70	الاستمارات الموزعة
85,7%	60	الاستمارات الصالحة
6,8%	06	الاستمارات الغير مسترجعة
7,5%	04	الاستمارات الغير صالحة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

أولاً: تحديد متغيرات الدراسة

1- المتغير المستقل: وهو المتغير الذي يؤثر في باقي المتغيرات لدراستنا هذه ويتمثل في ضغوط العمل وله خمس أبعاد: (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، التطور الوظيفي).

2- المتغير التابع: هو المتغير الذي يتأثر بالمتغير ولا يؤثر فيه ويتمثل في دراستنا هذه في الاستقرار الوظيفي.

ثانياً: كيفية قياس متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	1	2	3	4	5
طول الخلية	من 1 - 1.80	من 1.80 - 2.60	من 2.60 - 3.40	من 3.40 - 4.20	من 4.20 - 5 أكبر

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

ثالثاً: طريقة جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة للبحث على نوعان من المصادر هما:

1- المصادر الثانوية: وهي تمثل الجانب النظري، واعتمدت على مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات والإطلاع على الدراسات السابقة في مجال الضغوط وأثرها على الاستقرار الوظيفي.

2- المصادر الأولية: هي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع قوائم الاستبيان على العينة المدروسة والتي تشمل مجموعة من الأسئلة اللازمة لخصر وتجميع البيانات ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (Excel) 2007 وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف باسم اختصار (SPSS) الإصدار 22.

رابعاً: صدق وثبات أداة البحث

1- صدق التحكيم: تم التأكد من الصدق الظاهري للمقياس من خلال عرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص وذلك لبيان ملاحظاتهم وآرائهم على عبارات الاستبيان ومدى وضوحها وإمامها لمتغيرات البحث وقد تم إتباع آرائهم ونصائحهم.

2- صدق وثبات الاستبيان: تم قياس مدى صدق وثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات (Alpha Gronbach) للتأكد من مدى التناسق الداخلي لهذه العبارات.

أ- صدق المحتوى (الاتساق الداخلي):

قمنا بحساب صدق المحتوى للاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبيان عن الدرجة الكلية للاستبيان تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) لحساب قيمة R لكل محور، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول (2-4): صدق المحتوى للاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي

المحاور	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	القرار
ضغوط العمل	60	0.889	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
الاستقرار الوظيفي		0.742	0.000	دالة إحصائية عند 0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-4) نجد أن قيمة معامل الارتباط R بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية تتراوح بين (0.742 و 0.889)، وهي تدل على وجود علاقة قوية بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.01، إذا هي دالة إحصائية عند 0.01، وعلية نقول الاستبيان صادق.

ب- التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ):

قمنا بحساب ثبات الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ) بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22)، النتائج مدونة في الجدول التالي:

جدول (2-5): ثبات الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ)

المحاور	عدد البنود	قيمة معامل ألفا كرونباخ	القرار
ضغوط العمل	22	0.845	دالة إحصائية
الاستقرار الوظيفي	14	0.838	دالة إحصائية
الدرجة الكلية	26	0.872	دالة إحصائية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-5) نجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان، أي درجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الأول ضغوط العمل تساوي 0.845، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الأول ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثاني الاستقرار الوظيفي تساوي 0.838، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثاني، وما يؤكد ذلك درجة التناسق الداخلي لكل بنود الاستبيان تساوي 0.872، وهي علاقة موجبة بين البنود وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت.

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

قصد القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بموضوع البحث استخدمنا عدة أدوات إحصائية، وكذلك عدة برامج إحصائية.

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

1- الإحصاءات الوصفية المستخدمة:

أ- التكرارات: لتحديد عدد المستقيين من عمال المؤسسة.

ب- النسب المئوية: لتحديد نسب المستقيين من عمال المؤسسة.

ج- المتوسط الحسابي: يعتبر المؤشر الأكثر أهمية لقياس المواضيع المركزية، ويستخدم بكثرة في الاستبيانات والدراسات والحسابات.¹

د- الانحراف المعياري: يعتبر من أهم مقاييس التشتت لأنه يمكننا من التعرف على مدى تشتت العبارات وله فائدة قصوى في التحليلات الإحصائية.

هـ- الوزن النسبي: هو عبارة عن إعادة تحليل جميع المركبات وإعطاء عناصرها الصغيرة نسب مئوية لكل الكبير.

2- الاختبارات الاستدلالية المستخدمة:

أ- ألفا كورنباخ: وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

ب- معامل الارتباط (بيرسون): هو مقياس للعلاقة الثنائية الخطية بين المتغيرين.

ج- الانحدار الخطي البسيط: هو مقياس يقيس أثر المتغير المستقل على التابع.

ثانياً: البرمجيات الإحصائية المستخدمة: وتتمثل فيما يلي:

1- برنامج (SPSS): هو برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية إصدار 22.

2- برنامج (Excel): هو برنامج يستخدم لإنشاء جداول البيانات، القوائم، الميزانيات، والرسوم البيانية،

وهو يفيد لمعالجة البيانات ويستخدم للقيام بعمليات حسابية متقدمة.

¹ أسامة ريبين أمن سليمان، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، الجزء الأول، الطبعة الثانية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2007، ص 192.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المطلب الأول: خصائص العينة

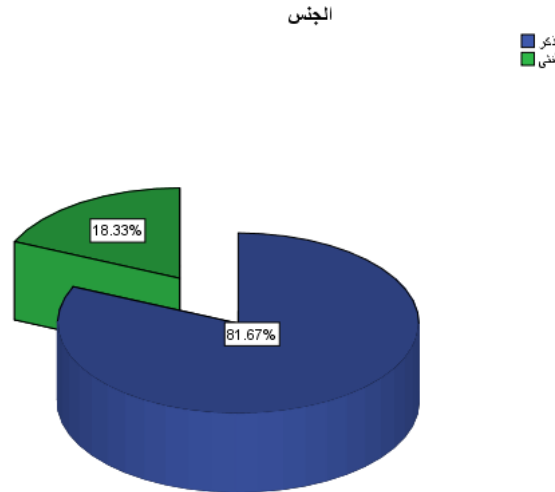
أولاً: الجنس:

جدول رقم (2-6) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر ، أنثي)

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
81.7%	49	ذكر
18.3%	11	أنثي
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-8) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر ، أنثي)



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-6) والشكل رقم (2-8) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين لمتغير الجنس، حيث نجد عدد الذكور 49 موظف بنسبة 81.7%، وعدد الإناث 11 موظفة بنسبة 18.3%.

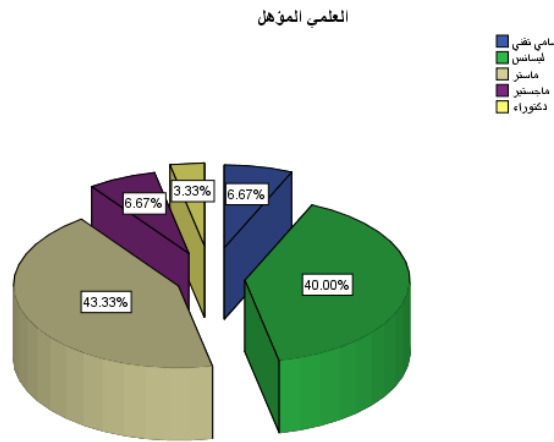
ثانياً: المؤهل العلمي

جدول رقم (2-7) يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
6.7%	4	تقني سامي
40%	42	ليسانس
43.3%	62	ماستر
6.7%	4	ماجستير
3.3%	2	دكتوراه
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-9) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-7) والشكل رقم (2-9) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، حيث نجد عدد الذين لديهم شهادة تقني سامي 4 موظفين بنسبة 6.7%، وعدد الذين لديهم شهادة ليسانس 24 موظف بنسبة 40% وعدد الذين لديهم شهادة ماستر 26 موظف بنسبة 43.3%، وعدد الذين لديهم شهادة ماجستير 4 موظفين بنسبة 6.7%، وعدد الذين لديهم شهادة دكتوراه 2 موظفين بنسبة 3.3%.

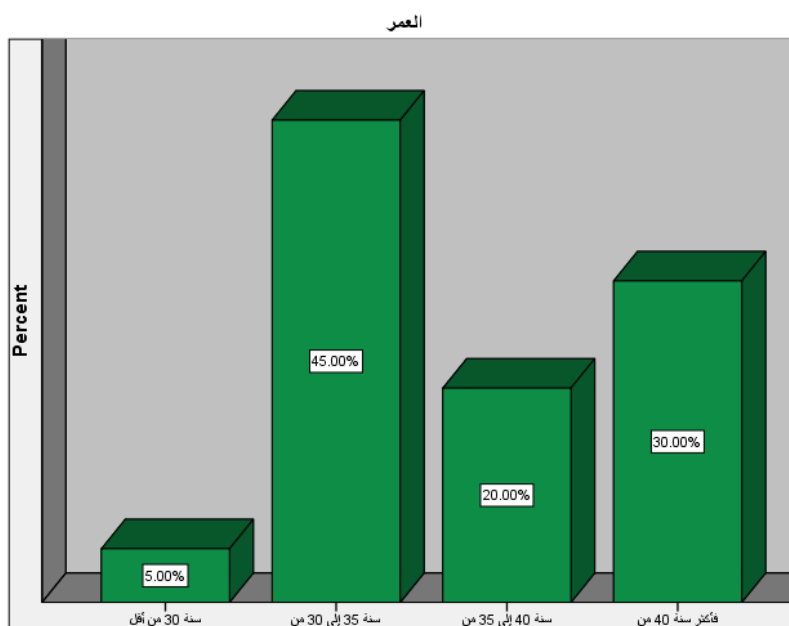
ثالثاً: العمر.

جدول رقم (2-8) يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
5%	3	أقل من 30 سنة
45%	27	من 30 إلى 35 سنة
20%	12	من 35 إلى 40 سنة
30%	81	من 40 سنة فأكثر
100 %	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

الشكل رقم (2-10) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-8) والشكل رقم (2-10) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير العمر، حيث نجد عدد الذين أعمارهم أقل من 30 سنة 3 موظفين بنسبة 5%، وعدد الذين أعمارهم بين 30 إلى 35 سنة 27 موظف بنسبة 45%، وعدد الذين أعمارهم بين 35 إلى 40 سنة 12 موظف بنسبة 20%، وعدد الذين أعمارهم من 40 سنة فأكثر 18 موظف بنسبة 30%.

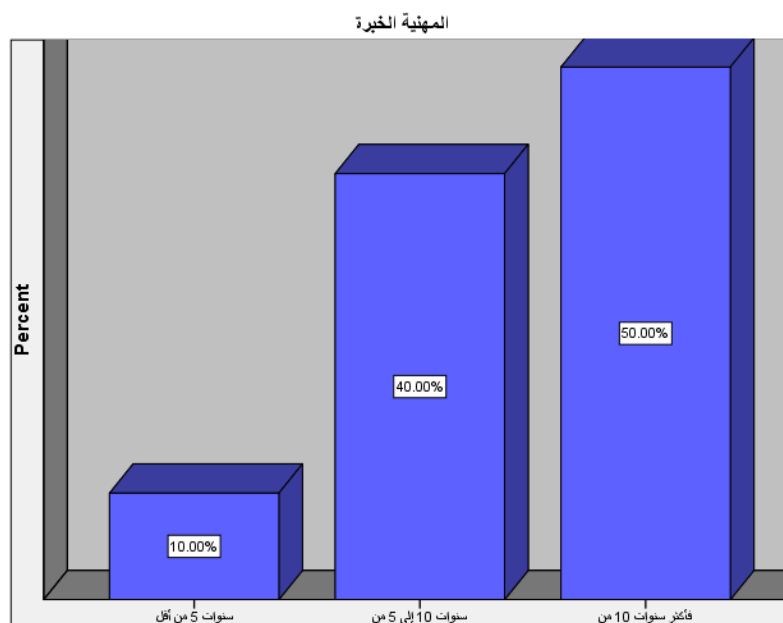
رابعاً: الخبرة المهنية

جدول رقم (2-9) يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
10%	6	أقل من 5 سنوات
40%	24	من 5 إلى 10 سنوات
50%	30	من 10 سنوات فأكثر
% 100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-11) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-9) والشكل رقم (2-11) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية، حيث نجد عدد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات 6 موظفين بنسبة 10%، وعدد الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات 24 موظف بنسبة 40%، وعدد الذين لديهم خبرة من 10 سنوات فأكثر 30 موظف بنسبة 50%.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة

أولاً: المحك المعتمد في الدراسة:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس لكارتر الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) من ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (2-10) يوضح المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة + الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	غير موافق بشدة
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر من 36% - 52%	غير موافق
أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر من 52% - 68%	محايد
أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر من 68% - 84%	موافق
أكبر من 4.20 - 5	أكبر من 84% - 100%	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

ثانياً: عرض وتحليل نتائج محور ضغوط العمل:

1- عرض وتحليل نتائج صراع الدور:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على كل بند من بعد صراع الدور تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): يوضح إجابات الأفراد حول صراع الدور

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاتجاه					
										العدد	العدد	العدد	العدد	العدد
										%	%	%	%	%
1	36	12	6	0	6	4.2	1.260	84%	موافق					
	60	20	10	0	10									

محايد	%68	1.123	3.4	0	18	12	18	12	2
				0	30	20	30	20	
موافق	%76	0.879	3.8	0	6	12	30	12	3
				0	10	20	50	20	
محايد	%58	1.311	2.9	6	24	12	6	12	4
				10	40	20	10	20	
موافق	%74	1.013	3.7	0	12	6	30	12	5
				0	20	10	50	20	
موافق	%73.4	0.616	3.67	المتوسط العام لصراع الدور					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فلقد تحصل صراع الدور على وسط حسابي قدره 3.67 وانحراف معياري قدر بـ 0.616، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 73.4%، وحسب ما ورد في مقياس لكرات الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هذا البعد وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

أ- **تحصلت العبارة 1:** " كثيرا ما تجدني مضطرا إلى تأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهامي الوظيفية" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.2 وانحراف معياري قدره 1.260، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 84%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ب- **تحصلت العبارة 2:** " أجد نفسي أحيانا في مأزق بين مديري المباشر والموظفين عندي"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.4 وانحراف معياري قدره 1.123، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 68%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

ج- **تحصلت العبارة 3:** " أشعر بالضيق نتيجة عدم توافق بين إرضاء الزبائن والاخلال بالمهام" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.8 وانحراف معياري قدره 0.879، ومن خلال

الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

د- **تحصلت العبارة 4:** " أتلقى أوامر متعارضة من شخصين أو أكثر"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 2.9 وانحراف معياري قدره 1.311، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 58%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

هـ- **تحصلت العبارة 5:** " تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى في متطلبات أداء العمل"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.7 وانحراف معياري قدره 1.013، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 74%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

من خلال الإجابات السابقة يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على بعد صراع الدور.

2- عرض وتحليل نتائج غموض الدور:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على كل بند من غموض الدور تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-12): يوضح إجابات الأفراد حول غموض الدور

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
				بشدة	موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
موافق	82%	0.543	4.1	0	0	6	42	12	1
				0	0	10	70	20	
موافق	76%	0.988	3.8	0	6	18	18	18	2
				0	10	30	30	30	
محايد	62%	0.145	3.1	0	30	0	24	6	3
				0	50	0	40	10	
محايد	68%	1.028	3.4	0	18	6	30	6	4

				0	30	10	50	10	
موافق	75.2%	0.763	3.76	المتوسط العام لغموض الدور					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فلقد تحصل غموض الدور على وسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري قدر بـ 0.763، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 75.2%، وحسب ما ورد في مقياس لكارات الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هذا البعد وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

أ- **تحصلت العبارة 1:** "مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديداً دقيقاً" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.1 وانحراف معياري قدره 0.543، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ب- **تحصلت العبارة 2:** "لا أتمتع بالقدر الكافي من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.8 وانحراف معياري قدره 0.988، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ج- **تحصلت العبارة 3:** "أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء علمي" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.1 وانحراف معياري قدره 1.145، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 62%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

د- **تحصلت العبارة 4:** "لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليها تحقيقها"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.4 وانحراف معياري قدره 1.028، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 68%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

من خلال الإجابات السابقة يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على غموض الدور.

3- عرض وتحليل نتائج عبء العمل:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على كل بند من عبء العمل تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13): يوضح إجابات الأفراد حول عبء العمل

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	
				بشدة	موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
				%	%	%	%	%		
موافق	%74	1.197	3.7	0	18	0	24	18	1	
				0	30	0	40	30		
محايد	%58	0.951	2.9	0	30	6	24	0	2	
				0	50	10	40	0		
موافق	%76	1.086	3.8	0	12	6	24	18	3	
				0	20	10	40	30		
موافق بشدة	%92	0.494	4.6	0	0	0	24	36	4	
				0	0	0	40	60		
موافق	%74	0.646	3.7	0	0	24	30	6	5	
				0	0	40	30	10		
موافق	%74	0.530	3.7	المتوسط العام لعبء العمل						

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فلقد تحصل عبء العمل على وسط حسابي قدره 3.7 وانحراف معياري قدر بـ 0.530 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 74%، وحسب ما ورد في مقياس لكرات الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هذا البعد وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

أ- **تحصلت العبارة 1:** " يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.7 وانحراف معياري قدره 1.197، ومن خلال الوزن

النسبي المقدر بـ 74%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ب- تحصلت العبارة 2: " أضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها خارج إطار العمل "، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 2.9 وانحراف معياري قدره 0.951، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 58%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

ج- تحصلت العبارة 3: " يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهارته " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.8 وانحراف معياري قدره 1.086، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

د- تحصلت العبارة 4: " تتطلب زيادة أعداد الزبائن جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم "، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.6 وانحراف معياري قدره 0.494، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 92%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة بشدة على هذه العبارة.

هـ- تحصلت العبارة 5: " أشعر بالملل والروتين في عملي "، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.7 وانحراف معياري قدره 0.646، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 74%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

من خلال الإجابات السابقة يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على عبء العمل.

4- عرض وتحليل نتائج بيئة العمل:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على كل بند من بيئة العمل تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-14): يوضح إجابات الأفراد حول بيئة العمل

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	
				بشدة	موافق	العدد	العدد	العدد		العدد
				العدد	العدد	%	%	%		%
موافق	%82	0.951	4.1	0	6	6	24	24	1	
				0	10	10	40	40		
موافق	%72	1.210	3.6	0	18	6	18	18	2	
				0	30	10	30	30		
محايد	%66	1.430	3.3	0	30	6	0	24	3	
				0	50	10	0	40		
موافق بشدة	%90	0.504	4.5	0	0	0	30	30	4	
				0	0	0	50	50		
موافق	%77.6	0.644	3.88	المتوسط العام لبيئة العمل						

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فلقد تحصل بيئة العمل على وسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري قدره 0.644 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 77.6%، وحسب ما ورد في مقياس لكارات الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هذا البعد وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

- أ- **تحصلت العبارة 1:** " يتوقف العمل بسبب عدم وجود مواد مطلوبة لإتمامه " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.1 وانحراف معياري قدره 0.951، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.
- ب- **تحصلت العبارة 2:** " أعاني من سوء تصميم مكان عملي " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.6 وانحراف معياري قدره 1.210، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 72% وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ج- **تحصلت العبارة 3:** " أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.3 وانحراف معياري قدره 1.430، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 66% وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

د- **تحصلت العبارة 4:** " تفتقر المؤسسة إلى وسائل المواصلات لنقل الموظفين إلى مكان عملهم والعكس "، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.5 وانحراف معياري قدره 0.504 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 90%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة بشدة على هذه العبارة.

من خلال الإجابات السابقة يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على بيئة العمل.

5- عرض وتحليل نتائج التطور الوظيفي:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على كل بند من التطور الوظيفي تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-15): يوضح إجابات الأفراد حول التطور الوظيفي

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات		
				بشدة	موافق	العدد	العدد	العدد		العدد	العدد
				%	%	%	%	%		%	
موافق	80%	0.902	4	0	6	6	30	18	1		
				0	10	10	50	30			
محايد	64%	0.624	3.2	0	6	18	24	12	2		
				0	10	30	40	20			
موافق	74%	0.908	3.7	0	30	18	0	12	3		
				0	50	30	0	20			
محايد	58%	1.145	2.9	0	30	18	0	12	4		
				0	50	30	0	20			
موافق	77.4%	0.654	3.87	المتوسط العام للتطور الوظيفي							

المتوسط العام محور ضغوط العمل	3.69	0.444	73.8%	موافق
-------------------------------	------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فلقد تحصل التطور الوظيفي على وسط حسابي قدره 3.87 وانحراف معياري قدر بـ 0.654، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 77.4%، وحسب ما ورد في مقياس لكارات الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هذا البعد وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

أ- تحصلت العبارة 1: "تحتاج المنظمة إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4 وانحراف معياري قدره 0.902، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 80%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ب- تحصلت العبارة 2: "تعتقد أن بقائك في المؤسسة يفيد مستقبلك الوظيفي" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.2 وانحراف معياري قدره 1.086، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 64%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

ج- تحصلت العبارة 3: "فرص التقدم الوظيفي غير واضحة في المؤسسة" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.7 وانحراف معياري قدره 0.908، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 74%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

د- تحصلت العبارة 4: "لا يتيح لي عملي فرص التدريب وإكمال التعليم"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 2.9 وانحراف معياري قدره 1.145، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 58%، وحسب مقياس لكارات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

من خلال الإجابات السابقة يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على التطور الوظيفي.

ومن خلال وصف أبعاد محور ضغوط العمل يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على محور ضغوط العمل، حيث تحصل المحور على وسط حسابي قدره 3.69

وانحراف معياري قدره 0.444 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 73.8%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذا المحور.

6- عرض وتحليل نتائج محور الاستقرار الوظيفي:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على كل بند من الاستقرار الوظيفي تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-16): يوضح إجابات الأفراد حول محور الاستقرار الوظيفي

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
				بشدة	العدد	العدد	العدد	العدد	
				العدد	%	%	%	%	
موافق بشدة	92%	0.494	4.6	0	0	0	24	36	1
				0	0	0	40	60	
محايد	58%	1.231	2.9	0	36	6	6	12	2
				0	60	10	10	20	
موافق	76%	1.086	3.8	0	12	6	24	18	3
				0	20	10	40	30	
موافق	82%	0.543	4.1	0	0	6	42	12	4
				0	0	10	70	20	
محايد	64%	0.611	3.2	6	6	30	6	12	5
				10	10	50	10	20	
موافق	82%	0.706	4.1	0	0	12	30	18	6
				0	0	20	50	30	
محايد	56%	1.338	2.8	12	18	6	18	6	7
				20	30	10	30	10	
موافق	80%	0.638	4	0	0	12	36	12	8
				0	0	20	60	20	
محايد	63.6%	1.127	3.18	0	19	25	2	14	9
				0	31.7	41.7	3.3	23.3	
موافق	76%	0.879	3.8	0	6	12	30	12	10
				0	10	20	50	20	

موافق بشدة	%86	0.462	4.3	0	0	0	42	18	11
				0	0	0	70	30	
موافق	%80	0.638	4	0	0	12	36	12	12
				0	0	20	60	20	
موافق	%72	0.807	3.6	0	6	18	30	6	13
				0	10	30	50	10	
موافق	%70	1.295	3.5	0	24	0	18	18	14
				0	40	0	30	30	
موافق	%79.2	0.596	3.96	المتوسط العام لمحور الاستقرار الوظيفي					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فلقد تحصل محور الاستقرار الوظيفي على وسط حسابي قدره 3.96 وانحراف معياري قدر بـ 0.596، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 79.2%، وحسب ما ورد في مقياس لكرات الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هذا المحور وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

أ- **تحصلت العبارة 1:** " لا أتغيب عن العمل إلا لضرورة قصوى" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.6 وانحراف معياري قدره 0.494، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 92% وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة بشدة على هذه العبارة.

ب- **تحصلت العبارة 2:** " أشعر أنني حققت طموحاتي المهنية" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 2.9 وانحراف معياري قدره 1.231، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 58% وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.

ج- **تحصلت العبارة 3:** " كثيرا ما أمارس اختياريًا أعمالًا غير مطلوبة مني" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.8 وانحراف معياري قدره 1.086، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

د- **تحصلت العبارة 4:** " عند قيامي بعملية أشعر بحماسة الإنجاز"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.1 وانحراف معياري قدره 0.543، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

- هـ- **تحصلت العبارة 5:** " لن أتخلي عن العمل بالمؤسسة مهما كان " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.2 وانحراف معياري قدره 1.176، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 64%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.
- و- **تحصلت العبارة 6:** " أشعر بالارتياح وأن أنجز مهماتي في المؤسسة " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.1 وانحراف معياري قدره 0.706، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.
- ز- **تحصلت العبارة 7:** " الأجر الذي أتقاضاه يلبي احتياجاتي " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 2.8 وانحراف معياري قدره 1.338، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 56%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.
- ح- **تحصلت العبارة 8:** " أنا راضي عن عملي بالمؤسسة "، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4 وانحراف معياري قدره 0.638، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 80%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.
- ط- **تحصلت العبارة 9:** " لدي مسار ترقيات واعد في المؤسسة " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.18 وانحراف معياري قدره 1.127، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 63.6%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة المحايدة على هذه العبارة.
- ي- **تحصلت العبارة 10:** " أعتز بجو الحوار والتفاهم السائد داخل المؤسسة " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.8 وانحراف معياري قدره 0.879، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.
- ك- **تحصلت العبارة 11:** " عند قيامي بعملتي تشعر برضاء زملائي " ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4.3 وانحراف معياري قدره 0.462، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 86%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة بشدة على هذه العبارة.

ل- **تحصلت العبارة 12:** " أعتبر نفسي فردا مهما في المؤسسة"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 4 وانحراف معياري قدره 0.638، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 80%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

م- **تحصلت العبارة 13:** " أحس بالاستقرار النفسي والاجتماعي بالمؤسسة" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.6 وانحراف معياري قدره 0.807، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 72%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

ن- **تحصلت العبارة 14:** " العمل بالمؤسسة يساعدني على تحقق مختلف حاجياتي الاجتماعية"، ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره 3.5 وانحراف معياري قدره 1.295، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 70%، وحسب مقياس لكرات الخماسي فقد أبدى أفراد العينة الموافقة على هذه العبارة.

من خلال الإجابات السابقة يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على محور الاستقرار الوظيفي.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي: (اختبار كولموجوروف- سميرنوف Smirnov - Kolmogorov)

يستخدم هذا الاختبار في حالة العينة التي حجمها أكبر من أو تساوي 50 بحيث يمكننا من معرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (α) الذي يحدده الباحث، فإننا نقول أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (α) ، فإننا نقول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، النتائج مدونة في الجدول التالي:

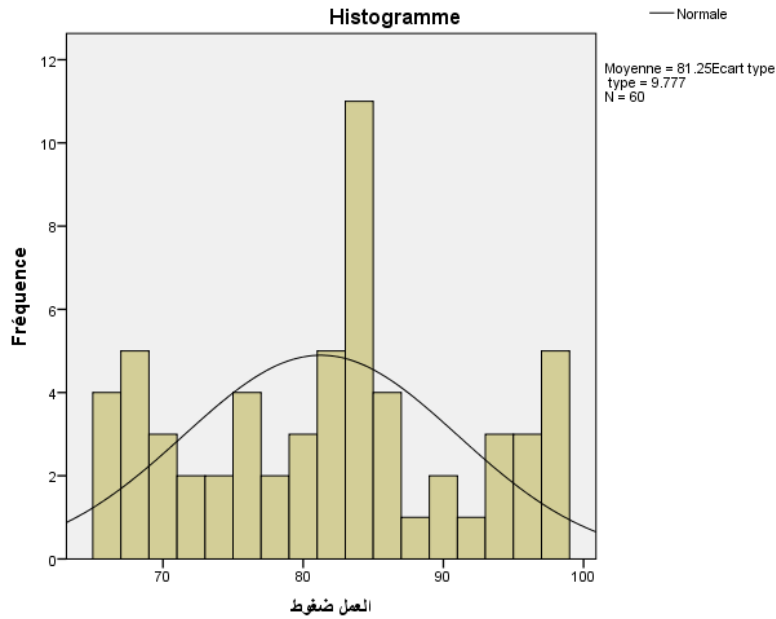
الجدول رقم (2-17) يوضح نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجوروف- سميرنوف)

المحاور	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig)
ضغوط العمل	0820.	60	0.200
الاستقرار الوظيفي	0900.	60	0.200
أبعاد صراع الدور	0.080	60	0.063
ضغوط غموض الدور	1000.	60	0.200

0.124	60	0.094	عبء العمل	العمل
0.087	60	0.084	بيئة العمل	
0.103	60	0.098	ضعف التطور الوظيفي	

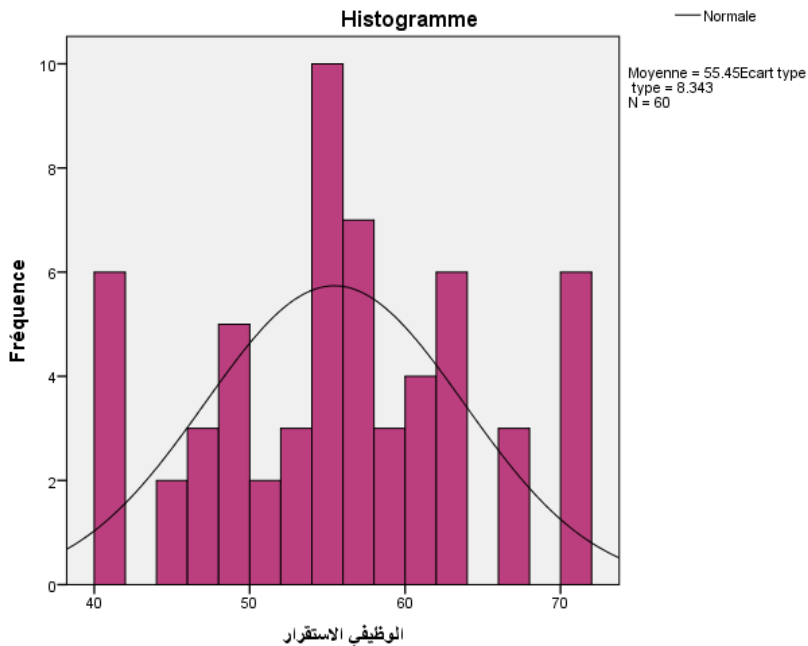
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-12) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لمحور ضغوط العمل



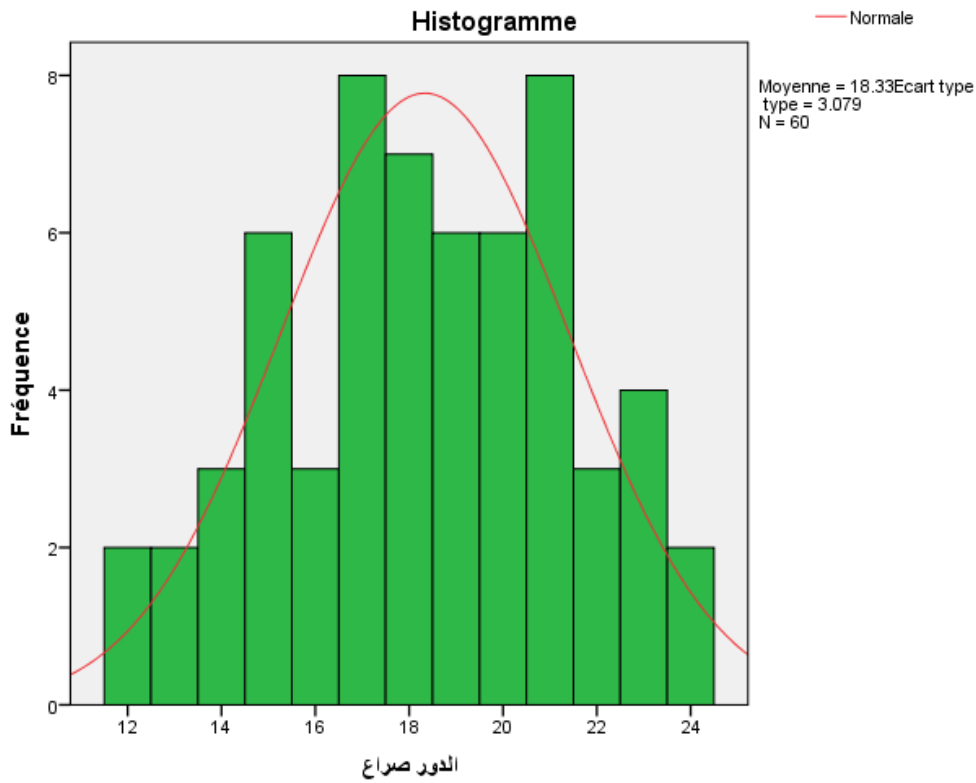
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-13) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لمحور الاستقرار الوظيفي



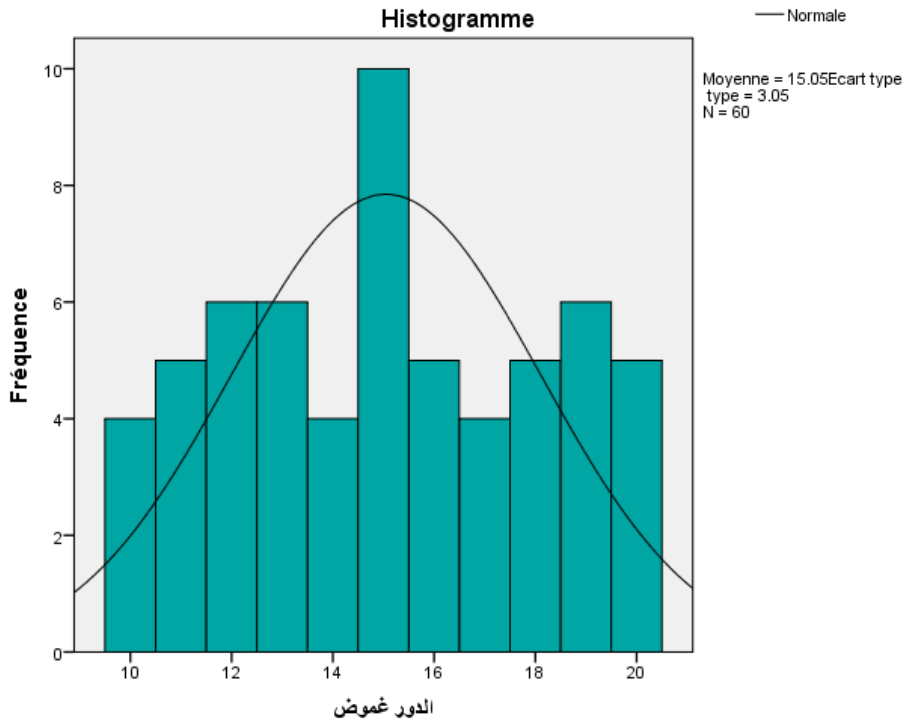
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-14) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء صراع الدور



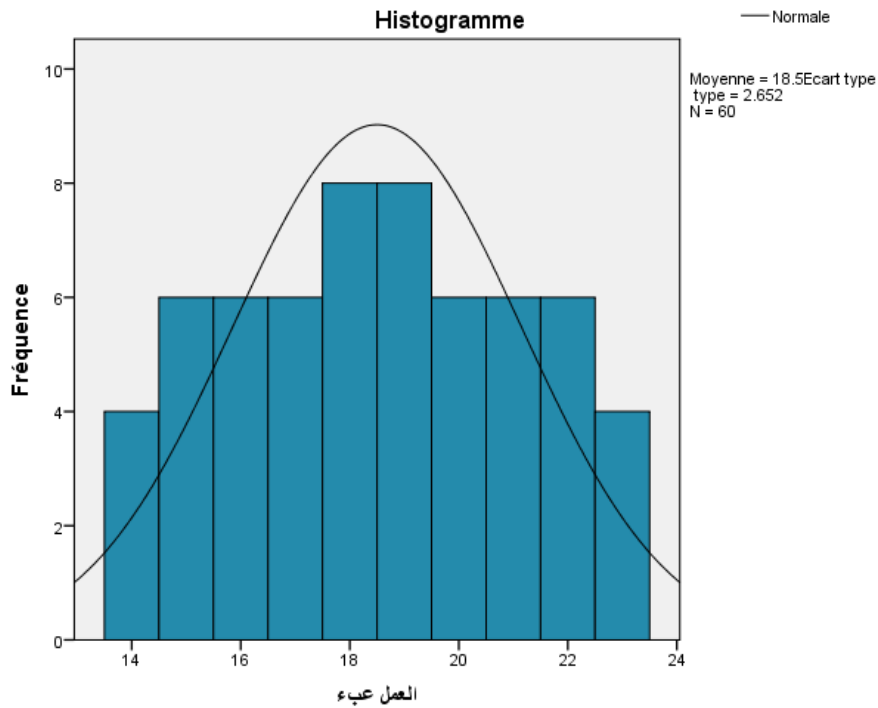
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-15) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعء غموض الدور



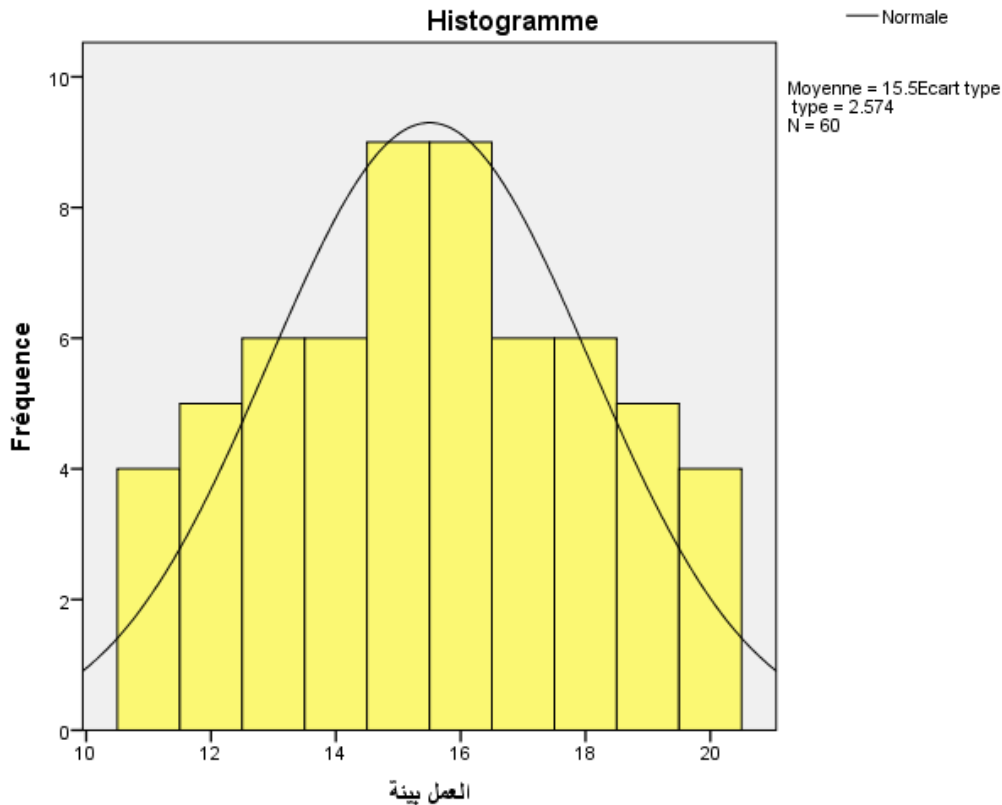
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-16) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لعدد عبء العمل



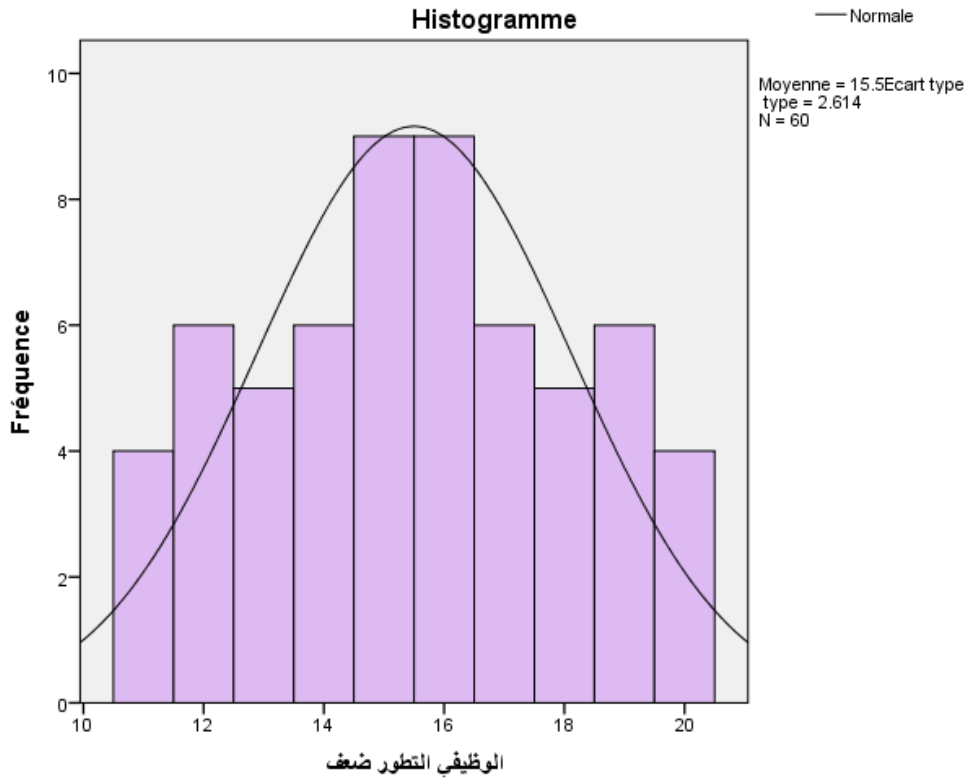
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-17) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لعدد بيئة العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

شكل رقم (2-18) يمثل أعمدة بيانية توضح اعتدالية التوزيع لبعث ضعف التطور الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

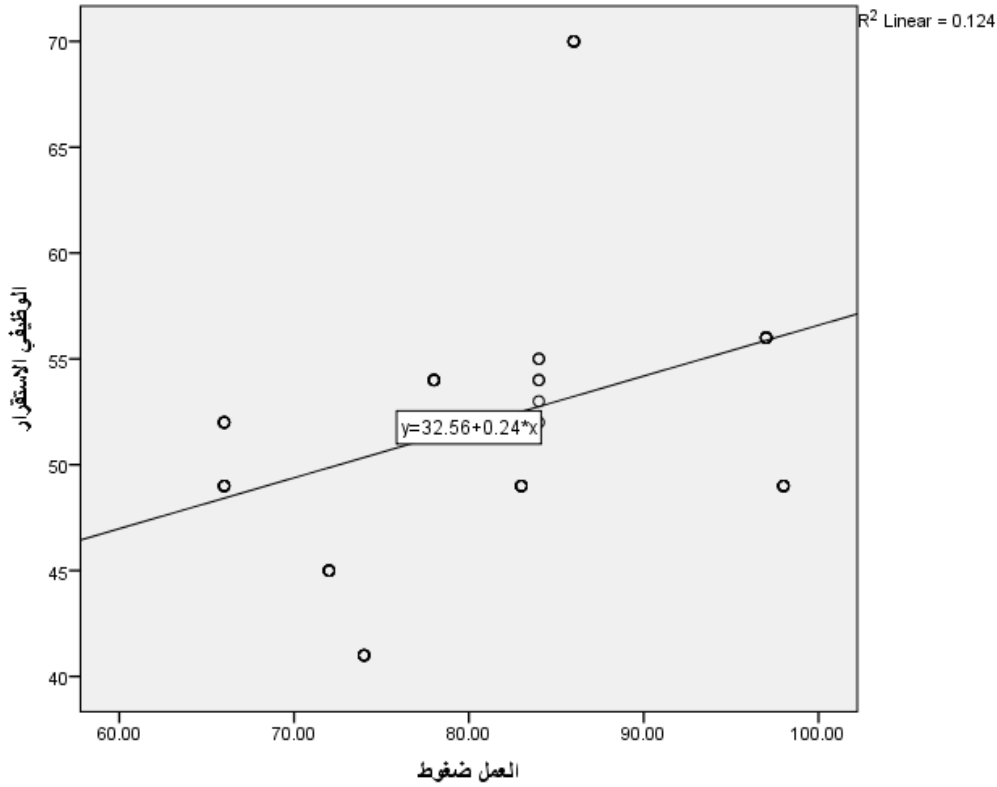
من خلال الجدول رقم (2-17) والأشكال رقم (2-12) و (2-13) و (2-14) و (2-15) و (2-16) و (2-17) و (2-18) نجد أن المحاور يتبعون التوزيع الطبيعي لان مستوى الدلالة sig لكل المحاور أكبر من مستوى المعنوية 0.05 (0.05 < 0.200، 0.05 < 0.124، 0.05 < 0.103، 0.05 < 0.087، 0.05 < 0.063) ومنه بيانات المحاور والابعاد يتبعون التوزيع الطبيعي وعلية نلجئ للاختبارات المعلمية في إختبار الفرضيات.

ثانيا: الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: يوجد تأثير لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي عند مستوى معنوية 0.05.

أولا وجب التأكد من خطية العلاقة بين المتغيرين، لأنه شرط من شروط من شروط الانحدار الخطي والتمثيل البياني يوضح لوحة الانتشار بين المتغيرين:

شكل رقم (2-19) يوضح لوحة الانتشار لضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال ملاحظة الشكل رقم (2-19) يتضح لنا أن العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي خطية، بالتالي تحقق شرط الخطية بين المتغيرين.

قمنا بحساب اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر ضغوط العمل في الاستقرار الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) لحساب نتائج الانحدار الخطي البسيط، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-18) نتائج الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	المتغير المستقل (المفسر)	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة F	β	قيمة T	دلالة T
الاستقرار الوظيفي	ضغوط العمل	0.352	0.124	8.191	0.006	2400.	2.862	60.00

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-18) نلاحظ نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F التي تساوي 8.191، ومستوى دلالة Sig تساوي 0.006 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 حيث تفسر

النتائج أن ضغوط العمل تفسر 12.4% من التباين الحاصل في الاستقرار الوظيفي وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R^2 ، كما جاءت قيمة β التي توضح العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تساوي 0.240، ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما انخفضت ضغوط العمل بمقدار وحدة تحسن مستوى الاستقرار الوظيفي بمقدار 0.240 وحدة، كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$6.812 + X0.240 + 32.561 = Y \text{ (المتوقع) الاستقرار الوظيفي}$$

حيث :

$$X = \text{ضغوط العمل}$$

ومن خلال معادلة الانحدار نقول أن ضغوط العمل لها تأثير في الاستقرار الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: يوجد تأثير لضغوط العمل في الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في صندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي عند مستوى معنوية 0.05.

ومن هنا نقول أن دراستنا توافقت مع الدراسات السابقة من خلال قبول فرضية أن لضغط العمل تأثير على الإستقرار الوظيفي لدى العاملين.

1- الفرضيات الفرعية:

أ- الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور والاستقرار

الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة صراع الدور ودرجة الاستقرار الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) لحساب قيمة R بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-19) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين صراع الدور والاستقرار الوظيفي

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.05	0.001	- 0.419	60	صراع الدور الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-19) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين صراع الدور والاستقرار الوظيفي، تساوي 0.419 -، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.001، وهي أقل من 0.05 إذا توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين درجة صراع الدور ودرجة الاستقرار الوظيفي، بناء على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة أنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور والاستقرار الوظيفي للعامين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

حيث توافقت دراستنا مع دراسة (Shahid Hafiez 2018) يوجد علاقة بين الصراع الدور والإستقرار الوظيفي ذو أثر سلبي (عكسي)، بينما توافقت دراستنا مع دراسة (مطلوي ربيع 2017) ، ودراسة (إيمان عبد الرضا محمد 2017) في وجود علاقة بين صراع الدور والإستقرار الوظيفي ولكنها علاقة إرتباطية بالنسبة لباقي الدراسات لم تتوافق معها.

ب- الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور والاستقرار الوظيفي للعامين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة غموض الدور ودرجة الاستقرار الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) لحساب قيمة R بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-20) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين غموض الدور والاستقرار الوظيفي

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.05	0.000	0.573	60	غموض الدور الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-20) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين غموض الدور و الاستقرار الوظيفي، تساوي 0.573، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، إذا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة غموض الدور و درجة الاستقرار الوظيفي، بناء على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور والاستقرار الوظيفي للعامين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

حيث توافقت دراستنا مع دراسة (مطلاوي ربيع 2017)، على أنه يوجد علاقة إرتباطية بين غموض الدور والإستقرار الوظيفي متوسطة التأثير بينما دراسة (إيمان عبد الرضا محمد 2017) هناك علاقة سلبية (عكسية).

ج- الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل

والاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة عبء العمل ودرجة الاستقرار الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) لحساب قيمة R بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-21) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عبء العمل والاستقرار الوظيفي

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.05	0.000	-0.592	60	عبء العمل
				الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-21) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين عبء العمل والاستقرار الوظيفي، تساوي -0.592، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05 إذا توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين درجة عبء العمل ودرجة الاستقرار الوظيفي، بناء على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

حيث توافقت دراستنا مع جل الدراسات السابقة بأنه توجد علاقة بين عبء العمل والإستقرار

الوظيفي ذات أثر سلبي.

د- الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاستقرار

الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة بيئة العمل ودرجة الاستقرار الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) لحساب قيمة R بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-22) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين بيئة العمل والاستقرار الوظيفي

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.05	0.000	0.634	60	بيئة العمل
				الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-22) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين بيئة العمل و الاستقرار الوظيفي، تساوي 0.634، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، إذا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة بيئة العمل ودرجة الاستقرار الوظيفي، بناء على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

حيث توافقت دراستنا مع دراسة (إيمان عبد الرضا محمد 2017) ودراسة (Mathangi Vijayan 2017) بأنه توجد علاقة بين بيئة العمل والإستقرار الوظيفي علاقة إرتباطية ذات تأثير قوي، أما دراسة (أقطي جوهرة 2020) علاقة سلبية، أما باقي الدراسات لم تتوافق معها في فرضية وجود علاقة بين بيئة العمل والإستقرار الوظيفي.

ه- الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على أنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطور الوظيفي

والاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة التطور الوظيفي ودرجة الاستقرار الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS²²) لحساب قيمة R بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-23) قيمة معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية للعلاقة بين التطور الوظيفي والاستقرار الوظيفي

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.05	0.000	0.609	60	ضعف التطور الوظيفي الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS22

من خلال الجدول رقم (2-23) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التطور الوظيفي والاستقرار الوظيفي، تساوي 0.609، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، إذا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة التطور الوظيفي ودرجة الاستقرار الوظيفي، بناء على ذلك نقبل الفرضية الفرعية الخامسة القائلة بأنه: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطور الوظيفي والاستقرار الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

حيث توافقت دراستنا مع دراسة (إيمان عبد الرضا محمد 2017) بأنه توجد علاقة بين التطور الوظيفي والإستقرار الوظيفي ولكن الإختلاف معها يكمن في قوة التأثير، يكون ذو تأثير قوي في دراستنا ومتوسط التأثير في دراستها، ولا يوجد توافق مع باقي الدراسات.

خلاصة الفصل:

اشتمل الفصل الأخير على الدراسة التطبيقية التي أجريت في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة الوادي، والتي كان الهدف منها التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال معرفة مدى تأثير كل بعد من مصادر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي والتي تتلخص في (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، التطور الوظيفي).

ومن أجل ذلك قمنا بدراسة إتجاهات وآراء عينة أخذت من مجتمع البحث وقد أكدت الإجابات بأن هناك ضغوط عمل وتأثيرها على الإستقرار العاملين، مع أنه يجب ألا ننسى كل العوامل الإيجابية التي استخلصت أيضا من إجابات عينة البحث المدروسة.

خاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري والتطبيقي أن ضغوط العمل تدخل في مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على السلوك التنظيمي للأفراد والرضا الوظيفي لديهم، إذ لا يمكن أن تتواجد منظمة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية خالية من ضغوط العمل، ولكن ذلك لا يعني أن التحكم فيها (الضغوط) مستحيل، يكفي فقط أن تتوفر المنظمة على كفاءات للحد منها على الأقل ويتوقف ذلك على فعالية الإدارة وطريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة في تحقيق اندماجهم وانتمائهم للمنظمة، مما يحقق لهم إستقرار وظيفي يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة للفرد والمنظمة معا.

ولقد تبين لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المنظمات الناجحة تولي إهتماما بالغا للمورد البشري بإعتباره مصدرا للنجاح والتميز والإبداع، إضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة والتقليل من أعباء العمل وصراع الدور التي من شأنها تدفع بالعامل إلى بذل المزيد من الجهود لتطوير عمله وتحقيق أهداف المنظمة كما أن الإهتمام ببيئة العمل ووضوح الدور ودفع المسار الوظيفي لدى العاملين يساعد في تدعيم التفاعل الإيجابي.

نتائج الدراسة النظرية:

- تعمل المؤسسة على سلامة البيئة الداخلية للعمل لديها وإرساء روح الحب والتعاون والتكامل بين أفراد العاملين برفع من مستوى إنتمائهم نحو المؤسسة وإستعدادهم للعطاء المستمر ومواجهة التحديات.
- تسعى المؤسسة على تحسين أداء العاملين والحفاظ عليهم من خلال إعطاء فرص التقدم الوظيفي من خلال التدرج في السلم الإداري وهو ما يحقق الإستقرار.
- تعمل المؤسسة على خلق جو المنافسة للحصول على المكافآت بإتقانهم للعمل وتنامي خبرتهم وقدرتهم على الإندماج داخل المؤسسة.
- تسعى المؤسسة إلى التقليل من الشكاوي والتظلمات وهذا بسيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والعاملين في المستويات الإدارية المختلفة.
- تعمل المؤسسة على مرافقة العامل عند شعوره لضغوطات نفسية خلال تأدية عمله ومن خلال تشخيص مصادر الضغوط الناتج عنه ومحاولة علاجها.

نتائج الدراسة التطبيقية:

هناك توافق بين فرضية البحث والنتائج المتوصل إليها بحيث تشير الدراسة:

- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) وهي متوسطة التأثير، كما دلت الدراسة في نتائجها:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والإستقرار الوظيفي في المؤسسة محل عند مستوى معنوي (5%) وهي سلبية (عكسية).
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة غموض الدور والإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوي (5%) وهي علاقة إرتباطية.
 - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين درجة بيئة العمل والإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) وهي علاقة إرتباطية ذات تأثير قوي.
 - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين درجة عبء العمل والإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) وهي علاقة سلبية (عكسية).
 - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين درجة تطور الوظيفي والإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) وهي علاقة إرتباطية ذات تأثير قوي.
- من خلال تحليل نتائج تبين لنا أن المتغيرين المستقلين (صراع الدور، عبء العمل) لهما أثر سلبي على الإستقرار الوظيفي ينتج عنه الإخلال للبعض المهام وعدم وضوح الرؤية للأهداف المسطرة وإنخفاض مستوى أداء العاملين، كما نجد أن (بيئة العمل والتطور الوظيفي) لهما أثر قوي على الإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة وذلك من خلال:
- تزايد المسؤوليات والأعباء.
 - عدم وضوح الأدوار والأهداف وإجراءات العمل.
 - غياب بعض الضروف المادية للعمل.
 - حصول العامل على الترقية المناسبة حسب درجة المؤهل العلمي.
 - وجود التكوين الإداري لدى المؤسسة.
- التوصيات:**
- ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيف الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي على أدائهم، وإشعارهم بأهمية وتقديم المساعدات الممكنة لهم.
 - تحسين بيئة العمل.
 - العمل على تحسين مصادر التطور الوظيفي وتكوين وتدريب العاملين.
 - تقادي إزدواجية الأوامر والعمل على وضوح الأهداف والتوزيع الجيد للأدوار.
 - مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات وإعتماد آليات الحوار المفتوح.

آفاق الدراسة:

- إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية لضغوط العمل.
- علاقة التغير التنظيمي لضغوط العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية.
- أثر الأساليب القيادية في تحقيق الرضا الوظيفي العاملين في المؤسسة الإقتصادية.
- دورة الجودة في تنمية المورد البشري بالرضا الوظيفي.
- الأساليب التنظيمية لإدارة ضغوط العمل لتحقيق الإستقرار الوظيفي.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- 1- أحمر ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2003م.
- 2- أسامة ريبين أمن سليمان، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، الجزء الأول، الطبعة الثانية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2007.
- 3- حسين حريم، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 4- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، ط 2، عمان، 2009.
- 5- رعد حسن الصرن، نظريات الإدارة والأعمال، دار الرضا للنشر، ط1، دمشق، 2004.
- 6- زاهد محمد ديربي، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
- 7- سعاد معروف الدوري، دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 8- شتا السيد، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، الاسكندرية، مركز الاسكندرية للكتاب، 1997.
- 9- صلاح الشنوناني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسات شباب الجامعة، الإسكندرية، 1999.
- 10- عبد الرحمان بن احمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998.
- 11- عبد السلام أبو قحف، أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
- 12- عليش، محمد ماهر (ب، ت)، مبادئ ادارة الموارد البشرية، الكويت، وكالة المطبوعات.
- 13- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005م.
- 14- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد إستراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005. نقلا عن: أحمد محسن الخضير، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991.
- 15- فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005م.

- 16- فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2003.
- 17- القريوتي، محمد قاسم، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن دار وائل للنشر والتوزيع، ط5.
- 18- لطفي طلعت ابراهيم، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب للطباعة، 2007.
- 19- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية، 2005م.
- 20- محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005م.
- 21- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 2005م.
- 22- محمود معين وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط 1، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 23- معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م.
- 24- ناصر داداي عبدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية، دار المحمدية العامة، 2004، الجزائر.
- 25- نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.

المذكرات:

- 1- إبراهيم عبد عابدين، علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة-، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، عمادة الدراسات العليا والبحث، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010م، غير منشورة.
- 2- أحمد نعلي، التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية، مؤسسة سونلغاز كنموذج، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تنظيم عمل، 2015.
- 3- سلاوي حليلة، العوامل السيوسيو تنظيمية لاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمدينة أملاك البريد بأدرار، مذكرة ماجستير 3 علم الاجتماع: 2016.
- 4- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في علوم التسيير إدارة أعمال جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، سنة 2009_2010م.

- 5- عبد الرحمان شحده أبو عنزه، مذكرة شهادة ماجستير في علم النفس بعنوان: **ضغوط العمل وإستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة**، جامعة الأزهر، غزة، كلية التربية، قسم علم النفس، 2015.
- 6- عثمان، مريم، **الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009م.
- 7- غنوة محمد نادر، **أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية**، رسالة الماجستير، جامعة تشرين، سوريا، قسم إدارة الأعمال/ الدراسات العليا، (2012_2013م).
- 8- فاتح جبلي، **الترقية الوظيفية والاستقرار المهني**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
- 9- الح عبد الله الحربي، **ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور: دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009.
- 10- مانع سيرينة، **ضغوط العمل وأثارها على أداء الأساتذة الجامعيين - حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة باتنة**، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، 2008. نقل عن: سعد بن عميقان الدوسري، **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية**، رسالة ماجستير، جامعة الرياض، 2005.
- 11- محمد حسن خميس أبو رحمة، **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة** - مذكرة ماجستير - قسم الأصول التربوية، إدارة تربوية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، (غير منشورة).
- 12- يوسف عبد عطية بحر، **ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية**، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

المجلات:

- 1- إبراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعير، **الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية الناشئة وعلاقته بالإستقرار الوظيفي**، مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية العدد (09) ربيع الآخر 1438هـ - جانفي 2017م.
- 2- ايان عبد الرضا محمد، **تأثير ضغوط العمل الأداء الوظيفي**، مجله التقني، العدد 4، المجلد 30، العراق، 2017 م.
- 3- إيمان جودة، **رفدة الباقي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الأول، سورية 2002.

- 4- جاسم رحيم عذاري ومجبل داوي، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية من المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، المجلد 09، تموز 2013.
- 5- جاسم مشتت داوي، سعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27، المجلد 7، العراق، 2010.
- 6- جوهرة أقطي، ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية في مستشفى "بشير بن ناصر والحكيم سعدان" بسكرة)، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18/العدد 02، 2020.
- 7- سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، 2013م.
- 8- الصرايرة خالد، الاحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من جهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد 02، العدد 03، 2009.
- 9- عالم يمينة، ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة النفسية للعامل. مجلة آفاق الفكرية، العدد 05، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر 2016م.
- 10- عائض بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة 2013 إلى 2017، مجلة استعراض المغرب العربي اقتصاديات إدارة أعمال، سبتمبر 2017، رقم 02.
- 11- عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الأساسية الحكومية، مجلة جامعة دمشق، العدد 02، المجلد 26، دمشق، سوريا، 2010م.
- 12- فريدة بو غازي، تحليل آثار مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية، المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015.

المراجع الأجنبية:

- 1- Anne Gillet، **stressez pour la bonne cause**، revue Française du **Management**. No:164، mai 2009.
- 2- Claude Lévy, Leboyer , **La Motivation Ou Travail: Model Et Strategies'** ,3 edition D' organization , Paris , 2006.
- 3- Harper Sally، **personnel management Handbook**، Gower publishing company، England، 1987.
- 4- Nancy L.A dler ,**Comportment organization** ،traduction de **Jacque Constant in**, edition Goulet, T.N.C Québec, 1994.
- 5- Stewart Dorothy، **Handbook of management skills**، a Gower Hand book England.،1987.

6- Stora jean benjamin, **le stress**,2^e dition,édition dahlab,France, 1993.

المواقع:

1- [https : almanhal.com](https://almanhal.com)

ملاحق

ملاحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	نصر ضو	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
02	حمزة بالي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
03	البشير بن عمر	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
04	روضة جديدي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



ملاحق رقم (02): الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير - تخصص: إدارة أعمال

استبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال نقوم نحن الطلبة بإجراء دراسة ميدانية حول تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعمال وقد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة، نرجو منكم تقديم الإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق وذلك لكل شفافية وموضوعية، علما أن إجاباتكم تساهم في خدمته البحث العلمي و فقط، ونعدكم بسرية التامة للمعلومات المقدمة.

ملاحظة: حرر إجابتك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

لكم منا فائق التقدير والاحترام المسبق على تعاونكم معنا

الجزء الأول: البيانات الشخصية

أنثى

ذكر

1/ الجنس:

2/ المؤهل العلمي: تقني سامي ليسانس
 ماستر ماجستير دكتوراه
 3/ العمر: - اقل من 30 سنة من 30-35 سنة من 35-40 سنة من 40 سنة فأكثر
 4/ الخبرة المهنية: من أقل 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 سنوات فأكثر

الجزء الثاني:

المحور الأول: ضغوط العمل:

ضغوط العمل هو عبارة عن المؤثرات الفردية والبيئية التي تؤثر نفسيا وفيسيولوجيا عن سلوكيات وأداء العامل نتيجة عدم توافقه مع بيئة عمله في المؤسسة.

أولاً: صراع الدور

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	كثيرا ما تجدني مضطرا إلى تأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهامي الوظيفية					
02	أجد نفسي أحيانا في مأزق بين مديري المباشر والموظفين عندي					
03	أشعر بالضيق نتيجة عدم توافق بين إرضاء الزبائن والاخلال بالمهام.					
04	أتلقي أوامر متعارضة من شخصين أو أكثر					
05	تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى في متطلبات أداء العمل					

ثانيا: غموض الدور

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا					
02	لا أتمتع بالقدر الكافي من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي					
03	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي					
04	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها					

ثالثا: عبء العمل

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة					
02	أضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها خارج إطار العمل					
03	يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهارته					
04	تتطلب زيادة أعداد الزبائن جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم					
05	أشعر بالملل والروتين في عملي					

رابعاً: بيئة العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يتوقف العمل بسبب عدم وجود مواد مطلوبة لإتمامه					
02	أعاني من سوء تصميم مكان عملي					
03	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي					
04	تفتقر المؤسسة إلى وسائل المواصلات لنقل الموظفين إلى مكان عملهم والعكس					

خامساً: التطور الوظيفي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تحتاج المنظمة إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي					
02	تعتقد أن بقائك في المؤسسة يفيد مستقبلك الوظيفي					
03	فرص التقدم الوظيفي غير واضحة في المؤسسة					
04	لا يتيح لي عملي فرص التدريب وإكمال التعليم					

المحور الثاني: الاستقرار الوظيفي

الاستقرار الوظيفي يعني قدراً جيداً من (توافر الكفاية اللازمة لسير العمل والثبات، والأمان). للمؤسسة وللعاملين بها بما يضمن سلامة سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات أو الهزات المختلفة.

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	لا أتغيب عن العمل إلا لضرورة قصوى					
02	أشعر أنني حققت طموحاتي المهنية					
03	كثيراً ما أمارس اختياريًا أعمالاً غير مطلوبة مني					
04	عند قيامي بعملية أشعر بحماسة الإنجاز					
05	لن أتخلى عن العمل بالمؤسسة مهما كان					
06	أشعر بالارتياح وأنا أنجز مهماتي في المؤسسة					
07	الأجر الذي أتقاضاه يلبي احتياجاتي					
08	أنا راضي عن عملي بالمؤسسة					
09	لدي مسار ترقيات واعد في المؤسسة					
10	أعتر بجو الحوار والتفاهم السائد داخل المؤسسة					
11	عند قيامي بعملية أشعر برضاء زملائي					
12	أعتبر نفسي فرداً مهماً في المؤسسة					
13	أحس بالاستقرار النفسي والاجتماعي بالمؤسسة					
14	العمل بالمؤسسة يساعدني على تحقق مختلف حاجياتي الاجتماعية.					

ملاحق رقم (03): مخرجات برنامج spss

Corrélations

		الدرجة الكلية	ضغوط العمل	الاستقرار الوظيفي
الدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1	.889**	.742**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	30	30	30
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	.889**	1	.352**
	Sig. (bilatérale)	.000		.006
	N	30	30	30
الاستقرار الوظيفي	Corrélation de Pearson	.742**	.352**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.006	
	N	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.845	22

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.838	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.872	36

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	49	81.7	81.7	81.7
أنثى	11	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid تقني سامي	4	6.7	6.7	6.7
ليسانس	24	40.0	40.0	46.7
ماجستير	26	43.3	43.3	90.0
ماجستير	4	6.7	6.7	96.7
دكتوراه	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	6	10.0	10.0	10.0
من 5 إلى 10 سنوات	24	40.0	40.0	50.0
من 10 سنوات فأكثر	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	3	5.0	5.0	5.0
من 30 إلى 35 سنة	27	45.0	45.0	50.0
من 35 إلى 40 سنة	12	20.0	20.0	70.0
من 40 سنة فأكثر	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل	.082	60	.200*	.892	60	.000
الاستقرار الوظيفي	.090	60	.200*	.960	60	.045
صراع الدور	.080	60	.063*	.974	60	.221
غموض الدور	.100	60	.200*	.947	60	.011
عبء العمل	.094	60	.124*	.954	60	.024
بيئة العمل	.084	60	.087*	.960	60	.048
ضعف التطور الوظيفي	.098	60	.103*	.957	60	.032

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

Correction de signification de Lilliefors

.a

ص1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	6	10.0	10.0	10.0
محايد	6	10.0	10.0	20.0
موافق	12	20.0	20.0	40.0
موافق بشدة	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

ص2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	18	30.0	30.0	30.0
محايد	12	20.0	20.0	50.0
موافق	18	30.0	30.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

ص3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
محايد	12	20.0	20.0	30.0
موافق	30	50.0	50.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

ص4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	6	10.0	10.0	10.0
غير موافق	24	40.0	40.0	50.0
محايد	12	20.0	20.0	70.0
موافق	6	10.0	10.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

ص5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	12	20.0	20.0	20.0
محايد	6	10.0	10.0	30.0
موافق	30	50.0	50.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

1ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	6	10.0	10.0	10.0
موافق	42	70.0	70.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

2ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
محايد	18	30.0	30.0	40.0
موافق	18	30.0	30.0	70.0
موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

3ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	30	50.0	50.0	50.0
موافق	24	40.0	40.0	90.0
موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

4ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	18	30.0	30.0	30.0
محايد	6	10.0	10.0	40.0
موافق	30	50.0	50.0	90.0
موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

1ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	18	30.0	30.0	30.0
موافق	24	40.0	40.0	70.0
موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

2ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	30	50.0	50.0	50.0
محايد	6	10.0	10.0	60.0
موافق	24	40.0	40.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

3ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	12	20.0	20.0	20.0
محايد	6	10.0	10.0	30.0
موافق	24	40.0	40.0	70.0
موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

4ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	24	40.0	40.0	40.0
	موافق بشدة	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

5ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	24	40.0	40.0	40.0
	موافق	30	50.0	50.0	90.0
	موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

1ب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
	محايد	6	10.0	10.0	20.0
	موافق	24	40.0	40.0	60.0
	موافق بشدة	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ب2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	18	30.0	30.0	30.0
	محايد	6	10.0	10.0	40.0
	موافق	18	30.0	30.0	70.0
	موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ب3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	30	50.0	50.0	50.0
	محايد	6	10.0	10.0	60.0
	موافق بشدة	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ب4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	30	50.0	50.0	50.0
	موافق بشدة	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ض1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
	محايد	6	10.0	10.0	20.0
	موافق	30	50.0	50.0	70.0
	موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ض2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	18	30.0	30.0	30.0
	محايد	24	40.0	40.0	70.0
	موافق	6	10.0	10.0	80.0
	موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ض3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
	محايد	18	30.0	30.0	40.0
	موافق	24	40.0	40.0	80.0
	موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ض4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	30	50.0	50.0	50.0
محاييد	18	30.0	30.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	24	40.0	40.0	40.0
موافق بشدة	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	36	60.0	60.0	60.0
محاييد	6	10.0	10.0	70.0
موافق	6	10.0	10.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	12	20.0	20.0	20.0
محاييد	6	10.0	10.0	30.0
موافق	24	40.0	40.0	70.0
موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محاييد	6	10.0	10.0	10.0
موافق	42	70.0	70.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	6	10.0	10.0	10.0
غير موافق	6	10.0	10.0	20.0
محاييد	30	50.0	50.0	70.0
موافق	6	10.0	10.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	12	20.0	20.0	20.0
	موافق	30	50.0	50.0	70.0
	موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	12	20.0	20.0	20.0
	غير موافق	18	30.0	30.0	50.0
	محايد	6	10.0	10.0	60.0
	موافق	18	30.0	30.0	90.0
	موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	12	20.0	20.0	20.0
	موافق	36	60.0	60.0	80.0
	موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

س9

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	19	31.7	31.7	31.7
محاييد	25	41.7	41.7	73.3
موافق	2	3.3	3.3	76.7
موافق بشدة	14	23.3	23.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س10

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
محاييد	12	20.0	20.0	30.0
موافق	30	50.0	50.0	80.0
موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س11

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	42	70.0	70.0	70.0
موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	12	20.0	20.0	20.0
	موافق	36	60.0	60.0	80.0
	موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

س13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	10.0	10.0	10.0
	محايد	18	30.0	30.0	40.0
	موافق	30	50.0	50.0	90.0
	موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

س14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	24	40.0	40.0	40.0
	موافق	18	30.0	30.0	70.0
	موافق بشدة	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1ص	60	4.20	1.260
2ص	60	3.40	1.123
3ص	60	3.80	.879
4ص	60	2.90	1.311
5ص	60	3.70	1.013
صراع الدور	60	3.67	.616
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1خ	60	4.10	.543
2خ	60	3.80	.988
3خ	60	3.10	1.145
4خ	60	3.40	1.028
غموض الدور	60	3.76	.763
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1ع	60	3.70	1.197
2ع	60	2.90	.951
3ع	60	3.80	1.086
4ع	60	4.60	.494
5ع	60	3.70	.646
عبء العمل	60	3.70	.530
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ب1	60	4.10	.951
ب2	60	3.60	1.210
ب3	60	3.30	1.430
ب4	60	4.50	.504
بيئة العمل	60	3.88	.644
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ض1	60	4.00	.902
ض2	60	3.20	1.086
ض3	60	3.70	.908
ض4	60	2.90	1.145
ضعف التطور الوظيفي	60	3.87	.654
ضغوط العمل	60	3.69	.444
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س1	60	4.60	.494
س2	60	2.90	1.231
س3	60	3.80	1.086
س4	60	4.10	.543
س5	60	3.20	1.176
س6	60	4.10	.706
س7	60	2.80	1.338
س8	60	4.00	.638

9س	60	3.18	1.127
10س	60	3.80	.879
11س	60	4.30	.462
12س	60	4.00	.638
13س	60	3.60	.807
14س	60	3.50	1.295
الاستقرار الوظيفي	60	3.96	.596
N valide (liste)	60		

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الاستقرار الوظيفي	51.88	7.447	60
ضغوط العمل	80.4000	10.90047	60

Correlations

		الاستقرار الوظيفي	ضغوط العمل
Pearson Correlation	الاستقرار الوظيفي	1.000	.352
	ضغوط العمل	.352	1.000
Sig. (1-tailed)	الاستقرار الوظيفي	.	.003
	ضغوط العمل	.003	.
N	الاستقرار الوظيفي	60	60
	ضغوط العمل	60	60

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: الاستقرار الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.352 ^a	.124	.109	7.031

a. ضغط العمل Predictors: (Constant),

b. الاستقرار الوظيفي Dependent Variable:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	404.906	1	404.906	8.191	.006 ^b
	Residual	2867.278	58	49.436		
	Total	3272.183	59			

a. الاستقرار الوظيفي Dependent Variable:

b. ضغط العمل Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.561	6.812		4.780	.000
	ضغط العمل	.240	.084	.352	2.862	.006

a. الاستقرار الوظيفي Dependent Variable:

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	48.42	56.11	51.88	2.620	60
Residual	-9.345-	16.771	.000	6.971	60
Std. Predicted Value	-1.321-	1.615	.000	1.000	60
Std. Residual	-1.329-	2.385	.000	.991	60

a. Dependent Variable: الاستقرار الوظيفي

Correlations

		صراع الدور	الاستقرار الوظيفي
صراع الدور	Pearson Correlation	1	-.419- ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
الاستقرار الوظيفي	Pearson Correlation	-.419- ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

^{**}. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		غموض الدور	الاستقرار الوظيفي
غموض الدور	Pearson Correlation	1	.573 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الاستقرار الوظيفي	Pearson Correlation	.573 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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

Correlations

		عبء العمل	الاستقرار الوظيفي
عبء العمل	Pearson Correlation	1	.592
	Sig. (2-tailed)		.000.
	N	60	60
الاستقرار الوظيفي	Pearson Correlation	.592	1
	Sig. (2-tailed)	.000.	
	N	60	60

Correlations

		بيئة العمل	الاستقرار الوظيفي
بيئة العمل	Pearson Correlation	1	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الاستقرار الوظيفي	Pearson Correlation	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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

Correlations

		ضعف التطور الوظيفي	الاستقرار الوظيفي
ضعف التطور الوظيفي	Pearson Correlation	1	.609**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الاستقرار الوظيفي	Pearson Correlation	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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