



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

الموضوع

أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي
دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين
في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة
مستشفى بشير بن ناصر-مستشفى الحكيم سعدان

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: تسيير المنظمات

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذة المشرفة:

إعداد الطالبة:

أقطي جوهرة

زبدي نادرة

| | |
|---------------|------|
| رقم التسجيل: | 2019 |
| تاريخ الإيداع | |

السنة الجامعية: 2018-2019

بسم الله الرحمان الرحيم

" لا يكلف الله نفسا إلا وسعها لها ما كسبت وعليها ما اكتسبت ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا ربنا ولا تحمل علينا وزرا كما حملته على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به واعف عنا واغفر لنا وارحمنا أنت مولانا فانصرنا على القوم الكافرين"

صدق الله العظيم

سورة البقرة، الآية "286"

- شكر وعرفان -

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبنوره تنزل البركات أشكر الله العلي القدير وأحمده على توفيقه وهدايته لاتمام هذا العمل.

أحمد الله الذي يسر لي السبل في هذا العمل وأعانني بمنته وكرمه الذي أستزيد به من الفلاح وأدرك به النجاح.

وأقدم بأسمى الشكر والامتنان إلى من رافقني في هذا العمل المتواضع.

إلى التي لم تبخل علي من جهدها وإشرافها لهذا العمل فكان لها الأثر الكبير على إعداد المذكرة الأستاذة : " أقطي جوهرة "

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى الدكتور " حجازي اسماعيل " لما قدمه لي من نصح ومشورة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر لكافة اساتذة التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية الذين رافقوني خلال السنوات الجامعية.

كما أشكر أيضا أفراد عينة الدراسة الذين تجاوزوا معي وساعدوني وقدموا لي التسهيلات لتطبيق الدراسة الميدانية.

وأخيرا أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير لمن ساهم على كتابة المذكرة وإخراجها بأعلى صورة

" نادية " وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد لتخطي الصعاب وعلى الجهود الكبيرة

والتوجيهات ولو بكلمة طيبة ودعاء صادق.

- إهداء -

إلى اللذان لم يعرف الوجود أعظم من قلبهما ولا أوسع ولا أحسن من صدرهما ، بهما استطعم
معنى الحياة واستعذب الأوقات إلى أعلى ما أعطاني الله والديا الحبيبين حفصهما الله وأدمهما لي
سندا ومعنى لا يضاهي ولا يقارن بشيء .

إلى زوجي العزيز الذي كان نعم العون والسند الذي وفر لي الجو المناسب للدراسة والبحث لأنه
يقدم العلم وهو مفخرة لي ، إلى فلذة كبدي وجزءا من روعي أولادي " فادية " و " أحمد " .
إلى إخواتي وأخواتي ، وكل العائلة وإلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي إلى كل
الأصدقاء داخل وخارج الجامعة .

"نادرة"

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من خلال خمسة أبعاد وهي: (بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نظام التعويضات والمكافآت) وتم تطبيق الدراسة في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة، واعتمد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت 40 استمارة استرجع منها 32 استمارة بإعتبارها عينة عشوائية مكونة من 52 طبيب مختص، وبعد تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى أن عبء العمل له أثر سلبي على الاستقرار الوظيفي بينما كل من غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل ونظام التعويضات والمكافآت ليس لها أثر دال إحصائياً في ضغوط العمل، وقدمنا من خلال الدراسة مجموعة من الاقتراحات ذات الصلة بالموضوع. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نظم التعويضات والترقيات، أطباء مختصين، مستشفيات عمومية.

Résumé

Cette étude visait à découvrir la relation entre les pressions du travail et la stabilité de l'emploi à travers cinq dimensions :

(Environnement de travail, charge de travail, conflit de rôle, rôle d'ambiguïté, système de rémunération et récompenses), l'étude a été réalisée dans les hôpitaux publics de Biskra, le questionnaire a été adopté comme outil essentiel pour la collecte de données, où 40 échantillons ont été distribués, dont 32 ont été récupérés comme échantillon aléatoire de 52 spécialistes

Après avoir analysé les données de l'étude à l'aide du programme d'analyse statistique SPSS, l'étude a révélé que le niveau de la pression de travail et ses dimensions dans les hôpitaux publics sont moyens, la charge de travail ayant eu un impact négatif par rapport aux autres dimensions, tout au long de l'étude, nous avons formulé une série de suggestions pertinentes.

Mots clés: pression du travail, stabilité de l'emploi, structure du travail, charge de travail, conflit de rôles, ambiguïté du rôle, rémunération et promotions, médecins spécialistes, hôpitaux publics.

المقدمة

مقدمة

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة بشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الانسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكيد والاضطراب البيئي، ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الانسان العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني وهذا بسبب ضغوطات متفاوتة في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة للمواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات القلق والاحباط و التوتر و الغضب وهوما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم اتجاه عملهم ومنظماهم خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءا كبيرا في حياتهم في تلك المنظمات و بيئاتها.

ويعد الاستقرار الوظيفي من أهم درجات الرضا التي يصل إليها أي موظف في مجال عمله من حيث العلاقات الجيدة داخل المنظمة، التطور المهني المستمر، وجود حوافز دورية تخلق دافع الرغبة لدى الموظف للتطور والابداع والتميز. الاستقرار الوظيفي هو الاحساس بالرضا والأمان الوظيفي الذي يدفع بالموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المنظمة، وهذا الاستقرار ناتج من العديد من العوامل والاجراءات التي تتخذها المنظمة بهدف الاستبقاء والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء بما والذين هم السبب الجوهرية في تحقيق أهداف المنظمة.

وقد تشكل ظروف العمل بدلا من الاحساس بالاستقرار لدى الموظف ضغوطات، وبرغم من أن الاستقرار والضغط شعوران متطرفان لدى الفرد، فقد يؤدي، وقد لا يؤدي ضغط العمل إلى انخفاض مستوى الاحساس بالاستقرار الوظيفي.

فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسولوجية ضارة بالإضافة لانعكاسات السلبية على سلوكياتالأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي وارتفاع معدل الغياب والتسرب الوظيفي.

وعلى المستوى التنظيمي فقد اعتبر البعض أن ضغوطات العمل هي السبب الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية وخاصة مشكلة الأداء المنخفض وامكانيات العمل بما لها من تأثير على استقرار الفرد في منظمته. وإيماننا منا بأهمية موضوع ضغوط العمل وانعكاسه وتأثيره على عدة جوانب سلوكية ونفسية وإدارية تتعلق باستقرار الموظفين تناولنا هذه الدراسة من أجل استقصاء طبيعة العلاقة بينهم في المؤسسات الاستشفائية العمومية والتعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية.

مشكلة الدراسة:

تعد ضغوط العمل من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر والتي لها انعكاسات على الأفراد و المنظمات وقد استحوذت على اهتمام العديد من دول العالم وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تخلفها هذه الظاهرة بمؤسساتها ، ناهيك عن قيامها بعقد العديد من المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغيت توعية الموظفين وتثقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط النفسية و السيطرة عليها.

ومما لا شك فيه فإن القطاع الصحي يواجه العديد من الضغوط ونظرا لحجم وأهمية وحساسية عمل الأطباء حيث يعتبر من بين أكثر الفئات تعرضا لضغوط العمل خاصة عند ارتباطهم بمستشفيات معينة، وفي ذات الوقت فهم

يبحثون عن الاستقرار الوظيفي الذي يشبع حاجياتهم ويشعرهم بالأمان وتمسكهم بوظيفتهم ، ومن هنا يمكننا صياغة مشكلة الدراسة كما يلي :

- هل تؤدي ضغوط العمل إلى انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى ضغوط العمل لدى الأطباء في المستشفيات العمومية وما هي طبيعتها؟
- هل بالضرورة ضغوط العمل تسبب انخفاض الاستقرار لدى الأطباء؟
- لماذا يرغب معظم الأطباء في المستشفيات العمومية بالاستقلالية ، وما هي العوامل التي ساهمت في انخفاض مستوى الاحساس بالاستقرار الوظيفي ؟

أهداف الدراسة :

سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- اكتساب قدرة على البحث العلمي والنمو الذاتي.
- توضيح طبيعة العلاقة بين الضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
- تحديد آليات لتخفيف من حدة ضغوط العمل.
- معرفة مدى رغبة الأطباء بالاستقلالية و العوامل التي أدت إلى انخفاض من مستوى الاحساس بالاستقرار.

أهمية الدراسة :

- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها يمكن أن تفتح آفاقا جديدة من الدراسات لكل من ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
- وتكمن أهميتها في تناولنا لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات و تسليط الضوء على علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية.
- اضافة إلى ان مجمع هذه الدراسة هو القطاع الصحي الذي يعد من القطاعات الهامة ولما لها من أعراض وآثار وضغوط نفسية وعصبية وصحية نظرا لتعرضهم لشتى أنواع المخاطر الصحية ومصادر الضغوط.
- تساعد على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسات الاستشفائية بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها القطاع الصحي مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الأطباء.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

- مذكرة بعنوان " دور ادارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين " دراسة حالة شركة سوناطراكوادي نومر ولاية غرداية.

- مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم الاجتماع وتنمية وتسير الموارد البشرية من اعداد الطالب : يوسف الدبوز.
- مؤسسة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، بجامعة العربي بن مهيدي ، أم بواقي.
- للعام الدراسي : 2016/2015.
- وقد هدفت هذه الدراسة إلى:
- لتعرف على الاستراتيجية التي من خلالها تقوم ادارة الموارد البشرية لإدارة ضغوط العمل وهذا للمحافظة على الاستقرار الوظيفي لرأسمالها البشري للاستفادة منه بشكل أفضل و التعرف على أهم العوامل التنظيمية المادية الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر على استقرار العاملين فيها.
- محاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للتنظيمات ، وخاصة ذات الكفاءة العالية و الخبرة في منصب العمل ، وضرورة المحافظة عليها عن طريق وضع امتيازات عديدة لأن فقدان العمالة ذات الخبرات العالية يكلف التنظيم أعباء كبيرة.
- تشخيص أهم الضغوط و الصعوبات و العراقيل التي تقف حائلا أمام الأفراد العاملين من جهة وأرباب العمل من جهة أخرى في تحقيق الأهداف المرجوة من العملية الانتاجية دون أن يتنازل كل طرف على متطلباته.
- وتوصلت إلى جملة من النتائج أهمها:
- نتائج متعلقة بالأفراد:
- الأفراد العاملين في الشركة يتبنون أساليب واستراتيجيات عديدة ومتنوعة لإدارة ضغوط العمل التي تساهم في تحقيق استقرارهم الوظيفي رغم وجود ضغوط عديدة في بيئة العمل و التي من بينها :
- التعامل مع ضغوط العمل والموازنة بين الحياة الشخصية والعمل.
- التحكم في الأعصاب وردود الأفعال عند مواجهة مشاكل في العمل.
- عدم الشعور بالمبالاة اتجاه الأعمال وحل النزعات مع الزملاء في العمل بطريقة سلمية.
- نتائج متعلقة بالمؤسسة:
- تعتمد المؤسسة أساليب واستراتيجيات عديدة ومتنوعة لإدارة ضغوط العمل التي تساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين رغم وجود ضغوط عديدة في بيئة العمل ومن بينها :
- توصيف الوظائف وتحديد المهام والأدوار.
- تواصل ادارة الشركة مع عمالها وموظفيها بشأن احتياجاتهم ومشاكلهم.
- مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبل الشركة.
- تحقيق وبرمجة وسائل الترفيه المختلفة للتخفيف من ضغوط العمل والتقليل من التوتر الذي ينجر عن العزلة والبعد عن الأهل والمناخ الصحراوي وساعات العمل الطويلة.

نقاط التداخل والتشابه مع دراستنا:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاستراتيجيات التي من خلالها تقوم ادارة الموارد البشرية لإدارة ضغوط العمل للمحافظة وتحقيق الاستقرار والوظيفي من خلال الاحساس بالأمان والرضا الوظيفي وعملت على تشخيص أهم الضغوط والصعوبات والعراقيل التي تقف حائلا أمام الأفراد العاملين بالإضافة للتعرف على أهم العوامل التنظيمية والمادية والاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر على استقرار الموظفين.

نستفيد من هذه الدراسة في دعم الاطار النظري والتعرف على أهم استراتيجيات وأساليب استقرار المورد البشري ، وتوظيف نتائج الدراسة في البحث وتدعيم تحليل البيانات ببعض نتائج هذه الدراسة.

الدراسة الثانية:

- رسالة بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم" رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال.
- من اعداد الطالب : عيسى ابراهيم المعشر.
- مؤسسة : كلية العلوم الادارية والمالية ، قسم ادارة الأعمال " جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا".
- للعام الدراسي: 2009.
- وقد هدفت هذه الدراسة إلى:
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في القطاع الفندقي.
- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من آثاره السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات أعلى على الأداء الفردي والمؤسسي.
- توصلت إلى جملة من النتائج أهمها:

وجدوا أن عبء العمل و الهيكل التنظيمي لا يعتبر مؤثرا معنويا في أداء العاملين في فنادق فئة خمس نجوم وأنه لا يوجد فروق في الأداء تفرق الجنس والعمر والمستوى التعليمي و سنوات الخبرة في حين أن أداء العمل يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق.

نقاط التداخل والتشابه مع دراستنا:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغوط العمل بأبعاده من أجور ومكافآت وهيكل تنظيمي وبيئة العمل على أداء العاملين وتوصلت إلى نتائج وتوصيات للحد والتخفيف مسببات الضغط الوظيفي وتحقيق مستويات أعلى من الأداء.

ونستفيد من هذه الدراسة في دعم الإطار النظري حيث أنها تركز على ضغوط العمل وعلاقته بالأبعاد الأربعة التي تبنتها والتي من شأنها مساعدة تنامي موضوع دراستنا هاته واسقاطها على تحقيق الاستقرار في المورد البشري من خلال تحقيقه لمستويات أعلى من الأداء التي تظهر ولاء والتزام الفرد وانتمائه لمؤسسته.

الدراسة الثالثة:

- رسالة بعنوان " ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"
- رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال "موارد بشرية".
- من اعداد الطالب : عبد القادر سعيد بنات.
- مؤسسة : كلية التجارة ، قسم ادارة الأعمال بالجامعة الاسلامية بغزة.
- للعام الدراسي: 2009
- وقد هدفت هذه الدراسة إلى:
- التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات.
- تهدف الدراسة للتوصية بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء في الشركة بناء على تحديد ضغوط العمل على الموظفين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- التعرف على أثر ضغط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.
- وقد توصلت إلى جملة من النتائج وهي :
- إن ظروف العمل ملائمة ومناسبة للأعمال التي يقوم بها الموظفون ويرجع ذلك لمواكبة شركة الاتصالات الفلسطينية للتطور في جميع المجالات منها ظروف العمل.
- أظهرت النتائج عدم شعور الموظفين بالأمان الوظيفي ويعود ذلك لقبول الموظفين أي مهمة للمحافظة على عملهم الحالي وأن الموظفين سيتركون العمل الحالي بمجرد الحصول على فرص عمل أخرى.
- كما أظهرت النتائج تعرض الموظفين لضغوط سياسية لأسباب عديدة منها الحرب الأخيرة على قطاع غزة حيث دمرت البنية التحتية لشبكة الهاتف والاحتجاجات المتكررة واغلاق المعابر.
- نقاط التداخل والتشابه مع دراستنا:

هدفت الدراسة للتعرف على مستويات ضغوط العمل وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين وكذا أثر ضغوط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام وهدفت إلى توصيات بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء. وتفيدنا هذه الدراسة في معرفة مستويات ضغوط العمل ومدى شعور الموظفين بالأمان والاستقرار الوظيفي كما أنها اتبعت المنهج الوصفي لتطبيق اجراءات الدراسة.

الدراسة الرابع:

- مذكرة بعنوان "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية" (دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي بعنابة) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم تخصص علم نفس العمل و التنظيم).
- من اعداد الطالب : لعجايلية يوسف

- مؤسسة : كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة مُجَد خيضر بسكرة.

- للعام الدراسي : 2015/ 2014.

- وقد هدفت هذه الدراسة إلى :
- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وبالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية.
- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين بالمصالح الاستعجالية.
- التعرف على السبل التي يلجأ إليها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.
- لخصت هذه الدراسة جملة من النتائج أهمها:
- التناقش فيما بينهم حول مشكلات العمل ومحاولتهم إيجاد حلول لها.
- السعي إلى تنمية القدرات المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل.
- الميل إلى المرونة في التعامل مع المرضى ومرافقيهم عند ما ينتقدوهم.

نقاط التداخل والتشابه مع دراستنا:

تكمن نقطة التشابه في التقارب بين الدراسة الميدانية لهذه المذكرة وبين دراستنا فهي تصب حول قطاع الصحة وهو موضوع دراستنا التطبيقية بحيث نستفيد منها في توظيف نتائج الدراسة في البحث وكذا تدعيم تحليل البيانات ببعض نتائج هاته الدراسة.

فرضيات الدراسة:

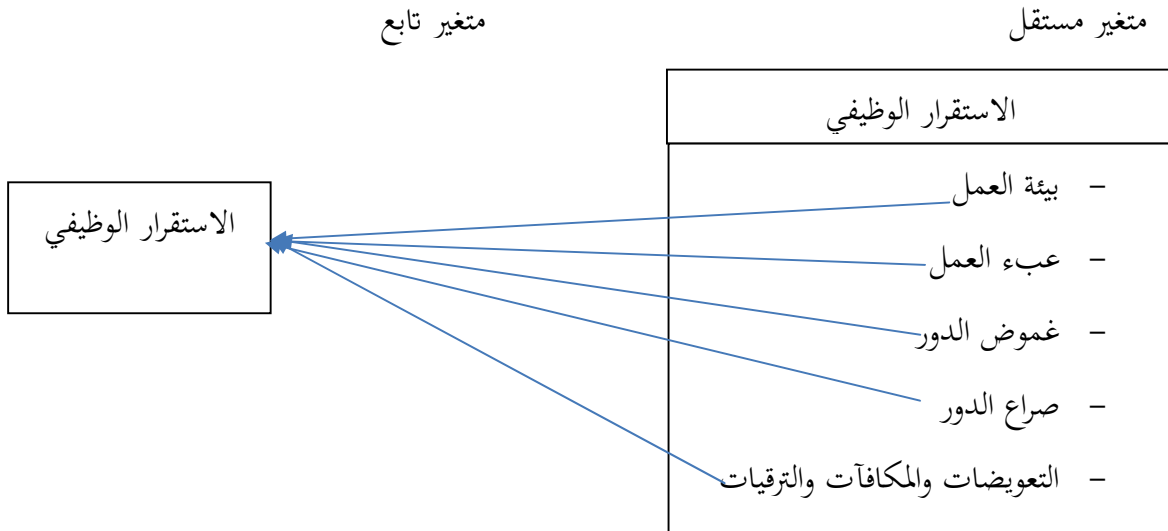
الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر سلبي لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر سلبي لبيئة العمل على استقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.
- يوجد أثر سلبي لعبء العمل على استقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.
- يوجد أثر سلبي لغموض الدور على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.
- يوجد أثر سلبي لصراع الدور على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.
- يوجد أثر سلبي لنظام التعويضات والمكافآت والترقيات على استقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.

نموذج الدراسة:



وقد تعرض البعض من مظاهر الاستقرار الوظيفي نذكر منها:

الراحة النفسية والجسمية والأمان الوظيفي وبعض مظاهر عدم الاستقرار كالتغيب، ترك العمل، الشكاوي و التظلمات و الاضرابات.

التعريفات الاجرائية:

1-التعريف الاجرائي لضغوط العمل :

هي مجموعة من المؤثرات الضاغطة التي تتواجد في بيئة العمل والتي يتفاعل معها الأطباء العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية، وما ينتج عنها ردود أفعال مختلفة والتي سنقدمها في بحثنا هذا بمقياس ضغوط العم

2-التعريف الاجرائي للاستقرار الوظيفي:

هو بقاء الطبيب في عمله وإشعاره على الدوام بالأمن والحماية وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وترقيته وتوفير الظروف والشروط المناسبة للعمل داخل المستشفى.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي حيث يتم في كل البحث وصف للظواهر المدروسة وشرحها، ويتم الاعتماد على الطريقة الافتراضية الاستنتاجية أين يمبر البحث مجموعة من الخطوات ابتداءً من تقديم إطار نظري لمتغير الدراسة ثم شرح العلاقة بينها اعتماداً على الدراسات السابقة من أجل بناء مجموعة فرضيات يتم اختبارها لاحقاً. وسيتم الاعتماد على الاستنباط لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، ويتم تحليلها إحصائياً وهو ما يجعل البحث يعتمد على المقاربة الكمية في تحليل البيانات من أجل إجابة عن فرضيات الدراسة .

الفصل الأول: الاطار النظري

لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: ضغوط العمل

تمهيد

عادة ما يطلق على عصر اليوم عصر ضغوط العمل لما تحتويه حياتنا من ضغوط في مختلف مجالات الحياة، ونستطيع من خلال خفض هذه الضغوط أن نحقق النجاح في ادارتها بالقدر الذي يزيد من قدرتنا تجاه تحقيق أهدافنا الشخصية، دون تعريض حياتنا أو صحتنا للمزيد من المخاطر والأزمات ويقول هانز سييلي الأب الروحي للضغط " الضغوط هي الحياة، وغياها يعني الموت"، لكننا نعيش في عصر فاقت فيه الضغوط كل حد، وأصبحت تشكل المشكلة الصحية الأكثر انتشارا في دول العالم أجمع (1).

ففي مجال صحة الانسان تمثل الضغوط 80 % من مجموع الأمراض التي يعاني منها الناس ، وتعتبر ضمنا السبب وراء وفاة الملايين من البشر على نطاق العالم كل يوم من جراء مشكلات صحية مختلفة كالنوبات القلبية و القرحة والأمراض المعدية. وتأتي هذه الدراسة لتحديد تأثير ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء في المصالح الاستشفائية على الاستقرار في عملهم وذلك بسبب تعرضهم لحالات الاضطراب والقلق والاحباط الذي قد يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية والفكرية والسلوكية وينعكس على ادائهم في العمل وبسبة كبيرة على استقرارهم فيه.

ونجد أن معظم الكتابات والدراسات لازالت في مستوى التحليل ولم تنل الدراسات التطبيقية إلا تعبيرا وجيزا إن لم يكن محدودا من الاهتمام ويعود ذلك إلى سببين رئيسيين:

الأول: نوع العوامل المسببة لضغوط العمل وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها ودراسة تأثيرها.

الثاني: عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدود ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا

المجال بحيرة تجعله في النهاية أما أن يتعد كليا أو يعادل بين مفهوم يتفق مع قناعاته الشخصية.

وختاما فإن وجود مستوى معين من الضغوط لا يشكل ظاهرة مقلقة أو غير طبيعية ولكن الارتفاع في مستوى الضغوط

قد يرافقه بعض الآثار السلبية على الفرد و التنظيم ، وأيضا ضغوط العمل ليست بالضرورة ذات تأثيرات سلبية ، بل قد يؤدي

في بعض الأحيان إلى آثار ايجابية ومصدرا دافعا وحافزا لتحسين العمل والأداء.

وفي هذا المبحث نسلط الضوء على مفاهيم ضغوط العمل وما هي مسبباتها ومصادرها وأنواعها والاستراتيجيات المتبعة

للحد منها وبعض النظريات عن ضغوط العمل وذلك من خلال نتائج وبحوث ودراسات نفسية وسلوكية وادارية التي تمت في

هذا المجال.

(1) د. محمد حسن محمد مجدهادات ، " السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية" ، دار الحامد ، المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان ، الطبعة الأولى

2008 ، ص 159.

الفصل الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل وعناصره

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

ترجع كلمة الضغط في مفهومها اللغوي إلى (ضغط) فقد جاء في القاموس المحيط للفيروز أبادي (ضغطه) بمعنى عصره وزجه إلى شيء ما ، و(الضغطة) بالضم ، الضيق والاكراه والشدة وجاء في المعجم الوسيط (ضاغطة) بمعنى زاحمه ، وضغته ضغطاً بمعنى غمزه إلى شيء ما كالحائط أو غيره و (الضغطة) الضيق والقهر والاضطرار ، و(الضغطة) الزحمة والشدة⁽¹⁾ . والمستعرض للمعاني اللغوية السابقة لكلمة ضغط ، يلاحظ أن هذه المعاني تلتقي كلها عند معاني الضيق والاكراه والشدة والقهر والاضطرار.

وإذا تركنا المعاني اللغوية لكلمة ضغط، وانتقلنا إلى مفهوم الضغط في العلوم المختلفة لوجدنا أن الضغط في علم الطب هو: " ما يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية الدموية من ضغط". وفي علم الهندسة الميكانيكية فالضغط " هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها" وفي علم الارصاد الجوية هو: " ما يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة". ويعرف المعجم العلمي الضغط بأنه: " قوة تنزع إلى تغيير شكل جسم ما، وغالبا ما يعبر عنه بالقوة الواقعة على وحدة المساحة"⁽²⁾.

ويلاحظ من المفاهيم السابقة أنها تلتقي عند معنى القوة الواقعة على شيء ما، كالأوعية الدموية أو وحدة المساحة أو سطح الأرض.

في الحقيقة لا يوجد هناك تعريف واحد للضغوط يتفق عليه الباحثون، فقد تعددت الأبحاث وحقول العلم التي تناولته، وتعددت معها التعاريف، وعليه فإننا سنقوم بعرض أهم التعاريف التي تناولته وذلك كما يلي:

عرف هانس سيلبي (Hans seley) " الضغط بأنه" نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثبرات البيئية"⁽³⁾

نلاحظ أن هذا التعريف تناول الضغوط باعتبارها استجابة تصدر عن الانسان ونتيجة تعرضه لمثبرات بيئية، وما يمكن أن يؤخذ عليه هو قصر آثار الضغوط على الجانب الفيسيولوجي وأهم الجانب النفسي والسلوكي، كما أنه لم يحدد لنا إذا كانت هذه الآثار ايجابية أم سلبية.

كما تعرف على أنها " تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور"⁽⁴⁾

(1) - شحاتة حسن ، زينب النجار " معجم المصطلحات التربوية والنفسية الدار المصرية اللبنانية ، لبنان 2003 ، 208.

(2) - د. محمد حسن محمد حمادات ، مرجع سابق، ص161.

(3) - شاطر شفيق ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أمّجد بوقرة بومرداس ، 2010/2009 ص70.

(4) - فاروق عبده فليح ، محمد عبد الحميد ، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، دار الميسرة ، الأردن ، 2005 ، ص305.

يبرز هنا من خلال التعريف أهمية أعباء الوظيفة كمصدر رئيسي لضغوط العمل ، وبالتالي فهو يهملأعباء الحياة خارج المنظمة والعمل في تكوين الضغوط ، أي أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عوامل كثيرة بعضها مرتبط بطبيعة الفرد وبعضها مرتبط بالوظيفة أو العمل وبعضها الآخر مرتبط بحياة الفرد خارج المنظمة.

ويرى "Georgory et al" أنها استجابة جسدية ونفسية لعدم التوافق بين مهارات وقدرات الفرد وبين متطلبات الوظيفة، وكذلك ضعف التوافق بين حاجات الفرد وبين الاشباع الذي يحصل عليه الفرد لحاجاته من بيئة العمل⁽¹⁾ من الملاحظ في هذا التعريف أن الضغوط هي تفاعل بين العوامل المسببة للضغط والاستجابة، فلا يوجد مثير بدون استجابة لكن من الملاحظ أن هناك اختلاف في درجة المثيرات أي درجة الاستجابة فهي تختلف من فرد لآخر. ويعرفها كوبر « Cooper » بأنها مجموعة من العوامل التي تؤثر سلبيا على أداء العامل ومنها: غموض الدور ، صراع الدور ، ظروف العمل البيئية ، عبء العمل ، العلاقات الشخصية في العمل ، هذه العناصر تسبب الاجهاد الفيسيولوجي والنفسي⁽²⁾

ومن التعريف فإن ضغوط العمل هي مجموعة ردود الأفعال الفيسيولوجية والنفسية التي تسبب ضغط على الفرد. وبالتالي يمكننا استنتاج تعريف شامل عن ضغوط العمل فهي " الظروف والأحداث والمواقف التي يتعرض لها الفرد وتؤثر عليه جسميا ونفسيا وسلوكيا ويختلف هذا التأثير باختلاف الفروق الفردية للأفراد".

ثانيا: علاقة ضغوط العمل ببعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغوط:

"القلق ، الاحباط ، الاكتئاب ، التعب ، الاجهاد ، الاحتراق النفسي ، الصراع النفسي" هذه المفاهيم كلها تعد نتاجا للضغوط

1- القلق : هي مجموعة من الأعراض المتداخلة نتيجة الخوف والتوتر من توقع خطر قادم ، غالبا ما يكون مصدره غير معلوم وحقيقته غير مدركة ، ومن ثم يكون الخطر علامة على الضغوط أو جزء من الاستجابة للضغوط ، ومن هنا تتضح نقطتان أساسيتان للفصل بينهم⁽³⁾

(1) - مُجَّد عبد القادر غلام ، زمال ، مقال عن ضغوط العمل ، أكاديمية ناصر العسكرية العليا ، العدد 1 ، ديسمبر 2009 ، ص 56.

(2) - د. غالم مينة ، د بلعباس نادية ، بناء مقياس لضغوط العمل لدى المرضين العاملين في وحدات الاستعجالاات ، دراسات نفسية وتربية ، مجلد 11 ، العدد 1 ، جوان 2018 ، جامعة مستغانم ، الجزائر، ص 177.

(3) -أسعيد مخلوئي ، "ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط" دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة باتنة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية ، تخصص : الادارة والتسيير في التربية ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2013/2014 ، ص 47.

أ- أن الضغوط تعتبر سببا مباشرا لظهور القلق.

ب- أن الضغوط لهما جانبان : أحدهما سلبي والآخر ايجابي ، ولكن القلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط.

2- الاحباط: يعتبر الاحباط من العوامل الهامة التي تشكل جانبا من ضغوط العمل ويمكن تعريف الاحباط بأنه الحالة التي يشعر فيها الفرد بعجزه عن القيام بالنشاط المطلوب أو والحيلولة بينه وبين تحقيق الهدف الذي يسعى إليه ويعبر عن اعاقا الفرد للوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها⁽¹⁾

3- الاكتئاب: حالة مزاجية يصاحبها الشعور بعدم الثقة وفقدان الشعور بالأمل و النظرة التشاؤمية لحياة الانسان ومستقبله والكآبة وانكسار النفس وانخفاض الروح المعنوية والشعور بالهم والغم والنكد والحزن والألم⁽²⁾.

4- التعب : يعرف التعب بأنه فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم يعضد ذلك ما جاء بالموسوعة الأمريكية حيث أوضحت أنه يحدث نتيجة للمجهود العقلي والذهني الزائد والمكثف⁽³⁾.

ويبرز الخلاف بين الضغط والتعب في:

- تتنوع مصادر ضغط العمل بينما التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد هو عبء العمل الزائد.

- ينتهي التعب بالحصول على قدر من الراحة والنوم بينما ضغط العمل غالبا ما يستمر

- من يتعرض للتعب يتوقف عن العمل بينما الضغط ليس كذلك.

5- الاجهاد: ويعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، كما أنه نتيجة فسيولوجية لضغط العمل ، ويختلف عن الضغط في أن الاجهاد يعتبر من النتائج الفيزيولوجية المترتبة عن ضغط العمل وله جانب سلبي فقط وينشأ من الفرد نفسه فقط بينما الضغط من البيئة والمنصب وجماعة العمل والفرد⁽⁴⁾.

(1) أسعيد مخلوفي " مرجع سابق، ص 47.

(2) - (أسعيد مخلوفي " نفس المرجع، ص 48.

(3) - عاشور خديجة ، " ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية" رسالة دكتوراه في علم الاجتماع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة 2015/2014 ، ص36.

(4) - زريبيأحلام، "استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء" ، مذكرة ماجستير في علم النفس ، العمل والتنظيم ، لكلية العلوم الاجتماعية ، جامعة وهران 2014/2013 ص 14.

6- الصراع النفسي: حالة نفسية مؤلمة يشعر فيها الفرد بوجود نزاعات ورغبات وحاجات متناقضة لا يمكن تحقيقها

معاً، فقد يوجد لديه دافعان يريد اشباعها في وقت واحد ويكون ذلك مستحيلاً لأن كل منها في اتجاه مضاد لا تجاه آخر، ويدافع الفرد لنشاط مخالف ولا يمكن اشباعها دفعة واحدة⁽¹⁾.

7- الاحتراق النفسي: يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الانهك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة

التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها: فقدان الاهتمام بالعمل، الكآبة، الشك في قيمة الحياة، كما تؤثر هذه المظاهر في نوعية أداء الفرد في عمله⁽²⁾.

الفرق بينه وبين الضغط حسب المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي: الضغط يشعر الفرد بالتعب

بينما الاحتراق النفسي فيشعره بالإجهاد المستمر كما أن الضغط يسبب القلق والاحتراق النفسي يسبب التوتر

الشديد كما أن الضغط يؤدي للشعور بعدم الرضا بينما الاحتراق النفسي يؤدي للشعور بالملل والضيق من

العمل⁽³⁾

ثالثاً: عناصر ضغوط العمل:

يرى سيزلاقيو وآلاس (Szillagy and Wallance) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في

المؤسسة هي⁽⁴⁾:

1- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي،

وقد يكون مصدر هذا العنصر هو: البيئة - المنظمة - الفرد بنفسه.

2- عنصر الاستجابة: يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه

الضغط مثل: القلق، التوتر و الاحباط

3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

(1) - العجايلية يوسف " مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية" دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعناية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، تخصص علم النفس العمل والتنظيم كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015/2014 ص 28 .

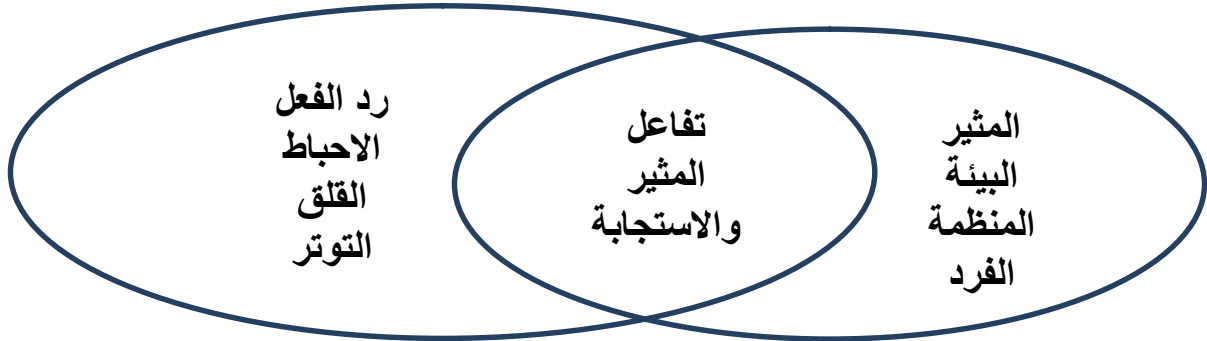
(2) - زربي أحلام، مرجع سابق، ص 14.

(3) العجايلية يوسف، مرجع سابق، ص 28، 29.

(4) عيسى ابراهيم المعشر " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في ادارة الأعمال - كلية العلوم الادارية والمالية، قسم ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار 2009، ص 25.

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي

الشكل (1-1): مكونات ضغوط العمل



المصدر: أندروديسيسيزلاقي مارك جي والاس ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد " السلوك التنظيمي و الأداء"، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180 (1)

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل وأنواعها:

أولاً: مصادر ضغوط العمل:

تنشأ ضغوط العمل من مصادر كثيرة، حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدر للتوتر والقلق ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به، وفيما يلي تقسم مصادر ضغوط العمل إلى فئتين هما تنظيمية وفردية، أي أن المؤثرات التنظيمية تصدر من بيئة العمل و الواجبات ذاتها، المؤثرات الفردية فتصدر عن العامل نفسه، وتتضمن سمات شخصية وخبرته.

أ- مصادر تنظيمية:

هناك العديد من المصادر التنظيمية المؤدية إلى ضغط العمل داخل المنظمة، فغموض الدور، وعبء العمل والمسؤولية عن الأفراد والمشاركة في اتخاذ القرارات، والهيكلة التنظيمية وبيئة العمل المادية كلها عوامل تؤدي إلى ضغط العمل داخل المنظمة.

1- طبيعة العمل ومتطلباته : Nelson and Quick قالوا بأن ضغوط العمل تختلف باختلاف طبيعة

العمل ومتطلباته وتختلف أيضاً مسببات الضغوط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد مثل هذه الأسباب تساهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة (2)

(1) - أندرو دي سيزلاقي مارك جي والاس، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، " السلوك التنظيمي و الأداء"، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180.

(2) عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق ص 19.

2- **غموض الدور:** يعني غموض الدور " النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد" وقد يظهر أيضا إذا كانت الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة ، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.

فعدم معرفة الموظف بمسؤولياته و واجباته وكيفية أدائها على وجه دقيق وحسب أولوياتها والعلاقات التي تربطها بالوظائف الأخرى ، سيخلف لديه نوعا من الغموض يؤدي به إلى حالة من ضغط العمل وخوف غامض غير محدد.

وقد أرجع صلاح مُجد عبد الباقي شعور الفرد بغموض الدور إلى عدة أسباب أهمها⁽¹⁾:

أ- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله

ب- عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.

ت- قصور قدرات الفرد

ث- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل

3- **صراع الأدوار:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة منه وأحيانا تكون هذه

الأدوار (أو التوقعات) متعارضة، فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمروؤوس واحد متعارضة، ولو أضفت إلى هذا رغبة المروؤوس في أن يلتزم بمعايير الحماية، ورغبة في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيدا ويلتقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد⁽²⁾.

4- **عبء الدور:** إن عبء الدور نتيجة لصراع الدور وليس هو نفسه ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:

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

ب- **انخفاض عبء الدور:** ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كاف لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته⁽³⁾

(1) طاهري عبد الغني " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص تسيير مؤسسات ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة مُجد خيضر، بسكرة ، 2007/ 2008.

(2) د. ماجد عبد المهدي مساعده ، السلوك التنظيمي ، الأردن ، عمان ، دار المسيرة ، الطبعة الأولى 2016، ص188.

(3) ابن خروور خير الدين ، " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التربية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة مُجد خيضر - بسكرة- 2010/2011 ، ص 61.

5- الهيكل التنظيمي: إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات ضغوط العمل الذي يتعرض لها كما أم شكل الهيكل التنظيمي والمركزية الشديدة والافراط في التخصص، وتقسيم العمل ونطاق الاشراف غير الملائم والاعتماد الزائد بين وحدات المنظمة من العوامل المسببة لضغوط العمل وأن أي تغيير غير محضر له، ومعلن عنه من قبل المسؤولين عليه داخل التنظيم يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والتخوف والمقاومة (1)

6- ظروف بيئة العمل: يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل من حيث طرق تنظيم مكان العمل وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة.... إلخ فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية (2)

7- تحمل مسؤولية الآخرين: أسفرت الدراسات أن الأشخاص المسؤولين عن الآخرين، عليهم التعامل معهم ومحاسبتهم سواء بالسلب (العقاب) أو الإيجاب (الترقية) يقعون تحت تأثير التوتر أكثر من أي شخص يقوم بأعمال أخرى في المنظمة وغالبا ما يكون هذا الشخص هو المدير. ويندرج ذلك تحت سببين رئيسيين:

- المدير هو المسؤول عن نقل التعبير عن أداء المنظمة وقراراتها أو سياستها للإدارة العليا
- عملهم الأساسي هو التعامل مع الاحتكاكات والخلافات الموجودة في أي مجتمع فيه أفراد يعملون سويا ومنها الاستماع إلى الشكاوى والفصل في هذه الخلافات (3)

ب- المصادر الشخصية: خلال سيرة الفرد في المنظمة قد لا تسمح له الظروف، للوصول إلى حالة التوازن النفسي أو تحقيق الذات ذلك أنه كثيرا ما يتعرض لعوائق وصعوبات تلزم من الفرد تحقيق مطالب تكيفية قد تكون فوق طاقته، مما يعني احتمال وقوع الفرد تحت الضغط النفسي والتأزم، ومن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد (4)

1- تأثير شخصية الفرد: وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وجادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، فهو يقرأ كتاب أثناء أكله ويعمل أثناء مشاهدته للتلفزيون، ويراجع ملفاته أثناء سفره، وإن هؤلاء الناس حتى في استمتاعهم بوقت الراحة يؤديون أعمالا أخرى، وأنهم في لقاءاتهم الاجتماعية الآخرين يحاولون البحث عن امكانية تطوير أعمالهم

(1) بحري صابر " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم نفس العمل والتنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي 2014/2015 ، ص 108.

(2) عيسى ابراهيم المعشر، مرجع سابق ، ص 21.

(3) د . زاهد محمد ديري ، " السلوك التنظيمي " ، الأردن ، عمان ، دار الميسرة ، الطبعة الأولى 2011 ، ص 143.

(4) لعجايلية يوسف " مرجع سابق ، ص 79.

- 2- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: يتعرض الفرد من حيث الآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الاثارة والضغط النفسي وتأثير هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل إلى العمل كوفاة الزوجة والزوج أو الطلاق أو مرض أحد الأبناء أو تدهور الأوضاع الاقتصادية⁽¹⁾
- 3- مشكلة العلاقة بين الآخرين: كالتعامل مع نوعيات صعبة من الجمهور، وكذلك العمل مع رئيسه كثير النقد ولا يرى الجوانب الانسانية ولا يقدر مجهودات الفرد وأحيانا يكون زملاء العمل لا يقدمون الدعم الاجتماعي لزملائهم الآخرين ويثرون مشكلات عدة تولد نوعا من التوتر في العلاقات⁽²⁾.
- 4- الحالة النفسية والبدنية: تعتبر الحالة النفسية والبدنية للفرد ذات تأثير بليغ في درجة معاناته تحت الضغط المعني لأن الحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة للضغط، فالتعب والاجهاد الشديد لا يزيد من مسببات الضغط ويكون مستوى تأثير الضغط كبير، ويؤثر على إدراك المواقف المسببة للضغط، كما أن الاكتئاب يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط وللحالة الجسمانية أيضا تأثير على مستوى معاناة الفرد من الضغط كداء السكري والضغط الدموي، فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة⁽³⁾.
- 5- الخبرة في العمل : يطور الموظفون بمرور الزمن آلية التكيف مع الضغط ونسيان ذلك يتطلب فترة زمنية فإن الأعضاء القدامى في المنظمة هم الأكثر قابلية على التكيف التام والأقل شعورا بضغط العمل يمكن الأفراد الجدد في المنظمة والذين لا يقاومون تلك الضغوط وبالتالي يضطرون إلى الانسحاب الاختياري من العمل أو الوظيفة.⁽⁴⁾

(1) د. ماجد عبد المهدي مساعده ، مرجع سابق ، ص 189.

(2) مطاطلة موسى " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني" دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية ، سكيكدة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010/2009 ، ص 31.

(3) مطاطلة موسى ، مرجع سابق ، ص 31.

(4) زهير بسام ، مرجع سابق ، ص 32.

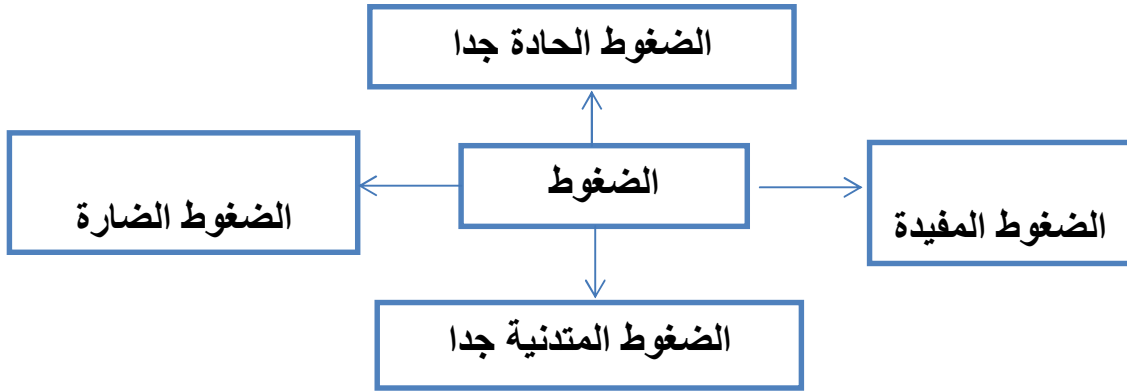
الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

ثانياً: أنواع ضغوط العمل

ميز الباحث (Seley) أربعة أنواع زمنية من الضغوط وفي الضغوط الحادة جداً أو الضغوط المتدنية جداً، الضغوط المفيدة، والضغوط الضارة والشكل يوضح هذه الأنواع الأربعة

الشكل (1-2) أنواع ضغوط العمل



المصدر: إبراهيم علي محمد المومني " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي " الأردن، ص 94. يبين الشكل درجات مختلفة من الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العامل في بيئة العمل إذ يبين الشكل أن أشد أنواع الضغوط التي يمكن أن يتأثر بها الفرد لفترة طويلة على الضغوط الحادة جداً، والتي تؤثر بشكل كبير على أداء الفرد وإنتاجه وعلى مستوى الرضا الوظيفي لديه، كما أن هناك مستويات أخرى كالضغوط المتدنية جداً والضارة والمفيدة التي يمكن للأفراد التعرض لها في حياتهم العملية.

ومن هنا نجد أنه ليست كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة (متملة) حيث نجد أنها تحفز الفرد للعمل والإنتاج ومثال ذلك النجاحات التي يحققها الأفراد في مجال التجارة والدراسة والرياضة، حيث نجد أن التحدي والرغبة في النجاح تكون محفزاً قوياً بالرغم من أنهما نوع من أنواع الضغوط.

أما إذا تجاوزت هذه الضغوط لمستوى معين بحيث تكون حادة أو سيئة فإنه في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط سلبية ضارة سواء على المنظمة أو الأفراد.

و من الواجب على الفرد أن يقيم نوعاً من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سبباً رئيسياً في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط وآثارها السلبية، كما يتطلب التصدي لها قبل وقوعها وإدارتها السليمة وذلك في طريق وزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد أو المنظمة إلى النمو والازدهار والمحاولة لتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد و المنظمة للخطر⁽¹⁾

وفيما يلي توضيح لمفهوم الضغوط النافعة (الإيجابية) والضغوط الضارة (السلبية)

أ- **الضغوط الايجابية:** وهي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الانتاج وانجاز المهام بسرعة وبكل حسم إضافة إلى تلك الآثار النفسية والايجابية المتمثلة فيها يتولد لديه شعور بالسعادة والسرور، وما ينعكس في مجمله على انتاجية العمل، كما تتسم بأنها ضغوط معتدلة كثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد احساساً بالقدرة على الانتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.⁽²⁾

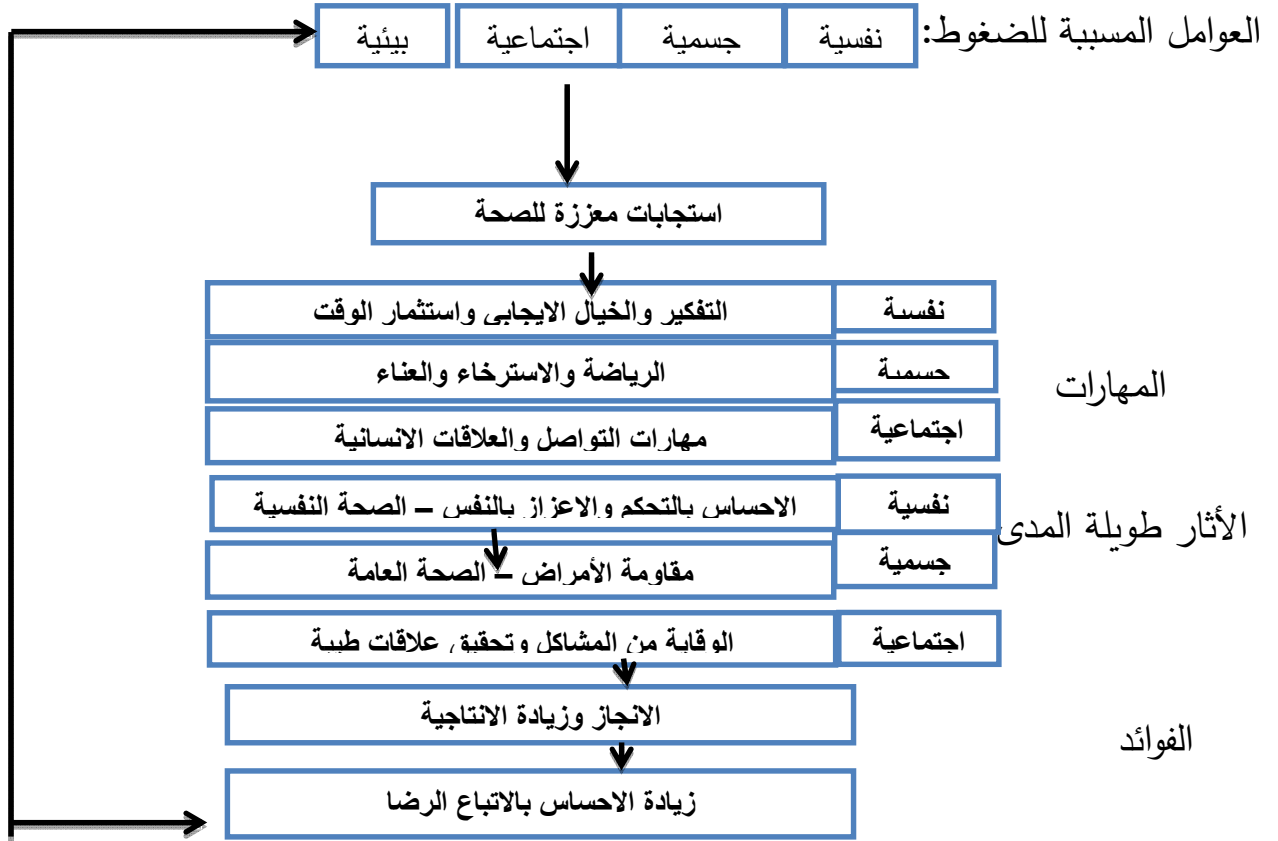
⁽¹⁾ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 26.

⁽²⁾ مطاطلة موسى، مرجع سابق، ص 23.

الفصل الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

والشكل التالي يوضح الآثار الإيجابية للضغوط:

الشكل (1-3) الآثار الإيجابية لضغوط العمل

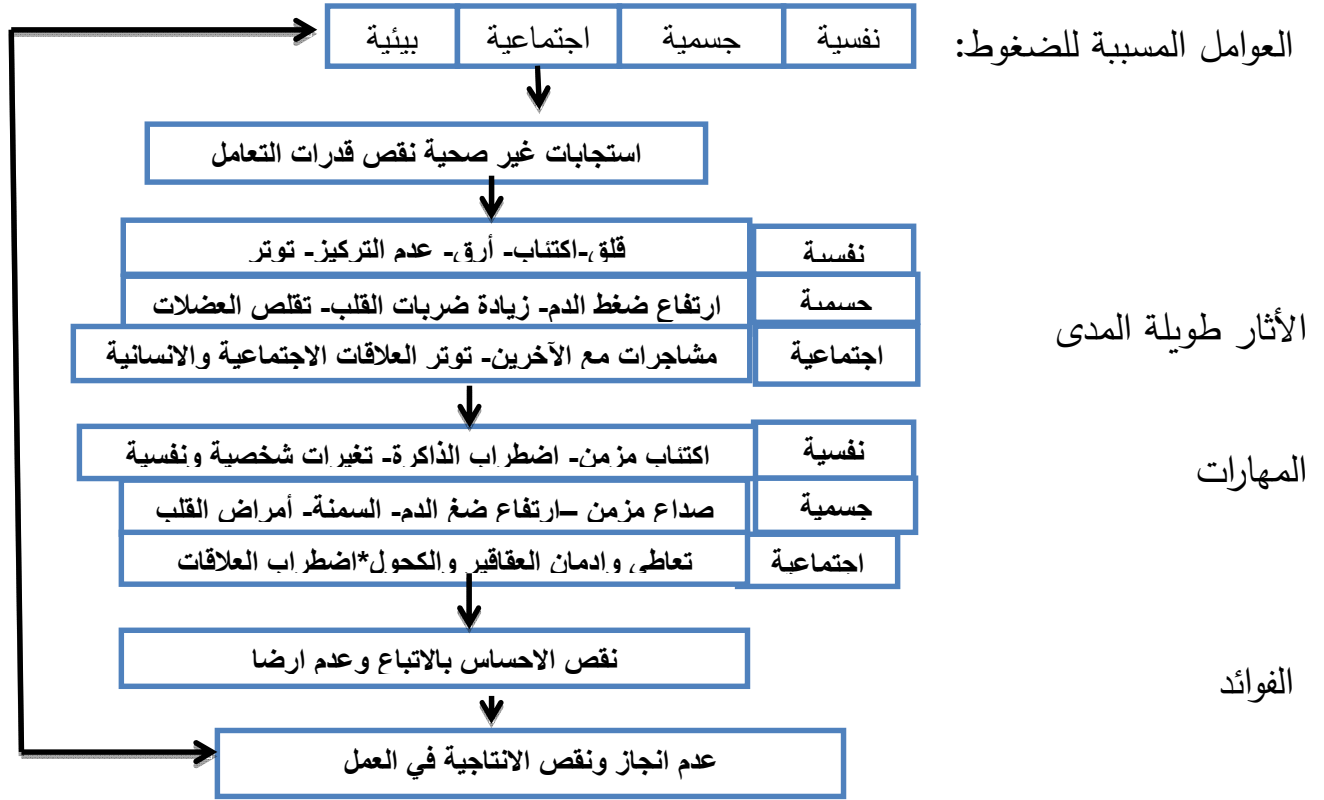


المصدر: لعجايلية يوسف " مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية" مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، 2015 ص34 (1)

ب- الضغوط السلبية: هي الضغوطات التي يواجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية وتؤدي إلى عوارض مرتبطة بالضغط النفسي، الصداع وآلام المعدة والظهور للتشنجات العضلية وعسر الهضم والأرق وارتفاع ضغط الدم والسكري، والشكل التالي يوضح الآثار السلبية لضغوط العمل

(1) لعجايلية يوسف، مرجع سابق، ص 34

الشكل (1-4) الأثار السلبية لضغوط العمل



المصدر: إبراهيمي أسماء " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة " أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2015، 2014، ص66⁽¹⁾

(1) إبراهيمي أسماء " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة " دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس ، تخصص علم النفس المرضي إجتماعي ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة 2015/2014 ، ص 66.

كما يمكن التفرقة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول التالي:

الجدول (1-1) الفرق بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي

| الضغط السلبي | الضغط الايجابي |
|--|--|
| يسبب انخفاض في الروح المعنوية | يصنع دافعا للعمل |
| يولد ارتباكا | يساعد على التفكير |
| يدعو للتفكير في المجهود المبذول | يحافظ على التركيز على النتائج |
| يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه | يجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد |
| يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه | يحافظ على التركيز على العمل |
| الشعور بالأرق | النوم جيدا |
| احساس بالقلق | يمنح الاحساس بالمتعة |
| ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها | القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر |
| يؤدي إلى الشعور بالفشل | يمنح الشعور بالانجاز |
| يسبب للفرد الضعف | يمد الفرد بالقوة والثقة |
| التشاؤم من المستقبل | التفاؤل بالمستقبل |
| عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة | القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة |

المصدر: طاهري عبد الغني " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007/ 2008. ص30⁽¹⁾

الفصل الأول

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

المطلب الثالث: نظريات ضغوط العمل

يتعامل الباحثون مع ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة وأداء الفرد على أساس التكامل والتعامل من العقل والجسم أو تفاعل الجانب الفسيولوجي مع الجانب الانفعالي أو على أساس الاستجابة للطرفين وعليه يمكن إدراج بعض النظريات التي تناولت مسألة الضغوط وفسرتها كما يلي :

أولاً: نظرية Selye: قدم Selye هذه النظرية سنة 1936، بحيث أطلق عليها اسم متلازمة التوافق العام أو متلازمة التكيف العام وكان متأثراً بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية، فتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، وقد حدد Selye ثلاثة مراحل يمر بها الفرد في استجابته للضغوط والتي يمكن التعرف عليها من خلال الجدول التالي:

الجدول (1-2) مراحل ضغوط العمل حسب نظرية Selye

| المرحلة الأولى | المرحلة الثانية | المرحلة الثالثة |
|--|--|---|
| رد الفعل تجاه الخطر | المقاومة | الإرهاك |
| يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في اضمحلال في نفس الوقت | في هذه المرحلة يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف تزداد المقاومة لتجاوز المستوى لعادي | يعقب التعرض المستمر و المتضمن لنفس عوامل الاجهاد والتي أصبح الجسم متأقلماً معها في النهاية تستنزف طاقة التكيف |

المصدر: أندروديسيزلافي مارك جي والاس، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، " السلوك التنظيمي و الأداء"، معهد الادارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص182.⁽¹⁾

ويدرك سيلبي أنه تحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم ولكل تقييم نمط معين من الاستجابة⁽¹⁾

(1) مكناسي مجّد، مرجع سابق، ص109.

• مراحل ضغوط العمل

يتضمن الضغط مكونات نفسية وعضوية، ويعتبر "هانز سيلي" أول من أشار إلى مفهوم الاستجابات النفسية للضغوط، حيث اعتبر الضغط بمثابة استجابة غير محددة لأي مطالب تقع على الكائن الحي.

وقد أطلق على المراحل الثلاثة لنظام رد الفعل الدفاعي التي يمر بها الفرد عند مواجهة الضغوط اسم التكيف العام المتزامن Général adaptation Syndrome (GAS)، وقد اعتبر سيلي هذا النظام عام لأن مسببات الضغط تؤثر على العديد من أعضاء الجسم، أما التكيف adaptation فيشير إلى تنمية دفاعات بغرض مساعدة الجسم لتحقيق التكيف والتعامل مع مسببات الضغط

وأخيرا فإن مفهوم المتزامن Syndrome فيدل على أن مكونات رد الفعل الفردية تحدث إلى حد ما معا أو في وقت واحد وتسمى هذه المراحل الثلاثة ب: الانذار - المقاومة - الارهاق⁽¹⁾

المرحلة الأولى: الانذار (ALARM): حيث تمثل مرحلة الانذار الرد الفعلي الأولى للجسم حالة الضغط والذي يتخذ بوجه عام تفاعلات كيميائية حيث يرسل المخ رسالة إلى جميع أنظمة الجسم، وتزايد معدلات التنفس، وارتفاع ضغط الدم، وتوتر العضلات وأعراض أخرى⁽²⁾.

المرحلة الثانية المقاومة: (RESISTANCE): وإذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط، التكيف وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها: اصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات ونزعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج من سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية⁽³⁾.

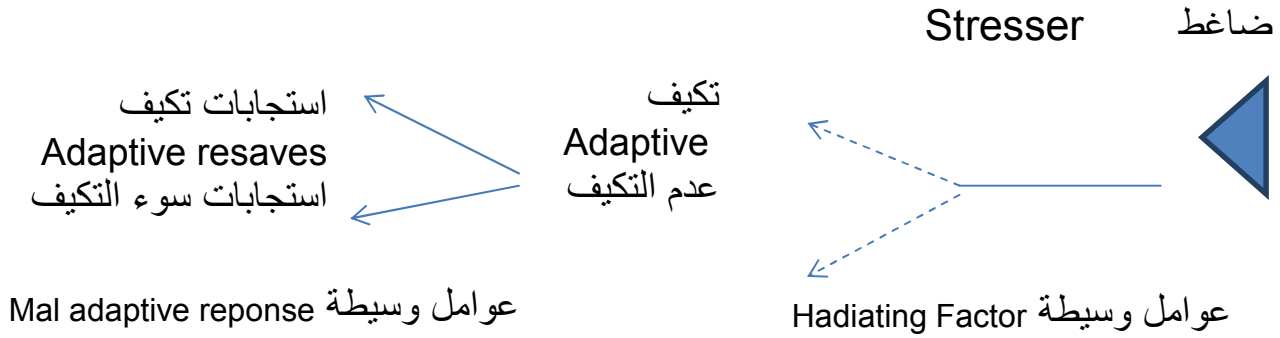
المرحلة الثالثة الارهاق والاجهاد: وهي المرحلة التي تعقب المرحلة الثانية، ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استندت وأنه إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة، فإنه قد ينتج عنها أعراض التكيف، والتي تحدث عندما تتعدى مصادر الجهاز الفيسيولوجي وقد وجد في كتابات ليفين واسكتش Levin,Scotch أنه قد قدم رسما توضيحيا للنظرية.

(1) د. جمال الدين محمد المرسي، د. ثابت عبد الرحمان إدريس "السلوك التنظيمي" نظريات ونماذج تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، دار الجامعة الاسكندرية، مصر، ص 517

(2) محمد عبد القادر علام، مرجع سابق، ص 58.

(3) ماجد عبد المهدي مساعده، مرجع سابق، ص 186.

الشكل (1-5) الضغوط النفسية حسب نظرية هانز سيلبي



المصدر: إبراهيمي أسماء " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة «، أطروحة دكتوراه العلوم في علم النفس، جامعة محمد خيضر-بسكرة 2015/2014، ص66.

وبالتالي الضغط يحدث بتشابه مكونات أساسية تتمثل في المثير و الاستجابة ، وبدون هذين العاملين مجتمعين لا يكون هناك كمواقف ضاغطة والتفاعل بينهما ، حيث أن مصادر الضغوط بمفردها لا تشكل ضغوطا كما أن صدور استجابة شخص معين لمواجهة هذه الضغوط هو الذي يجعلنا نقول أن هذا الشخص يعاني من الضغوط أم لا ، إذن استجابة الفرد للأحداث الضاغطة تتوقف على إدراك الفرد لمعنى الحدث الضاغط ومدى تأثيره على حياته وعلى تجربة الفرد وخبراته ، فالضغط يعتبر حملا زائدا على الأنظمة البيولوجية والنفسية والاجتماعية ، وعندما يزيد الضغط على درجات التحمل يستنفذ طاقات الانسان المختلفة.

ثانيا : نظرية سبيلجر 1972 :

تعتبر نظرية سبيلجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول إن للقلق شقين، سمة القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط سبيلجر الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط الناتج ضغطا مسببا لحالة القلق وستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

وفي هذا الاطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي في سلوك التجنب

ويميز سبيلجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق ، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط ، كما يميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات

في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي ، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير أو التغير الذاتي لموقف خاص على أنه بخطير أو مخيف⁽¹⁾

ثالثا : نظرية موراي :

في هذه النظرية ربط العالم موراي بين مفهومي الحاجة والضغط على اعتبار أنهما مفهومان أساسيان، فالأول يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، أما الثاني الذي هو الضغط فيمثل المحددات المؤثرة والجوهري للسلوك في البيئة وبهذا يعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تفوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، وفي هذا الشأن نجد أنه يميز بين نوعين من الضغوط فالنوع الأول أسماه ضغط Beta أما الثاني فأسماه Alpha

● **ضغط بيتا Stress Beta**: يشير إلى حالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

● **ضغط ألفا Stress Alpha**: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي:

وحتى نستطيع التمييز بين الضغطين فقد أوضح موراي أن سلوك الفرد يربط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها، وأطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، وإذا حدث التفاعل بين الحافز والموقف، والحاجة النشطة نسبة لظهور ضغط ألفا حسب تعبير موراي⁽²⁾

رابعا نظرية التقدير المعرفي لازاروس 1970 :

لقد نشأت نظرية لازاروس سنة 1970 نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، ذلك أن التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديركم التهديد ليس مجرد إدراك بسيط للعناصر المكونة للموقف. ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية من الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تغير الموقف ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية ، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية و العوامل المتصلة بالموقف نفسه ، ويتم تقييم التهديد وإدراكه وفق مرحلتين:

المرحلة 1: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة 2: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف⁽³⁾

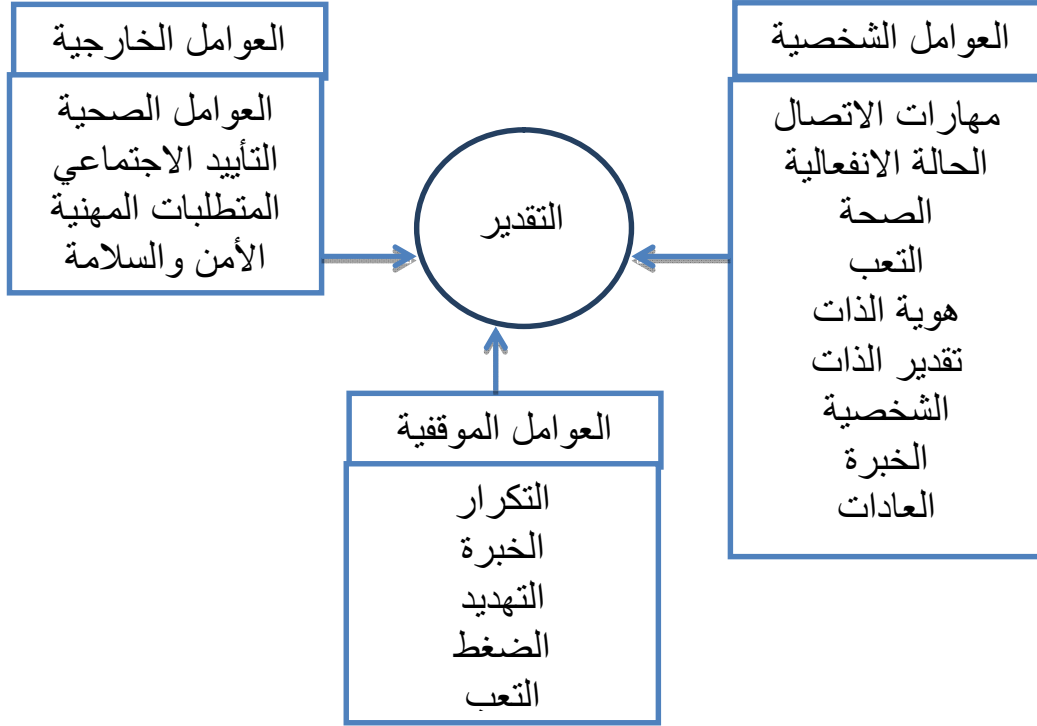
⁽¹⁾ لعجايلية يوسف ، مرجع سابق ، ص 37-38.

⁽²⁾ ابن خروور خير الدين ، مرجع سابق ، ص 41.

⁽³⁾ مطاطلة موسى ، مرجع سابق ، ص 38.

كما يمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:

الشكل (1-6) : نظرية لازاروس

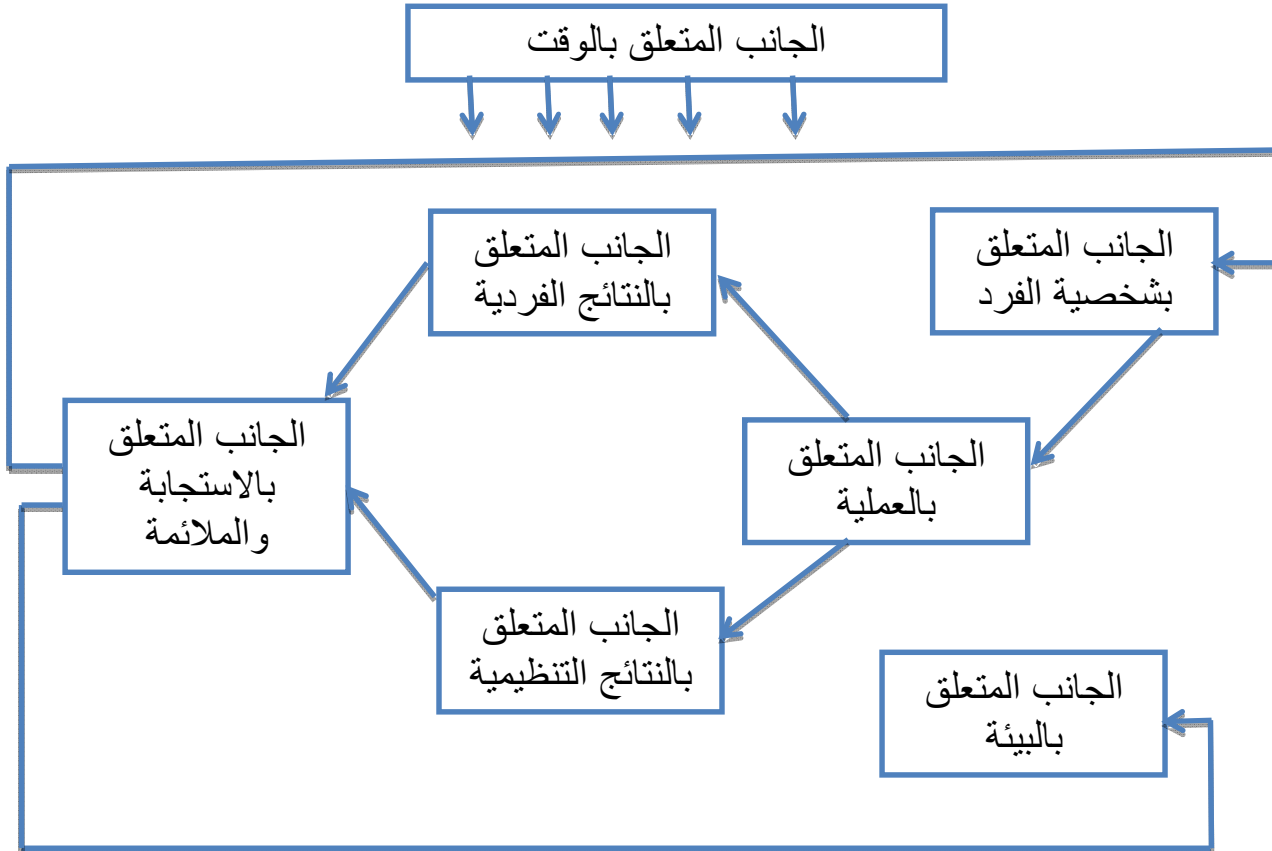


المصدر: لعجايلية يوسف، "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية" دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعناية، مذكرة ماجستير جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015/2014 ص 58.

يتضح من الشكل أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبرته الذاتية ومهارته في تحمل الضغوط وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.

خامسا: نظرية بيرونيومان 1978: ظهرت نظرية بيرونيومان (Beehr et Newman) نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل التي تمت في الفترة ما قبل 1978 وهي تمثل نقطة بداية لتطور العديد من النماذج والنظريات في هذا المجال.

الشكل (1-7) نظرية ضغوط العمل لـ Beehr et Newman 1978



المصدر: أحمد محمد عرابي "أساليب مواجهة الضغوط وعلاقته بتأكيد الذات"، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية، 1434، ص 33

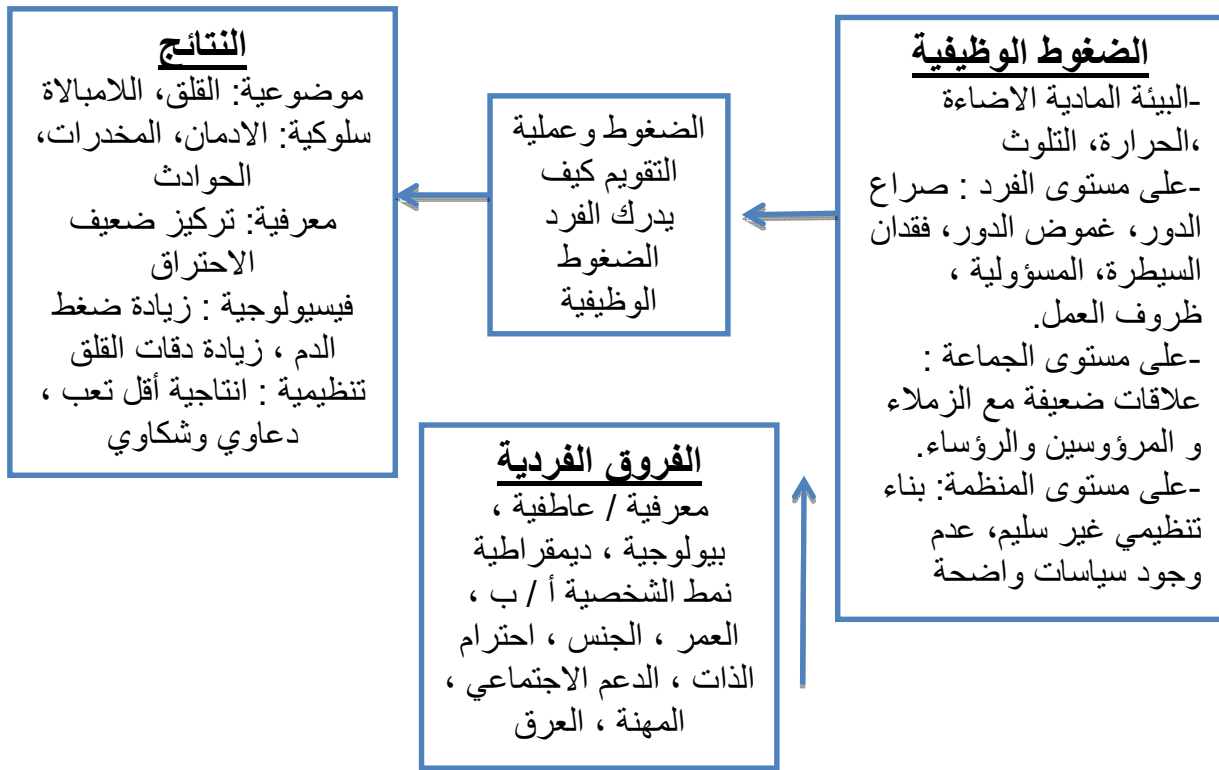
تفترض النظرية أن الضغوط التي يتعرض لها تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة وأن تفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد يؤدي إلى مجموعة من الآثار على الفرد وعلى المنظمة مما يدفع كل منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة⁽¹⁾

(1) طاهري عبد الغني ، مرجع سابق ، ص 19.

سادسا: نظرية Gibson, Jvancevich, Danelly 1982

توضح النظرية مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة ، وتأثير عملية ادراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وآثار الضغط و تشير النظرية إلى دور الفروق الفردية (معرفي / عاطفية وبيولوجية / ديمقراطية) على ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. ويوضح الشكل الآتي عناصر النظرية والعلاقات فيما بينها:

الشكل (1-8) نظرية جيبسون وزملائه لدراسة ضغوط العمل



المصدر: خيضر كاظم حمود فريجات وآخرون "السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة" اثرء للنشر والتوزيع،الأردن،الطبعة الأولى،2009 ص286⁽¹⁾

(1) خيضر كاظم حمود فريجات وآخرون ، مرجع سابق ، ص286.

سابعاً: نظرية أندروديسيزلافي ومارك جي دالاس 1987

تشير هذه النظرية إلى أن مصادر ضغوط العمل يمكن حصرها في ثلاث فئات رئيسية هي:

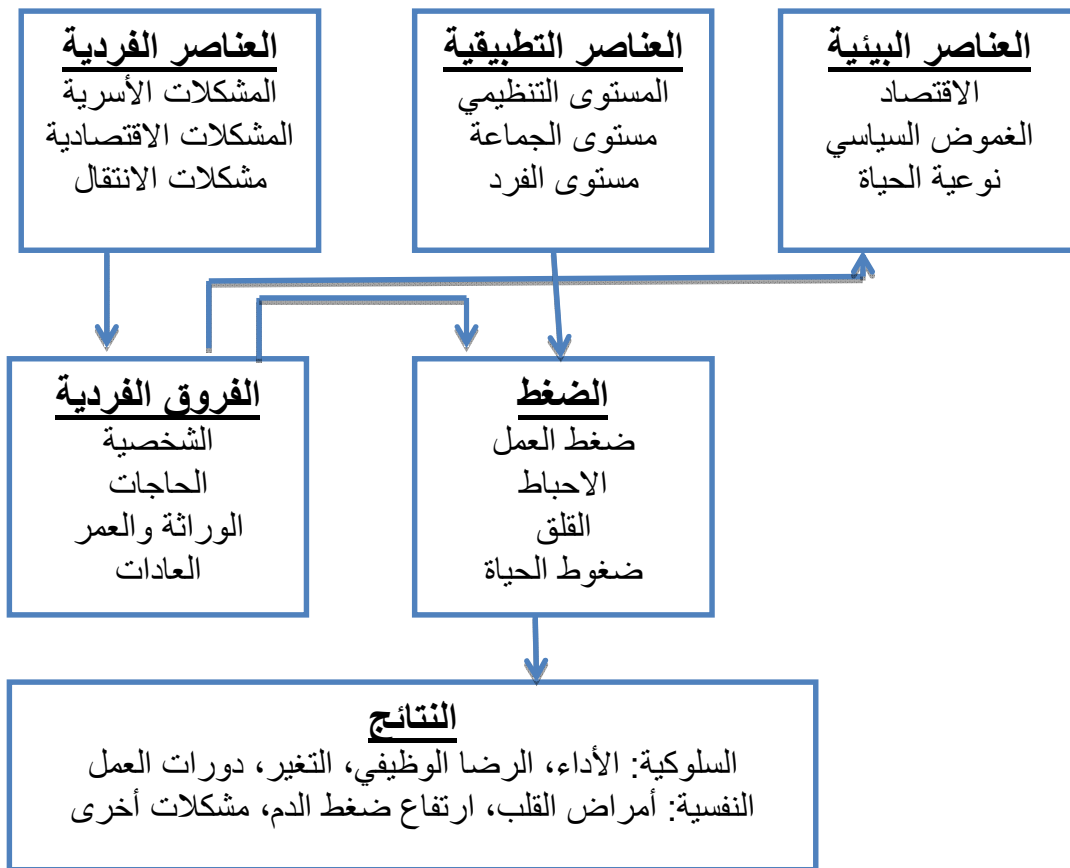
أولاً: عوامل خاصة بالفرد

ثانياً: عوامل خاصة بالمنظمة

ثالثاً: عوامل خاصة بالبيئة

كما تلعب الاختلافات الفردية بين الأفراد دوراً هاماً في الضغوط مثل نوع الشخصية، الحاجات، الوراثة، العمر والعادات.

الشكل (1-9) نظرية أندرودي إطار تحليل ضغط العمل

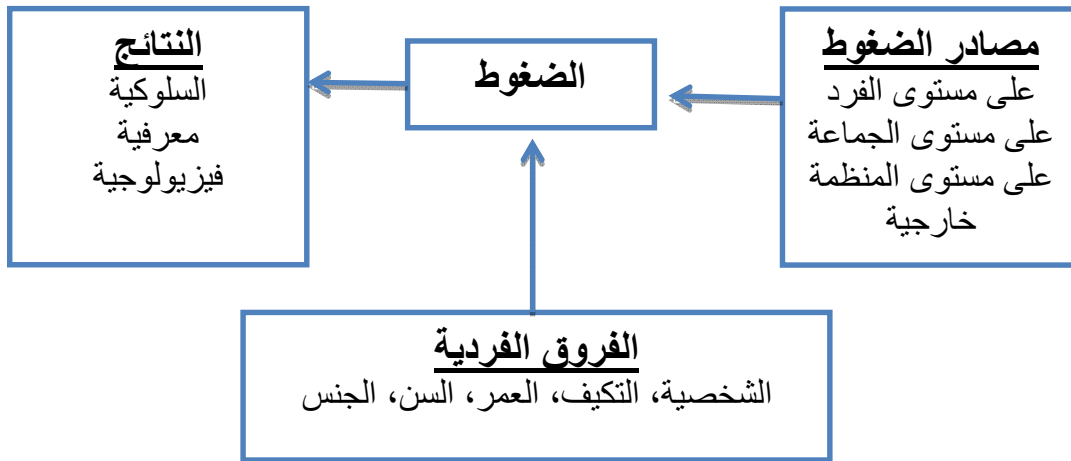


المصدر: محمد عبد القادر علام ، زمال ، مقال عن ضغوط العمل ، أكاديمية ناصر العسكرية العليا ، العدد 1 ، ديسمبر 2009 ، ص 62⁽¹⁾

(1) محمد عبد القادر علام ، مرجع سابق ، ص 62.

ثامنا: نظرية **Kinicki – Kreitner 1979** وقد اعتمدا في بناء نظرية على النموذج الذي طوره **Jvancevich** في عام 1979، هذه النظرية توضح مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة، المنظمة) والمسببات الخارجية. وهناك الفروق التي تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي مستوى الضغوط ونتائجها كما تناقش غدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة كما هو موضح في الشكل

الشكل (1-10) نظرية **Kinicki – Kreitner** لضغوط العمل



المصدر: محمد عبد القادر علام زمال، مقال عن ضغوط العمل، أكاديمية ناصر العسكرية العليا، العدد 1، ديسمبر 2009، ص 62⁽¹⁾

المطلب الرابع: استراتيجيات ضغوط العمل

لا يستطيع أحد أن ينكر وجود ضغوط للعمل يتعرض لها الأفراد العاملون، ومن ما سبق يتضح أن للضغوط أسباب وعوامل تزيد من حدتها أو تخفف منها، ولهذا كان التزاما على الباحثين في العلوم الانسانية وضع توصياتهم لمحاولة التخفيف من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل والتي يعاني منها الأفراد، ولهذا سنستعرض الاستراتيجيات المختلفة (الفردية و التنظيمية) التي تمت صياغتها من خلال عدد من العلماء لإدارة ضغوط العمل وتمثل فيما يلي

أ- استراتيجيات التعامل مع الضغوط التنظيمية في المنظمة

تستطيع المنظمات تخفيف ضغوط العمل الناشئة عن العمل وحماية العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب أو التغلب على مسببات ومصادر تلك الضغوط الناشئة عن جوانب وظروف العمل والمنظمة المختلفة، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تحقيق وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي:⁽²⁾

⁽¹⁾ محمد عبد القادر علام، مرجع سابق، ص 62.

⁽²⁾ خضر كاظم حمود الفريجات وآخرون، مرجع سابق، ص 303.

- أ- تغير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف: يقول Greenkr-Baron أن إعادة تصميم العمل وإعطاء العاملين مسؤوليات أكبر وأعمالاً ذات معنى مع استقلالية أكبر وزيادة المعلومات المرتدة، يمكن أن تقلل مستويات الضغوط بسبب كون هذه العوامل توفر للعامل شعوراً بالسيطرة على فعاليات العمل، وتقلل الاعتمادية على الآخرين، غير أنه ليس كل العاملين يرغبون بإثراء العمل وبذلك فإن عملية إعادة تصميم العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تخصيص أعمال بمسؤوليات العاملين الذين تكون حاجاتهم للنمو متخصصة⁽¹⁾
- ب- تطور نظم الاختيار والتعيين: وذلك بتعيين أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب وكذلك تخفيف أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، ووضع نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وزيادة فعالية الاتصال الرسمي، مما يقلل من غموض الدور، وتطبيق نظم إدارية حديثة مثل المشاركة في اتخاذ القرارات واللجان وبرامج الشكاوى والتنظيم ببرامج المشاركة في الأرباح، والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمات⁽²⁾
- ج- فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال: وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل ان شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت اهتمام المسؤول فإن معاناته من ضغوط العمل تقل، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الاصغاء والوقاية في المنظمة والتي تمثل خلية استماع لانشغالات وكل ما ينقص حياة العامل ومختلف الضغوط التي تؤثر فيه، حيث تحاول هذه الخلية فهم مشاكل العمل وطرح حلول لها⁽³⁾
- د- الأنشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات العمل⁽⁴⁾.
- هـ- الإرشاد: يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقلياً بحيث يشعر الفرد بارتياح اتجاه نفسه وبشكل صحيح نحو الآخرين، وبأنه قادر على مواجهه متطلبات الحياة.
- ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص مختصين وغير مختصين كأخصائي شؤون العاملين في التحدث و الإفصاح عن مشكلة وظروفه الشخصية و الخاصة ، لأن الإرشاد ليس مقصوراً على مشكلات العمل فقط بل قد يمثل أيضاً مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة لكونها تؤثر على أدائه ، مشكلاته في العمل هي أيضاً تؤثر على حياته الشخصية.

(1) مطاطلة موسى ، مرجع سابق ، ص 44.

(2) إنعام عبد الحميد عبد القادر البابا ، "ضغوط العمل وعلاقتها بأداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم العالي" ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، فلسطين ، 2007 ، ص73.

(3) بحيري صابر ، مرجع سابق ، ص 146.

(4) أنور عيسى "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي ، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة العاملين في هيئة التعليم التقني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد السادس والثلاثون ، 2013 ، ص214.

ويهدف الإرشاد بصورة عامة إلى مساعدة الأفراد على تطوير حالته ذهنية وعقلية أفضل، بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم ويزداد فهمهم وسيطرتهم على أنفسهم ومقدرتهم على العمل بفعالية⁽¹⁾

ثانيا: استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد

تؤكد معظم الكتابات في مجال أساليب إدارة ضغوط العمل على مستوى الفردي أو ما يسمى بـ (المنهج الذاتي) في مواجهة الضغوط الذي يقوم على أساس تحمل الفرد للجزء الأكبر من مسؤولية مواجهة الضغوط والأساليب التي يمكن اتباعها على مواجهة هذه الضغوط كثيرة ومتعددة ، بحيث يصعب حصرها ، وذلك نظرا لتعدد مصادر هذه الضغوط والنتائج أو الآثار المترتبة عليها وأهم هذه الأساليب ما يأتي :

1- الرياضة والتمارين : ليس من المهم أن تكسب أو تعمر بقدر أهمية ممارسة الرياضة بحد ذاتها ويمارس الأفراد الرياضة في مختلف الأعمار التمارين الرياضية المتنوعة كالمشي ، الركض ، السباحة ، ركوب الدرجات وغيرها بغية اخراج الشحنات الداخلية ، وعلى الرغم أن الباحثين لم يستطيعوا اثبات تقليل الرياضة من الاصابة بأمراض القلب إلا أنهم وجدوا بالمقابل أن الأشخاص الذين يمارسون الرياضة أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.⁽²⁾

2- الاسترخاء: يعتمد هذا الأسلوب على النظرية القائلة بأن إذا تمكنت من إرخاء العضلات فإن الذهن سيصل إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي.

وتتلخص الطريقة في استلقاء الفرد على ظهره أو الجلوس على كرسي مع وجود شد للراس والقدمين ملامستين بكاملهما للأرضية المكان، ويقوم الفرد بشد المجموعة العضلية ككل أو بشكل منفرد من 5 إلى 7 ثواني، تتبعه فترة ثبات للعضلة المدودة تستغرق الزمن نفسه أو أقل قليلا ثم ارتخاء لمدة تتراوح بين 20 إلى 30 ثانية ويكرر الأداء لمرة واحدة على الأقل، وضمن إطار الاسترخاء هناك عدد من الأساليب السريعة وهي:

- أخذ غفوة قصيرة في حدود 10 دقائق لاستعادة النشاط من 6 إلى 10 مرات في اليوم.
- التخيل أو التصور عند الشعور بالضغط أو التوتر وذلك بغلق العينين وتخيل أنك موجود في أحد الأماكن المحببة لنفسك.
- غلق العينين وتدليك الجبهة وخلف الرقبة بحركات دائرية في أطراف الأصابع يساعدك على إرخاء العضلات المشدودة و المتوترة.
- الخروج من الروتين وذلك بإضافة عناصر جديدة في سلوكك وفي علاقتك مع الآخرين.⁽³⁾

(1) خضير كاظم ، مرجع سابق ، ص304.

(2) مطاطة موسى ، مرجع سابق ، ص43.

(3) لعجايلية يوسف ، مرجع سابق ، ص110.

ج-الاهتمام بالفرد: وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر وتبني السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد . وذلك من خلال تقبل مسؤوليته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغيرات في نمط الحياة، ونظام التنفس واسترخاء العضلات والتخيل الايجابي والتغذية وتتضمن هذه الاستراتيجية خمسة أبعاد.

1- مسؤولية الفرد ذاته عن صحته وحياته.

2- النوعية الغذائية

3- تخفيف الضغوط والاسترخاء.

4- اللياقة البدنية

5- الحساسية اتجاه البيئة.

وتهدف هذه الطريقة أساسا إلى مساعدة الناس على الموائمة مع البيئة والظروف التبعثون فيها⁽¹⁾

د-الدعاء والاستغفار: إن كثرة الاستغفار وكثرة الصلاة على النبي صل الله عليه وسلم وكثرة الاستغاثة بالله عز وجل والاستعانة به، سبب الرزق وطرد الهموم، وانشرح الصدور⁽²⁾

" فَقُلْتُ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا ﴿١٠﴾ يُرْسِلِ السَّمَاءَ عَلَيْكُمْ مِدْرَارًا ﴿١١﴾ وَيُمْدِدْكُمْ بِأَمْوَالٍ وَيُبَيِّنْ وَيَجْعَلْ لَكُمْ جَنَاتٍ وَيَجْعَلْ لَكُمْ أَنْهَارًا ﴿١٢﴾ "

سورة نوح (10-12)د

ويقول الرسول ﷺ، من لزم الاستغفار جعل الله له من كل هم فرحا ومن كل ضيق مخرجا ورزقه من حيث لا يحتسب. ⁽³⁾

هـ- التغلب على الخوف من التكنولوجيا : إن مواكبة التغيرات والتطورات والتقدم في وسائل الاتصالات والتكنولوجيا تشكل ضغطا على الموظفين في مكاتبهم ، فالتعلم على برنامج جديد في الكمبيوتر يولد خوفا لدى الموظف من هذه التكنولوجيا وكمحاوله لتقليل التوتر ويقاوم بعض الموظفين التعلم ولكن هذه المقاومة تؤدي إلى مضاعفة الضغط.

لذلك يحتاج الموظفين إلى مكان هادئ لا يزعجهم فيه أحد كي يتمكنوا من تعلم الأمور المعقدة وعليهم أن يتقربوا من التقنيات الحديثة بإيجابية، وطلب المساعدة من الزملاء والمشرفين في العمل.والالتحاق بدورات تدريب.⁽⁴⁾

⁽¹⁾ خضير كاظم حمود الفريجات ، مرجع سابق ، ص 207.

⁽²⁾ القرآن الكريم ، سورة نوح ، (10-12).

⁽³⁾عابد مجد يوسف عودة "تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف العاملة في محافظة الخليل" رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2006، ص 166.

⁽⁴⁾ زربي أحلام ، "استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء" ، مذكرة ماجستير في علم النفس ، العمل والتنظيم ، لكلية العلوم الاجتماعية ، جامعة وهران 2013/2014 ، ص 34.

المبحث الثاني: الاستقرار الوظيفي

تمهيد:

يعد الاستقرار الوظيفي من أهم ركائز النجاح في أية منظمة كانت، فلا توجد منظمة ناجحة وذات إنتاجية مرتفعة إلا وكان الاستقرار الوظيفي متحقق فيها ويتمتع به جميع موظفيها.

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 أهداف التنظيم وضمان استمرارية العملية الانتاجية، بالإضافة للمناخ السائد في المؤسسة والعلاقات الداخلية التي تربط العمال ببعضهم البعض من جهة وإلى العلاقة بين العمال والادارة من جهة أخرى، وكلما أحس العمال بعدالة الادارة وملائمة ظروف العمل كلما أحسوا بانتمائهم للمؤسسة وارتفعت الروح المعنوية لديهم وتحقق ذلك الاستقرار الفردي والاستقرار العام

المطلب الأول: الاستقرار الوظيفي والمفاهيم القريبة

أولاً: مفهوم الاستقرار الوظيفي

يعرف الاستقرار في اللغة بأنه: "ثبوت الشيء في مكانه" ويأتي معنى الاستقرار مضافاً للدلالة على استمرار حالة صحية معينة، كالاستقرار الاقتصادي، والاستقرار السياسي والاستقرار الاجتماعي.

في حين اهتم الكثير من الباحثين في الميدان الصناعي بموضوع الاستقرار الوظيفي وغالبا ما يربطونه بعوامل الرضا عن العمل وحافزه ومن هنا جاءت بعض التعاريف التي حاولت تحديد مصطلح الاستقرار داخل المؤسسة ويمكن ذكرها: 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 أخرى⁽¹⁾.

وهو كذلك " ثبات العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر، هذا إذا كان ذلك التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية ونفسية متداخلة لتحقيق التكامل والاستقرار".

كما عرفه التون مايو " على أنه اشعار العامل على الدوام بالأمن والوقاية في عمله والراحة وضمان الاستقرار عن طريق تحفيزه وترقيته⁽²⁾.

وبتحديد معاني الاستقرار في العمل تحدد التعاريف فهو " ثبات العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر، كما هو اشعار العامل على الدوام بالأمن والوقاية في عمله والراحة وضمان الاستقرار عن طريق تحفيزه وحرثته وأمنه الصناعي وترقيته⁽³⁾.

(1)-<https://almanhal.com>

(2)راشد بن فضل بن عمار العماري الدوسري " بعض عوامل الاستقرار الوظيفي لدى العامل السعودي في القطاع الخاص " ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع بقسم الدراسات الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية 1427هـ ، ص6.

(3)-خلاصي مراد " الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية" ، دكتور في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة العربي بن أم بواقي ، الجزائر ، ص 12.

الفصل الأول

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

ويعرف بأنه درجة ارتباط الأعضاء بالتنظيم المتواجد به وتمثيلهم لأهداف وإدراكهم لفرص التقدم المتاحة أمامهم واعتقادهم بأن عضويتهم تشكل مستقبلا مهنيا لهم⁽¹⁾.

ويعبر عنه Kanon بمصطلح " التوازن ويعني بتوازن العوامل الداخلية والخارجية عند الانسان، فإذا أمكن الوصول إلى هذه الحالة من الاستقرار فإن مزاولة العمل يمكن القيام بها إلى أقصى درجة⁽²⁾.

أما « P. Altou » فيعرف الاستقرار على أنه : ثبات العامل في المصنع حتى التقاعد⁽³⁾.

والاستقرار يعتبر أيضا درجة ومدى ارتباط الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها وعملهم على تحقيق أهداف المنظمة وإمامهم بمختلف الاجراءات المطبقة في عملهم وإطلاعهم على الفرص المتاحة من أجر وترقيتهم في وظيفتهم⁽⁴⁾.

ثانيا: المصطلحات المرتبطة بالاستقرار الوظيفي:

توجد العديد من المفاهيم المرتبطة بالاستقرار الوظيفي منها: الارتياح والامان، الولاء والانتماء، الروح المعنوية وفيما يلي توضيحها:

1- الشعور بالرضا والارتياح والأمان:

الاستقرار والرضا في العمل من أكثر المفاهيم في علم النفس الصناعي وعموما لأنه حالة وجدانية انفعالية يصعب قياسها ودراستها بشكل موضوعي نظرا لأن الأفراد يختلفون في القدرات والمواهب وهذا يعود إلى الفروق الواضحة في شخصياتهم مما ينعكس على الخصائص والوظائف التي يرضون عنها أو لا يرضون.

فيعرف " دانيس " الرضا الوظيفي " على أنه ظاهرة داخلية ضمن عمل المعنى بالأمر، أي العامل نفسه وهو بذلك نتيجة للتكيف من العمل وبالتالي فالرضا عن العمل وعدمه يؤثر في شعور وتطورات وسلوكيات العامل"⁽⁵⁾

ومن خلال هذا التعريف يتبين لنا أن الرضا عن العمل يرتبط بعمل الفرد ومدى تناسبه مع نوع العمل الذي يؤديه وقدرته واستعداده وطموحه وهذا ما يجعله أكثر ارتباطا وطمأنينة للتوافق والتلازم بين نوعية العمل وطموحاته.

2- الشعور بالولاء والانتماء:

(1)- ليازيد وهبة " فعالية أساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية بالمؤسسة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، 2013، 2014، ص200.

(2)- المداني حجاج " القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي" رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015 ص74

(3)- نفس المرجع ، ص 74.

(4)- جبلي فاتح ، " الترقية الوظيفية والاستقرار المهني " ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014/2015 ، ص22.

(5)- جبلي فاتح، نفس المرجع ، ص 74.

يشير الولاء إلى الخضوع السياسي المصحوب بالوفاء وهو يعبر عن تلك الروابط وهو يعبر عن تلك الروابط الروحية والقانونية التي تربط بين الأفراد والمؤسسة، ويرتبط الشعور بالانتماء بعوامل منها (1) :

- مدى توافق أهداف العمل مع أهداف المؤسسة.
 - مدى استجابة المؤسسة للحياة الاجتماعية والشخصية للعمل ورغبتهم.
 - مدى تفاعل العاملين مع بعضهم والولاء والارتباط التفاهم الذي يتوفر بين العاملين.
- وما يمكن قوله هو أنه من أجل تنمية ولاء العمال وإخلاصهم وانتمائهم للمؤسسة فلا بد من العدل في معاملاتهم، ووضع كل واحد منهم في العمل الذي يناسبه، ومشاركتهم في المسؤولية بالإضافة إلى تنمية العلاقات الانسانية السليمة بين العمال فيما بينهم وبين رؤسائهم عن طريق التعاون والمنافسة (2).

3- الروح المعنوية:

الروح المعنوية تشير إلى المستوى الخاص بفاعلية التنظيم وكيفية شعور أعضائه وتعلقهم وارتباطهم به ، حيث يصف مصطلح الروح المعنوية شعور متصلا ومتعلقا بالروح والحماس ويرى كيرت ليفين أن أهداف الجماعة تشبع بدرجة عالية لتمكن النماذج الخاصة بالجماعة وهي في نفس الوقت تساعد على تحقيق الأهداف المباشرة.

والروح المعنوية هي نتاج جماعي لتفاعل جماعة من الأفراد يعملون في نفس المجال بقصد تحقيق نفس الهدف وترتبط الروح المعنوية العالية بالرضا الوظيفي وهي مفهوم عام يصف حال الجماعة ويتأثر بها شعور كل فرد من أفراد هذه الجماعة، ومن وجهة نظر أخرى هي مسألة فردية تصف مشاعر الفرد اتجاه عمله ومدى رضاه من هذا العمل وتكيفه معه ومن مظاهر الروح المعنوية نذكر:

- شيوع الشعور بالانتماء من أعضاء الجماعة وهو شعور ينجم عن توحد الفرد مع الجماعة واستغراقه فيها لأنها ترضي دوافعه وحاجاته منها وتزيد من شعوره بالأمن وثقته بنفسه وذلك لوجود أهداف مشتركة بعمل الجميع من أجل الوصول إليها وتحقيقها. (3)

4- دورات العمل:

ورد مفهوم دورات العمل بمصطلح التسرب الوظيفي أو تحت مصطلح ترك العمل أو الخدمة ويقصد به " خروج بعض العاملين من المنظمة خلال فترة معينة بسبب انتهاء أو انهاء خدمتهم أو العجز أو الوفاة أو الاجازة أو النقل وتعود أسباب الدورات في العمل ربما إلى عدم الدقة في عمليات الاختيار والتعيين من جانب المنظمة، أو مغريات تمنحها التنظيمات المماثلة لاستقطاب العاملين لتولد لديهم الرغبة للانتقال إليها لإشباع حاجتهم. وتكمن علاقة دوران العمل بالاستقرار

(1)- جبلي فاتح، مرجع سابق، ص 23.

(2)- جبلي فاتح، نفس المرجع، ص 23.

(3)- بن منصور رفيقة " الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص " مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية والاسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2013/2014، ص 70.

الوظيفي في الآثار السلبية المترتبة عن دوران العمل التي من الممكن تفاديها من طرف الإدارة للحفاظ على العاملين بتهيئة بيئة عمل مواتية وإعادة النظر في تخطيط الموارد البشرية والأنظمة والقوانين المعمول بها وتعزيز سبل التحفيز المادي والمعنوي بما يعوض ظروف العمل غير العادية التي قد يوجهها العمل والتي قد تميزهم عن العاملين بمواقع عمل أخرى ويجب تحديد معين لدوران العمل ينبغي أن يكون مسموحاً به في أي مشروع وقد يكون هذا الحد ضرورياً وإيجابياً للعاملين وللمنظمة باعتباره يحدد الحياة في أجواء المنظمة لتكون أكثر قدرة على التطور والابداع وأكثر استقراراً⁽¹⁾.

المطلب الثاني: فوائد الاستقرار الوظيفي وأهميته

أولاً: فوائد الاستقرار الوظيفي:

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

الجدول (1-3): فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة⁽²⁾

| الأفراد العاملون بها | المؤسسة |
|--|---|
| 1- ثبات واستقرار مستوى أداء الفرد في العمل. | 1- توافر القدرة المستمرة لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة على توفير كل ما تحتاجه من العناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب. |
| 2- الاستعداد النفسي والعقلي والمهاري للفرد للتعلم والنمو والترقي المستمر. | 2- التخطيط والاعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية بين العناصر البشرية. |
| 3- ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد | 3- عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة. |
| 4- قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب والتأهيل التي تقدمها المؤسسة وظهور ذلك على ارتفاع مستوى أدائها في العمل. | 4- عدم وجود عمالة اضافية زائدة عن حاجة العمل. |
| 5- احساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بمستوى جيد من الرضا الوظيفي. | 5- توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل بالمؤسسة والتأمين الذاتي لاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد وبعض الموظفين للأسباب المختلفة. |
| 6- العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل. | 6- قدرة إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتفاعل المستمر في سوق العمل. |
| 7- تمتع الفرد بمستوى جيد من الاستقرار النفسي والاقتصادي والاجتماعي نتيجة عمله بالمؤسسة. | 7- قدرة مرونة الموارد البشرية على استيعاب المتغيرات والتحديات المستمرة في الوظائف الجديدة المطلوبة، والموصفات الفنية المطلوبة فيها. |
| 8- احساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله | 8- قدرة الموارد البشرية على استيعاب البرامج التدريبية الجديدة. |
| | 9- سلامة البيئة الداخلية للعمل وسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين |

⁽²⁾ - عائض بن شافي الأكلبي "أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي"، دراسة ميدانية على جامعة الشقراء في الفترة من 2013 إلى 2017 ، جامعة الشقراء ، المملكة العربية السعودية ، سبتمبر 2017 ، مرجع سابق، ص73.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

| | |
|---|--------------------------------|
| العاملين (روح الفريق). 10- ارتفاع مستوى انتماء العاملين نحو المؤسسة استعدادهم للبدل والعطاء المستمر ومواجهة التحديات التي تواجه المؤسسة. | حرصا عليه وعلى بقائه بالمؤسسة. |
|---|--------------------------------|

المصدر: عائض بن شافي الأكلبي " أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي " المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2017 ص 85.

إضافة الى الفوائد يمكن إدراك الحاجة الى توفر الاستقرار من خلال استعراض أهميته
ثانيا: أهمية الاستقرار الوظيفي:

بما أن الأفراد يختلفون بعضهم عن بعض في نواحي كثيرة منها الشكل والصوت والتعبير والتفكير والذكاء والجنس واللقب ومن جهة أخرى في العادات والتقاليد والثقافة، كما ان هناك اختلافات واضحة في استجابات الأفراد النفسية والشخصية تجاه المواقف والنقد والحث والحوافز فضلا عن التفاوت الكبير في المستويات الثقافية كل هذا التفاوت وذلك الاختلاف يعكس على ردود فعلهم تجاه مواقف العمل وتعامل الادارة معهم (1).

ويعتبر العمل المصدر الوحيد للدخل، فهو يؤمن للعامل حياته ومعاشه ويظهر فيه امكانياته وقدراته ويثبت كفاءاته المهنية.

ولثبات العامل في عمله واستقراره فيه انعكاسات ايجابية عليه وعلى المؤسسة ككل، فالعامل المستقر في عمله متطبع بأنماط الجماعة ومنتشع بثقافة المنظمة، عكس العامل كثير التنقل الذي يبحث دوما عن التكيف والتلائم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل، المقبول منها والمرفوض وبالتالي قد يصعب عليه الاندماج مع هذا المجتمع الجديد في فترة وجيزة بل يستدعي ذلك وقت طويل هو مضيعة للوقت والجهد، وحتى المال (تكلفة الانتاج)، هذا بالنسبة لفرد واحد فما بالنا بعدة أفراد. ومن مزايا استقرار العامل اتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي نقلل من عوامل التعب ونخفض احتمالات الوقوع في حوادث العمل.

كما أن للعامل المستقر في عمله حظوظ أكبر في التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدرجي من غيره من العمال بحكم اتقانه لعمله وتنامي خبرته واندماجه داخل المنظمة (2).

وإذا كان الاستقرار الوظيفي له أهمية بالنسبة للعامل وجماعة العمل فهو بالنسبة للمنظمة له أهمية مضاعفة فبالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى لتحقيقها فإنه يساعد على الاحتفاظ باليد العاملة المدرجة والمكتسبة للخبرة ويعفيها من

(1) - عائض بن شافي الاكلبي "،مرجع سابق، ص 85.

(2) - د. جاسم رحيم عذاري، مجبل دوارى اسماعيل، "أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، المجلد 9، تموز، 2013، ص 144.

تكاليف الاحلال والبحث عن الكفاءات البديلة التي تسربت وتركت مناصب عملها شاغرة بعد أن كلفت المنظمة مبالغ مالية كبيرة طوال عملية التعيين والتكوين والتدريب.

إذن فاستقرار الأفراد في المنظمة يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجتمع ثقافة تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المنظمة، فهم يجتمعون فيها كل يوم من أجل الاستمرار والبقاء ولتحقيق هذه المتطلبات على المنظمة أن توفر لهم عوامل الشعور بالأمان النفسي، والجسدي والمادي لتكون لهم مصدر سعادة ومستقبلاً مهنيًا لهم.⁽¹⁾

المطلب الثالث: مظاهر الاستقرار الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: مظاهر الاستقرار الوظيفي على مستوى المنظمة

يعتبر نجاح أي منظمة واستمرارها في العمل على وجود موظفين مؤهلين ومستقرين في عملهم، ومن أهم مؤثرات ومظاهر

الاستقرار الوظيفي ما يلي:

1- قلة الشكاوى:

تعتبر ظروف العمل غير المناسبة وعلاقات العمل المتردية بين المشرفين والأتباع من العوامل المولدة للشعور بالغبين والاحساس بالظلم، خاصة في ظل عدم تساوي فرص الترقية والحصول على المكافآت، كل هذا يؤدي إلى كثرة الشكاوى كتعبير تلقائي عن السخط وعدم الرضا عما يحدث.

والشكاوى " هي شعور شخص حقيقي أو متصور من جانب الموظف بالغبين وبالا عدالة في علاقاته الوظيفية".

والشكاوى أولى المؤشرات التي تعبر من الرغبة في ترك المنظمة، وهي توحى بوجود مشاكل ومعاناة مهنية لدى العمال وجب على المشرفين الاهتمام بحلها ومعالجتها للتقليل من حدة تأثيرها على العمال.

وكلما قل معدل الشكاوى عبر ذلك عن مدى استقرار العمال في المنظمة، " فانخفاض نسبة الشكاوى بالمؤسسة دليل

على أن هناك استقرار ورضا عن العمل، وعدم وجود ظلم في المؤسسة يشعر العامل بالعدالة وبالتالي ترتفع الروح المعنوية عند العمال ويزيد حماسهم لتحسين العملية الانتاجية⁽²⁾.

2- الراحة النفسية والانسجام مع جماعة العمل:

الراحة النفسية شعور داخلي ينتج عن الانسجام مع العالم الخارجي، وفي المؤسسة ينتج خصوصاً من عدم تعرض العامل

إلى عقوبات تأديبه، الشيء الذي يكسبه قوة في الشخصية بين أفراد المؤسسة ويدفعه للعمل أكثر لإثبات قدراته وكفاءته

وعكس ذلك إذا تعرض العامل إلى عقوبات وتأنيب متواصل من طرف مسؤوليه خصوصاً إذا كانت ظالمة، تولد لديه الرغبة في الانتقام عن طريق تعطيل العمل بالتغيب أو التمارض ويصل به الحد في بعض الأحيان إلى التسبب في حوادث العمل.

(1)- بن منصور رفيقة ، مرجع سابق ، ص 84.

(2)- د. عايض بن شاتي الأكلبي ، مرجع سابق ، ص 84.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

وتتحقق الراحة النفسية لدى العامل من خلال الشعور بالأمان من المخاطر المادية مثل استمرار الأجر والاطمئنان على الوظيفة، إضافة إلى العمل في مكان آمن من خالي من مسببات الأمراض المهنية والشعور بالعدالة في الترقية والتكوين والحوافز والمكافآت، والاحساس بأن العمل يوفر له مكانة اجتماعية مرموقة داخل المؤسسة وخارجها⁽¹⁾.

3- قلة حوادث العمل:

إن استياء العمال وسخطهم على مشرفهم، وعلى النظام السائد في المنظمة ينعكس سلبا على الحالة النفسية للعمال، فيدفعهم إلى القلق واليأس، والتعب العضلي، والذي يقلل من تركيزهم مما يزيد من احتمال وقوعهم في حوادث مهنية تلحق بهم وبالمنظمة أضرارا كان بالإمكان تفاديها.

وبتحديد أسباب الحوادث المهنية، يمكن للمسير أن يطلع على مؤثرات استقرار موارده البشرية فإذا كانت الأسباب مردها القلق واليأس وعدم التركيز، وصادرة على أفراد كثيري الشكاوى، فذلك مؤشر على عدم الاستقرار عند الموظفين، وإذا قلت مثل هذه الأسباب ترسخ لديه الاعتقاد أن عماله أكثر ولاء للمنظمة⁽²⁾.

4- المواظبة على العمل:

إن انخفاض نسبة الغياب عند العمال وعدم التأخر عن مواعيد العمل، كلها مؤشرات تدل على الاستقرار داخل المنظمة، فالعامل المواظب على الحضور إلى عمله في المواعيد المحددة لها، يعني أنه لا يشعر بأي تدمير في عمله، وأنه يرى فيه مستقبلا مهنيا له⁽³⁾.

5- الشعور بالأمان:

تظهر أهمية الشعور بالأمان بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية، تتضمن الحاجة إلى الأمان ما يلي:

- الحماية من المخاطر المادية

- الحماية من المخاطر الصحية

- الحماية من التدهور الاقتصادي⁽⁴⁾

فشعور العامل بالحماية في منصب عمله، وبأنه في منأعن الوقوع في الحوادث أو الإصابة بأمراض مهنية، إضافة إلى اعتقاده بأن المنظمة في حالة مالية جيدة وأن دخله المادي مستقر يدفعه لبذل الجهد الكبير في سبيل نجاح المنظمة لأنه يرى فيها مستقبلا المهني ولا يبحث عن البديل⁽⁵⁾.

(1) - ليازيد وهيبية ، مرجع سابق ، ص 204 ، 205.

(2) - المداني حجاج ، مرجع سابق ، ص 77.

(3) - خلاص مراد ، مرجع سابق ، ص 177.

(4) - خلا مراد، نفس المرجع ، ص 177.

(5) - خلاص مراد، نفس المرجع، ص 178

6- المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات:

الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال باشتراك العاملين في وضع أهداف الجماعة وتحديداتها في رسم الخطط وتنفيذها مع فسح المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة إلى أن عدم وجود المشاركة العمالية يؤدي إلى وجود اغتراب عمالي بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى الصراع وانخفاض مستوى الانتاجية وظهور مشكلات العمل المختلفة ما يشكل حالة من الا استقرار في المنظمة. ولتحقيق الأهداف يجب اشراك العمال والاطارات في المنظمة في اعداد الخطط عن طريق ايجاد جو من الحوار المستمر والفعال، وعلى المنظمة أن تعتبر العامل كنوع من الشريك أو المتعاون له الحق في ابداء رأيه في سير العملية الانتاجية حتى لا يشعر أنه مجرد آلة تحرك من طرف الادارة كما شاءت ، بل هو العضو الفعال في المنظمة فهذا يزيد من انتمائه و ولائه لهذه المنظمة ويقوي روابط التضامن والتعاون وبين جماعات العمل⁽¹⁾.

7- تخطيط وتصنيف الموارد البشرية:

يرى والكر Walker أ تخطيط الموارد البشرية هي عملية ادارية متكاملة وليس جزء من وظيفة التوظيف، حيث أنها تتعلق بتحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية في ظل الظروف المتغيرة وتطوير الأنشطة الضرورية لإشباع هذه الحاجات ويسهم تخطيط القوى العاملة في رسم وترشيد سياسات وبرامج الاستقطاب والاختيار والتعيين وتخطيط وتطوير المسار الوظيفي والتدريب والنقل والترقية على مستوى المنظمة. وإذا كان هناك لبس واختلاط في الأدوار هذا يؤثر سلبا على سير العملية الانتاجية وعلى استقرار العمالة في المنظمة. فعلى المنظمة تخطيط الموارد البشرية وهيئة مناخ تنظيمي لتسوية علاقات منسجمة لتقضي تماما على الصراعات والخلافات التي تنشأ بين العمال جراء التنافس وعدم التوازن في الأدوار خاصة إذا كان هناك اختلاف في المؤهلات والكفاءات بين العمال فلا بد من تحديد المهام كل حسب مؤهلاته وكفاءاته وخبرته في المجال الذي ينتمي إليه حتى يستطيع أن يحقق قدر كاف من التحكم في الدور الذي سلم له من طرف الادارة وبالتالي يؤدي ما عليه من مهام في أحسن صورة وبفعالية كبيرة⁽²⁾.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي:

هناك عوامل عديدة ومتداخلة مع بعضها تؤثر على الاستقرار الوظيفي وفي دوران العاملين وهناك تقسيمين لهاته العوامل:

أ-التقسيم الأول: قسمت إلى ثلاث عوامل مهمة وهي:

1-العوامل الشخصية: وهي مجموعة من العوامل المرتبطة بالموظف نفسه كتقدم العمر، مدة الخدمة، والمستوى الثقافي

فضلا عن عوامل أخرى ترتبط بالجنس والمسؤوليات الاجتماعية.

(1)-المدني حجاج ، مرجع سابق ، ص78.

(2)- بن منصور رفيقة، مرجع سابق ، ص61،62.

2- **العوامل التنظيمية:** وهي من أكثر العوامل تأثيرا في دوران العمل إن لم تكن أهمها لأنها تفسر طبيعة علاقة العاملين بمؤسساتهم كالأجور وفرص الترقية، أساليب الاشراف، منافع مادية، وسائل الاتصال، وطبيعة العلاقات بين العاملين في موقع العمل.

3- **عوامل مرتبطة بالعمل وطبيعته:** كدرجة تنوع العمل، استقلالية العمل، التغذية العكسية عند أداء العمل، مدى خطورة العمل، توفر فرص عمل بديلة في البيئة الخارجية⁽¹⁾.

ب- **التقسيم الثاني:** شمل التقسيم الثاني العوامل التنظيمية فقط والمتمثلة فيما يلي:

1- **الترقية:** يمكن تعريف الترقى بأنه: "عملية اعادة تخصيص الفرد على وظيفة ذات مستوى أعلى، عادة ما تنطوي مثل هذه الوظيفة على مسؤوليات وسلطات أكثر، كما أنها عادة ما ترتبط بزيادة في الأجر".

تلعب الترقية دورا هاما لكل من الفرد والمنظمة، فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقى، وتحقق المنظمة رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة، وتحصل على أداء ورضا عالي، والمهم أن يتم التدرج على أساس (تحقيق التوافق، علم وشرح كامل للعاملين، تأهيل وتدريب العاملين).

كما تعتبر حافزا معنويا بامتياز، ففي الوقت الذي تحدث فيه الزيادة في الأجور أثر ماديا تحقق فيه الترقية أثرا ماديا ومعنويا في نفس الوقت، مما لها انعكاسات على نفسية العامل نتيجة ارتقائه في السلم المهني، كدلالة على اعتراف الادارة بمجهوداته، وتميزه عن غيره من الزملاء ما يؤثر في معنويات العامل ويعزز من انتمائه واستقراره بالمنظمة⁽²⁾.

2- **النقل:** يستخدم كوسيلة لإعادة توزيع العمالة وتحقيق توازن هيكل العمالة ويكون عادة في نفس المستوى التنظيمي، وتتم المبادرة من الادارة أو بطلب من الموظف ويترتب عليه تغيير الفرد المجموعة التي كان يعمل معها أو الوحدة التي كان تابعا لها، ويعطي النقل فرصة للفرد أن يتدرب على عمل جديد فيزيد من خبراته وينمي قدراته وقد يسهم في دعم القدرة التنافسية للمنظمة إذا كان محققا لرغبة الأفراد ومنسجما مع طموحاتهم في أداء عمل مرغوب أو شغل مركز معين فيمكن أن يشبع لديهم حاجات الأمن والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير وتحقيق الذات⁽³⁾.

3- **القيادة والاشراف:** تعتبر القيادة والاشراف من العوامل الهامة في التحفيز على العمل، والاشراف هو فن العلاقات الانسانية بين كل من المشرف والعامل.

وقد كشفت العديد من الدراسات والبحوث في مجال اتجاهات العمال عن الدور الذي يلعبه القادة والمشرفين في ميدان العمل الصناعي، وأن أهم عوامل الرضا والاستقرار المهني بشركة أمريكية في ولاية ميامي إنما تدور حول " رغبة العمال في أن تعاملهم السلطات المشرفة برعاية أكثر، وحالة عدم الرضا ترجع إلى فشل رئيس القسم ومساعديه في الاعتراف بقيمة العمال كأفراد لهم شخصيتهم وكرامتهم".

(1)-د- جاسم رحيم عذاري ، مجيل دواي اسماعيل ، مرجع سابق ، ص 146.

(2)- عزوي حمزة، والعقي الأزهر: " تحفيز الاستقرار الوظيفي أساليب نماذج ناجحة" ، مجلة آفاق علمية ، مجلد : 10 ، عدد : 02 ، 2018 ، ص90.

(3)- بن منصور رفيقة مرجع سابق ، ص77.

ومن هنا يمكن التركيز على بعض الطرق التي يجب على القائد والمشرف الكفاء اتباعها والالتزام بها وهي مكافأة العمال النشطين، ومدحهم عند قيامهم بمجهود اضافي واعطاء الأهمية لمقترحاتهم، وبهذه الطرق ترتفع الروح المعنوية لدى العمال ويزيد ارتباطهم بالمنظمة⁽¹⁾.

4- الأجور والحوافز المادية:

1- الأجور: يعتبر الأجر من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لتحفيز عمالها إضافة إلى أنه الدخل الرئيسي لأغلب العمال، وعليه تتوقف مقدرة العامل على اشباع حاجاته ورفع مستوى معيشته.

إضافة إلى ذلك يعتبر الأجر عاملا من عوامل اقبال العامل على عمله والاستمرار فيه والرغبة الشديدة في تحقيق مهاراته وامكانيته ، ولقد ساد الاعتقاد أن الأجر يعتبر المحفز الأول والأخير على العمل ، غير أن هذا الاعتقاد لم يدم طويلا على نفس الدرجة التي كان عليها من قبل ، حيث ظهرت حاجات أخرى لدى العمال تدفعهم وتحفزهم للعمل ، إذ أن الكثير من العمال الذين تعرض عليهم وظائف بأجور أعلى نسبيا يفضلون البقاء في أعمالهم ذات الأجر الأقل ، خاصة إذا كانوا محاطين بجو اجتماعي يجعلهم مستقرين في عملهم ، ولقد اجريت دراسات عديدة في الميدان وتم التوصل إلى أن العنصر المادي قد يأتي في الدرجة الأقل بالنسبة لدوافع المستخدمين وبواعثهم وعليه فإن الأجر على الرغم من أهميته في حياة العامل إلا أنه لا يعتبر الدافع الوحيد لاستقرار العامل في عمله⁽²⁾.

2- الحوافز: تعرف الحوافز على أنها: "مجرد دافع يحث العامل على الانتاج وعلى زيادته والارتقاء بمستواه ما أمكن، فكلما كان نظام الحوافز معمولا به بشكل رسمي في المؤسسات، كلما دفع ذلك إلى زيادة في جهود العامل قصد الحصول على حوافز أكثر وهذا ما ينجز عنه استقرار العامل في عمله وكذا تحقيق الادارة لأهدافها الانتاجية.

ورغم أن نظام الحوافز يؤثر فعلا على دافعية الأفراد للعمل وفي زيادة الانتاج إلا أنه لا يجوز اغفال عوامل أخرى كثيرة يطمح العمال للحصول عليها، ويمكن التعرض إلى بعض منها:

- حوافز مادية ومعنوية: لا شك أن من بين عوامل زيادة جهود العمال هو شعورهم بالاستقرار المادي الذي يضمن لهم مستوى معيشي يتناسب وتكاليف المعيشة، ويتفق مع الخبرة والقدرات المختلفة لهؤلاء العمال، لكن حديثا بات هذا النوع من الحوافز المادية ليس الوحيد المسؤول عن مضاعفة العامل لجهوده في الانتاج، فأتضح أن هناك حوافز معنوية لا تقل أهمية عن سابقتها، فالعامل يحتاج لأن يشعر بكيانه وسعادته والانتماء بجماعة العمل، وكذلك إلى الأمن والطمأنينة والمعاملة الحسنة المتبادلة بينه وبين زملائه وحتى رؤسائه.
- حوافز مباشرة وغير مباشرة، المباشرة هي التي يكون تأثيرها مباشر على العامل، وذلك عن طريق ربط الأجر بالإنتاج أو المنح.

(1)- بن منصور رفيقة، نفس المرجع ، ص78.

(2)- خلاصي مراد ، مرجع سابق ، ص182.

أما الحوافز غير المباشرة فهي تضمن مجموعة الخدمات والامتيازات التي تقدمها المؤسسة لعمالها بهدف تحفيزهم على زيادة الانتاج وارتقائه، كالتنقل والرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية⁽¹⁾.

5- الحرارة والرطوبة: يقوم العامل بأداء عمله في بعض الأحيان في أماكن ترتفع فيها درجة الحرارة مما يؤثر على انتباهه ويجعله يشعر بالملل وبالتالي عدم الاستقرار ونفس الشيء بالنسبة للرطوبة مما يؤثر على أداء العامل ويؤدي في بعض الأحيان إلى المرض، وعلى يمكن القول أن هناك بعض المناطق تعرف بارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها، وارتفاع نسبة الرطوبة أو انخفاضها ويزيد تأثير الحرارة والرطوبة على أداء العامل واستقراره في العمل أكثر عند الانتقال للعمل بيئة تختلف عن البيئة التي ترعرع فيها.

ان استبدال تكنولوجيا قديمة بتكنولوجيا جديدة يؤدي لا محالة إلى التغيير في ظروف العمل التي تدخل ضمنها الحرارة والرطوبة وعليه فقد تتغير الدرجة والنسبة في كلا المتغيرات وهذا بدوره سيؤثر على الاستقرار المهني للعامل مما يتطلب من المؤسسة إما جلب تكنولوجيا تتشابه مع التكنولوجيا القديمة في هذين المتغيرين أو تحسن فيهما، وأما الاتصال أكثر بالعمال وبذل المزيد من الجهود لإقناعهم بالعمل تحت الظروف الجديدة⁽²⁾.

6- الاتصال: عرف الاتصال بتعريفات عديدة كتعريف وردر WORDER بأنه تبادل الأفكار والاتجاهات والخواطر والآراء، ونظام الاتصال في المؤسسة غالباً يؤدي وظيفته.

- إعطاء واستقبال التوجيهات ثم إرسالها واستقبال المعلومات أو اتصال الإدارة بالعمال وإعطاء والسماح لهم بالاتصال بالإدارة⁽³⁾.

المطلب الرابع: المقاربة النظرية الاستقرار الوظيفي

لقد أدى ازدياد واتساع حجم المنظمات الصناعية والمؤسسات المختلفة في أواخر القرن 19 وبدايات القرن 20 إلى صعوبة إدارتها وتمييزها وبرزت الحاجة الملحة إلى إرساء مبادئ معينة من أجل تسييرها وتنظيمها الأمر الذي أدى إلى بروز بعض المفكرين والباحثين لإيجاد بعض المبادئ وصياغة بعض النظريات كإبراهيم ماسلو ومدرسة الإدارة العلمية لتيلور والنظرية الحسابية ونظرية الحاجات المعدلة لأدلفر وغيرهم ممن أسهموا في نظرية التنظيم والإدارة. ورغم بعض النقائص والسلبيات التي تميزت بها كل نظرية إلا أنه وإلى حد الآن لا تزال تمارس وتطبق على نطاق واسع في الكثير من المنظمات.

(1)- المداني حجاج ، مرجع سابق ، ص 88-90.

(2)- سمير حليس " التغير التكنولوجي والاستقرار في المؤسسة الصناعية" دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج AFRICAVER الطاهير ، جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخص تنمية وتسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009/2008 ، ص 108.

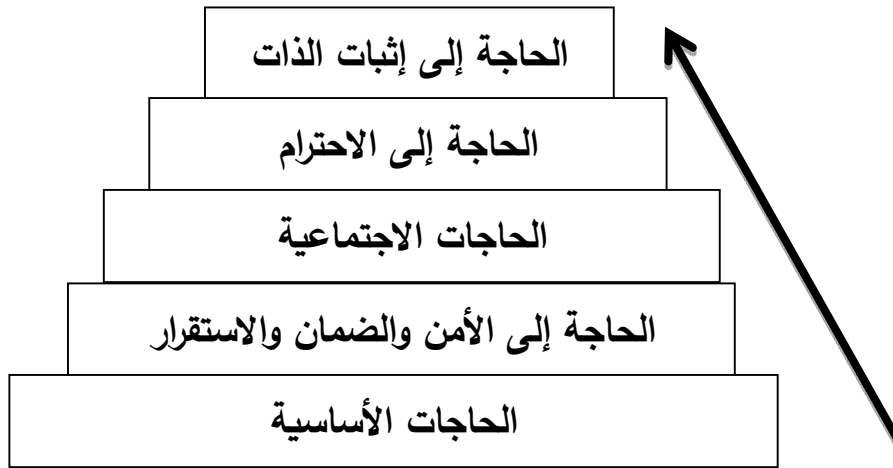
(3)- جبل فاتح ، مرجع سابق ، ص 44.

ونستعرض بعض النظريات التي لها ارتباط بموضوعنا وعن هذه النظريات نذكر:

أولاً: نظرية التدرج الهرمي للحاجات (ابراهيم ماسلو Maslow)

قضى ابراهيم ماسلو ما يقارب عشرون عاما في حياته ليثبت أن امكانيات الانسان وحاجاته العليا هي التي تدفعه للسلوك الهادف نحو تحقيق الذات ، فهو يرى أن السلوك الانساني يحدد الحاجات ، فإن الانسان عندما يشبع الحاجات المهمة لديه ، يسعى لإشباع الحاجات الأخرى الغير مشبعة وهكذا ، ووضع هرم الحاجات ، والملاحظ أن الحاجات الدنيا يسهل اشباعها ، ثم تأخذ تلك الحاجات بالصعود للأعلى ، وكلما ذهب اتجاه الهرم إلى الأعلى يصعب اشباع تلك الحاجات ، في رأي ماسلو أن التدرج الهرمي لا يتم إلا بعد أن يتم اشباع الحاجات الدنيا ، ولو بشكل جزئي ، ثم التي تليها وهكذا ، فإن هذه النظرية تفترض أن الدافع هو الحاجة الغير مشبعة وكلما اشبعت حاجة ظهرت الحاجة التي تليها ، حسب ترتيب ماسلو في التدرج الهرمي.

الشكل (1-11): التدرج الهرمي لنظرية ماسلو



المصدر: راشد بن فضل بن عمار العماري الدوسري، "بعض عوامل الاستقرار الوظيفي لدى العامل السعودي في القطاع الخاص"، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية 1427هـ، ص20
وهذه الحاجات مرتبة على النحو التالي:⁽¹⁾

الحاجات الأساسية المادية (الفيزيولوجية):

وتمثل هذه الحاجات قاعدة هرم ماسلو ، مثل الحاجة إلى التغذية (الحاجة إلى الطعام وللشرب) والغريزة الجنسية و الهواء (التنفس) و النوم وهذه الحاجات ضرورية لدعم البقاء وحفظ الحياة ، وبإشباع هذه الحاجات يحدث التوازن البيولوجي للإنسان وهي حاجات فطرية يشترك بها الانسان مع الكائنات الحية الأخرى.

(1)- راشد بن فضل بن عمار العماري الدوسري ، مرجع سابق ، ص21.

الحاجة إلى الأمن والاستقرار:

وهي حاجات الضمان، والدخل والأمن بشكل عام، والمترب والحماية ضد الأخطار، والأمن الوظيفي وفي الحصول على عمل مستقر يوفر الأجر الكافي والحماية ضد المخاطر الحاضرة والمستقبلية.

الحاجات الاجتماعية:

وهي حاجة العطف، والحب والعلاقات الاجتماعية والصداقة والانتماء إلى الآخرين كالأسرة والنادي والجماعة والشركة.

الحاجة إلى الاحترام (الحاجة إلى تقدير الذات):

وهي حاجات الشهرة والأهمية والاحترام والمرتبة والمكانة الاجتماعية الرفيعة.

الحاجة إلى إثبات الذات: وهي أعلى المستويات في هرم ماسلو وهي حاجات تحقق الأهداف والنمو النفسي وتحقيق الذات

والطموح ، وفي هذه النظرية أهتم ماسلو بالترقية ودورها في دفع الأفراد نحو العمل و تحسين مستوى أدائهم وبالتالي توفير الاستقرار الوظيفي وذلك بوضع الحاجة إلى التقدير والاحترام وتحقيق الذات في قمة الهرم منطلقا من فرض أساسي سواء أن الفرد يبدأ أولا بإشباع حاجاته الأساسية المتمثلة في الحاجات الفيزيولوجية والأمنية والاجتماعية وإذا ما تم ذلك واشباعها ينتقل لمحاولة إشباع حاجات معنوية في أعلى الهرم حيث أن إشباع الحاجات له تأثير ايجابي وفعال على اندفاع الفرد إلى العمل وبذله المزيد من الجهود وتحقيق الاستقرار الوظيفي وإشباع الرغبة الملحة لديه في الوصول من خلال تدرجه إلى مكانة اجتماعية مميزة بمعنى آخر تلك الرغبة تدفع الفرد إلى النمو والتقدير والوصول إلى أعلى الوظائف وهو تحققه الترقية وبالتالي سيؤدي إلى تحقيق الاستقرار في العمل⁽¹⁾

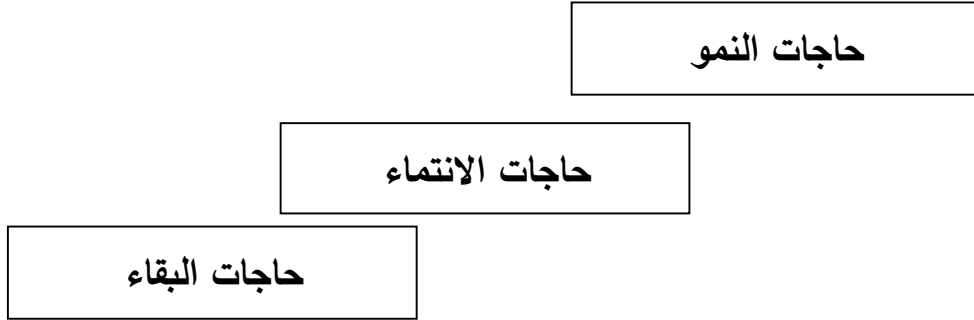
ثانيا: نظرية الحاجات المعدلة لأدلفر:

قدم أدلفر هذه النظرية على أساس دراسته وتحليله للنظريات السابقة ومن خلالها قام بوضع نظريته الجديدة التي عرفت بنظرية الوجود أو الترابط أو التواصل والنمو، حيث قدم الدولفر تصنيفا للحاجات في شكل هرم يشبه بدرجة عالية هرم ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاث أنواع من الحاجات:

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

(1)- جبلي فاتح ، مرجع سابق ، ص46

الشكل رقم (1-12) هرم الدلفر للحاجات



المصدر: أحمد لغبي، "التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية"، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد
لمين دباغين، سطيف، 2014/2015 ص 72

وتعتبر هذه النظرية مكملّة لنظرية ماسلو حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين واستقرارهم في العمل يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم ، وفي أن يتحرك على السلم من أسفل إلى أعلى وأن الحاجات غير المشبعة هي التي تحفز الفرد و الحاجات المشبعة تصبح أقل أهمية إلا أن نظرية ألدلفر تختلف عن نظرية ماسلو في كيفية تحرك الفرد وانتقاله من فئة لأخرى ، إذ يرى ألدلفر أن الفرد يتحرك إلى الأعلى وإلى أسفل سلم الحاجات أي أنه في حالة اخفاق الفرد في محاولة إشباع حاجات النمو تبرز حاجات الارتباط قوة دافعية تجعل الفرد يعيد توجيه جهوده لإشباع حاجات المرتبة الدنيا وقد نوه ألدلفر بأن هناك متغيرات عدة يمكن لأن تؤثر على الأهمية النسبية لهذه الحاجات وأولوية إشباعها من بيئة لأخرى.

فالفرد الذي يفشل في الوصول إلى مركز وظيفي مرموق قد يقوم بتقوية علاقاته الاجتماعية مع الآخرين، كذلك إذا لم تسمح سياسات المنظمة وأنظمتها للفرد بإشباع حاجات النمو والتطور قد يوجه الفرد جهوده نحو إشباع حاجات الوجود والارتباط⁽¹⁾

ثالثا: النظرية الحسابية:

يرى أنصار هذه النظرية أنه كلما زاد استثمار الفرد في المنظمة كلما كان احتمال تركه للعمل ضعيفا، حيث يرى أنه كلما حصل الفرد على مكانة في المنظمة وكلما زاد عمره وخبرته في المنظمة كلما كان ولائه أكبر وبالتالي يصعب عليه ترك العمل ومغادرة المنظمة، حيث يزيد ارتباطه بها، وترى هذه النظرية أن هناك ثلاثة عوامل تسهم في بقاء الفرد في المنظمة وبالتالي عدم تركه للعمل هي:

- الخسارة المادية التي قد يفقدها الشخص من قبل تركه المنظمة.
- فقد ما حصل عليه من مكاسب معنوية، كالمناصب القيادي وما يرتبط بحسن مكانة داخل المنظمة.
- يعد العمر ومدة الخدمة في المنظمة من العوامل المحددة لاستقرار العامل داخل المنظمة.

(1) - المصدر: أحمد لغبي، "التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية"، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2014/2015، ص 73.

وتشرح هذه النظرية عملية الاستقرار الوظيفي، وتمتد لعوامل استقرار وظيفي كالعمر والخبرة و المكانة المكتسبة في المنظمة، وتوضح هذه النظرية أنه طول مدة عمل الشخص في المنظمة يعد أحد عوامل استقراره فيها، وتوضح أن العامل لا يقدم على ترك العمل بسبب ما قد يفقده من مميزات حصل عليها في عمله، بسبب طول المدة التي قضاه في المنظمة وما كسبه فيها من خبرات تجعل له تميز في المنظمة فإنه قد لا يحصل على مثل تلك المميزات في عمل آخر، والذي قد يبدأ من جديد كي يحصل على المميزات التي حصل عليها في عمله السابق⁽¹⁾

رابعا: مدرسة الإدارة العلمية:

وتسمى بالنظرية التايلورية نسبة لمؤسسها فريدريك تايلور ، ومن خلال مسيرته الطويلة في مجال العمل الصناعي توصل تايلور إلى تحديد حملة من المظاهر السلبية التي كانت سائدة آنذاك كإخفاض نسبة الحوافز ، التباطؤ في إنجاز الأعمال ، نقص المردودية وضعف العلاقة بين الإدارة و العمل وسوء ظروف العمل... إلخ ، حيث دفعت هذه المظاهر بتايلور إلى محاولة البحث عن الأسباب الحقيقية التي أدت لظهور هذه المؤشرات السلبية في المنظمات وخصوصا في إخفاض نسبة الحوافز حيث نادى تايلور وآخرون إلى إحداث تغيير فكري لدى الأفراد فجاءت مساهماتهم مكاملة لبعضها البعض ومن بين المبادئ التي قامت عليها هذه النظرية ، تقييم العمل وقياس العمل و وصفه ونظام الحوافز.

أكد تايلور على ضرورة وضع نظام للمكافآت كحافز مادي للأفراد من أجل ضمان امتثالهم للأوامر والاجراءات المتعلقة بأداء الأعمال في ضوء ذلك فإن عملية دفع الأجور ترتبط ارتباطا وثيقا بنوع وحجم العمل المنجز عما هو محدد له من قبل إدارة المنظمة وكلما زاد حجم العمل الذي يسهم به الفرد عما هو محدد له من قبل إدارة المنظمة كلما حصل على مكافآت وحوافز زائدة ، وهذا النوع من الاغراء الذي تمارسه الإدارة على العمال ، وإن قيام النظرية على افتراض صفة الرشد فيما يتعلق بالسلوك البشري انعكس على نظرتها للفرد و باعتباره رجلا اقتصاديا يسعى إلى تحقيق أقصى عائد ممكن من وراء عمله الأخير.

ونظرت هذه المدرسة التايلورية إلى الحوافز المادية لتحقيق أهداف المنظمة وبالتالي استمرارها واستقرار أفرادها،

ويرى أن الإدارة الناجحة لا بد لها من:

- القيام بتوزيع المسؤوليات المتعلقة بالعمل وعمل قوائم بواجبات كل وظيفة.
- انشاء أقسام خاصة بتخطيط العمل وتدريب العمال.

وهذا ما جعله يقر حقيقة مفادها أن التنقل المهني للعامل يرتبط بالخبرة والانجاز أي كلما أنتج العامل وبذل طاقة، كلما حصل على مكافآت أعلى، وكلما شعر بالرضا والتدرج في عمله ارتبط به وحقق الاستقرار الوظيفي.

(1) - راشد بن فضل بن عمار العماري الدوسري ، مرجع سابق ، ص54.

وعلى المؤسسة أن تحافظ على كوادرها البشرية المؤهلة ويأتي هذا من خلال إيجاد أجور مناسبة وتعامل مناسب مع العاملين لضمان استقرارهم ومن ثم فإن تايلور ركز على الحوافز المادية لضمان ولاء الأفراد وتحقيق الاستقرار اذ يبدو جليا أن متغير الاستقرار يستند استنادا جوهريا إلى متغير الانجاز والكفاءة على اعتبار أن هذا الأخير مرتبط بالحوافز المادية. (1)

(1) - المداني حجاج ، مرجع سابق ، ص 99-100.

المبحث الثالث: علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي

يتعرض العاملون لمستويات من التوترات والضغوط في العمل، اذ كثيرا ما يواجه الافراد في المنظمة مواقف وظروف عديدة يتعرضون من خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية وعلاقاتهم الاجتماعية.

فالعامل قد يعاني من ضغط دائم جراء سوء التكيف مع محيط العمل وسرعة وتيرة الدوران الداخلي للعمل وتغيير الدور، فكلما تأقلم مع نمط معين في العمل يتم تغييره وبالتالي يتولد لديه الكثير من مظاهر الاستياء، ولأن كفاءة أداء العاملين تمثل مطلبا أساسيا لنجاح المنظمة او فشلها، كما أن الرقي بمستوى الاستقرار الوظيفي للعاملين يتوقف على عوامل شخصية وعوامل تنظيمية وعدم اهتمام المنظمة بهذه العوامل قد يؤدي لبروز عدة سلوكيات سلبية لدى العاملين يكلف المنظمة خسائر جمة تتمثل في فقدان الخبرات التي صنعتها واهلقتها والتي تتميز بالمرونة والمعرفة الكاملة لكافة جوانب العمل وتشبع بثقافة المنظمة. والاستقرار الوظيفي مرتبط بالإشباع التي يحصل عليها الفرد من الوظيفة التي يشغلها وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر اشباع أو منافع كبيرة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد بالتالي تمسكه بها وارتباطه بها مما يرفع من مستوى استقراره ويشجعه على المبادرة والابتكار⁽¹⁾

وبما أن الرضا الوظيفي مظهر من مظاهر الاستقرار الوظيفي فبتالي يمكننا اسقاط علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي على الاستقرار الوظيفي.

وتشير الجهود البحثية الى تنوع الآراء بخصوص طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

المطلب الأول: علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي

أولا: العلاقة الطردية

يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر الى وظيفته بافتخار وعلى انها مصدر للتحدي والاثارة، 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 المورد البشري أكثر تركيزا في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضاه الوظيفي وبالتالي زيادة شعوره بالاستقرار^(*).

(1) - يوسف دبو " دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار لدى الموظفين " دراسة حالة شركة سونپارك وادي نومر ولاية غرداية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع ، تنمية وتسير موارد بشرية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2016/2015 ، ص 80.

(*) - تطرقنا هنا للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتمت الاستفادة منه في تفسير العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

ثانيا: العلاقة العكسية

لقد لقي هذا الاتجاه تأييدا كبيرا من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية، حيث توصل كل من ستيفي وجونز (steffy and jones) عام 1988 الى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، الذي يعود على الاستقرار في العمل، اذ يترتب على ضغوط العمل اثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل، وتبين أيضا في دراسة أجراها كاربان (krruppan) 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 الرضا الوظيفي وبإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى، وذكر أيضا اريس وأرنيت (harise and arnethe) عام 1998 أنه اذا لم يتم الكشف مبكرا عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فان ذلك سيؤدي الى عدم الرضا الوظيفي، ومنه الى عدم الاستقرار^(*) في العمل، وما يترتب عن ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض في الإنتاجية¹.

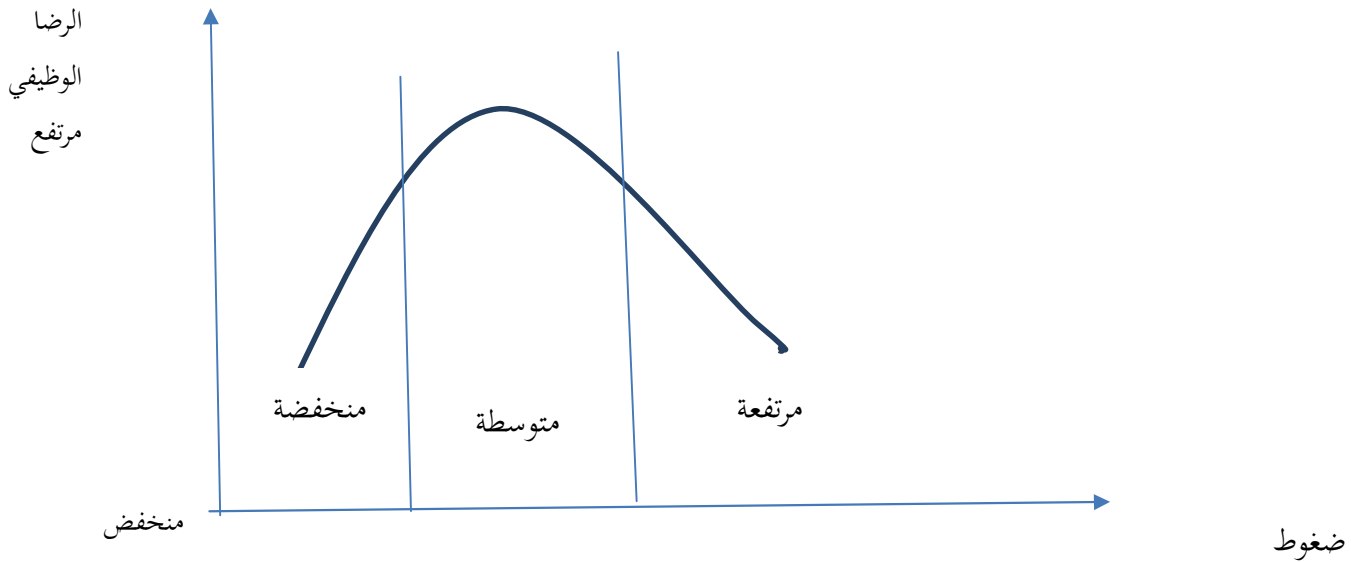
ثالثا: العلاقة الشرطية

بما أن تحقق الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع مستوى الاستقرار الوظيفي^(*)، فان أنصار هذا الاتجاه يرون أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تأخذ شكل مقلوب لحرف "U" والشكل التالي يلخص العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي⁽¹⁾

⁽¹⁾ إيمان جودة ، رندة الباني ، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجيه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 18 ، العدد الأول ، سوريا 2002 ، ص

الشكل رقم (1-13): العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي^(*)

| | | |
|---------------------|--------------|---------------------|
| منطقة | منطقة الضغوط | منطقة |
| الضغوط المنخفضة (1) | المتوسطة (2) | الضغوط المرتفعة (3) |



المصدر: شاطر شفيق "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" ص 112. (1)

يوضح الشكل أعلاه ثلاث مناطق للضغوط، تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية، أين يتعرض المورد البشري لمستوى منخفض من ضغوط العمل يكون تأثيرها محدودا على الرضا الوظيفي، والتالي على الاستقرار الوظيفي^(*)، فهي لا تخلق الحماس الكافي الذي يؤدي لتحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي الذي هو مظهر من مظاهر الاستقرار الوظيفي^(*)

أما المنطقة الثانية فهي تمثل منطقة الضغوط المتوسطة الإيجابية، أين يتعرض المورد البشري لمستويات معتدلة من الضغوط تدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والاثارة والتحدي وهو ما يؤدي الى تحسين رضاه الوظيفي ومنه الى استقراره في المنظمة. أما المنطقة الثالثة فهي تمثل منطقة الضغوط المرتفعة السلبية التي تزيد عن قدرة تحمل المورد البشري لها. فعندما يتعرض هذا الأخير لضغوط متزايدة نتيجة عوامل خارجية أو داخلية أو فردية، فعندئذ تتكون ضغوط العمل ذات تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.

(1) شاطر شفيق ، مرجع سابق ، ص 122.

(*)-تطرقنا هنا للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتمت الاستفادة منه في تفسير العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

يمكن القول أنه رغم الاختلاف بين الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي^(*)، إلا أن اختلافهم هذا أعطى فكرة مهمة وهي أن ضغوط العمل لا يترتب عنها آثار سلبية فقط، وإنما قد يترتب عن المعتدل منها آثار إيجابية على الرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى استقرار المورد البشري في المنظمة. وتبقى كل طبيعة العمل الذي يؤديه المورد البشري، وكذا خبرته والخصائص الشخصية التي يتمتع بها محددات رئيسية لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

المطلب الثاني: العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

تطرقنا في المباحث السابقة إلى ضغوط العمل وقمنا بتحديد خمسة أبعاد لها وهي: ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل، ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل، ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور، ضغوط العمل الناتجة عن غموض الدور وفي الأخير ضغوط العمل الناتجة عن نظام التعويضات والمكافآت، وسنحاول في هذا المطلب شرح وإظهار العلاقة بين كل بعد مع الاستقرار الوظيفي.

أولاً:

إن ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل لها تأثير واضح وذلك لمختلف الضغوطات الناجمة عنها سواء كانت من ناحية وجود فترات لراحة العامل، أو توفر الخدمات الأساسية في محيط العمل من تنظيف وتهوية وإضاءة وحتى أماكن للصلاة، بالإضافة لنقص الاحتياجات اللازمة لأداء المهام سواء المادية أو البشرية، فهي تؤدي بطريقة أو بأخرى إلى تدني مستويات استقرار الأفراد في المنظمة، وعدم شعورهم بالأمان الوظيفي خاصة بالنسبة للأشغال التي تحوي مخاطر على العامل كتعرضه لدرجات حرارة مرتفعة، أو استنشاقه لمواد كيميائية تؤثر على صحته على المدى البعيد.

ثانياً:

وبالنسبة لضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل من زيادة في المهام الموكلة للعامل وعدم تناسب ساعات عمله مع ظروفه الخاصة واختلاط المهام الإدارية والعملية، فمهما حاول العامل التقليل منها لتحقيق الاستقرار الوظيفي إلا أنها قد تكون أكبر من طاقته وحجم استيعابه للعمل المكلف به، وهذا مما يؤدي به لكثرة الغياب والتأخير وحتى اللجوء إلى إجازات مرضية غير مبررة، وذلك للهروب والتخفيف من الضغوط التي يتعرض لها العامل، وبالتالي انعدام استقراره وتدني مستواه العملي والخدمي.

ثالثاً:

أما عن ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور وغموض الدور فهي تمثل أهمية بالغة بالنسبة للعامل. فالعامل الغير مرتاح في عمله وعدم تلائم مسؤولياته مع صلاحياته، وكثرة تداخل المهام والصراع في الأدوار وعدم معرفته بواجباته اتجاه المنظمة لكثرة المهام الموكلة له والجمع بين المهام الإدارية والعملية وكثرت التعليمات والتدخل الكبير للإدارة في العمل، فهو يلقي غموض كبير في المهمة المطلوب منه القيام بها، هذا يؤدي به لنفوره من العمل وعدم استقراره فيه مما يبين لنا الأهمية البالغة لضغوط العمل الناتجة عن صراع وغموض الدور.

(*)- تطرقنا هنا للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتمت الاستفادة منه في تفسير العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

رابعاً:

وعن ضغوط العمل الناتجة عن نظام التعويضات والمكافآت فيمكن القول انها من أهم الضغوط التي تؤول دون استقرار الافراد في المنظمة وعدم تكافئ الجهد المبذول مع الاجر الذي يتقاضاه العامل، فإحساس العامل بعدم العدالة في توزيع الأجور أو تفضيل عامل عن آخر وتقديم ترقية دون مراعاة الاقدمية والخبرة، هذا يؤدي بالعامل الى ترك العمل وكثرت التغيب، بالإضافة لعدم توفر تكوينات في مختلف التخصصات، وقلة منح الحوافز والمكافآت والتعويضات اللازمة وبالتالي عدم رضا العامل واحساسه بنقص مكانته وقلة الجهود المقدمة من طرفه وتدني مستواه التشغيلي الذي يعود بالسلب على إنتاجية المنظمة ومكانتها الاقتصادية.

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل للاطار النظري للدراسة الذي احتوى على ثلاث مباحث، فتطرقنا في المبحث الأول للمتغير المستقل ضغوط العمل من حيث ماهيته، عناصره وأهم مصادره ونظرياته بالإضافة الى أهم الأساليب لمواجهة ضغوط العمل والتخفيف من حدتها

وخصصنا المبحث الثاني للمتغير التابع الاستقرار الوظيفي، ماهيته وأهميته التي تعود على الفرد والمنظمة بالإضافة للتطرق لأهم نظرياته. وبعد عرضنا للمبشرين السابقين حاولنا استخلاص العلاقة بينهما في المبحث الثالث التي تمثلت في علاقة ضغوط العمل برضا الوظيفي الذي يعتبر مظهر من مظاهر الاستقرار الوظيفي وحاولنا اسقاط هذه العلاقة على الاستقرار الوظيفي.

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي

للدراسة

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تجسيد الجانب النظري للبحث في الجانب التطبيقي وهذا بدراسة ميدانية أجريت على الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة وذلك لقياس أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، وذلك من خلال تحديد مستوى ضغوط العمل وأثرها في الاستقرار الوظيفي في مستشفى " بشير بن ناصر " ومستشفى الدكتور " حكيم سعدان " ولهذا فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي:

- المبحث الأول: منهجية الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة
- المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة:

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى المنهجية المعتمدة في إجراء الدراسة من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مطالب، المطلب الأول أسلوب الدراسة والذي يحتوي تصميم الدراسة وكذلك توضيح أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى كيفية اعداد الاستبيان والأساليب الاحصائية أما المطلب الثاني فيتضمن مجمع الدراسة وعينتها مع الاشارة إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، بينما في المطلب الثالث توضح صدق الاستبيان وثباته من خلال عرض النتائج.

المطلب الأول: أسلوب الدراسة:

ليكون هناك فهم واضح لأسلوب الدراسة نقدم كيف تم تصميم البحث

الفرع الأول: تصميم الدراسة:

عرف (Kambrabail 2009) تصميم البحث على أنه تحديد أساليب واجراءات الحصول على المعلومات المطلوبة و بالتالي هو يتضمن خطة تشمل مواصفات العمليات اللازمة من أجل اختبار فرضية معينة في ظل الشروط المتوفرة⁽¹⁾ ويسمح تصميم البحث بتحريك مختلف عناصر البحث (الاطار النظري ، الاشكالية ، التحليل والنتائج) ويتضمن تصميم البحث كل من المنهج النظري و المنهجي (the oretcal and methological approach) ، حيث يشمل المنهج النظري الطريقة الاستقرائية أي الطريقة الاستنتاجية (inductive or deductive) ، بينما يشمل المنهج المنهجي المنهج الكمي والمنهج الكيفي.⁽²⁾

وفي الدراسة الحالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يستخدم لدراسة الواقع أو ظاهرة ما ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا و التعبير عنها كفييا وكميا ، حيث التعبير الكيفي يعطينا وصفا للظاهرة موضحا خصائصها في حين التعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا موضحا مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى وهو غير محدد بوصف الظاهرة وجمع البيانات عنها فقط ، فلا بد من تصنيف المعلومات وتنظيمها و التعبير عنها كمييا وكيفيا وذلك للوصول إلى فهم علاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر والهدف منه تنظيم المعلومات وتصنيفها أي الوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع وتطوره.⁽³⁾

وفي دراستنا هاته تم الاعتماد على الطريقة الاستنتاجية وتضمن أحيانا بالتفكير الاستنباطي، حيث استخدم الباحثون هذا المنهج ليتحققوا من صدق معرفة جديدة بقيامها على معرفة سابقة، وذلك من خلال افتراض صحة المعرفة السابقة. واشتقاقا من هذه الطريقة وجدت الطريقة الافتراضية – الاستنتاجية، بحيث يهدف البحث الذي يعتمد على

(1) ROWAN MNISI, "An Assessment of the Water and Sanitation Problems in New Forest, Bushbuckridge Local Municipality, South Africa", Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree Masters in the Disaster Management, UNIVERSITY OF THE FREE STATE, 2011, p 4.

(2) Zikmund, W. (2003), "Business Research Methods". Harcourt Brace Jovanovich : Fort Worth, 2003, p 185.

(3) Sekaran, U., "Research Methods for Business a Skill Building Approach", 4th edition, John Wiley & Sons, Inc, New York; 2004, p 28

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

الطريقة الافتراضية الاستنتاجية إلى تقديم وصف لمختلف الظواهر سواء ارتبطت بالأفراد، الأوضاع أو الحوادث التي تقع وذلك بغرض تطوير تعميم مبرهن. (1)

وفي هذه الدراسة وفي إطار الاعتماد على طريقة الافتراضية الاستنتاجية تم تقديم شرح نظري لمتغيرات الدراسة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، كما تم شرح العلاقة بين المتغيرين واعتمادا على الدراسات السابقة تم بناء مجموعة فرضيات من نظريات موجودة سابقا ومن ثم اختبار هذه الفرضيات من أجل الخروج بمجموعة نتائج يمكن تعميمها على مجمع الدراسة.

وفي الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي ، حيث تسمح البحوث الكمية للباحث من تعريف ودمج نفسه من المشكلة أو المفهوم قيد الدراسة ، وفي هذا المنهج يتم التركيز على السلوكيات الحقيقية و السببية ، وتكون المعلومات في شكل رقمي حيث يمكن تصنيفها وتلخيصها، كما يتم تحليل البيانات بالاعتماد على عمليات رياضية ، ثم يتم عرض النتائج النهائية في شكل احصائي (2) ، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان في جميع البيانات من المبحوثين وترميزها في شكل كمي وتحليلها احصائيا ، بالإضافة إلى الاعتماد على المقابلة للتأكد أكثر من صحة البيانات.

الفرع الثاني: جمع بيانات الدراسة:

فيما يلي يتم توضيح أنواع مصادر البيانات المستخدمة في هذه الدراسة.

أولا: أنواع مصادر البيانات:

وهناك نوعين من مصادر جمع البيانات والمتمثلة في المصادر الأولية والمصادر الثانوية ومن خلال هذه المصادر صنفنا البيانات إلى بيانات أولية وبيانات ثانوية.

أ- المصادر الأولية: هي المصادر التي يعتمد عليها باعتبارها موثوق بصحتها ولأنها تتميز بمصداقية المعلومات والتي توفرها للباحث ومثلها: المخطوطات ومذكرات القادة والسياسيين والخطب والرسائل اليومية، والدراسات الميدانية، والكتب التي تصف أحداثا او موضوعات شاهدها مؤلفوها عن قرب والقرارات الصادرة عن الندوات والمؤتمرات ونتائج التجارب العلمية والاحصاءات التي تصدرها الدوائر المختصة (الوزارات والمنظمات) (3)

في هذه الدراسة تم اعتمادنا على الاستبيان في جمع البيانات الأولية وسيتم التطرق إليها بالتفصيل لاحقا.

(1)-Farzad, A., "The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment: An Investigation among State-Owned Banks in Isfahan, Iran", Unpublished Master's Thesis, Lulea University of Technology.2007, p 110.

(2)Brayman, A., " The Debate About Quantitative and Qualitative Research : A Question of Method or Epistemology?", The British Journal of Sociology, Vol. 35, No. 1, 1984, p 84.

(3)Charles E. Metcalf, Peter Kemper, Linda T. Kohn, Jeremy D. Pickreign, Site Definition and Sample Design for the Community Tracking Study, Technical Publication No.October 1996, p 12.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

ب-المصادر الثانوية: وهي تمثل بيانات الجانب النظري من الدراسة حيث حاولنا حسب استطاعتنا وما توفرت لدينا من وسائل وأدوات القيام بعملية مسح للدراسات السابقة ومراجعة الأدبيات المنشورة وذلك باستخدام كتب، مجلات، انترنت، مقالات، ورسائل جامعية. (1)

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد بدرجة كبيرة على الكتب ومجلات ومذكرات والمقالات المتعلقة بالمفاهيم التالية: ضغوط العمل، الاستقرار الوظيفي، حيث تم الجمع والاطلاع على العديد من المراجع حول المواضيع السابقة لكن تم الاستفادة من التي تمس الدراسة بشكل مباشر.

ثانياً: أدوات الدراسة:

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي، باعتبارها الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات والحقائق حول الظاهرة المدروسة وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها. (2)

ومن هذا المنطلق يمكننا استعمال أدوات جمع البيانات الأولية مثل الاستبيان، المقابلة، الملاحظة والوثائق الرسمية، وفي دراستنا تم اعتماد الاستبيان لجمع البيانات الأولية.

الاستبيان: يعتمد على هذه الأداة العملية بكثرة في الدراسات التي تتميز بمجتمع كبير فهي أداة أساسية لجمع البيانات، وقد تم توزيع الاستبيان بين شهر أفريل وشهر ماي 2019. وقد قسمت إلى قسمين وهما:

1- القسم الأول: المعلومات الشخصية:

وتتعلق ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة من حيث: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة، عدد المناوبات، البعد عن العمل.

2- القسم الثاني: متغيرات الدراسة:

حيث تضمن محورين، خصص المحور الأول للمتغير المستقل ضغوط العمل وضم ستة وثلاثون مؤشراً لقياس خمسة أبعاد وهي: الضغوط الناتجة عن بنية العمل (ستة مؤثرات)، الضغوط الناتجة عن العمل (ثماني مؤثرات)، غموض الدور (خمس مؤثرات)، الأجور و المكافآت و الترقيات (تسع مؤثرات). أما المحور الثاني فيتعلق بالمتغير التابع لاستقرار الوظيفي واحتوى عشر مؤثرات قياس (أنظر الملحق A)

(1)K. Srinivasa Reddy and Rajat Agrawal, **Designing case studies from secondary sources – A conceptual framework**, Indian Institute of Technology (IIT) Roorkee, 2012, p 6.

(2)-محمود مزيان، مبادئ البحث النفسي التربوي، دار الغرب للنشر والطباعة، وهران، الجزائر، 1999، ص 66

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

كما تم تصميم الاستبيان على أساس مقياس ليكرت ثلاثي الأبعاد، حيث يستخدم مقياس ليكرت بدرجة كبيرة في مجال الاتجاهات لأنه يبين درجة موافقة المستجيب على فقرة تعبر عن اتجاهه لقضية ما، حيث تضمنت بدائل الاجابة سلم ليكرت الثلاثي أين تم ترميز رقم 1 غير موافق، 2 إلى حد ما، 3 موافق. وعليه إذا كان المتوسط الحسابي للمتغير يتراوح بين 1 و1.79 فهو منخفض جدا، وإذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين 1.80 و2.59 فهو منخفض، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 2.60 و3.39 فهو متوسط وإذا المتوسط يتراوح بين 3.4 و4.19 فهو عال، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 4.20 و5 فهو عال جدا

الفرع الثالث: أساليب التحليل

لقد تم الاعتماد في التحليل على برنامج الحزمة الاحصائية العلوم الاجتماعية

SPSS (Statistical Package for social sciences)

وهو من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة ومنها التطبيقات الاحصائية، حيث يستخدم هذا النظام في حساب مقاييس النزعة المركزية والتشتت والالتواء والتفطح ومعامل الارتباط ومعدلات الانحدار واختبارات الفروض الاحصائية... إلخ بالإضافة إلى تحليلات متقدمة⁽¹⁾، وفي دراستنا نستخدم الأساليب التالية:

• المتوسط الحسابي (Arithmetic Mean)

يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية استخداما لسهولة وفائدته في التحليل الاحصائي بشكل عام، ويمكن حساب القيم المفردة والمفردة المبوبة، وجداول التوزيع التكراري، هذا الوسط يمثل البيانات بحيث أن مجموع الانحرافات القيم عنه يساوي صفر⁽²⁾

• الانحراف المعياري (Standard Déviation)

من أحسن مقاييس التشتت المطلق وأدقها، فهو يتأثر بالقيم الشاذة بطريقة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاد المتوسط الحسابي⁽³⁾

• معامل الارتباط بيرسون (Person Cancelation)

(1) شفيقالعوم، طرق الإحصاء تطبيقاتاقتصادية وإدارية باستخدامناهج spss، الأردن، 2008، ص 67،

(2) - إبراهيم مراد الدعمة، ما زنجسناالباشا، أساسياتفعيلمالإحصاء معنطبيقات spss الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 59

(3) - Steven Wachs, What Is a Standard Deviation and How Do I Compute It?, Integral Concepts, 2009, p1.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

يساعدنا في معرفة وجود علاقة أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات (X, Y) ونوع درجة هذه العلاقة ، حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح ، وضعيفا عند اقترابه من الصفر ، وتكون قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طردي ، والارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة⁽¹⁾

• معامل كرونباخ ألفا (Groubach Alpha)

يستخدم مقياس كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي وقد كانت النتائج أكبر من (70%) يعتبر هذا مقبولا استنادا إلى دراسات سابقة وهناك دراسات تقول بأنه معامل كرونباخ ألفا أكبر من 60%⁽²⁾

* تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple regression analysis)

وذلك لتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد⁽³⁾

* تحليل الانحدار البسيط (simperegression analysis)

إن الهدف من تحليل الانحدار البسيط هو تقدير قيم عديدة لمعاملات نموذج الانحدار البسيط، وبمعنى أوضح للتحقق من تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد⁽⁴⁾

* اختبار "ت": (T. Test)

يعد من أكثر الاختبارات دلالة شيوعا في الأبحاث النفسية والاجتماعية والتربوية ، ترجع نشأته الأولى إلى أبحاث العالم " ستودنت " ولهذا سمي الاختبار بأكثر الحروف تكرارا في اسمه وهو الحرف " تاء ".
ومن أهم المجالات التي يستخدم فيها هذا الاختبار الكشف عن الفروقات بين تحصيل الذكور والإناث في مادة دراسته ما وذلك عن طريق حساب دلالة فرق متوسط تحصيل الذكور عن متوسط تحصيل الإناث.
ويمكن القول أن اختبار " ت " يستخدم لقياس دلالة فروق المتوسطات غير المرتبطة للعينات المتساوية والغير متساوية⁵

*تحليل التباين الاحادي : (One way Anova) يستخدم لاختبار الفروقات المعنوية بين المتوسطات لعينتين أو أكثر وهناك عدة أنواع من اختبار تحليل التباين يتم اختيار المناسب منها حسب عدد المتغيرات المستقلة المراد اختبارها.

(1) - مدحت أبوالنصر، قواعد ومراحيح البحث العلمي " دليل إرشادي في كتابة البحوث واعداد رسائل الماجستير والدكتوراه"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2004، ص2

(2) --(Mohsen Tavakol, RegDennick, Making sense of Cronbach's alpha, International Journal of Medical Education 2011, p 53)

(3) -- حسينا سينطعمة، إيمان حنينحوش، طرق الإحصاء الوصفي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص32

(4) - نادر شعبان السواح، الاسهام في مبادئ الإحصاء باستخدام spss، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2006، ص500

(5) - [https : www.manaraa.com/post/2281/](https://www.manaraa.com/post/2281/)

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

ويستخدم هذا الاختبار عند توفر متغير مستقل واحد وهو من النوع الاسمي والذي على أساسه سيتم تقسيم العينات المراد اختبار فروقات متوسطاتها، ومتغير تابع واحد وهو متغير من النوع الكمي.⁽¹⁾

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يعبر المجتمع عن المفردات التي تدخل في الدراسة ولها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها سواء كانت حي أو جماد⁽⁴⁾

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في عينة من الأطباء المختصين العاملين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة وفيما يلي تقديم تعريف بالمستشفين:

أولاً: تقديم المؤسسة محل الدراسة

لقد تمت الدراسة التطبيقية بمستشفى " بشير بن ناصر " ومستشفى " الدكتور الحكيم سعدان " بسكرة ، حيث تم اختيار عينة الدراسة على مجموعة من الأطباء المختصين بمختلف التخصصات و سيتم التعريف بالمستشفين وإعطاء لمحة عامة عن نشاطهما.

1- مستشفى " بشير بن ناصر "

أ- نشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة-

تأسست المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بموجب مرسوم رقم 140-07 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتضمن انشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة بحي العالية الجنوبية ويحدها من الشمال المؤسسة العمومية المتخصصة في التوليد، الأمراض النساء، وطب وجراحة الأطفال، جنوبا وشرقا جامعة محمد خيضر وغربا حديقة بشير بن ناصر، تبلغ مساحتها الاجمالية 44584 م²

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة-

(1) - إيهاب عبد السلام محمود الحسن، محاضرة الكترونية بتاريخ: 2015/06/14، قسم الإدارة الصناعية، كلية الإدارة والاقتصاد، شبكة جامعة بابل، العراق.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

بمقتضى القرار رقم 2685 المؤرخ في 20 جانفي 2008 المعدل والمتمم بالقرار رقم 69 المؤرخ في 30 مارس 2014 والمتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها عددها 16 مصلحة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة حيث تتكون من مصلحتين هما:

المصالح الاستشفائية (09 مصالح)، والمصالح التقنية (06 مصالح)

جدول رقم (1-2) المصالح الاستشفائية والتقنية

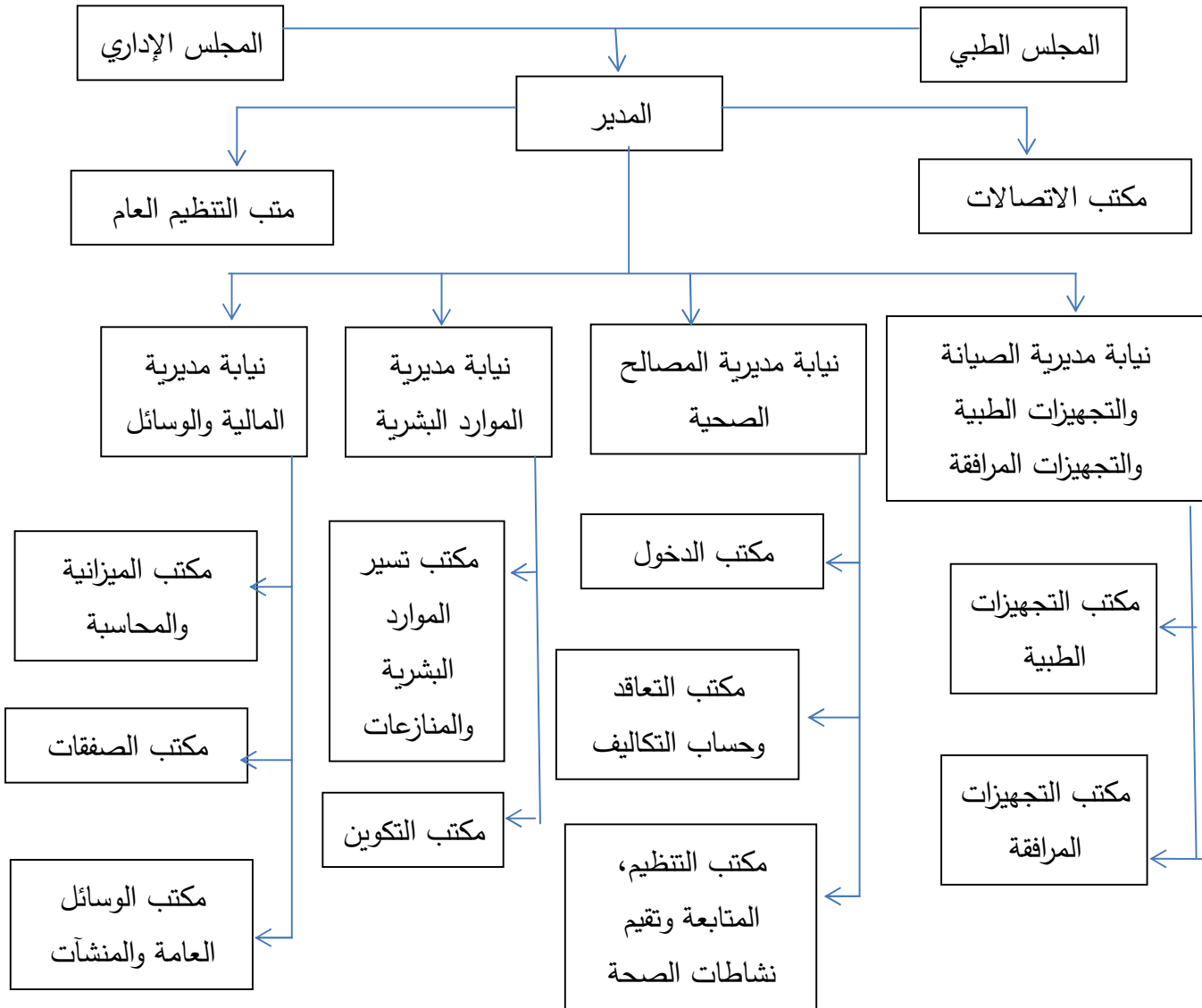
| المصالح التقنية | المصالح الاستشفائية |
|--|------------------------------------|
| - قسم العمليات الجراحية | - الانعاش و التخدير |
| - المخبر المركزي | - الجراحة العامة |
| - مركز حقن الدم | ✓ جراحة عامة |
| - الأشعة المركزية (وحدة السكاير وحدة الأشعة) | ✓ جراحة المسالك البولية |
| - الصيدلية | ✓ المينولوجيا وجراحة الثدي |
| - علم الأوبئة | - الطب الشرعي |
| - وحدة التكثيف العضوي | - طب أمراض الكلى وتصفية الدم |
| | - جراحة العظام والرضوض |
| | - جراحة الأطفال |
| | - جراحة الأنف والأذن والحنجرة |
| | - جناح الاستعجالات الطبية الجراحية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مصادر من المؤسسة.

وتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة- ما يلي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

الشكل (1-2) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

ج-الموارد البشرية المتوفرة لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة-

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

بلغ عدد موظفو الإدارة الذين يشغلون في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر 146 موظف موزعين كما يلي في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-2) عدد العاملين الإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة-

| المجموع | عمال الخدمات | العمال التقنيين | العاملين الإداريين | E P H |
|---------|--------------|-----------------|--------------------|--|
| 146 | 109 | 09 | 28 | المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة- |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

يوضح الجدول الموالي عدد الأطباء الممارسين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة-

جدول رقم (2-3) عدد الأطباء الممارسين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة-

| الأطباء الممارسين | المصالح |
|-------------------|-----------------------------|
| 02 | الطب الشرعي |
| 05 | الجراحة العامة |
| 04 | الانعاش والتخدير |
| 02 | جراحة العظام |
| 03 | الفحص بالأشعة |
| 01 | جراحة الأعصاب |
| 05 | أمراض الأذن والأنف والحنجرة |
| 02 | جراحة أطفال |
| 05 | طب أسنان |
| 60 | طبيب عام |
| 03 | صيدلية |
| 01 | طبيب أمراض الدم |
| 01 | طبيب الأمراض البكتيرية |
| 94 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

وهذا وتتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر-بسكرة-على عدد لا بأس به من الممارسين الشبه طبيين، كما يوضح الجدول الموالي:

جدول رقم (2-4) عدد الممارسين الشبه طبيين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر- بسكرة-

| العدد | الممارسين الشبه طبيين |
|------------|-----------------------|
| 22 | مساعد التخدير |
| 01 | في أسنان |
| 08 | سكريرة طبية |
| 16 | مساعدو الأشعة |
| 24 | المخبريين |
| 197 | المرضين |
| 02 | في الصيدلة |
| 02 | مساعدين اجتماعيين |
| 03 | مساعدين نفسانيين |
| 03 | مساعدو العلاج الطبيعي |
| 72 | مساعد تمريض |
| 350 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

2- مستشفى الدكتور " حكيمه سعدان "

أ- نشأة وتعريف بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور سعدان:

في الثمانينات كان يوجد مستشفى واحد على مستوى تراب ولاية بسكرة وهو مستشفى الدكتور سعدان ويقع هذا المستشفى في شارع الحكيم سعدان من مدينة بسكرة ، ويتربع على مساحة تقدر بـ 14 هكتار، لإلا أن المساحة تقلصت إلى 08 هكتارات بسبب استغلال جزء كبير منها لبناء ملحقة التكوين المتواصل وأيضا المركب الرياضي ، أنشأ في 1895 من طرف الأخوات البيضاويات وتم تأميمه في 1972 يحمل اسم الدكتور سعدان (أحمد شريف سعدان) في هذه النشأة تحول المستشفى من قطاع صحي إلى مؤسسة عمومية استشفائية وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 07/140

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المؤرخ في 19 ماي 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها ، وفقا للمادة 02 من المرسوم التنفيذي السابق ، فإنه يمكن تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان بأنها : " مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية ، والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي ، وهي مهيكلة للتشخيص والعلاج والاستشفاء ، وإعادة التأهيل الطبي ، تغطي الاحتياجات الصحية المتضمنة لها سكان بلدية بسكرة والبلديات المجاورة لها .

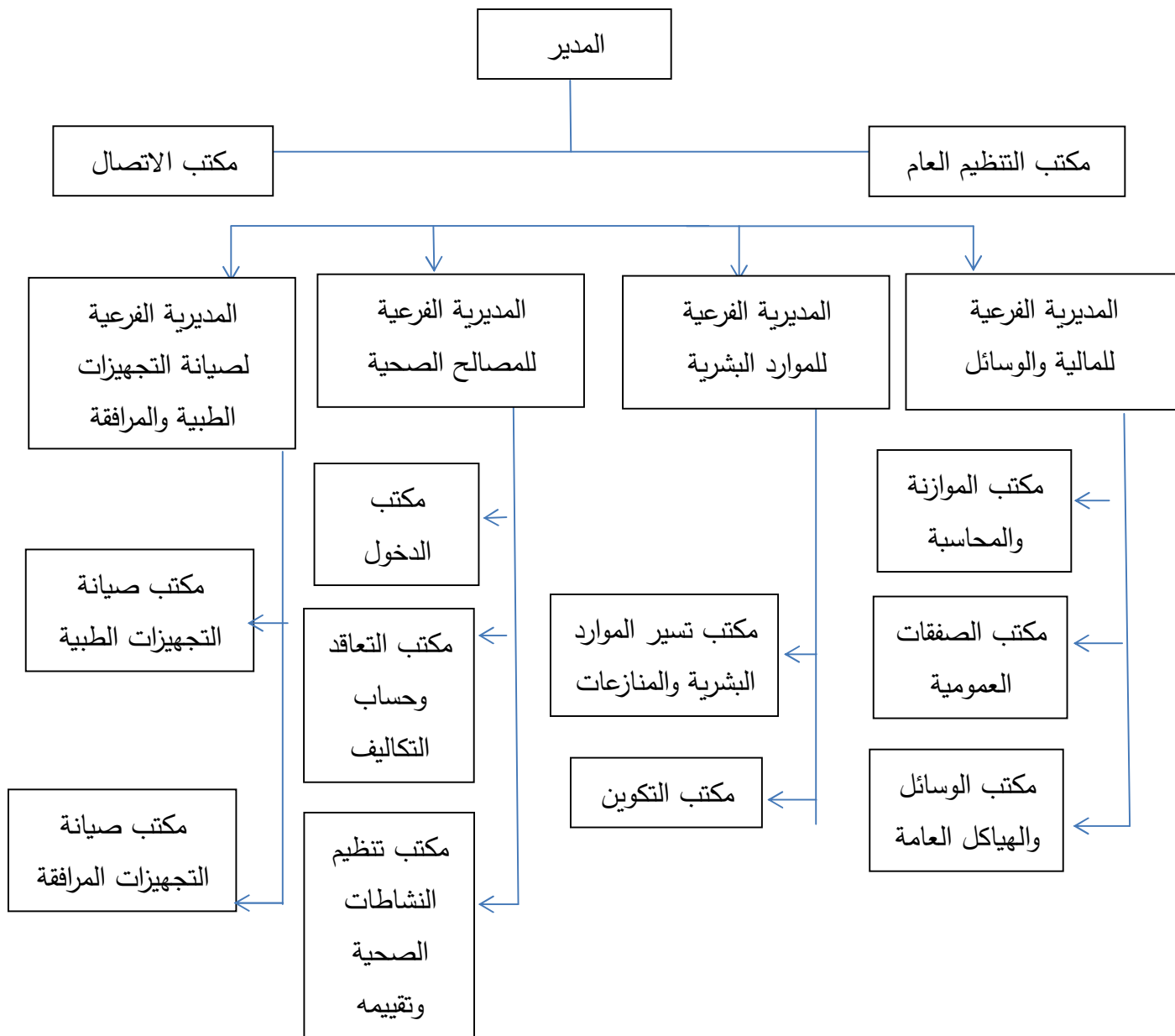
والمصالح الصحية التي ينتمي إليها أعضاء المجتمع والتي تقدم خدماتها للمرضى هي :

- مصلحة أمراض القلب: وفيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال والآخر خاص بالنساء وتعتبر قيد التأمين.
- مصلحة الأمراض الصدرية: فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال والآخر خاص بالنساء.
- مصلحة طب الأطفال: والتي توفر عناية خاصة للأطفال من الناحية النفسية والغذائية.
- مصلحة الطب الداخلي: فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال والآخر خاص بالنساء.
- مصلحة الأمراض العقلية: فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال والآخر خاص بالنساء.
- مصلحة الأمراض المعدية: فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال والآخر خاص بالنساء.
- مصلحة الأورام السرطانية
- مصلحة الأورام السرطانية: تقدم العلاج اللازم في حالة الكشف المبكر عن المرض من أجل القضاء عليه واسترداد المريض لصحته، أما في الحالة الحرجة للغاية فإن الرعاية الصحية تتمثل في تقديم العلاج من أجل التحقيق من شدة الألم على المريض فقط.
- مصالح مكاملة: وفيها مصلحة الأشعة، الصيدلية والمخبر، مكتب الدخول لتسجيل حالات الانتساب وتحركات المرضى، الحالة المدنية (تسجيل الولادات والوفيات)
- المصلحة الاقتصادية: وفيها المطبخ، موزع الهاتف، المغسلة، حفظ الجثث، الصيانة، الأمن والوقاية، والمرآب.
- وكان الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان كما يلي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان

الشكل رقم (2-2) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي يتم توزيع عمال المستشفى كل حسب التخصص، ويكون تصنيف العاملين كما هو موضح في الجدولين التاليين:

جدول رقم (2-5) توزيع عمال المستشفى حسب التخصص

| العدد | | التخصص | الفئة |
|-------|----|----------|-----------------|
| 40 | 20 | اخصائيين | أطباء |
| | 21 | عاميين | |
| 133 | | | ممرضين |
| 95 | | | شبه طبيين |
| 23 | | اداريين | الأسلاك |
| | | تقنيين | المشتركة |
| 173 | | | العمال المهنيين |
| 465 | | | المجموع |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم (2-3) الأسلاك و الرتب المتعلقة بالعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان

| الوظيفة | السلك |
|---|---|
| متصرف مستشار، متصرفين، متصرف سلك مصالح الصحة | المتصرفون |
| ملحق ادارة رئيس وملحق ادارة | ملحقو الادارة |
| وثائقي أمين محفوظات | الوثائقيون أمناء المحفوظات |
| عون ادارة رئيس و عون ادارة | أعوان الادارة |
| محاسب اداري | المحاسبون الاداريون |
| عون حفظ البيانات | الكتاب |
| تقني وتقني سام | التقنيون في الاعلام الآلي |
| مهندس دولة في الاعلام الآلي. | المهندسون في الاعلام الآلي |
| مهندس في المخبر والصيانة | المهندسون |
| عامل مهني خارج الصنف، عامل مهني من الصنف الثاني وعامل مهني من الصنف الثالث. | العمال المهنيون |
| سائق سيارة من الصنف الأول وسائق سيارة من الصنف الثاني | سائقو السيارات |
| ممارس متخصص رئيسي متخصص مساعد | الممارسون الطبيون |
| طبيب عام رئيسي للصحة العمومية | المختصون في الصحة العمومية |
| طبي عام للصحة الجوارية وصيدلي عام للصحة العمومية | الممارسون الطبيون العاملون للصحة الجوارية |
| جراح أسنان للصحة الجوارية | الأطباء العاملون للصحة الجوارية |
| مرض مختص للصحة العمومية | الأطباء |
| مختص في حفظ الصحة متخصص للصحة العمومية | المرضون للصحة العمومية |
| مشغل أجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية | المختصون في حفظ الصحة للصحة العمومية |
| مخبر للصحة العمومية | مشغلو أجهزة التصوير الطبي للصحة الجوارية |
| مرض مؤهل | المخبريون العمومية |
| مساعد التمريض للصحة العمومية | الشبه الطبيون |
| نفساني عيادي للصحة العمومية | المرضون للصحة العمومية |
| عون وقاية مستوى أول و عون وقاية مستوى ثاني | مساعدو التمريض للصحة العمومية |
| عامل مهني من مستوى أول بالتوقيت الكامل | النفسانيون للصحة العمومية |
| سائق سيارة مستوى أول بالتوقيت الكامل | الأعوان المتعاقدون |
| | الأعوان المتعاقدون (حارس) |
| | الأعوان المتعاقدون |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

الفرع الثاني: عينة الدراسة

هي مجموعة جزئية من وحدات المجتمع بحيث أن المعلومات المتوفرة في العينة هي تلك المتوفرة في المجتمع ولنضمن بذلك ومن خلال الاحصاء الاستدلالي أن النتائج التي يتم التوصل إليها من تحليل البيانات أو المعلومات في العينة التي تعكس بصورة صحيحة تلك التي يمكن الحصول عليها من تحليل البيانات أو المعلومات الموجودة في المجتمع⁽¹⁾ الذي كان عددهم حوالي 52 طبيب مختص.

المجتمع الذي سحبت منه العينة يتمثل في الأطباء المختصين في مستشفى " بشير بن ناصر" ومستشفى الدكتور " الحكيم سعدان " بمدينة بسكرة ، ونظرا لصعوبة توزيع الاستمارة على كافة الأطباء ، تم اختيار عينة عشوائية تضمنت 32 طبيب أي بنسبة تفوق 60%، ونظرا لتعذر الوصول إلى مفردة في المجتمع قد يقع عليها الاختيار ، وتعرف العينة العشوائية على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة عشوائية قائمة على الصدفة، وهي من أبسط أنواع العينات من بين قوائم المجتمع المتاح، واجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي⁽²⁾، بحيث يختار الباحث المفردات العشوائية ويساعد هذا النوع إلى حد كبير على جمع المعلومات الاستكشافية. تم توزيع الاستمارة على الأطباء المختصين بمستشفى بشير بن ناصر ومستشفى الدكتور حكيم سعدان حيث تم توزيع 40 استمارة وتم استرجاع 32 أي نسبة استرجاع (80%)

المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة:

يشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة القياس أو امكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج⁽³⁾.

للتحقيق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية ، ولكل متغير بأبعاده.

تم قبول الفقرات التي يكون معامل ثباتها يفوق (50%) كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

1- ضغوط العمل:

- جدول رقم (2-1-أ): معامل ثبات لفقرات بعد بيئة العمل

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 6 | 0.273 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

(¹) Carole L. Kimberlin and Almut G. Winterstein, **Validity and reliability of measurement instruments used in research**, Am J Health-Syst Pharm—Vol 65 Dec 1, 2008, p2278

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

تشير البيانات في الجدول السابق إلى أن معامل الثبات لفقرات بعد الضغوط الناتجة عن بيئة العمل يقل عن (50%) حيث كانت نسبته (27.3%) مما يعني عدم تحقق الثبات لذلك سيتم حذف الفقرات التي كانت سبب انخفاض في معامل كرونباخ ألفا كما يوضحه الجدول رقم (2-1-1أ).

• جدول رقم (2-1-1أ) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر |
|-------------|---------------------------------|
| X11 | 0.239 |
| X12 | 0.189 |
| X13 | 0.275 |
| X14 | 0.211 |
| X15 | 0.253 |
| X16 | 0.487 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

• جدول رقم (2-1-1أ) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر |
|-------------|---------------------------------|
| X11 | 0.492 |
| X12 | 0.321 |
| X13 | 0.522 |
| X14 | 0.386 |
| X15 | 0.390 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

ونلاحظ من خلال هذا الجدول إذا حذفنا الفقرة (X16) السادسة التي نسبتها (48.7%) ولكنه لا يزال منخفض وبالتالي يجب أن نعرف أين المشكل وبالتالي من الجول أعلاه نلاحظ الفقرة الثالثة يجب حذفها وبالتالي كرونباخألفا هنا أصبح (52.2%)

• جدول رقم (2-1-3) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 4 | 0.522 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

• جدول رقم (2-1-ب) معامل ثبات فقرات بعد الضغوط الناتجة عن عبء العمل

| عدد الفقرات | كرونباخألفا |
|-------------|-------------|
| 8 | 0.617 |

المصدر: من اعداد الطالبة

بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

تبين البيانات في الجدول السابق إلى أن معامل الثبات لفقرات بعد عبء العمل يفوق (50%) حيث كانت نسبته (61.7%) وهذا يدل على أن الثبات بالنسبة لفقرات هذا البعد مقبول.

• جدول رقم (2-1-ج) معامل ثبات فقرات بعد صراع الدور

| عدد الفقرات | كرونباخألفا |
|-------------|-------------|
| 8 | 0.152 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

تدل البيانات في الجدول السابق إلى أن معامل الثبات لفقرات بعد صراع الدور يقل عن (50%) حيث كانت نسبته (15.2%) وهذا يدل على عدم تحقيق الثبات لذلك سيتم حذف الفقرات التي كانت سببا في انخفاض معامل كرونباخ ألفا

• جدول رقم (2-1-1) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر |
|-------------|---------------------------------|
| X31 | 0.080 |
| X32 | 0.086 |
| X33 | 0.0621 |
| X34 | 0.136 |
| X35 | 0.146 |
| X36 | 0.122 |
| X37 | 0.167 |
| X38 | 0.115 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

وبالتالي من خلال الجدول سنقوم بحذف العبارة الثالثة التي كانت نسبتها (62.1%) كما يوضح الجدول أدناه إذ بعد الحذف الفقرة الثالثة فإنها تدل على الثبات بالنسبة لفقرات هذا البعد مقبول.

• جدول رقم (2-1-2) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 7 | 0.621 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

- جدول رقم (2-1-د) معامل ثبات فقرات بعد غموض الدور

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 5 | 0.752 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

تدل البيانات في الجدول السابق على أن معامل الثبات لفقرات بعد غموض الدور تفوق (50%) حيث كانت نسبة (75.2%) وهذا يدل على أن فقرات هذا البعد مقبول

- جدول رقم (2-1-هـ) معامل ثبات لفقرات بعد نظام الأجور والمكافآت والترقيات

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 9 | 0.310 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

تدل البيانات في الجدول السابق إلى أن معامل الثبات لفقرات بعد نظام الأجور والمكافآت والترقيات يقل عن (50%) حيث كانت نسبته (31%) مما يعني عدم تحقق الثبات لذلك سيتم حذف الفقرات التي كانت سببا في انخفاض معامل كرونباخ ألفا كما يوضح الجدول رقم (2-1-هـ)

- جدول رقم (2-1-1) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر |
|-------------|---------------------------------|
| X51 | 0.215 |
| X52 | 0.346 |
| X53 | 0.244 |
| X55 | 0.215 |
| X56 | 0.019 |
| X57 | 0.449 |
| X58 | 0.297 |
| X59 | 0.353 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

من خلال الجدول سنقوم بحذف العبارة السادسة التي كانت تسببها (44.9%)

- جدول رقم (2-1-2) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 8 | 0.449 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

لكنه لا يزال منخفض إذن سنقوم بحذف العبارة التاسعة كذلك كما هو موضح في الجدول أدناه

- جدول رقم (3-1-2) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر |
|-------------|---------------------------------|
| X51 | 0.385 |
| X52 | 0.50 |
| X53 | 0.446 |
| X54 | 0.385 |
| X55 | 0.176 |
| X57 | 0.386 |
| X58 | 0.438 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

وبالتالي سيصبح كرونباخ ألفا

- جدول رقم (4-1-2) كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 5 | 0.670 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

إذن هنا يمكن القول أن نسبة (67%) تدل على أن الثبات بالنسبة لفقرات هذا البعد مقبول.

• جدول رقم (2-1-و) معامل ثبات لفقرات بعد الاستقرار الوظيفي

2- الاستقرار الوظيفي

| عدد الفقرات | كرونباخ ألفا |
|-------------|--------------|
| 9 | 0.690 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

تشير البيانات في الجدول السابق إلى أن معامل الثبات لفقرات بعد الاستقرار الوظيفي يفوق (60%) حيث كانت نسبته (69%) وهذا يدل على أن فقرات هذا البعد مقبولة لكن تم حذف الفقرة السابعة وذلك لعدم التأكد من صدقها أنظر الجدول رقم (2-1-هـ)

الفرع الثاني: هدف أداة الدراسة:

تم الاعتماد على نوعين من الصدق في هذه الدراسة هما الصدق الظاهري والصدق الذاتي، وفيما يلي توضيح لذلك نعتبر أول ما يخطر ببال الباحث ما يعرف بالصدق والافتراض Assumed Validity والذي نعني به افتراض معد المقياس أو مستخدمه صلاحيته لقياس ما يريد قياسه. كما أن هناك ما يعرف بالصدق الظاهري Face Validity وهو مشابه إلى درجة كبيرة إذ يعتمد على التحكيم الكلي التخميني، وقد تم الاستعانة بمجموعة من المحكمين (أنظر الملحق B) للتأكد من الصدق الظاهري للاستبيان وفي الحقيقة لا يكفي بالأسلوبين السابقين رغم أنهما خطوة الية للتأكد من صدق المحتوى. لذلك سوف يتم قياس الصدق الذاتي.

ويعرف الصدق الذاتي على أنه مدى قدرة بناء الاختبار ككل على قياس متغير ما يجمع جوانبه ، ويمكن أن يستخدم التحكيم والتحليل المنطقي لتحديد ما إذا كان بناء الاختبار الكلي وأجزائه مختلفة تقيس البناء للمتغير المراد قياسه ومن أجل قياس الصدق الذاتي تم حساب معامل الارتباط بين كل مؤشر والبعد الذي ينتمي إليه ، حيث يقترح الاحصائيين أنه إذا كانت للارتباط دلالة احصائية فالفقرة تحقق الصدق الذاتي ، بينما يرى آخرون تحقق الدلالة لا يكفي بل يجب أن يفوق معامل الارتباط نسبة 50% وآخرون يقدرون النسبة بـ 70% وأي شرط تحقق بالنسبة لمؤشرات الاستبيان في هذه الدراسة فسيتم قبوله.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

• جدول رقم (2-2 أ) الصدق الذاتي لمؤشرات بعد بيئة العمل

| الاحصائيات | | الصدق الفقرات |
|------------------------|---|------------------------------|
| **0.622 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 1 |
| **0.629 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 2 |
| **0.708 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 4 |
| **0.614 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 5 |
| 1 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الضغوط الناتجة عن بيئة العمل |

** مستوى الدلالة: 1%

* مستوى دلالة 5%

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان من خلال برنامج SPSS
يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والصدق تراوحت بين (61.4%) و (70.8%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد الضغوط الناتجة في بيئة العمل.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

• جدول رقم (2-2 - ب) الصدق الذاتي لمؤشرات بعد عبء العمل

| الاحصائيات | | البعد | الفقرات |
|------------------------|---|-------|-----------------------------|
| *0.449 0.010 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 1 |
| **0.603 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 2 |
| **0.632 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 3 |
| **0.573 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 4 |
| **0.633 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 5 |
| **0.528 0.002 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 6 |
| *0.429 0.014 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 7 |
| **0.526 0.002 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الفقرة 8 |
| 1 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | | الضغوط الناتجة عن عبء العمل |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

** مستوى الدلالة: 1%

* مستوى دلالة 5%

المصدر اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان من خلال برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (52.6%) و (63.3%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) ورغم أن معامل الارتباط في الفقرة (1، 7) حيث كانت على التوالي (44.9%) و (42.9%) إلا أنه دال احصائيا عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد الضغوط الناتجة عن عبء العمل.

• جدول رقم (2-2-ج) الصدق الذاتي لمؤشرات بعد صراع الدور

| الاحصائيات | | البعد الفقرات |
|------------------------|---|------------------|
| **0.668 0.000 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 1 |
| **0.50 0.004 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 2 |
| **0.534 0.002 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 4 |
| **0.553 0.001 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 5 |
| *0.400 0.023 32 | معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة | الفقرة 6 |
| **0.648 | معامل بيرسون | الفقرة 7 |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| | | |
|---------|---------------|----------------|
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.543 | معامل بيرسون | الفقرة 8 |
| 0.014 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 1 | معامل بيرسون | بعد صراع الدور |
| 32 | مستوى الدلالة | |
| | حجم العينة | |

** مستوى الدلالة: 1%

* مستوى دلالة 5%

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان من خلال برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة وبعد تراوحت بين (50%) و (66.8%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) بالرغم من ان معامل الارتباط في الفقرة 6 كان (40%) أي أقل من (50%) لكنه ليس بعيد عن 50% إلا أنه دال احصائيا عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يؤكده الصدق الذاتي لفقرات بعد الضغوط الناتجة عن صراع الدور.

• جدول رقم (2-2-د) الصدق الذاتي لمؤشرات بعد غموض الدور

| الاحصائيات | | البعد |
|------------|---------------|----------|
| | | الفقرات |
| **0.791 | معامل بيرسون | الفقرة 1 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.832 | معامل بيرسون | الفقرة 2 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.758 | معامل بيرسون | الفقرة 3 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| | | |
|---------|---------------|----------------|
| 0.619* | معامل بيرسون | الفقرة 4 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 0.558** | معامل بيرسون | الفقرة 5 |
| 0.001 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 1 | معامل بيرسون | بعد غموض الدور |
| | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |

** مستوى الدلالة: 1%

* مستوى دلالة 5%

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان من خلال برنامج SPSS
يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (55.8%) و (83.2%) وهي أكبر من 50% عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد الضغوط الناتجة عن غموض الدور.

• جدول رقم (2-2-هـ) الصدق الذاتي لمؤشرات بعد نظام الأجور والمكافآت والترقيات

| الاحصائيات | البعد | الفقرات |
|------------|---------------|----------|
| 0.744** | معامل بيرسون | الفقرة 1 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 0.725** | معامل بيرسون | الفقرة 3 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 0.744** | معامل بيرسون | الفقرة 4 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 0.707** | معامل بيرسون | الفقرة 5 |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| | | |
|-------|---------------|------------------------------|
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 0.376 | معامل بيرسون | الفقرة 7 |
| 0.034 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 1 | معامل بيرسون | بعد نظام التعويضات والترقيات |
| 32 | مستوى الدلالة | |
| | حجم العينة | |

** مستوى الدلالة: 1%

* مستوى دلالة 5%

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان من خلال برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة وبعد تراوحت بين (70.7%) و(74.4%) وهي أكبر من (50%) عن مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) بالرغم من أن معامل الارتباط في الفقرة السابعة كان (37.6%) أي أقل من (50%) إلا أنه دال احصائيا عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد الضغوط الناتجة عن نظام التعويضات والترقيات.

• جدول رقم (2-2-و) الصدق الذاتي لمؤشرات بعد الاستقرار الوظيفي

| الاحصائيات | المصدر | الفقرات |
|------------|---------------|----------|
| **0.516 | معامل بيرسون | الفقرة 1 |
| 0.003 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.702 | معامل بيرسون | الفقرة 2 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.482 | معامل بيرسون | الفقرة 3 |
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.681 | معامل بيرسون | الفقرة 4 |

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

| | | |
|---------|---------------|-----------------------|
| 0.000 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.545 | معامل بيرسون | الفقرة 5 |
| 0.001 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.547 | معامل بيرسون | الفقرة 6 |
| 0.001 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.552 | معامل بيرسون | الفقرة 8 |
| 0.001 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| **0.469 | معامل بيرسون | الفقرة 9 |
| 0.007 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 0.404 | معامل بيرسون | الفقرة 10 |
| 0.022 | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |
| 1 | معامل بيرسون | بعد الاستقرار الوظيفي |
| | مستوى الدلالة | |
| 32 | حجم العينة | |

** مستوى الدلالة: 1%

* مستوى دلالة 5%

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان من خلال برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات الارتباط بين كل فقرة وبعد تراوحت بين (51,6%) و (70,2%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة 1% حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) بالرغم من أن معامل الارتباط في الفقرات 9 و 10 كان (46.9%) و (40.4%) على التوالي إلا أنه دال احصائيا عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد الاستقرار الوظيفي.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

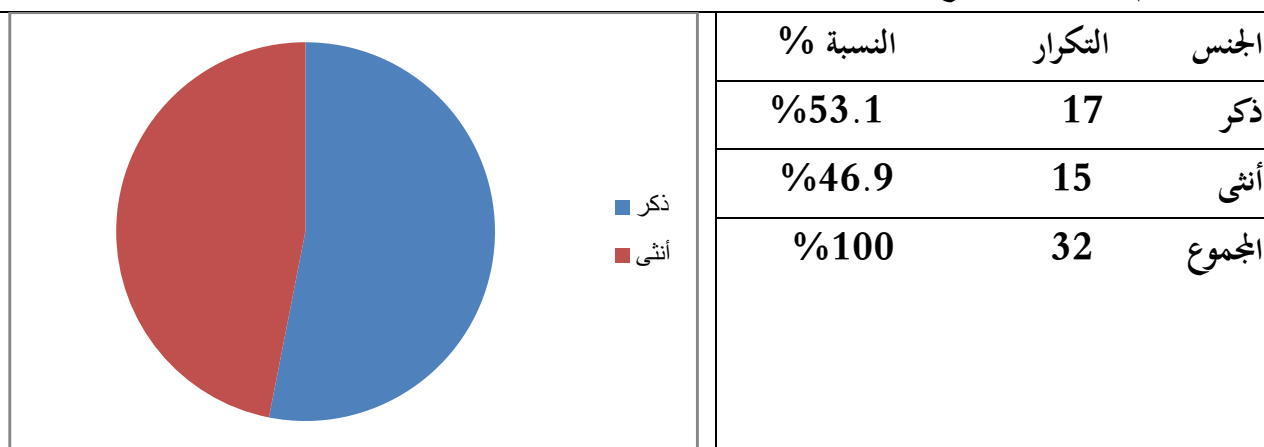
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة:

سنظهر في هذا المبحث النتائج الخاصة بالدراسة، ولهذا تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب البحث تضمن المطلب الأول وصف عينة الدراسة، بينما في المطلب الثاني تقييم متغيرات الدراسة في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان، أما في المطلب الثالث اختيار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

• توزيع العينة حسب الجنس

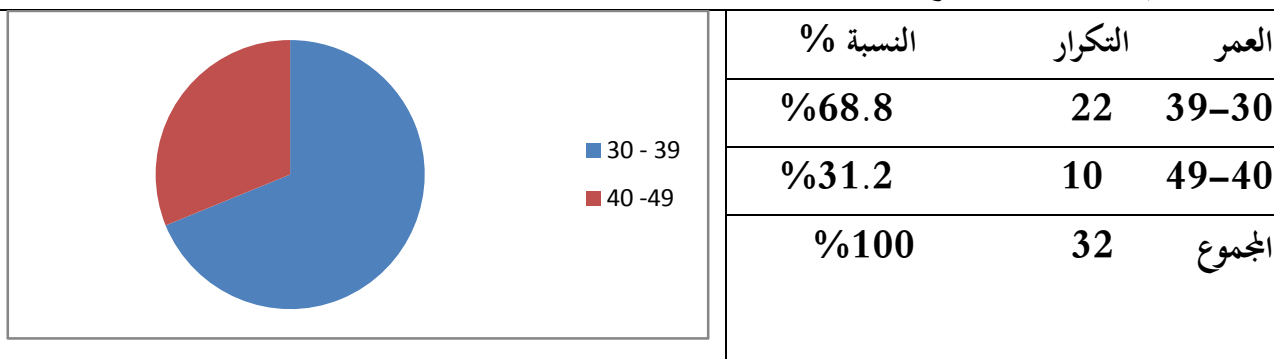
الجدول رقم (2-3-أ) توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في العينة أعلى نسبياً من الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (53.1%) بينما بلغت نسبة الإناث (46.9%)

• توزيع العينة حسب العمر

الجدول رقم (2-3-ب) توزيع العينة حسب العمر



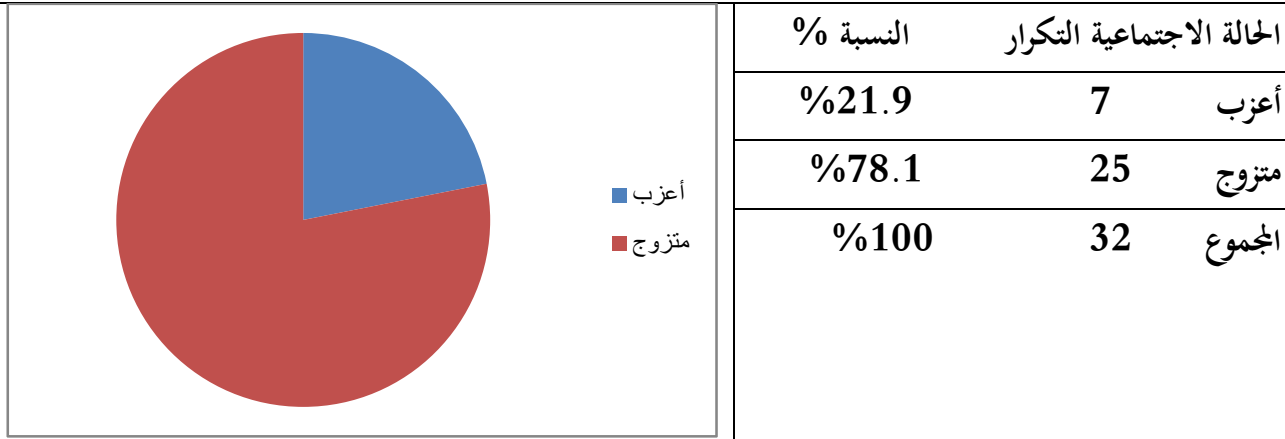
المصدر: إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

فبالتالي ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول يمكن القول أن أكبر قيمة تشكل في الفئة العمرية الأقل من 39 سنة بنسبة (68.8%) مما يدل على أن أغلبية الأطباء هم من الشباب بينما الفئة من 40 إلى 49 فكانت النسبة (31.2%)

• توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (2-3-ج) توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

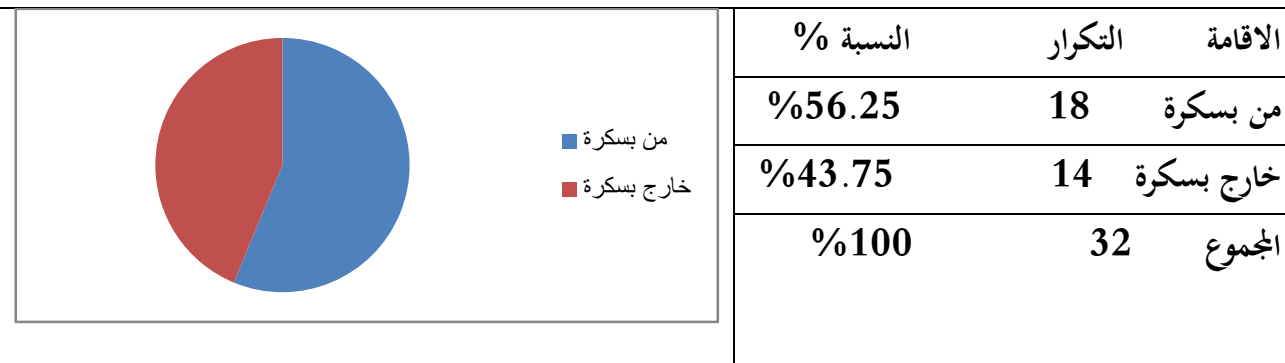


المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

أغلب أفراد مجتمع البحث متزوجين أي نسبة (78.1%) بينما العزاب (21.9%) ولا يوجد أراامل ومطلقين.

• توزيع العينة حسب الحالة الإقامة

الجدول رقم (2-3-د) توزيع العينة حسب الإقامة الأصلية



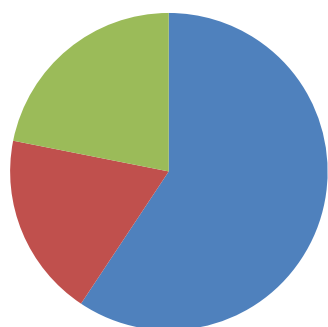
المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

من خلال الجدول يتضح أن أفراد العينة من السكان الأصليين لمدينة بسكرة بل أكثر من نصف العينة بنسبة (56.25%) في حين أن الأطباء الغير منتمين لمدينة بسكرة أي من ولايات مجاورة قدرت نسبتهم بـ (43.75%).

• توزيع العينة حسب الخبرة

الجدول رقم (2-3-هـ) توزيع العينة حسب الخبرة



■ أقل من 5 سنوات
■ من 5 إلى 10 سنوات
■ 10 سنوات فأكثر

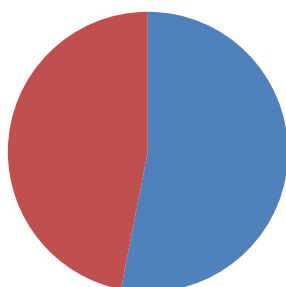
| الخبرة التكرار | النسبة % |
|---------------------|----------|
| أقل من 5 سنوات 19 | 59.4% |
| من 5 إلى 10 سنوات 6 | 18.8% |
| 10 سنوات فأكثر 7 | 21.9% |
| المجموع 32 | 100% |

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات كانت أكبر نسبة حيث بلغت (59.4%) تليها الذين خبرتهم أكثر من 10 سنوات بنسبة (21.9%) وهذا ليس بعيد عن الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين 5 و 10 سنوات حيث سجلت نسبة (18.8%) ومنه يتبين لنا أن أغلبية المستجوبين لا تتجاوز سنوات خبرتهم 10 سنوات.

• توزيع العينة حسب السكن الوظيفي

جدول رقم (2-3-و) توزيع العينة حسب الاستفادة من السكن الوظيفي



■ نعم
■ لا

| استفادة من سكن وظيفي التكرار | النسبة % |
|------------------------------|----------|
| نعم 17 | 53.1% |
| لا 15 | 46.9% |
| المجموع 32 | 100% |

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

من الملاحظ أن أكثر من نصف العينة مستفيدين من سكن وظيفي حيث قدرت نسبتهم (53.1%) هذا يعني أن مدينة بسكرة توفر مسكن وظيفي بالنسبة للأطباء المختصين أملا منهم في بقاءهم واستمرارهم في المؤسسات الاستشفائية وهذا لا يعني أن الأغلبية تستفيد من السكن فحسب العينة هناك ما يمثل نسبة (46.9%) غير مستفيدين.

• توزيع العينة حسب الخدمة المدنية

جدول رقم (2-3-ي) توزيع العينة حسب الخدمة المدنية

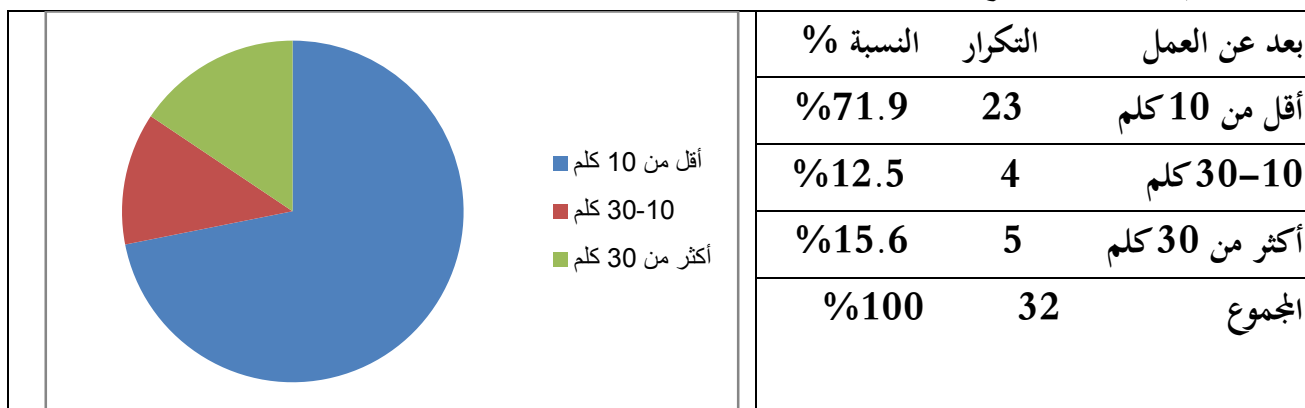


المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

من الملاحظ أن الأطباء الذين خارج الخدمة هو 17 طبيب والذين أثناء الخدمة هو 15 طبيب تقريبا عدد متساوي بالنسبة لهذه العينة المدروسة ومن الملاحظ هنا تفسير نسب الاستفادة من السكن الوظيفي وبالتالي الأطباء خارج الخدمة مستفيدين من السكن الوظيفي أما الأطباء أثناء الخدمة غير مستفيدين.

• توزيع العينة حسب البعد عن العمل

جدول رقم (2-3-ز) توزيع العينة حسب البعد عن العمل



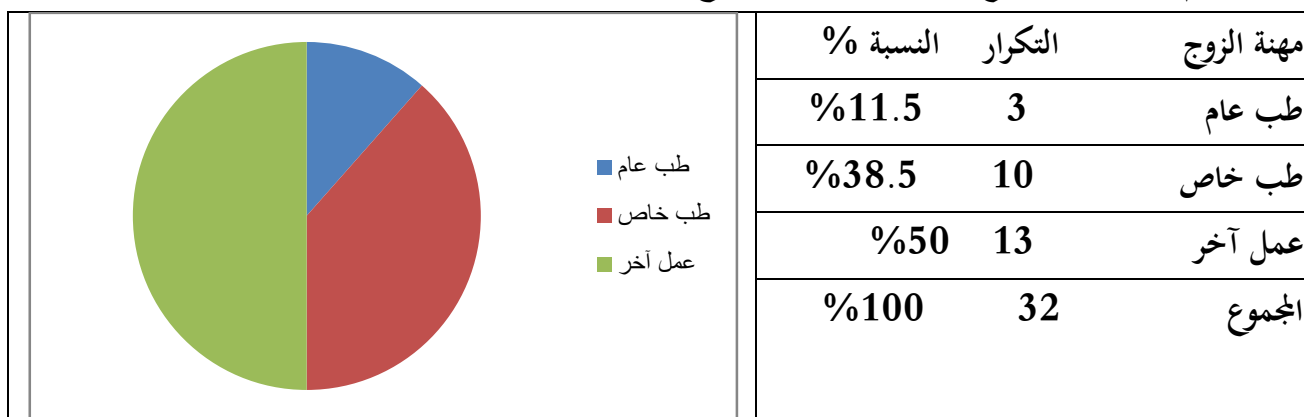
المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

من الملاحظ أن اغلبية الأطباء من داخل المدينة بحيث سجلت نسبة (71.9%) للذين يقل مكان العمل عن السكن بـ 10 كلم وسجلت نسبة (15.6%) الذين سيلكون أكثر من 30 كلم في حين أن الفئة التي تتراوح بين 10 و 30 كلم هي الأقل بنسبة (12.5%).

• توزيع العينة حسب مهنة الزوج

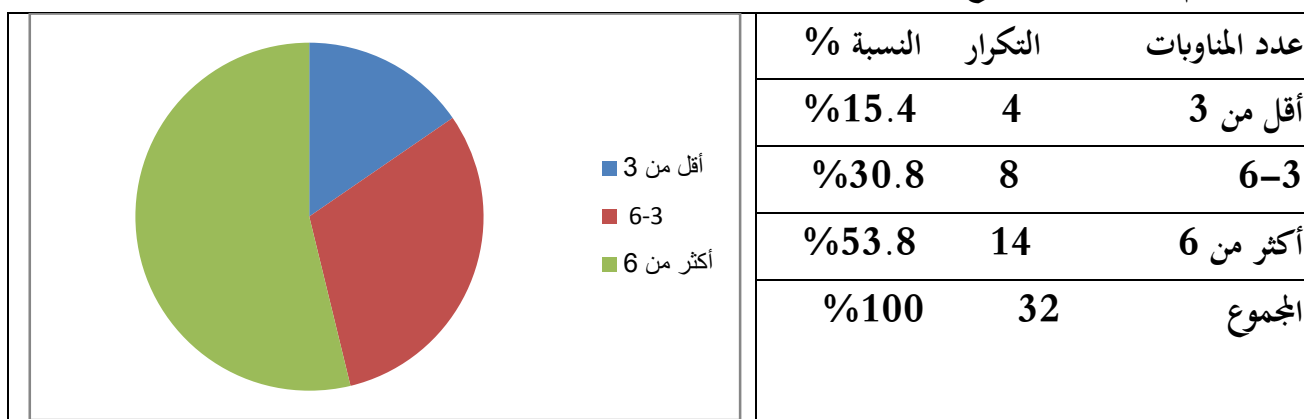
جدول رقم (2-3-ر) توزيع العينة حسب مهنة الزوج



المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS
من الملاحظ في الجدول أن نصف العينة أي (50%) كانت مهنة الزوج عمل آخر أي لا ينتهي إلى السلك الطبي ولكن نلاحظ أن النصف الآخر منقسم بين الطب الخاص بنسبة كثيرة قدرت بـ (38.5%) والطب العام بـ (11.5%) حيث يمكن القول أن نصف العينة أزواجهم من السلك الطبي والنصف الآخر يشتغلون في مناصب أخرى، في حين أن هناك نسبة ضئيلة جدا الذين لا يزالون أي نشاط.

• توزيع العينة حسب عدد المناوبات

جدول رقم (2-3-س) توزيع العينة حسب عدد المناوبات



المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

من الملاحظ تقريبا أنه نصف العينة لديهم ضغط في عدد المناوبات حيث تزيد عن 6 مناوبات في الشهر وهذا ما يفسر ضغوط العمل في حين أن نسبة (30,8%) يناوبون من 3 إلى 6 مناوبات في الشهر والأقلية بـ (15.4%) يمارسون أقل من 3 مناوبات.

المطلب الثاني: تقييم متغيرات الدراسة في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة

بغرض تقييم متغيرات (ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي) في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة سيتم التطرق إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتكرارات ونسب الموافقة.

الفرع الأول: المتوسط الحسابي ونسب الموافقة للمتغير المستقل (ضغوط العمل)

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والفروقات

الجدول رقم (2-4-أ) التكرارات النسب المئوية والمتوسطات الحسابية

| المؤشرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التكرار والنسبة | غير موافق (أبدا) | الحد ما (نادرا) | موافق (غالب) | الأهمية النسبية |
|----------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| بعد بيئة العمل | 2.1875 | 0.42121 | | | | | متوسط |
| س1 | 2.3125 | 0.69270 | التكرار | 4 | 14 | 14 | متوسط |
| | | | النسبة | 12.5 | 43.8 | 43.8 | |
| س2 | 1.6250 | 0.60907 | ت | 14 | 16 | 2 | منخفض |
| | | | ن | 43.8 | 50 | 6.2 | |
| س4 | 2.0937 | 0.77707 | ت | 8 | 13 | 11 | متوسط |
| | | | ن | 25 | 40.6 | 34.4 | |
| س5 | 2.7188 | 0.52267 | ت | 1 | 7 | 24 | عالي |
| | | | ن | 3.1 | 21.9 | 75 | |
| بعد عن العمل | 2.2831 | 0.35820 | | | | | متوسط |
| س7 | 2.4375 | 0.56440 | ت | 1 | 16 | 15 | عالي |
| | | | ن | 3.1 | 50 | 46.9 | |
| س8 | 2.2500 | 0.71842 | ت | 5 | 14 | 13 | متوسط |
| | | | ن | 15.6 | 43.8 | 40.6 | |
| س9 | 2.4815 | 0.64273 | ت | 2 | 10 | 15 | عالي |
| | | | ن | 6.2 | 31.2 | 46.9 | |
| س10 | 2.3333 | 0.78446 | ت | 5 | 8 | 14 | متوسط |
| | | | ن | 15.6 | 25 | 43.8 | |

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثاني:

| | | | | | | | |
|-------|------|------|------|---------|---------|--------|----------------|
| متوسط | 9 | 16 | 4 | ت | 0.65841 | 2.1724 | 11س |
| | 28.2 | 50 | 16 | ن | | | |
| متوسط | 8 | 20 | 4 | التكرار | 0.60907 | 2.1250 | 12س |
| | 25 | 62.5 | 12.5 | النسبة | | | |
| عالي | 21 | 9 | 2 | ت | 0.61484 | 2.5938 | 13س |
| | 65.6 | 28.1 | 6.2 | ن | | | |
| متوسط | 4 | 20 | 8 | ت | 0.60907 | 1.8750 | 14س |
| | 12.5 | 62.5 | 25 | ن | | | |
| متوسط | | | | | 0.35634 | 2.0446 | بعد صراع الدور |
| عالي | 20 | 9 | 3 | ت | 0.67127 | 2.5312 | 15س |
| | 62.5 | 28.1 | 9.4 | ن | | | |
| منخفض | 1 | 7 | 24 | ت | 0.52267 | 1.2813 | 16س |
| | 3.1 | 21.9 | 75 | ن | | | |
| منخفض | 9 | 21 | 2 | ت | 0.55267 | 2.2188 | 18س |
| | 28.1 | 65.6 | 6.2 | ن | | | |
| عالي | 17 | 12 | 3 | ت | 0.66901 | 2.4375 | 19س |
| | 53.1 | 37.5 | 9.4 | ن | | | |
| متوسط | 1 | 23 | 8 | ت | 0.49084 | 1.7812 | 20س |
| | 3.1 | 71.9 | 25 | ن | | | |
| متوسط | 14 | 9 | 9 | ت | 0.84660 | 2.1563 | 21س |
| | 43.8 | 28.1 | 28.1 | ن | | | |
| متوسط | 6 | 17 | 9 | ت | 0.68906 | 1.9062 | 22س |
| | 18.8 | 53.1 | 28.1 | ن | | | |
| متوسط | | | | | 0.49802 | 2.0312 | بعد غموض الدور |
| متوسط | 9 | 16 | 7 | ت | 0.71561 | 2.0625 | 23س |
| | 28.1 | 50 | 21.9 | ن | | | |
| متوسط | 16 | 9 | 7 | ت | | | 24س |
| | 50 | 28.1 | 21.9 | ن | | | |
| متوسط | 9 | 15 | 2 | ت | 0.61484 | 2.4062 | 25س |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| | | | | | | | |
|-------|------|------|------|---|---------|--------|------------------|
| | 46.9 | 46.9 | 6.2 | ن | | | |
| متوسط | 2 | 8 | 22 | ت | 0.60907 | 1.3750 | 26س |
| | 6.2 | 25 | 68.8 | ن | | | |
| متوسط | 9 | 15 | 8 | ت | 0.73985 | 2.0312 | 27س |
| | 28.1 | 46.9 | 25 | ن | | | |
| | | | | ت | 0.26143 | 2.8063 | الأجور والمكافآت |
| | | | | ن | | | |
| عالي | 28 | 4 | 0 | ت | 0.33601 | 2.8750 | 28س |
| | 87.5 | 12.5 | | ن | | | |
| عالي | 28 | 3 | 1 | ت | 0.44789 | 2.8437 | 30س |
| | 87.5 | 9.4 | 3.1 | ن | | | |
| عالي | 28 | 4 | 0 | ت | 0.33601 | 2.8750 | 31س |
| | 87.5 | 12.5 | | ن | | | |
| عالي | 18 | 14 | 0 | ت | 0.50402 | 2.5625 | 32س |
| | 56.2 | 43.8 | | ن | | | |
| عالي | 28 | 4 | 0 | ت | 0.33601 | 2.8750 | 34س |
| | 87.5 | 12.5 | | ن | | | |
| متوسط | 28 | 4 | | ت | 0.27076 | 2.2588 | 36س |
| | 87.5 | 12.5 | | ن | | | |
| | | | | | 0.27076 | 2.2588 | ضغوط المهنية |

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

في القراءة الاحصائية للجدول السابق نجد أن المستجوبين موافقون بدرجة متوسطة حول ضغوط العمل بأبعادها الخمسة، بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نظام التعويضات والمكافآت، وفيما يلي توضيح تفصيلي للنتائج المرتبطة بكل بعد:

• بعد الضغوط الناتجة عن بيئة العمل:

بلغ المتوسط الحسابي لبعء ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل بـ 2.18 وهذا يعني درجته موافقة متوسطة وبلغ انحرافه المعياري 0.42 وهذا يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين ، وكما أن المؤشرات 1 و 4 سجل درجة موافقته متوسط .

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

بينما في السؤال " هل تضطر للغياب بسبب كثرة العمل فقد سجل درجة موافقة منخفضة فكان 44 % من الأطباء غير موافقين إلى اضطرارهم للغياب بسبب كثرة العمل بينما حوالي 6.2 % من يضطرون للغياب بسبب كثرة العمل والمؤشر الأخير سجل درجة موافقة عالية فكانت نسبة 31% فقط من الأطباء غير موافقين على تعرضهم للإصابة بالأمراض المعدية وحوادث العمل بينما نسبة كبيرة بلغت 75% كانوا موافقين على ذلك مما يدل على وجود ضغط كبير في بيئة العمل.

• بعد الضغوط الناتجة عن عبء العمل:

بلغ المتوسط الحسابي 2.28 مما يعني على أن درجة الموافقة متوسطة وبلغ انحرافه المعياري 0.35 وهذا يعني عدم وجود تشتت في اجابات المبحوثين ومن بين المؤشرات التي سجلت محور متوسط حسابي بدرجة موافقة متوسطة " لا تتناسب ساعات عملك" مع ظروفك الخاصة " فكانت نسبة 40% من اجابات المبحوثين بغير موافق بينما الذين كانوا موافقين فنسبتهم 15 فقط بالإضافة إلى المؤشر العاشر الذي يقول " هل فترات الاسترجاع بعد المناوبة غير كافية" فقد كانت اجابات المبحوثين ب 44% بغير موافقين بينما 15% كانوا عكس ذلك 12.5% من المبحوثين موافقين على ذلك.

وقد سجل هذا البعد متوسط عالي فاق 2.34 في العديد من المؤشرات نذكر منها: " ترى أن حجم العمل الذي تقوم به لا يتلائم مع طبيعة وظيفتك فكانت نسبة 50% من المبحوثين بغير موافقون على ذلك وسجلت نسبة 3% فقط بالموافقة.

بالإضافة إلى: " ليس هناك ضغط في عدد المناوبات" فكانت نسبة 46.9% بغير موافقون بينما كانوا هناك 6.2% موافقين على ذلك وكذا " المهام الادارية لا تشكل عبئا إضافيا عليك" فكانت نسبة 65.6% بغير موافقون بينما 6.2% كانوا موافقين.

فنستنتج أن الاجابات هناك كانت تتدرج بين درجة الموافقة المتوسطة والعالية ولا وجود لدرجة الموافقة المنخفضة.

• بعد الضغوط الناتجة عن صراع الدور:

بلغ المتوسط الحسابي 2.04 مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة وبلغ انحرافه المعياري 0.35 وهذا يدل على عدم وجود تشتت في اجابات المبحوثين وبالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة الموافقة كانت بين المجالات الثلاث منخفضة ومتوسطة وعالية وهنا شرح بالنسبة لدرجة الموافقة المنخفضة والعالية فقط.

فهناك مؤشرين سجلا درجة موافقة عالية وهما: " لا تتحمل مسؤوليات عدة أعمال وواجبات فكانت نسبة 62.5 % بغير موافقين على ذلك بينما 9.4% كانوا موافقين بالإضافة إلى " لا تؤثر الضغوط الاجتماعية على متطلبات عملك (الوساطة، تدخلات أخرى)" وكانت نسبة 53.1% بغير موافقين بينما نسبة 9.4% كانوا موافقين.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

أما بالنسبة للمؤشرات التي سجلت درجة موافقة منخفضة هي: " تقوم بتأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئك الشخصية" فكانت نسبة 75% غير موافقين على ذلك بينما 3.1% فقط كانوا موافقين وكذا مؤشر " يتدخل المسؤولون بأداء عملك" ، فسجلت نسبة 6.2 غير موافقين بينما 28.1 كانوا موافقين.

• بعد الضغوط الناتجة عن غموض الدور:

بلغ المتوسط الحسابي 2.03 مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة وبلغ انحرافه المعياري 0.49 مما يدل على عدم وجود تشتت في إجابات المبحوثين درجة الموافقة عالية بمتوسط حسابي 2.4 وانحراف معياري 0.61 وسجلت المؤشر " كل القوانين والتعليمات في المستشفى واضحة بالنسبة لك ، حيث كانت نسبة 6.2 % بغير موافقين بينما نسبة الموافقين كانت 46.9% وسجل المؤشر " تدرك مدى مساهمة عملك في تحقيق أهداف المستشفى" فقد سجل درجة موافقة منخفضة بمتوسط حسابي 1.37 وانحراف معياري 0.60 وكانت نسبة 68.8% من اجابات المبحوثين بغير موافق بينما 6.2% كانوا على عكس ذلك.

• بعد الضغوط الناتجة عن نظام التعويضات والمكافآت:

سجل درجة موافقة عالية بمتوسط حسابي 2.80 وانحراف معياري ب 0.26 أي لا يوجد تشتت في الاجابات، مما يدل على أن هناك تشابه وتناسق في اجابات المبحوثين. ونستنتج مما سبق أن الضغوط المهنية سجلت درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 2.25 وانحراف معياري 0.27 مما يدل على عدم وجود تشتت في اجابات المبحوثين .

الفرع الثاني: المتوسط الحسابي ونسب الموافقة للمتغير التابع (الاستقرار الوظيفي)

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والفروقات

الجدول رقم (2-4-ب) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية

| المؤشرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التكرار والنسبة | غير موافق (أبدا) | الحد ما (نادرا) | موافق (غالب) | الأهمية النسبية |
|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| الاستقرار الوظيفي | 1.9028 | 0.39080 | ت | | | | |
| | | | ن | | | | |
| س37 | 2.2812 | 0.85135 | ت | 8 | 7 | 17 | متوسط |
| | | | ن | 25 | 21.9 | 53.1 | |
| س38 | 1.8125 | 0.78030 | ت | 13 | 12 | 7 | متوسط |
| | | | ن | 40.6 | 37.5 | 21.9 | |
| س39 | 1.8125 | 0.73780 | ت | 12 | 14 | 6 | متوسط |
| | | | ن | 37.5 | 43.8 | 18.8 | |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| | | | | | | | |
|-------|------|------|------|---|---------|--------|-----|
| منخفض | 1 | 8 | 23 | ت | 0.53506 | 1.3125 | 40س |
| | 3.1 | 25 | 71.9 | ن | | | |
| منخفض | 6 | 1 | 25 | ت | 0.79755 | 1.4063 | 41س |
| | 18.8 | 3.1 | 78.1 | ن | | | |
| منخفض | 1 | 11 | 20 | ت | 0.55992 | 1.4063 | 42س |
| | 3.1 | 34.4 | 62.5 | ن | | | |
| متوسط | 17 | 6 | 9 | ت | 0.87988 | 2.2500 | 44س |
| | 53.1 | 18.8 | 28.1 | ن | | | |
| عالي | 17 | 11 | 4 | ت | 0.71208 | 2.4062 | 45س |
| | 53.1 | 34.4 | 12.5 | ن | | | |
| عالي | 16 | 14 | 2 | ت | 0.61892 | 2.4375 | 46س |
| | 50 | 43.8 | 6.2 | ن | | | |

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

• بعد الاستقرار الوظيفي:

بلغ متوسط الحسابي 1.90% مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة وانحرافه المعياري 0.39 مما يدل على عدم وجود تشتت في اجابات المبحوثين لكن هناك بعض المؤشرات سجلوا درجة موافقة منخفضة نذكر منها: " تفكر في مغادرة المستشفى " فكانت نسبة 71.9% بغير موافق بينما نسبة 3.1% كانوا موافقين على ذلك. وهناك بعض المؤشرات سجلوا درجة موافق عالية " عند قيامك بعملك تشعر بحماسة الانجاز " فكان متوسط الحسابي 2.40 وانحرافه المعياري 0.71 وكان نسبة الغير موافقين بـ 12.5% بينما الموافقون كانوا 53%.

حتى يتم تشخيص التغيرات بشكل أدق فيما يلي اختبار الفروق في متغيرات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية نستخدم اختبار « T.Test » واختبار « One Wayanova » وهذه الاختبارات هي منالاختبارات المعلمية،

ومن شروط الاختبارات المعلمية شرطين هما:

- شروط التوزيع الطبيعي للمتغيرات.
- شروط تجانس المتغيرات

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

أولاً: سنستعرض الجدول الموالي الذي يبين لنا وجود توزيع طبيعي للمتغيرات
جدول (2-4-ج) التوزيع الطبيعي للمتغيرات

| مستوى الدلالة لاختبار SIG 2: Shapiro-wilk | مستوى الدلالة لاختبار-SIG :Kolmogorov- smirnov | |
|---|--|---|
| 0.109 | 0.171 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.190 | 0.358 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.081 | 0.068 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.671 | 0.077 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.093 | 0.076 | الضغوط الناتجة عن تعويضات |
| 0.095 | 0.119 | وترقيات |
| 0.080 | 0.052 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية الضغوط الناتجة عن الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل مستويات متغيرات لدراسة فاخت 0.05 مايعني تحقق شرط التوزيع الطبيعي للبيانات.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

ثانيا: تحقق شرط التجانس المتغيرات

سيتم اختيار التجانس في كل مرة يتم اعتماد اختبارات الفروق

1- الفروق في متغيرات الدراسة حسب الإقامة

جدول رقم (2-5-أ) الفروق حسب الإقامة بالنسبة للضغوط

| Sig2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.468 | 0.399 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.835 | 0.719 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.931 | 0.944 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.979 | 0.237 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.357 | 0.815 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.709 | 0.154 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

كما في الجدول (2-5-أ) نجد أن مستوى الدلالة الاحصائية Levens فاق 0.05 ما يعني تحقق شرط التجانس، كما نجد من خلال الجدول (2-5-أ) أن جميع مستويات الدلالة فاقت 0.05 ما يعني أنه لا توجد فروق في الضغوط المهنية سواء بالنسبة للمبحوثين القاطنين داخل بسكرة أو خارجها.

جدول رقم (2-5-أ) الفروق حسب الإقامة بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.357 | 0.938 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

كذلك لا توجد فروق من ناحية الاستقرار الوظيفي سواء كانت اقامتهم داخل مدينة بسكرة أو خارجها.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

2- الفروق في متغيرات الدراسة حسب السكن الوظيفي

جدول رقم (2-5-ب) الفروق حسب السكن الوظيفي بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.878 | 0.195 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.888 | 0.354 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.428 | 0.954 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.745 | 0.984 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.888 | 0.343 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.726 | 0.975 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق (2-5-ب) أن جميع مستويات الدلالة الاحصائية Levens فاقت 0.05 ما يعني تحقق شرط التجانس، كما نجد من خلال الجدول (2-5-ب1) أن جميع مستويات الدلالة فاقت 0.05 ما يعني انه لا توجد فروق في الضغوط المهنية بين الباحثين الذين استفادوا من سكن وظيفي أو لم يستفيدون منه

جدول رقم (2-5-ب1) الفروق حسب السكن الوظيفي بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.501 | 0.834 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

هنا شرط التجانس محقق ولا توجد فروق وبالتالي لا توجد فروق الاستقرار الوظيفي بالنسبة للباحثين المستفيدين من السكن وغير المستفيدين.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

3- الفروق في متغيرات الدراسة حسب الخدمة المدنية

جدول رقم (2-5-ج) الفروق حسب الخدمة المدنية بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.878 | 182 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.757 | 500 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.856 | 316 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.545 | 849 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.356 | 921 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.667 | 140 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-5-ج) تحقق شرط التجانس وعدم توفر فروق في الضغوط المهنية بالنسبة للمبحوثين الذين يزاولون نشاطهم أثناء الخدمة المدنية أو خارج الخدمة.

جدول رقم (2-5-ج1) الفروق حسب الخدمة المدنية بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.328 | 0.907 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

كذلك من ناحية الاستقرار لا توجد فروق وشرط التجانس محقق وبالتالي ليست هناك فروق بالنسبة للمبحوثين الذين أثناء الخدمة أو خارجها

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

4-الفروق في المتغيرات حسب الحالة الاجتماعية

جدول رقم (2-5-د) الفروق حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.213 | 0.250 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.538 | 0.517 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.788 | 0.538 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.953 | 0.363 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.240 | 0.119 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.702 | 0.863 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-5-د) أن جميع مستويات الدلالة الاحصائية Levens فاقت 0.05 ما يعني تحقق شرط التجانس، وبالتالي لا توجد فروق في الضغوط المهنية الناتجة عن الحالة الاجتماعية للمبحوث سواء كان عازب أو متزوج أو مطلق.

جدول رقم (2-5-د1) الفروق حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.412 | 0.180 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

لا توجد فروق في الاستقرار الوظيفي في حالة اختلاف الحالة الاجتماعية بين المبحوثين.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

4- الفروق في متغيرات الدراسة حسب مهنة الزوج

جدول رقم (2-5-هـ) الفروق حسب مهنة الزوج بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.669 | 0.627 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.055 | 0.976 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.225 | 0.601 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.352 | 0.375 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.512 | 0.060 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.112 | 0.930 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-5-هـ) أن جميع مستويات الدلالة الاحصائية Levens فاقت 0.05 ما يعني تحقق شرط التجانس وبالتالي نقول أنه لا توجد فروق في الضغوط المهنية بالنسبة للمبحوثين سواء كانت مهنة الزوج في نفس القطاع أو خارجه.

جدول رقم (2-5-هـ) الفروق حسب مهنة الزوج بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.433 | 0.373 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من الملاحظ أنه في الاستقرار كذلك لا توجد فروق.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

4- الفروق في متغيرات الدراسة حسب عدد المناوبات

جدول رقم (2-5-و) الفروق حسب عدد المناوبات بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.231 | 0.250 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.538 | 0.517 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.788 | 0.538 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.953 | 0.363 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.240 | 0.119 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.702 | 0.86 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من الملاحظ في الجدول (2-5-و) أن التجانس محقق ولا توجد فروق وبالتالي ليس هناك فروق في إجابات الباحثين الذين لديهم مناوبات أقل من 3 وليس لديهم أكثر من 6 مناوبات.

جدول رقم (2-5-و1) الفروق حسب عدد المناوبات بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.667 | 0.596 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

لا توجد فروق في الاستقرار الوظيفي من ناحية عدد المناوبات في الشهر.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

5- الفروق في متغيرات الدراسة حسب الخبرة

جدول رقم (2-5-ي) الفروق حسب الخبرة بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.953 | 0.413 | الضغوط الناتجة عن بنية العمل |
| 0.788 | 0.161 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.719 | 0.499 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.783 | 0.616 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.913 | 0.129 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.802 | 0.325 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

في الجدول (2-5-ي) نلاحظ هنا تحقق شرط التجانس وكذا انعدام الفروق وبالتالي يمكننا القول أنه لا توجد فروق بين المبحوثين الذين لديهم خبرة كبيرة مقارنة مع غيرهم.

جدول رقم (2-5-ي1) الفروق حسب الخبرة بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.161 | 0.073 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

الاستقرار الوظيفي لا توجد فيه فروق من ناحية الخبرة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

6- الفروق في متغيرات الدراسة حسب البعد عن السكن

جدول رقم (2-5-ر) الفروق حسب البعد عن السكن بالنسبة للضغوط

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 0.298 | 0.140 | الضغوط الناتجة عن بيئة العمل |
| 0.359 | 0.061 | الضغوط الناتجة عن العمل |
| 0.053 | 0.763 | الضغوط الناتجة عن صراع الدور |
| 0.275 | 0.800 | الضغوط الناتجة عن غموض الدور |
| 0.247 | 0.084 | الضغوط الناتجة عن تعويضات وترقيات |
| 0.172 | 0.522 | الضغوط الناتجة عن الضغوط المهنية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

في الجدول (2-5-ي) نلاحظ أن شرط التجانس محقق وعدم وجود فروق وبالتالي ليس هناك فرق بين الباحثين القريين من مقر العمل عن البعيد عنه.

جدول رقم (2-5-ر1) الفروق حسب البعد عن السكن بالنسبة للاستقرار

| Sig 2 | SigLevene's | |
|-------|-------------|-------------------|
| 0.163 | 0.456 | الاستقرار الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

لا توجد فروق في الاستقرار الوظيفي رغم اختلاف البعد والقرب عن مقر العمل. وبالتالي لا توجد فروق في ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي سواء بين الباحثين من ناحية السكن الوظيفي البعد عن مكان العمل، الخبرة المهنية، أداء الخدمة المدنية، الحالة الاجتماعية أو مهنة الزوج.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

لا اعتماد نموذج الاختبار يتم أولاً التحقق من مدى توفر شروطه الاحصائية

أولاً: المعنوية الكلية لنموذج الانحدار:

تتمثل في معنوية النموذج الكلي والتي يعبر عنها من خلال قيمة F والتي بلغت 0.000 وهي أقل

من 0.05 هذا ما يوضحه الجدول رقم (2-6-ب)

ثانياً: المعنوية الجزئية للنموذج

تتمثل في قيمة معنوية t بحيث يجب أن تكون أحد المعاملات ذات دلالة احصائية على خلاف الثابت ومن

خلال الجدول رقم (2-6-ب) نجد أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05.

كما أن قيمة معامل الارتباط و $\beta = -0.456$

جدول رقم (2-6-أ) نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط

| Durbinwatso n | معامل الارتباط R | معامل التحديد المعدل R2 | مستوى دلالة F | قيمة F المحسوبة | متوسط المربعات | درجة الحر ية | مجموع المربعات | النموذج | |
|------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------|---|
| 1.642 | 0.18 | 0.20 | 0.00 | 7.85 | 0.98 | 1 | 0.98 | الانحدار | 1 |
| | 1 | 8 | 9 | 8 | 3 | 30 | 3 | الخطأ | |
| | | | | | 0.12 | | 3.75 | المتبقي | |
| | | | | | 5 | 31 | 2 | المجموع | |
| | | | | | | | 4.73 | | |
| | | | | | | | 5 | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

نلاحظ من الجدول السابق أن حوالي 21% من التباين في الاستقرار الوظيفي مفسر بالتباين في ضغوط العمل.

ثالثاً: مدى توفر شروط الطريقة المستخدمة في تقدير معالم نموذج الانحدار (طريقة المربعات الصغرى).

1. التوزيع الطبيعي (اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي (normality test)

وللتأكد حسابياً بين التوزيع الطبيعي للبواقي نعتمد على ما يلي:

Shapiro, wilk ,kolmogorov, smirnov

إذا فاقت مستوى الدلالة لكل منها 0.05 وهو ما يؤكد التوزيع الطبيعي للبواقي في نموذج الانحدار البسيط

جدول رقم (2-6-ب) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي في نموذج الانحدار البسيط.

| Shapiro-wilk | | | Kolmogorov-smirnov | | | |
|-------------------|-------------|---------|--------------------|-------------|---------|--------------------|
| الدلالة الاحصائية | درجة الحرية | احصائيا | الدلالة الإحصائية | درجة الحرية | احصائيا | |
| 0.780 | 32 | 0.979 | 0.200 | 32 | 0.087 | معيارية البواقي |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

2-الاستقلال الذاتي للبواقي Durbin – watson تم اختبارها من خلال احصائية – Durbin

watson(وهو عبارة عن احصائي لاختبار الذي سيتم استخدامه في اختبار الفروض الاحصائية حول

الارتباط الذاتي للبواقي: Residuals وتؤكد قيمته التي بلغت 1.642 كما يوضحه الجدول (2-6)

$dL=1.352$ و $du=1.489$ فيتم الحكم على استقلالية البواقي في حالتين هما إذا كان

$2 < Dw < du$ أو $2 < Dw < 4 - du$ وبالتالي فإن Dw محصورة بين 2 و 1.489 وهو ما يؤكد الاستقلال

الذاتي للبواقي

جدول رقم (2-6-ج) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

| مستوى دلالة T | قيمة T المحسوبة | المعاملات غير النمطية | | النموذج |
|---------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|---------|
| | | المعاملات النمطية | المعاملات غير النمطية | |
| | | Beta | الخط المعياري | β |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| | | | | | | |
|-------|--------|--------|-------|--------|----------------|---|
| 0.000 | 6.350 | | 0.534 | 3.338 | Constant ثابت | 1 |
| 0.009 | -2.803 | -0.456 | 0.235 | -0.658 | الضغوط المهنية | |

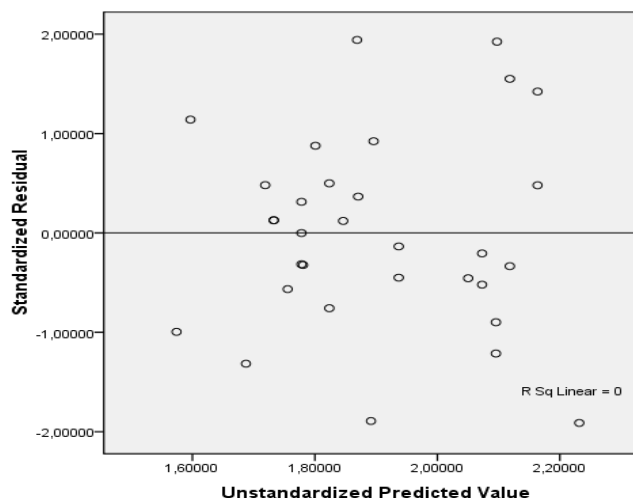
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن حوالي 21% من التباين في الاستقرار الوظيفي مفسر بالتباين في ضغوط العمل.

نلاحظ من الجدول السابق أنه يوجد أثر دال احصائيا للضغوط المهنية على الاستقرار الوظيفي حيث بلغ مستوى الدلالة 0.009 وهو أقل من 0.05، كما بينت نتائج β أن ارتفاع الضغوط يؤدي إلى انخفاض في الاستقرار بنسبة 45.6% وعليه فإن الفرضية الرئيسية مقبولة.

3- اختبار تجانس البواقي (اختبار ثبات التباين) (homoscatastiaty) وهو ما يوضحه الشكل رقم (3-2)

الشكل رقم (3-2) اختبار تجانس البواقي للانحدار البسيط



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ أن انتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة) حيث أنه لا يمكننا رصد نمط أو الشكل معين لتباين هذه البواقي وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً: المعنوية الكلية لنموذج الانحدار

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

تتمثل في قيمة معنوية النموذج الكلي والتي يعبر عنها من خلال قيمة F والتي بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2-7-ب)

ثانيا: المعنوية الجزئية للنموذج

تتمثل في قيمة معنوية t بحيث يجب أن تكون واحدة على الأقل من المعاملات ذات دلالة احصائية على خلاف الثابت ومن خلال الجدول رقم (2-7-ج) نجد قيمة واحدة ل Beta دالة احصائيا.

جدول رقم (2-7-أ) نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد

| Durbinwatso | معامل الارتباط R | معامل التحديد المعدل R2 | مستوى دلالة F | قيمة F المحسوبة | متوسط المربعات | درجة الحرية | مجموع المربعات | النموذج | |
|-------------|------------------|-------------------------|---------------|-----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---|
| 1.897 | 0.54 | 0.16 | 4.24 | 0.00 | 0.28 | 5 | 1.42 | الانحدار | 1 |
| | 9 | 8 | 8 | 8 | 6 | 26 | 9 | الخطأ | |
| | | | | | | 31 | 3.30 | المتبقي | |
| | | | | | | | 6 | المجموع | |
| | | | | | | | 4.73 | | |
| | | | | | | | 5 | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن حوالي 17% من التباين في الاستقرار الوظيفي مفسر بالتباين في أبعاد ضغوط العمل.

ثالثا: مدى توفر شروط الطريقة المستخدمة في تقدير معالم نموذج الانحدار (طريقة المربعات الصغرى)

أ- التوزيع الطبيعي (اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبقايا) (Normality test) وللتأكد من التوزيع الطبيعي للبقايا تعتمد على معاملي K.S و S.W إذا فاقت مستوى الدلالة لكل منهما 0.05 وهو ما يؤكد

التوزيع الطبيعي للبقايا في نموذج الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك

• جدول رقم (2-7-ب) نتائج التوزيع الطبيعي في نموذج الانحدار المتعدد

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

| S – W | | | K-S | | | |
|-------------------|-------------|---------|-------------------|-------------|---------|----------------------|
| الدلالة الاحصائية | درجة الحرية | احصائيا | الدلالة الاحصائية | درجة الحرية | احصائيا | |
| 0.168 | 32 | 0.952 | 0.136 | 32 | 0.136 | البواقي المعيارية |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

الاستقلال الذاتي لبواقي Durbin – Watson

وتم اختبارها من خلال احصائية Durbin – Watson وهي عبارة عن احصائي الاختبار الذي سيتم استخدامه في اختبار الفروض الاحصائية حول الارتباط الذاتي للبواقي Residuals ، وتؤكد قيمته التي بلغت 1.897 كما يوضحه الجدول (2-7-أ) وبمقارنتها في الجداول الاحصائية لدرجة حرية البواقي 31 وعدد المتغيرات المنقلة 1 نجد $dL=0.975$ و $du=1.873$ فيتم الحكم على استقلالية البواقي في حالتين هما :

$$2 < D_w < D_U \text{ أو } 2 < D_W < 4 - D_U$$

وبالتالي فإن DW محصورة بين 2 و 1.873 وهو ما يؤكد الاستقلال الذاتي للبواقي

جدول رقم (2-7-ج) ، نتائج الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

لاختبار أثر أبعاد ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

| F J V | احصائيات التباين | مستوى دلالة T | قيمة المحدودية | المعاملات النمطية | المعاملات غير النمطية | | النموذج |
|-------|---------------------|------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|---------|---------------------------------------|
| | Tolerance | | t | Beta | الخطأ المعنوية | β | |
| | | 0.001 | 3.595 | | 0.908 | 3.262 | ثابت Constant |
| 2.211 | 0.452 | 0.168 | 1.419 | 0.346 | 0.226 | 0.321 | الضغوط الناتجة عن بيئة العمل |
| 2.292 | 0.436 | 0.009 | -2.784 | -0.443 | 0.271 | -0.483 | صراع العمل |
| 3.302 | 0.303 | 0.39 | -0.88 | -0.262 | 0.327 | -0.287 | صراع الدور |
| 2.441 | 0.415 | 0.47 | -0.74 | -0.187 | 0.200 | -0.147 | غموض الدور |
| 1.489 | 0.671 | 0.931 | 0.087 | -0.017 | 0.299 | -0.026 | الضغوط الناتجة عن التعويضات والترقيات |

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

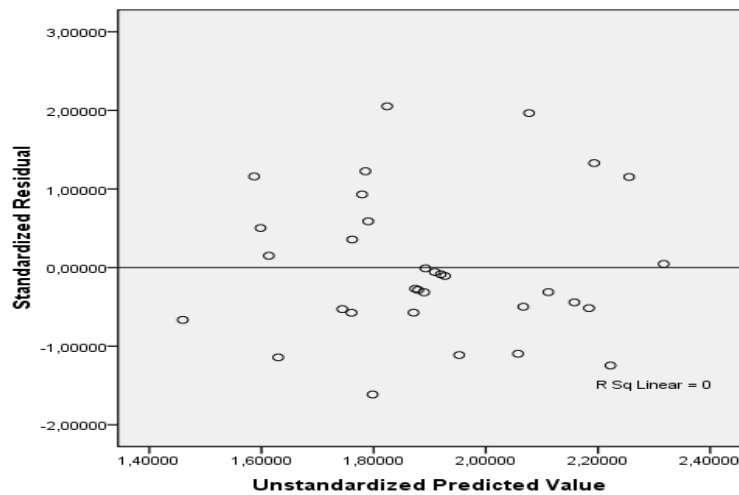
طبقا للنتائج الموضحة بالجدول رقم (2-7-ج) فإن ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل ليس لها أثر دال احصائيا على الاستقرار الوظيفي حيث فاقت مستوى دلالتها 0.05 وبلغت 0.168 وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة، بينما يوجد أثر دال احصائيا لعبء العمل حيث بلغت مستوى دلالتها 0.009 وهي أقل من 0.05 وقوة تأثيرها حوالي 44% بحيث أنه كلما زاد عبء العمل بمستوى 100% انخفض الاستقرار بنسبة 44%.

وعليه فإن الفرضية الثانية مقبولة

وبالنسبة لصراع الدور وغموض الدور والضغوط الناتجة في نظام التعويضات والترقيات فهي ليست دالة احصائيا حيث بلغت مستوى دلالتها على التوالي 0.47، 0.39، 0.931 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي فإن الفرضية الثالثة والرابعة والخامسة مرفوضة

3 اختبار تجانس البواقي (اختبار ثبات التباين) Homoscedasticity : وهو ما يوضحه الشكل رقم (2-4)

الشكل رقم (2-4) اختبار تجانس البواقي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ أن انتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر (وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة)، حيث أنه لا يمكننا رصد نمط أو شكل معين لتباين هذه البواقي، وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

4 عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة **Multicollinearity** وهو ما توضحه قيمتي معامل التضخم FIV و Tolerance في الجدول (2-7-ج) ، حيث كانت قيم معامل التضخم FIV محصورة بين 1.489 و 3.302 وهي أقل من 10 أما Tolerance فتراوحت قيمته بين 0.303 و 0.671 وهي أكبر من 0.1 وهو ما يؤكد عدم وجود مشاكل الازدواج الخطي بين أبعاد المتغير المستقل.

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة:

سنحاول في هذا المبحث مناقشة نتائج الدراسة من خلال تقسيمه إلى ثلاث مطالب حيث في المطلب الأول سيكون فيه تفسير نتائج تقييم لمتغيرات الدراسة أما المطلب الثاني فيتضمن تفسير اختبار الفرضيات بينما تضمن المطلب الثالث الاقتراحات والتوصيات المستخلصة من خلال نتائج الدراسة.

المطلب الأول: تفسير نتائج متغيرات الدراسة:

✓ أكدت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل المتكونة من بيئة العمل من حيث توفر الخدمات الأساسية من نظافة وأماكن للراحة ومدى وفرة التجهيزات سواء كانت مادية أو بشرية للقيام بالأعمال الموكلة لهم بالإضافة إلى العلاقات المهنية تميزت بعدم الموافقة لكن هذا لم يشكل عائقاً بالنسبة لهم وليس هو الدافع الذي يحتم عليهم الخروج وترك الخدمة وقد يرجح الضغوط الناتجة عن بيئة العمل بسبب نظام المستشفيات وقلة الميزانية الخاصة بالمستشفى من جهة وثقافة العاملين والمسؤولين وحتى المرضى من جهة أخرى.

✓ كما أظهرت النتائج أن ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل من كثرة المهام وتداخلها وكثرة

التعليمات الادارية المتناقضة بالإضافة إلى تدخلات المسؤولين في العمل فهو يحقق الاعدالة وذلك لكثرة الجهود المقدمة مقارنة بالاجر المدفوع وقلة فترات الراحة وعدم وفرة الحوافز خاصة المعنوية كتدني المكانة الاجتماعية لطبيب وبالتالي هذا كله يؤدي لزيادة عبء العمل وعدم استقرار الطبيب في المستشفى لأن الاستقرار لا يعني به البقاء في الخدمة فقط ولكن كذلك من ناحية نوعية وجودة الخدمات المقدمة من طرفه للمرضى و لا ننسى كثرة المناوبات وعدم انتظامها وتوزيعها بشكل غير عادل.

✓ وبينت النتائج أن الضغوط الناتجة عن صراع وغموض الدور ونقص به عدم فهم الأطباء لما هو متوقع

منهم وتكليفهم بمهام أخرى خارج مجال اختصاصهم أو قيامهم بأعمال نيابة عن زميلهم في العمل، وسجلت نسبة أهمية متوسطة وذلك لأن الطبيب المختص لديه معرفة ومعلومات بسياسات وقواعد مهنية وبالتالي تأثيرها كان متوسط على استقراره في المستشفى.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

✓ في حين أن النتائج أظهرت أن ضغوط العمل الناتجة عن نظام الأجور والمكافآت و الترتيبات كانت عالية نوعا ما لكن ليست أكثر من عبء العمل وهذا لا يعني أن عبء العمل سجل أهمية أقل مقارنة بنظام الأجور والتعويضات بل على عكس ما كان متوقع فالاهتمام بالطبيب كتحفيزه والاعتراف بمجهوده وتقديم كافة الحقوق والرفع من مكانته الاجتماعية هذا كله يؤدي به إلى الاستقرار في المستشفى وعلى عكس ذلك فتدني الأجر وقلة المكافآت و الترتيبات وبرامج التكوين وانعدام الحوافز من شأنه يؤدي لعدم رضاه وبالتالي انخفاض شعوره بالاستقرار الوظيفي.

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

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

المطلب الثاني: تفسير نتائج اختيار الفرضيات:

• يوجد أثر سلبي لبيئة العمل على الاستقرار الوظيفي:
تؤكد نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر معنوي لضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل المتمثلة في وفرة الوسائل اللازمة والتجهيزات البشرية والمالية وفترات الراحة على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية ، كما أنه من خلال جمع اجابات الاستبيان في السؤال الأخير حول العوامل التي تشجع الطبيب على الاستقرار في المستشفى ، فإن العديد منهم ذكر تحسين بيئة العمل من خلال توفير الامكانيات اللازمة للعمل بالإضافة لتحسين ظروف العمل من نظافة ومأكل وهناك من تطرق لتوفير الوسائل لراحة الطبيب الجراح وطاقمه الطبي لما يتعرضون له من ضغوط أثناء إقامة العمليات الجراحية.

• يوجد أثر سلبي لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي:

أظهرت النتائج أنه يوجد أثر سلبي ذو دلالة احصائية لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وكثرة تدخل الادارة في عملهم وكثرة الأعمال المكلفون بها مما يؤدي بهم إلى الارهاق والاجهاد واختلال في التوازن كحمل عبء العمل الزائد والقيام بأعمال الزملاء وعدم الوضوح الجيد لمسؤوليات وصلاحيات الأطباء وكثرة الضغوطات من قبل الرؤساء والمشرفين وعدم توفر المناخ اللازم من أجل السير الحسن للعمل دون نسيان أن هناك تأثير خارجي على الأطباء من قبل المرضى ومرافقيهم وبالتالي زيادة أعباء العمل. وكل هذا يؤدي إلى شعور الطبيب بعدم الرضا وقلة تحقيق الاستقرار الوظيفي وقد تؤدي به كثرة الأخطاء وتدني مستوى صحة المريض فقد تفوق طاقاته وقدراته وامكانياته.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

- يوجد أثر سلبي لغموض الدور وصراع الدور على الاستقرار الوظيفي
أكدت النتائج أنه لا يوجد أثر سلبي مباشر لغموض وصراع الدور على الاستقرار الوظيفي لكن من الممكن ملاحظة ذلك بصفة غير مباشرة من خلال الاجابات المقترحة في السؤال الأخير حول العوامل التي تشجع الطبيب على الاستقرار في المستشفى فمنهم من ذكر عدم تدخل الادارة بعمل الطبيب وعلى كل فرد الالتزام بالأعمال المكلف بها وتحديد مسؤوليات كل من الأطباء وموظفي الادارة وعدم تداخلها وتحقيق هذا المطلب قد نكسب نوعا ما من تحقيق الاستقرار.

- يوجد أثر سلبي لنظام التعويضات والترقيات والمكافآت
أظهرت الدراسة أنه لا يوجد أثر سلبي مباشر لنظام التعويضات والمكافآت والترقيات على استقرار الأطباء في المستشفيات لكن هذا لا يعني أن ليس له أثر إنما في هذه الدراسة تبين أن ليس له أثر دال احصائيا مقارنة بعبء العمل فكل من نظام التعويضات والترقيات والمكافآت وعبء العمل وصراع وغموض الدور كلها أبعاد تكمل بعضها وأهم شيء تحقيق العدالة بين الجهد المبذول والأجر المقدم لهم ولا ننسى إقامة دورات تكوينية لتحسن مستوى الأطباء خاصة التي تقام في الخارج وعدم تدخل الوساطة في ذلك.

المطلب الثالث: الاقتراحات والتوصيات

إن نتائج هذه الدراسة تسمح لنا بتقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات التي تساهم في التخفيف من ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية ويمكن تقسيمها إلى قسمين هما:
أولا: الخاصة بالمستشفيات:

- تحسين بيئة العمل وظروف العمل بتوفير كل المتطلبات البشرية والمادية الضرورية لأداء العمل.
- الاهتمام بالأطباء وتوفير سبل الراحة وتكوين عمال شبه طبيين أكفاء للتغلب على الضغط الناجم عن عبء العمل وكثرة المناوبات.
- وضع وتطبيق برامج للترقية وإفساح فرص الترقية والتقدم.
- وضع وصف وظيفي خاص باختصاص ومهام كل طبيب لتحديد واجباته ومسؤولياته بشكل واضح يخفف من شعوره بالضغط الناجمة عن صراع الدور.
- إقامة دورات تكوينية وملتقيات دولية من شأنها تزويد الطبيب بالأبحاث الجديدة ومختلف الدراسات الحديثة.
- فتح المجال لمشاركة الأطباء في اتخاذ القرارات أمرهم يخفف من ضغوط العمل كونها تشعر الفرد بأهميته وتحاكي طاقاته الداخلية.

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

- ضرورة تحقيق التوازن الكمي والنوعي في الوظيفة وذلك للتقليل من عبء العمل، ويجب موازنة مؤهلات الفرد مع متطلبات وظيفته، وذلك ضمن حدود مستواه المهني والعملي وفق الوقت المخصص للعمل مع ضرورة الابتعاد عن تكليف الأفراد بأعباء عمل ومسؤوليات كثيرة وعدم تكليف الآخرين بها، لأن هذا الأمر يحدث عبء عمل يؤدي إلى ظهور مستمر لضغوط العمل.
 - إعطاء قيمة وأهمية للمردودية من طرف القطاع الصحي.
 - إقامة مصالح متخصصة وتوزيعها عبر التراب الوطني بطريقة عادلة.
 - هناك أطباء ليس لديهم علم كاف بالتعليمات التي تنظم عملهم وتتعلق به وهنا لا بد من اثاره اهتمام إدارة المستشفى بضرورة قيامها بعقد بعض الجلسات والمناقشات والحلقات والندوات التي توضح مسؤولية الأطباء وأدوارهم ومهامهم، الأمر الذي يسهم في سد الفجوة التي تنشأ من خلالها ضغوط العمل على اعتبارها ناجمة من عدم تطابق المتطلبات الوظيفية مع متطلبات الشخص ومهاراته وقدراته.
 - وضع نظام الحوافز بما يكفل توزيعه بعدالة بحيث مكافأة من يستحق ومعاقبة المقصرين، لأن هذا يزيد من الاستقرار الوظيفي (أي استعمال الحوافز بنوعها الإيجابية والسلبية).
 - اتخاذ الاجراءات اللازمة للوصول إلى الراحة النفسية للطبيب والتي تقوده للرضا الوظيفي وبالتالي تحقيق الاستقرار.
 - يقضي معظم الأطباء أوقات طويلة في عملهم وبالتالي يجب ممارسة أمور من شأنها أن تقلل من ضغط العمل كالأستراحة والصلاة وتناول الطعام فعلى إدارة المستشفى الاهتمام بتوفير أماكن للراحة والصلاة والكافتيريا للتخفيف من حدة ضغوط العمل.
 - اجراء دورات تدريبية لتمكين الأطباء من استراتيجيات مواجهة الضغوط والقيام بدراسات ومراجعات دورية، وتقييم المستمر للضغط الوظيفي لدى الأطباء وتحديد المصادر المختلفة المتسببة في احداثه قصد تجنبها.
- ثانيا: الخاصة بالأطباء:

- على الأطباء أن لا يفكروا بأعباء العمل ومشكلاته نهائيا بعد انتهاء الدوام والعودة إلى البيت، كي يتسنى لهم تصفية ذهنهم لأن الفرد إذا وقع تحت ضغط عصبي في حياته العملية يزول به الأمر للإصابة ليس فقط بالتوتر والضغط، بل لما يعرف بالاحتراق النفسي.
- ضرورة الاستمتاع بالوقت بعد انتهاء الدوام وذلك بممارسة الرياضة أو الهوايات الخاصة كونها تسهم في الحد من ضغط على نحو كبير، كما أن تكوين الشبكات الاجتماعية التي تركز على العلاقات الانسانية أمر مهم في علاج

الفصل الثاني: الإطّار التطبيقي للدراسة

ضغوط العمل، ولا سيما مع الأشخاص المهمين الذين لهم تأثير إيجابي من الضروري الالتقاء بهم وقضاء الأوقات الممتعة معهم.

الخاتمة

خاتمة عامة

بعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة (ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي) والعلاقة بينهما، واسقاط ما تم عرضه على الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة توصلنا الى النتائج التالية:

. يعاني الأطباء من ضغوطات كثيرة منها ما يتعلق ببيئة العمل وعدم توفر الإمكانيات والوسائل اللازمة لذلك، وأخرى تتعلق بصفة كبيرة بعبء العمل وذلك بتكليف الأطباء بأعمال خارج اختصاصهم، كما أن مناوبات العمل بحاجة نوعا ما الى تنظيم مجدول.

. كما يواجه الأطباء ضغوطا تتعلق بغموض الدور وقد يكون ذلك راجع لعدم وضوح المسؤوليات بالإضافة لعدم وضوح التعليمات التي تنظم عملهم فضلا عن افتقارهم للمعلومات الكافية عن مسؤولياتهم في العمل وكذا تدني مستوى التعاون بين الأطباء والمرضى ونقص الثقة في قدراتهم من قبل الأطباء.

بالإضافة للضغوطات الناتجة عن نظام التعويضات والترقيات والمكافآت فهي تشكل ضغط كبير على الطبيب وعدم تكافؤ الاجر المقدم مقارنة مع الجهد المبذول ونقص المردودية وقلة فرص الترقية والتكوينات.

وما يمكن استخلاصه من دراسة الموضوع وخاصة في شقه المتعلق بضغوط العمل أنه بحاجة الى دراسات ومؤلفات أعمق وأشمل والى مناهج متنوعة تتكاثف للكشف عن حقيقته من جميع جوانبه.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

• أولاً: الكتب

- أندرو دي سيزلافي مارك جي والاس، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، " السلوك التنظيمي والأداء"، معهد الادارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991
- إبراهيم مراد الدعمة، مازن حسن الباشا، أساسيات تطبيق SPSS الطبعة الأولى، دار المناهج لند شر والتوزيع، عمان، الأردن، . 2013
- جمال الدين محمد المرسي، د. ثابت عبد الرحمان إدريس " السلوك التنظيمي " نظريات ونماذج تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، دار الجامعة الاسكندرية، مصر
- حسينا سينطعمة، إيمان حسين حنوش، طرق الإحصاء الوصفي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
- خيضر كاظم حمود فريجات وآخرون " السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة " اثره للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009
- زاهد محمد ديري، " السلوك التنظيمي " ، الأردن ، عمان ، دار الميسرة ، الطبعة الأولى 2011
- شفيق العتوم، طرق الاحصاء تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS لمنهج، الأردن، 2008
- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار الميسرة، الأردن، 2005.
- ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، الأردن، عمان، دار المسيرة، الطبعة الأولى
- محمد حسن محمد محمد حمادات ، " السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية " ، دار الحامد ، المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان ، الطبعة الأولى 2008.
- محمود مزيان، مبادئ البحث لنفسيوالتربوي، دار الغرب للنشر والطباعة، وهران، الجزائر، 1999
- مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي
- " دليل إرشاد في كتابة البحوث إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل. العربية، القاهرة، مصر، 2004
- نادر شعبان السواح، الاسهام في مبادئ الاحصاء باستخدام spss الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2006
- ثانياً: المقالات

- إيمان جودة ، رنده الباني ، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجيه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 18 ، العدد الأول ، سوريا 2002
- جاسم رحيم عذارى، مجبل دوازي اسماعيل ، "أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية ، مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد 33 ، المجلد 9 ، تموز ، 2013
- عزوي حمزة، والعقي الأزهر: " تحفيز الاستقرار الوظيفي أساليب نماذج ناجحة" ، مجلة آفاق علمية ، مجلد : 10 ، عدد : 02 ، 2018
- غالم يمينة ، بلعباس نادية ، "بناء مقياس لضغوط العمل لدى الممرضين العاملين في وحدات الاستعدادات" ، دراسات نفسية وتربية ، مجلد 11 ، العدد 1 ، جوان 2018 ، جامعة مستغانم ، الجزائر،
- محمد عبد القادر علام ، زمال "ضغوط العمل" ، أكاديمية ناصر العسكرية العليا ، العدد 1 ، ديسمبر 2009
- ثالثا: مذكرات وسائل
- إبراهيمي أسماء " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة " دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس ، جامعة محمد خيضر - بسكرة 2015/2014
- ابن خورور خير الدين، " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التربية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2011/2010
- أحمد لغبي، "التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية"، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2015/2014
- أحمد محمد عراقي "أساليب مواجهة الضغوط وعلاقته بتأكيد الذات"، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية، 1434
- أسعيد مخلوفي ، "ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط" دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة باتنة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية ، ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2014/2013

- ، أنور عيسى "قياس تأثير ضغوط العمل في مستون الأداء الوظيفي" ، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة العاملين في هيئة التعليم التقني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد السادس والثلاثون ، 2013 ، ص
- العجاييلية يوسف " مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الحالا استعجالية" دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعناية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2015/2014.
- المداني حجاج " القيمة التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي" رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015/2014
- بحري صابر " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافيا الجزائري" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم نفس العمل والتنظيم ، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي ، 2015/2014 .
- بن منصور رفيقة " الاستقرار الوظيفي وعلاقتها بأداء العامل في القطاع الخاص " مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة 2014/2013 ،
- خلاصي مراد " الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية" ، دكتور في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة العربي بن أم بواقي ، الجزائر ،
- راشد بن فضل بن عمار العماري الدوسري " بعض عوامل الاستقرار الوظيفي لدى العمال لسعود في القطاع الخاص " ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية 1427هـ ، .
- زربي أحلام ، " استراتيجيات التصرف تجاهها لضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء " ، مذكرة ماجستير في علم النفس ، جامعة وهران 2014/2013 ،
- سمير حليس " التغير التكنولوجي والاستقرار في المؤسسة الصناعية" دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج AFRICAVER الطاهير ، جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009/2008 ،
- شاطر شفيق ، " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" ، مذكرة ماجستير ، جامعة محمد بوقرة بومرداس ، 2010/2009

- عابد مُجّد يوسف عودة "تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف العاملة في محافظة الخليل" رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2006،
- عاشور خديجة ، "ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية" رسالة دكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة مُجّد خيضر - بسكرة 2015/2014 ،
- عائض بن شافي الأكلبي "أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي" ، دراسة ميدانية على جامعة الثقراء في الفترة من 2013 إلى 2017 ، جامعة الثقراء ، المملكة العربية السعودية ، سبتمبر 2017
- عيسى ابراهيم المعشر " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم ، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، أيار 2009 ،.
- طاهري عبد الغني " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة مُجّد خيضر، بسكرة ، 2007/ 2008.
- ليازيد وهبة " فعالية أساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية بالمؤسسة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، 2013، 2014،.
- مطاطلة موسى " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني" دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية ، سكيكدة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010/2009.
- يوسف دبوز " دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار لدى الموظفين" دراسة حالة شركة سونطراك وادي نومر ولاية غرداية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2016/2015.

● رابعاً: المراجع الأجنبية

- Brayman, A., " The Debate About Quantitative and Qualitative Research : A Question of Method or

- Carole L. Kimberlin and Almut G. Winterstein, **Validity and reliability of measurement instruments used in research**, Am J Health-Syst Pharm— Vol 65 Dec 1, 2008 .
- .Charles E. Metcalf, Peter Kemper, Linda T. Kohn, Jeremy D. Pickreign, **Site Definition and Design for the sample**

Community Tracking Study, Technical Publication No. October 1996

- Farzad, A., “**The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment: An Investigation among State-**

Epistemology?”, The British Journal of Sociology, Vol. 35, No. 1, 1984

- **framework**, Indian Institute of Technology (IIT) Roorkee, 2012.
- ROWAN MNISI, “**An Assessment of the Water and Sanitation Problems in New Forest, Bushbuckridge Local**

Municipality, South Africa”, Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree Masters in the Disaster

- Management, UNIVERSITY OF THE FREE STATE, 2011,.
- Mohsen Tavakol, RegDennick, **Making sense of Cronbach’s alpha**, International Journal of Medical Education 2011.
- Sekaran, U., “**Research Methods for Business a Skill Building Approach”**, 4th edition, John Wiley & Sons, Inc,
- K. Srinivasa Reddy and Rajat Agrawal, **Designing case studies from secondary sources – A conceptual**
- Steven Wachs, **What Is a Standard Deviation and How Do I Compute It?**, Integral Concepts, 2009.
- Zikmund, W. (2003), “**Business Research Methods”**. Harcourt Brace Jovanovich : Fort Worth, 2003. New York; 2004

• **خامسا: الانترنت**

- إيهاب عبد السلام محمود الحسن، محاضرة الكترونية بتاريخ: 2015/06/14، قسم الإدارة الصناعية، كلية الإدارة والاقتصاد، شبكة جامعة بابل، العراق.

- www.manaraa.com/post/2281/
- <https://almanhal.com>

قائمة الجداول

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|--|---------------|
| 22 | الفرق بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي | 1-1 |
| 23 | مراحل ضغوط العمل حسب نظرية Selye | 2-1 |
| 38 | فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة | 3-1 |
| 64 | المصالح الاستشفائية والتقنية | 1-2 |
| 66 | عدد العاملين الإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر | 2-2 |
| 66 | عدد الأطباء الممارسين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر | 3-2 |
| 67 | عدد الممارسين الشبه طبيين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر | 4-2 |
| 70 | توزيع عمال المستشفى حسب التخصص | 5-2 |
| 71 | الأسلاك والرتب المتعلقة بالعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان | 6-2 |
| 72 | معامل الثبات لفترات بعد بيئة العمل | (i-1-2) |
| 73 | كرونباخ ألفا حالة حذف المؤشر | -1-2) (1أ) |
| 73 | كرونباخ ألفا حالة حذف المؤشر | -1-2) (2أ) |
| 74 | كرونباخ ألفا حالة حذف المؤشر | -1-2) (3أ) |
| 74 | معامل الثبات لفترات بعد عبء العمل | -1-2) (ب) |
| 74 | معامل الثبات لفترات بعد صراع الدور | -1-2) (ج) |
| 75 | كرونباخ ألفا حالة حذف مؤشر | -1-2) (1ج) |
| 75 | كرونباخ ألفا حالة حذف مؤشر | -1-2) (2ج) |
| 76 | معامل ثبات فقرات بعد غموض الدور | -1-2) (د) |

قائمة الجداول

| | | |
|----|--|----------------|
| 76 | معامل ثبات فقرات بعد نظام الأجور ومكافآت وترقيات | (2-1) (هـ) |
| 76 | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر | (2-1) (هـ1) |
| 77 | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر | (2-1) (هـ2) |
| 77 | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر | (2-1) (هـ3) |
| 77 | كرونباخ ألفا في حالة حذف المؤشر | (2-1) (هـ4) |
| 78 | معامل ثبات فقرات بعد الاستقرار الوظيفي | (2-1) (و) |
| 79 | الصدق الذاتي لمؤشرات بعد بيئة العمل | (2-2-أ) |
| 80 | الصدق الذاتي لمؤشرات عبء العمل | (2-2) (ب) |
| 81 | الصدق الذاتي لمؤشرات صراع الدور | (2-2) (ج) |
| 82 | الصدق الذاتي لمؤشرات غموض الدور | (2-2) (ج) |
| 83 | الصدق الذاتي لمؤشرات بعد نظام الأجور والمكافآت والترقيات | (2-2) (د) |
| 84 | الصدق الذاتي لمؤشرات بعد الاستقرار الوظيفي | (2-2) (و) |
| 86 | توزيع العينة حسب الجنس | (2-3-أ) |
| 86 | توزيع العينة حسب العمر | (2-3) (ب) |
| 87 | توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية | (2-3) (ج) |

قائمة الجداول

| | | |
|----|---|----------------|
| 87 | توزيع العينة حسب الإقامة | (2-3-) (د) |
| 88 | توزيع العينة حسب الخبرة | (2-3-) (هـ) |
| 88 | توزيع العينة حسب الاستفادة من السكن | (2-3-) (2) |
| 89 | توزيع العينة حسب الخدمة المدنية | (2-3-) (ي) |
| 89 | توزيع العينة حسب البعد عن العمل | (2-3-) (ز) |
| 90 | توزيع العينة حسب مهنة الزوج | (2-3-) (ر) |
| 90 | توزيع العينة حسب عدد المناوبات | (2-3-) (س) |
| 91 | التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية (ضغوط العمل) | (2-4-أ) |
| 94 | التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية (الاستقرار الوظيفي) | (2-4-) (ب) |
| 95 | التوزيع الطبيعي للمتغيرات | (2-4-) (ج) |
| 97 | الفروق حسب الإقامة بالنسبة للضغوط | (2-5-أ) |
| 98 | الفروق حسب الإقامة بالنسبة للاستقرار | (2-5-) (1أ) |
| 98 | الفروق حسب السكن الوظيفي بالنسبة للضغوط | (2-5-) (ب) |
| 99 | الفروق حسب السكن الوظيفي بالنسبة للاستقرار | (2-5-) (ب1) |
| 99 | الفروق حسب الخدمة المدنية بالنسبة للضغوط | (2-5-) (ج) |

قائمة الجداول

| | | |
|-----|--|-----------------|
| 100 | الفروق حسب الخدمة المدنية بالنسبة للاستقرار | (ج1) -5-2 |
| 100 | الفروق حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة للضغوط | (د) -5-2 |
| 101 | الفروق حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة للاستقرار | (د1) -5-2 |
| 101 | الفروق حسب مهنة الزوج بالنسبة للضغوط | (ه) -5-2 |
| 102 | الفروق حسب مهنة الزوج بالنسبة للاستقرار | (ه1) -5-2 |
| 102 | الفروق حسب عدد المناوبات بالنسبة للضغوط | (و) -5-2 |
| 103 | الفروق حسب عدد المناوبات بالنسبة للاستقرار | (و1) -5-2 |
| 103 | الفروق حسب الخبرة بالنسبة للضغوط | (ي) -5-2 |
| 104 | الفروق حسب الخبرة بالنسبة للاستقرار | (ي1) -5-2 |
| 104 | الفروق حسب البعد عن السكن بالنسبة للضغوط | (ر) -5-2 |
| 105 | الفروق حسب البعد عن السكن بالنسبة للاستقرار | (ر1) -5-2 |
| 106 | نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط | (أ-6-2) -6-2 |
| 107 | نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبقائي في نموذج الانحدار البسيط | (ب) -6-2 |
| 107 | نتائج الانحدار البسيط لاختبار ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي | (ج) -6-2 |
| 109 | نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد | (أ-7-2) -6-2 |

قائمة الجداول

| | | |
|-----|---|-------------|
| 109 | نتائج التوزيع الطبيعي في نموذج الانحدار المتعدد | (2-7- ب) |
| 110 | نتائج الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي | (2-7- ج) |

قائمة الأشكال

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 14 | مكونات ضغوط العمل | 1-1 |
| 18 | أنواع ضغوط العمل | 2-1 |
| 20 | الأثار الايجابية لضغوط العمل | 3-1 |
| 21 | الأثار السلبية لضغوط العمل | 4-1 |
| 25 | الضغوط النفسية حسب نظرية هانزسيلي | 5-1 |
| 27 | نظرية لازاروس | 6-1 |
| 28 | نظرية ضغوط العمل لبيرو نيومان | 7-1 |
| 29 | نظرية جيبسون و زملائه | 8-1 |
| 30 | نظرية اندرودي اطار تحليل ضغط العمل | 9-1 |
| 31 | نظرية Kinicki – Kreitner لضغوط العمل | 10-1 |
| 46 | التدرج الهرمي لنظرية مايلو | 11-1 |
| 48 | هرم ادلفر للحاجات | 12-1 |
| 53 | العلاقات الشرطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي | 13-1 |
| 65 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية " بشير بن ناصر " | 1-2 |
| 69 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم سعدان " | 2-2 |
| 108 | اختبار تجانس البواقي الانحدار البسيط | 3-2 |
| 111 | اختبار تجانس البواقي | 4-2 |

الفهرس

| الصفحة | فهرس المحتويات |
|--------|---|
| | شكر وعرفان |
| | إهداء |
| أ | مقدمة |
| أ | مشكلة الدراسة |
| ب | أهداف الدراسة |
| ب | أهمية الدراسة |
| ج | الدراسات السابقة |
| ز | منهج الدراسة |
| ز | نموذج الدراسة |
| ز | المفاهيم الأساسية للدراسة |
| | الفصل الأول : الاطار النظري لمتغيرات الدراسة |
| 9 | المبحث الأول : الاطار النظري لضغوط العمل |
| 9 | تمهيد |
| 10 | المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل وعناصره |
| 10 | أولا : مفهوم ضغوط العمل |
| 11 | ثانيا : علاقة ضغوط العمل ببعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغوط |
| 13 | ثالث : عناصر ضغوط العمل |
| 14 | المطلب الثاني : مصادر ضغوط العمل ولأنواعها |
| 14 | أولا : مصادر ضغوط العمل |
| 18 | ثانيا : أنواع ضغوط العمل |
| 23 | المطلب الثالث : نظريات ضغوط العمل |
| 23 | أولا: نظرية سيلبي |
| 25 | ثانيا : نظرية بسيلرجر 1972 |
| 26 | ثالثا : نظرية موراي |
| 26 | رابعا : نظرية التقدير المعرفي لازاروس 1970 |

| | |
|----|---|
| 28 | خامسا : نظرية بيرو نيومان 1978 |
| 29 | سادسا : نظرية (Gibson, Jvancevich, Danelly) |
| 30 | سابعا : نظرية أندروديسيزلافي ومارك جي دالاس 1987 |
| 31 | ثامنا : نظرية 1979 Kinicki –Kreitner |
| 31 | المطلب الرابع : استراتيجيات ضغوط العمل |
| 35 | المبحث الثاني : الاستقرار الوظيفي |
| 35 | تمهيد |
| 35 | المطلب الأول: الاستقرار الوظيفي والمفاهيم القريبة |
| 35 | أولا: مفهوم الاستقرار الوظيفي |
| 36 | ثانيا المصطلحات المرتبطة بالاستقرار الوظيفي |
| 38 | المطلب الثاني : فوائد الاستقرار الوظيفي وأهميته |
| 38 | أولا : فوائد الاستقرار الوظيفي |
| 39 | ثانيا: أهمية الاستقرار الوظيفي |
| 40 | المطلب الثالث: مظاهر الاستقرار الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه |
| 40 | أولا: مظاهر الاستقرار على مستوى المنظمة |
| 42 | ثانيا : العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي |
| 45 | المطلب الرابع : المقاربة النظامية للاستقرار الوظيفي |
| 46 | أولا: نظرية التدرج الهرمي للحاجات (ابراهام ماسلو Maslow) |
| 47 | ثانيا : نظرية الحاجات المعدلة لأدلفر |
| 48 | ثالثا : النظرية الحسايبية |
| 49 | رابعا : مدرسة الادارة العلمية |
| 51 | المبحث الثالث: علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي |
| 51 | تمهيد |
| 51 | المطلب الأول: علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي |
| 51 | أولا: العلاقة الطردية |
| 52 | ثانيا: العلاقة العكسية |

| | |
|-----|--|
| 52 | ثالثا: العلاقة الشرطية |
| 54 | المطلب الثاني : العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي |
| 56 | خلاصة الفصل |
| | الفصل الثاني : الاطار التطبيقي للدراسة |
| 57 | تمهيد |
| 58 | المبحث الأول: منهجية الدراسة |
| 58 | المطلب الأول : أسلوب الدراسة |
| 58 | الفرع الأول: تصميم الدراسة |
| 59 | الفرع الثاني: جمع بيانات الدراسة |
| 61 | الفرع الثالث : أساليب التحليل |
| 63 | المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها |
| 63 | الفرع الأول: مجتمع الدراسة |
| 72 | الفرع الثاني : عينة الدراسة |
| 72 | المطلب الثالث : ثبات أداة الدراسة وصدقها |
| 72 | الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة |
| 78 | الفرع الثاني: هدف أداة الدراسة |
| 86 | المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة |
| 86 | المطلب الأول: وصف عينة الدراسة |
| 91 | المطلب الثاني: تقييم متغيرات الدراسة في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة |
| 91 | الفرع الأول : المتوسط الحسابي ونسب لموافقة للمتغير المتنقل (ضغوط العمل) |
| 95 | الفرع الثاني :المتوسط الحسابي ونسب لموافقة للمتغير المتنقل (الاستقرار الوظيفي) |
| 106 | المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة |
| 106 | الفرع الأول : اختبار الفرضية الرئيسية |
| 108 | الفرع الثاني : اختبار الفرضيات الفرعية |
| 112 | المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة |
| 112 | المطلب الأول: تغير نتائج متغيرات الدراسة |

| | |
|-----|---|
| 113 | المطلب الثاني: تغير نتائج اختبار الفرضيات |
| 114 | المطلب الثالث: الاقتراحات والتوصيات |
| 116 | الخاتمة |
| | قائمة المصادر والمراجع |
| | قائمة الجداول |
| | قائمة الأشكال |
| | الملاحق |

الملاحق



جامعة محمد خير بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبيان الدراسة

تحية طيبة/ وبعد...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية ، بعنوان "أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة بسكرة" ونظرًا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم. كما نحيطكم علمًا أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

إعداد الطالبة: زبدي نادرة تحت إشراف: د. أقطي جوهرة

القسم الأول: البيانات الشخصية والمهنية:

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية و ذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: من 30 و 39 من 40 إلى 49 سنة 50 وأكثر
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب متطلق أو أرمل
- 4- مهنة الزوج (ة): طب ب خاص عمل آخر
- 5- الإقامة الأصلية: من من خارج بسكرة
- 6- سنوات الخدمة: من 5 سنوات 5 و 10 سنوات من 10 سنوات
- 7- هل استفدت من سكن وظيفي؟ نعم لا
- 8- الخدمة المدنية: أثناء الخدمة خارج الخدمة
- 9- بعد السكن عن العمل: من 10 كلم من 10 إلى 30 أكثر من 30 كلم
- 10- عدد المناوبات في الشهر: 3 مناوبات 6 و 3 و 6 مناوبات 6 مناوبات فأكثر

القسم الثاني (محاور الاستبيان): نرجو تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة بوضع العلامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

| الرقم | عبارات القياس | | |
|-------|--|-----------|-----------------|
| 01 | لديك فترات كافية للراحة أثناء مناوبة العمل. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 02 | تضطر للغياب بسبب كثرة العمل. | أبدا | نادرا غالبا |
| 03 | يفتقد موقع العمل لبعض الخدمات الأساسية (تنظيف، أماكن الصلاة، مطعم، كافيتريا..الخ). | أبدا | نوعا ما كثيرا |
| 04 | سبق وأن توقفت عن العمل بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة. | أبدا | نادرا غالبا |
| 05 | أنت معرض للإصابة بالأمراض المعدية وحوادث العمل. | أبدا | نادرا غالبا |
| 06 | تعاني من صعوبة إقناع المرضى ومرافقيهم. | أبدا | نادرا غالبا |
| 07 | ترى أن حجم العمل الذي تقوم به يتلائم مع طبيعة وظيفتك. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 08 | تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 09 | ترى أن هناك ضغط في عدد المناوبات. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 10 | فترة استرجاع بعد المناوبة كافية. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 11 | يؤدي الأمن وظيفته بشكل جيد أثناء فترة مناوبتك. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 12 | أنت راض عن أداء الممرضين. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 13 | تشكل المهام الإدارية عبئا إضافيا لك في العمل. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 14 | أنت راض عن المهام الموكلة لك. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 15 | تتحمل مسؤوليات عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها. | أبدا | نادرا غالبا |
| 16 | تقوم بتأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئك الشخصية. | أبدا | نادرا غالبا |
| 17 | تعاني من التوتر بسبب الأعمال التي تقوم بها. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 18 | يتدخل المسؤولون بأداء عملك. | أبدا | نادرا غالبا |
| 19 | تؤثر الضغوط الاجتماعية على متطلبات عملك (الوساطة، تدخلات أخرى). | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 20 | تعاني من خلافات مهنية مع زملائك في العمل. | أبدا | نادرا غالبا |
| 21 | تشكل المهام المطلوب منك القيام بها ضغط حقيقي عليك. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 22 | تقوم بالجمع بين الأعمال الإدارية والطبية. | أبدا | نادرا غالبا |
| 23 | مسؤوليتك وصلاحياتك غير محددة بشكل دقيق. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 24 | تقوم بتأدية أعمال ليست جزءا من مهامك. | أبدا | نادرا غالبا |
| 25 | كل القوانين والتعليمات في المستشفى واضحة بالنسبة إليك. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 26 | تدرك مدى مساهمة عملك في تحقيق أهداف المستشفى. | غير موافق | إلى حد ما موافق |
| 27 | تكلف بمسؤوليات دون وجود مقررات تنفيذها. | أبدا | نادرا غالبا |

| | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-------|
| 28 | ترى أن راتبك يوازي مجهوداتك. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 29 | ترى منحة المناوبة مناسبة للجهد المبذول. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 30 | راتبك مناسب مقارنة مع رواتب القطاعات الأخرى. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 31 | راتبك مناسب مقارنة مع مكانتك في المجتمع. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 32 | الأجر الذي تتقاضاه يلي احتياجاتك. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 33 | توافق على أن المكافآت تؤثر على عدم تعيينك في العمل. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 34 | تتلقى حوافز مادية كافية من المستشفى. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 35 | لديك مسار ترقية واعد في المستشفى. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 36 | يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية في المستشفى | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 37 | أنت راض عن وظيفتك. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 38 | أنت مرتاح في محيط عملك. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 39 | ترى أن هناك غموض حول مستقبلك الوظيفي. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 40 | تفكر في مغادرة المستشفى. | أبدا | نادرا | غالبا |
| 41 | في حال توفر فرص عمل أفضل في مستشفى آخر ستغادر المستشفى الحالي. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 42 | تخطط لفتح عيادة خاصة في أقرب وقت ممكن. | أبدا | نادرا | غالبا |
| 43 | عملك في هذا المستشفى هو واجب تقوم به. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 44 | عملك في هذا المستشفى هو أمر مفروض عليك. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 45 | عند قيامك بعملك تشعر بحماسة الإنجاز. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |
| 46 | عند قيامك بعملك تشعر برضا الأطراف. | غير موافق | إلى حد ما | موافق |

في اعتقادك ما هي العوامل التي تشجع الطبيب على الاستقرار في المستشفى؟ رتبها حسب الأهمية:

1.
2.
3.
4.

يرجى عدم ترك أي سؤال دون إجابة، لأن ذلك يعني عدم صلاحية الاستبيان للتحليل.

شكراً لكم على حسن تعاونكم 😊

الملحق B:

قائمة الأساتذة المحكمين:

| الاسم واللقب | الرتبة | العينة المستخدمة |
|--------------|------------------|---------------------------|
| أقطي جوهرة | أستاذ محاضر - أ- | جامعة مُجَد خيضر - بسكرة- |
| قريشي مُجَد | أستاذ محاضر - أ- | جامعة مُجَد خيضر - بسكرة- |
| بومجان عادل | أستاذ محاضر - أ- | جامعة مُجَد خيضر - بسكرة- |