

جامعة ابن خلدون - تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
Department of Psychology , Philosophy , and Speech Therapy

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

ضغوط العمل وعلاقتها بالانسحاب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت -

إشراف:

أ.د بن موسى سمير

إعداد:

قاسم شيماء

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر - أ-	بالعربي عادل عبد الرحمن
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي - أ.د -	بن موسى سمير
مناقشا	أستاذ محاضر - أ-	عمارة جيلالي

الموسم الجامعي: 2025/2024

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى مساهمة ضغوط العمل بأبعاده (اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية، المساندة الاجتماعية) في دفع العاملين الى الانسحاب الوظيفي، وقد استخدمنا المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 60 عامل بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت، تم جمع البيانات بواسطة مقياس الضغوط لروبار كرازاك ذو 26 فقرة، الذي تم تكيفه في البيئة الجزائرية، ومقياس الانسحاب الوظيفي للدكتور دحمان سويسي ذو 41 فقرة وقد جاءت موثوقية هذين المقياسين باستخدام معامل الفا كرو نباخ على التوالي.

وقد أظهرت النتائج بعد استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، أن كل من اتخاذ القرارات والمتطلبات النفسية والمساندة الاجتماعية يمكن أن تساهم في الانسحاب الوظيفي، ومن بين الاسهامات التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل في دفع العاملين الى الانسحاب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الانسحاب الوظيفي، اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية، المساندة الاجتماعية.

Abstract

The study aimed to reveal the extent to which work-related stress in its various dimensions (decision-making, psychological demands and social support), contributes to employee withdrawal, We used a descriptive-analytical approach, and the study sample consisted of 60 employees at the Youssef Damerji Hospital in Tiaret. Data were collected using the 26-item Robert Krazak Stress Scale, adapted to the Algerian context, and the 41-item Job Withdrawal Scale by Dr. Dahman Souissi, The reliability of these two scales was determined using Cronbach's alpha coefficient, respectively.

The results, after using multiple linear regression analysis, showed that decision-making, psychological demands, and social support can all contribute to job withdrawal. Among the contributions was identifying the extent to which work-related stress contributes to employee withdrawal.

Keywords: Work stress, job withdrawal, decision-making, psychological demands, social support

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا دروب الهداية، ووفقنا لإتباع نبيه الكريم.

أحمدته تعالى، فهو المحمود على كل ما قدره وقضاه

وأستعين به، فهو المعين لمن استعان.

وأشكره فالشكر سبب لمزيد من عطايه.

وأستغفره فهو الغفور الرحيم.

وفي هذا المقام ليسعني إلا أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير الى من تحملا مشقة

السهر والتعب من أجل رؤيتي في قمة النجاح.

الى من كان دأبهما سر نجاحي: "أبي وأمي"

أرجو من الله ان يطيل في عمرهما ليرو ثمارا حان وقتها قطافها بعد طول انتظار.

والى من كان يؤمن بأن بذور النجاح والتغيير تنبع من ذواتنا.

والى من قدم يد العون ولم يبخل علي ولو بكلمة طيبة، أستاذي الفاضل والدكتور

بن موسى سمير أشكره على إشرافه ودعمه ومساندته لي وعلى نصائحه السديدة

وتوجيهاته الثمينة التي كان لها الأثر في انجاز هذا العمل، وكان لي خير موجه

وداعم، والى كل أساتذة التخصص عم لنفس العمل وتنظيم وتسير موارد بشرية

كما لا أنسى عمال المصلحة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت - الذين لم يبخلوا علينا

بالتوجيهات والإرشادات.

الإهداء

أهدي هذا العمل الى من شاركوني البدايات، وكانوا السند في المحطات
والى كل من تطلعوا الى نجاحي بنظرات الأمل وكانوا رفقاء دربي، إخوتي
الأعزاء: "قاسم خديجة وأسامة، إبراهيم، إسماعيل أنتم قوتي حين أضعف
وفخري حين أنجح بوركت خطواتكم ودامت بيننا المودة والرحمة.
الى من كانت دوما الحزن الدافئ والسند في كل الأوقات، الى من زرعت
في قلبي الأمان، وفي دربي الدعاء "خالتي الغالية منى" لكي مني كل
الامتنان وكل حرفة من هذا الانجاز هو ثمرة من ثمار عطائك
والى صديقاتي "طاهري فاطمة وقاري نجا وعسكري نسرين، بالهي
سميرة قاسم هناء " يا من كانت صداقتكن زادا للروح ودفنا للقلب
أهديكن ثمرة هذا الطريق لكن مني كل الشكر وكل الامتنان والمحبة

شيماء

قائمة المحتويات

ملخص الدراسة:	
شكر وعرفان	
الإهداء	
قائمة المحتويات	
قائمة المصطلحات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة:	 أ

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1- الإشكالية:	 5
2- فرضيات الدراسة:	 7
3- أسباب إختيار الموضوع:	 8
4- أهمية الدراسة:	 8
5- أهداف الدراسة:	 8
6- المفاهيم الإجرائية:	 9

الفصل الثاني: ضغوط العمل

تمهيد:	 11
مفهوم ضغوط العمل:	 12
أنواع ضغوط العمل:	 13
3- عناصر ضغوط العمل:	 14
4- خصائص ضغوط العمل:	 15
5- مؤشرات ضغوط العمل:	 16
6- مراحل ضغوط العمل:	 17

7-	مصادر ضغوط العمل:	19
8-	أبعاد ضغوط العمل:	26
	خلاصة:	31

الفصل الثالث: الانسحاب النفسي

	تمهيد	33
1.3:	تعريفات	34
3.3-	أسباب الانسحاب النفسي:	39
3-4	آثار الانسحاب النفسي	40
3.5-	المظاهر السوسيونفسية للانسحاب النفسي:	41
3.6-	التكاليف المترتبة عن السلوك الانسحابي	42
3.7:	نظريات مفيدة للحد من السلوك الانسحابي:	43
3.8-	آليات وتقنيات الحد من الانسحاب في العمل:	44
	خلاصة	46

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

	-الدراسة الاستطلاعية	47
	-أهداف الدراسة الاستطلاعية	47
	-الإطار المكاني للدراسة	47
	-الإطار الزمني للدراسة	47
	-حجم العينة ومواصفاتها	47
	-الأدوات الخاصة بالدراسة	47
	-إستبيان الخاص بضغوط العمل	47
	-إستبيان خاص بالانسحاب الوظيفي	47
	-الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة	47
	-الدراسة الأساسية	47
	تمهيد:	48
1-	الدراسة الاستطلاعية:	49

63	 4- ثبات الاستبيان:
65	 الدراسة الأساسية:
71	 عرض نتائج الدراسة الأساسية:
76	 التوصيات والاقتراحات:
77	 قيود الدراسة:
78	 استنتاج عام:
80	 خاتمة:
82	 المراجع:
90	 قائمة الملاحق:

قائمة المصطلحات

Stress	ضغوط
Work stress	ضغوط العمل
Psychological whithdrwal	الانسحاب النفسي
Daydreaming	أحلام اليقظة
Socializing	بناء العلاقات غير الرسمية
Looking busy	التظاهر بالانشغال
Physical with drwol behavior	الانسحاب الجسدي
Tornover	ترك العمل طوعيا
Normality test	التوزيع الاحتمالي
Residuals	فحص الارتباط الذاتي لفحص البواقي

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل خصائص العينة حسب الجنس	50
02	يمثل خصائص العينة حسب السن	51
03	يوضح الأقدمية في العمل	52
04	يوضح الوضعية الاجتماعية	53
05	يوضح أبعاد مقياس ضغوط العمل مع فقراته	54
06	الجدول رقم يوضح بدائل الإجابة ومفتاح تصحيحها	55
07	الجدول يوضح توزيع فقرات استبيان الانسحاب النفسي من العمل على أبعاده	55
08	الجدول رقم يوضح توزيع فقرات استبيان الانسحاب البدني من العمل على أبعاده	56
09	الجدول رقم يوضح بدائل الإجابة ومفتاح تصحيحها	56
10	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور إتخاذ القرارات	56
11	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور المتطلبات النفسية	57
12	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور المساندة الاجتماعية	57
13	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أثناء تواجدي في مكان العمل	58
14	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أتحدث مع زملائي حول مواضيع لا تتعلق بالعمل	58
15	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أثناء وقت العمل	59
16	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أستعمل الأنترنت في العمل	59
17	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور لا يمكنني الوصول إلى العمل أو مغادرته في الوقت المحدد	60
18	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور تفوتني بعض اللقاءات	60

19	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور قد أغيب عن العمل بسبب	61
20	يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أفكر في ترك العمل الوظيفة	61
21	يوضح ثبات الاستبيان بطريقة ألفاكرونباخ	62
22	يوضح ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية	62
23	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	65
24	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	65
25	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	66
26	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية الاجتماعي	67
27	تحليل التباين الانحدار الخاص بالمتغيرات	70
28	يمثل تحليل تباين الانحدار Anova	70
29	يمثل معاملات بيتا لمساهمة المتغيرات المتنبئة في الانسحاب الوظيفي	72

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح عناصر ضغوط العمل وتداخلها	15
02	يوضح الضغوط النفسية حسب هانز سيللي	18
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	50
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	51
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	43
06	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	54
07	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	64
08	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	66
09	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	67
10	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الوضعية الاجتماعية	68
11	التوزيع الطبيعي للبواقي المعيارية لمتغير الانسحاب الوظيفي	69

مقدمة

مقدمة:

يعد قطاع الصحة من أكثر القطاعات حيوية وحساسة في المجتمعات، نظرا لارتباطه المباشر بحياة الإنسان وسلامته الجسدية والنفسية، فعمال هذا القطاع يواجهون بشكل يومي عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، حيث يصعب التعايش والتكيف معها، واستمرار هذه المواقف من شأنها توليد ضغط لدى العمال، وتعتبر ضغوط العمل أبرز التحديات التي تواجه العامل داخل مؤسساتهم والتي تترك آثار نفسية واجتماعية.

ويعد عمال المؤسسة الاستشفائية أكثر عرضة لذلك بسبب طبيعة عملهم وما يقع على عاتقهم من عبء كبير يتمثل في التعامل اليومي مع حالات إنسانية معقدة تتراوح بين الألم الجسدي والمعانات النفسية مما يتطلب سرعة عالية في اتخاذ القرار والاستعداد الدائم للتعامل مع الطوارئ وتحمل المسؤوليات، ما يجعلهم في مواجهة مباشرة مع ضغوط مهنية شديدة ومتعددة الأبعاد .

وتكتسي هذه الظاهرة أهمية خاصة في ظل التغيرات المستمرة في أنظمة الرعاية الصحية والضغوط المتزايدة على المؤسسات الطبية التي تضع العاملين في الخطوط الأمامية لضغوط متواصلة، وتعتبر من أبرز ما يمر به العامل أثناء فترة عمله، هذا الضغط يتولد عنه صراع بين قدرات الموظف المحدودة وبين الأمور الذي لا يستطيع تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما يؤدي الى فقدان الاتزان لأدائه لوظائفه وتظهر لديه العديد من التوترات النفسية ومشاكل جسدية أثرت سلبا على نشاطه داخل المؤسسة، مما يجعله يفكر في استراتيجيات للهروب من هذه الضغوطات وأبرزها الانسحاب الوظيفي .

فهو سلوك يتخذه الموظف كرد فعل تجاه شعوره بعدم الرضا والتوتر أو الإحباط داخل بيئة العمل فهو لا يعني بالضرورة ترك الوظيفة بشكل مباشر بل هو عملية تدريجية تبدأ غالبا بأعراض خفية تتمثل في تراجع الالتزام وانخفاض الدافعية، وتتطور الى مظاهر ملموسة وقد يكون انسحاب نفسي أو جسدي .

فالانسحاب الجسدي يتجسد في الغياب المتكرر، التأخر عن العمل، والانسحاب النفسي يتمثل في الانفصال الذهني عن المهام، وانعدام التفاعل مع الزملاء .

حيث يعد الانسحاب النفسي أخطر أنواع الانسحاب لأنه غير مرئي للوهلة الأولى لأنه يضعف الأداء المهني ويؤثر في بيئة العمل بشكل تدريجي وعميق حيث ينشأ نتيجة تفاعل عدة عوامل من أبرزها: ضغوط العمل، عدم الرضى الوظيفي، غياب التقدير، وسوء القيادة .

كما ان الوضعيات الصعبة التي قد يعيشها الموظف داخل بيئة العمل مثل: التهميش التمييز، وضعف العلاقات الاجتماعية تؤدي الى شعور بالعجز وفقدان المعنى مما يدفعه الى الانسحاب النفسي كآلية دفاعية لمواجهة الإحباط .

وتكمن خطورة هذه الظاهرة في كونها لا تمس الفرد فقط وإنما تمتد لتشمل المؤسسة حيث يؤدي الى تدني الإنتاجية وزيادة معدل الدوران الوظيفي، وظهور مناخ تنظيمي سلبي لذا فان معالجة الانسحاب الوظيفي بإبعاده الجسدية والنفسية يتطلب فهما دقيقا لأسبابه وتشخيص موضعي لمظاهره وتدخل علمي يراعي العوامل الفردية والتنظيمية على حد سواء وبالنظر الى أهمية ضغوط العمل ولانسحاب الوظيفي، فان الغرض من الدراسة الواردة هنا هو معرفة مدى مساهمة ضغوط العمل بأبعاده الثلاث: اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية المساندة الاجتماعية في دفع العاملين الى الانسحاب الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت، ولأجل ذلك قسمت الدراسة الى خمسة فصول يرد أدناه عرض مبسط لما يحتوي كل فصل:

الفصل الاول: هو بمثابة الإطار العام للدراسة، حيث من خلاله تم تحديد الإشكالية وصياغة الفرضية والتطرق لأهمية وأسباب وأهداف الدراسة، كما تم تحديد أهم المفاهيم الإجرائية الخاصة بالدراسة .

الفصل الثاني: في هذا الفصل سيتم التطرق الى المتغير المستقل هو ضغوط العمل من الناحية النظرية بالتطرق الى مجموعة من العناصر المتمثلة في تقديم بعض التعاريف الخاصة لضغوط العمل، بالإضافة الى أنواع وعناصر ضغوط العمل، وخصائص

ومؤشرات وأبعاد وأثار هذه الضغوط وفي الأخير تم عرض أهم الاستراتيجيات للتعامل معها

الفصل الثالث: تم التطرق في هذا الفصل الى المتغير التابع ألا وهو الانسحاب الوظيفي وذلك من خلال التطرق أيضا لمجموعة من العناصر شملت تقديم تعريف الانسحاب الوظيفي وأبعاده، وأسباب الانسحاب النفسي، أثر الانسحاب النفسي، نظريات للحد من سلوك الانسحاب من العمل، آليات وتقنيات للحد من سلوك الانسحاب في العمل

الفصل الرابع: سنتطرق في هذا في الفصل الى أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الاستطلاعية وكذلك في الدراسة الأساسية .

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، وكذلك التطرق لبعض قيود الدراسة وأهم الاقتراحات والتوصيات .

الفصل الأول:

تقديم الدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- المفاهيم الاجرائية

1 - الإشكالية:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر، والذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة هذا التغير يعد قوة أساسية لها تأثيراتها وانعكاساتها على النواحي النفسية والاجتماعية والمهنية للأفراد.

فصعوبات الحياة المعاشة تعتبر أهم مصدر للضغوط **stress**، والتوترات نتيجة للمواقف والظروف العديدة التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والاكتئاب والخوف، تؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وأهم هذه الضغوط هي ضغوط العمل **"work stress"**.

فهي من أبرز التحديات التي يواجهها العمال في بيئة عملهم المختلفة، فقد أصبحت من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تجاهلها نهائياً والتي تمثل سمة من سمات العصر الحديث (العمراوي نادية، 2017).

فإذا تحدثنا عن مفهوم الضغوط فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض، فقد وجد من أجل أن يعمل، وكان هذا العمل ولا يزال مصدر تعب، وما صاحبه من شقاء ومواجهته للعديد من التحديات والمخاطر التي جلبت له هذه الضغوط (نادية وهادية، 2015)، فقد أصبح من الضروري فهم سلوك الفرد داخل بيئة عمله، من خلال تحليله، تفسيره، التنبؤ به، التحكم فيه لتعزيز سلوكه الإيجابي ومواجهة سلوكه السلبي (محمود مداني، 2024)، فهي تختلف حسب الخصوصية لكل عامل، (عدان نبيلة 2020)، كما لها آثار سلبية على سلوك الفرد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، نتيجة التأثير بالمشترات والمنبهات البيئية (عيسى إبراهيم، 2009)، حيث يرى هانز سيلي Hans « salye " أنها ردود الفعل الفيزيولوجية التي يتخذها الجسم منذ مواجهة مثيراته (حطاب يمينه، 2020)، يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق، القلق، الخوف، والإجهاد النفسي وكذا مشاكل صحية ونفسية تؤثر على علاقاتهم الاجتماعية وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية ويغير موقفهم تجاه عملهم ومنظمتهم (عمراوي نادية، 2017).

فقط تنوعت أسباب هذه الضغوطات بين المتطلبات العالية للوظيفية والبيئة التنظيمية غير المشجعة والعلاقات الشخصية المعقدة، وقلة الدعم من الزملاء والإدارة داخل بيئة العمل (مطلاوي وعبد المحسن 2007)، فعندما يشعر العامل أن العمل قد تفوق قدرته على التحمل، يؤثر عليه سلباً ويلجأ إلى استراتيجيات للهروب منها (الانسحاب الوظيفي) " job whittdrwal"، فهو مصطلح يقدم لوصف حالة الموظف، هذا الأخير قد لا يكون الأفضل إلا أنه في الكثير من الحالات الخيار الوحيد أمام العامل، فهو مجموعة من السلوكيات والممارسات التي يقوم بها الفرد، تعبر عن الانفصال في المنظمة، وعدم رغبته بالعمل فيها فهو ينشأ نتيجة فجوة التي تحدث بينه وبين المنظمة (محمد زكريا، 2023) أو مجموعة الطرق التي يتبعها الموظف غير الراضي عن طبيعة مهنته، وعن المواقف التي تحدث داخل منظمته (Flakenburg, Birgit, 2007)، فهي محاولة تجنب الموقف بدلاً من مواجهته والبحث عن حلول له، فالسلوك الانسحابي من جهة نظر (fugat) هو مجموعة من ردات فعل التي يقوم بها العامل نتيجة تعرضه لضغوطات مهنية تدفعه لترك العمل في مقالته التي تدرس المقدمات والعواقب المترتبة على تقييم الموظفين للتهديدات أثناء التغير التنظيمي، ودراسة أشكال متعددة من انسحاب الموظفين كنتائج (نوايا الاستقالة، الانسحاب الطوعي والتغير)، (fugat et all, 2007) وقد أورد الباحثون أن السلوك الانسحاب للموظفين يتضح في شكلين نفسي وجسمي (بدني) (محمد مداني، 2024) ومن بين الدراسات التي أكدت ذلك نجد (دحمان وياسين، 2018) (عيداني نعيمة، 2023)، (محمد السعيد، 2021)، (محمد ومحمد، 2021) (S.Sangeeta,) (Nagaragan2024)، (دالي لخمى، 2021)، كما أظهرت نتائج دراسته إلى أن هناك علاقة معنوية بين الانسحاب النفسي والأداء العام للموظفين كما كانت هناك أيضاً علاقة كبيرة بين الانسحاب الجسدي ومستوى أداء المشاركين، فسلوكيات الانسحاب الموجودة عند الموظف ناتجة عن حتمية المسافة التي تنمو بين الموظف والمنظمة جراء ضعف الحوار والاتصال والتحقيق في مثل هذه السلوكيات الإنسحابية هي ضرورة مهمة فيما يتعلق بجودة

التعليم مع الأخذ في الاعتبار أن سلوكيات الانسحاب تؤثر سلباً على نجاح الطلاب من جهة وعلى مردود الأستاذ من جهة أخرى.

فالانسحاب النفسي هو مجمل العمليات التي ينتج عنها تلفات ذهنية أو نفسية من بيئة العمل، أي أن يكون الموظف حاضراً جسدياً وغائباً نفسياً، فهو لا يظهر من خلال التغيب وإنما يمكن الاستدلال عليه من خلال مؤشرات منها: تراجع التزامهم العاطفي أو النفسي، ضعف الحماس، عدم المشاركة في الاجتماعات والنقاشات بفعالية، تقليل التفاعل مع الزملاء (دحمان ياسن، 2018).

أما الانسحاب الجسدي يتضمن مختلف العمليات التي ينتج عنها هروب جسدي سواء كان انسحاب طويلاً المدى أو قصيراً المدى ويظهر من خلال: التأخر في فترات الراحة، التغيب عن العمل، الدور المتأخر، التقليل من الجهد، تجنب المسؤوليات، انخفاض الأداء. (دحمان ياسن، 2018).

حيث يعتبر قطاع الصحة من أكثر قطاعات تأثراً بضغط العمل نظراً للطبيعة الصعبة للوظائف فيه، مثل العمل تحت ضغط الوقت، طول ساعات العمل، بالإضافة إلى التحديات والمسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتقهم بينما يتوقع منهم تقديم رعاية صحية عالية الجودة، لذا فإن دراستنا سوف تتناول ضغوط العمل وعلاقتها بالانسحاب الوظيفي لدى عمال قطاع الصحة بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي لولاية تيارت.

ومن هنا نطرح الإشكال التالي:

- ما مدى مساهمة ضغوط العمل في دفع العاملين إلى الانسحاب الوظيفي لدى عمال قطاع الصحة بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت؟

2- فرضيات الدراسة:

تساهم كل من اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية والمساندة الاجتماعية في دفع العاملين إلى الانسحاب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

3- أسباب اختيار الموضوع:

1: أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع وتعميق معارف حوله لمحاولة الكشف عن هذه الظاهرة عن قرب من خلال الواقع المعاش.

2: أسباب موضوعية:

- علاقة الموضوع بمجال التخصص، وكذلك مشكلة ضغوط العمل التي تؤثر على انسحاب العاملين.
- قابلية الموضوع للدراسة

3- أسباب أكاديمية:

- موضوع يندرج ضمن إطار نيل شهادة مكملة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

4- أهمية الدراسة:

- تمثل إضافة علمية للدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وعلاقته بالانسحاب الوظيفي.
- قد تساهم نتائج الدراسة في معرفة مدى مساهمة كل من اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية، المتطلبات النفسية في دفع العاملين إلى الانسحاب الوظيفي.
- البحث عن معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والانسحاب الوظيفي.

5- أهداف الدراسة:

- تهدف بشكل أساسي ومباشر إلى دراسة ضغوط العمل وعلاقته بالانسحاب الوظيفي لدى عمال قطاع الصحة بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.
- إلقاء الضوء والتعرف عن مدى مساهمة كل من كل من اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية، المتطلبات النفسية في دفع العاملين إلى الانسحاب الوظيفي.
- معرفة ما هو السلوك الانسحابي الطاعي في المؤسسة؟

6-التعاريف الاجرائية:

- **ضغوط العمل:** مجمل الحالات التي تصيب الفرد نتيجة تعرضه لمجموعة من المثيرات والمنبهات في بيئة العمل فينجم عنها آثار نفسية وفيزيولوجية وسلوكية.
- **الانسحاب الوظيفي** هو سلوك ينتاب الموظف عندما يشعر بعدم الرضا والإحباط في بيئة العمل، مما يقلل التزامه أو إنتاجيته.

الفصل الثاني:

ضغوط العمل

• تمهيد

- 1.2 - مفهوم ضغوط العمل
- 2.2 - أنواع ضغوط العمل
- 3.2 - عناصر ضغوط العمل
- 4.2 - خصائص ضغوط العمل
- 5.2 - مؤشرات ضغوط العمل
- 6.2 - مراحل ضغوط العمل
- 7.2 - مصادر ضغوط العمل
- 8.2 - أبعاد ضغوط العمل
- 9.2 - آثار ضغوط العمل
- 10.2 - استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

• خلاصة

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الشائعة في بيئات العمل المختلفة، فهي من أهم المتغيرات المحيطة بالبيئة التنظيمية والتي تشكل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة لما لها من انعكاسات سلبية تقع على عاتق الفرد والمنظمة على حد سواء وبذلك ينعكس على صحتهم النفسية والجسمية وكذا على أدائهم.

فهي حالة من التوتر والقلق التي يشعر بها الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل منها عبئ العمل، مواعيد التسليم الضيقة، التفاعلات السلبية بين الزملاء، بيئة العمل غير المريحة، عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات... الخ.

حيث يواجه العامل الضغط عندما تفوق هذه المطالب قدرته على التحمل لذا أصبح من الضروري فهم هذه الضغوط ومعرفة أسبابها وأثارها وذلك من أجل معرفة أهم الاستراتيجيات للتقليل من هذه الضغوط.

مفهوم ضغوط العمل:

1-1 - مفهوم الضغط:

تتعدد مفاهيم الضغوط وتختلف باختلاف مناحي واهتمامات الباحثين في المجالات المختلفة أو باختلاف النظرة إليها من حيث مصدرها، مسبباتها أو نتائجها أو أثارها، ومن حيث الخلفية التي ينطلق منها الباحث وعليه فليس هناك تعريف واحد يتفق عليه الباحثون في كافة المجالات. (محمود فتحي عكاشة، 1999: 58).

التعريف اللغوي:

الضغط: stress مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني: الضيق، الشدة (يسحب بشدة) وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني: إكراه، قصر وجهد قوى. (عدان نبيلة، 2019: 14).

يعرفه والف wolf: الحالة العضوية لدى الانسان التي تحدث فيها المشاكل وضمنها المثير الذي يؤدي الى ردود أفعال الضغط.

يعرفه جيبسون Gibson بأنه استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية والعمليات السيكولوجية والتي تحدث نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد. (إسماعيل ياسين، دس: 04).

ويعد كانون (1920) Cannon: أول الباحثين الذين اهتموا بدراسة الضغوط حيث توصل الى أن: الضغوط عندما تكون دائمة ومستمرة تترك آثار قاسية على الفرد وتؤدي في النهاية إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه.

كما يعد Hansselye: الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط النفسية الى الحياة العملية وأوضح أن للضغوط دور مهم في إحداث معدل عال من الإنهاك أو الانفعال الذي يصيب الجسم. (محمد مكناسي، 2017: 211)

كما يعرفه مصطفى محمود أبوبكر: أن لفظ الضغط يستخدم ليصف الحالة الجسدية والنفسية للشخص والتي تجعله متوترا وتهده لبلوغ الحدود القصوى لاحتماله.

(مصطفى محمود، 2008: 123)

1-2- مفهوم ضغوط العمل:

يعرف كل من مارجوليس وكراوس ضغوط العمل بأنها: الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العمال المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل فتخل من توازنه النفسي الفيزيولوجي أو النفسي والفيزيولوجي معا. (أسيا العقون، 2012: 89).

وعرفها جرينينج وبارون: بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فيسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية (محمد حسن، 2012: 14)

أما سيلاي فقد عرفها حسب ما توصل إليه من خلال نظريته بأنها: الاستجابة الفيسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهودا لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثا نمط من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من الضرر والألم.

يعرفه عامر خضير الكبسي: أن ضغوط العمل هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما.

يعرفها عثمان الخضر في كتابه علم النفس التنظيمي بأنها عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصا هامة أو تهديدا محتملا لا يستطيع التعامل معها بصورة فعالة.

(عدان نبيلة 2020)

ومن خلال القراءة المتضحة يمكن تعريف ضغوط العمل أنها مجمل الحالات التي تصيب الفرد نتيجة تعرضه لمجموعة من المثيرات والمنبهات في بيئة عملهم فينجم عنها أثار نفسية فيسيولوجية، أو سلوكية.

أنواع ضغوط العمل:

أ- الضغوط الإيجابية: هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع كل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر

فهي تستخدم كمنبه أو أداة تحديد للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام وتعمل على زيادة إحساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد والتقاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير على انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة. (سعد بن عميقان، 2005: 21)

هذا وتتسم الضغوط الإيجابية بأنها ضغوط معتدلة تثير الحوافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء من العاملين من الناحية النوعية والكمية. (شريف طلال، 1996: 40)

ب- الضغوط السلبية: وتسمى أيضا الضغوط الهدامة وهي تؤثر على سلوك المدير والعاملين بشكل سيء وضار وتتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يركز معظمها حول ما يلي:

- فقدان الرغبة في العمل.
- الفروق عن المبادرات الفردية والاستلام إلى الرقابة.
- عدم التوافق والاكنتاب والقلق. (سعد بن عميقان، 2005: 81).

هذه الضغوط ذات انعكاس سلبي على صحة ونفسية الإنسان، ومن ثم ننعكس على أدائه وإنتاجية في العمل مثل تلك الضغوط التي تؤثر على العامل من حيث عدم استقراره في العمل وانسحابه الوظيفي. (سمايلى محمود، 2007: 92)

3- عناصر ضغوط العمل:

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض، وينتج عنها ضغط العمل فلكل فرد ردة فعل، ولكل مثير استجابة، حيث يرى كل من (wallace ; Sualage) أنه توجد ثلاث عناصر أساسية وهي:

✓ **عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على المؤشرات التي تكون ناتجة عن مشاعر وتوتر حين تأتي من بيئة العمل وبالمهام والأدوار وشخصية الموظف.

(عبد الباقي، 2006: 285)

✓ الاستجابة: وتتمثل في ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك استجابات تلاحظان كثيرا.

✓ الإحباط: ويحدث نتيجة عائق بين السلوك والهدف الموجه له.

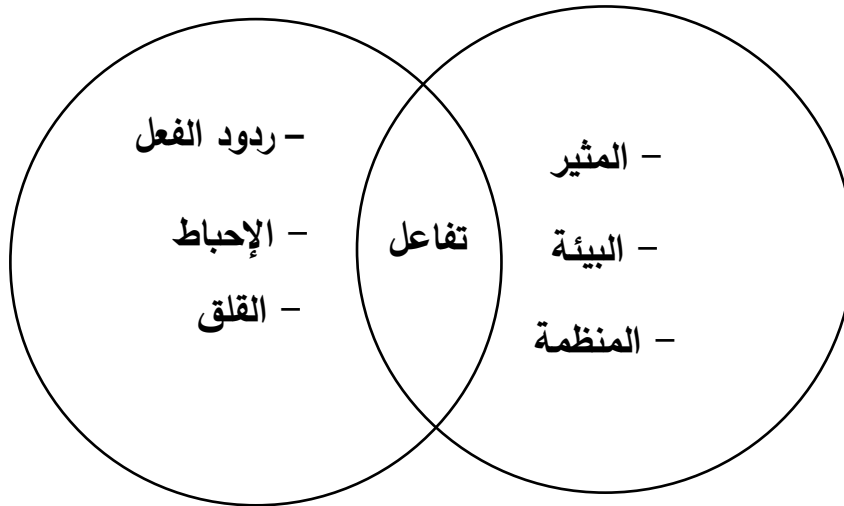
✓ القلق: وهو عدم الإحساس بالاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض الهوائف

(لعاجية يوسف، 2016: 32)

✓ التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

(العميان، 2002: 161).

وقد يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات. (العديلي، 1995: 245).



شكل رقم (01) يوضح عناصر ضغوط العمل وتداخلها. (غانم، 2004: 32)

4- خصائص ضغوط العمل:

تتميز ضغوط العمل بعدة خصائص وهي:

- إن ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل، بشكل أو بآخر كازدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، زيادة الضوضاء... الخ، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير

الفرد على أعصابه وحالته المزاجية وبالتالي لا يمكن إزالة أو التخلص من ضغوط العمل وإنما يجب التعامل معها وما هو يعرف بإدارة تسيير العمل.

• لا يمكن في كل الأحوال إزالة أو التخلص من ضغوط العمل وإنما يجب التعامل معها، وهو ما يعرف بإدارة أو تسيير ضغوط العمل

• تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تقدم الضغوط أعراضا مفيدة وذلك بأن تكون دافعا لإيجاد العمل والمنافسة والتفوق كما قد تشكل فرصا للتحسين والتطوير، وقد تكون سببا في الابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثارا إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة.

• إن ضغوط العمل ليست مرادفا للقلق وذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد

• ضغوط العمل أمر لا يمكن تجنبه، حيث إنه ما دام يتفاعل مع بيئته، فإنه عرضة لمطالب العمل والحياة التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط، التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتحقق من الأفراد.

• يختلف تأثير ضغوط العمل على الأفراد فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبيا ولفترات طويلة من الوقت بينما البعض الآخر لا يمكنه تحمل سوى مواقف ضاغطة قليلة جدا.

• ضغوط العمل كثيرة ولا توجد طريقة لتكفل القضاء عليها لكن هناك طرق تخففها إلى حد أدنى. (سعد بن عميقان، 2005: 25)

5- مؤشرات ضغوط العمل:

- يذكر القريوتي
- (2000) مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على وجود ضغوط العمل عند الأفراد ومنها:

- التأخر في الحضور للعمل.
- الغياب وعدم المواظبة.
- الإهمال.
- ارتكاب الأخطاء في العمل.
- اتخاذ قرارات غير سليمة.
- الاكتئاب.
- عدم التعاون مع الآخرين.
- علاقة عدوانية مع الآخرين.
- تبرير الأخطاء واتخاذ موقف دفاعية غير عقلانية.
- ويضيف شبير (2009) مجموعة أخرى من المؤشرات منها:
- ارتفاع دوران العمل.
- إنتاجية العمل أقل كما وكيفية.
- معدل الشكاوى مرتفع.
- نسبة الحوادث مرتفعة.
- سوء استخدام الموارد.
- ضياع الوقت.
- انخفاض الروح المعنوية.
- سوء الاتصالات (غموض الدور، بطئ الاتصال).
- وعليه تساعد هذه المؤشرات الرؤساء في العمل على تلاقي العديد من المشكلات التي قد تحدث دون معرفة سببها أو تساعد على وضع الخطط العلاجية لها وتحسين ظروف العمل وزيادة الإنتاجية. (حسين المزين، 2012: 25، 26)

6- مراحل ضغوط العمل:

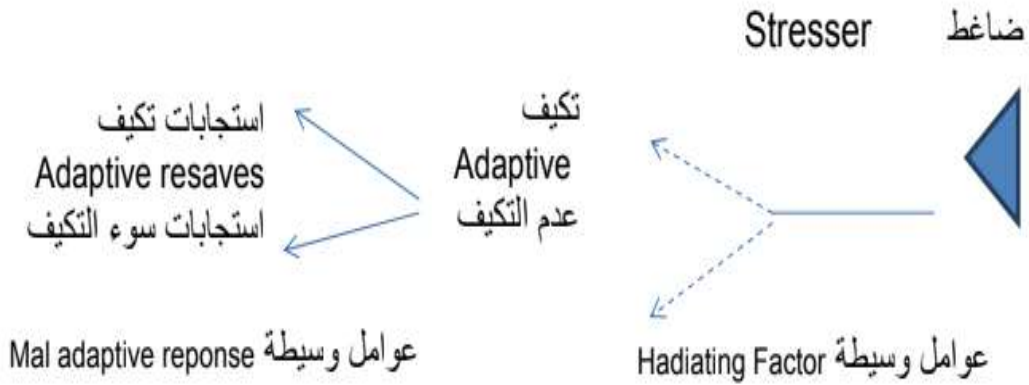
المرحلة الأولى: الإنذار ALARM: حيث تمثل مرحلة الإنذار الرد الفعلي الأولى للجسم لحالة الضغط والذي يتخذ بوجه عام تفاعلات كيميائية، حيث يرسل المخ رسالة إلى

جميع أنظمة الجسم، وتزايد معدلات التنفس وارتفاع ضغط الدم وتوتر العضلات وأعراض أخرى. (زبدي نادرة، 2019: 24).

المرحلة الثانية: المقاومة: حيث إذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط والتكيف وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها: إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحوادث مصادمات ونزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والتغيرات التي تخرج من سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من الأعراض السلبية.

(ماجد عبد المهدي، دس: 186)

المرحلة الثالثة: الإرهاق والجهد: وهي المرحلة التي تعقب فيها الثانية ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وأنه إذا كانت الاستجابات الدافعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة، فإنه قد ينتج عنها أعراض التكيف والتي تحدث عندما تتعدى مصادر الجهاز الفيسيولوجي، قد وجد كتابات ليفين واسكتش scotch، leven أنه قد قدم رسماً توضيحياً للنظرية. (زبدي نادرة، 2019: 24).



الشكل رقم (02) يوضح الضغوط النفسية حسب هانز سيللي

7- مصادر ضغوط العمل:

تعد ضغوط العمل ظاهرة معقدة ومتعددة الأوجه، ولا تنشأ من فراغ، بل هي نتاج تفاعل مجموعة واسعة من العوامل والمسببات، التي تختلف في طبيعتها وتأثيرها من فرد لآخر ومن بيئة عمل لأخرى، فإن فهم هذه المصادر المتنوعة لضغوط العمل يعد خطوة أساسية ليس فقط لتحديد جذور المشكلة، بل أيضا لوضع استراتيجيات فعالة لإدارتها والتعامل معها، سعيا لخلق بيئة عمل صحية ومنتجة تدعم رفاهية الموظفين.

7-1- ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

تنشأ ضغوط العمل غالبا من تصميم المهام والمسؤوليات اليومية التي تلقى على عاتق الموظف، هذه الضغوط، المرتبطة بشكل مباشر بطبيعة الوظيفة نفسها، يمكن أن تكون ناتجا لعدة عوامل متداخلة، تتراوح بين الأعباء المباشرة للمهام، ومرورا ببيئة العمل وصولا إلى المتطلبات التي تفرضها ثقافة المؤسسة. ففهم مصادر الوظيفية المحددة يعد مفتاحا لتشخيص المشكلات وتطوير حلول مستهدفة تسهم في تخفيف الضغط وتحسين بيئة العمل.

- **طبيعة الوظيفة:** إذا تفاوتت المهن والأعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات والواجبات، طريقة الأداء، ونتائج سلوك الأفراد. (يوسف جوادي، 2006: 15)

وعليه هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطات عالية كمهنة الأطباء كبار المدير ورجال الإطفاء... الخ، وباعتبار أن هذه الوظائف بحاجة إلى اتخاذ قرارات صارمة وإلى تركيز مستمر وعالي، أو إلى العمل في بيئة غير آمنة فهي أعمال غير نمطية وتحتاج إلى جهود فكرية وتفاعلات مستمرة داخل بيئة العمل لإرضاء رغباتهم.

(صحراء أنور، 2013: 213).

- وبالتالي فإن طبيعة الوظيفة تعد مصدرا للضغط كون تأثير الوظائف والمناصب يختلف باختلاف المناصب بحيث يمكن أن (المؤثر - قائد) بالضغط الممارس عليه بدرجة

أقل من موظفين آخرين في نفس منصبه، ذلك لأن الفروق الفردية لها دور في تكييف الضغوط وكيفية التعامل معها.

- **زيادة وقلة عبئ العمل:** يعتبر زيادة عبئ العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل، إذ يترتب عليه الارتباك وكثرة الأخطاء، فكلما كانت المهام الموكلة إلى الفرد أكبر من قدراته سببت له ضغط، خصوصا إذا ما صاحبها ضيق الوقت لإتمامها.

كما قد تكون قلة عبئ العمل مصدرا آخر للضغط بسبب الإزعاج، فالتكرار والروتين وقلة الدافعية تكيل طاقة للفرد وتخدم حماسة للعمل، وتتركه دائما يشعر بعدم الإرتياحية والأمان، فكمية الأعمال الملقاة على عاتق الفرد تشكل تهديدا بتوليد الضغوط هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد أن الممارسات البيروقراطية تعقد الهياكل المنتظمة وتبطئ قنوات الاتصال، وتزيد من عبئ العمل ويدخل الموظف في متاهة عدم القدرة على مسايرة مجريات ومتطلبات العمل (يوسف العجايلية، 2016: 69)

- **صراع الأدوار:** من أهم المصادر الشائعة هو صراع الأدوار في بيئة العمل، ويتحقق مثل هذا النوع عندما يواجه العامل بمهامين متعارضين:

• **صراع الدور:** يقوم الموظف بأداء مهام كبيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها ويشعر عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته بأدائها ولا يعتبرها جزء من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متعبة ومتداخلة مع مهام وأدوار أخرى يؤديها العمال مثل تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية، أو عدم وجود اهتمامات شخصية في هذه الوظيفة، ولا يعتبرها مهمة، وبالتالي يشعر الفرد بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه وكذلك يظهر تعارض مع الدور حينما يكون الفرد واقع تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطالبون منه القيام بوظائف متناقضة.

(وليد عبد المحسن، 2007: 25).

• **غموض الدور:** يشير به إلى الفرق بين ما هو مطلوب من العامل القيام به وبين ما هو مفهوم لديه ومدى استيعابه لمسؤوليات وظيفته، وبالتالي فإن نقص الخبرة

المتعلقة بالمهام والواجبات... الخ، إما نتيجة تعقد الوظيفة أو عدم وجود صفة وظيفية لها سبب غموض في الدور الخاص بالموظف ويكون مصدرا لضغوط العمل.

(عدان نبيلة، 2019: 26)

7-2- مصادر ضغوط العمل متعلقة بالبيئة: لتحقيق أداء أحسن ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل ذات ظروف مناسبة، سواء كان يعمل عمل ذهني أو عضلي، فإن كفاءة العامل تقل فيه كلما كانت ظروف العمل غير ملائمة.

حيث يعتبر هانز سيللي من أوائل الباحثين الذين وهبوا الاهتمام بمصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية، حيث أشار إلى أن الكثير من الظروف المادية للعمل تسبب الضغط للأفراد وتتضمن هذه الظروف: الضوضاء، الضوء، الحرارة، التهوية.. الخ.

(ضبع مريم، 2017: 11)

- البيئة المادية للعمل (البيئة الداخلية):

أ. الضوضاء: تعتبر الضوضاء ظاهرة غير صحيحة فهي تشتت تركيز الناس في أعمالهم، وتقلل مستوى الأداء الذهني والمعرفي، وهذا ما أكدنا عليه نتائج الدراسات أن أخطاء العمل انخفضت بشكل ملحوظ، عندما انتقل العمل من الضوضاء إلى مواقع هادئة، وتثير بعض الدراسات إلى أن الضوضاء لا يكون أثرها واضحا بالنسبة للأعمال البسيطة أو الميكانيكية، وإنما يكون واضحا في الأعمال المعقدة وكذا العقلية، كما أن الضوضاء المتقطعة تقلل من الإنتاج بصورة أكبر من الضوضاء الموصولة. (ضبع، 2017: 113)

ب: الاضاءة: تعتبر الاضاءة أيضا من مصادر الضغوط فنقصها يولد ضعف في مقدرة العيون على الابصار وزيادة نسبة الحوادث (خليفة، 2019: 26)

ج: الحرارة: فهي تشكل مصدرا للضغوط في مكان العمل، بزيادتها زيادة غير مريحة أو العكس، فالمراكز العليا في الدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة في الجسم، حيث

يتم ضبطها عند (37) درجة تقريبا فكلما انحرفت عن هذه القيمة الأعلى أو الأدنى فإن العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيكون له ضغط في عمله (قرواط، 2019: 06)

د: التهوية: تأثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد وسلوكه عموما، قد تثير الدراسات إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الإنتاج بحوالي (40%) ونقص في كشف المرض بنسبة (50%)، كذلك فإن إدخال تكييف الهواء في مكاتب الموظفين نتج عنه نقص الوقت الضائع فيتجه مرض الموظفين بنسبة 45% ويتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى (147) قدما في الدقيقة، فإن راحة العمال وكفاءتهم تزداد دون الإضرار بالموظفين كما تبين أيضا أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضرر والضيق في ترك العمل. (نبيلة، 2019: 32)

-تصميم مكان العمل: إذ إن أفضل طريقة لتصميم مكتب أو مكان للعمل هي تلك التي تأخذ في الحسبان راحة الفرد، من توفير للحماية والأمن والتحفيز على نموه وتطوره وعليه إذا ما غيب هذا الجانب ألا وهو حسب تصميم مكان العمل مع مراعاة الظروف المناسبة، فإن معدل ضغوط العمل قد تميز به نتيجة إحساس الفرد بعدم جودته وأهميته لدى المنظمة، وتجدر الإشارة إلى أن المنظمات في الوقت الراهن تستعين بمؤسسات خاصة تستلم مهمة تهيئة أماكن العمل مناسبة، تضم مختصين في هذا الميدان ضمان ملائمة ظروف العمل المادية مع المعايير الدولية (ملائمة مساحة المكتب مع عدد العمال الإضاءة القوية على سطح المكتب. إلخ) (عدان نبيلة، 2019: 33)

- البيئة الخارجية للعمل: تعد بيئة العمل من المتغيرات والعوامل الخارجية التي تؤثر على نشاط الموظف. (علي السلمي، 1998: 24).

وبالتالي تعد البيئة الخارجية من المواقف الضاغطة على الفرد والمنظمة على حد سواء وتشمل هذه العوامل نتائج الأحداث الاقتصادية التطورات التقنية والتكنولوجية... إلخ، التي قد تؤثر بصورة إيجابية أو سلبية على حدة ضغوط العمل، مثلا قد تؤدي الحالة الاقتصادية التي يعيشها الموظف في بلده إلى مشاكل عديدة، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد

المخاوف من فقدان الوظائف، وفي حالة التضخم مثلا ترتفع الأسعار ما من شأنه امتصاصه القدرة الشرائية للمورد البشري ويجعله غير قادر على مواكبة متطلبات الظروف المعيشية الجديدة. (محمد عادل زياد، 2006:107)

فالتطور التكنولوجي يساهم في زيادة ضغوط العمل الواقعة على العمال، إذ أن استخدام التكنولوجيا الجديدة يتطلب توفير يد عاملة مؤهلة وكفؤة قادرة على التحكم بها ما قد يؤدي الى تسريح العمال. (علي السلمي، 1998:24)

بمعنى اتجاه العمال نحو العمال البطالة نتيجة الجهد البشري ما يجعل المستقبل الوظيفي للعمال مجهولا، ويزيد من درجة تخوفهم من فقدان الوظيفة ويفتح المجال أمام الضغوط (غياث بوفلجة، 2010:25)

7-3- مصادر ضغوط العمل مرتبطة بشخصية الفرد: تشير الى المصادر الشخصية لضغوط العمل اي تلك المتغيرات المتعلقة بالفرد والتي أدت إلى تكوين شخصيته كالعوامل الوراثية الجنس البيئة التي ترعرع فيها، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة بكل فرد والتي ساهمت في بناء شخصيته، فكل هذا يشكل مصدرا قويا من مصادر ضغوط العمل. (دريدي، 2015:49)

- **تأثير شخصية الفرد:** حيث أثبتت بعض الأبحاث وجود شخصية حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل وتسابق الزمن، وعادة ما يحمل هؤلاء درجات عالية من التوتر والضغوط أكثر من غيرهم. (العصيان، 2001:162)

- **الأحداث الشخصية:** يتعرض الأفراد في حياتهم الشخصية لأحداث أو تغيرات تسبب لهم قدرا معينا من الضغوط، فنجد مثلا الصراع بين متطلبات الحياة الشخصية والمهنية، بما فيها نقص الدعم في المنزل كمشاكل العمل أو عدم الاعتراف بالصعوبات الشخصية في العمل من شأنه أن يساهم في خلق ضغوط العمل، لذلك فالتأثير المتبادل بين الحياة الشخصية والمهنية تأثيرا كبيرا لا يمكن إنكاره.

(ريتشارد ديني، 2011:57)

- **قلة ونقص القدرات والخبرات:** تعد المهارة والخبرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، إذ أن قلة التدريب ووضع العمال في مناصب غير مؤهلين للعمل، فيما يجعلهم غير قادرين على التأقلم والتعامل مع وظائفهم، فيمرون بحالات فقدان الثقة بالنفس، يشعرون بالضغوط تتراكم في كاهلهم شيئاً فشيئاً نتيجة توقعات الآخرين بما سينجزونه مع عدم قدرتهم على تحقيق تلك التوقعات فيتضح مما سبق أن القدرات والمهارات بين الأفراد تسبب في زيادة الضغط، فمثلاً دائماً ينتظر منه القيام بالأحسن وتقديم الأفضل ما يجعله دائماً على حيطه وحذر من العمل الذي يقدمه لأنه قد رسخ انطباعاً منه في نفوس الآخرين لذلك نسبة الخطأ في عمله لا بد أن تكون شبه معدومة. (عدان نبيلة، 2019: 38).

4-7- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالجماعات والعلاقات الإنسانية:

- **جماعة العمل:** إن العلاقات الشخصية الحسنة داخل فريق العمل هي عامل أساسي في صحة الفرد والمنظمة كما أن الإنسان اجتماعي بطبعه لا يمكنه أن يعيش منعزلاً عن الجماعة منذ نشأته اعتبر أحد أفراد عائلته من الأسرة لتنتهي بالعيد من الجماعات مثل جماعات العمل أو الجماعات الاجتماعية. (عبد الرحمن طيخان، 1998: 45). ويرى ديري لونز (1992) أن أهم العوامل المتسببة للضغوط والتي مصدرها جماعات العمل هي:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- وجود شخصيات عدائية ومنتامية في المجتمع.
- تباين معايير الجماعة مع قيم الفرد.
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنارع والصراع بين أفراد الجماعة. (ضيع مريم، 2019، 116).

سوء العلاقة مع الزملاء: علاقات مع الزملاء مصدراً مهماً للضغط الفردي عندما يصعب على الشخص بناء علاقات طيبة ومستمرة في بيئة العمل، فرغم أن طبيعة العمل تتطلب

إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن هذه العلاقات قد تستغل بشكل سيء، هذا الاستغلال قد يؤدي إلى ظهور العدوانية، الصراعات، أو المناورات السياسية التي ترهق أحد أطراف العلاقة، كما يمكن أن يساء إلى الحرية الشخصية بشكل كبير، مما يخلق وضعا من الاستفزاز الشديد الذي يصعب تحمله (سلطاني: 1999، 301)

حيث يوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات مثل العلاقة بين الرئيس المروؤوس فانعدام التفاهم يؤدي إلى هذه الضغوط لدى الأفراد، تعتبر العلاقة بين المروؤوسين إذا قلت من الود والحب وقامت على التخوف والحذر والتنافس فإن ذلك يؤدي إلى الصراعات داخل المنظمة، وبالتالي تعرض العاملين لعدة ضغوطات وتشكل العلاقات الرسمية الغالية في المعاملات والعلاقات الاجتماعية بين العاملين وبين الرؤساء أو القادة في العمل ضغوطات واضحة تفرضها متطلبات العمل والأنظمة المعروفة والمحدودة التي لا يستطيع الأفراد التخلي عنها، ويتمثل ذلك في ارتباط الرتب الوظيفية لعلاقات رسمية مما يترتب عنها ضغوط عملية واضحة، فعند التعامل مع كل رتبة في العمل وكذلك عدم إتاحة العلاقات الرسمية فرصة للعاملين بالإحساس بأنه ينتسب إلى جماعات متعاونة لتحقيق هدف واحد. (محمد مكناسي، 2017: 224-225).

- الاتصال والتواصل المهني: يعد الاتصال وآلياته داخل المؤسسات أحد أسباب ضغوط العمل، حيث أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين، يشكل عاملا مهما في تخفيف الضغوط في بيئات العمل، وإن قلة الثقة المتبادلة بين المدير ومروؤوسيه تؤثر سلبا على كفاءة الاتصال بينهما والتي تؤثر بدورها إلى خلق جو من التوتر بين الطرفين ويرى الباحثين أن وجود أعباء العمل المتزايدة قد تفيق تواصل العمال مع مروؤوسين العمل. (محمد حسين خميس، 2012: 23).

8- أبعاد ضغوط العمل:

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

(محمد حسين، 2012: 28)

ومن بين هذه الأبعاد نجد:

8-1- البعد الاجتماعي: وهي كل اتصال لإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الحوار والتعليم والوظيفة، وعلاقات البيع والشراء والعلاقات الفنية والثقافية والرياضية وغيرها يتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية. (قارح هشام، 2014: 24)

8-2- البعد الأسري: هي تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (أب، أم، أبناء) على نحو داخل الأسرة. (عبد الحميد، 1985: 32)

8-3- البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة معايير وعادات وتقاليدها يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها لأفراد جميع المؤسسات وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية. (بالعبيد، 2007: 08)

9- آثار ضغوط العمل:

تعد ضغوط العمل جزءا لا مفر منه من الحياة المهنية، ولكنها لا تحمل دائما طابعا سلبيا، ففي حين أن المستويات المرتفعة والمستمرة منها يمكن أن تؤدي إلى آثار ضارة على الصحة الجسدية والنفسية، مثل القلق، الإرهاق، وحتى الأمراض المزمنة، مما ينعكس سلبا على الأداء والإنتاجية، فإن فان الضغوطات في بعض الأحيان، تكون حافزا قويا يدفع الأفراد نحو تحقيق أهدافهم، تعزيز التركيز والإبداع، وتطوير المهارات والمرونة مما يسهم في النمو المهني والشعور بالإنجاز:

- الآثار الإيجابية:

- قد تؤدي ضغوط العمل إلى اقتراب وتلائم زملاء مع بعضهم لمواجهتها، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الأداء على الاستقرار في الحياة العملية في المؤسسة وتحقيق الأداء المتميز.
- يؤدي إلى تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة. (أحمد محمود خالد، 2011: 37)
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- التركيز على نتائج العمل.
- تعزيز الشعور بالرضى الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- المقدرة على التعبير عن الانفصالات والمشاعر.
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي حيث تتطلب ضغوط المهنة زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة الضغوط. (الفتاح، 2008: 67)

- الآثار السلبية:

- الآثار السلوكية: إذ يترتب عن زيادة الضغوط العديد من السلوكيات التي يتبناها الفرد ضروريا من حدة الضغوط وتشمل:
- العدوانية في التعامل واللجوء إلى العنف والقوة في أغلب المواقف والتعاملات، إضافة إلى تقلب المزاج واللجوء إلى التدخين والإدمان كحل للنسيان والتحرر من ضغوط العمل (خالد عيادة، 2011: 11).
 - فقدان الثقة بين زملاء العمل ونشوب النزاعات، الصراعات، وحتى الأزمات بين العمال، وزيادة نسبة الغيابات نتيجة انعدام الراحة في مكان العمل وتفاقم وحدة

الضغوط، وكثرة الانشغالات وطلبات الانتقال إلى أماكن أخرى من قبل العمال.

(عدان نبيلة، 2019: 42).

الأثار النفسية: يؤثر الضغط سلباً من خلال الحالات النفسية للعاملين إذ ترتبط مستويات العمل العالية بالاكتئاب، القلق التعب المزمن، وربما بسبب ضغط العمل الإدمان العقاقير المختلفة، ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل (ريجيو، 199: 290)

الأثار الاجتماعية: تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الأثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب في العمل ويؤدي بالفرد العمل دون رغبة، وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفاعلية المطلوبة (شبير، 2009: 71).

10- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

10-1- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد: يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

- الحمية والتمارين الرياضية: تساعد الحمية والتمارين الرياضية على الحفاظ على اللياقة البدنية للإنسان ومن قواعد الحمية الرياضية الابتعاد عن الأملاح والدهون الدسمة، وتناول الخضر والفواكه الغنية بالفيتامينات، فالغذاء الجيد يساعد الجسم على تلقي آثار التوتر ومقاومة أثاره الضارة على الصحة، كما أن التمارين الرياضية كالسباحة والهرولة وركوب الدرجات والخيول، تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الإنسان، توصف التمارين الرياضية غير المجهدة من قبل الأطباء على الغالب تساعد على انتظام ضربات القلب وتفرغ الهموم والمصاعب والابتعاد عن ضغوط العمل، وتبين من خلال البحث العلمي أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية يوميا بانتظام يظهرون أعراض مرضية أقل من أولئك الذين لا يمارسونها. (سلامة عبد العظيم، 2010: 87).

- الاسترخاء والتأمل: على الإنسان أن يتعلم كيف يسترخي ويبتعد عن المكان الذي توجد فيه المثيرات والمقلقات والمؤثرات الجسدية والنفسية، وإذا قام المرء بذلك لمدة (15-20) دقيقة في اليوم فإنه يبتعد عن التوتر والقلق ويشعر بالهدوء والطمأنينة وانخفاض معدل ضربات القلب وضغط الدم، ويعتبر التأمل نوع من أنواع الاسترخاء حيث

يختار الفرد وضعا ملائما له، ويغلق عينيه ويتعد عن أي تفكير مزعج له، ثم يكرر ذلك في السر مقطعا أو قولاً عدة مرات، كما أنه توجد أساليب أخرى لتحقيق الاسترخاء كالمهدئات الطبية والتنويم المغناطيسي والتغذية العكسية.

(سلامة عبد العظيم، 2010: 87)

- **القبول والدعم الاجتماعي:** إن المساندة الاجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر بشكل معاكس فإن وجود الأصدقاء والأقارب والزملاء يساعد على تفريغ شحن الهموم والمتاعب والتنفيس عن التعب، في حالة زيادة التوتر لذلك فإن توسيع نطاق القبول والدعم الاجتماعي يدعم مواقف الإنسان بشكل عام، ويخفف من الآثار الضارة للتوتر.

- **إدارة الوقت:** لا يعرف الكثيرون من الأفراد كيف يتحكمون ويستغلون الوقت بشكل مفيد وفعال والفرد الذي يعرف كيف يدير وينظم وقته يحقق ضعف ما يحققه شخص آخر، لا يعرف كيف يدير وقته ومن أهم مبادئ إدارة الوقت نجد:

- ✓ ذكر وتحديد الأنشطة والمهام التي على المرء أن يؤديها يوميا.
- ✓ وضع أولويات وأفضليتها لهذه الأنشطة والمهام حسب أهميتها وضرورتها.
- ✓ جدولة الأنشطة والمهام وتحديد الأوقات لأدائها حسب هذه الأولويات
- ✓ حسن الاستفادة من دورة الإنسان اليومية وأداء المهام والأنشطة الأكثر إلحاحا خلال فترة الدورة التي يكون منتبها. (رواية حسن، 2004: 209).

10-2- على مستوى المنظمة: كثيرا ما يظهر ضغط العمل لأن العمال يقومون بأعمال يكرهونها أو وظائف لا يصلحون لها، فربما يكون عدم موائمة العامل من ناحية ميوله ومهارته لما تتطلبه المهنة، مصدر ضغط كبير، لذلك تستطيع المؤسسة تقادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار والانتقاء والتعيين.

- **تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتطويره:** ينتج كثير من الضغط في بيئة العمل عن وجود صعوبات الاتصال بين الفرد ورئيسه أو بينه وبين زملائه فكلما كانت للعلاقة

المتبادلة وأساليب الاتصال بين العاملين أفضل كانت معدلات الضغط أدنى ذلك، لأن كثيرا من الضغط ينتج عن سوء الفهم.

- **تحسين برنامج تدريب العاملين وتوجيههم:** ربما يكون العمال الجدد أكثر الفئات شعورا بالضغط ورغبتهم في ترك انطباع إيجابي لدى رؤسائهم الجدد عن طريق إظهار جديتهم وكفاءتهم، وربما يكون عدم الانسجام بين توقعات العاملين، ونتائج الموظفين الجدد مصدر ضغط شديد لهؤلاء الموظفين الجدد، والهدف هنا أن يكتسب العامل من خلال الدورات التدريبية وأساليب بإدارة الضغوط.

- **رفع مستوى الأمن والسلامة:** ومن المهم أن يشعر الفرد أن المنظمة تهتم بصحته وسلامته لذا من الضروري أن يكون بيئة العمل خالية من المواد الضارة وذات مستوى مقبول من الحرارة والرطوبة والضوضاء والإضاءة.

- **إعادة تصميم العمل:** بإمكان المنظمة المساهمة في خفض الضغوط التي يتعرض لها الموظفين من خلال تصميم الوظائف، بحيث تمنع مشكلات غموض الدور، صراع الدور زيادة أو خفض أعباء العمل، استخدام تكنولوجيا حديثة تسهل من سرعة العمل.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عملية علاج ضغوط العمل عملية خاصة بالفرد وبيئة العمل، يؤكد أنه بالرغم من اتخاذ كافة التدابير فإنه من المستحيل القضاء على هذه الظاهرة وإنما يمكن التحقيق منها (محمد حسن، 2012: 20-31).

خلاصة:

ختاما تعد ضغوط العمل جزءا لا مفر منه في بيئة العمل الحديثة، خاصة مع تسارع وتيرة الحياة وازدياد التحديات المهنية .ومع ذلك، فإن إدارتها بفعالية تُعد أمرا ضروريا للحفاظ على الصحة النفسية والجسدية، وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية . ويمكن الحل في وعي الفرد بمصادر الضغط، وتعلمه استراتيجيات المواجهة السليمة، إضافة إلى دور المؤسسات في توفير بيئة عمل داعمة ومحفزة.

فالنجاح في تقليل ضغوط العمل لا يسهم فقط في رفع الإنتاجية، بل يعزز أيضا جودة الحياة بشكل عام.

الفصل الثالث:

الانسحاب النفسي

- تمهيد
- بعض التعريفات (السلوك الانسحابي، الانسحاب الجسدي، الانسحاب النفسي)
- أبعاد الانسحاب الوظيفي
- أسباب الانسحاب النفسي
- آثار الانسحاب النفسي
- المظاهر السوسيونفسية لانسحاب النفسي
- التكاليف المترتبة عن السلوك الانسحابي
- نظريات للحد من سلوك الانسحاب من العمل
- آليات وتقنيات للحد من سلوك الانسحاب من العمل
- خلاصة

تمهيد

يعد الانسحاب الوظيفي ظاهرة متزايدة في بيئات العمل فهو ظاهرة تحدث عندما يشعر الموظف بعدم الرضا عن عمله أو بيئة العمل، مما يدفعه إلى تقليل التزامه أو حتى مغادرة الوظيفة، كما يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل مثل: الإرهاق الوظيفي، انخفاض التقدير من الإدارة، ضعف فرص الترقية، سوء بيئة العمل، وهو نوعان: ("انسحاب جسدي" "انسحاب نفسي").

فهو ظاهرة تؤثر سلباً على الإنتاجية الفردية والجماعية، مما يؤدي إلى تراجع أداء المؤسسات وزيادة معدلات الدوران الوظيفي. لذلك فإن التعامل مع الانسحاب الوظيفي يتطلب استراتيجيات إدارية فعالة من أجل التقليل منه.

1.3: تعريفات

أ: السلوك الانسحابي لدى الموظفين: يعرف شفيق السلوك الانسحابي بأنه الابتعاد عن موقف مؤلم للفرد في شكل عزلة، حيث يعامل الفرد من خلال الانسحاب تجنب المجتمعات والرحلات العامة ويقضي معظم وقته في الأعمال الفردية كالقراءة، الرسم، التأمل.

كما يعرف السلوك الانسحابي لدى الموظف في أي سلوكيات تذهب به بعيدا عن الانخراط (الارتباط) الكلي في عمله، وهناك العديد من أشكال السلوكيات الانسحابية والعديد من النتائج المختلفة لهذه السلوكيات.

وهناك من عرف السلوك الانسحابي بأنه مجموعة من المواقف والسلوكيات المستخدمة من قبل الموظفين المتواجدين في العمل، والذين يقررون لسبب ما أن يكونوا أقل مشاركة. (دحمان سويس، 2018: 11)

ب: الانسحاب الوظيفي: يعد الانسحاب الوظيفي للأفراد العاملين سلوكا محوريا يستوجب اهتماما متزايدا من قبل المنظمات، نظرا لتأثيره المباشر على أداء المنظمة، فالانسحاب الوظيفي يمثل مجموعة من السلوكيات والممارسات المتعمدة التي يلجأ إليها الأفراد عندما يقررون عدم الرغبة في البقاء بوظائفهم، قد تكون الأسباب وراء هذا الانسحاب خارجة عن سيطرتهم الشخصية، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء والإنجاز، وتقليل المشاركة في العمل، وصولا إلى الانفصال التام عن المنظمة.

مما سبق نستخلص أن الانسحاب الوظيفي هو مجموعة السلوكيات والممارسات التي يقوم بها الفرد نتيجة وجود مسافة أو فجوة جسدية أو نفسية بينه وبين المنظمة التي يعمل فيها، وتنشأ هذه الفجوة بسبب الشعور بالظلم وعدم الرضا عن العمل داخل المنظمات (حسن، صاحب، 2023: 79).

ومن خلال هذه التعاريف المقدمة أستخلص أن:

الانسحاب الوظيفي: هو سلوك ينتاب الموظف عندما يشعر بعدم الرضا والإحباط في بيئة العمل، مما يقلل التزامه أو إنتاجيته.

الانسحاب الجسدي: يعرف على أنه الأفعال التي يقوم بها الموظف للهروب جسدياً من العمل سواء لفترة زمنية قصيرة أو طويلة كما تشير هذه السلوكيات إلى الغياب الجسدي للموظف عن المنظمة مما يقلل من وفائه بمسؤولياته ومهام عمله

(محمد حمدي زكي، 2023: 310)

يعتبر الانسحاب الجسدي من العمل أحد أبرز أشكال سوء السلوك التنظيمي في المؤسسات، وسوء السلوك التنظيمي يقصد به السلوكيات التي تصدر من الموظفين العاملين في مختلف المستويات، سواء كانوا موظفين بسطاء أو إدارات ومسؤولين، بحيث تكون هذه السلوكيات مخالفة للتعليمات واللوائح الإدارية، أو منافية لأخلاقيات الممارسات المهنية بحيث تكون لها تأثيراتها السلبية على مستوى الأداء الوظيفي أو على جانب العلاقات في العمل.

حيث يتضمن الانسحاب الجسدي مختلف العمليات التي ينتج عنها هروب (انسحاب) جسدي من بيئة العمل (سواء كان انسحاب طويل المدى أو قصير المدى) ويظهر من خلال الأشكال والسلوكيات التالية: التأخر وفترات الراحة الطويلة، شغور المكتب من الموظف والترك الطوعي للعمل.

(دحمان سويسبي وياسين محجر، 2018: 925)

كما يعتبر الانسحاب الجسدي من العمل أحد أبرز مختلف العمليات التي ينتج عنها الهروب الجسدي الفعلي من بيئة العمل مثل الغياب وترك العمل، أو انه مجموعة من المواقف والسلوكيات التي تلاحظ على الموظفين الذين يتدهورون في أداؤهم نتيجة التغيب عن العمل وتقويت لقاءات العمل وتمديد فترات الراحة والتأخر لنية ترك العمل.

وبالمقابل أكد KOSLOWSKY (1997): بناء على النموذج التطوري الذي قدمه لتفسير الانسحاب الجسدي من العمل على أن مظاهر الانسحاب الجسدي تبدأ بالتطور تدريجياً حيث يبدأ من أشكال خفيفة نسبياً مثل: **التأخر العرضي**، والانتقال إلى أشكال أشد من الغياب حتى تنتهي بالنية في ترك العمل أو الترك الفعلي للعمل

(ميمون وقدوري، 2023: 200)

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن الانسحاب الجسدي هو: سلوك يقوم به الموظف لتجنب التواجد الفعلي في بيئة العمل من خلال الغياب المتكرر، التأخر المستمر أو مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الدوام وذلك كرد فعل على عدم الرضا الوظيفي.

د: **الانسحاب النفسي**: ينطوي الانسحاب النفسي من العمل على عدد من السلوكيات والنوايا التي تحدث نتيجة لاتجاهات الوظيفية السلبية التي يحملها الفرد.

- بعض التقارير في مجال الأعمال تشير إلى أن الانسحاب النفسي يعني إهمال الوظيفة بسبب كره الموظفين لمناصبهم وانتظارهم للوقت المناسب أو الفرصة المناسبة حتى يهجروا هذه المناصب ليلحقوا بمناصب أفضل. (دالي لخمى، 2021: 63)

يمثل الانسحاب النفسي أحد أنواع الانسحاب الوظيفي وهو سلوك انعكاسي للاتجاهات الوظيفية السلبية التي يحملها الفرد والتي تعكس الارتباط السلبي بين الفرد ومنظّمته.

ويعرف أيضا: إهمال الموظفين لعملهم بسبب كرههم لمناصبهم ورغبتهم في تركها والالتحاق بمناصب أخرى أفضل بالنسبة لهم.

كما يعرف أيضا على أنه مؤشر لضعف الاندماج والالتزام الوجداني لدى العاملين في المنظمة حيث أنه يعبر عن الاتجاهات والمشاعر السلبية التي يحملها العامل اتجاه منظّمته. (العيداني نعيمة، 2023: 278)

ومن خلال هذه التعاريف نستخلص أن الانسحاب النفسي هو حالة يشعر فيها الموظف بعدم الارتباط والانخراط مع عمله وزملائه مما يؤدي إلى تراجع الحافز والأداء الوظيفي دون أن يكون هناك ترك للوظيفة مثل تقليل الجهد المبذول، عدم الاهتمام بالنتائج، الابتعاد عن التفاعل الاجتماعي... إلخ.

3-2: أبعاد الانسحاب الوظيفي:

أولاً: الانسحاب النفسي psychological withdrawal

يتضمن العمليات التي ينتج عنها انفلات (هروب) ذهني أو نفسي في بيئة العمل، وبعض التقارير في مجال الأعمال تشير إلى الانسحاب النفسي، يعني إهمال الوظيفة بسبب كره العمال لمناصبهم وانتظارهم للوقت المناسب أو الفرصة المناسبة حتى يتركوا هذه المناصب.

وقد كشفت نتائج أجرتها مؤسسة "gallop" أن أكثر من (70%)، من العمال يشعرون بعدم الارتباط بعملهم وهذا ما يتضمن نسبة مرتفعة جداً من الانسحاب النفسي ويأتي على أشكال عديدة وهي:

1.2.3- أحلام اليقظة: daydreaming

جاء تعريف حلم اليقظة في المعجم النفسي (2015) الصادر عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) بأنها إشغال التفكير بمختلف الرغبات والتوقعات التي تجري في خيال الفرد، وهي جزء من تيار الأفكار والصور التي تمثل معظم ساعات الاستيقاظ لدى الفرد.

فعموماً تعتبر أحلام اليقظة هي إحدى الوسائل الأساسية التي يلجأ لها الفرد لإشباع دوافعه التي تلح على طلب الإشباع (دحمان سويس، 2018: 23، 24)

3-2-2: بناء العلاقات غير الرسمية: socializing

يشير إلى المحادثات الشفوية بين الموظفين حول مواضيع لا تخص العمل والتي تجري في المكاتب والمقصورات أو على مستوى البريد.

3.2.3 - التظاهر بالانشغال: looking busy

يدل على الرغبة العمدية من جانب الموظف في أن يبدو منشغلاً ويعمل، مع أنه لا يؤدي مهام عمله فأحياناً يقرر الموظفون إعادة تنظيم مكاتبهم أو الذهاب للتجول حول المبنى حتى لو أنهم يعلمون إلى أين يذهبون.

4.2.3- الإنجاز (التسكع) في الأنترنت:

ويقصد به استعمال الموظف الأنترنت والبريد الإلكتروني والممارسات الفورية ومختلف التطبيقات والممارسات والنشاطات عبر الأنترنت، من أجل متعهم الشخصية بدلا عن واجباتهم ومهام العمل الموكلة إليهم.

أظهرت أحدث البحوث والتي شملت أكثر من (3000) موظف ينتمون إلى (750) منظمة متفرقة أن الموظفين يمضون حوالي (40%) من أوقات العمل اليومية في الرد على الرسائل والبريد (الخاص) الإلكتروني.

(97%) من هؤلاء الذين أجريت عليهم الدراسة اعترفوا بأنهم يستعملون الأنترنت لأغراض شخصية في المقام الأول بدلا من استعمالها لأغراض مهنية ضمن واجبات العمل الموكلة إليهم (سويس، محجر، 2018: 68، 69)

ثانيا: الانسحاب الجسدي "physical with drwol behavier"

يتضمن الانسحاب الجسدي من العمل مختلف العمليات التي ينتج عنها هروب جسدي من بيئة العمل ويظهر من خلال:

أ: **التأخر عن العمل:** يعكس هذا السلوك ميل العامل لأن يصل متأخرا إلى العمل أو المغادرة مبكرا، وفي بعض الأحيان قد لا يكون هناك مفر من التأخر، كأن يواجه العمال مشكلات مع التنقل أو تكون أحوال الطقس سيئة، ولكنه غالبا ما يعبر عن الرغبة في قضاء وقت أقل في العمل.

ب- **التمديد العمدي لفترات الراحة:** وهو أحد أصناف الانسحاب الجسدي من العمل يتضمن إمضاء وقت أطول من اللازم في تناول الغذاء، ويشرب الصودا أو القهوة والعديد من الممارسات التي ينتج عنها صعب أو بالأحرى انسحاب جسدي، خلال التمديد العمدي للوقت المخصص للراحة وأخذ وقت أكثر من الوقت المحدد

د- **تضييع لقاءات العمل:** يعني عدم تواجد العامل في مكتبه في الوقت الذي يجب أن يكون هناك (وقت الدوام) مما يعرضه لفقدان اللقاءات المهنية المحتملة أثناء تواجده في مكتبه.

فهذا الشكل من الانسحاب يعني أن العمال يهملون الوظائف ولقاءات العمل الهامة مثل: المدير الذي يرغب في تفقد العمال والتأكد من أن الذين غادروا لتناول الغداء قد عادوا فعلا.

هـ - **التغيب عن العمل:** يعني عدم تواجد الموظف في مكان العمل في الوقت الذي يجب ان يكون متواجد هناك، يحدث هذا لما يغيب العامل عن العمل ليوم كامل أو أكثر مثلاً.

ج - **نية ترك العمل:** العمال يمكن أن يختاروا ترك العمل طوعياً (turnover) لأسباب عديدة أكثرها رواجاً وحدوثاً وهو الرحيل من أجل المزيد من المال أو فرص عمل أفضل أو الاستياء من الإشراف أو ظروف العمل وبرنامجه أو عوامل عائلية وصحية أخرى والاهتمام بهذه العوامل الكثيرة يمكنه أن يجنب المنظمة شكل دوران العمل لديها هذا يعني أن المنظمة يجب أن تتخذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على عمالها.

(سويسري ومحجر، 2018: 925)

3.3- أسباب الانسحاب النفسي:

توجد العديد من الأسباب المؤدية إلى الانسحاب النفسي والتي تكمن في 3 عوامل أ: أسباب متعلقة بالعمل وتتمثل فيما يلي:

- عدم الحصول على التقدير عن الأداء الجيد
- سوء المناخ التنظيمي
- روتين العمل وعدم مرونته
- غياب العدالة التنظيمية
- سوء علاقات العمل وكثرة الصراعات التنظيمية
- عدم الأمان الوظيفي وانتهاك حقوق العمال
- نمط القيادة السامة
- التمرر الوظيفي
- انخفاض مستوى الرضى الوظيفي
- نهاية المسار إما باقتراب موعد التقاعد أو الاستقالة

- عدم وضع العامل المناسب في المكان المناسب
- غياب الدعم التنظيمي
- زيادة عبء العمل حيث يكلف العامل بمهام ضخمة وأحيانا خارج مسؤولياته
- عدم تناسب الأجر مع الأداء المحقق (العيداني نعيمة، 2019: 279، 280)
- ب-أسباب شخصية: تتمثل فيما يلي:
 - عدم الحصول على ساعات نوم كافية
 - وجود مشاكل عائلية
 - النزعة للمثالية حيث يبدو كل شيء جيد بما يكفي
 - تكوين وجهات نظر متشائمة عن النفس ومحيط العمل
 - التردد في تفويض الآخرين
 - الضغوط النفسية
 - التعرض لتجارب فاشلة في العمل.
 - سقف التوقعات المرتفع حيث يتوقعون مدير رائعا وزملاء عمل متعاونين وبيئة عمل محفزة
- الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي. (البلوشي، 2021: 21)
- ومن بين الدراسات التي أكدت على ذلك نجد دراسة دالي لخمى: (2011) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالانسحاب النفسي من العمل لدى أساتذة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس.
- 3-4 آثار الانسحاب النفسي: ينتج عن الانسحاب النفسي في العمل العديد من النتائج السلبية على الفرد العامل والتي تنعكس سلبا على المؤسسة أيضا وفيما يلي سنعرض أهم الآثار السلبية للانسحاب النفسي:
 - انعدام الإبداع والابتكار
 - انخفاض مستوى الإنتاجية
 - نقص كفاءة وفعالية المؤسسة

- نقص الأداء الوظيفي
- انخفاض روح العمل الجماعي
- تدهور العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة
- التهرب من تحمل المسؤولية
- ضعف الاندماج الوظيفي
- ضعف الالتزام التنظيمي
- انخفاض مستوى الأداء
- نقص الكفاءة والفاعلية
- انعدام روح المواطنة التنظيمية
- ارتفاع معدل دوران العمل (Mark ;2009: 75)

5.3- المظاهر السوسيونفسية للانسحاب النفسي:

1.5.3- الفضاضة الانتقامية: يشير الانسحاب من العمل إلى تلك السلوكيات التي يمارسها الموظفون غير الراضين من أجل تقليل أو تجنب مهام عمل محددة أو مواقف أخرى مشددة على سبيل المثال: (Pearson & all ; 2001) وجد أن الفضاضة في مكان العمل لها علاقة إيجابية بالانسحاب من مكان العمل

2.5.3- الاحتراق المهني: يعرف بأنه حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف، أما ماسلاش فقد عرفه بأنه مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس.

فالاحتراق النفسي ناجم عن ضغوط العمل وهو ظاهرة نفسية تصيب العاملين في المهن الخدماتية أكثر والمتمثلة في التعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو الذات وذلك لشعورهم بالعجز وعدم القدرة على الإنجاز.

وهو عبارة منتشرة شائعة الاستخدام منذ سبعينيات القرن الماضي وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية ويقضون وقتا متواصلًا في العمل المجهّد مع زملائهم (دالي لخمى، 2021: 84.83)

3.5.3: مشكلات النوم: خاصة أصحاب المهن المناوبة الليلية حيث يعرف بأنه كل نشاط يمتد بين الساعة العاشرة ليلاً حتى الساعة الخامسة صباحاً، يمكن أن يدخل ضمن الساعات المناوبة أو الساعات الثانية، كما تعرف اضطرابات النوم هي مجموع الاضطرابات التي يتعرض لها نتيجة حرمانه من النوم، وقد يكون هذا الحرمان كلي أو جزئي، وقد يكون في بداية النوم أو خلاله أو آخره، وقد يكون خلال الليل أو قيلولة النهار ويكون محدد الزمن ويكون متكرر وطويل الأمد (عبدوني، 2010: 113).

6.3- التكاليف المترتبة عن السلوك الإنسحابي: يترتب عن السلوك الإنسحابي مجموعة من التكاليف منها ما هو مباشر ومنها ما هو غير مباشر.

أ- التكاليف المباشرة: التكاليف المباشرة للمؤسسات المستخدمة هي النفقات المتعلقة بالسلوكيات الإنسحابية أو مواقف العمل في معظم الحالات الإنسحابية، وهذا يتضمن الآثار التي يتم تقديرها للدخل الخاص بالمؤسسة والمتعلقة بالعمل الذي لم يصل إلى المستوى المطلوب من النوعية (الجودة)، أو العمل الذي لم يكتمل على الإطلاق والالتزامات التي لم يتم التقيد بها ولم تنفذ إلى الفرص المفقودة، أو ضرورة تدريب عامل جديد ليشغل منصب عامل آخر.

ب- التكاليف غير المباشرة: التكاليف غير المباشرة للشركة تأتي عندما يؤثر السلوك الإنسحابي على باقي أجزاء الأعمال وعلى سبيل المثال السلوك الإنسحابي قد يؤدي إلى فقدان العملاء والزبائن وانخفاض الروح المعنوية داخل بيئة العمل فالعمال بروح معنوية منخفضة يتميزون بكونهم منعزلين (غير منخرطين) مع أعمالهم وهي مشكلة معروفة لدى العديد من المدراء إضافة إلى أن انخفاض الروح المعنوية يشمل على المواقف السلبية نحو العمل أو الشركة، ويتضمن أيضاً عدم الرضا الوظيفي وانخفاض الالتزام التنظيمي وعدم الاهتمام بالعمل، مثل هذه المواقف قد تؤدي إلى الضغط النفسي (سويسي، 2018: 46)

7.3: نظريات مفيدة في الحد من السلوك الإنسحابي:

هناك عدد قليل من النظريات المتعلقة بسلوكيات السحب التي يتم إجراؤها في بيئة العمل، عند النظر إلى سلوكيات الانسحاب في إطار نظري، يمكن استخلاص الكثير من التفسيرات المنطقية وكذا الحلول العلمية، سيكون من المفيد للشركات أن تستخدم وتطبق جوانب بعض النظريات التنظيمية المساعدة في نجاح ورضا موظفيها ومن أهم هذه النظريات هي:

1.7.3: نظرية تصميم الوظيفة: تمس القاعدة بعنصر معدلات دوران عالية داخل الشركة المرتبطة بسلوكيات سحب الموظفين، وفقا لنظرية تصميم الوظيفة، يتم تحفيز الأفراد على أداء وظائفهم، إذ شعروا أن وظيفتهم مللثة وبالتالي لم تكن الوظيفة مناسبة تماما للموظف فمن المحتمل أن يجد الموظف وظيفة جديدة مناسبة بشكل أفضل، تؤكد النظرية على أهمية محتوى الوظيفة أو تزويد العمال بعمل هادف وصعب ومثير الاهتمام، قد تستفيد الشركات من زيادة تنوع المهام في الوظائف التي يعمل بها موظفوها، حيث يكون العمال قادرين على استخدام مجموعة متنوعة من المهارات، وضع الاستياء والإرهاق وغيرها من سلوكيات الانسحاب، يمكن أن تؤدي إلى زيادة تنوع المهام أيضا إلى تقليل المطالب المفروضة على الموظفين وتحويل المطالب المتصورة إلى جوانب مشتركة من الوظيفة مما يعطي كل موظف تناوبا وراحة.

2.7.3-نظرية التعزيز للتنبؤ بسلوكيات الانسحاب: مثل التأخير والغياب، تتوقع هذه النظرية أن سلوك الموظف في مكان العمل، يتعزز إيجابيا أو سلبا من خلال المكافآت المرغوبة لذلك الموظف.

إقترح "schachter 2009" أن تكون أنظمة المكافآت مالية وغير مالية، يجب أن تقي المكافآت باحتياجات الموظفين، وتعزيز المقاييس، وموائمة أهداف الشركة مع العمل الذي يقوم به الناس، إذ كانت إحدى الشركات ترغب في تقليل سلوكيات التغيب والتأخير التي يظهرها موظفوها فوفا لنظرية التقرير يتعين على الشركة تعزيز السلوكيات المرغوبة وهذا

هو تعيين المكافئات لكونها موجودة وفي الوقت المحدد أو العقوبات لعدم القيام بذلك سيحفز الموظفين على التصرف وفقا لذلك.

3.7.3- نظرية الكفاءة الذاتية: مفيدة للموظفين الذين يلقون ردود فعل سيئة والذين يشككون في قدرتهم على أداء الوظيفة تشير نظرية الكفاءة الذاتية إلى معتقدات حول احتمال إكمال مهمة أو هدف بنجاح، تعتمد الكفاءة الذاتية على الثقة في قدرات الأداء، وإذا كانت الشركة تفتقر إلى ردود فعل إيجابية أو تقييم أداء موظفيها، فإنها ستظهر انسحابا يتعلق بفعاليتها الوظيفية المتوقعة.

أظهرت الأبحاث أن الإقناع اللفظي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الكفاءة الذاتية وزيادة الأداء، سوف تستفيد الشركات من خلال استخدام هذه النتائج لزيادة ثقة الموظفين في قدراتهم وتشجيعهم على حل المشكلات المتعلقة بسلوكيات السحب.

(دالي لخمى، 87، 2021: 86)

8.3- آليات وتقنيات الحد من الانسحاب في العمل:

من سلوكيات الانسحاب من خلال سياسة الشركة ومن خلال تطوير هياكل وظيفية واضحة وفعالة داخل بيئة عمل داعمة.

1.8.3- الهيكل الوظيفي وبيئة العمل: يحتاج المديرون إلى تحديد مسؤوليات الوظيفة بوضوح لأن تضارب الأدوار وغموض الدور ويمكن أن يعزز المواقف والعواطف السلبية للموظفين كما يمكن أن تؤدي في هذه المواقف والعواطف السلبية إلى سلوكيات انسحابية.

2.8.3- تنظيم مقابلات بين المسؤول والموظف عند ملاحظة تغييرات: يحتاج المديرون على جميع المستويات إلى مراقبة التغييرات في سلوك التأخير والتعرف عليها من أجل منع التقدم إلى سلوكيات انسحاب أكثر خطورة مثل التغيب عن العمل ودوران الموظفين، يمكن للمشرفين مقابلة الموظفين لمناقشة بسبب انخراط الموظف في سلوكيات الانسحاب مثل التأخير والعمل مع الموظف لتطويره.

3.8.3- تصميم سياسة تنظيمية طارئة لحالات الانسحاب من طرف إدارة المديرين:
يحتاج المديرون إلى العمل للحد من ضغوط العوائق مثل السياسة التنظيمية، والمتعب ونقص الموارد .

يمكن أن تؤدي هذه الضغوطات إلى انخفاض الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي الذي يمكن أن تؤدي في النهاية إلى زيادة سلوكيات الانسحاب مثل معدل دوران الوظيفة.
4.8.3- التواصل المستمر للموظفين: يمكن للمديرين تحسين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والمشاركة الوظيفية من خلال التواصل بشكل متكرر مع الموظفين حول تصوراتهم واحتياجاتهم، وإشراكهم في صنع القرار، وتعزيز بيئة عمل مليئة بالتحديات وداعمة ستساعد هذه الجهود أيضا في منع الإرهاق.

تكييف الموظفين على أي تغيير: يمكن للمديرين مساعدة موظفيهم على التكيف من خلال توفير رؤية واضحة الأهداف الشركة، بالإضافة إلى تقديم المساعدة والتشجيع وتقديم ورشات عمل متطورة ستساعد هذه الجهود في الحفاظ على الالتزام التنظيمي ومستويات الرضا الوظيفي مما ساعد في منع سلوكيات الانسحاب في سياسات الشركة.

(دالي لخمى، 2021: 60)

خلاصة:

في الختام يعد الانسحاب الوظيفي متنامية تؤثر على الأفراد والمنظمات على حد سواء، حيث يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الدوران الوظيفي، وخلق بيئة عمل غير مستقرة تتعدد أسبابه بدءا من الضغط النفسي وانعدام التحفيز، وصولا إلى ضعف القيادة وعدم توفر فرص التوظيف المهني.

وللحد من هذه الظاهرة يجب على المؤسسات التركيز على تقرير بيئة عمل داعمة، وتقديم الحوافز المناسبة وتشجيع التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة كما أن الاهتمام بصحة الموظف النفسية والمهنية تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، مما يقلل من احتمالية انسحابه التدريجي من مهامه.

بالتالي فإن معالجة الانسحاب الوظيفي ليست مسؤولية الموظف لوحده، بل هي التزام مشترك بين المؤسسة والعاملين فيها لضمان بيئة عمل أكثر إنتاجية واستدامة.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية لِلدراسة

- الدراسة الاستطلاعية
- أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- الإطار المكاني للدراسة
- الإطار الزمني للدراسة
- حجم العينة ومواصفاتها
- الأدوات الخاصة بالدراسة
- استبيان الخاص بضغط العمل
- استبيان خاص بالانسحاب الوظيفي
- الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة
- الدراسة الأساسية

تمهيد:

إن القيام ببحث ميداني يتطلب إتباع خطوات وإجراءات منظمة قصد الوصول إلى حل للمشكلة وتفسير ظاهرها أو إيجاد علاقات بين المتغيرات، بعد تطرقنا إلى الجانب النظري لموضوع البحث سيتم في هذا الفصل عرض منهجية الدراسة الميدانية والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة ووسائل جمع البيانات وأخيرا التقنيات الإحصائية.

1- الدراسة الاستطلاعية:

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

قبل القيام بإجراء الدراسة الأساسية أجرى الباحث دراسة استطلاعية والتي كان الهدف منها ما يلي:

- التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة أي من صلاحية تطبيقها.
- كيفية تجاوز الصعوبات التي من الممكن أن تظهر في الدراسة الأساسية.
- التعرف على المؤسسة عن قرب وعن نشاطاتها ومصالحها.
- جمع المعلومات الضرورية لإجراء الدراسة الأساسية.

1-2- الإطار المكاني للدراسة:

تمت الدراسة الراهنة في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي -تيارت- التي تمثل وحدة طبية أو تنظيم مستقل لخدمة علاجية أو خدمات وقائية فهي عبارة عن هيئة طبية صحية تهدف إلى تقديم خدمات صحية تكون عامة أو خاصة تقدم لأفراد المجتمع حيث تقع شمال ولاية تيارت محاذية لملاعب آيت عبد الرحيم يحدها

الشمال: حي بوهني محمد

الجنوب: ملعب آيت عبد الرحيم

الغرب: مصلحة الأمراض العقلية

الشرق: حي الهاشمي

حيث تم بناءها في سنة 1958 وتقدر مساحتها ب 3939م

المجال البشري: يعتبر المجال البشري هو المجتمع الأصلي الذي تطبق على أفراده مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية والواقعية منهم.

- يتكون مجتمع دراستنا من (671) مفردة تمثل عدد العمال الإجمالي من الجنسين حيث يتوزعون على أربع فئات سوسيو مهنية وهي:

- سلك الأطباء (37) طبيب اخصائي، (13) طبيب عام، (05) صيدالين، (01) جراح أسنان

- سلك الممرضين: (333)، سلك الأسلاك المشتركة (إدارة 38)، سلك المصالح التقنية والعامّة (122)، العمال المهنيين (22)، أعوان الأمن (40)، المتعاقدين (60).

1-2- الإطار الزمني للدراسة:

المقصود بالمجال الزمني المدة أو الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الاستطلاعية والتي استمرت من بداية 2025/02/06 إلى 2025/03/18.

1-3- حجم العينة ومواصفاتها:

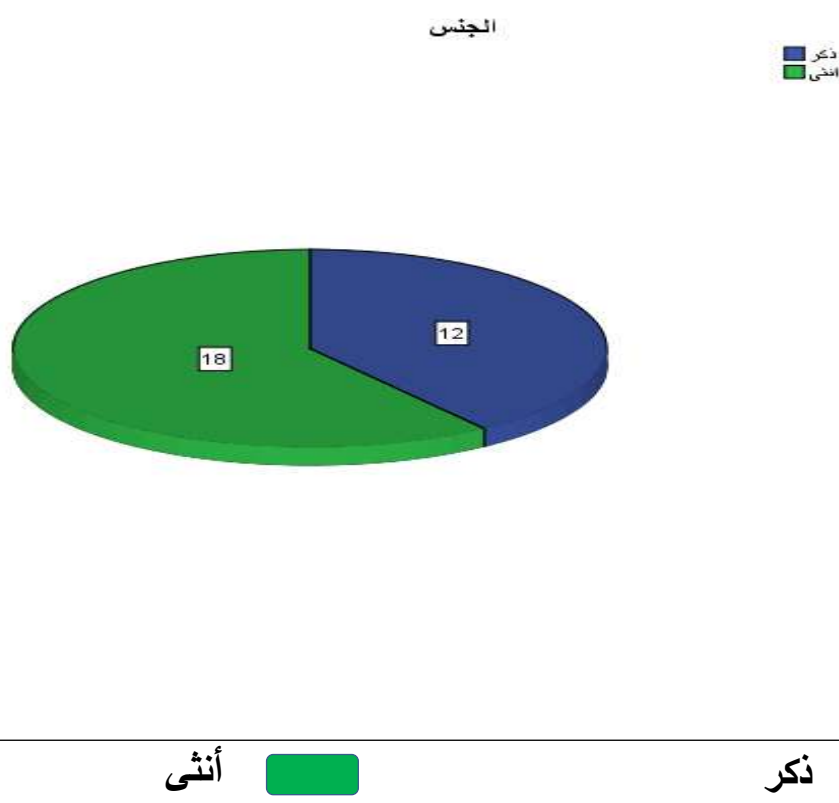
لقد شملت الدراسة الاستطلاعية على عينة قدرت بـ (30) مفردة إحصائية من موظفي المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت -

1-4-1- حسب متغير النوع الاجتماعي (الجنس)

جدول رقم (01) يمثل خصائص العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	12	40%
أنثى	18	60%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس. يتبين أن عدد الذكور بلغ 12 فرداً، بنسبة قدرها 40%، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث 18 فرداً، بنسبة 60%، ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 30 فرداً بنسبة 100%.



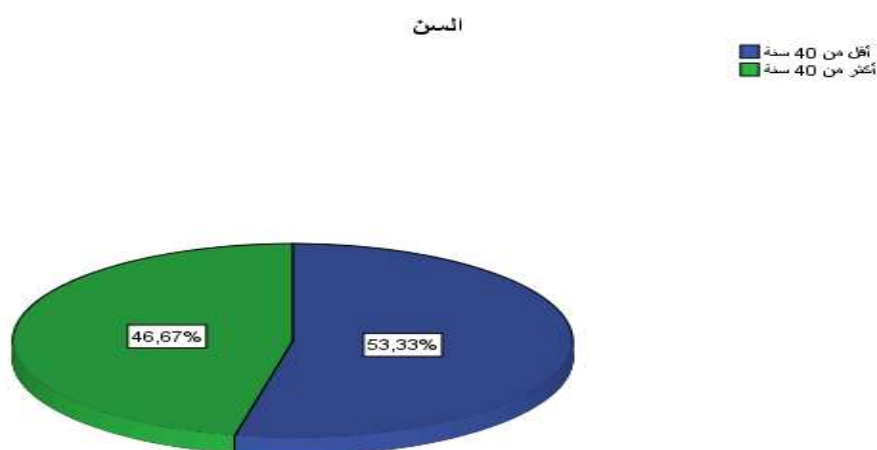
الشكل رقم (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

1-4-2- حسب متغير السن الذي كان (أقل من 40 سنة - أكثر من 40 سنة)

جدول رقم (02) يمثل خصائص العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 40 سنة	16	53.3%
أكثر من 40 سنة	14	46.7%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير السن. يتبين أن فئة أقل من 40 سنة بلغ 16 فرداً، بنسبة قدرها 53.3%، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الفئة أكثر من 40 سنة 14 فرداً، بنسبة 46.7%. ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 30 فرداً بنسبة 100%. وهذا يعكس السياسة المتبعة من طرف القطاع في توظيف الشباب.



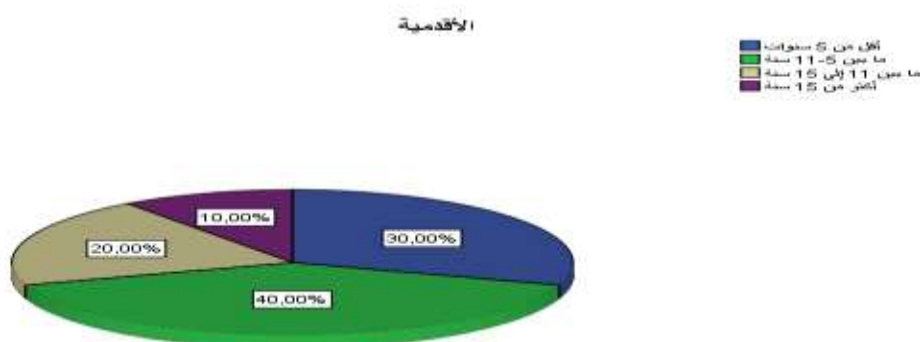
الشكل رقم (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

1-4-3- حسب متغير الأقدمية في العمل:

جدول رقم (03) يوضح الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	9	30%
5-11 سنة	12	40%
11-15 سنة	6	20%
15 سنة فما فوق	3	10%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية في العمل. يتبين أن فئة أقل من 5 سنوات بلغ 09 أفراد، بنسبة قدرها 30%، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الفئة 5-11 سنة 12 فردا، بنسبة 40%. أما فئة 11-15 سنة بلغ عدد 06 بنسبة 20%، وفي الأخير نجد فئة 15 سنة وأكثر بلغ عدد 03 أفراد بنسبة 10%، ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 30 فردا بنسبة 100%.



أقل من 5 سنوات 11-5 سنة 15 سنة فما فوق 15-11 سنة

الشكل رقم (05) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

1-4-4- حسب متغير الوضعية الاجتماعية

جدول رقم (04) يوضح الوضعية الاجتماعية

الوضعية الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	13	43.4%
متزوج	12	40%
مطلق	4	13.3%
أرمل	1	3.3%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الوضعية الاجتماعية. يتبين أن فئة العزاب بلغ 13 فردا، بنسبة قدرها 43.4%، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد فئة المتزوجين 12 فردا، بنسبة 40%، أما فئة المطلقين بلغ عددهم 04 أفراد بنسبة 13.3%، وفي الأخير نجد فئة الأرامل بلغ عددهم فردا واحدا بنسبة 3.3%، ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 30 فردا بنسبة 100%.



أرمل مطلق متزوج أعزب

الشكل رقم (06) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوضعية الاجتماعية

1-5- أدوات الدراسة: من أجل جمع البيانات وقصد ضبط وقياس متغيرات الدراسة فقد اعتمد الباحث على أداة وهي الاستبيان.

ويتشكل الاستبيان الخاص بدراستنا من 03 محاور أساسية:

- استبيان: متعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في ضغوط العمل حيث يضم مقياس ضغوط العمل لروبار كرازاك (Karasek) 1979 على 26 فقرة والذي تم تكييفه على البيئة الجزائرية في كل من دراسة (قويدر وخيرة، 2016) و(حيواني و بن زروال 2015)، وهو مقسم على (03) أبعاد وهي:

- البعد الأول: اتخاذ القرارات: (01-02-03-04-05-06-07-08-09)
 - البعد الثاني: المتطلبات النفسية (10-11-12-13-14-15-16-17-18)
 - البعد الثالث: المساندة الاجتماعية (19-20-21-22-23-24-25-26)
- جدول رقم(05) يوضح أبعاد مقياس ضغوط العمل مع فقراته:

المتغير الأول	الأبعاد	الفقرات
ضغوط العمل	اتخاذ القرارات	01-02-03-04-05-06-07-08-09
	المساندة الاجتماعية	10-11-12-13-14-15-16-17
	المتطلبات النفسية	19-20-21-22-23-24-25-26

تصحيح المقياس: يعتمد تحليل المقياس على عنصرين أساسيين هما:

-التنقيط: تم تدريج هذا المقياس حسب مقياس ليكرت إلى خمس درجات بمدى يتراوح (1-5) للفقرات الموجبة أما (1-5) للفقرات السالبة.

الجدول رقم (06) يوضح بدائل الإجابة ومفتاح تصحيحها

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
5	4	3	2	1
1	2	3	4	5

تصحيح المقياس: يعتمد على مستويات الضغط: يكون الضغط بمستوى ضعيف = أكثر من (20) في مستوى المتطلبات النفسية وأكثر من (71) في مستوى اتخاذ القرارات وأقل من (24) في مستوى المساندة الاجتماعية، والعكس هو حالة مستوى الضغط مرتفع. (Karasek, 1979, 231)

- **استبيان:** متعلق بالمتغير التابع وهو الانسحاب الوظيفي حيث يضم مقياس للدكتور "دحمان سويسبي" حيث تمحور هو الآخر في الصيغة النهائية على (41) فقرة مقسمة على بعدين هما الانسحاب النفسي بـ (23) فقرة، والانسحاب البدني بـ (18) فقرة.

- **وصف الاستبيان:** تم استخدام استبيان خاص بالانسحاب النفسي واستبيان آخر خاص بالانسحاب البدني كأداتين أساسيتين لجمع المعطيات حول موضوع الدراسة، وقد تم تصميمهما من قبل الباحث بالاعتماد على التراث النظري حول موضوع السلوك الانسحابي لدى الموظفين، وقد تكون الاستبيان الأول من (23) فقرة موزعة على خمسة (04) أبعاد، أما الاستبيان الثاني فتكون من (18) فقرة موزعة على خمسة (05) أبعاد.

الجدول رقم (07) يوضح توزيع فقرات استبيان الانسحاب النفسي من العمل على أبعاده

المقياس	البعد	الفقرات
الانسحاب الوظيفي	الانسحاب النفسي	7.6.5.4.3.2.1 اثناء تواجدي في مكان العمل
		11.10.9.8 اتحدث مع زملائي حول المواضيع التي لا تتعلق بالعمل
		14.13.12 اثناء وقت العمل
		23.22.21.20.19.1 استعمل الانترنت في العمل انترنت العمل أو الهاتف المحمول من أجل 8.17.16.15

الجدول رقم (08) يوضح توزيع فقرات استبيان الانسحاب البدني من العمل على أبعاده

المقياس	البعد	الفقرات
الانسحاب الوظيفي	الانسحاب البدني	لا يمكنني الوصول الى العمل او مغادرته في الوقت المحدد بسبب 28.27.26.25.24
		اقضي وقتا اطول من الوقت المحدد عند 31.30.29
		تفوتني بعض اللقاءات المهنية مع المواطنين 34.33.32
		قد اتغيب عن العمل بسبب 38.37.36.35
		أفكر في ترك العمل 41.40.39

بدائل الإجابة :تم اعتماد مقياس "ليكرت" الخماسي والجدول التالي يوضح بدائل الإجابة ومفتاح تصحيحها:

الجدول رقم (09) يوضح بدائل الإجابة ومفتاح تصحيحها

البدائل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مفتاح التصحيح للفقرات السالبة	1	2	3	4	5
مفتاح التصحيح للفقرات الموجبة	5	4	3	2	1

1-6- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

صدق الاستبيان: يعبر عن صلاحية أداة المستخدمة لقياس ما وضعت لقياسه.

ب. صدق الاتساق الداخلي: هو تحليل إحصائي من خلال العلاقة بين الفقرة مع البعد مع الدرجة الكلية، وعلاقة الفقرة مع الدرجة الكلية، وذلك من تطبيقه على عينة مكونة من (30) عامل للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع البعد ومع الدرجة الكلية، ثم استخدام برنامج إحصاء spss.

- صدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم (10) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور اتخاذ القرارات.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
1	0.62**	0.89**
2	0.66**	
3	0.59**	
4	0.62**	
5	0.61*	
6	0.48**	
7	0.66**	
8	0.55**	
9	0.61**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور اتخاذ القرارات تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.89**.

جدول رقم (11) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور المتطلبات النفسية.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
10	0.70**	0.93**
11	0.53**	
12	0.60**	
13	0.70*	
14	0.70**	
15	0.65**	
16	0.65**	

	0.65**	17
	0.61**	18

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور المتطلبات النفسية تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.93**. جدول رقم (12) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور المساندة الاجتماعية.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
19	0.59**	0.91**
20	0.69**	
21	0.87**	
22	0.74**	
23	0.87**	
24	0.77**	
25	0.81**	
26	0.46**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور المساندة الاجتماعية تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.91**.

- صدق الاتساق الداخلي لمقياس الانسحاب الوظيفي:

جدول رقم (13) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أثناء تواجدي في مكان العمل.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
1	0.68**	0.71**
2	0.53**	
3	0.68**	
4	0.46**	
5	0.42*	
6	0.53**	
7	0.25	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور أثناء تواجدي في مكان العمل. تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.71** ما عدا الفقرة رقم (7) لم تتحقق وبالتالي حذفها من الدراسة الأساسية.

جدول رقم (14) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أتحدث مع زملائي حول مواضيع لا تتعلق بالعمل.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
8	0.71**	0.76**
9	0.66**	
10	0.54**	
11	0.69**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور أتحدث مع زملائي حول مواضيع لا تتعلق بالعمل تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا

حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.76^{**} .

جدول رقم (15) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أثناء وقت العمل.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
12	0.74^{**}	0.73^{**}
13	0.68^{**}	
14	0.49^{**}	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور أثناء وقت العمل تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.73^{**} .

جدول رقم (16) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أستعمل الأنترنت في العمل .

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
15	0.59^{**}	0.90^{**}
16	0.53^{**}	
17	0.61^{**}	
18	0.77^{**}	
19	0.79^{**}	
20	0.53^{**}	
21	0.59^{**}	
22	0.70^{**}	
23	0.50^{**}	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور أستعمل الأنترنت في العمل تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.90^{**} .

جدول رقم (17) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور لا يمكنني الوصول إلى العمل أو مغادرته في الوقت المحدد.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
24	0.57**	0.87**
25	0.70**	
26	0.72**	
27	0.66**	
28	0.48**	
29	0.75**	
30	0.74**	
31	0.63**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور لا يمكنني الوصول إلى العمل أو مغادرته في الوقت المحدد تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.87**.

جدول رقم (18) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور تفوتني بعض اللقاءات مع المواطنين.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
32	0.70**	0.77**
33	0.65**	
34	0.64**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور تفوتني بعض اللقاءات مع المواطنين تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.77**.

جدول رقم (19) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور قد أتغيب عن العمل بسبب.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
35	0.53**	0.83**
36	0.70**	
37	0.54**	
38	0.66**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور قد أتغيب عن العمل بسبب تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.83**.

جدول رقم (20) يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور أفكر في ترك العمل الوظيفة.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
39	0.69**	0.81**
40	0.78**	
41	0.74**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور أفكر في ترك العمل الوظيفة تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.81**.

الثبات بطريقة ألفاك ونباخ:

- الثبات بطريقة ألفاك ورونباخ:

4- ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات دقة الاستبيان أو اتساقه، إذا حصل الفرد على نفس الدرجة (أو درجة قريبة منها) في نفس الاختبار، وذلك عند تطبيقه أكثر من مرة، ما يجعلنا نصف الاختبار أو الاستبيان في هذه الحالة بأنه على درجة عالية من الثبات.

4-1- الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: قمنا باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج معاملات الثبات التي تم حسابها بفضل عينة قوامها (30) موظف بمستشفى يوسف دمرجي

جدول رقم (21) يوضح ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ.

المتغير	قيمة ألفا كرونباخ
الانسحاب الوظيفي	0.76
ضغوط العمل	0.77

نلاحظ من خلال الجدول وتطبيق معامل الثبات ألفا كرونباخ على أن الأداة ثابتة وصالحة للقياس، حيث نجد أن معامل ألفا محقق عند المحاور.

جدول رقم (22) يوضح ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.

المتغير	سبيرمان براون	غوتمان
الانسحاب الوظيفي	0.95	0.79
ضغوط العمل	0.92	0.74

نلاحظ من خلال الجدول وتطبيق معامل الثبات بالتجزئة النصفية على أن الأداة ثابتة وصالحة للقياس، حيث نجد أن معامل التجزئة محقق عند المحاور.

الدراسة الأساسية:

تمهيد:

بعد التأكد من صدق أدوات القياس وصحة الفرضيات الإجرائية المطروحة وبعد تطبيق الدراسة الاستطلاعية ونظرا لطبيعة الموضوع ونوع الدراسة أجريت الدراسة الميدانية على عمال بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-

2-1- أهداف الدراسة الأساسية:

- تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأساسية.
- تدارك الأخطاء وإجراء التعديلات لأداة الدراسة قبل الشروع في الدراسة الأساسية.
- التأكد من توفر عدد مفردات العينة وخصائصها للقيام بالدراسة الأساسية.
- التحقق من ملائمة أدواتي للدراسة.

2-2- منهج البحث المتبع في الدراسة:

من أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها وتحديد العلاقات، إضافة إلى تفسير وتحليل وكشف العلاقة بين عناصرها وبين مختلف متغيرات الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي كونه يتناسب مع طبيعة الدراسة حيث يقصد بالمنهج الوصفي الارتباطي ذلك النوع الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغير أو أكثر ومعرفة درجة تلك العلاقة.

2-3- الإطار المكاني:

تم إجراء الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-

2-4- الإطار الزمني:

تم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 2025/03/23 إلى 2025/05/04 .

2-5- عينة الدراسة:

يمثل اختيار عينة الدراسة إحدى أهم خطوات البحث العلمي الميداني ذلك ان نتائجه التي سينتهي اليها تتوقف وبدرجة كبير جدا على خصائص ومواصفات العينة ومدى تماثلها وتطابقها مع خصائص المجتمع الأصلي الذي سحبت منه حتا تتوفر إمكانية تعميم

نتائج البحث على أفراد المجتمع الإحصائي كله، لذا وجه الباحث عناية كبيرة لطريقة سحبها بحيث تنتفي عنها صفة التحيز وعدم التمثيل الصادق، كما وجه عناية كبيرة كذلك الى خصائص ومواصفات العينة التي كانت عينة عشوائية بسيطة من عاملي المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-.

2-6- حجم العينة: عند اختيار عينة البحث يجب توخي صحة اختيارها لتكون ممثلة للمجتمع الأصلي الذي اخذت منه، وتكونت عينة البحث من موظفين بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي -تيارت- حيث يمثل حجم العينة الكلي ما مجموعه (671) عامل وتم أخذ عينة قوامها (60) عامل قصد تطبيق الدراسة الأساسية.

2-7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع ولإجراء الدراسة الميدانية الاستطلاعية والأساسية طبق الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط بارسون
- معامل الثبات ألفا كرو نباخ، سييرمان براون، غوتمان.
- الانحدار الخطي المتعدد.
- النسب المئوية والتكرارات.

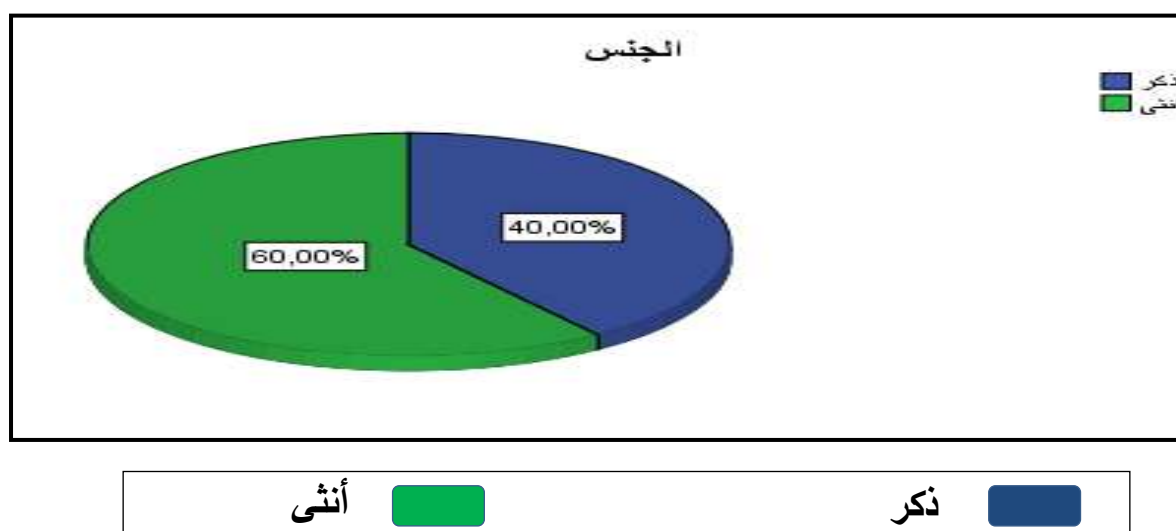
2-6- عينة الدراسة الأساسية:

جدول رقم (23) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	24	40%
أنثى	36	60%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإناث كانت أكبر من الذكور حيث مثلت نسبة 60%، في حين كانت نسبة الذكور 40.00%، ويرجع هذا التمثيل الأعلى للإناث إلى عدة عوامل محتملة نذكر منها:

تعتبر مهن الصحة، خاصة التمريض، القابلة، رعاية المسنين، والعمل الاجتماعي، امتدادا لما يعرف تقليديا بـ الدور الطبيعي للمرأة في الرعاية والعناية بالآخرين. هذا التصور المجتمعي جعل النساء أكثر انجذابا لهذه المهن، وشجع الأسر والمجتمعات على توجيه الفتيات لهذا النوع من التخصصات. كما أن بعض المجتمعات ترى في هذا النوع من التعليم مجالا "محترما" و"آمنا" للمرأة مقارنة بتخصصات أخرى.



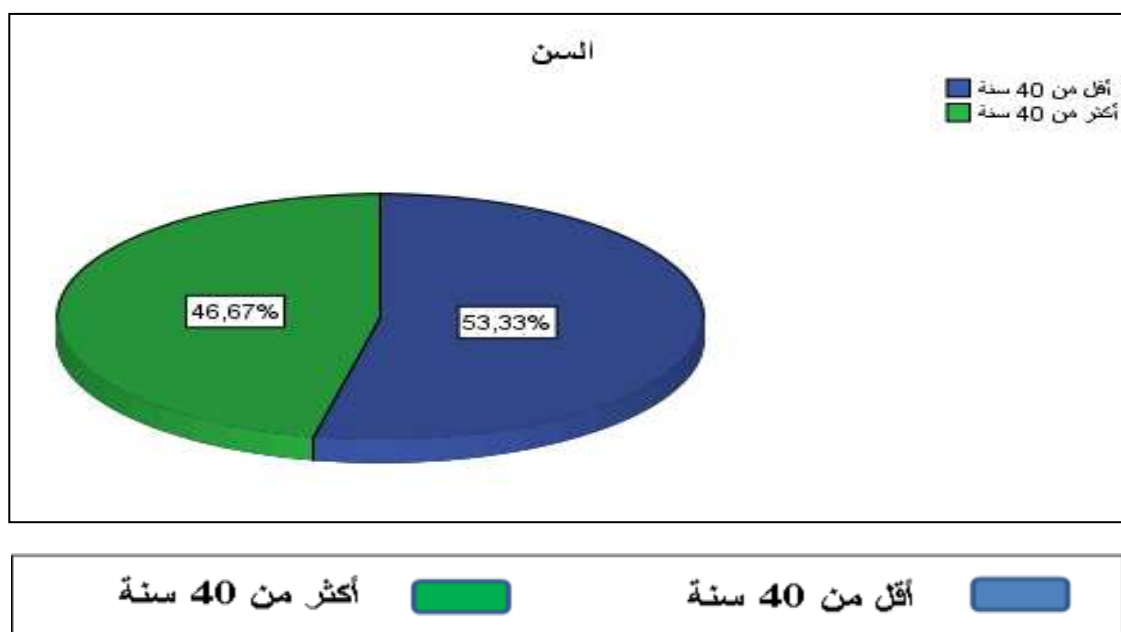
شكل رقم (07) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

جدول رقم (24) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 40 سنة	32	53.3%
أكثر من 40 سنة	28	46.7%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة أقل من 40 سنة كانت أكبر بنسبة 53.3% أما الفئة أكثر من 40 سنة مثلت نسبة 46.7%.

وهذا يمكن ارجاعه الى العوامل التالية: حيث نلاحظ أن العديد من الدول والمؤسسات الصحية اعتمدت في السنوات الأخيرة برامج توظيف واسعة لتعويض المتقاعدين أو سد النقص، ما أدى إلى دخول عدد كبير من الشباب إلى الميدان. العديد من العاملين الأكبر سناً قد غادروا القطاع بسبب التقاعد أو الهجرة نحو وظائف إدارية أقل إجهاداً، ما جعل الفئة العمرية الشابة تملأ الفراغ. بعض السياسات الحكومية تشجع الشباب على الالتحاق بالمهن الصحية من خلال منح، تكوين مجاني، أو ضمانات تشغيل فوري، ما يفسر كثافة هذه الفئة



شكل رقم (08) يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

جدول رقم (25) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	18	30%
ما بين 5-11 سنة	24	40%
ما بين 11-15 سنة	12	20%
أكثر من 15 سنة	06	10%
المجموع	60	100%

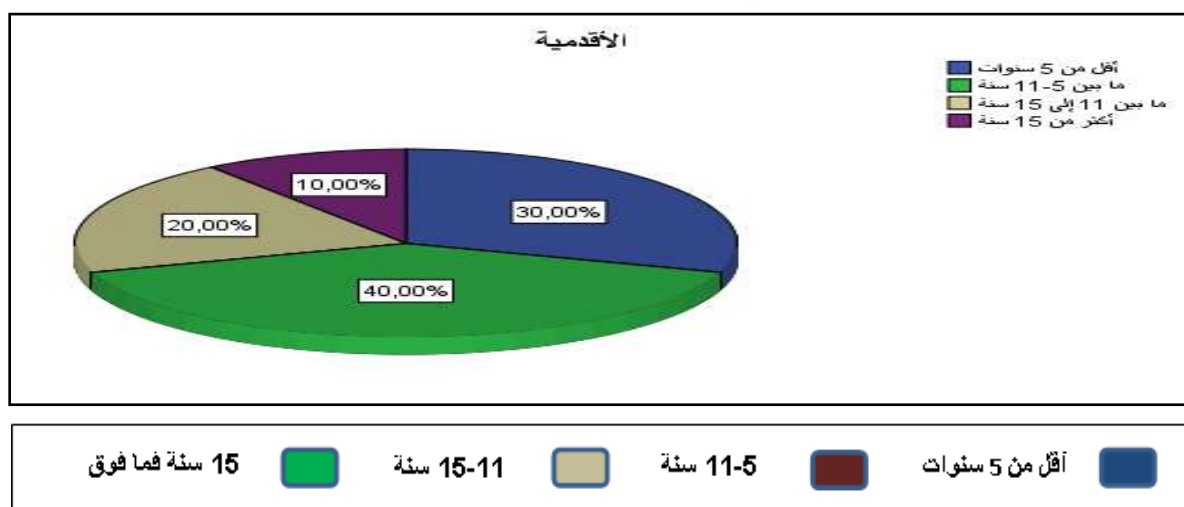
نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الأكبر بالنسبة للأقدمية تمثلت في 5-11 سنة حيث قدرت بـ 40%، تلتها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 30%، أما الفئة من 11-15 سنة قدرت نسبتها بـ 10%، وفي الأخير حلت الفئة من 15 سنة فما فوق بنسبة 10%.

فغلبة فئة العاملين الذين تتراوح أقدمتهم بين 5 و 11 سنة في قطاع الصحة يمكن

تفسيرها بعدة عوامل:

كون القطاع شهد توظيفا مكثفا في هاته الفترة، نتيجة برامج حكومية لتعزيز الموارد البشرية في قطاع الصحة، أو استجابة لنقص في الطواقم الصحية آنذاك.

هذه الفئة تمثل مرحلة يكون فيها العامل قد تجاوز سنوات التجربة الأولى، وبدأ في تحقيق نوع من الاستقرار المهني، دون أن يكون قد بلغ مرحلة التقاعد أو التحول المهني ما يجعلها أكثر حضورا واستمرارية في العمل



شكل رقم (09) يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

جدول رقم (26) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية الاجتماعية

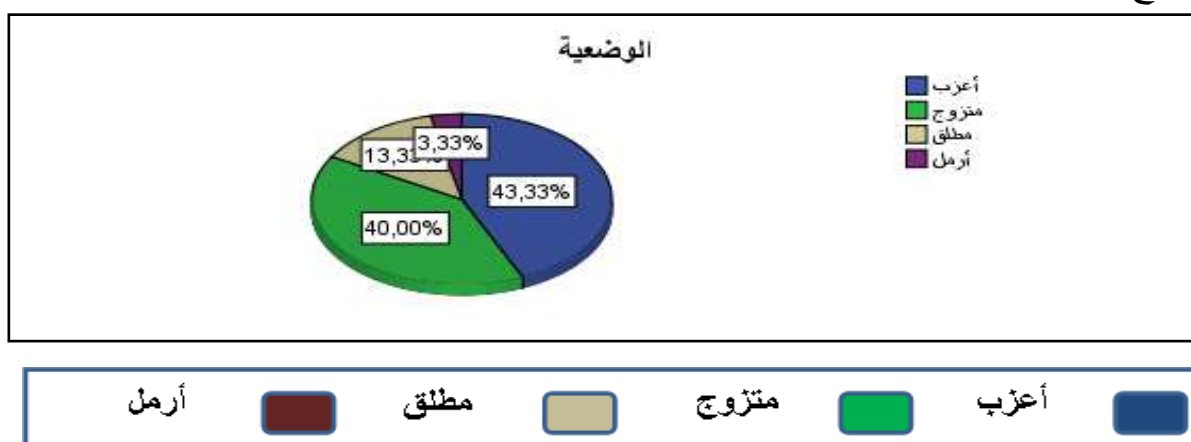
الوضعية الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	26	43.3%
متزوج	24	40%
مطلق	08	13.4%
أرمل	02	3.3%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة العزاب مثلت نسبة 43.4%، تلتها فئة المتزوجين بنسبة 40%، أما فئة المطلقين مثلت نسبة 13.3%، وفي الأخير حلت فئة الأرامل بنسبة 3.3%.

غلبة فئة العاملين العزاب في قطاع الصحة يمكن تفسيرها بعدة اعتبارات اجتماعية ومهنية، نلخصها كما يلي

قطاع الصحة يتطلب عادة التزاما كبيرا من حيث الوقت والجهد، مثل العمل بنظام المناوبة الليلية، وأيام العطل، وساعات العمل الطويلة، مما قد يجعل العاملين يؤخرون الزواج أو يجدون صعوبة في التوفيق بين الحياة المهنية والعائلية.

العديد من العاملين، خصوصا في المهن شبه الطبية والتمريض، يتم توظيفهم في سن مبكرة نسبيا بعد التخرج، ما يعني أن نسبة كبيرة منهم ما زالت في مرحلة ما قبل الزواج



شكل رقم (10) يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الوضعية الاجتماعية

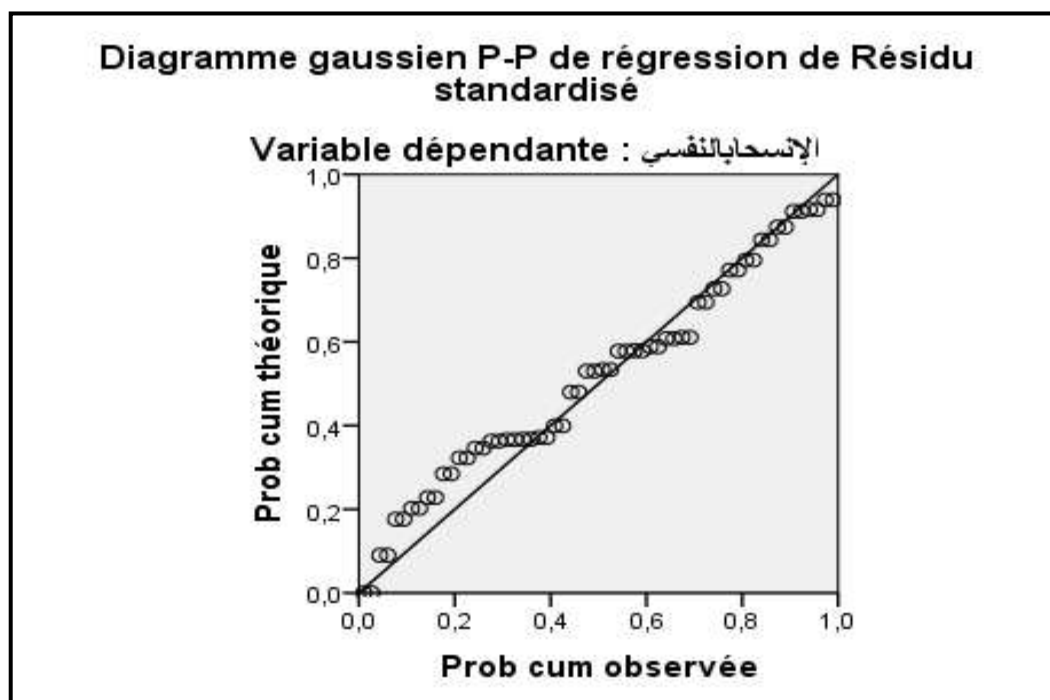
عرض نتائج الدراسة الأساسية:

عرض نتائج الفرضية:

والتي تنص على ما يلي: مدى مساهمة كل من اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية المساندة الاجتماعية في دفع الموظفين الى الانسحاب الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-.

وقبل اجراء تحليل الانحدار المتعدد تم التأكد من توافر شروط الانحدار كالاتي: فحص اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي (normality test)، (Ols)، وفحص قيمة (Durbinwatson)، وهو خاص بفحص الارتباط الذاتي لفحص البواقي (residuals) والذي تتراوح ما بين (4-0)، فإذا ما تراوحت ما بين (4-2)، كان الارتباط سالب، أما إذا تراوحت بين (2-0)، كان الارتباط موجب وقد جاءت قيمة (Durbin watson)، ما بين هذه القيمتين الأخيرتين (انظر الجدول التالي).

وفيما يلي شكل اعتدالية التوزيع:



الشكل رقم (11): التوزيع الطبيعي للبواقي المعيارية لمتغير الانسحاب الوظيفي.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد: (Regresson multiple) حيث دلت النتائج على ما يلي:

ملخص نتائج نموذج تحليل الانحدار المتعدد:

الجدول رقم (27) تحليل التباين الانحدار الخاص بالمتغيرات:

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح R ²	خطأ التقدير	Durbin watson
1	.715	.511	.485	20.59	2.030

يبين الجدول قيمة الارتباط الكلي بين المتغيرات المتنبئة والمتغير التابع (الانسحاب الوظيفي)، حيث نجد بأن معامل الارتباط قدر بـ 0.715، وبعد تربيعه وتصحيحه أصبح يساوي 0.485، أي أن ما يزيد عن نسبة 48% من التباين الموجود في الانسحاب الوظيفي يفسره واحد أو أكثر من المتغيرات المتنبئة، ويشير خطأ التقدير إلى أخطاء قليلة نسبيا في النموذج وقدرت قيمة (Durbin watson) 2.030، مما يعني ان هناك ارتباط موجب للبواقي المعيارية.

وللتحقق من دلالة النموذج تم اجراء تحليل تباين الانحدار Anova كما هو مبين في

الجدول الاتي:

الجدول رقم (28) يمثل تحليل تباين الانحدار Anova

مصدر التباين	المعامل B	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة الدلالة
الانحدار	24798.509	3	8266.170	19.484	b000.
البواقي	23757.825	56	424.247		
الكلي	48556.333	59			

يتضح من خلال الجدول قيمة (ف) المحسوبة عند الدلالة 0.000. وهي أكثر من 1%، وبالتالي الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر وهذا يدل أن معادلة الانحدار جيدة

وأن هناك علاقة بين المتغيرات المتنبئة والمتغير التابع ولمعرفة مساهمة لكل من متغير المتنبئ في المتغير التابع (الانسحاب الوظيفي)، تم استخراج معاملات (Beta) المعيارية وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (29) يمثل معاملات بيتا لمساهمة المتغيرات المتنبئة في الانسحاب الوظيفي

المتغيرات المتنبئة	المعامل B	الخطأ المعياري	قيمة المعامل المعياري B	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة
الثابت	58.973	13.338		3.997	.000
بعد اتخاذ القرارات	2.277	.600	.550	5.277	.000
بعد المتطلبات النفسية	.713	.206	.063	.393	.251
بعد المساندة الاجتماعية	.018	.576	.005	.388	.975

نستنتج من الجدول السابق مساهمة كل من (اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية المتطلبات النفسية) في التنبؤ بالانسحاب الوظيفي بقيمة Beta المعيارية قدرها 0.550 بما ان قيمة الدلالة p value بالتساوي 0.000، وبما ان قيمة beta المعيارية جاءت موجبة نقول انه كلما ارتفع (اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية، المتطلبات النفسية) بدرجة معيارية واحدة يصاحبه تغيير وارتفاع في الانسحاب الوظيفي بدرجة معتبرة لا تتجاوز 0.550 أي ما يفوق نسبة 55%، الى انه توجد مساهمة للمتغيرات المتنبئة الاخرى بنا ان قيمة الدلالة جاءت اكبر من 5 بالمئة.

الانسحاب الوظيفي = الثابت (58.973) + (اتخاذ القرار + المتطلبات النفسية + المساندة الاجتماعية) $\times$ (.018 + .713 + 2.277)

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

مناقشة فرضية الدراسة:

والتي تنص على مدى مساهمة كل من اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية والمساندة الاجتماعية، في دفع العاملين الى الانسحاب الوظيفي لدى عاملي المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-.

من خلال الجداول نجد أنه تم التوصل الى وجود علاقة بين ضغوط العمل والانسحاب الوظيفي:

أولاً: تشير معادلة الانحدار الخطي المتعدد الى (3) متغيرات متنبئة أدرجت في معالجة الانحدار التي ساهمت بشكل واضح في التنبؤ بالانسحاب الوظيفي، وجاءت المتغيرات المتنبئة وفقاً لكمية مساهمتها (اتخاذ القرارات، المتطلبات النفسية، المساندة الاجتماعية)، في حدود الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة لدى عمال قطاع الصحة والتي تناولت وأعطت نظرة ثاقبة عن سبب تعرض العاملين لضغوط العمل ومن الواضح أن هناك حاجة الى المزيد من الأدلة التي تسلط الضوء على فوائد كل من اتخاذ القرارات المتطلبات النفسية، المساندة الاجتماعية، للتقليل من ضغوط العمل، والتقليل من انسحاب العاملين، وهذا ما تطابق مع دراسة (yoko kachi et all 2020)، حيث هدفت هذه الدراسة الى التحقق ما اذا كان الضغط النفسي في العمل يزيد من خطر الاستقالة من خلال دراسة مستقبلية واسعة النطاق شملت الدراسة (3892) موظف من الذكور و (5765) من الإناث تتراوح اعمارهم بين (20) و (49) عام.

توصلت الى انه كلما زاد الضغط النفسي في العمل يزيد من خطر ترك العامل لعمله لذا ينبغي على المؤسسات اتخاذ اجراءات للحد من ضغوط العمل للحفاظ على استقرار الموظفين.

إذ أن مدى مساهمة اتخاذ القرارات بلغت 2.277 بنسبة 55% والمتطلبات النفسية بلغت 0.713، بنسبة 6.3%، والمساندة الاجتماعية بلغت 0.018، بنسبة 0.5%، حيث يعد محور اتخاذ القرارات هو الأعلى تأثيراً على الانسحاب الوظيفي ويمكن تفسيره من خلال فهم العلاقة النفسية والتنظيمية بين الشعور بالمسؤولية وضغوط العمل أي عندما

يمنح العامل حرية أو صلاحية اتخاذ القرارات قد يشعر بأنه يتحمل مسؤوليات اضافية تتجاوز قدراته أو صلاحياته الفعلية هذا الشعور قد يؤدي الى الاجهاد النفسي والاحتراق الوظيفي وهما من أهم العوامل التي تدفع العاملين للتفكير في ترك العمل، هذا ما توافق مع دراسة بن نعمان وبوزيد (2022): جاءت هذه الدراسة من اجل التعرف على مصادر وأنواع وتصنيفات ضغوط العمل وأبرز العواقب الناتجة عنها وكيفية ادارتها وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال تهيئة المناخ التنظيمي الذي يشجع على العمل والابداع مع تحليل أنواع ضغوط العمل الذي يتعرض لها الفرد والمنظمة بشكل دوري قصد الاحاطة بأسبابها ومسبباتها كما أكدت على ضرورة تطوير نظم الاختيار والتعيين بما يتوافق مع المؤهلات والقدرات التي يمتلكها الفرد.

هذا من جهة ومن جهة أخرى اذا كانت المؤسسة تطلب من الموظف اتخاذ قرارات مهمة دون أن تكافئه أو تمنحه تقديرا مناسباً فان ذلك يؤدي الى الشعور بالإحباط ويؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين،

والعاملين في المؤسسة الاستشفائية يتعاملون مع حالات حرجية يوميا واتخاذ القرار في هذا السياق يزيد من مستوى الضغوط والقلق والارهاق النفسي ففي الكثير من الحالات يطلب من العاملين اتخاذ قرارات مهمة كما هو الحال في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت - حيث يشعر بأنهم يعملون تحت توتر دائم دون حماية او دعم فعلي خاصة إذا لم يقابل ذلك بمكافئات مادية أو معنوية مثل التقدير، الترقية...الخ.

وهذا ما أشار اليه مخلوف وعواج (2020): من خلال دور التمكين الاداري في تخفيف ضغوط العمل، فقد هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين التمكين الاداري وضغوط العمل، وتوصلت الى أن هناك تأثير بين التمكين الإداري والضغوط المهنية وقد انحصر في المجال المتوسط.

للتمكن الاداري دور متوسط في تخفيف ضغوط العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي للتمكين (2.16)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لضغوط العمل (2.10) مما يبين ان مستوى الضغط متوسط لدى عينة الدراسة.

فإن ذلك ينتج عنه احباطا متراكما يدفع بالعامل الى التفكير في ترك المؤسسة، كما ان العاملين في القطاع الصحي في الكثير من الأحيان يمرون بأزمات نفسية وضغوطات بسبب التعامل مع المرضى وأهالي المرضى والحالات المستعصية للتدخل بالطريقة الآمنة في المواقف كالتشخيص أو العلاج من جهة ومن جهة أخرى المشاركة في صنع القرار ووضع خطة عمل.

وهذا ما أكدت عليه دراسة بخوش الصديق (2013): التي هدفت الى معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين والتعرف على مصادرها الأساسية والتي تجسدت معظمها وبنسب كبيرة في بيئة العمل التي يعمل فيها الافراد ومدى مشاركتهم في صنع القرار مما يعطيهم احساس بمدى اهميتهم داخل المنظمة حتى ولو لم يأخذ بأرائهم بعين الاعتبار، الا انهم يولون الاهمية بمدى اشراكهم في هذه العملية اضافة الى طبيعة العلاقات المهنية في العمل بين الافراد داخل المؤسسة مما يعرقل ادائهم في بعض الاحيان وخاصة ما تعلق الامر بتنفيذ المهام وحدود المسؤوليات واتخاذ القرارات في حينها.

كما تعد المتطلبات النفسية ثاني عامل يؤثر على انسحاب العاملين في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي -تيارت- وذلك نظرا لطبيعة البيئة الصحية التي تتسم بكثافة العمل وضغوطه النفسية العالية فالعاملين خصوصا في أقسام الطوارئ يواجهون باستمرار حالات حرجة ومواقف مؤلمة مثل (الموت) مما يؤدي الى توتر نفسي مزمن عندما تستمر هاته المتطلبات دون الدعم النفسي فيشعر العامل بالإرهاق وصولا الى الاحتراق النفسي.

كما ان المناوبة الطويلة والعمل الليلي يضعف التوازن بين العمل والحياة الشخصية مما يولد شعور بالضغط وعدم الرضا ويدفعهم للتفكير في الانسحاب من العمل بحثا عن بيئة أكثر استقرارا، فعندما تفرض على العامل مهام تفوق قدراته الذهنية أو العاطفية دون تعويض نفسي أو اعتراف معنوي يؤدي الى ارتفاع مستوى الانسحاب، أي كلما زادت المتطلبات النفسية دون توفر الدعم زادت من احتمالية انسحاب العاملين من العمل هذا ما يتطلب من المسؤولين في الإدارات الصحية تبني برامج دعم معنوي وتوزيع عادل للمهام عبر وضع خطة ممنهجة ومدرسة قصد توفير آليات لغرض خفض ضغوط العمل.

وهذا ما أشارت اليه دراسة تهنتي هالة (2023)، هدفت الدراسة الى قياس العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة المهنية لدى الممرضات بالمؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية بعين العسل ولاية الطارف، وقد توصلت الى أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة المهنية، وعليه فالبيئة التنظيمية تعد عامل أساسي في التأثير على أداء العامل ورضاه الوظيفي.

ودون ان ننسى مساهمة المساندة الاجتماعية أو الدعم الاجتماعي في انسحاب الموظفين حتا ولو كانت شبه معدومة الى ان هذا لا ينكر ان لها دور ولو بسيط في التأثير على العاملين الأمر الذي يدفع بنا الى الإلمام بها ومحاولة معرفة طرق وأساليب المساندة التي يحتاجها عمال القطاع من خلال رفع مستوى تقدير الذات لديهم والتي تعتبر عامل في التقليل من عواقب الأحداث الضاغطة لذا من المهم جدا الدعم الاجتماعي من الزملاء أو المسؤول المباشر، وهذا ما اشارت اليه دراسة (yan chen & all2024)، هدفت الدراسة الى تقييم قوة وفاعلية الدعم الاجتماعي في الحد من نية ترك العمل لدى الممرضات بالإضافة الى دراسة العوامل المحتملة التي تؤثر في هذه العلاقة، توصلت الى ان وجود الدعم الاجتماعي يرتبط بالانسحاب الوظيفي اي كلما زاد الدعم الاجتماعي قل الانسحاب الوظيفي، لذا ينبغي على مديري التمريض والمجتمع الطبي ادراك اهمية الدعم الاجتماعي للممرضات واتخاذ تدابير مناسبة لتعزيزه لضمان استقرار فريق التمريض.

وأیضا دراسة تلي وآخرون (2021): والتي هدفت الى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل في مشاركة المعرفة لدى أطباء المؤسسة الاستشفائية العمومية بغرداية، فضلا على التعرف على مستوى الضغوط لدى أفراد العينة وتوصلوا الى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى كل من ضغوط العمل ومشاركة المعرفة لدى الأطباء مرتفع معا وجود علاقة ارتباطية طردية أي أن ضغوط العمل ناجمة عن عبئ العمل.

فالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تولي اهتمام كبير في توفير جو مناسب لعمالها، كما تركز على الروابط الاجتماعية التي تؤثر على مدى رضاهم الوظيفي واستقرارهم في المؤسسة.

التوصيات والاقتراحات:

قدمت هذه الدراسة دعماً واضحاً للعلاقة القائمة بين ضغوط العمل والانسحاب الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية "يوسف دمرجي" بولاية تيارت" وقد كشفت نتائج الدراسة عن مجموعة من العوامل المتنبئة بالانسحاب الوظيفي، من أبرزها:

- ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات.

- ارتفاع المتطلبات النفسية.

- وقلة المساندة الاجتماعية داخل بيئة العمل.

وبناءً على هذه النتائج، نقترح جملة من التوصيات التي تهدف إلى التخفيف من حدة ضغوط العمل، والحد من مظاهر الانسحاب الوظيفي، بما يساهم في خلق مناخ مهني إيجابي وداعم للعمال.

وتتمثل أهم هذه التوصيات فيما يلي:

- ✓ تعزيز مشاركة الموظفين في القرارات التي تخص مهامهم اليومية وتنظيم العمل، مما يشعرهم بالانتماء ويقلل من الشعور بالتهميش.
- ✓ تشجيع العلاقات الإيجابية بين الزملاء، وتفعيل آليات الدعم النفسي والاجتماعي من خلال فرق مختصة.

- ✓ توزيع المهام بشكل عادل يتماشى مع قدرات العمال وظروفهم.

- ✓ التصدي لأي سلوك سلبي مثل التهميش، الإقصاء أو النزاعات غير المعالجة.

- ✓ اعتماد آليات لتحفيز العاملين مادياً ومعنوياً (جوائز، شهادات تقدير).

- ✓ الاعتراف الرسمي بالجهود المبذولة في ظروف العمل الصعبة، خاصة في القطاعات الاستشفائية.

- ✓ تنظيم دورات تكوينية تهدف لتقوية مهارات التواصل، حل النزاعات، وإدارة الضغط.

- ✓ دمج الأخصائي النفسي في الطاقم الدائم للمؤسسة للقيام بمهام (التقييم، التوجيه والمتابعة النفسية)

- ✓ تقديم برامج دعم نفسي فردي للموظفين الذين يظهر عليهم التعب أو الانسحاب.

- ✓ تنظيم ورشات جماعية لتعليم مهارات مثل: إدارة الضغط، التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، التواصل الفعال مع الفريق والمسؤولين.

قيود الدراسة:

- صعوبة إيجاد مؤسسة مناسبة لإجراء الدراسة الميدانية، حيث استغرق الأمر وقتاً طويلاً في مراسلة عدة مؤسسات من أجل الحصول على ترخيص رسمي، مما أدى إلى تأخير في تنفيذ المرحلة التطبيقية.
- تحديات في التعامل مع عمال المؤسسة، نظراً لطبيعة عملهم الحساسة التي تتطلب تركيزاً دائماً ومجهوداً عالياً، ما جعل من الصعب التواصل معهم في بعض الأحيان أو تخصيص وقت للإجابة عن أدوات الدراسة.
- امتناع بعض العمال عن الإجابة على أدوات القياس، سواء بدافع الخصوصية أو بسبب ضغط الوقت، أو لعدم الاقتناع بأهمية الدراسة، وهو ما أثر جزئياً على حجم العينة وتنوعها.

استنتاج عام:

تعد ضغوط العمل جزءاً لا مفر منه من الحياة المهنية الحديثة، ورغم أنها قد تكون حافزاً للبعض لتحقيق الإنجازات، إلا أنها يمكن أن تؤدي إلى عواقب وخيمة على الصحة الجسدية والنفسية للفرد، وتؤثر سلباً على إنتاجيته وأدائه في العمل.

لذا، من الضروري أن ندرك أهمية إدارة ضغوط العمل بشكل فعال وهذا لا يقع على عاتق الأفراد وحدهم، بل يشمل أيضاً (المؤسسات وأصحاب العمل)، يجب على الأفراد تبني استراتيجيات شخصية للتعامل مع التوتر، مثل تحديد الأولويات، وتنظيم الوقت والحصول على المساندة الاجتماعية، وطلب الدعم عند الحاجة، وذلك من أجل التقليل من ظاهرة الانسحاب الوظيفي، وضمان استقرار الموظفين في منظماتهم ورفع من رضاهم الوظيفي.

وأردنا من خلال هذه الدراسة توضيح بعض الأمور التي نعتقد أن الكثير يجهلها وهي تأثير كل من "اتخاذ القرارات، والمساندة الاجتماعية، والمتطلبات النفسية" في التأثير على انسحاب الموظفين في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

وفي الأخير نستنتج أن المتغيرات المتنبئة المتمثلة في "اتخاذ القرارات، والمتطلبات النفسية والمساندة الاجتماعية" تعد من العوامل التي تؤثر على انسحاب العاملين من وظائفهم في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت وذلك راجع لطبيعة العمل الصعبة التي يعاني فيها العاملين من عدة مشاكل تؤثر على استبقائهم في المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة حول ضغوط العمل والانسحاب الوظيفي، يتبين بوضوح أن بيئة العمل التي يتعرض فيها الموظفون لضغوط شديدة تعد من العوامل المؤثرة بشكل كبير على استقرارهم النفسي والوظيفي، لقد أظهرت نتائج البحث أن التوترات المهنية الناتجة عن عبء العمل، غياب المساندة الاجتماعية، ونقص فرص الترقية والتطور المهني هي من أبرز العوامل التي تدفع بالموظفين إلى اتخاذ قرار الانسحاب الوظيفي، سواء كان انسحاباً نفسياً أو مادياً.

علاوة على ذلك، فإن تحسين بيئة العمل من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وتوفير فرص للتدريب والتطوير المهني يمكن أن يساهم بشكل فعال في تقليل ضغوط العمل والحد من الانسحاب الوظيفي.

إن الحد من هذه الضغوط يتطلب تضامناً بين الإدارة والعمال لوضع سياسات عملية تهدف إلى تحسين ظروف العمل ورفع مستوى الدعم النفسي، بما يعزز الاستقرار الوظيفي ويساهم في الحفاظ على الكوادر البشرية للمؤسسة.

وفي الختام، نجد أن اهتمام المؤسسات بتحقيق التوازن بين متطلبات العمل وحاجات الموظفين النفسية يعتبر من الأسس المهمة لضمان الاستدامة الوظيفية وزيادة الإنتاجية على المدى البعيد.

فوائد مئة

المراجع

المراجع:

- أحمد محمد وخالد الحلبي (2011): أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- إسماعيل طه ولطاف حسين (2005): لضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، كلية التربية لغات، العدد (12).
- آسيا العقون (2012): الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاتمة، رسالة ماجستير سطيف، جامعة فرحي عباس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية.
- بن نعمان جمال وبوزيد حميد (2022): ضغوط العمل بين الأسباب والاثار وسبل ادارتها، جامعة بومرداس، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 11، ال عدد2، الجزائر.
- بوسمينة امال، صفاري أسماء (2021): إثر ضغوط العمل على اداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19، دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي، أم البواقي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، مجلد 8، العدد 3، الجزائر.
- بوفلجة غياث (2010): بحوث في التغيير التنظيمي وثقافة العمل، دراسة القدس العربي، ط1.
- تلي سعيدة، محسن عواطف، ميموني صابرين (2021): إثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الاطباء في المؤسسة العمومية، غرداية، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 5، ال عدد2، الجزائر
- تهنّتي هالة (2023): ضغوط العمل وعلاقتها بجودة حياة المهنية لدى ممرضات المصلحة الاستشفائية الصحة الجوارية، عين العسل، ولاية الطارف، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 34، العدد 2، الجزائر.

- تيسير محمد (2009): ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- حسن عليوي صاحب (2023): دور المساءلة في مكان العمل في تقليل الانسحاب الوظيفي للأفراد العاملين، دراسة حالة لعينة من موظفي جامعة الإمام كاظم في بابل، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق.
- حمدي ياسين وحسن المسوي وعلي عسكر (1999): علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث.
- حنان عبد الرحيم الأحمد (2002): ضغوط العمل لدى الأطباء بين المصادر بالاعتراض، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية الخاصة بمدينة الرياض.
- دالي لخم (2021): المناخ التنظيمي وعلاقته بالانسحاب النفسي من العمل لدى أساتذة التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه في علوم النفس، جامعة غليزان.
- دحمان سويسي (2018): البنية العملية للسلوك الانسحابي لدى العمال باستخدام نمذجة المعادلة البنائية SEM، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات من شهادة دكتوراه الطور الثالث.
- دحمان سويسي وياسين محجر (2018): واقع الانسحاب الجسدي من العمل لدى موظفي الجماعات المحلية لولاية الجلفة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (33) الجزائر.
- راوية حسن (2004): إدارة الموارد البشرية (رؤيا متقلبة)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- ريتشارد ديني (2011): انجح من أجل نفسك وحرر قدراتك الكامنة من أجل الوصول للسعادة والنجاح، ترجمة خبراء مكتبة جرير، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع ط2، الرياض.

- ريجيو رونالدي (1999): مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، مكتبة شروق للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
- زياد محمد عادل (2006): العدالة التنظيمية المهمة القادرة لإدارة الموارد البشرية، المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- سحراء أنور حسين (2013): قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية لأفراد عينة من العاملين في هيئة التعليم العالي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (36).
- سعد بن عميقان وسعد الدوسري (2005): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على مستوى الشرطة، المنظمة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، السعودية.
- سلامة عبد العظيم وحسن وطة وعبد العظيم حسين (2010): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن.
- سلطان المستعان عويد (1994): علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت.
- سلمى علي (1998): إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ط2، القاهرة.
- سمالي محمود (2007): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني لدى العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، دراسة ميدانية لولايات سطيف وميلة وقسنطينة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم النفس بالتربية، جامعة سطيف،.
- شريف طلال مسلط (1996): الضغوط الإدارية وأثرها على متخذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد (28)، العدد (3)، القاهرة.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2001): السلوك الإنسحابي في المنظمات الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.

- ضبع مريم (2015): الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة، مجلة الحقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة الجلفة، العدد (6)، الجزائر.
- عبد الحميد محمد (1986): العلاقات الأسرية للمسنين وتوافقهم النفسي، الدار الصينية للطباعة والنشر، مصر.
- العبودي فاتح (2008): الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية مؤسسة الخزف الصحي بميلة، رسالة ماجستير، ولاية جيجل.
- عدان نبيلة (2020): تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- العديلي ناصر (1995): السلوك الإنسحابي والتنظيمي من منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- علي عسكر (1997): السلوك التنشيطي في المجال التربوي، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
- العميان محمد سليمان (2001): السلوك الانسحابي في منظمات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- غنام سعيد (2004): ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية، دراسة ميدانية على المراقبين الجويين بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- قراج هشام (2014): أثر ضغوط العمل على السلوك الإنسحابي، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة.
- قرواط يونس وآخرون (2019): ضغوط العمل وأثارها على أداء العاملين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي.

- قويدر بن احمد وخيرة حابي (2015): الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد (3)، المجلد (1).
- كريمة حيواني وفتيحة بن زروال (2015): مصادر الضغط المهني لدى أطباء المؤسسات الاستشفائية حسب استبيان محتوى العمل لروبار كرزاك، دراسة وصفية تحليلية بمستشفى ابن سينا - ام البواقي -.
- لعيداني نعيمة (2023): دور الإدارة بالتجوال في الحد من سلوك الانسحاب النفسي من العمل، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد (11)، العدد (1).
- محمد اسماعيل بلال (د.س) محاضرات في السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- محمد حسين خميس أبو رحمة (2012): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمقاطعات غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية.
- محمد حمدي زكي عبد العال (2023): الانسحاب الوظيفي كمتغير وسيط بين القيادة السامة والارتباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين شركات قطاع الأعمال العام بمحافظة الدهليزية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد (04)، العدد (01)، الجزء (03).
- محمد درويش البلوشي، (2021): أثر حوكمة الموارد البشرية في الانسحاب التقني من العمل، الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك، دراسة حالة لشركة مسقط لتوزيع الكهرباء، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط
- محمد مكناسي (2017): مصادر ضغوط العمل تحليل ومناقشة، مجلة أبحاث تقنية وتربوية، مخبر التطبيقات التقنية والتربوية، جامعة قسنطينة، المجلد (4) الجزائر.
- محمد مكناسي (2017): مصادر ضغوط العمل، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، المجلد (04)، العدد (10).
- محمود فتحي عكاشة (1999): علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، مصر

- مخلوفي سعاد، عواج صونيا (2020): دور التمكين الاداري في تخفيف ضغوط العمل، جامعة باتنة، المجلة الدولية للاتصال الجماعي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، المجلد 7، العدد 5، الجزائر.
- مصطفى محمد أبوبكر (2008): مدخل تحقيق الميزة التنافسية الموارد البشرية، ط(1)، الإسكندرية الدار الجامعية.
- ميموني محمد وقدوري أمحمد (2023): الانسحاب الجسدي من العمل كأحد أشكال السلوك الانسحابي لدى الموظفين، دراسة على عينة من موظفي المصالحات الجوارية ببلدية الجلفة، دراسة اقتصادية، المجلد (17)، العدد (02)، الجزائر.
- نجوش الصديق (2013): مستويات ضغوط العمل لدى أفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية، دراسة ميدانية في القطاع الصحي، تبسة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 8، الجزائر.
- وليد عبد المحسن الملحم (2007): ضغوط العمل وعلاقته باتجاه العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على حراس الأمن بشركات الحراسة الأمنية لمدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الاجتماعية.
- يوسف العجايلية (2015): مصادر ضغوط العمل لدى عمال قطاع الصحة، وكيفية مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي بعنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر ببسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
- يوسف جوادي (2006): مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس والتربية.

- Yan chen , Xiang zhou, Xue Bai, Beibel Liu, Fengzhi chen, Lixia chang,& Hongli Liu (2024):A systematic review and meta-analysis of the effectiveness of social supports on turnover intention in clinical nurses, Frontiers in public health.
- Yuko kachi, akiomi inoue, hisachi egouchi, norito kawakami, akihito shimazu,& akizumi tsutsumi (2020): occupational stress and the risk of turnover:a large prospective cohort study of emplotees in japan, BMC public health
- mel fugat et al (2012): Manging EMPLOYEE WITHDRWAL during orgnizations change the rol of the reat apporasioal journal managment .
- karim flakenburgKbirgit schuns(2007):work statisfactions organisationnal commitment and withdrwal behaviors september Kmanagment research news.

قائمة

الملاحق

قائمة الملاحق:



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية



ضغوط العمل وعلاقته بالانسحاب الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية -يوسف دمرجي-

تحية طيبة وبعد،

اختي الموظفة، اخي الموظف

في إطار نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، سنقوم بتطبيق الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالانسحاب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي لولاية تيارت"، ولهذا نرجو منكم مساعدتنا وذلك بالإجابة على فقرات الاستبيان بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، مع العلم أن هذه المعلومات تستخدم فقط لغرض البحث العلمي، ونعدكم بالسرية التامة، وفي الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير والاحترام.

السنة الجامعية: 2025 / 2024

قائمة الملاحق

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: أقل من 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

الأقدمية المهنية: أقل من 05 سنوات ☐ ما بين 05 إلى 11 سنة ☐

ما بين 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

الوضعية الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ ارمل ☐

مقياس ضغوط العمل

العبارات	لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
عملي يتطلب أن أتعلم أشياء جديدة					
عملي يتطلب مستوى عالي من التأهيل					
يجب علي الإبداع في عملي					
وظيفتي تقتضي على أن أقوم بنفس الأشياء					
في العمل لدي فرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة					
عملي يسمح لي بتطوير مهاراتي الشخصية					
وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرار بشكل ذاتي					
لدي الحرية في تقدير كيفية القيام بعملي					
لدي القدرة لا بأس بها في التأثير على الطريقة التي تسير بها الأمور في وسط عملي					
عملي يتطلب السير بسرعة فائقة					
يتطلب عملي التصرف بعقلانية أكثر					
نحن لا نسأل إذا قمنا بزيادة كمية العمل					
لدي ما يكفي من الوقت لأقوم بعملي					
أنا لا أحصل على طلبات متضاربة من الأجر					
وظيفتي تقتضي مني أن أركز بشكل مكثف لفترات طويلة					

قائمة الملاحق

				كثيرا ما أتق عن عملي قبل إنهائه ويجب علي العودة إليه لاحقا
				أحيانا يكون عملي زاخرا بالأحداث
				غالبا ما أكون بطيئا في القيام بعملي وذلك لانتظار حتى ينهي الآخرون عملهم
				المسؤول في العمل يهتم براحة العمال الذين هم تحت إشرافه
				المسؤول ينتبه إلى ما أقوله
				نظرة المسؤول اتجاهي غير لائقة
				مسؤولي يسهل تحقيق عمله
				مسؤولي ناجح في جعل الناس يعملون سويا
				الناس الذين أعمل معهم مؤهلون للمهام الذين يؤدونها
				الناس الذين أعمل معهم يهتمون بي شخصيا
				الناس الذين أعمل معهم لديهم مواقف عدائية اتجاهي

مقياس الانسحاب الوظيفي

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقا	العبارات
					1. أفكر في أمور أرغب في تحقيقها
					2. أتخيل ما سأكون عليه مستقبلا
					3. أفكر في أمور لم أتمكن من تحقيقها في الواقع
					4. أحاول أن أشغل تفكيري بأمور لا تخص العمل لأرتاح قليلا
					5. أتحدث مع زملائي عن إنجازاتي في الماضي
					6. أنغمس في التفكير (شروذ الذهن أو سرحان)
					7. لا أتهاون في إنهاء المهام التي يجب علي إنجازها
					8. في فضاءات أو أماكن الراحة
					9. من أجل كسر الروتين

قائمة الملاحق

					10. للترويج عن النفس من خلال التحدث مع الزملاء
					11. الشعور بالملل من تداول المواضيع المهنية فقط
					12. يمكنني القيام بنشاطات مختلفة لا تتعلق بنشاطات العمل
					13. قد أقوم بإنهاء بعض الأعمال العالقة التي لا تخص العمل
					14. بإمكانني تخصيص بعض الوقت لإتمام نشاطات أخرى تخصني شخصيا
					15. تصفح مختلف المواقع الإلكترونية والبحث فيها.
					16. تصفح شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر...)
					17. نشر أو تنزيل معلومات عامة أو خاصة
					18. تصفح مواقع البيع أو الشراء عبر الانترنت
					19. متابعة الأخبار العامة أو أخبار الرياضة
					20. مشاهدة مقاطع الفيديو في اليوتيوب
					21. اللعب والترفيه على جهاز الكمبيوتر
					22. تخفيف الضغط عندما لا أحظى بتقدير واحترام المسؤول
					23. إرسال أو استقبال رسائل البريد الإلكتروني
					24. صعوبة الاستيقاظ صباحا
					25. وجود أعمال مهمة يجب أن أنتهي منها قبل الذهاب للعمل
					26. ضيق الوقت المخصص للراحة بعد الفترة الصباحية
					27. شعوري بالضيق من الحجم الساعي للعمل
					28. رغبتي في الخروج مبكرا (قبل انتهاء الدوام
					29. خروجي للراحة بعد انتهاء الفترة الصباحية
					30. خروجي لشرب القهوة
					31. خروجي لشرب بعض المشروبات

قائمة الملاحق

					32. خروجي من المكتب من أجل مصلحة مهنية.
					33. خروجي لتفقد محيط العمل
					34. ذهابي لجلب بعض مستلزمات العمل من مكتب أحد الزملاء
					35. وجود حالات طارئة تجبرني على الغياب
					36. وجود بعض الأعمال الخاصة التي يجب إنهاؤها
					37. وجود التزامات شخصية خارج نطاق العمل
					38. التزاماتي العائلية تحتم علي الغياب
					39. لأسباب عائلية
					40. لأن برنامج العمل أو توقيته لا يناسبني
					41. لتجنب تراكم الآثار النفسية جراء ضغوط العمل

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	12	40,0	40,0	40,0
Valide انثى	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 40 سنة	16	53,3	53,3	53,3
Valide أكثر من 40 سنة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الأقدمية

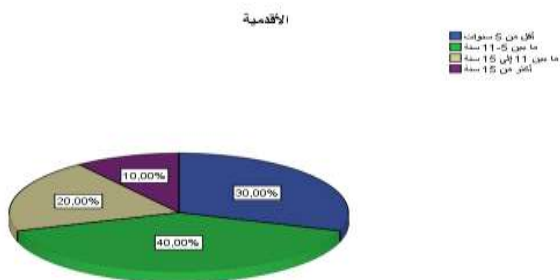
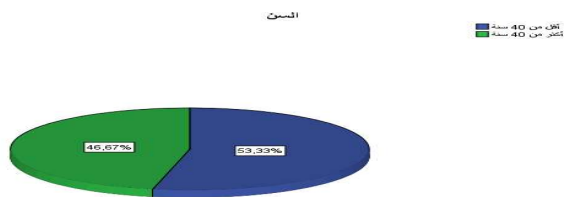
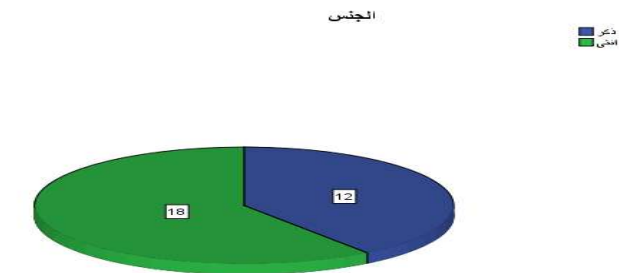
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	9	30,0	30,0	30,0
ما بين 5-11 سنة	12	40,0	40,0	70,0
Valide ما بين 11 إلى 15 سنة	6	20,0	20,0	90,0
أكثر من 15 سنة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الحالة

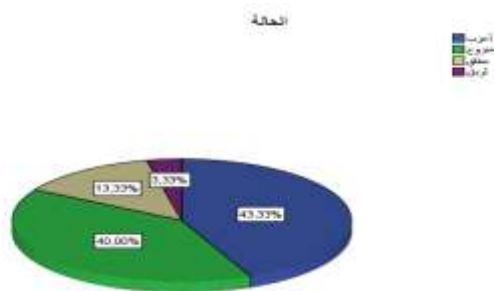
قائمة الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	13	43,3	43,3	43,3
متزوج	12	40,0	40,0	83,3
Valide مطلق	4	13,3	13,3	96,7
أرمل	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

– Diagramme en secteurs



قائمة الملاحق



Corrélations

		s8	s9	s10	s11
s8	Corrélation de Pearson	1	,628**	,669**	,572**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001
	N	30	30	30	30
s9	Corrélation de Pearson	,628**	1	,677**	,617**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
s10	Corrélation de Pearson	,669**	,677**	1	,642**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
s11	Corrélation de Pearson	,572**	,617**	,642**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30
أحدث معز ملائحو لمواضيع	Corrélation de Pearson	,823**	,857**	,870**	,854**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,711**	,667**	,542**	,693**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30

Corrélations

		أحدث معز ملائحو لمواضيع	الإنسحاب الوظيفي
s8	Corrélation de Pearson	,823	,711**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	30	30
s9	Corrélation de Pearson	,857**	,667
	Sig. (bilatérale)	,000	,000

قائمة الملحق

	N	30	30
	Corrélation de Pearson	,870**	,542**
s10	Sig. (bilatérale)	,000	,002
	N	30	30
	Corrélation de Pearson	,854**	,693**
s11	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	30	30
	Corrélation de Pearson	1**	,769**
أحدث معز ملائحة لمواضيع	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
	Corrélation de Pearson	,769**	1**
الإنسحاب الوظيفي	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

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

Corrélations

		s12	s13	s14	أثناء وقت العمل	الإنسحاب الوظيفي
	Corrélation de Pearson	1	,782**	,644**	,927**	,748**
s12	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,782**	1	,508**	,881**	,683**
s13	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,644**	,508**	1	,813**	,496**
s14	Sig. (bilatérale)	,000	,004		,000	,005
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,927**	,881**	,813**	1	,738**
أثناء وقت العمل	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30

قائمة الملحق

Corrélation de Pearson	,748**	,683**	,496**	,738**	1
الإنسحاب الوظيفي Sig. (bilatérale)	,000	,000	,005	,000	
N	30	30	30	30	30

Corrélations

		s15	s16	s17	s18	s19
s15	Corrélation de Pearson	1	,341	,594**	,410*	,603**
	Sig. (bilatérale)		,065	,001	,024	,000
	N	30	30	30	30	30
s16	Corrélation de Pearson	,341	1	,522**	,614**	,290
	Sig. (bilatérale)	,065		,003	,000	,120
	N	30	30	30	30	30
s17	Corrélation de Pearson	,594**	,522**	1	,622**	,650**
	Sig. (bilatérale)	,001	,003		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s18	Corrélation de Pearson	,410*	,614**	,622**	1	,617**
	Sig. (bilatérale)	,024	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
s19	Corrélation de Pearson	,603**	,290	,650**	,617**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,120	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30
s20	Corrélation de Pearson	,273	,472**	,210	,485**	,400*
	Sig. (bilatérale)	,145	,008	,264	,007	,028
	N	30	30	30	30	30
s21	Corrélation de Pearson	,194	,366*	,220	,659**	,620**
	Sig. (bilatérale)	,304	,047	,243	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s22	Corrélation de Pearson	,375*	,359	,352	,636**	,605**
	Sig. (bilatérale)	,041	,052	,056	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s23	Corrélation de Pearson	,286	,297	,448*	,417*	,153
	Sig. (bilatérale)	,126	,110	,013	,022	,420
	N	30	30	30	30	30
أستعملا لأنتر تنفيذ العمل	Corrélation de Pearson	,633**	,651**	,708**	,868**	,791**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,590**	,532**	,615**	,771**	,794**
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

قائمة الملحق

		s20	s21	s22	s23
s15	Corrélation de Pearson	,273	,194	,375**	,286*
	Sig. (bilatérale)	,145	,304	,041	,126
	N	30	30	30	30
s16	Corrélation de Pearson	,472	,366	,359**	,297**
	Sig. (bilatérale)	,008	,047	,052	,110
	N	30	30	30	30
s17	Corrélation de Pearson	,210**	,220**	,352	,448**
	Sig. (bilatérale)	,264	,243	,056	,013
	N	30	30	30	30
s18	Corrélation de Pearson	,485*	,659**	,636**	,417
	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,000	,022
	N	30	30	30	30
s19	Corrélation de Pearson	,400**	,620	,605**	,153**
	Sig. (bilatérale)	,028	,000	,000	,420
	N	30	30	30	30
s20	Corrélation de Pearson	1	,617**	,416	,211**
	Sig. (bilatérale)		,000	,022	,264
	N	30	30	30	30
s21	Corrélation de Pearson	,617	1*	,561	,123**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,517
	N	30	30	30	30
s22	Corrélation de Pearson	,416*	,561	1	,211**
	Sig. (bilatérale)	,022	,001		,262
	N	30	30	30	30
s23	Corrélation de Pearson	,211	,123	,211*	1*
	Sig. (bilatérale)	,264	,517	,262	
	N	30	30	30	30
أستعملا لأنتر ننفيا العمل	Corrélation de Pearson	,667**	,715**	,747**	,492**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,006
	N	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,534**	,592**	,705**	,504**
	Sig. (bilatérale)	,002	,001	,000	,005
	N	30	30	30	30

Corrélations

		أستعملا لأنتر ننفيا العمل	الإنسحاب الوظيفي
s15	Corrélation de Pearson	,633	,590
	Sig. (bilatérale)	,000	,001
	N	30	30
s16	Corrélation de Pearson	,651	,532
	Sig. (bilatérale)	,000	,002
	N	30	30

قائمة الملحق

s17	Corrélation de Pearson	,708**	,615**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	30	30
s18	Corrélation de Pearson	,868*	,771**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	30	30
s19	Corrélation de Pearson	,791**	,794
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	30	30
s20	Corrélation de Pearson	,667	,534**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002
	N	30	30
s21	Corrélation de Pearson	,715	,592*
	Sig. (bilatérale)	,000	,001
	N	30	30
s22	Corrélation de Pearson	,747*	,705
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	30	30
s23	Corrélation de Pearson	,492	,504
	Sig. (bilatérale)	,006	,005
	N	30	30
أستعملا لأنتر ننفيا العمل	Corrélation de Pearson	1**	,900**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,900**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

Corrélations

		s24	s25	s26	s27	s28
s24	Corrélation de Pearson	1	,660**	,696**	,469**	,463**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,009	,010
	N	30	30	30	30	30
s25	Corrélation de Pearson	,660**	1	,726**	,728**	,433*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,017
	N	30	30	30	30	30
s26	Corrélation de Pearson	,696**	,726**	1	,621**	,619**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s27	Corrélation de Pearson	,469**	,728**	,621**	1	,702**
	Sig. (bilatérale)	,009	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
s28	Corrélation de Pearson	,463**	,433*	,619**	,702**	1

قائمة الملحق

	Sig. (bilatérale)	,010	,017	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,474**	,435*	,484**	,652**	,616**
s29	Sig. (bilatérale)	,008	,016	,007	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,365*	,423*	,382*	,514**	,501**
s30	Sig. (bilatérale)	,047	,020	,037	,004	,005
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,221	,332	,218	,339	,300
s31	Sig. (bilatérale)	,241	,073	,247	,067	,107
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,692**	,762**	,764**	,835**	,783**
لايمكنني الوصول	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,575**	,709**	,720**	,668**	,484**
الإنسحاب الوظيفي	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,007
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		s29	s30	s31	لايمكنني الوصول	الإنسحاب الوظيفي
	Corrélation de Pearson	,474	,365**	,221**	,692**	,575**
s24	Sig. (bilatérale)	,008	,047	,241	,000	,001
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,435**	,423	,332**	,762**	,709*
s25	Sig. (bilatérale)	,016	,020	,073	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,484**	,382**	,218	,764**	,720**
s26	Sig. (bilatérale)	,007	,037	,247	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,652**	,514**	,339**	,835	,668**
s27	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,067	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,616**	,501*	,300**	,783**	,484
s28	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,107	,000	,007
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1**	,736*	,485**	,827**	,758**
s29	Sig. (bilatérale)		,000	,007	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,736*	1*	,519*	,748**	,744**
s30	Sig. (bilatérale)	,000		,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,485	,519	1	,597	,632
s31	Sig. (bilatérale)	,007	,003		,000	,000

قائمة الملاحق

N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,827**	,748**	,597**	1**	,877**
لايمكنني الوصول	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,758**	,744**	,632**	,877**	1**
الإنسحاب الوظيفي	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30

-

Corrélations

		s32	s33	s34	نفوتنبيعضاللقاءات	الإنسحاب الوظيفي
s32	Corrélation de Pearson	1	,767**	,601**	,940**	,709**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s33	Corrélation de Pearson	,767**	1	,460*	,872**	,659**
	Sig. (bilatérale)	,000		,011	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s34	Corrélation de Pearson	,601**	,460*	1	,762**	,646**
	Sig. (bilatérale)	,000	,011		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
نفوتنبيعضاللقاءات	Corrélation de Pearson	,940**	,872**	,762**	1	,777**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,709**	,659**	,646**	,777**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		s35	s36	s37	s38	قدأتغييعنالعمل
s35	Corrélation de Pearson	1	,364*	,546**	,156	,658**
	Sig. (bilatérale)		,048	,002	,410	,000
	N	30	30	30	30	30
s36	Corrélation de Pearson	,364*	1	,213	,645**	,757**
	Sig. (bilatérale)	,048		,258	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
s37	Corrélation de Pearson	,546**	,213	1	,380*	,730**
	Sig. (bilatérale)	,002	,258		,039	,000
	N	30	30	30	30	30
s38	Corrélation de Pearson	,156	,645**	,380*	1	,783**
	Sig. (bilatérale)	,410	,000	,039		,000
	N	30	30	30	30	30
قدأتغييعنالعمل	Corrélation de Pearson	,658**	,757**	,730**	,783**	1

قائمة الملاحق

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,531**	,704**	,545**	,665**	,834**
الإنسحاب الوظيفي	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		الإنسحاب الوظيفي
	Corrélation de Pearson	,531
s35	Sig. (bilatérale)	,003
	N	30
	Corrélation de Pearson	,704*
s36	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
	Corrélation de Pearson	,545**
s37	Sig. (bilatérale)	,002
	N	30
	Corrélation de Pearson	,665
s38	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
	Corrélation de Pearson	,834**
قد أتغير العمل	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
	Corrélation de Pearson	1**
الإنسحاب الوظيفي	Sig. (bilatérale)	
	N	30

– Corrélations

Corrélations

		s39	s40	s41	أفكر في ترك العمل	الإنسحاب الوظيفي
	Corrélation de Pearson	1	,692**	,625**	,876**	,696**
s39	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,692**	1	,887**	,937**	,781**
s40	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,625**	,887**	1	,906**	,747**
s41	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,876**	,937**	,906**	1	,816**
أفكر في ترك العمل	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,696**	,781**	,747**	,816**	1

قائمة الملحق

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30	30

orrélations

		s1	s2	s3	s4	s5
s1	Corrélation de Pearson	1	,434*	1,000**	,454*	,398*
	Sig. (bilatérale)		,017	,000	,012	,029
	N	30	30	30	30	30
s2	Corrélation de Pearson	,434*	1	,434*	,394*	,667**
	Sig. (bilatérale)	,017		,017	,031	,000
	N	30	30	30	30	30
s3	Corrélation de Pearson	1,000**	,434*	1	,454*	,398*
	Sig. (bilatérale)	,000	,017		,012	,029
	N	30	30	30	30	30
s4	Corrélation de Pearson	,454*	,394*	,454*	1	,315
	Sig. (bilatérale)	,012	,031	,012		,090
	N	30	30	30	30	30
s5	Corrélation de Pearson	,398*	,667**	,398*	,315	1
	Sig. (bilatérale)	,029	,000	,029	,090	
	N	30	30	30	30	30
s6	Corrélation de Pearson	,434*	1,000**	,434*	,394*	,667**
	Sig. (bilatérale)	,017	,000	,017	,031	,000
	N	30	30	30	30	30
s7	Corrélation de Pearson	,092	,220	,092	,001	,345
	Sig. (bilatérale)	,630	,242	,630	,996	,062
	N	30	30	30	30	30
أثناء تواجدي في مكان العمل	Corrélation de Pearson	,669**	,738**	,669**	,654**	,730**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,682**	,534**	,682**	,467**	,422*
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,009	,020
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		s6	s7	أثناء تواجدي في مكان العمل	الإنسحاب الوظيفي
s1	Corrélation de Pearson	,434	,092*	,669**	,682*
	Sig. (bilatérale)	,017	,630	,000	,000
	N	30	30	30	30
s2	Corrélation de Pearson	1,000*	,220	,738*	,534*
	Sig. (bilatérale)	,000	,242	,000	,002
	N	30	30	30	30
s3	Corrélation de Pearson	,434**	,092*	,669	,682*
	Sig. (bilatérale)	,017	,630	,000	,000
	N	30	30	30	30

قائمة الملحق

s4	Corrélation de Pearson	,394*	,001*	,654*	,467
	Sig. (bilatérale)	,031	,996	,000	,009
	N	30	30	30	30
s5	Corrélation de Pearson	,667*	,345**	,730*	,422
	Sig. (bilatérale)	,000	,062	,000	,020
	N	30	30	30	30
s6	Corrélation de Pearson	1*	,220**	,738*	,534*
	Sig. (bilatérale)		,242	,000	,002
	N	30	30	30	30
s7	Corrélation de Pearson	,220	1	,345	,243
	Sig. (bilatérale)	,242		,062	,195
	N	30	30	30	30
أثناء تواجدي في مكان العمل	Corrélation de Pearson	,738**	,345**	1**	,710**
	Sig. (bilatérale)	,000	,062		,000
	N	30	30	30	30
الإنسحاب الوظيفي	Corrélation de Pearson	,534**	,243**	,710**	1**
	Sig. (bilatérale)	,002	,195	,000	
	N	30	30	30	30

Corrélations

		Correlations																
		f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16	f17
f1	Corrélation de Pearson	1	,064	,567**	1,000**	,530**	,253	,064	,246	,074	,189	,676**	,169	-	,246	,488**	,567**	,277
	Sig. (bilatérale)		,736	,001	,000	,003	,178	,736	,191	,696	,318	,000	,371	,809	,191	,006	,001	,139
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,064	1	,177	,064	,114	,175	1,000**	,223	,514**	,420*	,320	,511**	,091	,223	-	,177	,142
f2	Sig. (bilatérale)	,736		,348	,736	,549	,354	,000	,237	,004	,021	,084	,004	,631	,237	,466	,348	,453
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,567**	,177	1	,567**	,263	-	,177	,319	,304	,259	,531**	,250	,076	,319	,308	1,000**	,367*
	Sig. (bilatérale)	,001	,348		,001	,160	,792	,348	,086	,103	,167	,003	,182	,688	,086	,098	,001	,046
f3	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1,000*	,064	,567**	1	,530**	,253	,064	,246	,074	,189	,676**	,169	-	,246	,488**	,567**	,277
	Sig. (bilatérale)		,736	,001		,003	,178	,736	,191	,696	,318	,000	,371	,809	,191	,006	,001	,139
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f4	Corrélation de Pearson	,064	1	,177	,064	,114	,175	1,000**	,223	,514**	,420*	,320	,511**	,091	,223	-	,177	,142
	Sig. (bilatérale)	,736		,348	,736	,549	,354	,000	,237	,004	,021	,084	,004	,631	,237	,466	,348	,453
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,567**	,177	1	,567**	,263	-	,177	,319	,304	,259	,531**	,250	,076	,319	,308	1,000**	,367*

قائمة الملحق

f5	Sig.	,00	,73	,00		,00	,17	,73	,19	,69	,31	,00	,37	,80	,19	,00	,00	,13
	(bilatérale)	0	6	1		3	8	6	1	6	8	0	1	9	1	6	1	9
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,53	,11	,26	,53	1	,61	,11	,30	,17	-	,43	,23	,18	,30	,42	,26	,17
	Pearson	0**	4	3	0**		8**	4	7	2	,00	5*	7	5	7	0*	3	4
f6	Sig.	,00	,54	,16	,00		,00	,54	,09	,36	,96	,01	,20	,32	,09	,02	,16	,35
	(bilatérale)	3	9	0	3		0	9	9	3	6	6	8	8	9	1	0	7
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,25	,17	-	,25	,61	1	,17	,20	,24	,22	,19	,30	,13	,20	,10	-	,11
	Pearson	3	5	,05	3	8**		5	5	4	4	9	1	4	5	8	,05	4
f7	Sig.	,17	,35	,79	,17	,00		,35	,27	,19	,23	,29	,10	,48	,27	,57	,79	,54
	(bilatérale)	8	4	2	8	0		4	6	4	4	2	6	2	6	1	2	9
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,06	1,0	,17	,06	,11	,17	1	,22	,51	,42	,32	,51	,09	,22	-	,17	,14
	Pearson	4	00**	7	4	4	5		3	4**	0*	0	1**	1	3	,13	7	2
f8	Sig.	,73	,00	,34	,73	,54	,35		,23	,00	,02	,08	,00	,63	,23	,46	,34	,45
	(bilatérale)	6	0	8	6	9	4		7	4	1	4	4	1	7	6	8	3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,24	,22	,31	,24	,30	,20	,22	1	,18	,33	,11	,33	,59	1,0	,28	,31	,24
	Pearson	6	3	9	6	7	5	3		4	0	7	8	6**	00**	8	9	4
f9	Sig.	,19	,23	,08	,19	,09	,27	,23		,33	,07	,53	,06	,00	,00	,12	,08	,19
	(bilatérale)	1	7	6	1	9	6	7		1	5	9	8	1	0	3	6	3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,07	,51	,30	,07	,17	,24	,51	,18	1	,64	,25	,32	,21	,18	,11	,30	,38
	Pearson	4	4**	4	4	2	4	4**	4		0**	0	5	0	4	4	4	0*
f10	Sig.	,69	,00	,10	,69	,36	,19	,00	,33		,00	,18	,07	,26	,33	,54	,10	,03
	(bilatérale)	6	4	3	6	3	4	4	1		0	2	9	5	1	7	3	8
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,18	,42	,25	,18	-	,22	,42	,33	,64	1	,05	,45	,18	,33	,32	,25	,41
	Pearson	9	0*	9	9	,00	4	0*	0	0**		6	4*	1	0	9	9	9*
f11	Sig.	,31	,02	,16	,31	,96	,23	,02	,07	,00		,77	,01	,33	,07	,07	,16	,02
	(bilatérale)	8	1	7	8	6	4	1	5	0		0	2	7	5	6	7	1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,67	,32	,53	,67	,43	,19	,32	,11	,25	,05	1	,28	-	,11	,13	,53	,26
	Pearson	6**	0	1**	6**	5*	9	0	7	0	6		8	,09	7	1	1**	1

قائمة الملحق

f12	Sig.	,00	,08	,00	,00	,01	,29	,08	,53	,18	,77		,12	,61	,53	,49	,00	,16
	(bilatérale)	0	4	3	0	6	2	4	9	2	0		3	9	9	1	3	3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,16	,51	,25	,16	,23	,30	,51	,33	,32	,45	,28	1	,11	,33	-	,25	,65
	Pearson	9	1**	0	9	7	1	1**	8	5	4*	8		6	8	,07	0	6**
f13	Sig.	,37	,00	,18	,37	,20	,10	,00	,06	,07	,01	,12		,54	,06	,70	,18	,00
	(bilatérale)	1	4	2	1	8	6	4	8	9	2	3		0	8	2	2	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	-	,09	,07	-	,18	,13	,09	,59	,21	,18	-	,11	1	,59	,26	,07	,21
	Pearson	6			6				6**	0	1	,09	6		6**	2	6	0
f14	Sig.	,80	,63	,68	,80	,32	,48	,63	,00	,26	,33	,61	,54		,00	,16	,68	,26
	(bilatérale)	9	1	8	9	8	2	1	1	5	7	9	0		1	2	8	6
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,24	,22	,31	,24	,30	,20	,22	1,0	,18	,33	,11	,33	,59	1	,28	,31	,24
	Pearson	6	3	9	6	7	5	3	00**	4	0	7	8	6**		8	9	4
f15	Sig.	,19	,23	,08	,19	,09	,27	,23	,00	,33	,07	,53	,06	,00		,12	,08	,19
	(bilatérale)	1	7	6	1	9	6	7	0	1	5	9	8	1		3	6	3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,48	-	,30	,48	,42	,10	-	,28	,11	,32	,13	-	,26	,28	1	,30	,26
	Pearson	8**	,13	8	8**	0*	8	,13	8	4	9	1	,07	2	8		8	0
f16	Sig.	,00	,46	,09	,00	,02	,57	,46	,12	,54	,07	,49	,70	,16	,12		,09	,16
	(bilatérale)	6	6	8	6	1	1	6	3	7	6	1	2	2	3		8	5
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,56	,17	1,0	,56	,26	-	,17	,31	,30	,25	,53	,25	,07	,31	,30	1	,36
	Pearson	7**	7	00**	7**	3	,05	7	9	4	9	1**	0	6	9	8		7*
f17	Sig.	,00	,34	,00	,00	,16	,79	,34	,08	,10	,16	,00	,18	,68	,08	,09		,04
	(bilatérale)	1	8	0	1	0	2	8	6	3	7	3	2	8	6	8		6
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,27	,14	,36	,27	,17	,11	,14	,24	,38	,41	,26	,65	,21	,24	,26	,36	1
	Pearson	7	2	7*	7	4	4	2	4	0*	9*	1	6**	0	4	0	7*	
f18	Sig.	,13	,45	,04	,13	,35	,54	,45	,19	,03	,02	,16	,00	,26	,19	,16	,04	
	(bilatérale)	9	3	6	9	7	9	3	3	8	1	3	0	6	3	5	6	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,36	,24	,37	,36	-	-	,24	,43	,22	,18	,51	,11	,28	,43	-	,37	,11
	Pearson	8*	0	8*	8*	,01	,09	0	1*	3	2	4**	2	9	1*	,03	8*	8

قائمة الملحق

f19	Sig.	,04	,20	,03	,04	,95	,61	,20	,01	,23	,33	,00	,55	,12	,01	,85	,03	,53
	(bilatérale)	5	2	9	5	8	9	2	7	6	7	4	7	2	7	5	9	6
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,67	,32	,53	,67	,43	,19	,32	,11	,25	,05	1,0	,28	-	,11	,13	,53	,26
	Pearson	6**	0	1**	6**	5*	9	0	7	0	6	00**	8	,09	7	1	1**	1
f20	Sig.	,00	,08	,00	,00	,01	,29	,08	,53	,18	,77	,00	,12	,61	,53	,49	,00	,16
	(bilatérale)	0	4	3	0	6	2	4	9	2	0	0	3	9	9	1	3	3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,65	,16	,34	,65	,21	,17	,16	,06	,10	,17	,62	,31	-	,06	,05	,34	,43
	Pearson	9**	5	8	9**	3	4	5	1	0	9	3**	7	,03	1	9	8	6*
f21	Sig.	,00	,38	,05	,00	,25	,35	,38	,75	,59	,34	,00	,08	,85	,75	,75	,05	,01
	(bilatérale)	0	3	9	0	9	9	3	0	9	3	0	8	3	0	5	9	6
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,21	,48	,33	,21	,04	,08	,48	,35	,18	,26	,33	,71	,12	,35	,02	,33	,66
	Pearson	1	5**	3	1	7	3	5**	0	7	5	3	1**	8	0	7	3	2**
f22	Sig.	,26	,00	,07	,26	,80	,66	,00	,05	,32	,15	,07	,00	,50	,05	,88	,07	,00
	(bilatérale)	3	7	2	3	4	3	7	8	1	6	2	0	2	8	8	2	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,45	,19	,30	,45	,51	,47	,19	,25	,26	,13	,52	,48	,12	,25	,11	,30	,54
	Pearson	7*	3	1	7*	9**	8**	3	0	7	9	8**	3**	1	0	0	1	2**
f23	Sig.	,01	,30	,10	,01	,00	,00	,30	,18	,15	,46	,00	,00	,52	,18	,56	,10	,00
	(bilatérale)	1	8	6	1	3	8	8	3	4	4	3	7	2	3	4	6	2
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,21	,48	,33	,21	,04	,08	,48	,35	,18	,26	,33	,71	,12	,35	,02	,33	,66
	Pearson	1	5**	3	1	7	3	5**	0	7	5	3	1**	8	0	7	3	2**
f24	Sig.	,26	,00	,07	,26	,80	,66	,00	,05	,32	,15	,07	,00	,50	,05	,88	,07	,00
	(bilatérale)	3	7	2	3	4	3	7	8	1	6	2	0	2	8	8	2	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,27	,14	,36	,27	,17	,11	,14	,24	,38	,41	,26	,65	,21	,24	,26	,36	1,0
	Pearson	7	2	7*	7	4	4	2	4	0*	9*	1	6**	0	4	0	7*	00*
f25	Sig.	,13	,45	,04	,13	,35	,54	,45	,19	,03	,02	,16	,00	,26	,19	,16	,04	,00
	(bilatérale)	9	3	6	9	7	9	3	3	8	1	3	0	6	3	5	6	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,16	,51	,25	,16	,23	,30	,51	,33	,32	,45	,28	1,0	,11	,33	-	,25	,65
	Pearson	9	1**	0	9	7	1	1**	8	5	4*	8	00**	6	8	,07	0	6**

قائمة الملحق

f26	Sig.	,37	,00	,18	,37	,20	,10	,00	,06	,07	,01	,12	,00	,54	,06	,70	,18	,00
	(bilatérale)	1	4	2	1	8	6	4	8	9	2	3	0	0	8	2	2	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	-	,57	,12	-	,13	,13	,57	,59	,39	,42	,05	,62	,45	,59	-	,12	,34
	Pearson	,03	1**	2	,03	7	0	1**	0**	9*	8*	5	1**	5*	0**	,11	2	2
		0			0											1		
	Sig.	,87	,00	,52	,87	,47	,49	,00	,00	,02	,01	,77	,00	,01	,00	,56	,52	,06
	(bilatérale)	4	1	0	4	1	3	1	1	9	8	1	0	1	1	0	0	4
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de	,56	,40	,57	,56	,45	,31	,40	,63	,41	,47	,56	,60	,45	,63	,37	,57	,66
الضغط وطاقم هنية	Pearson	2**	8*	2**	2**	8*	8	8*	1**	9*	2**	1**	4**	0*	1**	1*	2**	1**
	Sig.	,00	,02	,00	,00	,01	,08	,02	,00	,02	,00	,00	,00	,01	,00	,04	,00	,00
	(bilatérale)	1	5	1	1	1	7	5	0	1	8	1	0	3	0	3	1	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

		f18	f19	f20	f21	f22	f23	f24	f25	f26	الضغط وطاقم هنية
f1	Corrélation de Pearson	,368	,676	,659**	,211**	,457**	,211	,277	,169	-,030	,562
	Sig. (bilatérale)	,045	,000	,000	,263	,011	,263	,139	,371	,874	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f2	Corrélation de Pearson	,240	,320	,165	,485	,193	,485	,142**	,511	,571**	,408*
	Sig. (bilatérale)	,202	,084	,383	,007	,308	,007	,453	,004	,001	,025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f3	Corrélation de Pearson	,378**	,531	,348	,333**	,301	,333	,367	,250	,122	,572
	Sig. (bilatérale)	,039	,003	,059	,072	,106	,072	,046	,182	,520	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f4	Corrélation de Pearson	,368**	,676	,659**	,211	,457**	,211	,277	,169	-,030	,562
	Sig. (bilatérale)	,045	,000	,000	,263	,011	,263	,139	,371	,874	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f5	Corrélation de Pearson	-,010**	,435	,213	,047**	,519	,047**	,174	,237	,137	,458
	Sig. (bilatérale)	,958	,016	,259	,804	,003	,804	,357	,208	,471	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f6	Corrélation de Pearson	-,094	,199	,174	,083	,478**	,083	,114	,301	,130	,318
	Sig. (bilatérale)	,619	,292	,359	,663	,008	,663	,549	,106	,493	,087

قائمة الملحق

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f7	Corrélation de Pearson	,240	,320**	,165	,485	,193	,485	,142	,511	,571**	,408*
	Sig. (bilatérale)	,202	,084	,383	,007	,308	,007	,453	,004	,001	,025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f8	Corrélation de Pearson	,431	,117	,061	,350	,250	,350	,244	,338	,590	,631
	Sig. (bilatérale)	,017	,539	,750	,058	,183	,058	,193	,068	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f9	Corrélation de Pearson	,223	,250**	,100	,187	,267	,187	,380**	,325	,399	,419**
	Sig. (bilatérale)	,236	,182	,599	,321	,154	,321	,038	,079	,029	,021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f10	Corrélation de Pearson	,182	,056*	,179	,265	,139	,265	,419*	,454	,428**	,472
	Sig. (bilatérale)	,337	,770	,343	,156	,464	,156	,021	,012	,018	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f11	Corrélation de Pearson	,514**	1,000	,623**	,333**	,528*	,333	,261	,288	,055	,561
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,000	,072	,003	,072	,163	,123	,771	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f12	Corrélation de Pearson	,112	,288**	,317	,711	,483	,711	,656**	1,000	,621	,604*
	Sig. (bilatérale)	,557	,123	,088	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f13	Corrélation de Pearson	,289	-,095	-,035	,128	,121	,128	,210	,116**	,455	,450
	Sig. (bilatérale)	,122	,619	,853	,502	,522	,502	,266	,540	,011	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f14	Corrélation de Pearson	,431	,117	,061	,350	,250	,350	,244	,338**	,590	,631
	Sig. (bilatérale)	,017	,539	,750	,058	,183	,058	,193	,068	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f15	Corrélation de Pearson	-,035**	,131	,059	,027**	,110*	,027	,260	-,073	-,111	,371
	Sig. (bilatérale)	,855	,491	,755	,888	,564	,888	,165	,702	,560	,043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f16	Corrélation de Pearson	,378**	,531	,348**	,333**	,301	,333	,367	,250	,122	,572
	Sig. (bilatérale)	,039	,003	,059	,072	,106	,072	,046	,182	,520	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
f17	Corrélation de Pearson	,118	,261	,436*	,662	,542	,662	1,000	,656	,342*	,661*

قائمة الملحق

f18	Sig. (bilatérale)	,536	,163	,016	,000	,002	,000	,000	,000	,064	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1*	,514	,419*	,207*	,106	,207	,118	,112*	,439	,480
f19	Sig. (bilatérale)		,004	,021	,273	,578	,273	,536	,557	,015	,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,514**	1	,623**	,333**	,528*	,333	,261	,288	,055	,561
f20	Sig. (bilatérale)	,004		,000	,072	,003	,072	,163	,123	,771	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,419**	,623	1	,508**	,581	,508	,436	,317	,013	,586
f21	Sig. (bilatérale)	,021	,000		,004	,001	,004	,016	,088	,945	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,207	,333**	,508	1	,568	1,000	,662**	,711	,331	,642
f22	Sig. (bilatérale)	,273	,072	,004		,001	,000	,000	,000	,074	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,106*	,528	,581	,568*	1**	,568**	,542	,483	,067	,637
f23	Sig. (bilatérale)	,578	,003	,001	,001		,001	,002	,007	,727	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,207	,333**	,508	1,000	,568	1	,662**	,711	,331	,642
f24	Sig. (bilatérale)	,273	,072	,004	,000	,001		,000	,000	,074	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,118	,261	,436*	,662	,542	,662	1	,656	,342*	,661*
f25	Sig. (bilatérale)	,536	,163	,016	,000	,002	,000		,000	,064	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,112	,288**	,317	,711	,483	,711	,656**	1	,621	,604*
f26	Sig. (bilatérale)	,557	,123	,088	,000	,007	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,439	,055**	,013	,331	,067	,331	,342**	,621**	1*	,515*
الضغوطات المهنية	Sig. (bilatérale)	,015	,771	,945	,074	,727	,074	,064	,000		,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,480**	,561*	,586**	,642**	,637*	,642	,661*	,604**	,515*	1**
مهنية	Sig. (bilatérale)	,007	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

– Fiabilité

– Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,777	27

– Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	42

– Fiabilité

– Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,922
		Nombre d'éléments	21 ^a
	Partie 2	Valeur	,596
		Nombre d'éléments	21 ^b
		Nombre total d'éléments	42
Corrélation entre les sous-échelles			,918
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,957
	Longueur inégale		,957
Coefficient de Guttman split-half			,712

– Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,848
		Nombre d'éléments	14 ^a
	Partie 2	Valeur	,613
		Nombre d'éléments	13 ^b
		Nombre total d'éléments	27
Corrélation entre les sous-échelles			,856
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,923
	Longueur inégale		,923
Coefficient de Guttman split-half			,748

Régression

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
--	---------	------------	---

قائمة الملحق

الإنسحاب الوظيفي	157,1667	28,68778	60
اتخاذ القرارات	33,5000	6,93187	60
المتطلبات النفسية	31,4667	8,27384	60
المساندة الاجتماعية	29,0000	7,82867	60

Corrélations

	الإنسحاب الوظيفي	اتخاذ القرارات	المتطلبات النفسية	المساندة الاجتماعية
Corrélation de Pearson	1,000	,702	,617	,529
	,702	1,000	,755	,673
	,617	,755	1,000	,797
	,529	,673	,797	1,000
Sig. (unilatérale)	.	,000	,000	,000
	,000	.	,000	,000
	,000	,000	.	,000
	,000	,000	,000	.
N	60	60	60	60
	60	60	60	60
	60	60	60	60
	60	60	60	60

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المساندة الاجتماعية, اتخاذ القرارات, المتطلبات النفسية ^b	.	Entrée

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,715 ^a	,511	,485	20,59725	,511	19,484

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	Changement dans les statistiques			Durbin-Watson
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	3 ^a	56	,000	2,030

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	24798,509	3	8266,170	19,484	,000 ^b
	Résidu	23757,825	56	424,247		
	Total	48556,333	59			

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	58,973	13,338		4,421	,000
	اتخاذ القرارات	2,277	,600	,550	3,794	,000
	المتطلبات النفسية	,713	,615	,206	1,159	,251
	المساندة الاجتماعية	-,018	,576	-,005	-,031	,975

Coefficients^a

Modèle		Statistiques de colinéarité	
		Tolérance	VIF
1	(Constante)		
	اتخاذ القرارات	,416	2,406
	المتطلبات النفسية	,278	3,603
	المساندة الاجتماعية	,354	2,827

Diagnostics de colinéarité^a

قائمة الملاحق

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditionnement	Proportions de la variance		
				(Constante)	اتخاذ القرارات	المتطلبات النفسية
1	1	3,934	1,000	,00	,00	,00
	2	,040	9,922	,63	,00	,07
	3	,016	15,787	,18	,38	,13
	4	,011	19,326	,19	,62	,80

Diagnosics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Proportions de la variance	
		المساندة الاجتماعية	
1	1		,00
	2		,12
	3		,68
	4		,19

a. Variable dépendante : الإنسحاب الوظيفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	103,6540	179,0041	157,1667	20,50155	60
Erreur Prévision	-2,610	1,065	,000	1,000	60
Erreur standard de la prévision	3,003	8,285	5,151	1,334	60
Prévision corrigée	105,9303	179,5820	156,9672	20,57956	60
Résidu	-69,38923	34,46344	,00000	20,06676	60
Erreur Résidu	-3,369	1,673	,000	,974	60
Stud. Résidu	-3,478	1,781	,005	1,013	60
Résidu supprimé	-73,94296	39,05263	,19947	21,70134	60
Stud. Résidu supprimé	-3,892	1,817	-,006	1,066	60
Mahal. Distance	,271	8,563	2,950	2,113	60
Distance de Cook	,000	,198	,021	,041	60
Bras de levier centré	,005	,145	,050	,036	60

a. Variable dépendante : الإنسحاب الوظيفي

Diagrammes

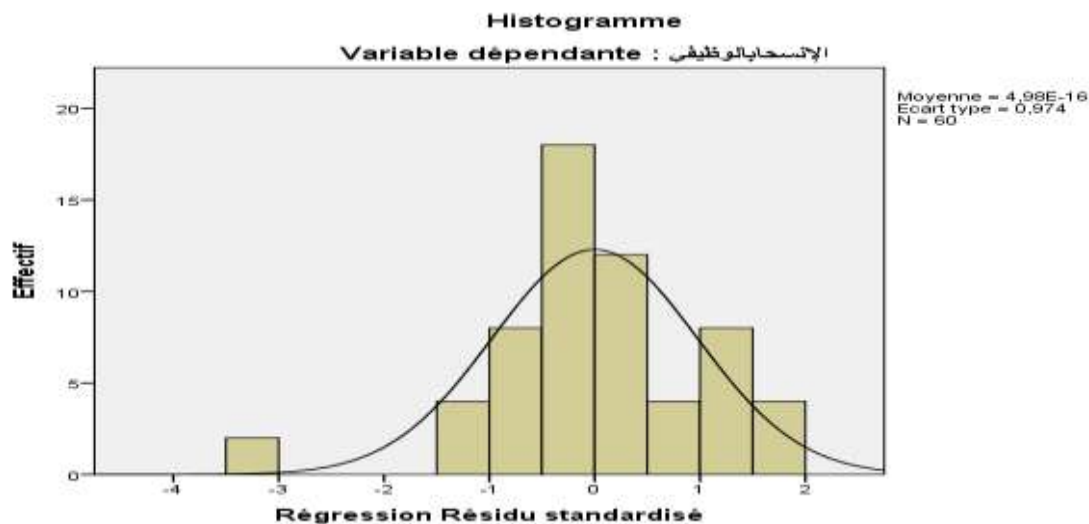
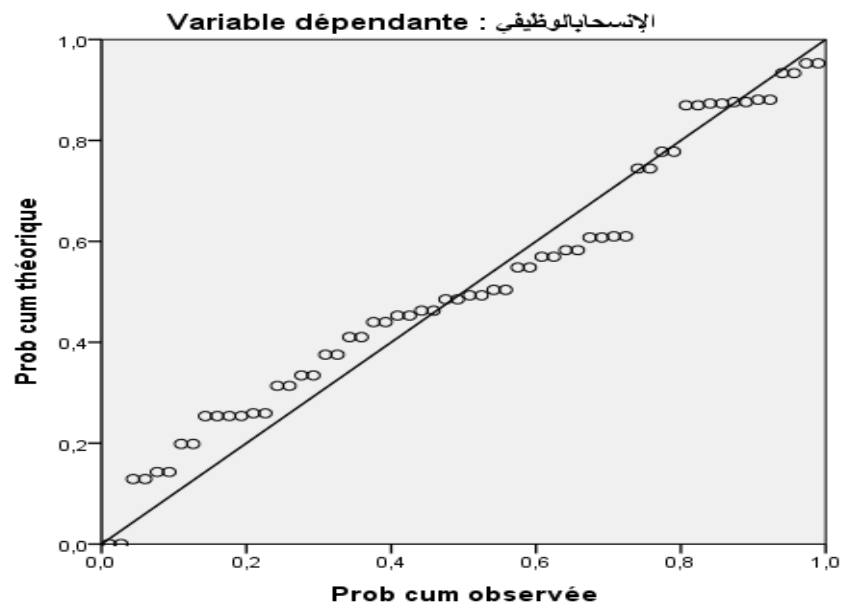


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والارطوفونيا
رقم القيد: 164 /ق ع ن .أ.ف/2025

إلى السيد المحترم: مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية
"يوسف دمرجي" - تيارت -

الموضوع: طلب ترخيص لإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:
في إطار تتمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا، يشرفني أن ألتبس من
سيادتكم الترخيص لطلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم الآتية أسماؤهم:
■ قاسم شيماء

لإجراء دراسة ميدانية تحت عنوان:
.....
.....
وفي الأخير تقبلو منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في: 19.09.2025

رئيس القسم
قندوز م. م. م.
رئيس قسم علم النفس
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة ابن خلدون - تيارت