

أثر ضغوط العمل على دوران العاملين

(دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية - السعودية)

The effect of work stress on employee turnover

(Applied study on the Electricity Corporation in the southern region – Saudi Arabia)

إعداد

د. عبد الله علي العمار*

*أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية ابن رشد بأبها - السعودية
أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة الحديدة - اليمن

ملخص الدراسة

الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية، وكذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مفردات عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي). وقدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها عدم فقد التوازن عندما مواجهة بعض المواقف المحضة على حقوقي الوظيفية. عدم الانشغال بالأحداث الجانبية التي تعرقل سير العمل. كذلك ضرورة أن يستخدم المسئولين المباشرين العلاقات الطيبة للتأثير على العاملين أكثر من السلطة الرسمية. وأن يحرص المسئولين المباشرين على التوازن بين الحياة الشخصية للعاملين ومتطلبات العمل.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل - دوران العاملين.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على مستوى دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية. وكذلك التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول بضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين الإداريين في شركة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين في مؤسسة

Abstract

The study aimed to know the impact of work stress in its three dimensions (role ambiguity, role conflict, and excessive role burden) on the level of employee turnover in the Electricity Corporation in the southern region - Saudi Arabia. The turnover of employees in the Electricity Corporation in the southern region - Saudi Arabia is attributed to personal and occupational variables. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical approach, and the study adopted a questionnaire as a tool for collecting information. The study population was represented by all the administrative workers in the Electricity Company in the southern region - Saudi Arabia, and the study concluded that there is a positive statistically significant effect of work pressures in its three dimensions (role ambiguity, role conflict, and excessive role burden) on the turnover of employees in the Electricity Corporation in the southern

region - Saudi Arabia, as well as There are statistically significant differences between the vocabulary of the research sample about work stress and its impact on the turnover of employees in the Electricity Corporation in the southern region - Saudi Arabia due to personal and occupational variables (age, educational qualification, years of experience, job position). The researcher presented a set of recommendations, the most important of which is not to lose balance when facing some unfair situations on my job rights. Not to be preoccupied with side conversations that hinder the progress of work. Also, the direct officials should use good relations to influence the workers more than the official authority. The direct officials should be keen on balancing the personal lives of employees and work requirements.

Key Words: work stress, employee turnover.

الإطار العام للبحث

إن معدل دوران العاملين ليس مجرد معدل للتنبؤ بحركة العاملين داخل المنظمة وخارجها بل هو مقياس يوضح مدى ارتفاع معنويات العاملين داخل المنظمة أو انخفاضها في الوقت نفسه. ومن جهة أخرى أصبحت ضغوط العمل تمثل تحدياً نفسياً وتنظيماً كبيراً للعاملين في أماكن عملهم، خصوصاً وأنهم لا يعيشون بمعزل عن بيئتهم المحيطة من أشخاص وأحداث ومواقف.

مشكلة البحث:

إن ما كتب من بحوث ودراسات في موضوع دوران العمل قليل جداً، كون هذه الظاهرة المعقدة مرتبطة بسلوك الأفراد واتجاهاتهم وميولهم وأهوائهم، وإن أغلب الدراسات والبحوث التي تناولت دوران

العمل ركزت بالدرجة الأساسية على ارتفاع معدل الدوران وما صاحبه من مشاكل إدارية معقدة كون هذه الظاهرة تتعلق بسلوك الأفراد والتي يصعب تسكينها وقياسها (محمد ، 2010) ، وإدراكاً أن معدل دوران الموظفين يضر بالشركة ، يجب أن تكون الشركة قادرة على بناء علاقات مع الموظفين والحفاظ عليهم من خلال الإنتباه إلى العوامل التي يمكن أن تؤثر على معدل دوران الموظفين (Fardilah, 2017). وإن ضغوط العمل مرتبطة بالعمل أو الوظيفة بشكل مباشر ، أي مرتبطة بعبء العمل ، وعدم وجود رقابة واضحة ، وكذلك وجود صراع وظيفي؛ إذاً لضغوط العمل أثر سلبي على صحة وسلامة الموظفين بالمنظمة. وقد تختلف ردود فعل الموظفين اتجاه هذه الضغوط (Krishna et al , 2015) ، ومن ثم فإن مشكلة البحث تتمثل في الأسئلة الآتية:

1. ما أثر ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور ، صراع الدور ، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية؟
2. هل هناك فروق جوهرية بين آراء الباحثين فيما يتعلق بضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

1. تطرق الدراسة لمتغيرين يمثلان أهمية بالغة في عمل المنظمات وقللة الدراسات فيهما.
2. معرفة العلاقة بين ضغوط العمل في المنظمات من ناحية والدوران الوظيفي للعاملين من ناحية ثانية وخاصة مع كثرة الضغوط.
3. في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم توصيات لمتخذي القرار في مؤسسة الكهرباء والتي هي نتائج واقعية حول دوران العاملين ، مما يساعدها على اتخاذ الوسائل والإجراءات التي تساعد في الحد من مستوى ضغوط العمل ودوران العاملين.

أهداف البحث:

يعمل البحث على تحقيق الأهداف الآتية:

1. معرفة أثر ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور ، وصراع الدور ، وعبء الدور الزائد) على مستوى دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.
2. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل بالعمل بأبعادهما الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين. وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لغموض الدور على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لصراع الدور على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لعبء الدور الزائد على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).

الإطار النظري والدراسات السابقة

ضغوط العمل:

تعتبر دراسة ضغوط العمل من بين أهم ميادين البحث في العلوم الإدارية الحديثة التي نالت أهمية كبيرة داخل المنظمات، حيث برزت هذه الأهمية نتيجة كبر حجم المنظمات المعاصرة والعمالة النشطة داخلها، وكذا تعقد المحيط الداخلي والخارجي، وسرعة الاتصال والتواصل مع مختلف الأطراف، مما يؤدي إلى نوع الضغوط التي يتعرض لها العمال أثناء تأدية مهامهم الموكلة لهم، كل هذا حدا بالمنظمات جاهدة على اختلاف قطاعاتها العمل على إزالة أو تحييد العوامل أو المسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى الأفراد المنتمين لها لأن ذلك كله يؤدي إلى تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي لهؤلاء الأفراد وبالتالي إلى تحقيق مستوي مرتفع من الأداء والإنتاجية مما يؤدي إلى تحقيق المنظمات أهدافها ومزاياها التنافسية (أبو القاسم والرايس، 2014).

مفهوم ضغوط العمل

ظهرت العديد من التعريفات لمفهوم ضغوط العمل والتي اختلفت باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم، لذا حرص الباحث على تقديم مجموعة التعريفات منها:
يمكن تعريف ضغوط العمل: أنه عبارة عن إجهاد ناتج عن التحفيز السلبي أو استجابة لظرف معين، أي يكون نتيجة لمحفزات سلبية تسبب التوتر للموظف، وفي نهاية المطاف ينتج الضغط، وهذا

الأخير يؤدي إلى القلق والإحباط، كما يؤدي إلى الانسحاب النفسي من العمل، وانخفاض التعامل بين الموظف وزملائه، والإرهاق أي مشاكل صحية وزيادة دوران العمل والتغيب (Lambert et al, 2015) و تتوافق وجهة النظر هذه مع ما أكدته (Guo et al, 2015)، فضغط العمل هو إجهاد ناتج عن بيئة العمل، وكذلك العلاقات بين الموظفين. وزيادة الضغوط تؤدي إلى ظهور مظاهر سلبية بالمنظمة، إذ يتوجب التعامل مع الضغوط في الوقت المناسب. ومن وجهة نظر (Lu and Kuo, 2016) فإن ضغوط العمل التي تثير اهتمام الباحثين هي تلك التي تؤثر على السلوك البشري وسلامته، إذ تعرف على أنها القلق المتعلق بأداء مهمة أو وظيفة معينة، وتؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظف، وعلى سلامته وأدائه، مما يجعله أكثر عرضة للحوادث وللإصابات في العمل. ويمكن اعتبار ضغوط العمل أنها الشعور بعدم الارتياح من تنظيم وظيفة معينة، وهي عبارة عن مستويات مرتفعة من التوتر، ناتجة عن غياب تعزيز السلوك البشري، وكذلك الشعور بزيادة عبء العمل، أو أن هذا العبء لا يتوافق مع قدرات الموظف، ولا يتماشى مع متطلبات الوظيفة (Su et al, 2016)، وعرف شول (2016) ضغوط العمل على أنها "مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي قد تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية لمواجهةها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتصيب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الإنزعاج". بينما عرف لعجايلية (2015) ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، حيث أن مصادر هذه المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة، أو الوظيفة نفسها بما تحتويه من مهام وواجبات، أو أنه قد تتعلق بشخصية الفرد العامل، مما يترتب عنها آثار نفسية سلوكية وجسمية وتنظيمية". وحسب رباحي (2016) فإن ضغوط العمل "هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في خصائص الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، بما يترتب حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، ومستوى الإبداع لديه، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة". أما زوزو (2016) فقد عرف ضغوط العمل على أنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط".

ويرى الباحث من خلال المفاهيم والتعريفات السابقة على أن ضغوط العمل هي عبارة حالة القلق والتوتر والتي تنعكس على الفرد لما يتعرض له من تأثيرات في بيئة العمل بالمنظمة سواء داخلها أو خارجها.

أبعاد ضغوط العمل:

هناك أبعاد متعددة لضغوط العمل إلا أنها تدور حول الأبعاد الثلاثة الآتية (Moos,2014)

أ- غموض الدور.

ينشأ غموض الدور عندما يكون الدور غير واضح في ظروف العمل، يمكن أن ينشأ الغموض في الأدوار عن سوء توصيف الوظائف، أو تعليمات غامضة من المشرف، أو إشارات غير واضحة من زملاء العمل. والنتيجة هي على الأرجح أن يكون تابعا لا يعرف ماذا يفعل. وبالتالي يمكن أن يكون غموض الدور مصدراً مهماً للضغط، يحدث غموض الدور عندما يكون هناك غموض في دور شخص في المنظمة أو عندما لا يعرف الشخص ما يجب القيام به أو كيفية أداء دوره، فيصف غموض الأدوار نقص المعلومات التي يحتاج إليها الفرد في إنجاز دوره في المنظمة، مثل المعلومات وحدود السلطة والمسؤولية، والسياسات والقواعد المنظمة، وأساليب تقييم الأداء (عمار، 2006).

ويأتي غموض الدور عندما لا يكون لدى الفرد دور واضح للقيام بالمهمة. عادة ما يواجه الموظفون نموذجين لغموض الدور واحد عن المهام والأنشطة ذات الصلة؛ الثاني يتعلق بردود الفعل المتعلقة بأداء المهمة. وتعتبر التعليقات مهمة للغاية لتمكين الموظفين من تقييم أدائهم وإبلاغهم بالتقدم نحو إنجاز المهام (Idris, 2011).

ب- صراع الدور.

يحدث صراع الدور عندما تشكل الرسائل ومهام العمل دوراً واضحاً ولكنها متناقضة أو غير متبادلة، ويوجد صراع الدور عندما يتعارض امتثال الفرد لمجموعة واحدة من التوقعات بشأن الوظيفة مع الامتثال لمجموعة أخرى من التوقعات. وتشتمل جوانبه على مطالب متضاربة من مشرف الوظيفة والضغط للعمل مع أفراد لا تتوافق معهم.

ويمكن تعريف صراع الدور بأنه قيام الأفراد بشكل مشترك بأدوار مختلفة تتعارض مع بعضها البعض. وحدد (Luthans.2013) ثلاثة أنواع من صراع الدور:

الأول: هو الصراع بين الفرد والدور، فقد يكون هناك ارتباك بين شخصية الفرد وتوقعات الدور، **والنوع الثاني:** هو الصراع داخل الدور intrarole والذي يظهر نتيجة توقعات الصراع حول طريقة القيام بالدور، كما يحدث عندما لا يتفق مع متطلبات الدور مواقف الفرد وقيمه.

النوع الثالث والأخير: الصراع interrole الذي ينتج من متطلبات التباين لدورين أو أكثر يجب على الفرد لعبها في نفس الوقت.

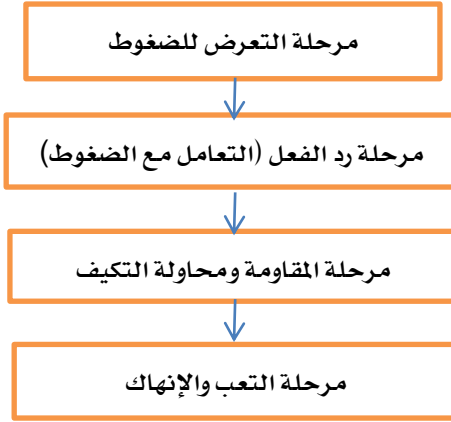
ج - عبء الدور الزائد.

يحدث عندما تتجاوز توقعات الدور قدرات الفرد المطالب بإنجازه. فعندما يعطي مدير الموظف عدة مهام رئيسية في وقت واحد مع زيادة عبء العمل العادي للشخص، فإن الموظف سيمر بتجربة العبء الزائد عندما يأخذ أدواراً كثيرة جداً في وقت واحد.

عندما يتوقع من الأفراد أن يفعلوا أكثر من الوقت المتاح، والموارد وقدراتهم، فإن الأفراد يواجهون الكثير من التوقعات من الرئيس، المرؤوسين، الزملاء، الإدارة العليا، المجتمع المحلي وما إلى ذلك (عمار، 2006). يمكن أن يكون الحمل الزائد للدور نوعياً أو كمياً، فالنوعي يظهر عندما لا يكون لدى الفرد قدرات كافية للقيام بالعمل، في حين أن الكمي يحدث عندما يكون لدى الفرد مهام ضخمة للقيام بها أو الوقت قليل لأدائها.

مراحل ضغوط العمل.

أوضح (الهاللي، 2009) أن الفرد حتى يشعر بالضغط فإنه يمر بعده مراحل متتابعة موضحة على النحو التالي:



شكل رقم (1) مراحل ضغوط العمل

ويمكن شرح تلك المراحل كما يلي:- (الهاللي، 2009)
أولاً: مرحلة التعرض للضغوط:

وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي، حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط، وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، والأرق، وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، والحساسية للنقد.

ثانياً: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط).

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغييرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

ثالثاً: مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

رابعاً: مرحلة التعب والإنهاك:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، والسلبية، والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة، وضغط الدم.

خصائص ضغوط العمل

- تتسم ضغوط العمل بعدد من الخصائص المشتركة يمكن توضيحها كما يلي: (زوزو، 2016).
- 1- إن ضغوط العمل منتشرة دائماً، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأصابه وحالته المزاجية.
 - 2- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة، فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصاً للتحسين والتطوير، وقد تكون مصدراً للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية. ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضراراً كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي، لذلك فإن هناك قدراً مقبولاً أو صحياً للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة.
 - 3- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها، فكثرة العمل وازدحام جداوله يعني قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثاراً نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدراً للطاقة والنشاط عند آخرين.

مفهوم دوران العاملين:

مصطلح "دوران" يعني أن الموظفين يغادرون بشكل دائم لإرضاء إرادتهم أو إنهاء علاقة الموظف مع المنظمة، و وصف الباحثون هذا المصطلح بشكل مناسب واستخدموه لتبادل الموظفين بين السوق؛

بين المنظمات والتوظيفات والمهن؛ من بين ظروف وظائف الأعمال والبطالة، ويعكس دوران الموظفين مشكلة خطيرة للعديد من المنظمات، وبالتالي يعتبر الباحث هذا الحدوث عيباً مستمراً في مكان العمل لا يفهم التفسيرات التي يوجد لها، ويتم تعريف دوران الموظفين على أنها اختيار مدرك ومتعمد لترك المنظمة. (Prakasch and Ghayas, 2019)، وعرف (Price) دوران العمل على أنه "درجة حركة الأفراد عبر الحدود التنظيمية للنظام الاجتماعي"، حيث أكد في هذا التعريف على حركة الأفراد حصراً داخل المنظمة، مستثياً بذلك حركة المنظمة داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات المختلفة، كما أكد أيضاً بأن حالات النقل والترقية داخل المنظمة والتي تؤدي إلى تغيير موقع الفرد غير معنية بهذا التعريف كونها لا تؤدي إلى تجاوز الفرد الحدود التنظيمية للمنظمة المعنية (محمد، 2010). ويرى الباحث أن دوران العاملين: مقدار دخول وخروج العاملين من وإلى المنظمة خلال فترة زمنية معينة، والذي يعبر عن عدم استقرار الموظفين لأي سبب من الأسباب.

أهمية دراسة دوران العاملين:

إن دراسة ظاهرة دوران العمل لها أهمية كبيرة جداً في حياة المنظمات، إذ لا بد من تعرف الإدارة على معدل دوران العاملين لتشخيص مواطن الضعف في علاقات العمل، واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة، ولتفادي الآثار السلبية المترتبة على ارتفاع معدل دوران العمل الذي عادة يؤدي إلى عدم استقرار العاملين وشعورهم بعدم الرضا عن عملهم ومنظمتهم، وخروج العاملين من المنظمة يفرض عليها اختيار عاملين جدد وهذا يتبعه إعداد برامج تدريبية للقادمين الجدد، إضافة إلى كلفة فقدان المنظمة الأفراد ذوي الخبرة والمهارة التي يتعذر توفرها في الأجل القريب. (محمد، 2010). ومعظم الشركات لا تحب معدل دوران الموظفين لأنه يضر بالشركة، كما أوضح (Booth & Hamer, 2007)، حيث يتسبب معدل الدوران في الكثير من التكاليف مثل تنفيذ استبدال الموظف، وأيضاً تفقد الشركات معرفة ومهارات الموظفين المغادرين. وبالمثل، فإن نتائج البحث الذي أجري على صناعة الضيافة في أستراليا بواسطة (Davidson، Timo، Wang، &، 2010) يصفون أن التكاليف التي يجب تكبدها لاستبدال الموظفين المغادرين تتكون من تكاليف الإعلان للعثور على موظفين جدد، وتكاليف وكلاء العمالة، وتكاليف الاختيار، ثم الوقت الذي تحتاجه الإدارة لمقابلة المرشحين، وكذلك الوقت لتوفير التدريب للموظفين الجدد (Fardilah, 2017)، ومن أهم الأعباء التي تتحملها المنظمة من ترك العامل لها كما ذكره (أحمد، 2016):

- 1- تكاليف توظيف فرد بديل، وتشمل تكاليف الاستقطاب والاختيار والتعيين وتكلفة الوقت.
- 2- تكاليف التدريب والتطوير والتنمية.
- 3- أجر الموظف الجديد في فترة تدريبه يكون أعلى من مخرجاته أو إنتاجيته.
- 4- الأثر النفسي لدوران العاملين يؤدي إلى تكلفة اختلال في التوازن الاجتماعي.

أنواع دوران العمل:

صنف (Choon, et al., 2013) حركة الأفراد الخارجين من المنظمة إلى نوعين (المعماري، 2020):

- 1- دوران العمل الطوعي: وهو ترك الفرد العمل في المنظمة بإرادته، وهو ما يعرف بالاستقالة.
- 2- دوران العمل الإجباري: وهو إجبار المنظمة للفرد على ترك العمل فيها، مثل تسريح الفرد بسبب ضعف الأداء أو الاستغناء عنهم وطردهم لفترات قصيرة بسبب الظروف الاقتصادية وتقليص نشاط المنظمة أو بسبب انتهاء مدة العقود المبرمة معهم. والنوع الأول أصبح الأساس في دراسات الدوران في المنظمات.

وهناك من صنف ظاهرة دوران العمل إلى ثلاثة أنواع رئيسية كما يلي (بن الزاوي، 2017):

1. **الترك الطوعي:** وهي عملية الترك التي ترتبط بالفرد وبمبادراته الشخصية لأسباب مختلفة قد يرتبط جزء منها بأسباب تنظيمية أو لأسباب شخصية.
 2. **الترك الاجباري:** وهي حركة العاملين غير الطوعية من داخل المنظمة إلى خارجها بمبادرة أو قرار ليس للأفراد العاملين دخلا فيه ويمكن تقسيم هذا النوع الى مجموعتين رئيسيتين هما:
 - أ . تتمثل في قرارات الإدارة العليا كحالات الطرد أو التسريح الدائم أو المؤقت.
 - ب. تتمثل في الحالات التي لا يمكن السيطرة عليها إداريا كحالات المرض أو الموت أو التقاعد الإلزامي بحكم العمر أو لأي سبب آخر.
 3. **الدخول الطوعي:** ويشمل هذا النوع من دوران العمل كل حالات الاستخدام للعاملين الجدد نتيجة لمبادرة ورغبة شخصية لهؤلاء العاملين، كما يشمل أيضا كل حالات إعادة التعيين نتيجة لقرار ذاتي من قبل هؤلاء بإعادة الارتباط بمنظماتهم السابقة أي أنه عملية ينجم عنها حصول الأفراد على عمل نتيجة لرغبتهم الذاتية وقرارهم الشخصي.
- أسباب دوران العاملين:

يتفق الباحثون على وجود عوامل متعددة تؤدي إلى دوران العمل الطوعي ويصعب القول إن أحداً من الباحثين قد أحاط بها في دراسة واحدة، فهي تختلف بحسب بيئة الدراسة ورؤية الباحث للمشكلة والعوامل التي يراها أكثر تأثيراً من غيرها، وإن اختلف الباحثون على تسميتها وتصنيفها إلا أن الأغلبية تتفق على مجموعتين رئيسيتين هما (المعماري، 2020):

- 1- **عوامل جاذبة أو ساحبة (Pull factors):** وهي عوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها من قبل إدارة المنظمة أو لا يمكن للمنظمة تجنبها.
- 2- **عوامل طاردة أو دافعة (Push Factor):** وهي العوامل التي تدفع الفرد إلى ترك عمله والانتقال إلى منظمة أخرى وتدعى أيضا بالعوامل الداخلية أو العوامل التي يمكن تجنبها باعتبار أن الإدارة القائمة على المنظمات قادرة على تجنبها والسيطرة عليها.

ولما كانت العوامل الطاردة العوامل هي عوامل داخلية يمكن السيطرة عليها من قبل إدارة المنظمات، فقد حظيت بالدراسة والبحث من قبل العديد من الباحثين.

وهناك عدة أسباب لدوران العاملين قسمت إلى أسباب يمكن تجنبها وأخرى لا يمكن تجنبها؛ فإن من الأسباب الممكن تجنبها: (عدم القناعة بالأجور والمزايا الإضافية، وضعف العلاقة مع الإدارة، وافتقار التدريب أو ضعفه، وضغط العمل وسييره، والعلاقة مع العاملين الآخرين، وساعات العمل غير المناسبة، والصورة السيئة للمنظمة، وظروف العمل غير المناسبة). أما الأسباب التي لا يمكن تجنبها فهي: (السعيد، 2017).

1. نهاية التوظيف المؤقت.

2. التخفيض في القوة العاملة.

3. الأداء السيئ للعامل.

4. خسارة الرخصة أو (إجازة ممارسة المهنة) الذي قد يكون سببا في تسريح العاملين.

5. العجز عن إنجاز العمل.

6. السلوك غير الجيد للعامل، كزيادة معدل الغياب والتأخر المستمر عن العمل.

7. سوء التصرف كالخداع أو التضليل والتمرد.

فعندما يشعر الموظف بعدم الارتياح أو عدم قدرته على العمل بفعالية أو يشعر بأنه غير ضروري، فمن المحتمل جداً أن يرغب الموظف في ترك الشركة، وعلى الرغم من وجود العديد من العوامل في الواقع التي تجعل الموظفين يقررون ترك الشركة مثل ضغوط العمل، وعدم الرضا الوظيفي، والسياسة في المؤسسة، ووضوح الدور، فضلا عن أنه عندما يكون لدى الموظفين مشاركة وظيفية قوية، فإن رغبتهم في الاستقالة تقل، كما أن بيئة العمل التي تسبب الإجهاد والقيود النفسية يمكن أن تزيد من رغبة الموظفين في المغادرة (زيادة معدل دوران الموظفين)، بالإضافة إلى ذلك، يؤثر عدم رضا الموظفين أيضاً على رغبة الموظفين في ترك الشركة (Fardilah, 2017).

بالإضافة إلى ذلك فإن هناك عدة عوامل تؤثر في إرتفاع معدلات دوران العمل هي: (الطويجي

وسلامة، 2019):

1- الظروف الاقتصادية العامة: حيث يسهم النشاط الاقتصادي الفعال في قرار الفرد باختيار بدائل

- من المنظمات المنافسة ليحقق من خلالها طموحه وأهدافه، أما في حالة الركود الاقتصادي

وانسحاب بعض المنظمات من السوق فهذا يؤدي بدوره إلى تقليل الفرص أمام الفرد العامل لاتخاذ

قراره بترك عمله والبحث عن عمل آخر.

- 2- حركة الأفراد: الأفراد الذين يمتلكون مهارات وقابليات عالية غالباً ما يسعون إلى الانتقال من عمل إلى آخر بهدف استثمار هذه المهارات والحصول على مردود أعلى، فضلاً عن أن الطلب على هذه المهارات والقابليات النادرة يكون أعلى من قبل منظمات الأعمال.
- 3- ضمانات العمل: عند توفير ضمانات للفرد للاستقرار في عمله، سيشعر بأنه موضع اهتمام وثقة الإدارة وبالعكس في حالة - حصول عمليات إنهاء خدمات وعقوبات غير عادلة سيشعر بعدم وجود ضمانات لمستقبله مما يؤدي إلى ظهور اتجاهات سلبية لعدم الاستمرار في العمل.
- 4- العوامل الديموغرافية: إن معدل دوران عمل النساء العاملات أكثر ارتفاعاً من الرجال، كما أشارت الأبحاث أيضاً إلى أن معدل دوران عمل الرجال المتزوجين أكثر ارتفاعاً من غير المتزوجين وذلك لكثرة التزاماتهم العائلية.
- وترى (بن الزاوي، 2017) أن أسباب دوران العمل تكمن فيما يلي:

- 1- الأجور والمرتبات.
- 2- تصميم محتوى الوظيفة.
- 3- المركزية.
- 4- العلاقات والاتصالات بالمنظمة.
- 5- فرص التقدم والتطور المهني.
- 6- الحوافز.
- 7- الشعور بالأمان في العمل.
- 8- القيادة الإدارية.
- 9- الرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة

1. دراسة القعيد (2019) بعنوان: " أثر شعور العاملين في المطاعم السياحية بالالتزام التنظيمي وأثره في ضغوط العمل بمدينة عمان" هدفت الدراسة إلى التعرف على مشاعر العاملين في المطاعم السياحية بالالتزام التنظيمي وتأثيراتها على ضغوط العمل في عمان. اعتمدت الدراسة على أربعة أشكال من الالتزامات التنظيمية. يشمل ذلك الالتزام القياسي والالتزام المستمر والالتزام العاطفي والالتزام السلوكي. لقياس ضغوط العمل، تم اعتماد قياس خماسي الأبعاد، والذي يشمل طبيعة الوظيفة، وخصائص الدور، والتطوير الوظيفي، وظروف العمل المادية، والبيئة التنظيمية.. تم تطبيق الاستبيان أداة لجمع البيانات الأولية. وأظهرت النتائج أن عدم وجود فرص حقيقية للتطوير الوظيفي وأن الالتزام التنظيمي يؤثر على شعور الموظفين بضغط العمل. وأوصت الدراسة بإيلاء المزيد من

الاهتمام لأقسام إدارة المطاعم السياحية في عمان خاصة في أنشطة الإبداع والمنافسة. وأخيراً، يجب التقليل من اللوائح والإجراءات الصارمة، التي أدت إلى الممارسات التقليدية التي أدت إلى هيمنة الثقافة السلوكية والتأثير على الابتكار بشكل سلبي.

2. دراسة لطفي (2019) بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقدير كل من ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية من وجهة نظرهم، وأيضاً التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى المعلمين، وقد استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن عدة نتائج من أهمها ما يلي: وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي الحلقة الثانية من التعليم الأساسي، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالتالي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدورة وعبء الدور، ملائمة الدور، وجاء تقدير الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة لدى المعلمين، وكان الترتيب التنازلي للالتزام التنظيمي كالتالي: الالتزام التنظيمي المعياري، الالتزام التنظيمي العاطفي، الالتزام التنظيمي المستمر، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية بين صراع الدور والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين عبء الدور والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين ملائمة الدور والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي.

3. دراسة (Ekienabor (2019): "تأثير ضغوط العمل على إنتاجية الموظفين والالتزامهم"
Impact of job stress on employees' productivity and commitment

هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير ضغوط العمل على كل من إنتاجية العاملين والالتزام التنظيمي، وتركز نطاق الدراسة في جميع الجامعات في نيجيريا أجريت الدراسة الميدانية باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية. تم تحليل البيانات بأسلوب كاي تربيع باستخدام المجموعة الإحصائية SPSS، وقد أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً لضغوط العمل على إنتاجية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك تأثير معنوياً لضغوط العمل على التزام الموظفين. تتطلب هذه المواقف تدخلاً فورياً من إدارة المؤسسة لاستخدام ممارسات إدارة الضغوط الفعالة لزيادة رضا الموظفين والأداء العام للموظفين. تمت التوصية بضرورة اتخاذ تدابير علاجية من قبل الإدارة لتقليل آثار ضغوط العمل على أساس دائم. لهذا الغرض، يجب على الإدارة إجراء برامج البحث لبناء المهارات الإدارية والفنية للموظفين.

4. دراسة (Ramlil (2018) بعنوان: إدارة ضغوط العمل وقياس أداء العاملين في الخدمات الصحية
Manage of job stress and measure employee performance in health services

تتناول هذه الدراسة موظفي الخدمة الصحية الموجودين في جاكرتا ومراقبة ضغوط العمل التي يمرون بها وكيفية تأثيرها السلبي على الالتزام التنظيمي وأداء العاملين. تم تصميم هذا البحث باستخدام طريقة المسح مع جمع البيانات المقطعية باستخدام استبيان، اعتمدت الدراسة في تحليل

البيانات المستخدمة في الدراسة على طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) كتصميم في اختبار فرضيات البحث. أوضحت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي ومعنوي على الالتزام التنظيمي، كما ثبت أن لضغوط العمل تأثير سلبي ومعنوي على أداء العاملين، وثبت أيضاً أن للمستوى المرتفع من الالتزام التنظيمي تأثير إيجابي ومعنوي على أداء العاملين.

5. دراسة توم (2019) بعنوان " أثر تطبيق النموذج الأوروبي لإدارة الجودة على تقليل دوران العمالة في أكاديمية صافات للطيران"، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق النموذج الأوروبي لإدارة الجودة على تقليل دوران العمالة في أكاديمية صافات للطيران، اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، واتخذت الاستبانة كأداة للدراسة واستخدمت العديد الأساليب الإحصائية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود تدريب عالي للعاملين بأكاديمية صافات للطيران مما يدعم استقرارهم وأظهرت الدراسة أن للتحفيز وتبني أفكار ومواهب العاملين له أثر في زيادة ولائهم، وكذلك وجد أن تطبيق النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي يجعل المؤسسات جاذبة للكوادر وذات سمعة جيدة، وأوصت الدراسة أكاديمية صافات للطيران بإجراء مقارنات معيارية مع المؤسسات المحلية من حيث معايير التوظيف ووسائل بناء الرضا الوظيفي لمواكبة سوق العمل، كذلك زيادة التواصل بين الإدارة والعاملين لضمان انتشار مفهوم التميز بالمؤسسة، وبصورة عامة أوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي بمفهوم التميز من خلال السمنارات والمؤتمرات والورش والاهتمام بثقافة التميز وذلك لكي تساهم في تنمية وتطوير الأداء، والعمل على نظام قياس الأداء لكي يساعد المؤسسات على التعرف على مستوى أداؤها.

6. دراسة الطوبجي وسلامة (2019) بعنوان: " أثر تطبيق العدالة التنظيمية في معدل دوران العاملين في الفنادق وشركات السياحة المصرية" هدف البحث إلى تسليط الضوء على أهمية مفهوم العدالة التنظيمية وتأثير أبعاده في خفض معدل دوران العمالة بالفنادق وشركات السياحة المصرية. أسفرت النتائج عن عدم وجود فرق جوهري بين آراء العاملين بكل من الفنادق وشركات السياحة حول متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى وجود تأثير لغياب أبعاد مفهوم العدالة التنظيمية في ارتفاع معدل دوران العمالة السياحية. وبناء على ذلك تم توجيه توصية للإدارة العليا بكل من الفنادق وشركات السياحة بضرورة تبني مفهوم العدالة التنظيمية وتوظيف أبعاده لتقليل معدل دوران العمالة للوظائف التي تتأثر بها المنظمة.

7. دراسة: (2020) Mihajlov بعنوان: "تطبيق نموذج تحليل الدوران الطوعي لمعدل دوران الموظفين".
Pregled modela fluktuacije zaposlenih an overview of employee turnover models
هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة تحليل الدوران الطوعي، أي ترك الوظيفة له أهمية خاصة للإدارة الفعالة لتدفع الموظفين والتحكم في تكاليفه على المدى الطويل. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث توصلت إلى عدة نتائج منها أنه على الرغم من أن التقلب الإداري هو أيضاً جانب مهم

من التقلبات العامة، إلا أنه غالباً لا يتم تضمينه في نماذج البحث المختلفة. يعد الاستعداد لتترك العمل أمراً مهماً بشكل خاص للمؤسسات لأن الموظفين الذين يحققون نتائج جيدة لديهم المزيد من فرص العمل خارج المنظمة ومن المرجح أن يتركوها، وهذا هو السبب في أن المعدلات المرتفعة للدوران الطوعي يمكن أن يكون لها آثار ضارة على الأداء التنظيمي. لطالما استحوذ التقلب الطوعي على اهتمام عدد كبير من الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية من أجل تحديد العملية التي يمر بها أولئك الذين يغادرون المنظمة وتحليل الأسباب والدوافع التي تؤثر على الموظفين الذين يقررون مغادرة المنظمة.

8. دراسة (Khan (2019) بعنوان: "معدل دوران الموظفين في الشركات الصناعية الكيميائية"

Employee turnover in a chemical Industry

هدفت الدراسة التعرف على معدل دوران الموظفين في الصناعات الكيميائية: دراسة حالة لشركة تصنيع المواد الكيميائية العالمية في شمال شرق إنجلترا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واشتملت الدراسة على استبيان استقصائي واستخدام أسلوب مقابلة منظم مع الموظفين والإدارة من منظمة دراسة الحالة. تم جمع البيانات الكمية والنوعية من الاستبيان والمقابلات. حددت نتائج الدراسة معدل دوران الموظفين المنخفض للغاية، على الرغم من أنه بالنسبة للموظفين الذين لديهم خدمة قصيرة (بين سنة واحدة إلى 5 سنوات)، كان هناك معدل دوران ملحوظ. ووجدت الدراسة أيضاً أن هناك فجوة في المهارات ونقصاً واضحاً في اهتمام الموظف بشكل عام بتطوير المهارات المطلوبة للتعويض عن فقدان المهارات بسبب دوران الموظفين في الصناعة الكيميائية العالمية. وأوصت الدراسة بضرورة اتباع الاستراتيجيات التي سيتم تنفيذها للاحتفاظ بالموظفين في منظمة دراسة الحالة وفي الصناعة الكيميائية العالمية بشكل عام على سبيل المثال. التواصل المهم والعمل الجماعي إلخ.

- منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويساعد هذا المنهج في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة معينة ومن ثم إيجاد عدة وسائل من أجل تفسيرها.

- مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية - السعودية والبالغ عددهم (2970) موظفاً، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة حجمها (292)، وقد وكانت مواصفات العينة على النحو الآتي:

جدول رقم (1) توزيع بناءً على متغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
0	0	أقل من 30 سنة
38.4%	112	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
45.2%	132	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
16.4%	48	من 50 سنة فأكثر
100.0%	292	Total

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (1) وأن ما نسبته 38.4% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، وأن ما نسبته 45.2% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، وأن ما نسبته 16.4% من أفراد العينة أعمارهم من 50 سنة فأكثر، وأن ما نسبته 0% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة.

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير مدة الخدمة

النسبة المئوية%	التكرار	مدة الخدمة
17.8%	52	أقل من 5 سنوات
16.4%	48	من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنة
49.3%	144	من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنة
16.4%	48	من 16 سنة فأكثر
100.0%	292	Total

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (2) أن ما نسبته 17.8% من أفراد العينة مدة الخدمة لديهم أقل من 5 سنوات، وأن ما نسبته 16.4% من أفراد العينة مدة الخدمة لديهم من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنة، وأن ما نسبته 49.3% من أفراد العينة مدة الخدمة لديهم من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنة، وأن ما نسبته 16.4% من أفراد العينة مدة الخدمة لديهم من 16 سنة فأكثر.

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المؤهل الدراسي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل الدراسي
0	0	ثانوي
7.2%	21	دبلوم بعد الثانوي
74.7%	218	بكالوريوس
18.2%	53	دراسات عليا
100.0%	292	Total

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (3) أن ما نسبته 7.2% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دبلوم بعد الثانوية، وأن ما نسبته 74.7% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن ما نسبته 18.2% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دراسات عليا، وأن ما نسبته 0% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ثانوي.

جدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	المسمى الوظيفي
8.2%	24	مدير
16.4%	48	رئيس قسم
46.6%	136	موظف إداري
28.8	84	موظف ميداني / مهندس
100.0%	292	Total

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (4) أن ما نسبته 8.2% من أفراد العينة مساهمهم الوظيفي مدير، وأن ما نسبته 16.4% من أفراد العينة مساهمهم الوظيفي رئيس قسم، وأن ما نسبته 46.7% من أفراد العينة مساهمهم الوظيفي موظف إداري، وأن ما نسبته 28.8% من أفراد العينة مساهمهم الوظيفي موظف ميداني / مهندس.

صدق وثبات أداة الدراسة:

1- الصدق

أ. صدق أبعاد ضغوط العمل:

يعتبر صدق الاتساق الداخلي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل فقرة من فقرات المحور بالدرجة الكلية للمحور.

1. صدق الاتساق الداخلي لبعُد غموض الدور

وقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لبعُد غموض الدور، من خلال أخذ عينة استطلاعية،

والجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط.

جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد غموض الدور والدرجة الكلية

#	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	وظيفتي ذات أهداف واضحة ومخطط لها مقدماً.	0.538	دالة عند 0.01
2.	لا أحتاج إلى أحد يساعدني في توزيع وقتي على أعمالتي بشكل سليم.	0.754	دالة عند 0.01
3.	أعلم مسؤولياتي الوظيفية على وجه محدد وقاطع.	0.809	دالة عند 0.01
4.	أعرف جيداً مقدار السلطة الممنوحة لي في أعمال وظيفتي.	0.708	دالة عند 0.01
5.	ألتقى شرحاً كافياً من رؤسائي عن الجوانب المختلفة لوظيفتي.	0.417	دالة عند 0.05
6.	أعلم على وجه اليقين التوقعات المنتظرة مني في وظيفتي.	0.534	دالة عند 0.05

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.01$

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط دالة إحصائياً لجميع الفقرات عند مستوى دلالة $a = 0.01$ ؛ وهذا يؤكد أن بُعد غموض الدور يتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.
2. صدق الاتساق الداخلي لبُعد صراع الدور

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لبُعد صراع الدور، من خلال اخذ عينة استطلاعية، والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط.

جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد صراع الدور والدرجة الكلية

#	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	أرى أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى.	0.885	دالة عند 0.01
2.	أضطر لمخالفة قاعدة أو سياسة ما لإنجاز إحدى المهام.	0.910	دالة عند 0.01
3.	أتسلم طلبات متعارضة من شخصين أو أكثر.	0.934	دالة عند 0.01
4.	أؤدي أعمالاً تميل لأن تكون مقبولة من بعض الأفراد وغير مقبولة من البعض الآخر.	0.925	دالة عند 0.01
5.	يطلب مني إنجاز مهمة ما دون الحصول على الموارد البشرية والمادية والمالية الكافية لإنجازها.	0.397	دالة عند 0.05
6.	أرى أنني أمارس بعض الأعمال غير الضرورية.	0.878	دالة عند 0.01

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.01$

وقد كانت قيمة معامل الارتباط دالة إحصائياً لجميع الفقرات عند مستوى دلالة $a=0.01$ ؛ وهذا يؤكد أن بُعد صراع الدور يتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.

3. صدق الاتساق الداخلي لبُعد عبء الدور الزائد

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لبُعد عبء الدور الزائد من خلال اخذ عينة استطلاعية، والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط.

جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد عبء الدور الزائد والدرجة الكلية

#	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	لا بد لي من القيام بأشياء وليس لدي الوقت والطاقة للقيام بها.	0.609	دالة عند 0.01
2.	أحتاج إلى ساعات أكثر في اليوم لأفعل كل الأشياء المتوقعة مني.	0.527	دالة عند 0.01
3.	يبدو أنه ليس لدي أي وقت لنفسي.	0.945	دالة عند 0.01
4.	هناك أوقات لا أستطيع فيها تلبية توقعات الجميع.	0.872	دالة عند 0.01
5.	غالباً ما ينتهي وقت الدوام قبل أن تنتهي أعمالي.	0.701	دالة عند 0.01
6.	أضطر إلى أن أكمل بقية أعمالي المكتيبة في البيت.	0.937	دالة عند 0.01

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.01$

وقد كانت قيمة معامل الارتباط دالة إحصائياً لجميع الفقرات عند مستوى دلالة $a=0.01$ ؛ وهذا يؤكد أن بُعد عبء الدور الزائد يتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.

ب. صدق محور دوران العاملين:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لمحور دوران العاملين من خلال اخذ عينة استطلاعية، والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط.

جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور دوران العاملين والدرجة الكلية

#	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي.	0.888	دالة عند 0.01
2.	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى.	0.851	دالة عند 0.01
3.	لدي رغبة في العمل لدى جهة تمنح امتيازات أفضل.	0.712	دالة عند 0.01
4.	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المكان يوماً ما.	0.366	دالة عند 0.05
5.	أرغب في تغيير عملي لأنني أعاني من مشاكل مع الإدارة.	0.797	دالة عند 0.01
6.	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماماً مع الوظيفة التي أشغلها.	0.728	دالة عند 0.01
7.	ما لم أغير مكان وظيفتي في المؤسسة فسوف أترك العمل نهائياً.	0.651	دالة عند 0.01
8.	إذا زادت الحوافز والمكافآت في المؤسسة فسوف أتخلى عن فكرة ترك العمل فيه.	0.529	دالة عند 0.01
9.	أفكر دوماً في ترك العمل في المؤسسة في حالة وجود بديل أو بدونه.	0.636	دالة عند 0.01
10.	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل.	0.621	دالة عند 0.01
11.	لو تتاح الفرصة لي للتقاعد لأسرعت إلى ذلك.	0.511	دالة عند 0.01
12.	لا تتناسب الرواتب الممنوحة لي في العمل مع الجهد المبذول لذا فإنني أسعى لتغيير العمل.	0.699	دالة عند 0.01
13.	لا تسعى الإدارة لمعالجة ضغوط العمل وإدارة الصراعات بالطرق العلمية السليمة.	0.747	دالة عند 0.01
14.	لا تهتم الإدارة ببث روح التعاون ورفع الروح المعنوية للعاملين مما يؤثر في السلوك التنظيمي.	0.502	دالة عند 0.01

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.01$

وقد كانت قيمة معامل الارتباط دالة إحصائياً لجميع الفترات عند مستوى دلالة $a=0.01$ ؛ وهذا يؤكد أن محور دوران العاملين يتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.
2. الثبات:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لتقدير ثبات محاور الاستبانة على أفراد العينة الاستطلاعية، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (9) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الاستبانة

#	المحاور	معامل الفا كرونباخ
الجزء الأول: ضغوط العمل		
1	البُعد الأول: غموض الدور.	0.864
2	البُعد الثاني: صراع الدور.	0.899
3	البُعد الثالث: عبء الدور الزائد.	0.860
الجزء الثاني: دوران العاملين		
	دوران العاملين.	0.846

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا لجميع محاور الاستبانة على درجة عالية من الثبات.

إجابة أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات:

إجابة السؤال الرئيس الأول: ما أثر ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية؟
ويشتق عنه الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل على دوران العاملين.

ولإختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (دوران العاملين)، والجدول (10)، يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار.

جدول (10) يوضح تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على دوران العاملين

مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية Df	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع
0.052	1.953	0.545	الثابت a	0.000	121.005	1	0.294	0.543	دوران العاملين
0.000	11.00	0.706	ضغوط العمل b			290			
						291			

من الجدول السابق:

أشارت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون r أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.543، وهي علاقة طردية موجبة، من قيمة مربع الارتباط R Square أي أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) يفسر ما نسبته قيمة (29.4%) من المتغير التابع (دوران العاملين). كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 121.005، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفريّة، ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد أثر بين ضغوط العمل ودوران العاملين، وهذا يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (ضغوط العمل)، والمتغير التابع (دوران العاملين).

كما أن قيمة t للمتغير المستقل (ضغوط العمل) تساوي 11.00، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، وهذا يؤكد أثر المتغير المستقل (ضغوط العمل) في معادلة خط الانحدار. وأن نموذج الانحدار كالتالي:

$$Y = a + b X$$

معادلة خط الانحدار البسيط

$$Y = \text{المتغير التابع (دوران العاملين)} \quad X = \text{المتغير المستقل (ضغوط العمل)}$$

ثابت الانحدار a: معامل الانحدار للمتغير المستقل، b:

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 0.545 + 0.706 X$$

وينبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لغموض الدور على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل (غموض الدور) على المتغير التابع (دوران العاملين)، والجدول (11)، يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار.

جدول (11) يوضح تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر غموض الدور على دوران العاملين في

مؤسسة الكهرباء

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T المحسوبة	مستوى الدلالة
دوران العاملين	0.803	0.644	بين المجموعات	1	0.000	الثابت a	34.014	0.000
			داخل المجموعات	313		غموض الدور b	-22.923	0.000
			المجموع	314				

من الجدول السابق:

أشارت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون r أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.803، وهي علاقة طردية قوية، من قيمة مربع الارتباط **R Square** أي أن المتغير المستقل (غموض الدور) يفسر ما نسبته قيمة (64.40%) من المتغير التابع (دوران العاملين).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 525.481، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 لذلك يوجد أثر بين غموض الدور ودوران العاملين، وهذا يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (غموض الدور)، والمتغير التابع (دوران العاملين).

كما أن قيمة t للمتغير المستقل (غموض الدور) تساوي -22.923، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، وهذا يؤكد أثر المتغير المستقل (غموض الدور) في معادلة خط الانحدار.

وأن نموذج الانحدار كالتالي:

$$Y = a + b X$$

معادلة خط الانحدار البسيط

، المتغير المستقل (غموض الدور) X المتغير التابع (دوران العاملين) $Y =$

ثابت الانحدار a : معامل الانحدار للمتغير المستقل، b :

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 11.016 + (-1.582) X$$

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لصراع الدور على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل (صراع الدور) على المتغير التابع (دوران العاملين)، والجدول (12)، يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار.

جدول (12) يوضح تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر صراع الدور على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T المحسوبة	مستوى الدلالة
دوران العاملين	0.503	0.253	بين المجموعات	1	0.000	الثابت a	15.182	0.000
			داخل المجموعات	313		صراع الدور b	9.913	0.000
			المجموع	314				

من الجدول السابق:

أشارت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون r أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.503، وهي علاقة طردية قوية، من قيمة مربع الارتباط R^2 أي أن المتغير المستقل (صراع الدور) يفسر ما نسبته قيمة (25.30%) من المتغير التابع (دوران العاملين).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 98.263، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 لذلك يوجد أثر بين صراع الدور ودوران العاملين، وهذا يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (صراع الدور)، والمتغير التابع (دوران العاملين).

كما أن قيمة t للمتغير المستقل (صراع الدور) تساوي 9.913، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، وهذا يؤكد أثر المتغير المستقل (صراع الدور) في معادلة خط الانحدار. وأن نموذج الانحدار كالتالي:

$$Y = a + b X$$

معادلة خط الانحدار البسيط

، المتغير المستقل (صراع الدور) = X المتغير التابع (دوران العاملين) = Y

ثابت الانحدار a: معامل الانحدار للمتغير المستقل، b:

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 2.191 + 0.337 X$$

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لعبء الدور الزائد على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.
ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل (عبء الدور الزائد) على المتغير التابع (دوران العاملين)، والجدول (13)، يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار.

جدول (13) يوضح تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر عبء الدور الزائد على دوران العاملين في

مؤسسة الكهرباء

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T المحسوبة	مستوى الدلالة	
دوران العاملين	0.617	0.381	بين المجموعات	178.578	0.000	الثابت a	14.264	0.000	
			داخل المجموعات			313	عبء الدور الزائد b	13.363	0.000
			المجموع			314			

من الجدول السابق:

أشارت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون r أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.617، وهي علاقة طردية قوية، من قيمة مربع الارتباط **R Square** أي أن المتغير المستقل (عبء الدور الزائد) يفسر ما نسبته قيمة (38.10%) من المتغير التابع (دوران العاملين).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 178.578، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 لذلك يوجد أثر بين عبء الدور الزائد ودوران العاملين، وهذا يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (عبء الدور الزائد)، والمتغير التابع (دوران العاملين).

كما أن قيمة t للمتغير المستقل (عبء الدور الزائد) تساوي 13.363، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، وهذا يؤكد أثر المتغير المستقل (عبء الدور الزائد) في معادلة خط الانحدار. وأن نموذج الانحدار كالتالي:

$$Y = a + b X$$

معادلة خط الانحدار البسيط

، المتغير المستقل (عبء الدور الزائد) X المتغير التابع (دوران العاملين) Y

ثابت الانحدار a : معامل الانحدار للمتغير المستقل، b :

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 1.872 + 0.421 X$$

إجابة السؤال الرئيس الثاني: هل هناك فروق جوهرية بين آراء الباحثين فيما يتعلق بضغط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

ويشتق عنه الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي)

أولاً: حساب الفروق في العمر

استخدم الباحث اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (14) اختبار الفروق حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.471	2	1.236	10.517	0.000
خارج المجموعات	33.953	289	0.117		
الكلية	36.424	291			

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 وبذلك يتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في إجابات أفراد البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى لتغير العمر، لذلك قام الباحث باستخدام اختبار أقل فروق معنوية LSD البعدي لإيجاد اتجاه الفروق، والنتائج موضحة في الجدول رقم (20).

جدول رقم (15) اختبار LSD للفروق بين المتوسطات الاستجابية حسب متغير العمر

الفرق بين المتوسطات		من 30- أقل من 40 سنة		من 41 - أقل من 50 سنة		من 51 سنة فأكثر	
Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D
-	-	0.000	0.178	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	0.001	0.198	-	-	-	-

M.D. Mean Difference

Sig - significant at the 0.05 level

ويتضح من الجدول السابق:

- يوجد فروق بين " من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة " و " من 41 سنة إلى أقل من 50 سنة " والفروق لصالح " من 41 سنة إلى أقل من 50 سنة".
- يوجد فروق بين " من 41 سنة إلى أقل من 50 سنة" و " من 51 سنة إلى فأكثر" والفروق لصالح " من 51 سنة إلى فأكثر".

ثانياً: حساب الفروق في مدة الخدمة

استخدم الباحث اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (16) اختبار الفروق حسب متغير مدة الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.723	3	1.574	14.302	0.000
خارج المجموعات	31.701	288	0.110		
الكل	36.424	291			

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 وبذلك يتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في إجابات أفراد البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى لمتغير مدة الخدمة، لذلك قام الباحث باستخدام اختبار أقل فروق معنوية LSD البعدي لإيجاد اتجاه الفروق، والنتائج موضحة في الجدول رقم (22).

جدول رقم (17) اختبار LSD للفروق بين المتوسطات الاستجابية حسب متغير مدة الخدمة

الفرق بين المتوسطات	أقل من 5 سنوات		من 5- أقل من 10 سنوات		من 11- أقل من 15 سنة		من 16 سنة فأكثر	
	Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D
أقل من 5 سنوات	-	-	-	-	0.000	0.203	-	-
من 5- أقل من 10 سنوات	-	-	-	-	0.000	0.313	-	-
من 11- أقل من 15 سنة	-	-	-	-	-	-	0.000	0.221
من 16 سنة فأكثر	-	-	-	-	-	-	-	-

M.D. Mean Difference

Sig - significant at the 0.05 level

ويتضح من الجدول السابق:

- يوجد فروق بين " أقل من 5 سنة " و " من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنوات " والفروق لصالح " من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنوات".
- يوجد فروق بين " من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات " و " من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنوات " والفروق لصالح " من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنوات".
- يوجد فروق بين " من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنوات " و " من 16 سنة فأكثر " والفروق لصالح " من 16 سنة فأكثر".

ثالثاً: حساب الفروق في المؤهل العلمي

استخدم الباحث اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (18) اختبار الفروق حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.011	2	1.005	8.442	0.000
خارج المجموعات	34.413	289	0.199		
الكلية	36.424	291			

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 وبذلك يتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في إجابات أفراد البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، لذلك قام الباحث باستخدام اختبار أقل فروق معنوية LSD البعدي لإيجاد اتجاه الفروق، والنتائج موضحة في الجدول رقم (24).

جدول رقم (19) اختبار LSD للفروق بين المتوسطات الاستجابية حسب متغير المؤهل العلمي

الفرق بين المتوسطات		دبلوم بعد الثانوية		بكالوريوس		دراسات عليا	
Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D
-	-	0.000	0.288	0.021	0.122	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-

M.D. Mean Difference

Sig - significant at the 0.05 level

ويتضح من الجدول السابق:

- يوجد فروق بين " دبلوم بعد الثانوية " و " بكالوريوس " والفروق لصالح " بكالوريوس " .
- يوجد فروق بين " دبلوم بعد الثانوية " و " دراسات عليا " والفروق لصالح " دراسات عليا " .

رابعاً: حساب الفروق في المسمى الوظيفي

استخدم الباحث اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (20) اختبار الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	9.554	3	3.185	34.134	0.000
خارج المجموعات	26.870	288	0.093		
الكلية	36.424	291			

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 وبذلك يتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في إجابات أفراد البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، لذلك قام الباحث باستخدام اختبار أقل فروق معنوية LSD البعدي لإيجاد اتجاه الفروق، والنتائج موضحة في الجدول رقم (21).

جدول رقم (21) اختبار LSD للفروق بين المتوسطات الاستجابية حسب متغير المسمى الوظيفي

موظف ميداني / مهندس		موظف إداري		رئيس قسم		مدير		الفرق بين المتوسطات
Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	
		0.029	0.154	0.000	0.376			مدير
0.000	0.221							رئيس قسم
0.000	0.264			0.000	0.486			موظف إداري
								موظف ميداني / مهندس

M.D. Mean Difference

Sig - significant at the 0.05 level

ويتضح من الجدول السابق:

- يوجد فروق بين " مدير " و " رئيس قسم " والفروق لصالح " رئيس قسم " .
- يوجد فروق بين " مدير " و " موظف ميداني / مهندس " والفروق لصالح " موظف ميداني / مهندس " .
- يوجد فروق بين " موظف إداري " و " رئيس قسم " والفروق لصالح " موظف إداري " .
- يوجد فروق بين " موظف إداري " و " موظف ميداني / مهندس " والفروق لصالح " موظف إداري " .
- يوجد فروق بين " موظف ميداني / مهندس " و " رئيس قسم " والفروق لصالح " موظف ميداني / مهندس " .

خلاصة النتائج:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).

التوصيات:

1. عدم فقد التوازن عندما مواجهة بعض المواقف المجحفة على حقوقي الوظيفية.
2. عدم الانشغال بالأحداث الجانبية التي تعرقل سير العمل.
3. ضرورة أن يستخدم المسؤولين المباشرين العلاقات الطيبة للتأثير على العاملين أكثر من السلطة الرسمية.
4. يجب أن يحرص المسؤولين المباشرين على التوازن بين الحياة الشخصية للعاملين ومتطلبات العمل.

قائمة المراجع

1. أبو القاسم، حمدي والرايس، مراد (2014). مصادر ضغوط العمل وأثرها على كفاءات الموارد البشرية في منظمات الأعمال، الملتقى الوطني حول: "ضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال"، رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
2. أحمد، إبراهيم، (2016). أثر فوائذ الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي- دراسة حاله في شركة امنية للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
3. بن الزاوي، حليلة. (2017). أثر المناخ التنظيمي على دوران العمل بالمؤسسات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، سليمان عميرات بتقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
4. توم، نهلة الزين. (2019). أثر تطبيق النموذج الأوروبي لإدارة الجودة على تقليل دوران العمالة في أكاديمية صافات للطيران، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
1. الحوامدة، ثروت محمد محمود(2018) ضغوط العمل وأثرها في التكيف الوظيفي للعاملين: دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 4، عدد2.
5. رباحي، فوزية (2016)، أثر ضغوط العمل على الإبداع الإداري للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
6. زوزو، مروى (2016). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
7. السعيد، جنان. (2017). دور السبرانية التنظيمية والتدوير الوظيفي في بناء مستقبل شركات الاتصالات العاملة في العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (14)، العدد (3)، ص 557-592.
8. شول، ايمانويل (2016) أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات - دراسة حالة بنك أم درمان الوطنى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزعيم الأزهري، السودان.

9. الطوبجي، أحمد و سلامة، وجيه (2019). أثر تطبيق العدالة التنظيمية في معدل دوران العاملين في الفنادق وشركات السياحة المصرية، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة*، 16 (1)، ص 100-111.
10. عمار، تغريد، (2006) أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية، في *الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. القعيد، مرزوق عايد (2019)، شعور العاملين في المطاعم السياحية بالالتزام التنظيمي وأثره في ضغوط العمل بمدينة عمان، *مجلة الميثاق للعلوم الاقتصادية والإدارية*، مج5، ع2، ص: 111-140
3. لطفي، هناء محمد جلال جمال الدين (2019)، ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، *مجلة كلية التربية*، مج 30، ع118، ص: 147-200.
11. لعجايلية، يوسف (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية: دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
12. محمد، ممدوح، (2010). العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين- دراسة ميدانية في المعهد التقني الحويجة، *مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية*، المجلد (17)، العدد (10)، ص 362-402.
13. المعماري، أحمد (2020). بعض العوامل الطارئة المسببة لدوران العمل في التعليم الجامعي الأهلي في العراق - دراسة تطبيقية في عدد من الكليات الأهلية، *مجلة تنمية الرافدين*، 39 (126)، ص 111-131.
14. الهاللي، عادل (2009). بعض أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب مرحلتي التعليم المتوسط والثانوي بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

1. Ekiabor, Ehijiele (2019), Impact of job stress on employees' productivity and commitment, *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, Vol. 2 Issue 5, 123-133.
2. Guo, J., Chen, J., Fu, J., Ge, X., Chen, M., & liu, Y. (2015). "Structural empowerment, Job stress and Burnout of nurses in China". *Applied Nursing Research*, 15, 1-17.
3. Idris, M. (2011), Over time effects of role stress on psychological strain among Malaysian Public University Academics. *International Journal of Business and Social Science*, 4(1),44-48.
4. Khan, Anju Pradhan, (2019), "Employee turnover in a chemical Industry", POSTGRADUATE STUDIES, DISSERTATION CERTIFICATION, MSc in International Management (Human Resource Management), Teesside University Business School.
5. Krishna, O, B., Maiti, J., Ray, P, K., Samanta, B., Mandal, S., & Sarkar, S.(2015). "Measurement and Modeling of Job Stress of Electric Overhead Traveling Crane Operators". *Safety and Health at Work*, 6, 279-288.
6. Lambert, E, G., Minor, K, I., Wells, J, B., & Hogan, N, L. (2015). "Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment". *The Social Science Journal*, 1-11.
7. Lu, C., & Kuo, S. (2016). "The effect of job stress on self-reported safety behavior In container terminal operations: The moderating role of emotional intelligence". *Transportation Research*, 37, 10–26.
8. Luthans, F. (2013). *Organizational behavior: an evidence based approach*, McGraw Hill, New Delhi.
9. Prakasch, Jennifer and Ghayas, Muhammad (2019), "Impact of Servant Leadership on Turnover Intentions in Banking Sector of Karachi", *RADS Journal of Business Management*, Vol. 1, No. 1, P: 22-30.
10. Ramli, Abdul Haeba(2018), Manage of job stress and measure employee performance in health services, *Business and Entrepreneurial Review*, vol.18, No.1.
11. Su, S., Chiou, S., Huang, N., Huang, C., Chiang, J., & Chien, L.(2016). "Association between Pap smear screening and job stress in Taiwanese nurses". *European Journal of Oncology Nursing*, 20, 119-124.