

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة أعمال

من إعداد الطالبين :

حنيشي مسعود

الرمة عبد الحفيظ

علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي
-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي
ولاية غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019_06_17

أمام اللجنة المكونة من:

اللقب الاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
د.زوزي محمد	أستاذ مساعد_أ_	جامعة غرداية	رئيسا
أ. نور الدين طالب أحمد	أستاذ مساعد-أ-	جامعة غرداية	مشرفاً ومقرراً
أ.بوقليمينة عائشة	أستاذ مساعد_ب_	جامعة غرداية	مناقشاً

السنة الجامعية: 2018- 2019 م



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى عائلتي الكبيرة وفي مقدمتها الوالدة حفظها

الله وإلى روح والدي رحمه الله وطيب ثراه .

وإلى كل إخوتي وأخواتي وإلى زوجتي وكافة أولادي.

وإلى كل زملائي وزميلاتي في الدفعة.

وإلى أصدقائي وأخص بالذكر (بشير، محمد، لخضر، يوسف،

مصطفى، د.لمهون جلول، الحاج مسعود بوغفالة)

وإلى كافة عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية متليلي

وإلى من شاركني هذا العمل: الرمة عبد الحفيظ

وإلى كل طالب علم في هذا الكون

مسعود

الإهداء

قرأت كل كتيبي .. راجعت كل قصائدي .. وسألت الدنيا عن أجمل كلمات يمكن أن تكتب لعظيمة
مثل أمي .. فلم أجد .. غير أنني سأجتهد .. أيتها الصالحة العطوف .. هل أرجوك أن تقبلي
عن كل تعب العمر .. أم سأدعوك أن تتناولي بيدك السخية .. عملي هذا .. عله .. اعتذاراتي
هذا .. يعوضك عذابات الدهر .. وأعترف بعدها .. أنني دونك لاشيء .. أطال الله في عمرك ..
العمل **إليك أمي**

لحظة السعادة من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدم لنا
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي أخواتي وإخوتي
إلى كل الأهل والأقارب

وإلى روح أستاذي القدير: الحاج بلخير الطاهر رحمه الله

وإلى من شاركني هذا العمل: حنيشي مسعود

إلى كل من وسعه قلبي ولم يسعه قلبي

وإلى كل دفعة إدارة أعمال 2018.2019

عبد الحفيظ

شكر وعرفان

بسم الله و الحمد لله الذي رزقنا العقل ووهبنا التفكير وحسن التوكل عليه، ورزقنا من
العلم ما لم نكن نعلم، والذي سهل لنا السبيل لإنجاز هذا العمل.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى:

الأستاذ المشرف: أ/ الطالب أحمد نور الدين

على إشرافه وتبعه إنجاز هذه المذكرة وتشجيعه لنا لإنهاء هذا العمل مقدماً لنا كل النصائح والتوجيهات اللازمة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة المشرفين على مناقشتها

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى مدير المؤسسة الإستشفائية 18 فيفري متليلي

وكل الموظفين الحاليين والسابقين ومسيري المؤسسة على حسن الإستقبال وعلى المعلومات القيمة.

كذلك نتوجه بعظيم الإمتنان والشكر لكل الأصدقاء والزملاء وأساتذة وإداري كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على مساعدتنا في إنجاز هذه المذكرة.

وإلى كل من ساعدنا ومدى لنا يد العون من قريب أو بعيد

مسعود خيشي . عبد الحفيظ الرمة

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي بالمؤسسة الاستشفائية بمطلي ولاية غرداية وقد إتبعنا في هذه الدراسة في المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي حيث أجرينا مقابلات مع بعض مسؤولي المؤسسة للتعرف على أهم الضغوط التي تؤدي إلى التقاعد النسبي. كذلك اعتمادنا على استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية تكونت من 74 مفردة بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

وبعد تحليل الاستبيان عن طريق برنامج SPSS تم الوصول الى نتائج اهمها :

- ❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتقاعد النسبي عند مستوى
- ❖ الضغوط الفردية داخل المؤسسة تؤدي الى التفكير في الاتجاه نحو التقاعد النسبي
- ❖ عدم الاهتمام بالترفيه أدى إلى عدم رضا العمال في عملهم مما ولد لديهم الكثير من الضغوط التي ساهمت في التوجه نحو التقاعد النسبي
- ❖ الضغوط على مستوى الجماعة والعلاقات مع المرؤوسين والرؤساء كقيلة بالتوجه نحو التقاعد النسبي

الكلمات المفتاحية: ضغوط. بيئة العمل. تقاعد.

Summary :

The purpose of this study is to find out the relationship between work pressure and relative retirement in the hospital of metlili we. Usied the descriptive approach in the theoretical part, and case studyi the situation in the applied part, we interviewed some officials of the institution to identify the most important pressures wich leadi to relative retirement.

A Iso we distributed quesitimaire to a sample of 74 unti. After analyzing the questionnaire through the SPSS program, the following the results were:

- There is a relationship between work pressure and relative retirement of statistical significance at the leve..
- Individual pressures within the organization lead to reflection on the trend toward relative retirement.
- Lack of interest in entertainment led to the dissatisfaction of workers in their work, which generated a lot of pressure that contributed relative retirement.
- Community-level pressures and relationships with subordinates and presidents can lead to relative retirement.

Keywords: Stress. Work environment. Retirement.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
42	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
51	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
83	خلاصة الفصل
85	خاتمة
88	قائمة المصادر والمراجع
92	الملاحق
106	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
15	الحالات التي يواجهها المورد البشري في عمله حسب نموذج كارازاك	01 - I
41	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	02 - I
52	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	II-01
54	مضمون الإستبيان	II-02
55	متغيرات الدراسة	II-03
56	مقياس ليكارت الخماسي	II-04
56	مقياس التحليل	II-05
57	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	II-06
58	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	II-07
59	نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات	II-08
60	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	II-09
61	توزيع أفراد العينة حسب العمر	II-10
62	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	II-11
63	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	II-12
64	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	II-13
66	تصورات المستجوبين لمحور ضغوط العمل مرتبة حسب الأهمية	II-14
67	تصورات المستجوبين نحو فقرات ضغوط متعلقة بالبيئة " مرتبة حسب الأهمية	II-15
68	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " ضغوط متعلقة بالفرد " مرتبة حسب الأهمية	II-16
70	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين " مرتبة حسب الأهمية	II-17
71	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " على مستوى المنظمة " مرتبة حسب الأهمية	II-18
73	تصورات المستجوبين نحو فقرات محور التقاعد النسبي مرتبة حسب الأهمية	II-19

75	معامل إرتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	II-20
76	معامل إرتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	II-21
77	معامل إرتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	II-22
78	معامل إرتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	II-23
79	تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	II-24
80	للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في الاتجاه نحو T-Test نتائج تحليل التقاعد النسبي	II-25
81	تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، نوع الوظيفة " الاتجاه نحو التقاعد النسبي	II-26

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
12	نموذج 1974 Selye في تفسير ضغوط العمل	01-I
13	نموذج ثريكوت في تفسير ضغوط العمل	02-I
14	نموذج أندرو يدي سيزلاقي ومارك جي دالاس لتحليل ضغط العمل	03-I
15	نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل	04-I
17	مكونات ضغوط العمل الرئيسية	05-I
19	أنواع ضغوط العمل	06-I
48	الهيكل التنظيمي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي	01_II
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02_II
61	توزيع أفراد العينة حسب العمر	03_II
62	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	04_II
63	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة المهنية	05_II
64	توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة	06_II

قائمة الملحق

الرقم	عنوان الملحق
01	الهيكل التنظيمي
02	أسئلة المقابلة
03	الأساتذة المحكمين
04	الاستبيان
05	نتائج المعالجة ببرنامج SPSS

مقدمة

توطئة:

مع التطورات والتغيرات التي تواجه المؤسسات اليوم وخاصة المؤسسات الإستشفائية على إعتبارها تكتسي أهمية كبيرة، بات على المؤسسة اليوم أن تكون متماشية و متكيفة لمواجهة كل التقلبات التي تحدث في محيطها الخارجي والداخلي خصوصا، وهذا لا يكون إلا بتأهيل كل طاقات الموارد البشرية والإستعمال الرشيد لإمكانيتها، وتسيير عملياتها بطرق عقلانية، لأن المؤسسات في معظم حالاتها تسعى للتطوير، والتغيير المستمر لما هو أحسن لتحقيق التكيف الدائم لمتطلبات البيئة الخارجية، لذا كان لزاما عليها الإهتمام والتكفل بمختلف القضايا التي تعرقل نشاطها، ومن أبرز المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الإستشفائية على غرار المؤسسات الأخرى المماثلة نجد تأثيرات ضغوط العمل، حيث أنه داخل مجالات العمل تبرز ظواهر عديدة مثل: الإرهاق الناتج عن الروتين، وتوتر العلاقة بين مع الرؤساء والمرؤسين وبين العاملين بعضهم البعض ، وأضرار العمل، كلها تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للعاملين.

إن موضوع ضغوط العمل هو مشكلة عالمية إنتشرت في كافة أنحاء العالم، وقامت العديد من الدول المتقدمة بدراسة هذا الموضوع لما له من تأثير بالغ على أداء الفرد والمؤسسة ككل، لأن ما يتعرض له الموظف من ضغوط داخل المؤسسة، لا تؤثر فقط على حالته الصحية والنفسية من إضطراب، وقليل فقط بل ينعكس على أدائه لوظائفه، كما أن نتيجة ضغوط العمل، تؤدي بالعامل إلى العزوف عن الإستمرار في المهنة، وبالتالي إختيار بعض البدائل ومن أهمها اللجوء للتقاعد قبل بلوغ السن القانونية، وهو ما يعرف بالتقاعد النسبي.

وبناء على ما تقدم جاءت هذه الدراسة لتحديد وتسليط الضوء على علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي بالمؤسسة الإستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة.

أ- إشكالية الدراسة:

طرح في الآونة الأخيرة في الجزائر نقاش حول التقاعد المسبق، إذ كانت حديث العام والخاص، فما هي الأسباب التي أدت إلى إقبال هؤلاء العمال على هذا النوع من التقاعد، ومن خلال هذه الدراسة جاءت دراستنا للبحث من جوانب من جوانب هذا الموضوع حيث جاءت بعنوان "علاقة ضغوط بالتقاعد النسبي" وذلك من خلال دراسة حالة بالمؤسسة العمومية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة"

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على توجه العاملين نحو التقاعد النسبي لدى عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة؟



ب- الأسئلة الفرعية:

للإجابة على الإشكالية تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتقاعد النسبي تعزى إلى متغير السن؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتقاعد النسبي تعزى إلى متغير سنوات الخدمة؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتقاعد النسبي تعزى إلى متغير الوظيفة؟

ج) فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاتجاه نحو التقاعد النسبي لدى عمال وموظفي مستشفى 18 فيفري بمتليلي الشعانبة.

- الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المتعلقة بالبيئة وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي.

د) مبررات اختيار الموضوع:

المبررات الشخصية:

- الميل الشخصي لموضوع ضغوط العمل كونه من مواضيع الساعة، لهذا لوجب تسليط الضوء على كافة جوانبه والقيام بدراسة ميدانية حوله؛
- كون الموضوع يتناسب والتخصص المدروس.

المبررات الموضوعية:

يعود سبب اختيارنا لهذه الموضوع لجملة من المبررات الموضوعية نذكر منها:

- أن الأعباء الناتجة من ضغوط العمل تقع على عاتق المنظمات والمتمثل في حدوث نزاعات داخل بيئة العمل؛
- كون ضغوط العمل معقدة ومركبة فمنها ما يخص سلوك الفرد (العامل، الموظف) وجزء آخر منه تلعب المنظمة وبيئتها الخارجية والداخلية دورًا كبير فيه؛

- الدراسات الحديثة لم تأخذ بعين الاعتبار الجانب البشري وبيئة العمل

هـ) أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وهي " إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على توجه العاملين نحو التقاعد النسبي لدى عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعانية؟ " .

بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف منها:

- التعرف على أسباب ميل العمال والموظفين نحو الاتجاه للتقاعد النسبي؛
- التعرف على المفاهيم المتعلقة بضغط العمل وأهم النتائج المترتبة عنها؛
- التعرف على مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة؛
- دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والميل نحو التقاعد النسبي؛
- تقديم مقترحات يمكن أن تفيد المؤسسات التي تعاني من هذه الظاهرة.

و) أهمية الدراسة:

يمكن النظر إلى أهمية الدراسة من جانبين هما :

الأهمية العلمية :

- تناولت موضوعا متعلقا بميدان تخصصنا؛
- الإهتمام المتزايد بالعنصر البشري في المؤسسة؛
- بروز ضغوط العمل كأحد الظواهر التي تستحق الدراسة المعمقة؛
- تعدد مسببات الضغط النفسي الذي يؤدي بالعامل إلى ترك عمله والتقاعد النسبي.

الأهمية العملية :

- إمكانية مساهمة النتائج المتوصل إليها في معرفة ضغوط العمل التي يتعرض لها العمال والموظفون؛
- تفشي ظاهرة التقاعد النسبي في المؤسسات في الأعوام القليلة الماضية مما يستدعي ضرورة دراسة الموضوع بشكل عميق؛
- نزيه الكفاءات نتيجة التقاعد النسبي يفرض علينا دراسة الظاهرة لإيجاد حلول مناسبة تحم منها.

ر) منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وكذلك دراسة حالة في تحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها، حيث نهدف من خلال هذه الدراسة التعرف على علاقة ضغوط العمل بالميل نحو التقاعد النسبي لعمال وموظفي المؤسسة، وقد طبقت هذا الدراسة على عينة من عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي الشعابنة ولاية غرداية، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات التي تساعد على جمع البيانات واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج الدراسة وهذه الأساليب هي المقابلة والاستبيان.

ز) حدود الدراسة

حتى تتمكن الدراسة من الإجابة على الإشكالية المطروحة كان من الضروري وضع بعض الحدود للموضوع وهي كالتالي :

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي الشعابنة ولاية غرداية.

- **الحدود الزمانية:** امتدت فترة الدراسة الميدانية من 20 نوفمبر 2018 إلى غاية 30 افريل 2019.

- **الحدود البشرية:** تناولت الدراسة الافراد المحالين على التقاعد النسبي لسنة 2016

س) صعوبات الدراسة :

لا يخلو أي عمل من صعوبات، ومن الصعوبات التي واجهتنا نذكر:

- صعوبة في استرجاع استمارات الاستبيان؛
- قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة في متغيري ضغوط العمل والتقاعد النسبي.

ط) هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بالموضوع ومعالجته من مختلف جوانبه فقد تم تقسيم هذا البحث كمايلي:

مقدمة : تناولت إشكالية البحث وفرضياته وكذا أهمية ومبررات اختيار الموضوع اضافة إلى الحدود الزمنية والمهنية للموضوع مع أهم الصعوبات التي اعترضتنا خلال انجاز المذكرة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والتقاعد النسبي، حيث قسمناه إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة وذلك من خلال مطلبين تطرقنا في المطلب الأول لتعرف

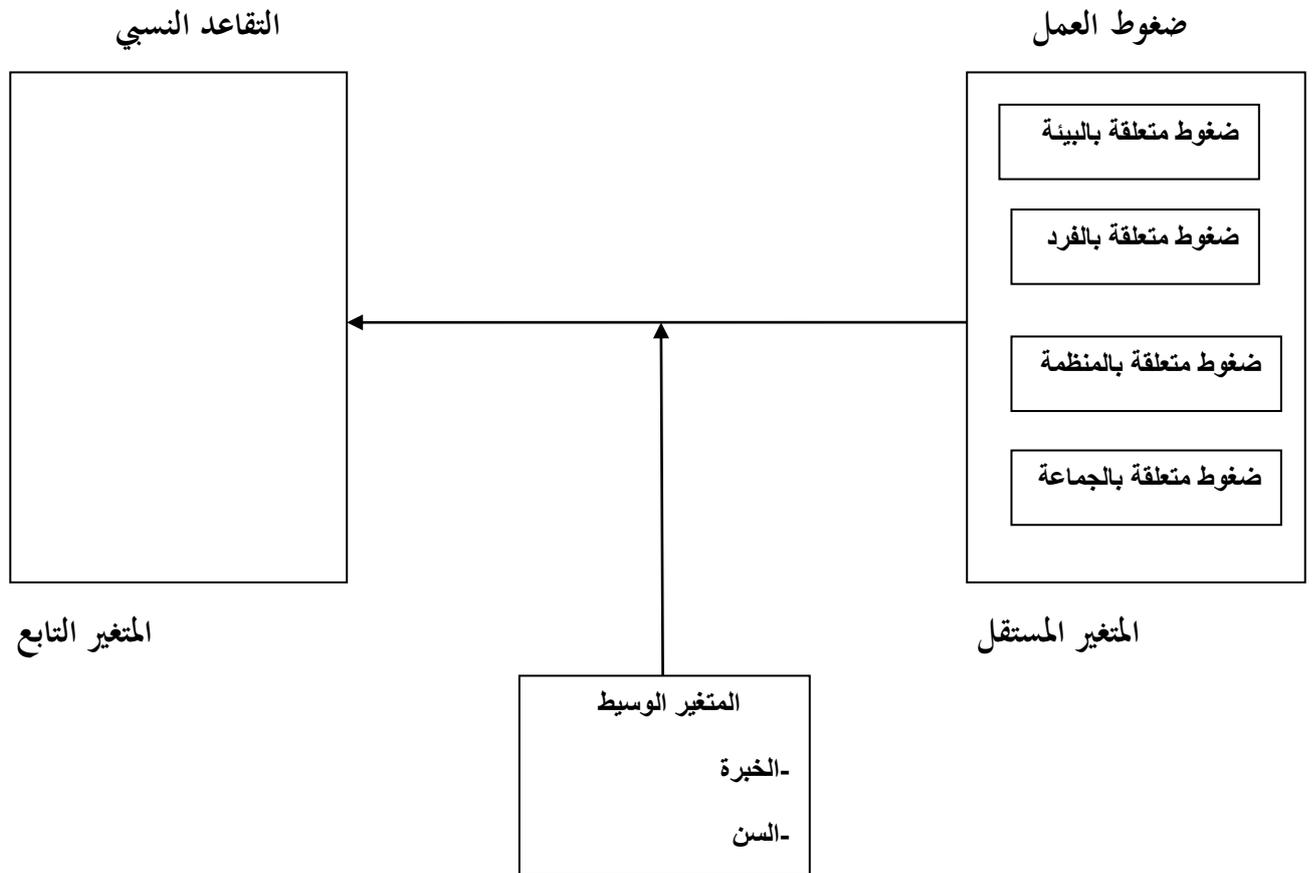
بماهية ضغوط العمل من خلال ذكر مفهومها ومصادرها والنماذج والعناصر المفسرة لها والتطرق لأنواعها والنظريات المفسرة لها وكذا معرفة نتائجها وآثارها.

أما في المطلب الثاني فاحتوى على المفاهيم المتعلقة بالتقاعد النسبي ودرسنا في مفهوم التقاعد النسبي وشروط الإحالة عليه وأهم النظريات والنماذج المفسرة للتقاعد وأنظمة التقاعد المطبقة في الجزائر. أما في المبحث الثاني فتطرقتنا للدراسات السابقة حول الموضوع.

أما الفصل الثاني فتطرقتنا للجانب التطبيقي الذي تكون من ثلاثة مباحث تناول المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة العمومية 18 فيفري بمتليلي الشعانبة ولاية غرداية، أما المبحث الثاني فتطرق لأدوات وطرق الدراسة، وفي المبحث الثالث تم تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

خاتمة : تحتوي على أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث وكذا أهم المقترحات وآفاق الدراسة.

(ي) نموذج الدراسة :





الفصل الأول:

ضغوط العمل والتقاعد النسبي الإطار النظري والأدبيات التطبيقية

تمهيد

سنحاول خلال هذا الفصل التطرق لدراسة الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول لتقديم مفاهيم حول ضغوط العمل، وذلك بالتطرق لمفهومها ومصادرها وأهم النماذج المفسرة، وكذا التعرف على أنواعها والآثار والنتائج التي تنجم عنها، وكذلك المفاهيم العامة حول التقاعد النسبي، حيث تطرقنا لمفهوم التقاعد النسبي وإلى ذكر النظريات المفسرة للتقاعد بصفة عامة والتقاعد النسبي بصفة خاصة وفي ختام هذا المطلب تطرقنا لأنظمة التقاعد المطبقة في التشريع الجزائري.

أما المبحث الثاني: فتناولنا من خلاله الدراسات السابقة التي بحثت موضوع الدراسة، حيث تطرقنا في المطلب الأول للدراسات المحلية وفي المطلب الثاني تناولنا الدراسات العربية، أما المطلب الثالث فكان للدراسات الأجنبية، وفي المطلب الرابع والأخير تطرقنا لمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

في هذا المبحث سوف نتطرق للمفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيري الدراسة والمتمثلين في المتغير المستقل إلا وهو ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في التقاعد النسبي، حيث قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين :

- المطلب الأول: الأدبيات النظرية الخاصة بضغط العمل.

- المطلب الثاني: الأدبيات النظرية المتعلقة بالتقاعد النسبي.

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل

في هذا المطلب نقوم بالتعريف بالأدبيات النظرية لضغوط العمل، وذلك بالتطرق لمفهوم ضغوط العمل ومصادره وذكر نماذجه والتعرف على عناصره وأنوعه والنظريات المفسرة لها وفي الختام نحاول معرفة نتائج وآثار ضغوط العمل.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل ومصادره

1- مفهوم ضغوط العمل

حظي موضوع ضغط العمل أو ما يسمى بضغط الوظيفة (Job Stress) باهتمام الكثير من المفكرين والباحثين في مجالات عديدة، وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والإقتصادية والتنظيمية¹. وقد وصفت منظمة الصحة العالمية الضغوط بـ"وباء الصحة في القرن الحادي والعشرين، وتقدر تكاليف الشركات الأمريكية ما يصل إلى 300 مليار دولار سنوياً، ويمكن أن يكون تأثير الضغط على صحتنا العاطفية والجسدية مدمراً، ففي دراسة حديثة أجرتها الولايات المتحدة الأمريكية شعر أكثر من 50% من الأفراد أن الضغط يؤثر سلبيًا على إنتاجية العمل².

كما أن الآثار السلبية لضغوط العمل تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي، فعلى المستوى التنظيمي فقد رأى بعضهم أن ضغوط العمل هي السبب الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية، وبخاصة مشكلات الأداء المنخفض وإصابات العمل والتغيب والتسرب الوظيفي³.

1 - سلامة محمد وليد سام وآخرون، مصادر ضغط العمل في قطاع التمري الفلسطيني: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة طولكرم، 1 مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 41، كانون الثاني، 2017، ص144.

2 -George Fink , **Stress: Concepts, Definition and History**, Florey Institute of Neuroscience and Mental Health, University of Melbourne, Melbourne, VIC, Australia, Elsevier Inc, 2017, P01

تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فليس هناك تعريف محدد ودقيق يتفق عليه الجميع لهذا المفهوم، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناول موضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط، فيما رأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به¹.

ترى حسن راوية أن مفهوم ضغوط العمل يتضمن ثلاثة معان:

- **المفهوم الذاتي للضغوط:** ويعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفيزيولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة.
 - **المفهوم البيئي للضغوط:** حيث ينظر إلى الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى وبالتالي فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور وصراع الدور وظروف العمل وعبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين.
 - **المفهوم المتكامل للضغوط:** وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به وبالتالي تعرف ضغوط العمل على أنها عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلل في الاتزان الفيزيولوجي النفسي لذلك الفرد.²
- وعرف بأنه "الضغط المرتبط بالعمل وهو الاستجابة التي قد تكون لدى الناس عندما يتعرض لها مطالب العمل والضغوط التي لا تتوافق مع معرفتهم وقدراتهم والتي تتحدى قدرتهم على التكيف"³.

1 - فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، مذكرة لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهوري العربية السورية، 2016، ص 17، 18.

2- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية تنمية المديرين - تقييم الأداء - المتغيرات البيئية-تعويضات الأفراد، دار التعليم الجامعية، الإسكندرية 2003، ص 22، 23.

3 -Leka stavoroula, Work Organisation and stress, Protecting Workers' Health Series No.3, Systematic Problem Approaches for Employers, managers and trade union representatives, World HEALTH Orgznization 2003, P03.

كما يمكن تعريفها بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد كالتوتر والعصبية أو القلق الدائم أو الإحباط إضافة إلى أعراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دوران العمل وتدني الجودة، ومن التعريفات الأخرى لضغوط العمل بأنها الضغوط يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل إما لطبيعة العمل أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن¹.

من خلال التعريفات السالفة الذكر يمكن القول بأن ضغوط العمل هي تلك الضغوط التي تنتج عن تفاعل الفرد والبيئة المحيطة به ومدى استجابته للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط التي لا تتوافق مع معرفته وقدرته على التكيف معها.

2- مصادر ضغوط العمل

اختلف الباحثون والمفكرون في مجال الغدارة والسلوك التنظيمي في تركيزهم على مصادر ضغوط العمل، فمنهم من أكد عليها بنمطين رئيسيين هما: المصادر التنظيمية التي يتفرع عنها غموض الدور، وصراع الدور، وعبء العمل، والمستقبل الوظيفي، وضعف المشاركة في اتخاذ القرارات، والمسؤولية عن الأفراد، والمصادر الفردية التي يتفرع عنها نمط الشخصية، والقدرات والحاجات، ومعدل التغيير في حياة الفرد².

كما قسمها آخرون إلى أربعة مصادر رئيسية هي³:

- ضغط بيئة العمل ويشمل: الضوضاء، الإزعاج، الحرارة، التلوث...
- ضغوط جماعية وتشمل: ضعف العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين أو بين المرؤوسين أنفسهم؛
- ضغوط فردية وتشمل: عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور؛
- ضغوط تنظيمية: ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسات موحدة.

1 - سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، العراق، ص 213.

2 - سلامة محمد وليد سالم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 144.

3 - سلامة محمد وليد سالم وآخرون، المرجع نفسه، ص 144.

ثانياً: نماذج وعناصر ضغوط العمل

بعدما تعرفنا على مفهوم ضغوط العمل ومصادره، نحاول التعرف على أهم النماذج التي حاولت تفسر ضغوط العمل

1- نماذج ضغوط العمل:

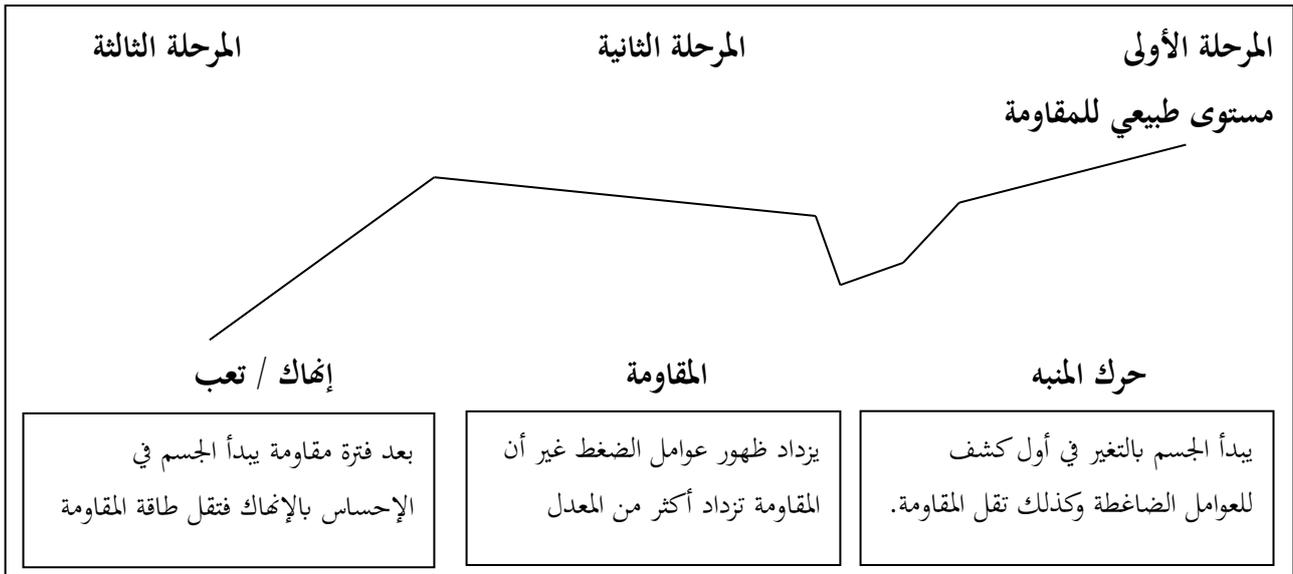
نموذج الأعراض العامة للتكيف لـ Selye:

قام Setye عام 1974 بأول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط، حيث توصل إلى أن الفرد يمر بثلاثة مراحل أثناء تعرضه لضغط ما وهي¹:

- الإنذار: يحدث في هذه المرحلة أنه حينما يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم؛
- المقاومة: وتحدث إذا ما استمر الضغط، حيث يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط؛
- الاستنزاف: يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف أو التغلب عليها.

والشكل الموالي يوضح نموذج سييلي المفسر لضغوط العمل:

الشكل رقم (01-I): نموذج Selye (1974) في تفسير ضغوط العمل



المصدر: فراس حاج محمد. أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي

1 - فراس حاج محمد، مرجع سبق ذكره، ص21، 22.

صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان ويظهر ذلك من خلال توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والتعرض للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام، وأخيراً يجل الإرهاق حينما تنهار المقاومة وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم، والأخطار التي تشكل تهديداً مباشراً سواءً للفرد أو المنظمة¹.

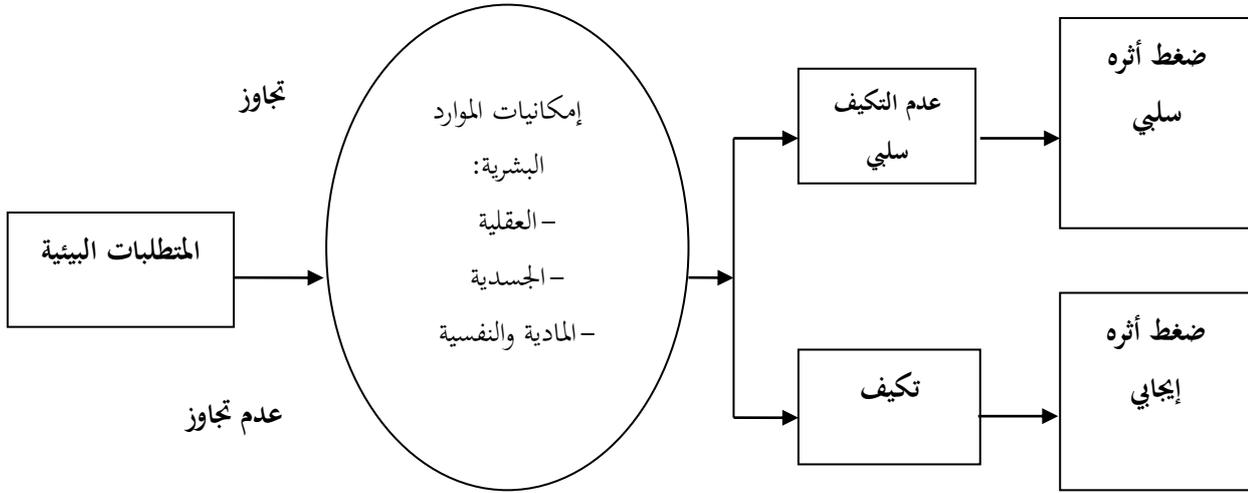
نموذج تريكوت (Trucotte) في تفسير ضغوط العمل:

قدم تريكوت (Martin Trucotte) عام 1983 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل، حيث يرى تريكوت أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية، مثلاً متطلبات العمل، متطلبات الأسرة... الخ، التي يجب عليه تحقيقها والإمكانات التي يتوفر عليها مثل الإمكانات العقلية، الجسدية، المادية... الخ؛ فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكاناته فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو لا توازن، والتي من شأنها أن تترك عليه آثار ضغط سلبية (اضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية)، أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانات المورد البشرية كانت مساوية أو أكبر من متطلبات البيئة فإنه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن، وهذا من شأنه أن يترك عليه آثار إيجابية مثل الطمأنينة، تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس... الخ². والشكل التالي يلخص محتوى هذا النموذج:

1 - فراس حاج محمد، مرجع سبق ذكره، ص21، 22.

2 - شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص103، 104.

الشكل رقم (I-02): نموذج تريكوت في تفسير ضغوط العمل



المصدر - شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس

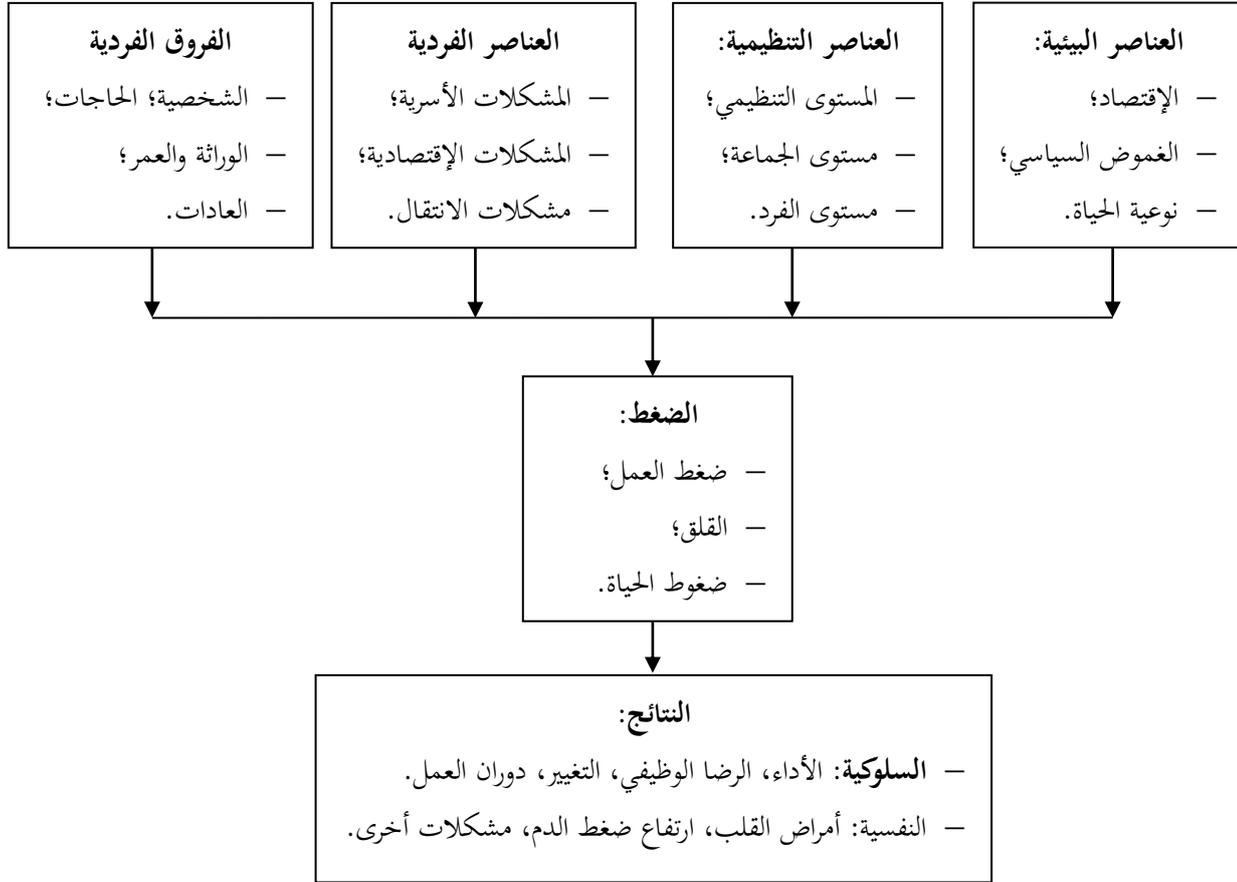
مما تقدم ذكره يظهر لنا جليا أن تريكوت نظر لضغوط العمل باعتبارها علاقة تفاعلية ما بين المورد البشري والبيئة، حيث يرى أن زيادة متطلبات البيئة عن إمكانيات المورد البشري تؤدي إلى شعوره بضغوط العمل.

نموذج أندرو دي سينزلاقي ومارك جي دالاس (1987):

يشير هذا النموذج إلى أن مصادر ضغوط العمل يمكن حصرها في ثلاث فئات رئيسية هي: أولاً: عوامل خاصة بالفرد، ثانياً: عوامل خاصة بالمنظمة، وأخيراً عوامل خاصة بالبيئة، كما تلعب الاختلافات الفردية بين الأفراد دوراً هاماً في الضغوط مثل: نوع الشخصية، الحاجات، الوراثة، العمر، العادات¹.

1 - محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة دراسات أمنية، العدد 1، ديسمبر 2009، ص 61.

الشكل رقم (I-03): نموذج أندرو يدي سيزلاقي ومارك جي دالاس لتحليل ضغط العمل



المصدر: محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة دراسات أمنية، العدد1، ديسمبر 2009، ص62.

نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل:

قدم كارازاك (Robert Karasek) في سنة 1990 نمودجا لتفسير ضغوط العمل يرتكز على بعدين أساسيين هما¹:

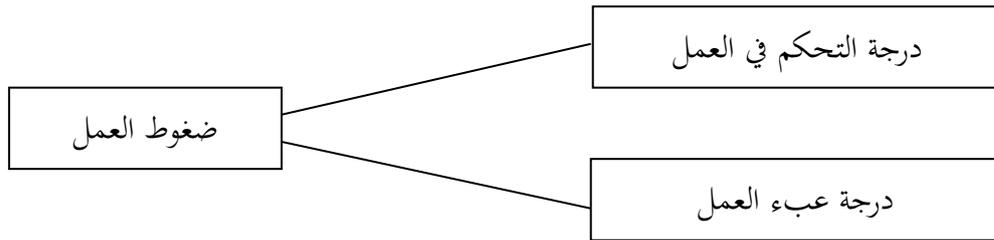
- درجة التحكم في العمل: ويقصد به درجة الاستقلالية التي يتمتع بها المورد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله؛

- درجة عبء العمل: ويقصد به مجموعة الواجبات أو المهام التي تسند إلى المورد البشري من أجل أدائها والتي قد تكون أكثر أو أقل مما يجب القيام به.

والشكل التالي يوضح نموذج كارازاك:

1 - شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص105، 106.

الشكل رقم (I-04): نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل



المصدر: شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره.

هناك أربع حالات يمكن أن يواجهها المورد البشري في عمله تجعله يشعر بضغوط العمل نوضحها في

الجدول التالي:

الجدول رقم (I-01): الحالات التي يواجهها المورد البشري في عمله حسب نموذج كارازاك

درجة عبء العمل		درجة التحكم في العمل	
مرتفع	منخفض	منخفض	مرتفع
عمل مرهق	عمل ممل	منخفض	مرتفع
عمل متعب	عمل سهل	مرتفع	منخفض

المصدر: شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره

وفيما يلي شرح للحالات التي يوضحها الجدول السابق¹:

- الحالة الأولى: أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله منخفضة مما يضطره للرجوع إلى رئيسه قبل اتخاذ أي قرار يخص عمله (لا يتمتع بالاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله) مع وجود عبء عمل منخفض، في هذه الحالة يكون المورد البشري عرضة للشعور بالملل والروتين وانعدام التحدي والإثارة في العمل، وهو ما يجعله عرضة لضغوط عمل مرتفعة.
- الحالة الثانية: أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله مرتفعة (بتمتع بدرجة عالية من الاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله) مع وجود عبء عمل منخفض، في هذه الحالة يكون المورد البشري أقل شعورا بضغوط العمل مقارنة بالحالة السابقة، وذلك لتمتعه باستقلالية كبيرة في اتخاذ القرارات لكن عمله

1 - شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص 107.

السهل الذي لا يتيح له إمكانية إبراز قدراته ومهارته أمام رئيسه وزملائه في العمل يجعله عرضة لضغوط العمل.

- **الحالة الثالثة:** أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله منخفضة مع وجود عبء عمل مرتفع. في هذه الحالة يجد المورد البشري نفسه عاجزا تماما عن مقابلة متطلبات العمل والتي تتعدى قدراته الفكرية أو الجسدية، وهو ما يجعله عرضة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

- **الحالة الرابعة:** أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله مرتفعة مع وجود عبء عمل مرتفع، في هذه الحالة يكون المورد البشري أقل شعورا بضغوط العمل من الحالة السابقة، لكن عمله يبقى متعب ومصدر مهم لشعوره بضغوط العمل.

ما يمكن أن نستخلصه من نموذج كارازاك، هو أن عبء العمل سواء كان منخفض أو مرتفع سيؤدي إلى الشعور بضغوط العمل، وأن درجة أو مستوى هذا الشعور يحدد وفق ما يملكه المورد البشري من استقلالية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله، فإذا كانت هناك استقلالية كبيرة في اتخاذ القرارات، أدى ذلك إلى التخفيف من حدة الشعور بضغوط العمل، في حين إذا كانت هناك استقلالية ضعيفة في اتخاذ القرارات أدى ذلك إلى الزيادة من حدة الشعور بضغوط العمل¹.

وعليه فإن الحالة الأولى (تحكم ضعيف في العمل/ عبء عمل منخفض) والحالة الثالثة (تحكم ضعيف في العمل/ عبء عمل مرتفع)، هما الحالتان الأكثر توليدا لضغوط العمل في نموذج كارازاك. مما تقدم ذكره يظهر لنا جليا أن كارازاك قام بتفسير ضغوط العمل من منطلق المقارنة بين الإمكانيات والمهام، حيث يكون المورد البشري في حالة شعور بضغوط العمل لما تكون إمكانياته أقل أو أكبر بكثير من المهام الموكلة إليه.

- شفيق شاطر، المرجع نفسه، ص 107. 1

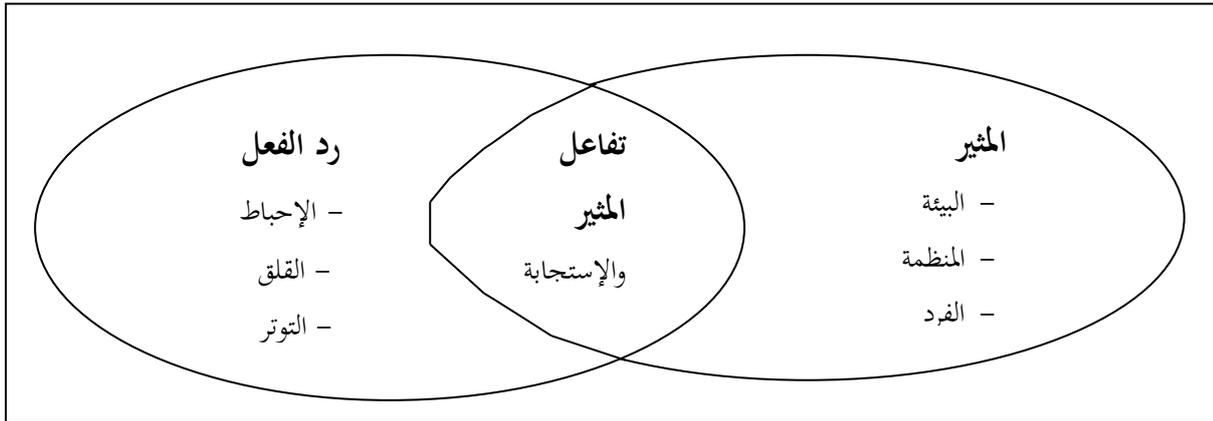
2- عناصر ضغوط العمل:

يرى سيزلاغي ووالاس (Szilagy and Wallace) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة هي¹:

- **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو: البيئة؛ المنظمة؛ الفرد نفسه؛
- **عنصر الإستجابة:** يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسدية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل القلق، التوتر، والإحباط.
- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والإستجابة له.

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (I-05): مكونات ضغوط العمل الرئيسية



المصدر: عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة نيل شهادة ماستر ص 25.

ثالثاً: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

1- أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية²:

1 - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص 24، 25.

2 - شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص 79، 80.

- **الضغوط الإيجابية** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة بالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية و جودة الإنتاج؛

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

2- أنواع ضغوط العمل وفق معيار الشدة: وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة¹:

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

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

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

3- أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر

ضغوط العمل، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري² :

- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء... الخ.

1 - المرجع نفسه، ص80.

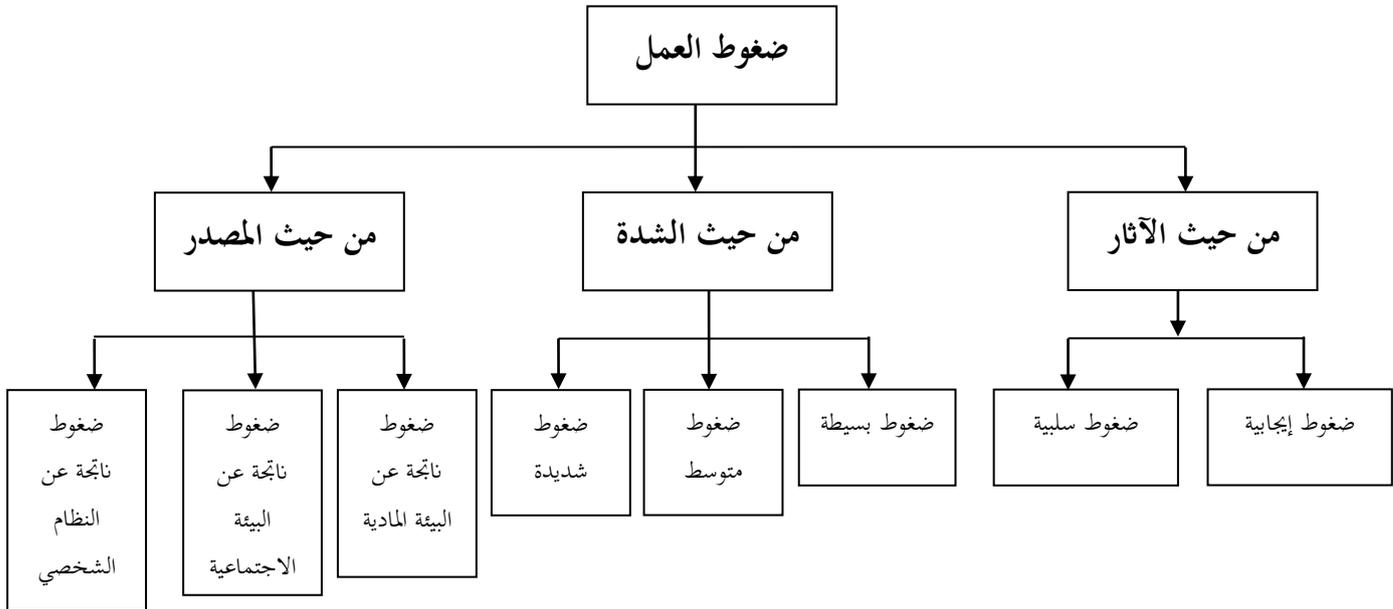
2 - شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص80، 81.

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

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق و الديانة... الخ.

والشكل التالي يلخص أنواع ضغوط العمل السابقة الذكر:

الشكل رقم (I-06): أنواع ضغوط العمل



المصدر: شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره

رابعًا: الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل:

يترتب على المستويات المختلفة لضغط العمل مجموعة من الآثار والنتائج على الفرد أو المنظمة على السواء،

غير أنه لا يمكن الحكم بأن هذه الآثار والنتائج سلبية ولكن هناك الإيجابي منها ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

1- الآثار الايجابية لضغوط العمل:

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن آثارها الإيجابية مايلي¹:

- التحفيز على العمل؛
- يزداد تركيز الفرد على العمل
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز؛
- التركيز على نتائج العمل؛
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

2- الآثار والنتائج السلبية لضغوط العمل: لضغوط العمل العديد من الآثار والنتائج الضارة وهي²:

- آثار الضغوط على الفرد: عندما تتولد استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر، ولا يستطيع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط، مما يؤدي إلى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية، وقسمت آثار ضغوط العمل إلى صنفين: "آثار نفسية كالإحباط، القلق، الاحتراق النفسي، العدوانية، التوتر، الإرهاق. آثار سلوكية مثل الإصابات والحوادث، الإفراط في النوم، الإفراط في الأكل، الإفراط في الحركة، التدخين، الهيجان، التغيب عن العمل؛

- آثار الضغوط على المنظمة: من بينا: زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، وصعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية، ارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين أفراد المنظمة والاتصال بسبب غموض الدور.

1 - ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة الحالة: مؤسسة سونلغاز - نسبة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، نسبة، 2016/2015، ص35.

2 - فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية - سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد11، 2015، ص330.

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للتقاعد النسبي

من خلال هذا المطلب نتطرق للأدبيات النظرية المتعلقة بالتقاعد النسبي، وذلك بالتعرف على التعاقد أولاً
ليه تقديم مفهوم للتقاعد النسبي وشرط الاستفادة من معاشه، كما نحاول نتناول أهم النظريات والنماذج المفسرة
للتقاعد وأهم أنظمة التقاعد المطبقة في الجزائر.

أولاً: مفهوم التقاعد النسبي

قبل التطرق لمفهوم التقاعدي النسبي حلي بناء التطرف لمفهوم التقاعد بصفة عامة.

1- مفهوم التقاعد

التقاعد في اللغة يقصد به "إحالة الموظف إلى المعاش، أي إخراجهم من وظيفته وإعطائه مبلغاً معيناً من المال
يكفيه لمعاشه، نقول "معاش التقاعد"، و "أحيل إلى التقاعد"¹.

يعد مفهوم التقاعد من المفاهيم الحديثة نسبياً التي أخذت بها جميع الدول وقد ظهر نتيجة التحول
للمجتمع الصناعي، وكان يتوخى منه أن يكون وسيلة لرفع الظلم والقسوة عن العاملين والموظفين الذين كانوا
يعملون طوال ساعات أيامهم بل طوال حياتهم دون أية ضمانات لحقوقهم، وكانوا يطردون من أعمالهم مجرد
انخفاض، قدرتهم الإنتاجية بسبب تدهور أوضاعهم الصحية أو كبر السن².

لا يوجد تعريف موحد لمفهوم التقاعد نظراً لكونه لم يكن معروفاً ولا موجوداً الأمر الذي أدى بالفقهاء إلى
إعطاء تعريفات لغوية حسب اجتهادات شخصية، حيث نجد أن الأستاذ عطا الله بوحميده عرفه يعرفه بأنه قرار
إداري يتخذ بطلب من الموظف تحت إشراف الإدارة متى بلغ سناً معينة مع استيفاء سنوات خدمة محددة وتنتهي
علاقته بالإدارة، ابتداءً من تاريخ توقيعه على محضر تبليغه قرار إحالته على التقاعد³.

1 - المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط4، بيروت، لبنان، 1986، ص270.

2 - محمد عماد سعدا، اتجاهات المدرسين نحو التقاعد المبكر "دراسة ميدانية على عينة من المدرسين في المدارس الثانوية العامة في محافظة دمشق"، مجلة
جامعة دمشق، المجلد30، العدد الأول، 2014، ص302.

3 - لامية زموري، نورة عيسى، دور ومساهمة التقاعد في منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر "دراسة حالة CNR وكالة بومرداس"، مذكرة مكملة
لمتطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص تأمينا اجتماعية وتجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس،
2015/2014، ص38.

وفي هذا المعنى يعرف كذلك رمضان جمال كمال التقاعد بقوله: يقصد بالتقاعد انتهاء علاقة عمل المؤمن عليه إلزاميا متى بلغ السن التي يقررها نظام عمله، وفي نفس الاتجاه يعرف تومسون التقاعد بأنه: كل من ترك وظيفته سواءً إجبارياً بسبب بلوغه سن التقاعد أو اختيارياً بسبب ظروفه الصحية¹.

يعتبر القانون رقم 83-22 المؤرخ في 2 جويلية 1983 أو نص قانوني مطبق وحد نظام التقاعد في الجزائر من ناحية التمويل والتسيير، حيث جاء في نص المادة الأولى والثانية من القانون السالف الذكر: "يهدف هذا القانون إلى تأسيس نظام وحيد للتقاعد، يقوم على المبادئ التالية: توحيد القواعد المتعلقة بتقدير الحقوق وتوحيد القواعد المتعلقة بتقدير الامتيازات، وتوحيد التمويل"². وقد حدد المرسوم التشريعي رقم 94-05 المؤرخ في 11 أبريل 1994 في المادة 16 مبلغ التقاعد، حيث نصت على أنه "لا يمكن أن يقل المبلغ السنوي لمعاش التقاعد عن 75% من المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون"³.

2- مفهوم التقاعد النسبي

هو إحالة العامل على التقاعد بطلب منه دون شرط السن ويحق له الانتفاع المباشر من مبلغ المعاش على أن يصفى معاشه التقاعدي على أساس النشاط الفعلي التي تم خلالها دفع الاشتراكات إلى صندوق التقاعد⁴. ويمكن أن يستفيد من معاش التقاعد قبل بلوغ السن المنصوص عليها العاملة (ة) الذي يشغل منصب عمل يتميز بظروف جد شاقة بعد قضاء فترة دنيا في هذا المنصب⁵.

ثانياً: شروط الإحالة على التقاعد النسبي

حدد المشرع الجزائري شروط الاستفادة من امتياز حق التقاعد النسبي ومن هذه الشروط ما نصت عليه المادة 6 من الأمر رقم 97-13⁶:

- 1 - لامية زموري، نورة عيسى، مرجع سبق ذكره، ص38.
- 2 - القانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403هـ الموافق 2 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد28، الصادرة بتاريخ 05 جويلية 1983م.
- 3 - المرسوم التشريعي رقم 94-05 المؤرخ في 30 شوال عام 1414هـ الموافق ل 11 أبريل 1994، المعدل للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد20، الصادرة بتاريخ 13 أبريل 1994.
- 4 - ينظر: المادة 06 من الأمر رقم 97-13 المؤرخ في 24 محرم عام 1418هـ الموافق ل 31 ماي 1997، والمعدل والمتمم للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد38، الصادرة بتاريخ 04 جوان، 1997.
- 5 - المادة 07 من القانون رقم 16-15 المؤرخ في أول ربيع الثاني عام 1438هـ الموافق ل 32 ديسمبر 2016، والمعدل والمتمم للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد78، الصادرة بتاريخ 31 ديسمبر 2016.
- 6 - المادة 06 من الأمر رقم 97-13 المؤرخ في 04 جوان 1997، مصدر سبق ذكره.

- ابتداءً من سن الخمسين (50) يمكن للعامل الأجير الذي أدى مدة عمل فعلي نتج عنها اشتراكات تعادل عشرين (20) سنة على الأقل أن يطلب الاستفادة من معاش تقاعد نسبي؛
- تقلص سن العمل ومدته المنصوص عليهما في الفقرة أعلاه بخمس (5) سنوات للنساء العاملات؛
- يعد قرار الإحالة على التقاعد بمقتضى هذه المادة المتخذة بصفة منفردة من طرف المستخدم باطلاً وعدم الأثر¹.

ثالثاً: النظريات والنماذج المفسرة للتقاعد

قد تعددت المداخل والنماذج والنظريات التي حاولت تفسير ظاهرة التقاعد والتي تناولت الموضوع من جوانب متعددة، وفيما يلي نتطرق لبعض هذه النظريات والنماذج:

1- نظرية ونموذج الاختيار العقلاني للتقاعد:

تؤكد (Pauwels) أن النظرية الاقتصادية التقليدية تلقى بجدورها على الفرضية التي تنص على أن الأشخاص في سوق العمل يتصرفون بعقلانية، وأن هناك من جادل كثيراً في أن العقلانية يجب أن تكون جزءاً من النظرية الاقتصادية لكي يتاح استخدامها لتوضيح البرهان والدليل التجريبي حول الكثير من قرارات الأفراد المتعلقة بترك العمل، وأوضح أن العلماء ليسوا مطالبين بتوضيح وشرح التنظيمات التجريبية فحسب، ولكنهم أيضاً مطالبون بتوضيح الأفعال العقلانية².

وتقوم نظرية الاختيار العقلاني في اتخاذ القرار على مفهوم أن الفرد عليه تقييم الوضع استناداً إلى إيجابية أو سلبية الوضع والموقف، وأن يتخذ الفرد القرار الذي يوحد بين المواقف والصفات، كما تشير إلى أن هناك بعض الدراسات طورت نموذجاً يفترض أن الأفراد يقومون بزيادة فوائدهم إلى الحد الأقصى من خلال تحليل مجموعة الظروف والملابسات الحالية التي تواجههم، وهذا النموذج يتوافق مع نظرية الفائدة الاقتصادية، كما ترى أن العقلانية تستلزم الافتراض الذي ينص على أن المستهلك يختار من وسط الخيارات والمتغيرات الخيار الذي يحقق له أكبر قدر من الرضا³.

1 - المادة 06 من الأمر رقم 97-13 المؤرخ في 04 جوان 1997، مصدر سبق ذكره.

2 - قاسم مرضي سليمان الحواجري، العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر لدى موظفي الشق العسكري في قطاع غزة، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016، ص21.

3 - المرجع نفسه، ص21.

- وترى (Pauwels) أنه على الرغم من استخدام نظرية الاحتمال والتوقع في أبحاث ومجالات عديدة، مثل سلوك البحث عن الصفقات وعقدتها، وفي التعرف على تأثير تكاليف الانخفاض في القرارات، وفي حقل البائعين والتسعين، وفي علوم الاقتصاد ولكنها لم تستخدم أو تطبق في مجال أبحاث التقاعد لعدة أسباب منها ما يلي¹:
- قرار التقاعد المبكر يتطلب التفكير والاستنتاج الشخصي من الوقائع أو المقدمات وأخذ المصادر الاقتصادية في الاعتبار؛
 - الخيار العقلاني هو نظرية منطقية لتفسير السلوك الإنساني، ويطبق بصورة مناسبة على قرارات التقاعد؛
 - منطقيًا اتخاذ القرار بالتقاعد مبكراً يجب أن يتخذ في عمر يكون فيه الشخص بعيداً عن العمر الذي خطط له " السن القانوني للتقاعد"؛
 - القدرة على التقاعد مبكراً قبل السن القانوني للتقاعد، حيث ينال الشخص حقوقه وفوائده دون شروط أو جزاء أو تبعات مرهقة؛
 - الأفراد الذين يتقاعدون عند السن القانوني للتقاعد يكون لهم الحق القانوني في الحصول على الدخل الأقصى من خلال فوائد الضمان الاجتماعي، وسحب مدخرات التقاعد دون التعرض لأي جزاء لذا فالذين يختارون أن يتقاعدوا مبكراً بدلاً من التقاعد في السن القانوني سوف لن يتقاعدوا إلا إذا قاموا بالتخطيط لذلك بخطوات منطقية؛
 - من أجل التقاعد مبكراً في حالة الشخص الذي يمتلك مصادر مالية كافية لا بد أن يدخل في سلوك اقتصادي عقلائي، ويخطط لمتطلباته بعد التقاعد.

2- نموذج دورة الحياة:

يعد نموذج دورة الحياة للعالم لوجيت الإطار النظري المناسب لدراسة وتحليل سن التقاعد المختارة ومحدداتها، وهو نموذج يستخدم لدراسة كيفية اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعليم، والدخل، والصحة، والاستهلاك، وعروض العمل، وبوجه عام يفترض نموذج دورة الحياة أن الأفراد الذين يقومون بالادخار خلال حياتهم العملية من أجل تلبية احتياجاتهم المادية أثناء فترة التقاعد، ووفقاً لهذا النموذج فإن الأفراد في مقتبل أعمارهم يبحثون عن العمل، ويدخرون في السن المتوسطة، وينفقوا هذه المدخرات بعد التقاعد، حتى يحافظوا على نفس مستوى الاستهلاك خلال مراحل حياتهم، كما يفترض نموذج دورة الحياة البسيط أن المستهلك يرى المستقبل بوضوح، وبالتالي عندما

1 - قاسم مرضي سليمان الحواجري، مرجع سبق ذكره، ص 21، 22.

يضع خطته المستقبلية يكون قادرًا على معرفة مقدار دخله أثناء حياته، والوقت المناسب للتقاعد، وكذلك توقع أوقات الاستهلاك الصعبة.¹

رابعًا: أنظمة التقاعد المطبقة في الجزائر

بعد تعرفنا على مفهوم التقاعد بصفة عامة والتقاعد النسبي بصفة خاصة، وشروط الإحالة عليه نتطرق فيما يلي للتعرف على أنظمة التقاعد المطبقة في الجزائر من حيث أنواع معاشات التقاعد وشرطها حسب القانون الجزائري.

استوحى نظام التقاعد في الجزائر عادة الاستقلال قواعد تسييره من النظام الفرنسي إلى غاية صدور القانون 83-12، والذي بمقتضاه تم توحيد نظام التقاعد الذي يعتمد مبدأ التوزيع كأساس لتمويله، ويعرف نظام التقاعد بالتوزيع من خلال هدفه على النحو التالي: "التقاعد يهدف إلى ضمان دخل تعويضي للأشخاص المسنين قصد تمكينهم هم وذوي حقوقهم من تغطية حاجاتهم المعيشية اليومية"²، ويمتاز بمجموعة من نقاط القوة نلخصها فيما يلي³:

- يمكن لنظام التقاعد القائم على التوزيع أن يصبح عمليا مباشرة بعد اعتماده لصالح أشخاص لم يدفعوا قط أو دفعوا القليل من الاشتراكات، حيث أن الأداءات التي يتحصلون عليها يتم تحصيلها على شريحة العمال النشطاء على شكل اشتراكات؛
- إن هذا النظام يسمح بملاءمة الأداءات مع المستوى المعيشي أو الاحتياجات الحقيقية للمتقاعدين وذوي الحقوق (ربط الأداءات بالأجر الوطني الأدنى المضمون وكذا إعادة تقويم معاشات التقاعد سنويا مثل حالة الجزائر) بفعل التضخم؛
- يعتمد هذا النظام على التضامن بين العمال المشتركين، وذلك ضمن نفس الجيل، وكذلك بين مختلف الأجيال؛
- انطلاقا من مبدأ التحويل الآني للاشتراكات التي يدفعها العمال الأجراء إلى أداءات للتقاعد، فإن هذا النظام من الناحية المحاسبية لا يمكنه أن يفسل؛

1 - قاسم مرضي سليمان الحواجري، مرجع سبق ذكره، ص 22.

2 - عبد الباقي مادي، نظام التقاعد في الجزائر بين ضرورات الإصلاح وضغوطات الوضعية الاجتماعية والإقتصادية "دراسة إصلاحات: 1983-إصلاحات الـ 90-2017"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، 2016، 2017، ص8.

3 - المرجع نفسه، ص8.

- رغم كون هذا النظام حساس لتغيرات الظروف الاقتصادية والاجتماعية، فإنه يضمن حماية لشريحة كبيرة من المجتمع، وذلك عبر آلية إعادة توزيع الدخل بين الأجيال؛
 - النظام يتأثر بتدهور قيمة العملة كون الموارد المالية التي يتم تحصيلها (الاشتراكات) يتم توزيعها بعد سنوات في شكل معاشات تقاعدية؛
 - يحقق هذا النظام، نوعاً ما، عدالة اجتماعية، حيث بإمكانه تقديم، بصفة آنية، أدوات لأشخاص لم يدخروا من قبل، أو لم يدفعوا اشتراكات¹.
- بعد تعرفنا على نظام التقاعد المتبع في الجزائر ألا وهو نظام التقاعد القائم على التوزيع، فما هي أنواع التقاعد المطبقة في الجزائر من حيث أنواع معاشات التقاعد وشرطها حسب القانون الجزائري؟ هذا ما سنحاول التطرق إليه بإيجاز من خلال التطرق للأنواع التالية:

1- التقاعد العادي:

- يعد التقاعد جزء من الحقوق الاجتماعية والمهنية العديدة للعامل، ويتأثر بالفلسفة الاجتماعية للدولة، حيث تختلف أحكامه وقواعده من دولة لأخرى، ويمدى تكفل الدولة بالشؤون الاجتماعية للعمال، كما قد يكون في الدولة نظام موحد للتقاعد يسري على جميع العمال، أو قد تعتمد الدولة عدة أنظمة للتقاعد تختلف من قطاع لآخر ومن نشاط لآخر².
- حدد المشروع شروط الحق في معاش التقاعد العادي في القانون رقم 83-32 المؤرخ في 02 جويلية 1983 في المادة 06 حيث نصت على: "تتوقف وجوباً استفادة العامل من معاش التقاعد على استيفاء الشرطين التاليين³:

- بلوغ 60 سنة من العمل على الأقل بالنسبة للرجال، و55 سنة بالنسبة للمرأة؛
 - قضاء خمسة عشرة سنة من العمل على الأقل.
- من خلال اطلاعنا على القوانين التي أصدرها المشرع الجزائري الخاصة بالتقاعد نجد أنه يعمل بمبدأ تحديد السن للإحالة على التقاعد وقد اعتمد في تحديده على الاعتبارات التالية:
- حماية العامل اجتماعياً (إذ لا يمكن أن يحال على التقاعد في أية سن كان)؛

1 - عبد الباقي مادني، مرجع سبق ذكره، ص9.

2 - المرجع نفسه، ص11، 12.

3 - المادة 06 من القانون رقم 83-12 المؤرخ 2 جويلية 1983 ، مصدر سابق.

- تعويض الخدمات المؤداة في المجتمع عند الوصول إلى سن معينة؛
 - ضرورة المساهمة بشكل كبير في تمويل جهاز نظام التقاعد لضمان موارد مالية كافية للجهاز الذي يسيره؛
 - ضعف القدرات الجسدية والذهنية للعامل وبالتالي انخفاض مستوى الإنتاجية.
- يتميز شرط السن في التشريع الجزائري بمرونة تسمح لنظام التقاعد بالتماشي والتطورات الاقتصادية والاجتماعية إذ يقبل الاستثناءات عن الأصل العام حسب الضرورة حيث:
- تستفيد العاملات اللاتي ربين ولدا واحد أو عدة أولاد طيلة تسع سنوات على الأقل من تخفيض في السن على أساس سنة واحدة عن كل ولد، وذلك في حدود ثلاث سنوات¹؛
 - كما يستفيد المجاهدون من تخفيض وهو ما نصت عليه المادة 21 من القانون رقم 83-12، حيث نصت "تخفيض السن المطلوبة للاستفادة من الحق في عاشر التقاعد بخمس (5) سنوات. وتخفيض السن ومدة الخدمة المطلوبتين بالنسبة للعجزة من جراء حرب التحرير الوطني بسنة عن كل قسط، نسبة 10% من العجز، وكل قسط نسبة 5% من العجز يحسب بمثابة ستة أشهر²؛
 - يستفيد العمال الذين يعملون في مناصب تتميز بظروف على قدر خاص من الضرر من المعاش قبل بلوغهم السن المنصوص عليها³.

2- التقاعد النسبي:

كما يمكن للعمال الأجراء الجزائريين الذهاب إلى التقاعد بمحض إرادتهم وبطلب منهم بدون شرط السن ما داموا قد قصوا مدة 32 سنة من النشاط مدفوعة الاشتراك، أو الاستفادة من تقاعد نسبي إذا جمعوا بين 20 سنة من النشاط و50 سنة من العمر مع تخفيضها بخمس سنوات للنساء العاملات وذلك طبقاً للأمر رقم 97-13 المؤرخ في 31 مايو 1997⁴.

3- التقاعد المسبق:

ثاني نظام للتقاعد المطبق في الجزائر بعد النظام العادي هو نظام التقاعد المسبق، حيث تم إنشائه ليغطي عمال القطاعات الاقتصادية التي تمر بأزمات وصعوبات اقتصادية، ويستفيد من هذا النظام العمال الذين يخسرون

1 - المادة 08 من القانون رقم 83-12 المؤرخ 2 جويلية 1983 ، مصدر سبق ذكره

2 - المادة 21 من القانون رقم 83-12 المصدر نفسه

3 - الأمر رقم 97-13 المؤرخ في 24 محرم عام 1418 هـ الموافق 31 ماي 1997، المعدل والمتمم للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 هـ الموافق 2 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد.

4 - المادة 07 من القانون رقم 83-12 ، مصدر سبق ذكره.

عملهم نتيجة تخفيض أو توقف نشاط صاحب العمل فيستحيل على المؤسسة عمليا تحقيق رغبة العمال والاحتفاظ بهم جميعا في مراكزهم عندما تحل بها أزمة اقتصادية وزيادة على ذلك تقليص عددهم والذي يتمثل في تسريح العامل وأتى بموجب هذا المرسوم التشريعي رقم 10/94 في المادة 02.¹

للاستفادة من الإحالة على التقاعد المسبق يجب أن تتوفر شروط جاء بها المرسوم التشريعي رقم 94-10 المؤرخ في 26 ماي 1994، حيث جاء في نص المادة 07 منه: "يجب على الأجير للاستفادة من الإحالة على التقاعد المسبق أن يستوفي الشروط الآتية:

- "أن يبلغ خمسين (50) سنة إذا كان ذكرا وخمس وأربعين (45) سنة على الأقل إذا كانت أنثى؛
- أن يجمع عدداً من سنوات العمل أو المماثلة لها قابلة للاعتماد في التقاعد يساوي عشرين (20) سنة على الأقل وأن يكون قد دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي مدة عشر (10) سنوات على الأقل بصفة كاملة ومنها السنوات الثلاث السابقة لنهاية علاقة العمل التي تثبت الحق في التقاعد المسبق وتحوّله؛
- أن يرد اسمه في قائمة العمال الذين يكونون موضوع تقليص عددهم أو في قائمة الأجراء لدى مستخدم في وضعية توقف عن العمل؛
- أن لا يكون قد استفاد دخلا ناتجا عن نشاط مهني آخر"².

1 - المادة 02 من المرسوم التشريعي رقم 94-10 المؤرخ في 15 ذي الحجم عام 1414 هـ الموافق 26 ماي 1994، يحدد التقاعد المسبق، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، الصادرة بتاريخ

2 - المادة 07 من المرسوم التشريعي رقم 94-10 المؤرخ في 26 ماي 1994، مصدر سبق ذكره.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا للمفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة في المبحث الأول نتطرق من خلال هذا المبحث للدراسات السابقة التي تعد الجزء الثاني المتعلق بالإطار النظري، على اعتبارها جزءاً أساسياً لخطة البحث، وقد قمنا بالبحث على الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة وتقديم ملخص للنتائج التي خلصت لها، وذكر ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، حيث قسمنا هذا المبحث إلى أربعة مطالب، تطرقنا في الأول للدراسات المحلية، وفي الثاني للدراسات المحلية، أما المطلب الثالث فكان حول الدراسات الأجنبية، وفي المطلب الرابع تم التطرق لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

1- دراسة (ربيعة جريدي، رشيدة طاهر)، بعنوان: "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة الحالة: مؤسسة سونلغاز - تسبة"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تسبة، 2016/2015.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي وواقع ذلك في مؤسسة سونلغاز بتسبة وذلك بتسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة بكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي والتعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، والتعرف على الجوانب المرتبطة بالموضوع بالشركة محل التطبيق من خلال أداة الدراسة من جهة وتشخيصها من جهة أخرى.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، والمنهج التحليلي في إجراء الدراسة التطبيقية من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها ووصف النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي .

خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج منها:

- توجد علاقة تأثير معنوية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي، أي أنه كلما زادت ضغوط العمل أدى ذلك إلى زيادة الصراعات بين الأفراد والعكس صحيح؛
- المؤسسة لا تعمل على ترقية أفرادها ولا تبدي اهتماماً بالغاً بتحفيز عمالها وزيادة أجرهم؛
- توفر المؤسسة البرامج التدريبية والتطويرية اللازمة لرفع قدرات وإمكانيات العاملين؛

- تساعد المنظمة عاملها في إدارة الضغوط والتقليل منها بإتاحة الظروف المادية والمعنوية المساعدة على ذلك.

أما عن أهم التوصيات فكانت كالتالي:

- يجب على المنظمة أن تشارك عمالها في وضع السياسات والقرارات المرتبطة بمجال عملهم بهدف رفع روحهم المعنوية وإشعارهم بأنهم جزء من المنظمة؛

- تحسين ظروف العمل المادية، وذلك بتوفير وسائل النقل وتوفير التجهيزات المناسبة لمكان العمل؛

- توفير البرامج التدريبية التي تستهدف تنمية قدرات العاملين في التعامل مع مشكلات العمل إلى جانب التعرف إلى إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل بفعالية والتخفيف من آثارها السلبية من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي؛

- الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تنظيم دورات تدريبية وتطوير البرامج الداعية للرضا الوظيفي في الشركة.

الفرق بين الدراسة التي قام بها هذا الباحث ودراستنا أن هذه علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الإقتصادية، واختلفت دراستنا على هذه الدراسة في أن هذه لمتغير (التقاعد النسبي).

2- دراسة (فريدة بوغازي)، بعنوان: "تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية - سكيكدة"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 11، 2015.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استمارة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300 استمارة) استردت منها (267 استمارة).
تم اعتماد التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS).

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة؛
- يوجد تأثير لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي إجمالي (3.345)؛

- يوجد أثر معنوي دالا إحصائيا لمتغيرات ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة؛
- وود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية.
- من النتائج المتوصل إليها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها:
- البحث عن آليات فعلية ومناسبة لتوضيح المشاكل العالقة للأفراد مع الإدارة بما يساعد إدارة المؤسسة على إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي يساعد في تشجيع الالتزام والرضى الوظيفي لدى الأفراد العاملين؛
- التوجه نحو العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين كل الأطراف، والتأكيد على المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات، من أجل أن تكون مسؤولية جماعية وتفعيل الالتزام الوظيفي بطريقة تنظيمية وأخلاقية قبل أن يكون التزاما ماديا؛
- ضرورة مساعدة كل العمال بالمؤسسة للتخفيف من آثار ضغوط العمل وذلك بالإرشاد النفسي تكون في شكل دورات تدريبية تساعدهم في مواجهتها.
- الفرق بين هذه الدراسة ودراستنا أن دراسة فريدة بوغازي هدفت لتحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، في حين هدفنا في دراستنا للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.
- 3- دراسة (شفيق شاطر) بعنوان: "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل"، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010.**
- هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وطبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموماً والمؤسسة الصناعية خصوصاً، ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ومن ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط.
- ولمعرفة طبيعة تأثير ضغوط العمل بمصادرها على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية تم إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - بجيجل، حيث تم توزيع 65 استبيان على عينة عشوائية من كافة الأصناف الوظيفية بالمؤسسة، وقد بلغ عدد الاستبيانات المستلمة والصحيحة 57 استبيان خضعت للمعالجة الإحصائية.
- وخلصت الدراسة لجملة من النتائج نذكر منها:

- الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي؛
 - أثرت مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلبيًا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة؛
 - ضغوط العمل ترتبط بمصادرها بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي؛
- وعلى ضوء هذه النتائج قدمت هذه الدراسة جملة من التوصيات نذكر منها:
- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات توعية يقدمها مختصون لتعريف الموارد البشرية بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل؛
 - تنظيم دورات تكوينية للقادة الإداريين بغية تعريفهم بأهمية الرضا الوظيفي والمداخل الإدارية الحديثة التي تساهم في تحقيقه وتنميته؛
 - تعيين أخصائيين في علم النفس الصناعي والاجتماعي يتولون مهمة التابعة المستمرة للحالة النفسية والاجتماعية للموارد البشرية داخل وخارج العمل.
- الفرق بين هذه الدراسة ودراستنا هو أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، ودراستنا تناولت علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي في المؤسسة العمومية، وهي تتشابه في دراستها للمتغير المستقل..

المطلب الثاني: الدراسات العربية

- 1- دراسة (سلامة محمد وليد سالم وآخرون)، بعنوان: "مصادر ضغط العمل في قطاع التمريض الفلسطيني: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة طولكرم"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد 41، كانون الثاني، 2017.**
- هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع التمريض الفلسطيني والعمل على ترتيب هذه المصادر حسب أهميتها النسبية، ودرجة قوتها تتفرع إلى عوامل عديدة اختلف الباحثون والدارسون في تصنيفها، وصنفت في هذه الدراسة إلى أربعة مصادر رئيسية هي: (ضغوط بيئة العمل، ضغوط جماعية، ضغوط فردية، ضغوط تنظيمية)، ولذل صممت استبانة مكونة من 48 فقرة اشتملت على المجالات الأربعة لمصادر ضغط العمل ووزعت على عينة مكونة من (171) مفردة، وقد تم استخدام التحليل العاملي وتبين أن هناك 44 مصدرًا تشكل في مجموعها ضغطًا وتحديًا للعاملين في قطاع التمريض الفلسطيني موزعة على خمسة عوامل أساسية، كما تم إجراء اختبار الاشتراكات (Communalities Test).

وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها:

- تعد مصادر الضغط الخاصة بالحوافز المادية وتوزيعها بين العاملين، وتدخل الزملاء في عمل بعضهم البعض، ونقص الدورات والندوات المهنية، وعدم تفاعل الإدارة مع المقترحات التي يقدمها الممرضون من أهم المصادر التي تشكل الضغط في العمل؛

- هناك صعوبة تواجه الممرضين في الحصول على رضا المسؤول المباشر عن العمل عن الجهود التي يقدمها العاملون في قطاع التمريض، كما أن هناك مستوى عال من المخاطرة والتركيز الذي يتطلبه العمل، بالإضافة إلى المتاعب المترتبة عن بعد مكان السكن عن مكان العمل؛

- فيما يتعلق بأهمية مصادر ضغوط العمل بالنسبة إلى المجالات التي اعتمدها الدراسة فقد تبين أن مجال الضغوط الجماعية جاء في المقدمة، يليه الضغوط التنظيمية ثم الضغوط الفردية، وجاءت ضغوط بيئة العمل في المرتبة الأخيرة.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها اقترحت الدراسة جملة من التوصيات نذكر منها:

- تعزيز العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد اللقاءات غير الرسمية التي من شأنها أن ترفع من مستوى الولاء، وتخفف من حدة الضغط، وتقرب وجهات النظر بينهم وتعزز روح العمل الجماعي؛

- ضرورة إتباع نظام عادل للحوافز المادية والمعنوية من قبل إدارة المؤسسات الصحية للعاملين في قاع التمريض؛

- التفاعل الإيجابي والمشاركة في تقديم الاقتراحات والتوصيات للجهات ذات الاختصاص من خلال نقابة الممرضين.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في اختيار الدراسة الميدانية (القطاع الصحي)، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة التي قمنا بها حيث تطرقت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع التمريض الفلسطيني، أما ودراستنا تناولت علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة.

2- دراسة (فراس حاج محمد)، بعنوان: "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق"، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في اثنتين من مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق وهما مشفى الأسد الجامعي ومشفى التوليد الجامعي، وتحليل العلاقة بين مستويات ضغوط

العمل المدروسة ومستوى الأداء لدى هؤلاء العاملين، ودراسة وجود اختلاف في مستويات ضغوط العمل المدروسة بحسب اختلاف المشفى ونوع العمل وسنوات الخبرة.

اشتمل مجتمع الدراسة العاملين في المجالات الطبية والتمريضية والفنية والمكتبية واستثنى القائمين بأعمال الخدمات في كل من مشفى الأسد الجامعي ومشفى التوليد الجامعي، بلغ حجم العينة 181 عاملاً تقريباً 11.8% من إجمالي المجتمع، وقد كانت العينة طبقية بحيث يراعى أن كون المجموعات ممثلة بصورة متجانسة مع واقع المجتمع، تم اختيار العينة الاستطلاعية التي تهدف للتحقق من موثوقية أداة القياس من ضمن مجتمع البحث نفسه.

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية: النسب المئوية والتكرارات، معامل ارتباط بيرسون، اختبار ألفا كرونباخ... وغيرها.

توصل الدراسة بعد تحليل نتائج محاول الاستبانة واختبار فرضياتها إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- يتعرض العاملون في مشافي وزارة التعليم لمستويات متفاوتة من ضغوط العمل التي تم اختبارها؛
- أظهرت الدراسة أن معدل تقييم العاملين لأدائهم كان أعلى من المتوسط في ضوء ظروف العمل المتاحة، وقد كانت أعلى التقديرات لمواضيع تتعلق بالاهتمام بالمعدات والممتلكات والاهتمام بالمظهر العام والتصرف بلباقة واحترام مع المرضى، التقديرات الأقل كانت لعناصر المبادرة مثل قبول الأعمال الإضافية التي يكلفون بها بصورة إيجابية، وتقديم حلول للمشكلات ولتسهيل ظروف العمل؛
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المدروسة وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، وتمثل هذه العوامل ما يعادل 49.5% من العوامل المؤثرة على الأداء.
- من خلال النتائج المتوصل إليها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها:
- تعزيز عامل وضوح الدور وتجنب أي ملاسبات قد تسبب الغموض فيع باعتبار أنه من أهم العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في مشافي التعليم العالي؛
- تطوير قدرة العاملين على مواجهة ضغوط متطلبات العمل باعتبارها ثاني العوامل من حيث ارتباطها بالأداء، يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال إعداد دورات تدريبية وتطوير مواد تدريبية للعاملين يخضعون لها اعتباراً من بداية عملهم في المشفى لتساعدهم في التأقلم مع آليات العمل في المشفى وفهم المطلوب منهم وسبل مواجهة ضغوط العمل المحتملة؛

- العمل على استحداث قسم لإدارة الموارد البشرية في مشافي وزارة التعليم العالي بهدف الاهتمام بالأفراد العاملين ومساعدتهم على التعامل مع ضغوط العمل بكفاءة أكبر، حيث أن قسم الذاتية في مديرية الشؤون الإدارية غير قادر وغير مهياً للعب هذا الدور حالياً.

الفرق بين هذه الدراسة ودراستنا أن دراسة فراس حاج محمد هدفت لتحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون، في حين هدفتنا في دراستنا للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

3- دراسة (قاسم مرضي سليمان الحواجري)، بعنوان: "العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر لدى موظفي الشق العسكري في قطاع غزة"، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة التقاعد المبكر لدى الموظفين العسكريين في قطاع غزة ومعرفة مدى تأثير العوامل الوظيفية والإقتصادية والنفسية والصحية على اتخاذ قرار التقاعد المبكر لدى الموظفين العسكريين في قطاع غزة.

قام الباحث بإعداد استبانة لمعرفة العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر، وقام باستخدام طريقة الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة وهم الموظفين العسكريين الذين حصلوا على التقاعد المبكر، وبسبب حساسية الملف العسكري في ظل الانقسام الموجود اجتهد الباحث في توزيع الاستبانة وجمعها حيث تمكن من جمع 69 استبانة جملها من موظفي حكومة غزة.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

تبين وجود تباين بين العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار التقاعد المبكر، حيث أثرت العوامل الوظيفية والإقتصادية والنفسية بشكل إيجابي على اتخاذ قرار التقاعد المبكر باستثناء العوامل الصحية. وكان ترتيب العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر لدى موظفي الشق العسكري في محافظات غزة كما يلي: العوامل الإقتصادية، العوامل الوظيفية، العوامل النفسية، العوامل الصحية.

وكان من أهم توصيات الدراسة:

- الاهتمام بأوضاع الموظفين العسكريين الوظيفية والمادية والنفسية والصحية، والبحث عن الطرق التي تزيد من رضا العسكري عن وظيفته؛

- إعادة النظر في تعيين المسؤولين والأخذ بعين الاعتبار الكفاءة العملية والإدارية؛

- يجب الاهتمام بسياسة الرواتب والحوافز المقدمة للموظفين؛

- عمل مركز اجتماعي خاص بالمقبلين على التقاعد المبكر وذلك بتوعيتهم بطبيعة المرحلة القادمة والمساهمة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي مع مرحلة التقاعد المقبلة.

الفرق بين الدراسة ودراستنا أن دراسة قاسم مرضي سليمان الحواجري هدفت لدراسة العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر، واختلفت دراستنا على هذه الدراسة في تناولنا لموضوع العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

4- دراسة (محمد عماد سعدا)، بعنوان: "اتجاهات المدرسين نحو التقاعد المبكر" دراسة ميدانية على عينة من المدرسين في المدارس الثانوية العامة في محافظة دمشق"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 30، العدد الأول، 2014.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة طبيعة اتجاهات عينة مدرسي المدارس الثانوية العامة نحو التقاعد المبكر، وهل تختلف هذه الاتجاهات باختلاف متغيرات البحث، إذ بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (399) مدرساً ومدرسة، واستخدم الباحث في الدراسة الحالية مقياساً للاتجاه نحو التقاعد المبكر بعد أن تم التحقق من صدقه وثباته بالطرق العلمية المناسبة.

وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- إن ترتيب الأسباب التي تدفع المدرس نحو التقاعد المبكر كما يأتي: الصحية، المادية، النفسية، الاجتماعية، الوظيفية؛

- توجد فروق دالة إحصائياً في اتجاهات أفراد العينة نحو التقاعد المبكر تبعاً لمتغير الجنس، إذ تبين أن الإناث أكثر ميلاً نحو التقاعد المبكر؛

- لا توجد فروق دالة إحصائياً في اتجاهات أفراد العينة نحو التقاعد المبكر تبعاً لمتغير المؤهل العلمي؛

- توجد فروق دالة إحصائياً في اتجاهات أفراد العينة نحو التقاعد المبكر تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، إذ تبين أن المتزوجين أكثر ميلاً من العازبين نحو التقاعد المبكر.

وكان من أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة قيام كل مؤسسة بوضع تصورات أو خطط أو برامج لمرحلة التقاعد لمن كان يعمل لديها بحيث لا تنقطع صلة الفرد بمؤسسته فور الإحالة على التقاعد؛

- المزيد من الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والمادية والأسرية والصحية للمدرسين ضرورة إيجاد برامج رعاية صحية خاصة بالمتقاعدين؛

- البحث عن الأساليب التي يمكن من خلالها مشاركة المتقاعدين في تنمية المجتمع المحلي عن طريق العمل التطوعي للاستفادة من خبراتهم.

الفرق بين الدراسة ودراستنا أن دراسة محمد عماد سعدا هدفت لدراسة لمعرفة طبيعة اتجاهات عينة مدرسي المدارس الثانوية العامة نحو التقاعد المبكر ، واختلفت دراستنا على هذه الدراسة في تناولنا لموضوع العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Monika Riedel et al) بعنوان: " محددات الانتقال من العمل إلى التقاعد في أوروبا "
Monika Riedel et al, **Determinants for the transition from work into retirement in Europe**, IZA Journal of European, Labor Studies, Austria, 2015.

هدفت هذه الدراسة لدراسة محددات الانتقال من العمل إلى التقاعد في أوروبا باستخدام الوحدة المخصصة لقوة العمل لتحليل العلاقة بين خصائص نظام الفرد والمعاش التقاعدي و سن التقاعد المخطط داخل الاتحاد الأوروبي.

تتألف مجموعة البيانات المستخدمة في هذه الدراسة من الملاحظة حيث 58.091 ملاحظة بنسبة 54% ذكور و 46% من الإناث من الدول الأعضاء الأكثر فقرًا في الاتحاد الأوروبي. وبعد تحليل البيانات خلصت الدراسة للنتائج التالية:

- أن توقيت التقاعد يرتبط بين الشركاء الذين هم بالفعل في مرحلة التخطيط للتقاعد في البلدان الأكثر ثراء في الاتحاد الأوروبي 15 ؛
- يبدو أن سن التقاعد الاعتيادية يكون لها تأثير أكبر على سن التقاعد المخطط لها أكثر من الدول الفقيرة في الاتحاد الأوروبي 15 أو في الدول الأعضاء الجديدة في الاتحاد الأوروبي؛
- إن أثر ثروة المعاشات التقاعدية هو الأكبر في الدول الأعضاء الجديدة في الاتحاد الأوروبي والأصغر في دول الاتحاد الأوروبي الخمسة عشر الغنية. علاوة على ذلك ، تختلف تأثيرات الصناعة والوظيفة حسب نوع البلد.

تشابه هذه الدراسة نوعا ما مع دراستنا وذلك من خلال تطرقنا لأسباب المؤدية للتقاعد، وتختلف في الهدف حيث أن دراسة هدفت إلى دراسة محددات الانتقال من العمل إلى التقاعد في أوروبا، في حين دراستنا هدفت لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

2- دراسة (Gabriela Topa) بعنوان: " العوامل النفسية والاجتماعية في نوايا التقاعد والتكيف: دراسة متعددة العينات "

Gabriela Topa, **Psychosocial factors in retirement intentions and adjustment: a multi-sample study**, Department of Psychology, Rey Juan Carlos University, Madrid, Spain, Career Development International, Vol. 20 No. 4, 2015

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل النفسية والاجتماعية التي تفسر بشكل كبير نوايا التقاعد وتعديل التقاعد، وذلك باستخدام دراستين تجريبيتين منفصلتين، التصميم، المنهجية، النهج - الاكتفاء الذاتي للتقاعد، وانخفاض المشاركة في العمل، وهوية العامل الأكبر سناً، والحرمان النسبي، أوضح بشكل واضح نوايا التقاعد (إشراك العمالة الجسدية، والتقاعد غير المتفرغ، والتقاعد المتأخر، والتقاعد الكامل) للعاملين على مدار 60 عامًا.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أن الكفاءة الذاتية للتقاعد وهوية العامل الأكبر سناً قد أوضحت بشكل إيجابي وكبير كل من التقاعد الكامل للعمال المسنين ورضا التقاعد للمتقاعدين؛
 - الحرمان النسبي يفسر بشكل سلبي نوايا التقاعد الجزئية والمتأخرة ورضا التقاعد للمتقاعدين؛
 - تعديل مفهوم التقاعد كعملية له آثار مهمة على تخطيط التقاعد ، وبالتالي يمكن أن يؤثر على مشروع مسار الحياة ، وكذلك قرارات المهنة؛
 - التداعيات الاجتماعية يجب أن تأخذ السياقات الاجتماعية بعين الاعتبار جميع العوامل التي يمكن أن تؤثر سلباً على الكفاءة الذاتية ، ومشاركة العمل وهوية الموظفين في المراحل المتوسطة والمتأخرة ، وبالتالي تساهم في تعزيز وتقوية الموارد الشخصية والنفسية الاجتماعية المرتبطة بالتخطيط والتكيف للتقاعد، وزيادة البصيرة في التخطيط والقرارات التي يتخذها العمال الأكبر سناً لمواجهة التقاعد؛
 - الأصالة / القيمة - كان لهذا العمل هدفان ، تبعهما دراستان تجريبتان مع عيّنتين: العمال أكثر من 60 عاماً ، والمتقاعدين. يؤكد المؤلفون أن توافر مجموعتين مختلفتين من البيانات يزيد من تعميم النتائج.
- الفرق بين الدراسة ودراستنا أن دراسة "قبريلا توبا" هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل النفسية والاجتماعية التي تفسر بشكل كبير نوايا التقاعد، واختلفت دراستنا على هذه الدراسة في تناولنا لموضوع العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

3- دراسة (Kerstin Nilsson) بعنوان: " العمل أو عدم العمل في حياة العمل الممتدة؟ عوامل في قرارات العمل والتقاعد "

Kerstin Nilsson, **To work or not to work in an extended working life? Factors in working and retirement decisions**, Doctoral Thesis, Faculty of Landscape Planning, Horticulture and Agricultural Science Department of Work Science, Business Economics, Swedish University of Agricultural Sciences, 2013.

الهدف العام من هذه الدراسة هو الحصول على المعرفة حول عمل كبار السن في العمل والحياة المرتبطة بالتخطيط والقرار بالتخلي عن الحياة العملية. تتضمن الرسالة دراسة نوعية واحدة وثلاث دراسات كمية أُجريت في السويد.

خلصت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- تم العثور على الصحة ذات التقييم الذاتي كمقياس أفضل من تشخيص المرض عما إذا كان العمال كبار السن يعتقدون أن بإمكانهم العمل حتى 65 عاماً أو أكثر؛
- يبدو أن الصحة ليست عائقاً عاماً أمام العمل في سن الشيخوخة إذا كان العاملون كبار السن راضون عن وضعهم في العمل ولديهم ما يكفي من الوقت والفرص للتعافي من الإرهاق، وفي واحدة من أخطر بيئات العمل في السويد، لم يتعرض العمال كبار السن للإصابة بشكل كبير أكثر من العمال الأصغر سناً؛
- كانت بيئة العمل العقلية والجسدية الجيدة، وسرعة العمل المعتدلة ووقت العمل، والكفاءة المناسبة وإمكانية تطوير المهارات من العوامل التي تحدد ما إذا كان العمال كبار السن يعتقدون أن بإمكانهم إطالة عمرهم العملي، وكان الموقف من العمال كبار السن في المنظمة، والتحفيز ورضا العمل من العوامل التي تحدد ما إذا كان العمال كبار السن يرغبون في إطالة عمر العمل؛
- أثرت الصحة والحوافز الاقتصادية الشخصية والمحاولات الأسرية / الترفيهية والموقف من المعاش في المجتمع على ما إذا كان الناس يعتقدون أنهم يستطيعون ويريدون تمديد حياتهم العملية؛
- في قرار التقاعد النهائي، نظر العمال الأكبر سناً في: إمكانية تحقيق التوازن بين الشيخوخة الوظيفية والصحة وتكييفها ووضع العمل المستدام؛ وضعهم الاقتصادي.
- وتمثلت أهم التوصيات في أنه إذا كان من المرغوب فيه للمجتمع أن يمد الناس حياتهم العملية، فيجب تلبية كل من "يمكن أن يعمل" وعوامل "الرغبة في العمل". من المهم توفير تناسب جيد داخل الحياة العملية. وهذا يتطلب التركيز ليس فقط على العمال الأكبر سناً، ولكن أيضاً على المنظمات والمديرين من أجل توفير الحوافز التي تبقى العمال كبار السن في قوة العمل.

الفرق بين هذه الدراسة ودراستنا هو أن الهدف العام من هذه الدراسة هو الحصول على المعرفة حول عمل كبار السن في العمل والحياة المرتبطة بالتخطيط والقرار بالتخلي عن الحياة العملية، بينما هدفنا من خلال دراستنا إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

4- دراسة (Nicholas Asamoah) بعنوان: "التكيف باتجاه التقاعد"

Adjustment towards Retirement, A Thesis submitted to the Institute of Distance Learning, Kwame Nkrumah University of Science and Technology in partial fulfillment of the requirement for the degree of Commonwealth Executive Masters of Business Administration, Ghana, JUNE, 2012.

هدفت هذه الدراسة معرفة كيفية تكيف العامل الغاني نحو التقاعد من حيث التمويل والصحة والإقامة والترفيه، حيث أجريت هذه الدراسة في بلدية دورما الغانية، تم اختيار جميع المستجيبين الـ 114 عشوائياً من الإدارات المختلفة في القطاع العام في بلدية دورما للعمل كمشاركين في مسح غير تجريبي.

تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ونموذج الانحدار اللوجستي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استخدام استبيان.

خلصت الدراسة إلى أن أولئك الذين لديهم أكثر من سنة على التقاعد يمكن أن يستعد جيداً للتكيف مع التقاعد من أولئك الذين لديهم بضع سنوات للتقاعد وبالتالي يمكن أن نخلص إلى أن أولئك الذين بدؤوا العمل في وقت مبكر في حياتهم قد يكونوا قادرين على التكيف مع التقاعد من أولئك الذين بدؤوا العمل في وقت متأخر جداً

كما خلصت إلى أن معظم العمال في غانا لم يكونوا راضين عن شروط خدمتهم، والسبب هو أن دخلهم الشهري منخفض جداً، ومعظمهم لا يتمتعون بأي امتيازات، ومن ثم نخلص إلى أن أوضاع العمل أثر سلباً على تكيف العمال الغانيين تجاه التقاعد.

أهم التوصيات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- زيادة التوعية بشأن التكيف نحو التقاعد ينبغي أن يتم في وقت مبكر جداً في الحياة العملية، العمل من أجل إتاحة الوقت الكافي للتحضير لضبط أفضل نحو التقاعد؛

- ويوصى أيضاً أن يذهب الأطفال لبدء الدراسة في المدرسة المناسبة في سن الذهاب حتى يتمكنوا من التدريب والعمل في وقت مبكر، من أجل أن يتمكنوا من تسوية وصولاً إلى الاستعداد لضبط جيد نحو التقاعد؛

- يجب أن تضع الحكومة سياسة من شأنها أن تجبر جميع المنظمات والمؤسسات لتنظيم حلقات دراسية للتقاعد/ ورش عمل لموظفيها الذين لديهم بين 10 و 1 عاماً من التقاعد.

الفرق بين الدراسة ودراستنا أن دراسة "قبريلا توبا" هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل النفسية والاجتماعية التي تفسر بشكل كبير نوايا التقاعد، واختلفت دراستنا على هذه الدراسة في تناولنا لموضوع العلاقة بين ضغوط العمل بالتقاعد النسبي.

المطلب الرابع: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الجدول رقم (I-02): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيانات	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الهدف	هدفت الدراسة الحالية لمعرفة علاقة ضغوط العمل بالميل نحو التقاعد النسبي لعمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعانية.	تمحور الهدف الرئيسي لأغلب الدراسات في التعرف على أثر ومصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون، كما هدفت للتعرف على ظاهرة التقاعد المبكر
من حيث مجتمع الدراسة	أجرت الدراسة في الفترة 2018-2019، أما الحدود المكانية بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعانية ولاية غرداية	تمت الدراسات السابقة في عدة مجتمعات امتدت من سنة 2010 إلى 2017 وشملت الأماكن التالية: الجزائر، فلسطين، سوريا، أستراليا، إسبانيا، السويد، غانا.
من حيث منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في الجزء النظري، وأسلوب دراسة الحالة في جانب الاستبانة كأداة رئيسية للبحث وتوزيعها على عينة من عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مع دراستها الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS في الجانب التطبيقي.	تشابه معظم الدراسات في استخدام أسلوب دراسة الحالة باستخدام أداة الاستبانة.
من حيث مغريات الدراسة	المتغير المستقل: ضغوط العمل المتغير التابع: التقاعد النسبي	تطرقت الدراسات السابقة لمتغيرات مختلفة نذكر منها: - أثر ضغوط العمل و الرضا الوظيفي - علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي - تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية - العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر لدى موظفي الشق العسكري - اتجاهات المدرسين نحو التقاعد المبكر - محددات الانتقال من العمل إلى التقاعد في أوروبا - التكيف باتجاه التقاعد
من حيث القطاع	استهدفت الدراسة مؤسسة عمومية	استهدفت الدراسات السابقة قطاعات مختلفة.

المصدر: من إعداد الطالبين

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري لضغوط العمل حيث خالصنا بأنها الضغوط يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل إما لطبيعة العمل أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن.

ورأينا أن لضغوط العمل آثار على المنظمة وعلى الفرد فعندما تتولد استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر، ولا يستطيع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط، مما يؤدي إلى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية، وقسمت آثار ضغوط العمل إلى صنفين: "آثار نفسية كالإحباط، القلق، الاحتراق النفسي، العدوانية، التوتر، الإرهاق. آثار سلوكية مثل الإصابات والحوادث، الإفراط في النوم، الإفراط في الأكل، الإفراط في الحركة، التدخين، الهيجان، التغيب عن العمل.

كما تطرقنا للإطار النظري للتقاعد بصفة وعامة وللتقاعد النسبي بصفة خاصة، وشروط الإحالة على التقاعد والنظريات والنماذج المفسرة له، بالإضافة إلى التعرف على أنظمة التقاعد المطبقة في الجزائر.

في الفصل الموالي سنحاول معرفة علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي من خلال دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعانبة.



الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية

تمهيد

يحتل قطاع الصحة أهمية فائقة لدى باعتباره القطاع المسؤول عن حماية السكان من كافة الأمراض والوقاية منها ومن هنا كان الاهتمام العالمي بالرعاية الصحية للمواطنين وتسابق الدول في تقديم أحسن الخدمات الصحية وأفضلها لمواطنيها والعمل على تطوير المؤسسات الاستشفائية وتزويدها بكل جديد في مجال التقنية الطبية والخبرات العلمية.

عند الحديث عن القطاع الصحي بالجزائر نجد أن الدولة تسعى جاهدة لتطوير الخدمات الصحية والارتقاء بها من خلال الجهود الكبيرة والانجازات المثمنة والتشريعات القانونية منذ الإستقلال إلى يومنا هذا إلا أن ذلك لم يرق إلى مستوى التغيرات التي عرفها المجتمع الجزائري في مختلف المجالات الإقتصادية والإجتماعية والثقافية....، مما يدفع المستخدمين للتقاعد النسبي هروبا من شتى الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرضون لها في العمل فهم يواجهون مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والإحباط والتي تفوق قدرتهم على التكيف معها حيث تصبح هاجسهم الوحيد مما يدفعهم للتقاعد النسبي.

من هذا المنطلق سوف نحاول في هذا الفصل دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والتقاعد النسبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ولاية غرداية بشكل عملي و ذلك من خلال مبحثين:

المبحث الاول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة؛

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الاول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة

سنتعرض في هذا المبحث إلى التعريف بإحدى مؤسسات القطاع الصحي بولاية غرداية، المؤسسة العمومية الإستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعانبة والتي هي محل الدراسة وأهم الوظائف والمصالح التي تتكون منها وكذا نشاطها، وذلك بعد الاشارة لمفهوم قطاع الصحة بالجزائر وأهميته ، ثم نقوم بتحديد المنهج العلمي المناسب لدراستنا الميدانية وفقا لطبيعة موضوع بحثنا، والأدوات المستعملة المساعدة على إتباع هذا المنهج .

و ينقسم هذا المبحث إلى مطلبين:

المطلب الأول: مفاهيم حول الصحة ؛

المطلب الثاني: تقديم للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

المطلب الاول: مفاهيم حول الصحة

أولاً: مفهوم الصحة

من الأول ارتبطت الصحة بالمرض فعدم مرض الإنسان وظهور علامات المرض عليه من جميع النواحي الفيزيولوجية والعضوية والعقلية والاجتماعية يعني أن الانسان يتمتع بقدر متفاوت من الصحة.

وبدأ الاهتمام بقضايا الصحة بعد ظهور الأمراض العضوية منها والاجتماعية والتي فرضت على الانسان الاتجاه سواء وقائيا او علاجيا لأنه اصبح بحاجة الى الصحة للأبعاد شبح المرض والموت لان الحاجة ام الاختراع وشعور الانسان بالصحة يجب ان يكون في جميع ما يتعلق في الانسان من قضايا مباشرة ومتطورة او قضايا خفية غير متطورة وباكتمال جميع النواحي التالية مجتمعة مع بعضها لان أي خلل في أي جزء من النواحي (الجسمية والجسدية والعقلية والفسولوجية والنفسية والاجتماعية والسوسولوجية) يعني عدم اكتمال الصحة¹

ثانياً: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية تتكون من مجموعة من الأقسام المتخصصة لكل قسم رئيسه بأعضائه وميزانيته تشرف عليه المؤسسة ويتبع إدارتها، وكل قسم من هذه الأقسام له جهوده وخدماته التي تناسب تخصصاته

1_ محمود سلامة محمد غباري: ادوار الاختصاصي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2003، ص134

وهدفها الأساسي هو مساعدة المرضى على الحصول على الخدمات العلاجية بصورة تناسب حالاتهم المرضية والاستفادة منها أكبر استفادة.¹

المطلب الثاني: تقديم للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

تضم ولاية غرداية هياكل صحية متعددة متمثلة في أربع (04) مؤسسات عمومية إستشفائية و أربع (04) مؤسسات عمومية للصحة الجوارية و مؤسسة إستشفائية مخصصة في الأمومة و الطفولة تتوزع على كل من غرداية ، متليلي ، القرارة و المنيعية إضافة إلى المؤسسات العمومية الخاصة.

و تعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية 18 فيفري يوم الشهيد بمتليلي من أهم المؤسسات الصحية على مستوى ولاية غرداية لإسمه و مكانته ، و يتضح لنا هذا الدور من خلال الأعمال التي تقوم بها على مستوى الدوائر الإدارية التي تغطيها ، إضافة إلى فئة البدو و الرحل.

تقع هذه الأخيرة بدائرة متليلي ولاية غرداية التي تبعد عنها بمسافة 42 كلم و عن عاصمة الجزائر بـ 642 كلم ، و قد تم إنشاءها في 01 أفريل 1981 و التي كانت تسمى القطاع الصحي بمتليلي ، كما أنها تغطي حوالي 72633 نسمة معظمهم يقطنون بالمناطق الحضرية وشبه حضرية ، 90% موزعة على مساحة 25 كم² بكثافة سكانية تختلف من بلدية إلى أخرى بـ 2.28 نسمة/كم².

أما بالنسبة للحدود الصحية الإقليمية للمؤسسة العمومية الإستشفائية تحدها:

- شمالا: المؤسسة العمومية الإستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية والقرارة.

- جنوبيا: المؤسسة العمومية الإستشفائية و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعية.

- شرقا: المؤسسة العمومية الإستشفائية و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بورقلة.

- غربا: المؤسسات الصحية لكل من البيض و الأغواط.

كما تضم المؤسسة خمسة (05) بلديات و هي: متليلي ، زلفانة ، سبب ، حاسي لفحل و المنصورة.

تم إنجاز المؤسسة العمومية الإستشفائية من طرف شركة فرنسية تسمى بويغ بتاريخ: 1981/04/01 وفتحت أبوابها بصفة رسمية بتاريخ: 1985/01/01 بالبناء الجاهز بـ 120+30 سرير ، مجهز بأحدث الوسائل و معدات طبية و موارد بشرية مختصة في شتى المجالات الصحية ، إضافة إلى إنجاز وحدات صحية قاعدية بمختلف

¹ محمود سلامة محمد غباري مرجع سبق ذكره.

الأحياء عبر البلديات ، حيث تجاوزت 17 وحدة قاعدية صحية ، وهذا كله يتجه نحو القاعدة التي بنيت عليها الصحة العمومية تحت شعار " الصحة للجميع " .

و في سنة 2007 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في: 19 ماي 2007 أجريت تعديلات جديدة في قطاع الصحة ، حيث إنقسم القطاع الصحي إلى مؤسستين و هما: المؤسسة العمومية الإستشفائية الذي أصبح المقر الجديد) الذي أنجز من النوع الجاهز)بحي تيمكرت بطاقة إستعاب 30+120سرير، وسمي بمستشفى 18فيفري تخليدا لذكرى "يوم الشهيد"¹.

و كذلك المؤسسة العمومية للصحة الجوارية مع خلق مصالح و وحدات جديدة و إستغلال بعضها التي كانت في السابق شبه مغلقة.

وحسب مقاييس الوزارة الوصية صنفت المؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي في الدرجة "ج" أي "C" نظرا للتطورات التي إستحدثتها وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات في السنوات الأخيرة و المتمثلة في زيادة طاقة الإستيعاب للمؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي ب 20 سرير تتوزع عبر المصالح الإستشفائية.

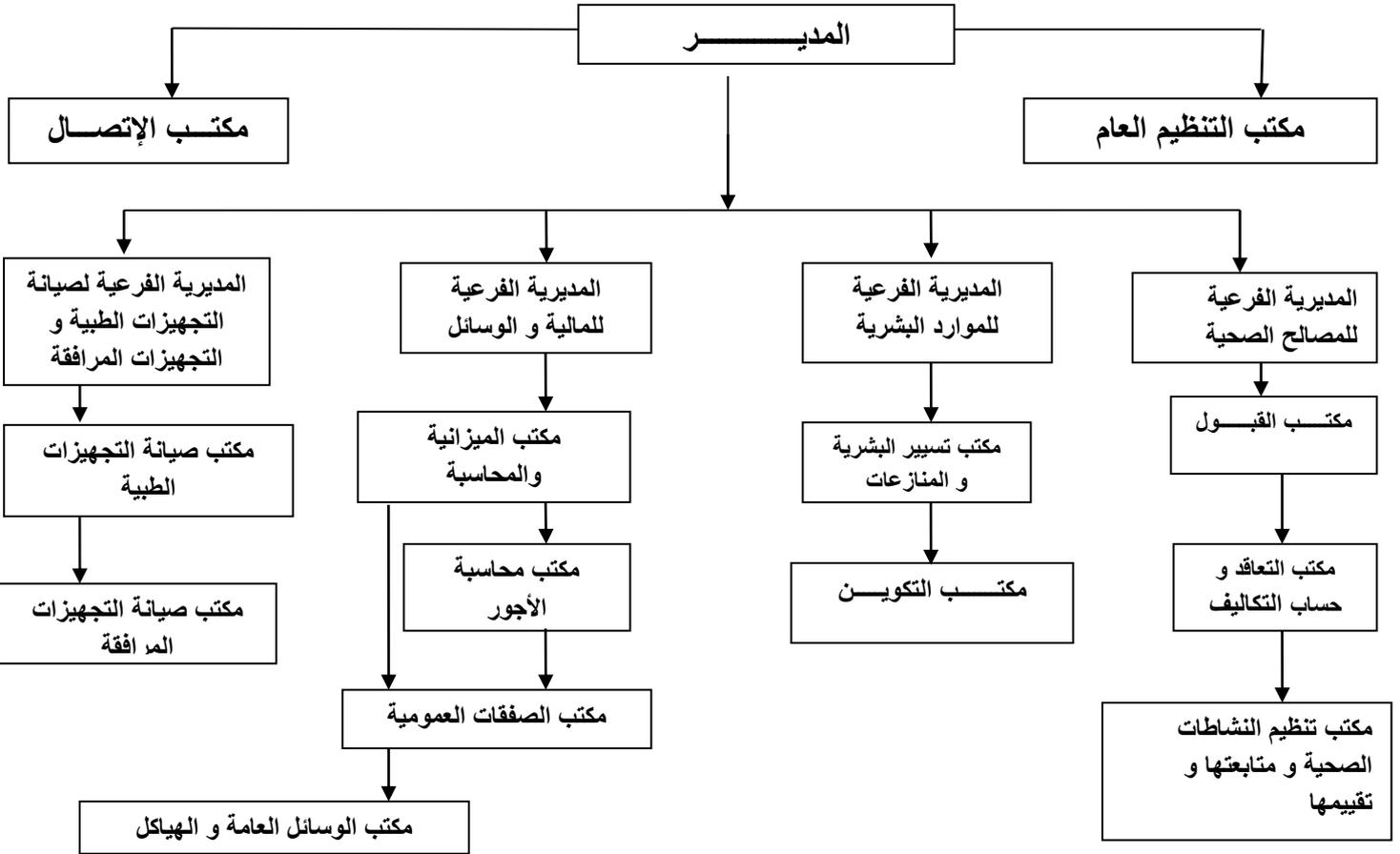
أولاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تشكل المؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي تبعا للقرار الوزاري المشترك رقم:

2014/07 المؤرخ في: 19 ماي 2007 المتعلق بتحديد مخطط التنظيم الإداري للمؤسسات العمومية الإستشفائية من مديرية عامة و أربع(04) مديريات فرعية تضم عدة مكاتب تتوزع مهامها و مسؤولياتها حسب طبيعة المديرية التابعة لها دون وجود مرجع تنظيمي يحدد مهام كل مديرية و مكتب ، و الشكل التالي يوضح ذلك.

المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي 1

الشكل رقم (II-01): يوضح الهيكل التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي



المصدر : مديرية الفرعية للصحة.

ثانيا: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية:

تتكون المؤسسة العمومية إداريا حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 20 ديسمبر 2009 المتعلق بتحديد النظام الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية من مدير يعين من طرف الوزير مكلف بالمهمة الإدارية و التنفيذ و له كامل الصلاحيات بصفته المسؤول الأول على مستوى المؤسسة و يساعده في إدارة مهامه أربعة مدراء فرعيين و هم كالآتي:

1- المكاتب الملحقة بالمدير:

- مكتب التنظيم العام أو الأمانة: كان يعرف سابقا بالأمانة العامة ، تقوم بالإشراف على بعض الأعمال كتنظيم مواعيد المدير ، تسجيل الوارد و الصادر، إستقبال البريد والمكالمات.....إلخ.
- مكتب الإتصال: مكتب أستحدث في ظل الإصلاحات الجديدة ، من مهامه:

- الإتصالات الداخلية و الخارجية و التنسيق بين مختلف المكاتب التابعة للمؤسسة.
- الإشراف على الإجتماعات التي تخص المؤسسة (إجتماعات مجلس الإدارة ، المجلس الطبي ، اللجان المختلفة.....إلخ).

2- المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

تسهر على تنفيذ مهام النشاط الرئيسي للمؤسسة المتمثل في:

- تنظيم و متابعة تنفيذ البرامج المتعلقة بالخدمات الصحية الإستشفائية و الوقائية و تقييمها.
 - إعداد تقارير النشاطات السنوية.
 - تشرف على جميع النشاطات الإستشفائية و غير الإستشفائية.
- كما تضم المديرية ثلاث مكاتب: مكتب القبول ، مكتب التعاقد و حساب التكاليف ، مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها و تقييمها¹.

3- المديرية الفرعية للموارد البشرية:

تدعم المصالح الصحية بالموارد البشرية كالأطباء ، شبه الطبيين و الإداريين ، كما تهتم بجميع الأعمال المتعلقة بها من الناحية الوظيفية:

- التعيين ، الترقيات و العقود.
 - إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية و العمل على تنفيذه.
 - تحديد إحتياجات المؤسسة الآنية و المستقبلية من العمال.
- و تضم مكتبين و هما: مكتب تسيير البشرية و المنازعات و مكتب التكوين.

4- المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:

تدعم المصالح الصحية بالوسائل المادية و تقوم هذه المديرية بوظيفتين أساسيتين و هما:

- التسيير الإداري للموظفين و تنسيق عملهم.
 - التسيير المالي و ذلك بمتابعة الميزانية العامة للمؤسسة.
- و تضم هذه المديرية ثلاث مكاتب: مكتب الميزانية و المحاسبة و الذي بدوره يتفرع إلى مكتب محاسبة الأجور ، مكتب الصفقات العمومية و مكتب الوسائل العامة و الهياكل . و من مهام المكتب الأول نذكر:

المديرية الفرعية للموارد البشرية: مرجع سبق ذكره¹

- إعداد كشوفات الأجور. - إعداد حوالات الدفع.
- متابعة عمليات التسديد. - التأكد من الإعتمادات الممنوحة لكل عملية على حدى.

5- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة:

تتم هذه المديرية بالسهر على التموين للمؤسسة بل اللازمة ، وهي تتكون من المتطلبات الضرورية للهيكل الصحية و الإدارية من معدات طبية ، مستلزمات المكاتب ، تجهيزات مختلفة و غيرها من الوسائل اللازمة و هي تضم مكتبين: مكتب صيانة التجهيزات الطبية و مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سننطلق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بحث علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي ، وقد طبقت هذه الدراسة على "المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة - ولاية غرداية".

كحالة للمؤسسات الاستشفائية، ولبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical SPSS (Package for Social Science) النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالاتي: "عامل، طبيب، شبه طبي ،"، وقد تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 59 مفردة.

ثالثاً: أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: وهو من أهم الوسائل التي تم الإعتماد عليها بحيث صمم بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد إعتدنا في تصميمه على عدد من الدراسات السابقة ثم عرضناه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله حسب المطلوب تم توزيع 74 إستمارة على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر مارس من سنة 2019، و تم استرجاع 59 منها، حيث لم يستبعد اي استبيان منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 59 استبيان، أي ما نسبته 79.72% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (II-01): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

النسبة	العدد	البيان
100%	74	عدد الاستثمارات الموزعة
79.73%	59	عدد الاستثمارات المسترجعة
20.27%	15	عدد الإستثمارات الغير مسترجعة
00%	00	عدد الاستثمارات الملغاة
79.73%	59	عدد الاستثمارات المقبولة

المصدر: من إعداد الطالبين.

يبين الجدول السابق أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (59) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (79.73%) من العدد الموزع والبالغ (74) استبيان. و عدد الاستبيانات المستبعدة كانت منعدمة في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (59) بنسبة (79.72%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (15)، أي ما نسبته (20.27%) من أفراد عينة الدراسة.

- يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي ، وقد طبقت هذه الدراسة على "المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة - ولاية غرداية ، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقاً من الأسئلة

والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مرّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استناداً على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين* والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص: "الجنس والفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة المهنية، نوع الوظيفة قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: يوضح أبعاد ضغوط العمل التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (26) فقرة. إذ يحتوي على (04) أبعاد لضغوط العمل، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات: (07) فقرات متعلقة ب ضغوط متعلقة بالبيئة و(07) فقرات متعلقة بالضغوط متعلقة بالفرد، (06) فقرات متعلقة بضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين و (06) فقرات على مستوى المنظمة.

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 3)

الجزء الثالث: متعلق بالتقاعد النسبي و يتكون من 07 فقرات.

الجدول رقم (02-II): يوضح مضمون الإستبيان

رقم الفقرات	البعد
(07-01)	ضغوط متعلقة بالبيئة
(14-08)	ضغوط متعلقة بالفرد
(20-15)	ضغوط متعلقة بالجماعة \ العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين
(26-21)	على مستوى المنظمة
(33-27)	التقاعد النسبي

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 03)

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- المقابلة:

بغرض جمع أكثر قدر ممكن من المعلومات من قسم الموارد البشرية تم اللجوء إلى إجراء عدة مقابلات مع المعنيين مباشرة بالقسم ورؤساء المصالح بالنيابة¹، وتمحورت بالأساس حول المعلومات الممكن استغلالها حول نسبة ضغوط العمل المفروضة إضافة إلى نسبة التقاعد النسبي في سنوات الاخيرة.

حيث جرت على النحو التالي: تم التوجه بطلب إلى السيد مدير المؤسسة الاستشفائية ، حيث وجهنا هذا الأخير بعد قبول طلب الدراسة الميدانية بالمديرية محل الدراسة إلى السيدة مديرة فرعية للموارد البشرية وجميع الموظفين بالمصلحة الذين لم ييخلوا علينا بالمعلومات والوثائق المهمة التي تخدم موضوع الدراسة. إضافة إلى كاتب مديرية رئيسي حتم تم اجراء مقابلتين .

-وثائق الدراسة: تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

*1 أنظر الملحق رقم 02

رابعاً: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (II-03).

الجدول رقم (II-03): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
ضغوط العمل	المتغير المستقل
التقاعد النسبي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبين

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) :لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
- اختبار كولومجروف - سمرنوف (1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- تحليل الإنحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.

- إختبار **t-test** لإختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول في متغيرات الدراسة.
- وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (II-04) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (II-04) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (II-05) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$ = طول الفئة

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (وبعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1-2.33 فيكون المستوى منخفضاً.

سادساً: صدق وثبات الاستبيان:

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (05) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير*، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي

الجدول رقم (II-06): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
ضغوط متعلقة بالبيئة	07	0.842
ضغوط متعلقة بالفرد	07	0.963
ضغوط متعلقة بالجماعة \ العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين	06	0.802
على مستوى المنظمة	06	0.935
ضغوط العمل	26	0.828
التقاعد النسبي	07	0.932
جميع الفقرات	33	0.826

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

* أنظر الملحق رقم 04

من خلال الجدول رقم (II-06) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.826) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.802 إلى 0,935) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (80%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (II-07) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عنــــــــــــــــوان المحور	
0.01	0,725	بعد ضغوط متعلقة بالبيئة	جميع الفقرات
0.01	0,786	بعد ضغوط متعلقة بالفرد	
0.01	0,927	بعد ضغوط متعلقة بالجماعة العلاقة مع الزملاء والمروؤسين	
0.01	0.463	بعد على مستوى المنظمة	
0.01	0.536	محور ضغوط العمل	
0.01	0,844	محور التقاعد النسبي	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03- ب)

من خلال الجدول رقم (II-07) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " ضغوط العمل " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.536) وهي درجة متوسط .حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " ضغوط متعلقة بالبيئة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة. كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " ضغوط متعلقة بالفرد " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,786) وهي درجة مرتفعة أيضاً.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمؤسسين " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,927) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع " مستوى المنظمة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.463) وهي أيضا درجة متوسطة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " التقاعد النسبي " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,844) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان.

ومما سبق يمكن القول بأن هناك اتساقا داخليا بين فقرات الاستبيان وهذا يدعونا الى القول بأن الاستبيان صالح لقياس ماوضع من أجله

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة H_1 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (II-08) نتائج اختبار كولجروف- سمرنوف في توزيع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	Z قيمة	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محور ضغوط العمل	26	0.510	0.421
الثاني	عبارات محور التقاعد النسبي	07	0.740	0.605

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول رقم (II-08) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0,510)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.421) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0.740)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.605) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضا أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي ($Sig < 0.05$) وهذا يدل

على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفريّة H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها*.

أولاً: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

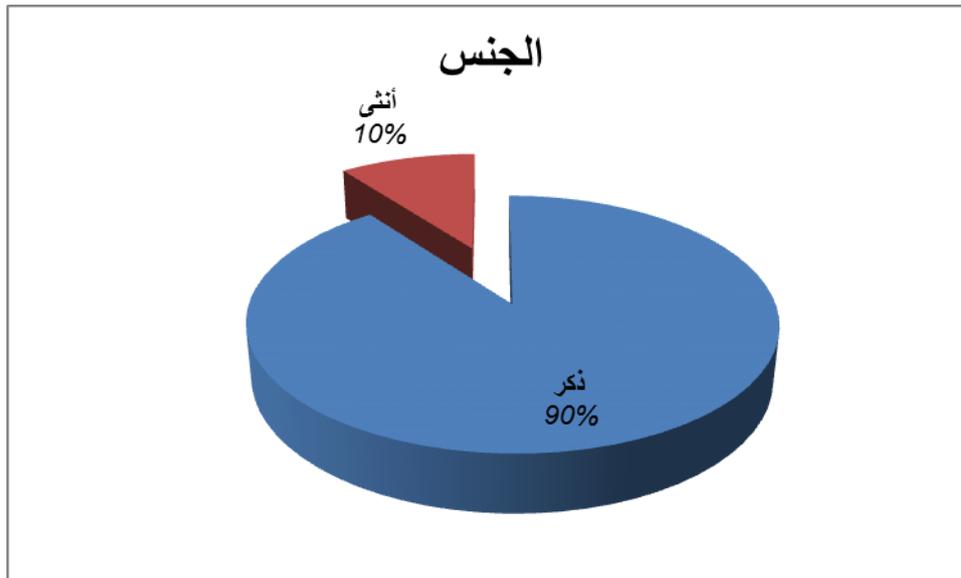
1-توزيع أفراد العينة تبعاً للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-09) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

البيان	التكرار	% النسبة
ذكر	52	89.8
أنثى	07	10.2
المجموع	59	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 05)

الشكل رقم (II-02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على معطيات جدول نتائج SPSS.

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجدول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملحق)

حسب الجدول رقم (II-09) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (89,8%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (10,2%) فقط وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسة الاستشفائية حيث يجذب استقطاب الذكور لشغل هذا النوع من العمل أكثر من الإناث. وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في توظيف العنصر النسوي و تمكينه من تحمل المسؤولية بالمؤسسة محل الدراسة.

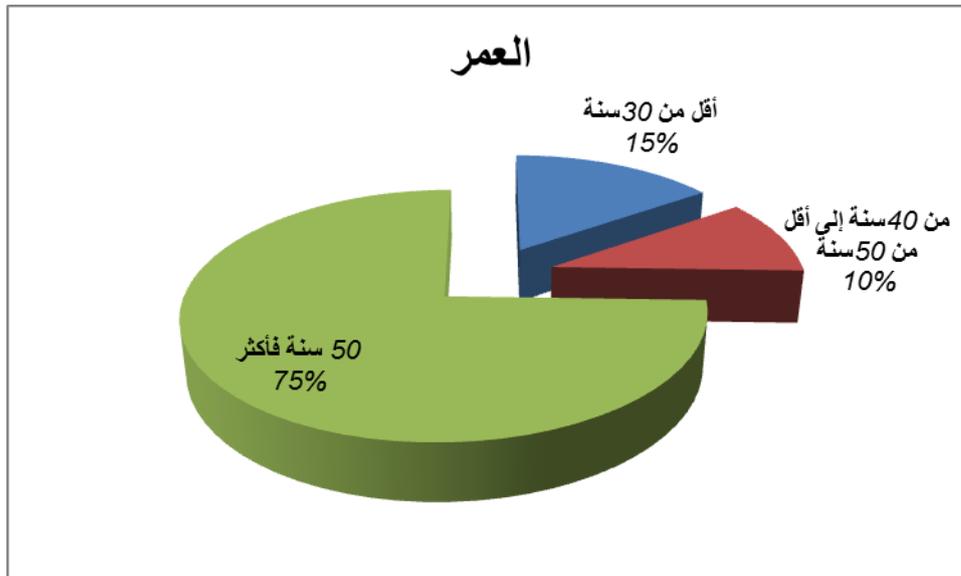
02- توزيع أفراد العينة تبعاً للعمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

البيان	التكرار	% النسبة
أقل من 30 سنة	09	15.3%
30 سنة إلى أقل من 40 سنة	00	00%
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	06	10.2%
50 سنة فأكثر	44	74.6%
المجموع	59	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

الشكل رقم (II-03): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-10) أن هناك (44) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (50) سنة فأكثر أي ما نسبته (74.6%) ، نجد أيضا (09) افراد من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية اقل من (30) سنة بنسبة (15.3%)، في حين نجد (6) أفراد من الفئة العمرية (40- من 50) سنة بنسبة قدرت ب(10.2%) ، وهذا يؤكد على ان اغلب الموظفين في المؤسسة الاستشفائية من الفئة الواعية و الكبيرة في السن والتي يمكنها التفاعل مع المستجدات بالمؤسسة و سهولة الإستعاب بالتالي تقديم الأداء الجيد لمثل هذه المؤسسات.

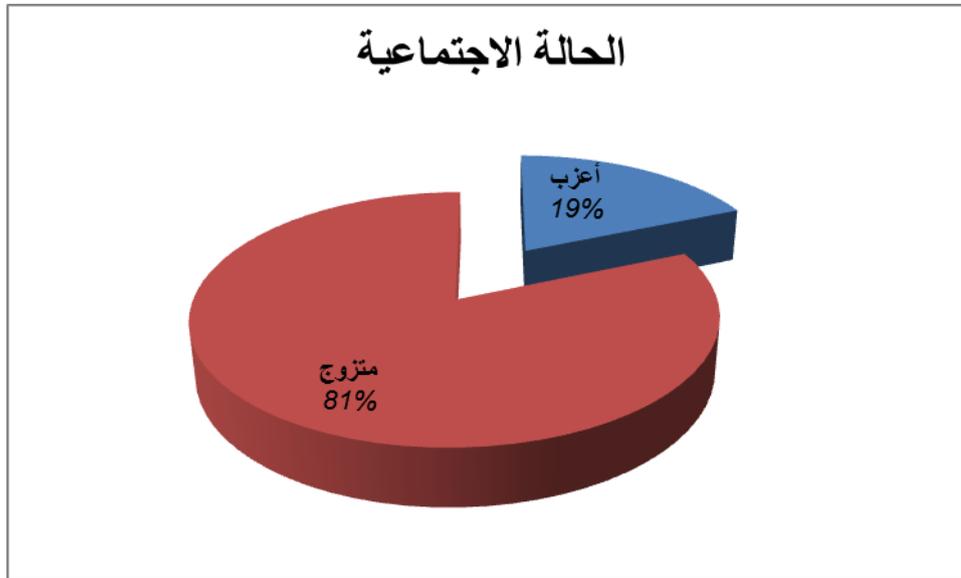
03- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

البيان	العدد	% النسبة
اعزب	11	18.6%
متزوج	48	81.4%
المجموع	59	100,0 %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

الشكل رقم (II-04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-11) أن (48) فردا من مجتمع الدراسة متزوجين (81.4%) أي ما نسبته اما العزاب (11) فردا بنسبة (18.6%)، وهذا ما من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للإستبيان، كما أنه لديهم خبرات في الحياة تحول لهم تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة الاستشفائية. (نسجل هنا أننا وزعنا الإستبيانات على عدد من العمال الذين خرجو إلى التقاعد النسبي)

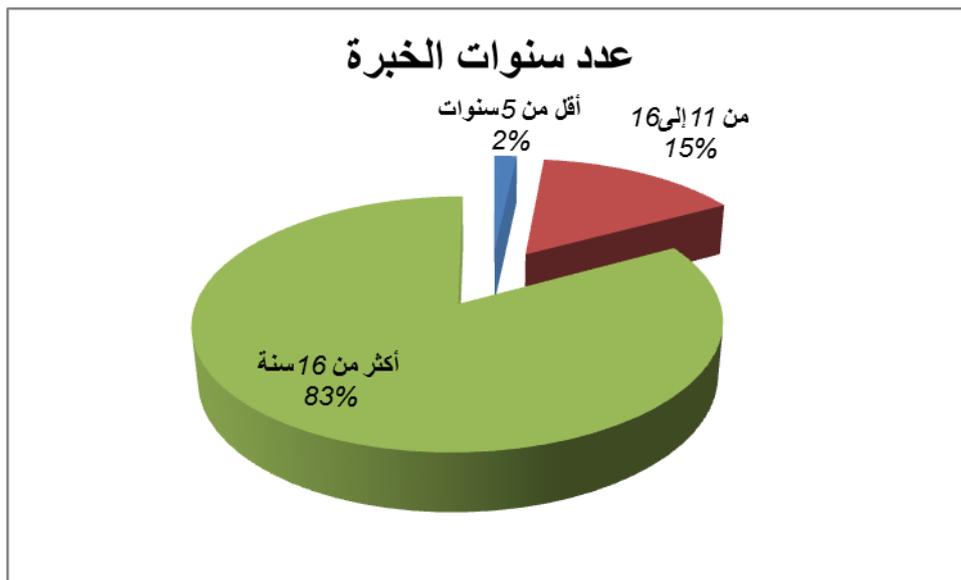
04- توزيع أفراد العينة تبعا لعدد سنوات الخبرة: وهي موضحة كآلاتي:

الجدول رقم(II-12) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	البيان
1.7%	01	أقل من 5 سنوات
00%	00	من 5 إلى 10 سنوات
15.3%	9	من 11 إلى 16 سنة
83.1%	49	أكثر من 16 سنوات
100 %	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

الشكل رقم (II-05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-12) أن (49) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة التي أكثر من (16) سنة فأكثر، أي ما نسبته (83.1%)، وتليها (09) افراد من أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين (11-16) سنة بنسبة بلغت (15.3%)، ثم تليها ن أصحاب الخبرة التي تعدادها أقل من 05 سنوات بنسبة (1.7%) لفرد ، وهذا يدل على وجود خبرة لسنوات لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية وهذا يفيدنا بشكل كبير في دراستنا.

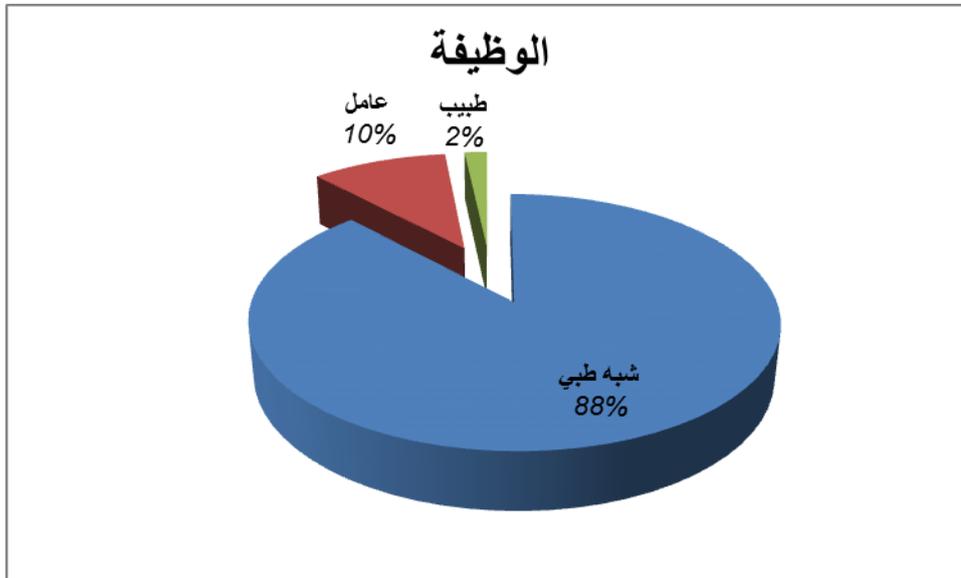
5- توزيع أفراد العينة تبعا لنوع الوظيفة : وهي موضحة كالاتي :

الجدول رقم (II-13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	البيان
88.1 %	52	شبه طبي
10.2 %	06	عامل
1.7 %	01	طبيب
100 %	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

الشكل رقم (II-06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج جدول SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول رقم (II-13) نلاحظ أن النسبة الأكبر حاز عليها شبه طي (52) فرد بنسبة 88.1% ، يليه العامل (6) افراد بنسبة (10.2%)، فيما بلغت نسبة الطيب (1.7%) اي فردا واحدا ، وهذا يفسر تعدد المصالح بالمؤسسة الاستشفائية و تعدد انواع الوظائف .

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث ،الجنس،العمر، الحالة الاجتماعية ،وعدد سنوات الخبرة ، ونوع الوظيفة مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

ثانياً: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية ضغوط العمل من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى التقاعد النسبي.

1- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل

قصد التعرف على ضغوط العمل من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفا ب 4 أبعاد (ضغوط متعلقة بالبيئة ، ضغوط متعلقة بالفرد ، ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين ، على مستوى المنظمة) وسنتناول لاحقاً كل بعد على حدى.

-النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة: " ما مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة الاستشفائية، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (14-II) يوضح تصورات المستجوبين لمحور ضغوط العمل مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
04	مرتفعة	0.78440	3.7458	ضغوط متعلقة بالبيئة
03	مرتفعة	0.70390	3.9068	ضغوط متعلقة بالفرد
02	مرتفعة	0.73676	3.9831	ضغوط متعلقة بالجماعة العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين
01	مرتفعة	0.87834	4.0085	على مستوى المنظمة
/	مرتفعة	.847350	3.9576	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول ضغوط العمل المتمثلة بأبعاده في: (ضغوط متعلقة بالبيئة، ضغوط متعلقة بالفرد، ضغوط متعلقة بالجماعة-العلاقة مع الزملاء و المرؤوسين، على مستوى المنظمة) وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور ضغوط العمل ككل (3.9576)، و الانحراف المعياري (0.84735)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد "على مستوى المنظمة" بمتوسط حسابي (4.0085) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة و بانحراف معياري بلغ (0.87834)، في حين جاء بعد "ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.9831) و بانحراف معياري بلغ (0.73676) يليها في المرتبة الثالثة بعد " ضغوط متعلقة بالفرد " بمتوسط حسابي بلغ (3.9068) و بانحراف معياري بلغ (0.70390) وفي الأخيرة بعد "ضغوط متعلقة بالبيئة" بمتوسط حسابي (3.7458) و بانحراف معياري بلغ (0.78440) وهذه النتائج تؤكد أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة مرتفعة عموماً، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

ومما سبق يمكن القول أن غياب رؤية إستراتيجية واضحة للمؤسسة محل الدراسة كان من أهم الأسباب التي دفعت بالموظفين إلى اللجوء للتقاعد النسبي.

البعد الأول: ضغوط متعلقة بالبيئة

للتعرف على مدى وجود ضغوط متعلقة بالبيئة الموجودة في المؤسسة محل الدراسة، تم إقتراح 07 فقرات من (01-07) لقياس هذا الجانب كمايلي:

جدول رقم (15-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات ضغوط متعلقة بالبيئة " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	أعرض لضغوطات في مكان العمل	3.4068	1.47530	متوسطة	04
02	أعاني من مشكلة سوء الإضاءة	2.4915	1.08870	متوسطة	07
03	مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	2.9153	1.48890	متوسطة	05
04	يوجد نقص في وسائل التهوية في العمل	2.7458	1.10786	متوسطة	06
05	أحيانا يتوقف العمل بسبب نقص الإحتياجات أو اللوازم المطلوبة في العمل	4.1017	0.903920	مرتفعة	01
06	بيئة عملك لا تتسم بالتنظيم	3.9153	1.10310	مرتفعة	03
07	العمل الحالي يسوده التوتر	4.0847	0.794120	مرتفعة	02
	المعدل العام	3.9576	0.847350	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعدها "ضغوط متعلقة بالبيئة" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (05): "أحيانا يتوقف العمل بسبب نقص الإحتياجات أو اللوازم المطلوبة في العمل" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.1017) و بانحراف معياري بلغ (0.90392)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (07): "العمل الحالي يسوده التوتر" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0847) و بانحراف معياري (0.79412)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(06): "بيئة عملك لا تتسم بالتنظيم" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.9153) و بانحراف معياري بلغ (1.10310) ، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (01) "أعرض لضغوطات في مكان العمل" بمتوسط حسابي بلغ (3.4068) و إنحراف معياري (1.47530)، أما الفقرة (03) "مساحة المكتب لا

تتناسب مع عدد الموظفين " فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.9153) و إنحراف معياري (1.48890)، تليها في المرتبة السادسة الفقرة رقم(04) " يوجد نقص في وسائل التهوية في العمل " بمتوسط حسابي بلغ (2.7458) و بانحراف معياري بلغ (1.10786) ، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (02): " أعاني من مشكلة سوء الإضاءة " بمتوسط حسابي (2.4915) و بانحراف معياري بلغ (1.08870)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب ضغوط المتعلقة بالبيئة قد جاءت مرتفعة بنسبة (3.7458) و بانحراف معياري (0.78440) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة بها ضغوط كبيرة متعلقة بالبيئة كغياب لوازم العمل وغياب التنظيم وهذا ما ينعكس بالسلب على اداء الموظفين والأطباء وممرضين.

البعد الثاني: ضغوط متعلقة بالفرد

بقصد التعرف على مدى وجود ضغوط متعلقة بالفرد، تم صياغة 07 فقرات (08-14) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (16-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " ضغوط متعلقة بالفرد " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرقم	العبارات
06	2.7458	1.37205	متوسطة	08	أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي
03	3.5254	1.63323	متوسطة	09	كثرة الأعمال تشعرني بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل
04	3.0339	1.33863	متوسطة	10	أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل
01	3.7119	1.36522	مرتفعة	11	أشعر بالملل والروتين في عملي
05	2.9153	1.57883	متوسطة	12	زيادة ساعات عمل إضافية تشعرني بالإرهاق
07	2.2373	1.23650	متوسطة	13	أحيانا لا اعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي
02	3.6102	1.45053	متوسطة	14	هناك زيادة في الإعتداءات اليومية على مستخدمي المصالح الصحية من طرف بعض المواطنين
/	3.9068	.703900	مرتفعة		المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة بـ "بعد" ضغوط متعلقة بالفرد" حيث ساهمت الفقرة (11): "أشعر بالملل والروتين في عملي" في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة (مرتفعة)، فقد جاء متوسطها الحسابي (3.7119) و بانحراف معياري (1.36522)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (14): "هناك زيادة في الإعتداءات اليومية على مستخدمي المصالح الصحية من طرف بعض المواطنين" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.6102) و بانحراف معياري بلغ (1.45053)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (09): "كثرة الأعمال تشعرني بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.5254) و بانحراف معياري بلغ (1.63323)، أما الفقرة (10) "أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل" فقد جاءت في المرتبة (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.0339) و بانحراف معياري (1.33863)، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (12) "زيادة ساعات عمل إضافية تشعرني بالإرهاق" بمتوسط حسابي (2.9153) و بانحراف معياري بلغ (1.57883) تليها الفقرة (08) "أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي" بمتوسط حسابي (2.7458) و بانحراف معياري بلغ (1.37205) وفي المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (13): "أحيانا لا اعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي" بمتوسط حسابي (2.2373) و بانحراف معياري بلغ (1.23650)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن ضغوط المتعلقة بالفرد بالمؤسسة المدروسة قد جاء مرتفعا بنسبة (3.9068) و و بانحراف معياري بلغ (0.70390) لجميع الفقرات ما يدل على ان الضغوط المتعلقة بالفرد كالروتين في العمل ونقص الأمن داخل المؤسسة محل الدراسة لعب أيضا دورا في ضغوط العمل و نتائجه السلبية و الايجابية.

البعد الثالث: ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين

بغرض التعرف على مدى وجود ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين ، تم صياغة 06 فقرات

(15-20) لقياس مدى وجود هذه الممارسة ،والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (17-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد" ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
15	أتلقي التعليمات والتوجيهات المتناقضة من الرؤساء	3.3729	1.51883	متوسطة	02
16	أتلقي التعليمات من أكثر من رئيس	2.3390	1.29469	متوسطة	05
17	أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي	2.3559	1.04655	متوسطة	04
18	أجد صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل	2.1864	1.25223	منخفضة	06
19	علاقتي جيدة مع زملائي و رؤسائي في العمل	4.3051	0.95148	مرتفعة	01
20	أنا لا أعرف من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية	2.5593	1.44164	متوسطة	03
	المعدل العام	3.9831	.736760	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة بعدد " ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين " بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (19):" علاقتي جيدة مع رؤسائي و زملائي في العمل " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3051) و بانحراف معياري بلغ (0.95148) وهذا ما يدل على وجود علاقات طيبة بين الموظفين ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15):" أتلقي التعليمات والتوجيهات المتناقضة من الرؤساء " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.3729) و بانحراف معياري (1.51883) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(20):" أنا لا أعرف من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية " بمتوسط حسابي بلغ (2.5593) و بانحراف معياري (1.44164) ثم تليها الفقرة رقم (17) " أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي " بمتوسط حسابي (2.3559) و بانحراف معياري (1.04655) ، وجاءت في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة الفقرة (16):" أتلقي التعليمات من أكثر من رئيس " بمتوسط حسابي (2.3390) و بانحراف معياري بلغ

(1.29469) ، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة(18): " أجد صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل " بمتوسط حسابي (2.1864) و بانحراف معياري بلغ (1.25223)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين قد جاء مرتفعا بنسبة (3.9831) و بانحراف معياري بلغ (0.736760) لجميع الفقرات ما يدل على ان الضغوط المتعلقة بالجماعة/ العلاقة بين الزملاء و المرؤوسين كانت كبيرة و التي من شأنها ان تعود بالسلب على الاداء وتؤدي الى عواقب كثيرة وهذا عائد إلى الغموض في التعليمات والغموض في الوظيفة

البعد الرابع: على مستوى المنظمة

بغرض معرفة مدى وجود الضغوط على مستوى المنظمة بالمؤسسة المدروسة ، قد تم صياغة 06 فقرات من(21-26)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(18-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " على مستوى المنظمة " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
21	أواجه مشكلة نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	2.6949	1.00437	متوسطة	06
22	أعاني من نقص التدريب اللازم لأداء عملي	3.1017	1.42266	متوسطة	05
23	وسائل الاتصال التي تعتمد عليها المؤسسة غير مناسبة	3.3729	1.27169	متوسطة	03
24	أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي	3.7966	1.24263	مرتفعة	02
25	لا أتلقى الدعم الكافي من طرف زملائي ورؤسائي في العمل	3.2542	1.44548	متوسط	04
26	لا توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي تتوافق مع قدراتي	4.5085	.989130	مرتفعة	01
المعدل العام		4.0085	.878340	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متباينة بين متوسطة و المرتفعة حول البنود المتصلة ببعدها "على مستوى المنظمة " حيث جاءت الفقرة (26): " لا توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي تتوافق مع قدراتي " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ، فقد جاء متوسطها الحسابي (4.5085) و بانحراف معياري بلغ (0.989130) و هي درجة مرتفعة عن البقية وتدل على ان للوظيفة دور كبير في التقدم

الوظيفي ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (24): " يشعري أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.7966) و بانحراف معياري بلغ (1.24263) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (23) وسائل الاتصال التي تعتمدها المؤسسة غير مناسبة " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.3729) و بانحراف معياري بلغ (1.27169) ، أما الفقرة (25) " لا أتلقى الدعم الكافي من طرف زملائي ورؤسائي في العمل "فقد جاءت في المرتبة (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.2542) و بانحراف معياري بلغ (1.44548) ، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة (22): " أعاني من نقص التدريب اللازم لأداء عملي " بمتوسط حسابي (3.1017) و بانحراف معياري بلغ (1.42266) وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (21): "أواجه مشكلة نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي " بمتوسط حسابي (2.6949) و بانحراف معياري بلغ (1.00437)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن وجود ضغوط العمل على مستوى المنظمة لديه مستوى متوسط مرتفع بنسبة (4.0085) و انحراف معياري بلغ (0.878340). لجميع الفقرات ما يدل على أن بالمؤسسة ضغوط بدرجة مرتفعة والتي تعمل على تقليل التطوير المستمر في الأداء،و الذي يؤدي الى ترك العمل في سن مسبق فالمؤسسة محل الدراسة لاتتبع برامج للتدريب والتكوين والترقية التي من شأنها تحسين الأداء وعدم تفكير الموظف في التقاعد.

2- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور التقاعد النسبي :

قصد التعرف على التقاعد النسبي من خلال إجابات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المدروسة في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وستتناول فيما يلي ذلك:

نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة: " ما مستوى التقاعد النسبي مؤسسة

الاستشفائية في وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور التقاعد النسبي مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
27	أفكر كثيرا في ترك عملي الحالي	4.1864	1.13676	مرتفعة	04
28	سأتترك العمل بمجرد الحصول على الموافقة	4.1864	1.12149	مرتفعة	04
29	أضطر للبقاء في العمل لعدم التأكد من مميزات التقاعد النسبي	3.6610	1.62534	متوسطة	06
30	أغلب زملائي في العمل يرغبون في التقاعد النسبي	4.1525	1.18632	مرتفعة	05
31	دخلي الحالي لا يلبى متطلبات العائلة	4.4068	.853360	مرتفعة	03
32	لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد في عمله	4.6780	.752940	مرتفعة	01
33	لا يتناسب العائد المادي مع خبرتي المهنية	4.4407	.771720	مرتفعة	02
المعدل العام		4.3475	0	مرتفعة	/
			.73258		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول التقاعد النسبي في المؤسسة المدروسة، وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات التقاعد (4.3475)، و الانحراف المعياري له قدر ب (0.73258)، حيث أن الفقرات (32-33-31-27-28-30) على الترتيب كان مستوى توافرها مرتفعا، أما الفقرة (29) مدى توافرها متوسطة، ولم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، و كان أكبر قيمة للمتوسط الحسابي للفقرة رقم (32): "لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد في عمله" بذلك المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (4.6780)، و انحراف معياري قيمته (0.75294) وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم (29): "أضطر للبقاء في العمل لعدم التأكد من مميزات التقاعد النسبي" بمتوسط حسابي (3.6610) و انحراف معياري قيمته (1.62534)، وهذه النتائج تدل على أن غياب التحفيز والأجر المتقاضى مقابل العمل والتغيرات على مستوى القدرة الشرائية الشيء الذي أدى للجوء للتقاعد النسبي.

تحليل ومناقشة نتائج مقابلة: التي اجريت مع كل من مدير الفرعي للموارد البشرية اضافة الى كاتب مديرية رئيسي على مستوى المؤسسة العمومية 18 فيفري متليلي الشعانية.

- المحور الاول التقاعد النسبي

1- حيث كان السؤال الاول حول ماهي شروط التقاعد النسبي وكانت الاجابة يستوجب السن القانوني المحدد اضافة الى الخبرة الكافية في المجال .

2- السؤال الثاني كان حول متى يمكن الاستفادة من التقاعد النسبي وكانت الاجابة بلوغ 50 سنة مافوق اضافة 32 سنة عمل .

3- السؤال الثالثة ماهي الوثائق المطلوبة في ملف التقاعد النسبي وكانت الاجابة يستوجب تكوين ملف خاص على مستوى المؤسسة العمومية 18 فيفري متليلي الشعانية فيها الوثائق الضرورية .

4- السؤال الرابع ماهي الفترة التي توضع فيها ملفات التقاعد النسبي وكان الاجابة انه لا يوجد زمان معين لكن حين استفاء الشروط لي تقاعد النسبي .

- المحور الثاني علاقة العمل ما بين المؤسسة وصندوق التقاعد

1- حيث كان السؤال الأول حول كيف يتم تصفية طلبات التقاعد النسبي وكانت الإجابة تكون حسب موافقة رئيس المصلحة وحسب الطلبات المقدمة .

2- السؤال الثاني كان حول هل الفترة الممنوحة من طرف الصندوق التقاعد كافية من اجل اقدم على تقاعد او التراجع كافية وكانت الاجابة نعم كافية .

3- السؤال الثالث ماهي فئة الأكثر إقبال على التقاعد النسبي وكانت الإجابة فئة الشبه طيببي وفئة المرأة العاملة .

4- السؤال الرابع ماهي الاحصائيات في 4 سنوات الاخيرة حول التقاعد النسبي وكان الاجابة انه كانت نسبة كبيرة ومعتبرة في الفترة من 2015 الى 2018.

المحور الثالث أثار وعلاج ظاهرة اللجوء العاملين الى التقاعد النسبي

1- حيث كان السؤال الاول حول ماهي اسباب مهنية التي تؤدي الى طلبات التقاعد النسبي وكانت الاجابة اسباب صحية في الغالب .

2- السؤال الثاني كان حول اهل لجوء الى تقاعد النسبي يضر بسير الحسن لمؤسسة العمومية 18 فيفري متليلي الشعانية وكانت الاجابة نعم.

3- السؤال الثالثة ماهي التدبير التي اتخذتموها لحد من لجوء العمال الى التقاعد النسبي وكانت الاجابة مناقشتهم ومحاولة التفاوض مهم .

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات:

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور ضغوط العمل و التقاعد النسبي ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الاول ومناقشة نتائجها:

تنص الفرضية الفرعية الاول على ما يلي :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ الضغوط المتعلقة بالبيئة وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

H_0 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الضغوط المتعلقة بالبيئة وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

H_1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الضغوط المتعلقة بالبيئة وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين الضغوط المتعلقة بالبيئة و التقاعد النسبي: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور الضغوط المتعلقة بالبيئة و التقاعد النسبي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (20-II) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

الضغوط المتعلقة بالبيئة		المتغير
الضغوط المتعلقة بالبيئة	معامل الارتباط	التقاعد النسبي
0.754	معاملات بيرسون	
0,01	مستوى الدلالة	
59	العدد	

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.01)$

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين الضغوط المتعلقة بالبيئة و التقاعد النسبي ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.754) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,01) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية H_0 التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الضغوط المتعلقة بالبيئة وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية ومناقشة نتائجها:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

H_0 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

H_1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو

التقاعد النسبي: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين م الضغوط

المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-21) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير	الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين
التقاعد النسبي	معامل الارتباط
	معاملات بيرسون 0.651
	مستوى الدلالة 0,01
	العدد 59

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين و التقاعد النسبي ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.651) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,01) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية H_0 التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الضغوط المتعلقة بالأفراد وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ومناقشة نتائجها:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

H_0 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

H_1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين و

التقاعد النسبي: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور العلاقات

بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين و التقاعد النسبي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-22) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين		المتغير
	معامل الارتباط	التقاعد النسبي
0.875	معاملات بيرسون	
0,01	مستوى الدلالة	
59	العدد	

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.01)$

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين و التقاعد النسبي ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.875) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,01) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية H_0 التي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين العلاقات بين الزملاء والمرؤسين وإتجاه العاملين نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية ومناقشة نتائجها:

تنص الفرضية الرئيسية على ما يلي :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ضغوط العمل والاتجاه نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".
 H_0 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ضغوط العمل والاتجاه نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".
 H_1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ضغوط العمل والاتجاه نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل و التقاعد النسبي : للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور ضغوط العمل و التقاعد النسبي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-23) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير	ضغوط العمل
التقاعد النسبي	معامل الارتباط
	ضغوط العمل
	0.844
	معاملات بيرسون
	مستوى الدلالة
	العدد
	0,01
	59

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين ضغوط العمل و التقاعد النسبي ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.844) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,01) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية H_0 التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ضغوط العمل والاتجاه نحو التقاعد النسبي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

مما يعني انا كلما زادت ضغوط العمل في المؤسسة العمومية 18 فيفري متليلي الشعانبة أدى إلى زيادة في التقاعد النسبي لعمال والمرضىين .

للتحقق من أثر ضغوط العمل على والاتجاه نحو التقاعد النسبي تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-24) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
**0,01	14.288	58-1	0.44	0.38	0.66	0.200	0.448	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن محور ضغوط العمل يؤثر معنويا على الاتجاه نحو التقاعد النسبي حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين ، إذ بلغ معامل التفسير (R^2) (0,200) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور ضغوط العمل يفسر ما نسبته 20% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن محور ضغوط العمل له أهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة (β) 0,44، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في ضغوط العمل يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,44) في الاتجاه نحو التقاعد النسبي ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرا لأن قيم F المحسوبة بلغت (12.775)، وبمستوى دلالة 0,01 أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. وجود أثر ضغوط العمل على الاتجاه نحو التقاعد النسبي في مؤسسة محل الدراسة .

تم إجراء إختبار t-test للعينات المستقلة، و ذلك لفحص أثر متغير الجنس في الاتجاه نحو التقاعد النسبي ، ثم إجراء إختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى.

-نتائج التحليل المتعلقة بإختبار **T-Test** للعينات المستقلة: تم إجراء هذا الإختبار لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاتجاه نحو التقاعد النسبي تعزى لمتغير الجنس. و النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (25- II) يوضح نتائج تحليل **T-Test** للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في الاتجاه نحو التقاعد النسبي

Test t Test de leven's sur l'égalité des variances							
sig	T	الفرضيات	Sig	F	الفرضيات	العدد	متوسط الحسابي
.1300	1.538	$h_0: \bar{\chi}_i^2 = \bar{\chi}_{انثى}^2$	0.843	0.40	$h_0: \sigma_i^2 = \sigma_{انثى}^2$	53	4.3962
.2380	1.314	$h_1: \bar{\chi}_i^2 \neq \bar{\chi}_{انثى}^2$			$h_1: \sigma_i^2 \neq \sigma_{انثى}^2$	6	3.9167

معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال اختبار Leven's لتجانس التباين نجد أن قيمة $F = (0.40)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.843)$ وهي اقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة $0,05$ ، بالتالي نرفض الفرضية وهي أن لا يوجد فروق في إجابات الذكور والإناث. وهذا ما يدعونا للوثوق بهذا الإختبار أي أنه يدل على صلاحية النموذج.

أما بالنظر إلى اختبار **T-Test** فإن قيمة $T = (1.53)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.130)$ بالنسبة للذكور أما بالنسبة للإناث نجد أن قيمة $T = (1.31)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.238)$ بالنسبة للإناث وهي قيمة

أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني لا يوجد دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حول الاتجاه نحو التقاعد النسبي.

-نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الأحادي:

الجدول رقم (26- II) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، نوع الوظيفة " الاتجاه نحو التقاعد النسبي

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الفئة العمرية	- بين المجموعات	11.66	5	2.333	2.174	0.071
	- داخل المجموعات	55.876	53	1.073		
	- التباين الكلي	68.54	58			
الحالة الاجتماعية	- بين المجموعات	1.616	5	0.323	2.336	0.055
	- داخل المجموعات	7.333	53	0.138		
	- التباين الكلي	8.949	58			
عدد سنوات الخبرة	- بين المجموعات	2.526	5	0.505	2.054	0.086
	- داخل المجموعات	13.033	53	0.246		
	- التباين الكلي	15.559	58			
نوع الوظيفة	- بين المجموعات	0.726	5	0.145	0.940	0.463
	- داخل المجموعات	8.189	53	0.155		
	- التباين الكلي	8.915	58			

دال عندما يكون مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

نلاحظ من الجدول رقم (27- II) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة في الاتجاه نحو التقاعد النسبي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية " الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، نوع الوظيفة"، حيث بلغت قيمة F (2.17، 2.33، 2.05، 0.94) على التوالي وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية .

و منه يمكننا القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية " الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، نوع الوظيفة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي. حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة ميدانية. إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعانبة ، والمبحث الثاني تطرقنا

فيه إلى طرق وأدوات الدراسة وفيه تحليل النتائج ومناقشتها ، إذ تم إظهار مجتمع و عينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق و وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تمَّ استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، و ذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تمَّ تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS، إذ تمَّ استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود العلاقة ، وهذه الإختبارات تم التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

خاتمة

وختاماً فإن المورد البشري أصبح ولا يزال قضية أساسية في نقاشات أصحاب المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة التي أصبح لزاماً عليها أن تقوم ببعض التعديلات على مستوى التكنولوجيا وعلى المستوى البشري وذلك بالالتفاف حول مختلف المشاكل التي تعرقل سير عملها ومن بين هذه المشاكل هي ضغوط العمل الذي يعتبر من أكبر المشاكل التي تواجه العمال مما يؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن سواء كان نفسي أو عضوي وهذا ما يواجه الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة، حيث يلعب غياب التحفيز والترقية ونقص الأمن الداخلي للمؤسسة وعدم توفر الإمكانيات لأداء الوظيفة دوراً في زيادة ضغوط العمل وحتى مع وجود علاقة مميزة بين الموظفين إلا أن الضغوط تتزايد وذلك راجع لظروف العمل وخصوصياته.

ولهذا فإن إدارة المؤسسة محل الدراسة مطالبة بلعب دور إيجابي وإيجاد حلول للمشاكل التي تواجه الموظفين عن طريق رسم الخطط الإستراتيجية من أجل تحسين أداء مواردها حيث أن غياب الإمكانيات المادية والملل والخوف يجبر الموظف على العزوف والإنسحاب من المهنة قبل بلوغ السن القانونية للتقاعد وهو ما يسمى بالتقاعد النسبي، ولتفادي هذا يجب العمل على إتباع إستراتيجيات محددة والعمل على تحسين بيئة الداخلية للمؤسسة وتجنب كل ما من شأنه أن يعرقل عمل الموظف وأدائه.

النتائج:

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا في نهاية البحث إلى جملة من النتائج نوردتها أهمها فيما يلي:

✓ توجد علاقة بين ضغوط العمل والتقاعد النسبي ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

✓ الضغوط الفردية داخل المؤسسة تؤدي إلى التفكير في الاتجاه نحو التقاعد النسبي.

✓ الضغوط على مستوى الجماعة والعلاقات مع المرؤسين والرؤساء كقيلة بالتوجه نحو التقاعد النسبي.

✓ الضغوط على مستوى المنظمة تؤثر سلباً ويجعل فئة العاملين (أطباء, شبه طبي, عمال) يتجهون نحو

التقاعد النسبي.

✓ لا توجد فروق بين الباحثين حول اثر ضغوط العمل على الاتجاه نحو التقاعد النسبي يرجع الى الخصائص

الديمغرافية والوظيفية وهذا ما يثبت الفرضية.

✓ أغلبية العمال لا يستفيدون بشكل كبير وفعال من فرص التكوين والتدريب والتطوير.

✓ عدم الإهتمام بالترفيه أدى إلى عدم رضا العمال في عملهم مما ولد لديهم الكثير من الضغوط التي

ساهمت في التوجه نحو التقاعد النسبي.

الاقتراحات

اعتماداً على نتائج الدراسة ولتثمين البحث نتقدم ببعض الاقتراحات التي نضعها بين يدي المسؤولين على المؤسسة الاستشفائية اعتقاداً منا أنها ستفيدهم في معرفة أثر ضغوط العمل على التقاعد النسبي الذي انصب بحثنا عليها ومن أهمها:

- ✓ وجوب التعامل مع ضغوط العمل بطريقة علمية داخل المؤسسة الاستشفائية لأنها تؤثر على أداء المستخدمين ومنه التكفل الجيد بالمريض.
- ✓ إعطاء أهمية إلى عملية التكوين والاتصال داخل المؤسسة مما يصب بالفائدة على المستخدمين واداء المؤسسة.
- ✓ تفعيل نظام الترقية والحوافز وإعطاءه الأهمية من اجل استقرار المستخدمين في الوظيفة.
- ✓ التصدي لظاهرة الإعتداءات الخارجية على مستخدمي المصالح من خلال تفعيل الأمن الداخلي والخارجي انطلاقاً من العمل التحسيبي الهادف.
- ✓ إقتراح مواضيع للدراسة والبحث في مجال التقاعد النسبي في الجزائر من حيث دوافعه والآثار الناجمة عنه
- ✓ فتح باب الحوار بين الإدارة والموظفين لتحديد المشاكل وإيجاد الحلول
- ✓ وضع برامج تدريب بالنسبة للعمال الجدد وترسيخ الضمير المهني

آفاق الدراسة:

لأن موضوع بحثنا متعدد الجوانب ولا يمكن لهذه الدراسة أن توفيقها فإننا نعتقد أنها يمكن أن تفتح شهية الباحثين إلى تناول الموضوع من جوانب أخرى حتى تكتمل صورته وأهم المحاور التي نرى أنها يمكن أن تكون محاور بحوث مستقبلية نقترح منها:

- ✓ ضغوط العمل وإغراء القطاع الخاص
- ✓ التقاعد النسبي وأثره على المؤسسة
- ✓ أنماط القيادة ودورها في ضغوط العمل
- ✓ التحفيز وأثره على التقاعد النسبي



قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ-الكتب:

1. المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط4، بيروت، لبنان، 1986.
2. حسن راوية، إدارة الموارد البشرية تنمية المديرين - تقييم الأداء - المتغيرات البيئية-تعويضات الأفراد، دار التعليم الجامعية، الإسكندرية 2003.
3. محمود سلامة محمد غباري: أدوار الاختصاصي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2003.

ب- البحوث العلمية:

1. سلامة محمد وليد سالم وآخرون، مصادر ضغط العمل في قطاع التمري الفلسطيني: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة طولكرم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 41، كانون الثاني، 2017.
2. فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، مذكرة لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهوري العربية السورية، 2016.
3. شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2010.
4. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.

5. لامية زموري، نورة عيسى، دور ومساهمة التقاعد في منضومة الضمان الاجتماعي في الجزائر "دراسة حالة CNR وكالة بومرداس، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص تأمين اجتماعية وتجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2015/2014.
6. قاسم مرضي سليمان الحواجري، العوامل المؤثرة في التقاعد المبكر لدى موظفي الشق العسكري في قطاع غزة، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016.
7. عبد الباقي مادني، نظام التقاعد في الجزائر بين ضرورات الإصلاح وضغوطات الوضعية الاجتماعية والاقتصادية "دراسة إصلاحات: 1983- إصلاحات الـ 90-2017"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، 2016، 2017.
8. -ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة الحالة: مؤسسة سونلغاز - تسبة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تسبة، 2015/2016.
9. فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية - سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 11، 2015.

ح- المجالات والملتقيات :

1. سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، العراق.
2. محمد عماد سعدا، اتجاهات المدرسين نحو التقاعد المبكر "دراسة ميدانية على عينة من المدرسين في المدارس الثانوية العامة في محافظة دمشق"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 30، العدد الأول، 2014.
3. محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة دراسات أمنية، العدد 1، ديسمبر 2009.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1_George Fink , **Stress: Concepts, Definition and History**, Florey Institute of Neuroscience and Mental Health, University of Melbourne, Melbourne, VIC, Australia, Elsevier Inc, 2017.

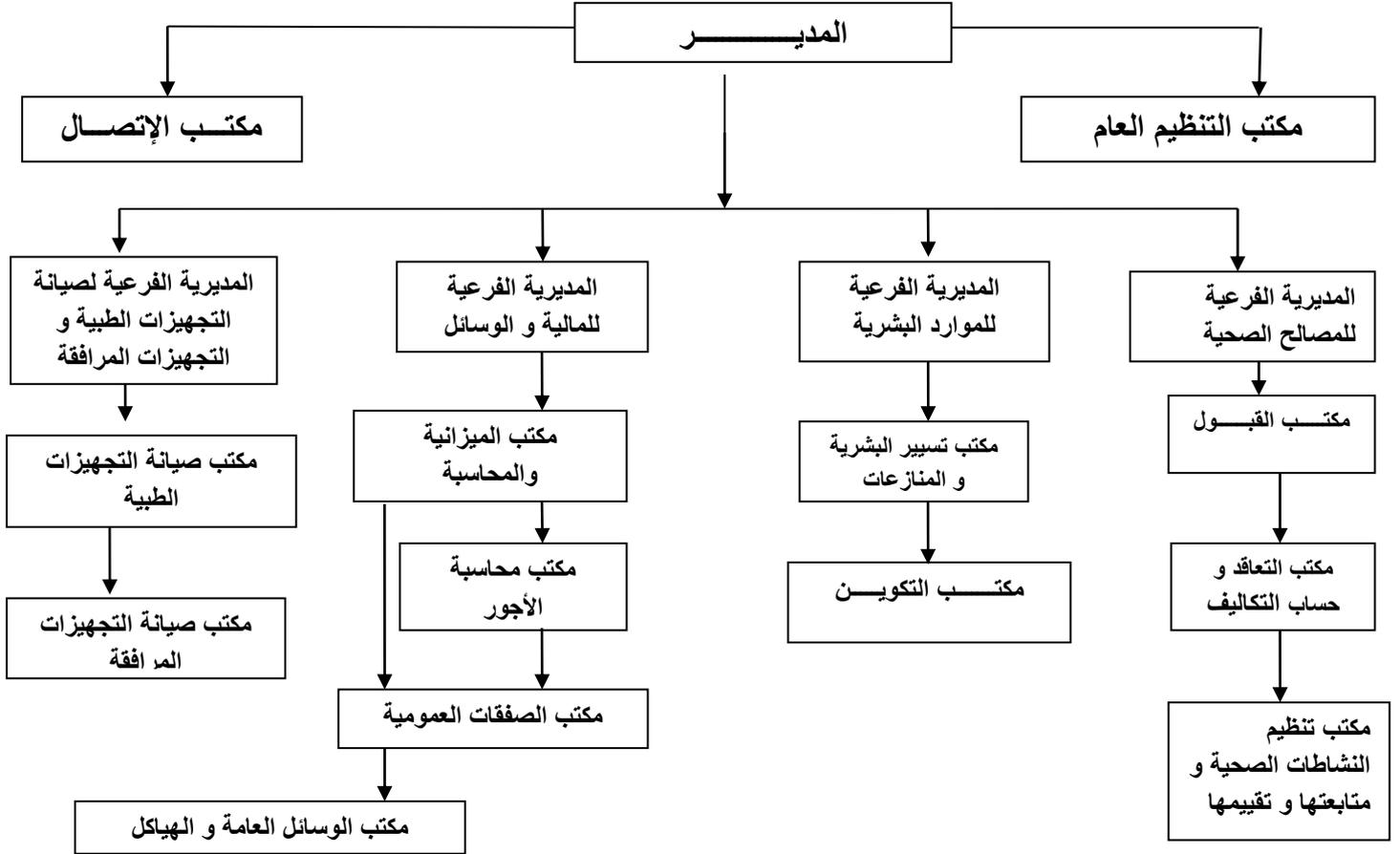
2_ Leka stavoroula, Work Organisation and stress, Protecting Workers' Health Series No.3, Systematic Problem Approaches for Employers, managers and trade union representatives, World HEALTH Orgznization 2003.

ثالثاً: القوانين :

1. القانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 هـ الموافق 2 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، الصادرة بتاريخ 05 جويلية 1983م.
2. المرسوم التشريعي رقم 94-05 المؤرخ في 30 شوال عام 1414 هـ الموافق ل 11 أبريل 1994، المعدل للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 20، الصادرة بتاريخ 13 أبريل 1994.
3. المادة 06 من الأمر رقم 97-13 المؤرخ في 24 محرم عام 1418 هـ الموافق ل 31 ماي 1997، المعدل والمتمم للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 38، الصادرة بتاريخ 04 جوان، 1997.
4. المادة 07 من القانون رقم 16-15 المؤرخ في أول ربيع الثاني عام 1438 هـ الموافق ل 32 ديسمبر 2016، المعدل والمتمم للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 78، الصادرة بتاريخ 31 ديسمبر 2016.
5. المادة 08 من القانون رقم 83-12 المؤرخ 2 جويلية 1983
6. المادة 21 من القانون رقم 83-12 المصدر نفسه
7. الأمر رقم 97-13 المؤرخ في 24 محرم عام 1418 هـ الموافق 31 ماي 1997، المعدل والمتمم للقانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 هـ الموافق 2 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد.
8. المادة 02 من المرسوم التشريعي رقم 94-10 المؤرخ في 15 ذي الحجم عام 1414 هـ الموافق 26 ماي 1994، يحدث التقاعد المسبق، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34.

الملاحق

ملحق رقم (1): الهيكل التنظيمي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي



المصدر : مديرية الفرعية للصحة

ملحق رقم (2) أسئلة المقابلة:

أثناء الزيارات المتكررة لمختلف مصالح المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة، حاولنا الإستفسار عن بعض المعلومات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة فكانت لنا مقابلتين رسميتين مع كل من المدير الفرعي للموارد البشرية وكاتب مديرية رئيسي على مستوى المؤسسة العمومية 18 فيفري متليلي الشعانبة، من أجل اخذ صورة مسبقة حول أسباب ضغوط العمل وعلاقتها بالتقاعد النسبي في المؤسسة محل الدراسة فكانت لنا هذه الأسئلة:

- المحور الاول: التقاعد النسبي

- 1- ماهي شروط التقاعد النسبي؟
- 2- متى يمكن الإستفادة من التقاعد النسبي؟
- 3- ماهي الوثائق المطلوبة في ملف التقاعد النسبي؟
- 4- ماهي الفترة التي توضع فيها ملفات التقاعد النسبي؟

- المحور الثاني: علاقة العمل مابين المؤسسة وصندوق التقاعد

- 1- كيف يتم تصفية طلبات التقاعد النسبي؟
- 2- هل الفترة الممنوحة من طرف صندوق التقاعد كافية من أجل الإقدام على التقاعد أو التراجع؟
- 3- ماهي الفئة الأكثر إقبالا على التقاعد النسبي؟
- 4- ماهي الإحصائيات في أربع سنوات الأخيرة حول التقاعد النسبي؟

المحور الثالث: آثار وعلاج ظاهرة اللجوء العاملين الى التقاعد النسبي

- 1- ماهي الأسباب المهنية التي تؤدي إلى طلبات التقاعد النسبي؟
- 2- هل اللجوء إلى التقاعد النسبي يضر بالسير الحسن للمؤسسة العمومية 18 فيفري متليلي؟
- 3- ماهي التدابير التي إتخذتموها لحد من لجوء العمال إلى التقاعد النسبي؟

ملحق رقم (3): الأساتذة المحكمين

الرقم	أسماء المحكمين	الرتبة	الجامعة
1	طالب أحمد نور الدين	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية
2	رحماني يوسف	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية
3	بوقرة نور الهدى	أستاذ مساعد ب	جامعة غرداية
4	عجيلة حنان	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية
5	بوقليمينة عائشة	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية

ملحق رقم (4): الإستبيان

الأخ الفاضل /الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، وأتمنى منكم حسن تعاونكم لإنجاز هذه الدراسة التي تتعلق بـ: "علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسي"، وهذا للحصول على درجة ماستر في إدارة الأعمال لذا نأمل منكم التعاون معنا من خلال المشاركة في استكمال تعبئة الاستبيان في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو كل فقرات موضوعنا، مع العلم أن البيانات (X) ليفي بالغرض الذي أعد من أجله، وذلك بوضع علامة () المحصل عليها لن تستخدم سوى لغرض البحث العلمي.

الطالبين : حنيشي مسعود

الرمة عبد الحفيظ

السنة الدراسية: 2019/2018

أولاً: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة 30 سنة إلى أقل من 40 سنة من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر
- 3- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج\ة\ مطلق\ة\ أرمل\ة\
- 4- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات من 11 إلى 16 أكثر من 16 سنة
- 5- نوع الوظيفة: طبيب شبه طبي عامل

الإشكالية الرئيسية للموضوع:

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على توجه العاملين نحو التقاعد النسبي لدى عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18

فيفري بمتليلي الشعانية ؟

ثانيا: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: ضغوط العمل

غير موافق تماما	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماما	العبارات	
ضغوط متعلقة بالبيئة						
					01 أتعرض لضغوطات في مكان العمل	
					02 أعاني من مشكلة سوء الإضاءة	
					03 مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	
					04 يوجد نقص في وسائل التهوية في العمل	
					05 أحيانا يتوقف العمل بسبب نقص الإحتياجات أو اللوازم المطلوبة في العمل	
					06 بيئة عملك لا تتسم بالتنظيم	
					07 العمل الحالي يسوده التوتر	
ضغوط متعلقة بالفرد						
					08 أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي	
					09 كثرة الأعمال تشعرني بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل	
					10 أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل	
					11 أشعر بالملل والروتين في عملي	
					12 زيادة ساعات عمل إضافية تشعرني بالإرهاق	

					أحيانا لا اعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي	13
					هناك زيادة في الإعتداءات اليومية على مستخدمي المصالح الصحية من طرف بعض المواطنين	14
ضغوط متعلقة بالجماعة \العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين						
					أتلقي التعليمات والتوجيهات المتناقضة من الرؤساء	15
					أتلقي التعليمات من أكثر من رئيس	16
					أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي	17
					أجد صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل	18
					علاقتي جيدة مع زملائي و رؤسائي في العمل	19
					أنا لا أعرف من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية	20
على مستوى المنظمة						
					أواجه مشكلة نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	21
					أعاني من نقص التدريب اللازم لأداء عملي	22
					وسائل الاتصال التي تعتمد عليها المؤسسة غير مناسبة	23
					أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي	24
					لا أتلقي الدعم الكافي من طرف زملائي ورؤسائي في العمل	25
					لا توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي تتوافق مع قدراتي	26

المتغير التابع : التقاعد النسبي

					أفكر كثيرا في ترك عملي الحالي	27
					سأترك العمل بمجرد الحصول على الموافقة	28
					أضطر للبقاء في العمل لعدم التأكد من مميزات التقاعد النسبي	29
					أغلب زملائي في العمل يرغبون في التقاعد النسبي	30
					دخلي الحالي لا يلبى متطلبات العائلة	31
					لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد في عمله	32
					لا يتناسب العائد المادي مع خبرتي المهنية	33

SPSS ملحق رقم (5): نتائج المعالجة ببرنامح

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	52	89.8	89.8	89.8
Valid أنثى	7	10.2	10.2	100.0
Total	59	100.0	100.0	

العمرية الفئة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 30 من أقل	9	15.3	15.3	15.3
Valid سنة 50 من أقل إلى سنة 40 من	6	10.2	10.2	25.4
فأكثر سنة 50	44	74.6	74.6	100.0
Total	59	100.0	100.0	

الاجتماعية الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أعزب	11	18.6	18.6	18.6
Valid متزوج	48	81.4	81.4	100.0
Total	59	100.0	100.0	

الخبرة سنوات عدد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من أقل	1	1.7	1.7	1.7
Valid 16 إلى 11 من	9	15.3	15.3	16.9
سنة 16 من أكثر	49	83.1	83.1	100.0
Total	59	100.0	100.0	

الوظيفة نوع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
طبيي شبه	52	88.1	88.1	88.1
Valid عامل	6	10.2	10.2	98.3
طبيب	1	1.7	1.7	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation

العمل مكان في لضغوطات أتعرض	59	3.4068	1.47530
الإضاءة سوء مشكلة من أعاني	59	2.4915	1.08870
عدد مع تتناسب لا المكتب مساحة الموظفين	59	2.9153	1.48890
العمل في التهوية وسائل في نقص يوجد	59	2.7458	1.10786
نقص بسبب العمل يتوقف أحيانا	59	4.1017	.90392
في المطلوبة اللوازم أو الإحتياجات العمل	59	3.9153	1.10310
بالتنظيم تتسم لا عمك بيئة	59	4.0847	.79412
التوتر يسوده الحالي العمل	59	3.9576	.84735
العمل ضغوط	59	3.7458	.78440
بالبيئة متعلقة ضغوط	59		
Valid N (listwise)	59		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
لي الموكلة المهام في وتعقيد صعوبة أجد	59	2.7458	1.37205
والتوتر بالإرهاق تشعري الأعمال كثرة العمل نهاية بعد	59	3.5254	1.63323
العمل بسبب صحية مشكلات من أعاني	59	3.0339	1.33863
عملي في والروتين بالملل أشعر	59	3.7119	1.36522
تشعري إضافية عمل ساعات زيادة بالإرهاق	59	2.9153	1.57883
القيام مني المطلوب ما اعرف لا أحيانا عملي في به	59	2.2373	1.23650
على اليومية الإعتداءات في زيادة هناك	59	3.6102	1.45053
طرف من الصحية المصالح مستخدمى المواطنين بعض	59	3.9068	.70390
ضغوط متعلقة بالفرد	59		
Valid N (listwise)	59		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
المتناقضة والتوجيهات التعليمات أتلقى الرؤساء من	59	3.3729	1.51883
رئيس من أكثر من التعليمات أتلقى	59	2.3390	1.29469
رؤسائي مع التواصل في صعوبة أجد	59	2.3559	1.04655
زملائي مع التواصل في صعوبة أجد العمل أثناء	59	2.1864	1.25223
في ورؤسائي و زملائي مع جيدة علاقتي العمل	59	4.3051	.95148
في صلاحياتي حدود من أعرف لا أنا الحالية وظيفتي	59	2.5593	1.44164
ضغوط متعلقة بالجماعة العلاقة مع الزملاء والمرؤسين	59	3.9831	.73676
Valid N (listwise)	59		

Descriptive Statistics

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

الخاصة المعلومات نقص مشكلة أواجه عملي بأداء	59	2.6949	1.00437
لأداء اللازم التدريب نقص من أعاني عملي	59	3.1017	1.42266
المؤسسة تعتمد على الاتصال وسائل مناسبة غير	59	3.3729	1.27169
والتوتر بالشدة تنسم العمل أجواء العصبي	59	3.7966	1.24263
زملاني طرف من الكافي الدعم أتلقى لا العمل في ورؤسائي	59	3.2542	1.44548
الوظيفي للتقدم فرصا الوظيفة لي توفر لا قدراتي مع تتوافق	59	4.5085	.98913
على مستوى المنظمة	59	4.0085	.87834
Valid N (listwise)	59		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الحالي عملي ترك في كثيرا أفكر	59	4.1864	1.13676
على الحصول بمجرد العمل سأترك الموافقة	59	4.1864	1.12149
من التأكد لعدم العمل في للبقاء أضطر النسبي التقاعد مميزات	59	3.6610	1.62534
في يرغبون العمل في زملائي أغلب النسبي التقاعد	59	4.1525	1.18632
العائلة متطلبات يلبي لا الحالي دخلي في المجتهد تكافئ مادية حوافز توجد لا عمله	59	4.4068	.85336
خبرتي مع المادي العائد يتناسب لا المهنية النسبي التقاعد	59	4.6780	.75294
	59	4.4407	.77172
	59	4.3475	.73258
Valid N (listwise)	59		

ضغوط متعلقة بالبيئة

Case Processing Summary

		N	%
Valid		59	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
Total		59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	7

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	7

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	6

المتغير المستقل: ضغوط العمل

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	26

الفقاكروباخ كامل الاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	33

المتغير التابع : التقاعد النسبي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	7

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		العمل ضغوط	النسبي التقاعد
Normal Parameters ^{a,b}	N	59	59
	Mean	3.9576	4.3475
	Std. Deviation	.84735	.73258
Most Extreme Differences	Absolute	.197	.227
	Positive	.159	.187
	Negative	.197	.227
Kolmogorov-Smirnov Z		.510	.740
Asymp. Sig. (2-tailed)		.421	.605

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Correlations

		ضغوط العمل	متعلقة ضغوط بالبيئة	التقاعد النسبي	مستوى على المنظمة	متعلقة ضغوط العلاقة بالجماعة الزملاء مع المرؤوسين	متعلقة ضغوط بالفرد
العمل ضغوط	Pearson Correlation	1	.677**	.844**	.446**	.316*	.521**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.015	.000
	N	59	59	59	59	59	59
بالبيئة متعلقة ضغوط	Pearson Correlation	.677**	1	.754**	.291*	.522**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.025	.000	.000
	N	59	59	59	59	59	59
النسبي التقاعد	Pearson Correlation	.844**	.754**	1	.651**	.875*	.432**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001
	N	59	59	59	59	59	59
المنظمة مستوى على	Pearson Correlation	.446**	.291*	.651**	1	.407**	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.000		.001	.000
	N	59	59	59	59	59	59
بالجماعة متعلقة ضغوط الزملاء مع العلاقة والمرؤوسين	Pearson Correlation	.316*	.522**	.875*	.407**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.001		.000
	N	59	59	59	59	59	59
بالفرد متعلقة ضغوط	Pearson Correlation	.521**	.698**	.432**	.510**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	59	59	59	59	59	59

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

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

فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
8	المطلب الأول: : الأدبيات النظرية لضغوط العمل
8	أولاً: مفهوم ومصادر ضغوط العمل
11	ثانياً: نماذج وعناصر ضغوط العمل
17	ثالثاً: أنواع ضغوط العمل
19	رابعاً: نتائج وآثار ضغوط العمل
21	المطلب الثاني: التقاعد النسبي
21	أولاً: مفهوم التقاعد النسبي
22	ثانياً: شروط الإحالة على التقاعد
23	ثالثاً: النظريات والنماذج المفسرة للتقاعد النسبي بصفة عامة
25	رابعاً: أنظمة التقاعد المطبقة في الجزائر
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسات المحلية
32	المطلب الثاني: الدراسات العربية
37	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

41	المطلب الرابع: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
45	المطلب الأول: مفاهيم حول الصحة
45	أولا: مفهوم الصحة
45	ثانيا: تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية
46	المطلب الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة
47	أولا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
48	ثانيا: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة
51	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية
51	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة
51	أولا: منهجية الدراسة
51	ثانيا: مجتمع الدراسة وعينتها
52	ثالثا: أداة الدراسة
55	رابعا: متغيرات الدراسة
55	خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
57	سادسا: صدق وثبات الإستبانة
60	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
60	أولا: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة
65	ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة
75	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات
75	أولا: إختبار الفرضية الفرعية الأولى ومناقشة نتائجها
76	ثانيا: إختبار الفرضية الفرعية الثانية ومناقشة نتائجها
77	ثالثا: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة ومناقشة نتائجها

الفهرس

78	رابعاً: إختبار الفرضية الرئيسية ومناقشة نتائجها
83	خلاصة الفصل
85	الخاتمة
88	قائمة المصادر والمراجع
92	الملاحق
106	الفهرس