

## دور الأمان والإستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس صباح ابراهيم حمد علوش

### الملخص:

استهدفت الدراسة التعرف على مستوى الأمان والإستقرار الوظيفي، ومستوى ضغوط العمل بجامعة قناة السويس، والتعرف على تأثير الأمان والإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل. تكون مجتمع الدراسة من الفئات الثلاثة التالية (القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس ومعاوني أعضاء هيئة التدريس) بجامعة قناة السويس، البالغ عددهم (٢٦٢٠) مفردة موزعين على فئات الدراسة الثلاثة، وقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية الطبقية، وبلغ حجم العينة (٣٣٦) مفردة موزعة على فئات الدراسة الثلاثة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على قوائم الإستقصاء كأداة لجمع البيانات المطلوبة والتي تضمنت مقياسين، الأول: مقياس الأمان والإستقرار الوظيفي والثاني: مقياس ضغوط العمل، اللذين طورتهما الباحثة خصيصاً لهذا الغرض. بينت النتائج أن مستوى الأمان والإستقرار الوظيفي كان متوسطاً لفئتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس وضعيفاً لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس، وأن مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً لفئتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس ومرتفعاً لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس. كما تبين وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للأمان والإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة، مما يعني أنه يمكن تخفيض ضغوط العمل من خلال توفير الأمان والإستقرار الوظيفي.



**Abstract:**

The study aimed to identify level of job security and stability, and level of work stress at Suez Canal University, and identify about job security and stability impact on work stress. The study population consisted of the following three categories: (administrative leaders, faculty and assistants faculty members) Suez Canal University's (2620) single distributors on the three study categories. The researcher relied on stratified random sample , and the total sample size (336) Single spread over three study categories, and achieve the objectives of the study researcher on questionnaires adopted as a tool to collect the required data, which included two measures, the first: job security and stability measure and the second work stress measure, which were developed by the researcher specifically for this purpose. The results showed that the job security and stability level was a medium for the two categories of class administrative leadership and faculty members and low for assistants faculty members, and that work stress level was the a medium for the two categories of class administrative leadership and faculty members and high for assistants faculty members. As it turns out there is a statistically significant job security and stability to the work stress for each study categories, Which means that it can be reduced work stress through a provision of job Security and stability.



## الجزء الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

### أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتمد الجامعات في تحقيق أهدافها بالدرجة الأولى على: القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وتتعرض هذه الفئات لأشكال متعددة من ضغوط العمل الناتجة عن تعدد مسؤولياتهم والأدوار التي يؤديونها داخل العمل وخارجه، مما يؤثر سلباً على مستوى أدائهم لوظائفهم وينعكس سلباً على تحقيق الجامعة لأهدافها، كما أن شعور هذه الفئات بعدم الاستقرار نتيجة افتقاد الأمان والاستقرار الوظيفي أو انخفاض مستواه يزيد من مستوى الضغوط التي يتعرضون لها، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل التالي:  
"ما دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل من وجهة نظر فئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس؟"

### ويتفرع منه التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي من وجهة نظر فئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس؟
2. ما مستوى ضغوط العمل التي تتعرض لها فئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس؟
3. ما هو تأثير الأمان والاستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لفئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس؟

### ثانياً: فرضية الدراسة:

"لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للأمان والاستقرار الوظيفي على ضغوط العمل"



### ثالثاً: أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
1. التعرف على مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي المتوفر بجامعة قناة السويس من وجهة نظر المبحوثين.
  2. التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المبحوثين بجامعة قناة السويس.
  3. اختبار تأثير الأمان والاستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لدى المبحوثين بجامعة قناة السويس.
  4. الخروج بنتائج وتوصيات تأمل الباحثة أن تسهم في علاج مشكلة الدراسة.

### رابعاً: أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من ناحيتين:

1. الأهمية العلمية:
  - تنبع أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوعين حيويين في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وهما: الأمان والاستقرار الوظيفي وضغوط العمل.
  - أهمية الفئات المبحوثة والمتمثلة في (القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، معاوني أعضاء هيئة التدريس)، والتي تعتبر أهم موارد الجامعة والعنصر الأساسي والفاعل في تحقيقها لأهدافها.
  - من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية.
2. الأهمية العملية:
  - تستمد هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه الجامعات نحو الرقي بالمجتمع وتقدمه، وتعتبر جامعة قناة السويس أحد ركائز التعليم العالي بجمهورية مصر العربية، فقد بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٤ (٢٦١٧)، وبلغ



حجم موازنة الجامعة للعام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣ (٤٦٧) مليون جنية.

- تأمل الباحثة أن تشكل نتائج وتوصيات هذه الدراسة مرجعاً متواضعاً لإدارة الجامعة والقائمين على التعليم العالي، لتزويدهم بمعلومات يمكن الإعتماد عليها لتحديد نقاط القوة والضعف فيما يتعلق بالأمان والاستقرار الوظيفي وضغوط العمل، من أجل التصحيح والتحسين بهدف علاج مشكلة الدراسة.

#### خامساً: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات المرتبطة المصنفة في ثلاث مجموعات هي:

#### ١- الدراسات المرتبطة بالأمان والاستقرار الوظيفي: أ- دراسة (الصريرة، ٢٠٠٩)

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، وبيان علاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم. تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية والبالغ عددهم (٣١٤). شملت العينة التي تم اختيارها (٨٥) رئيس قسم. بينت النتائج أن درجة الإحساس بالأمن لدى عينة الدراسة كانت مرتفعة، وأن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في أقسامهم كان مرتفعاً، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كلٍ من الإحساس بالأمن والأداء الوظيفي.

#### ب- دراسة (الرواشدة، 2005)

هدفت إلى التعرف على درجة مشاركة معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن في عملية صناعة القرارات في مدارسهم، ومستوى شعورهم بالأمن،



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق.....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

ومستوى ولائهم التنظيمي، واختبار العلاقة بين درجة مشاركة المعلمين في عملية صناعة القرار في مدارسهم وكل من: الشعور بالأمن والولاء التنظيمي للمعلمين، وكذلك العلاقة بين شعور المعلمين بالأمن وولائهم التنظيمي. وشملت عينة الدراسة (٦٧٠) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية من (١٤) مديرية تربية وتعليم موزعة على أقاليم الشمال، الوسط والجنوب. توصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن مشاركة المعلمين في عملية صناعة القرار كانت متوسطة، وأن مستوى شعورهم بالأمن كان منخفضاً، وكان مستوى ولائهم التنظيمي متوسطاً، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مشاركتهم في صناعة القرارات من جهة، وكل من: الشعور بالأمن، والولاء التنظيمي، وأن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين شعور المعلمين بالأمن وولائهم التنظيمي.

## ٢- الدراسات المرتبطة بضغوط العمل:

### أ- دراسة (٢٠١٣، Al-Hawajreh)

استهدفت الدراسة إسكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والإلتزام التنظيمي، وقياس مستوى الضغوط المهنية ومستوى الإلتزام التنظيمي لدى الممرضين في المستشفيات الأردنية في مدينة عمان. تألفت مجتمع الدراسة من مستشفيات حكوميين تعليميين، وتم إختيار عينة عشوائية منتظمة تألفت من (١٥٠) مبحثاً. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: هناك ضغوطاً مهنية لدى (٣٠%) من الممرضين، (٤٠%) من الممرضين لديهم إلتزام تنظيمي، هناك علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام التنظيمي وضغوط العمل.

### ب- دراسة (Nikoo Yamani et al.,2014)

استهدفت الدراسة اكتشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أصفهان للعلوم الطبية. تم جمع بيانات الدراسة من عينة حجمها (٢٠٢) مفردة من أعضاء هيئة تدريس بالجامعة قيد الدراسة بواسطة



قوائم الإستقصاء. مفردة توصلت الدراسة للنتائج التالية: وجود ارتباط عكسي بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي ومستوى ضغط العمل، بمعنى أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع لديهم ضغط عمل منخفض، عوامل الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، الإدارة الذاتية) لها علاقة عكسية مع مستويات ضغط العمل.

### ٣- الدراسات المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين:

#### أ- دراسة (Pisheh,2012)

إستهدفت الدراسة تقصي العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والضغط الوظيفي بين الموظفين العموميين الإيرانيين. تمثل مجتمع الدراسة في (٢٤) منظمة عامة في بلدة سيرجان التابعة لمحافظة كريمان الإيرانية، وأستخدم أسلوب العينات من مجموعات تناسبية بلغ حجم العينة (٢٠٠) مفردة. توصلت الدراسة للنتائج التالية (٣٢.٥%) من المبحوثين يعانون من تدني جودة الحياة الوظيفية مقابل (٥٨%) يتمتعون بجودة حياة وظيفية متوسطة، (٤٦.٥%) من المبحوثين يعانون من ضغط العمل عادة، (٥١%) من المبحوثين يرون أن التعويض المالي الذي يتلقونه منخفضاً مقابل (١١%) إعتبروه مرتفعاً، وجود ارتباط كبير بين الأمان الوظيفي والضغط الوظيفي، وجود ارتباط بين التعويض المالي والضغط الوظيفي.

#### ب- دراسة (Triantoro Safaria,et al.,2014)

استهدفت إختبار توسط عدم الأمان الوظيفي على ضغوط العمل بين الأكاديميين في Universities in Pahang Malaysia. توصلت الدراسة إلى: أن إنعدام الأمان الوظيفي يرتبط بضغط العمل، حيث أن لإنعدام الأمان الوظيفي علاقة إيجابية مباشرة مع ضغوط العمل.

بناءً على ما سبق تتوقع الباحثة وجود علاقة عكسية بين الأمان والإستقرار الوظيفي وضغوط العمل (غياب أو إنعدام الأمان والإستقرار الوظيفي



يؤدي إلى زيادة مستوى ضغوط العمل)، وبالتالي يمكن تخفيض مستوى ضغوط العمل من خلال توفير الأمان والاستقرار الوظيفي.

### الجزء الثاني: الإطار النظري:

#### أولاً: الأمان والاستقرار الوظيفي **Job Security and Stability**:

يقصد به " إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله، وعلى استقراره في العمل، وعدم تعرضه للأمراض النفسية، أو الجسدية نتيجة الصراعات التنظيمية والشخصية، وضغوط العمل " (الخراب، ٢٠: ٢٠٠٦).

##### أ- أهمية الأمان والاستقرار الوظيفي:

- يوفر الأمان الوظيفي البيئة المناسبة للإبداع والابتكار.
- يزيد من قدرة العاملين على إكتشاف حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة توفر الوقت والجهد والتكلفة. (الدوري، ٢٠٠٥: 32)
- الثقة والهدوء والدافعية التي يجلبها الأمان الوظيفي تساعد العاملين على القيام بأعباء العمل ومواجهة مشكلاته بفاعلية (الشمري، 2002: 56).

##### ب- متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفي:

- يركز الأمان الوظيفي على توفير متطلبات الحماية الاجتماعية و الثقافية والنفسية للعاملين، وذلك من خلال الآتي:
- الخدمات الاجتماعية كالنوادي والترفيه من خلال الحفلات وغيرها.
  - الخدمات الثقافية من خلال تدريب وتعليم وتنقيف العاملين بمجالات العمل في المنظمة، وتوفير الدوريات والنشرات والكتيبات التي توضح تاريخ المنظمة ومؤسسيها وأوقات الرواج والأزمات التي مرت بها المنظمة.





- إختيار العاملين الذين توافق ثقافتهم مع ثقافة المنظمة. تصميم النظم الوظيفية التي تدعم وتعزز ترقية العاملين باستمرار، بما يشبع احتياجاتهم الوظيفية و المهنية، سواء من خلال الترقية أو النقل.
- دعم و تأييد جودة الحياة الوظيفية لمختلف العاملين في المنظمة بالإضافة لأسرهم.
- دعم إستقرار العاملين نفسياً ومعنوياً من خلال المشاركة في إتخاذ القرارات وفي الأرباح و الملكية.
- توفير نظم فعالة للتنمية الصحية للعاملين وأسرههم سواء من خلال نظم العلاج الخاصة بكل منظمة أو من خلال مؤسسات وهيئات التأمين الصحي.
- تصميم وتنفيذ نظم متميزة لصرف المعاشات و المكافآت و التعويضات اللازمة لإصابات العمل أو للإحالة إلى سن التقاعد أو عند حدوث العمل. (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٤٠٣)

## ثانياً: ضغوط العمل Work Stress:

### ١- مفهوم الضغوط:

- على الرغم من الإهتمام المتزايد بموضوع الضغوط وشيوع مصطلح الضغوط إلا أنه يعد من أكثر المفاهيم غموضاً وتبايناً نظراً لاختلاف آراء ووجهات نظر ومجال تخصص كل من تناول هذا المفهوم، وفيما يلي تعريف ضغوط العمل لدى بعض الكتاب والباحثين:
- حالة من التوتر والإنفعال تصيب الفرد بدنياً وعقلياً ناتجة عن تعرضه لمواقف ومتطلبات بيئية أو وظيفية أو إجتماعية مفروضة عليه إذا ما زادت عن قدراته وإمكانياته فإنها تسبب له أضراراً متعددة " (جاد الرب، ٢٠٠٥: ٥٠٩)



- نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية إستجابة لمجموعة من الضواغط Stressors الخارجية، وتحدث الضغوط إلى المدى الذي يدرك فيه الفرد:
  - أن الموقف الذي يواجهه يتضمن بعض التهديدات.
  - أنه لن يستطيع التكيف مع مطالب الموقف أو تلك المخاطر، بمعنى أن الموقف يخرج عن نطاق سيطرته.(جرينبرج وبارون، ٢٠٠٧: ٢٠٠٩)
- حالة التوتر التي تصيب الفرد عندما يواجه بقيود غير معتادة على متطلبات يرغب في إنجازها أو فرص متاحة لا يضمن عوائدها " (طه، ٢٠٠٨: ٥٩٠)

من خلال العرض السابق لمفهوم ضغوط العمل نلاحظ الآتي:

- تتعدد مفاهيم ضغوط العمل وتختلف، فليس هناك تعريف دقيق ومحدد لهذا المفهوم وذلك لإرتباطه بكثير من المجالات و العلوم الأخرى.
- أنه لم يتم الإتفاق على تعريف محدد لضغوط العمل من قبل الباحثين والكتاب.
- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة و مقبولة.
- إن ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبها، فمادام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة مقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

## ٢- أنواع الضغوط:

يصنف (جاد الرب، ٢٠٠٥: ٥١٠) الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين

هما:



أ- **الضغوط الإيجابية Eustress:** وهى الضغوط المفضلة Pleasant أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض الفرد للعديد من هذه الضغوط كإجتياز إختبار أو دورة تدريبية معينة للترقى أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضى رئيسه المباشر عندما يلتزم بالأداء وفي المواعيد المحددة...إلخ. وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة The Need For Job Stress حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة لتقليل حدة وآثار هذه المشاكل.

ب- **الضغوط السلبية Distress:** وهى الضغوط غير المفضلة Unpleasant، والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد. وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي. فقد أوضحت دراسة جاد الرب في هذا الخصوص أن مفهوم المديرين للضغوط لا يتعدى المفهوم السلبي وعليه فإنه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سواء من البيئة الخارجية أو من العاملين في المنظمة.

### ٣- مصادر الضغوط:

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر متنوعة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد، وقد يكون مصدرها البيئة المحيطة بالفرد أو المنظمة التي يعمل بها أو طبيعة الوظيفة التي يمارسها أو الفرد ذاته. وفيما يلي أبعاد ضغوط العمل:

يرى كلاً من (جرينبرج و بارون، ٢٠٠٩) أن مصادر الضغوط تتمثل في:

أ- أسباب الضغوط التي ترجع للعمل: ( Work-Related Causes of Stress):



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق.....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

طبيعة الوظيفة، صراع الدور، غموض الدور، تحميل الفرد بأعباء أكثر مما يجب أو أقل مما يجب (Over load and Under load)، نقص الدعم الاجتماعي، التحرش الجنسي، المسؤولية عن الآخرين.

### ب- أسباب الضغوط من خارج العمل ( Cases of Stress outside Work):

أحداث الحياة الضاغطة ( وفاة الزوج أو الزوجة - الطلاق - المرض - السفر وتغيير مكان الإقامة)، المشاهدات التي تحدث خلال اليوم.

بينما يرى ( Daft & Noe , 2001 : ٤٨٩-٤٨٢) أنها تنحصر في:

- المصادر الوظيفية وتشمل: ظروف بيئة العمل المادية، متطلبات الوظيفة.
- التغيير التنظيمي.
- خصائص الأدوار وتشمل: غموض الدور، صراع الدور.
- خبرات الحياة وتشمل: أحداث الحياة، الصراع بين متطلبات العمل.
- العلاقات الشخصية في العمل.

وستقتصر هذه الدراسة على المصادر التالية لضغوط العمل باعتبارها الأكثر إتصافاً ببيئة العمل الجامعي من وجهة نظر الباحثة:

- عبء العمل.
- غموض الدور.
- صراع الدور.
- العلاقة مع الرؤساء.
- العلاقة مع الزملاء.
- العلاقة مع الطلبة.
- ظروف العمل المادية.



#### ٤- آثار الضغوط:

يتفق الكتاب والباحثون على أن تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يتسبب في نتائج وآثار سلبية ضارة للفرد والمنظمة على السواء، وتصنف في خمس مجموعات هي:

أ- سلوكية (Behavioral): منها الميل للحوادث، السلوك العدواني، الانفجار العاطفي.

ب- موضوعية (Subjective): منها القلق، العدوانية، الإكتئاب، الإرهاق، الإحباط، عدم تقدير الذات الوحدة.

ج- فسيولوجية (Physiological): منها ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة معدل ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، انخفاض درجة حرارة الجسم.

د- تنظيمية (Organizational): منها الغياب، دوران العمل، انخفاض الإنتاجية، انخفاض الرضى الوظيفي، انخفاض مستوى التزام الموظف وولائه.

هـ- معرفية (Cognitive): منها عدم القدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز والانتباه، النسيان. (جلعود، ٢٠٠٨: ١٢٢)

#### ٥- إدارة ضغوط العمل:

أ- إدارة ضغوط العمل أم القضاء عليها:

إن ضغوط العمل لا يكون لها أثراً سلبية إلا إذا زادت عن حد معين، لذا فإنه من الضروري تبني مفهوم إدارة الضغوط وليس القضاء عليها وذلك للأسباب التالية:

- حتمية ضغوط العمل: تعتبر ضغوط العمل من الأمور الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها من الناحية العملية، وذلك بسبب تعدد مصادر ضغوط العمل والأسباب التي تؤدي إليها.



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

- وجود بعض الآثار الإيجابية لضغوط العمل: ليست كل آثار ضغوط العمل سلبية، فهذه الضغوط بعض الجوانب الإيجابية، فخوف العامل من الحرمان من الترقية أو الحوافز المادية يجعله يبذل المزيد من الجهد مما يؤدي لزيادة معدلات الأداء وبالتالي فإن القضاء على الضغوط كلياً – هذا إفتراض نظري – يعني القضاء على حوافز العمل. (الكتبي، ٢٠٠٥: ٢١١)

### ب- مواجهة الضغط The Stress Experience:

- تؤثر العديد من العوامل في كيفية مواجهة الفرد للضغط، وهي:
- إدراك الشخص للموقف.
  - خبرات (تجارب) الشخص الماضية.
  - وجود أو إنعدام الدعم الإجتماعي.
  - الفروقات الفردية في الإستجابة للضغط. (Slocum & Hillriegel, 2007 : ٤٤٩)

### ج- إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل.

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم
- تطوير نظم الإختيار والتعيين.
- الممارسات الخاصة بتدعيم الأسرة.
- بعض البرامج الخاصة: مثل:
  - برامج إدارة الضغوط.
  - برامج رفاهية الموظفين.
- تلمس أسباب الضغوط.
- المشاركة و فرق العمل.



- تحسين ظروف العمل المادية.(أبو العلا، ٢٠٠٩: ٢٧، جرينبرج وبارون، ٢٠٠٩)

### الجزء الثالث: أسلوب ومنهجية الدراسة:

#### أولاً: أسلوب الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الذي يبدأ بدراسة وتحليل الجوانب النظرية للأمان الوظيفي وضغوط العمل، من خلال المسح المكتبي ومراجعة الأدب الإداري لمتغيرات الدراسة، لوضع الإطار النظري للدراسة، وإستعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة للدراسة الميدانية للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة باستخدام إستمارات الإستقصاء.

#### ثانياً: مصادر البيانات:

- اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:
  - **البيانات الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلي جمع البيانات الأولية من خلال قوائم الإستقصاء كأدوات رئيسة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت هذه القوائم على فئات الدراسة الثلاثة.
  - **البيانات الثانوية:** حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والنشرات الإحصائية والدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت أحد أو كلا متغيري الدراسة.



### ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الفئات الثلاثة التالية: { القيادات الإدارية (عمداء، رؤساء أقسام، وكلاء كليات)، أعضاء هيئة التدريس (أستاذ، أستاذ مساعد، مدرس)، معاوني أعضاء هيئة التدريس (مدرس مساعد، معيد) } بجامعة قناة السويس، البالغ عددهم (٢٦٢٠) مفردة، تم اختيار عينة عشوائية طبقية حجمها (٣٢٦) مفردة موزعة على فئات الدراسة الثلاثة، واعتمدت الباحثة على المعادلة التالية لتحديد حجم العينة لكل فئة من فئات الدراسة:

$$n = \frac{q(1-q)}{\frac{d^2}{2(m \cdot d)} + \frac{q(1-q)}{1n}}$$

حيث:

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تتراوح بين الصفر والواحد ونفترضها (٠.٥).

ن ١: عدد أفراد المجتمع.

د: نسبة الخطأ المسموح به ونفترض أنها (٠.٠٥).

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوى (١.٩٦) عند معامل ثقة (٩٥%).

والجدول التالي يوضح مجتمع الدراسة وحجم العينة ونسبة الاستجابة لفئات الدراسة الثلاثة:

### جدول رقم (١)

حجم عينة الدراسة ونسبة الاستجابة لفئات الدراسة الثلاثة

فئات الدراسة	حجم المجتمع	حجم العينة	عدد الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة %
القيادات الإدارية	١٥٦	٢٠	٢٠	١٠٠%





دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

أعضاء هيئة تدريس	١٣٠٥	١٦٧	١٥٩	٩٥.٢%
معاوني أعضاء هيئة تدريس	١١٥٩	١٤٩	١٤٣	٩٥.٩%
الاجمالي	٢٦٢٠	٣٣٦	٣٢٢	٩٥.٨%

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات إدارة الإحصاء مركزية

#### رابعاً: الأساليب الإحصائية:

بعد الانتهاء من جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج SPSS22 Statistical package for social science لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة فرضية الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالآتي:

١- **الإحصاء الوصفي:** تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الاعتماد على معامل الفا كرو نباخ ( Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات فقرات قائمة الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الفقرات.

٢- **الإحصاء الاستدلالي:** حيث اعتمدت الباحثة لتحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي لإثبات صحة فرضية الدراسة وهذه الأساليب كما يلي:

أ- **تحليل الانحدار الخطي البسيط simple linear regression analysis**  
: لتحليل العلاقة وقياس حجم التأثير بين متغيرين ويتم تقدير معاملات الانحدار بطريقة المربعات الصغرى (Ordinary Least Squares (OLS)



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

- واختبارات المعنوية الخاصة به  $(f), (t)$  وكذلك التحقق من افتراضات تقدير معالم الانحدار.
- ب- معامل ارتباط بيرسون: لإيجاد العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع (ضغوط العمل) والمتغير المستقل (الأمان والاستقرار الوظيفي).
- ج- معامل ألفا كرو نباخ: لقياس مدى صدق وثبات فقرات أداة الدراسة ومدى أهميتها.
- د- تكوين نموذج انحدار: لمعرفة تأثير المتغير المستقل (الأمان والاستقرار الوظيفي) على المتغير التابع (ضغوط العمل).

الجزء الرابع: تحليل نتائج التحليل ونتائج اختبار صحة فرضية الدراسة:

أولاً: التحليل الإحصائي للبيانات:

- ١- تحليل نتائج الدراسة الميدانية للأمان والاستقرار الوظيفي (المتغير المستقل):
- أ- فئة القيادات الإدارية:

جدول رقم (٢)

الإحصاء الوصفي لمتغير الأمان والاستقرار الوظيفي لفئة القيادات الإدارية

م	البيان الفقرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
1	أشعر بالإطمئنان تجاه مستقبل عملي بالجامعة.	3.78	1.09	28.94%	75.56%
2	يضمن لي عملي بالجامعة عوائد تقاعدية مرضية.	2.74	1.23	44.93%	54.81%
3	سياسة الجامعة لا تسمح بالاستغناء عن خدماتي بسهولة.	3.48	1.02	29.39%	69.63%
4	توفر الجامعة نظاماً متميزاً للضمان الاجتماعي يشعرنني بالأمان والاستقرار الوظيفي.	2.78	1.09	39.35%	55.56%
	الأمان والاستقرار الوظيفي	3.20	0.94	29.31%	64.00%

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

من الجدول أعلاه يتبين أن درجة توفر الأمان والاستقرار الوظيفي في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية جاء بشكل عام متوسط، حيث بلغت الأهمية النسبية لمتغير الأمان والاستقرار الوظيفي (٦٣.٨٩%) بمتوسط حسابي (٣.٢٠) وانحراف معياري (٠.٩٤)، وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لفقرات هذا المتغير فقد جاءت الفقرة الأولى " أشعر بالإطمئنان تجاه مستقبل عملي بالجامعة " في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغت أهميتها النسبية (٧٥.٥٦%) بمتوسط حسابي (٣.٧٨) وانحراف معياري (١.٠٩)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة الثانية " يضمن لي عملي بالجامعة عوائد تقاعدية مرضية " في الترتيب الأخير، حيث بلغت أهميتها النسبية (٥٤.٨١%) بمتوسط حسابي (٢.٧٤) وانحراف معياري (١.٢٣)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.

ب- فئة أعضاء هيئة التدريس:

### جدول رقم (٣)

الإحصاء الوصفي لمتغير الأمان والاستقرار الوظيفي لفئة أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الفقرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف معياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
1	أشعر بالإطمئنان تجاه مستقبل عملي بالجامعة.	3.30	0.97	29.48%	65.95%
2	يضمن لي عملي بالجامعة عوائد تقاعدية مرضية.	2.40	1.11	46.32%	47.97%
3	سياسة الجامعة لا تسمح بالإستغناء عن خدماتي بسهولة.	3.10	1.04	33.58%	62.03%
4	توفر الجامعة نظاماً متميزاً للضمان الإجتماعي يشعرنني بالأمان والاستقرار الوظيفي.	2.34	0.99	42.42%	46.89%
	<b>الأمان والاستقرار الوظيفي</b>	<b>2.79</b>	<b>0.78</b>	<b>28.15%</b>	<b>55.71%</b>

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

من الجدول أعلاه يتبين أن درجة توفر الأمان والاستقرار الوظيفي في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة أعضاء هيئة التدريس جاء بشكل عام متوسط ، حيث بلغت الأهمية النسبية لمتغير الأمان والاستقرار الوظيفي (٥٥.٧١%) بمتوسط حسابي (٢.٧٩) وانحراف معياري (٠.٧٨)، وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لفقرات هذا المتغير فقد جاءت الفقرة الأولى " أشعر بالإرتياح تجاه مستقبل عملي بالجامعة " في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغت أهميتها النسبية (٦٥.٩٥%) بمتوسط حسابي (٣.٣٠) وانحراف معياري (٠.٧٩)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة متوسطة، بينما جاءت الفقرة الرابعة " توفر الجامعة نظاماً متميزاً للضمان الإجتماعي يشعرني بالأمان والاستقرار الوظيفي " في الترتيب الأخير، حيث بلغت أهميتها النسبية (٤٦.٨٩%) بمتوسط حسابي (٢.٣٤) وانحراف معياري (٠.٩٩)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة ضعيفة.

ج- فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (٤)

الإحصاء الوصفي لمتغير الأمان والاستقرار الوظيفي لفئة أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الفقرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
1	أشعر بالإطمئنان تجاه مستقبل عملي بالجامعة.	2.88	1.10	38.15%	57.50%
2	يضمن لي عملي بالجامعة عوائد نقاعدية مرضية.	2.32	1.12	48.46%	46.33%
3	سياسة الجامعة لا تسمح بالإستغناء عن خدماتي بسهولة.	2.71	1.06	39.00%	54.17%
4	توفر الجامعة نظاماً متميزاً للضمان الإجتماعي يشعرني بالأمان والاستقرار الوظيفي.	2.23	1.03	45.98%	44.67%
	الأمان والاستقرار الوظيفي	2.53	0.83	32.79%	50.67%

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



من الجدول أعلاه يتبين أن درجة توفر الأمان والاستقرار الوظيفي في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس جاء بشكل عام ضعيفة، حيث بلغت الأهمية النسبية لمتغير الأمان والاستقرار الوظيفي (٥٠.٦٧%) بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وانحراف معياري (٠.٨٣)، وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لفقرات هذا المتغير، فقد جاءت الفقرة الأولى " أشعر بالإرتياح تجاه مستقبل عملي بالجامعة " في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغت أهميتها النسبية (٥٧.٥٠%) بمتوسط حسابي (٢.٨٨) وانحراف معياري (١.١٠)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة متوسطة، بينما جاءت الفقرة الرابعة " توفر الجامعة نظاماً متميزاً للضمان الإجتماعي يشعرنى بالأمان والاستقرار الوظيفي " في الترتيب الأخير، حيث بلغت أهميتها النسبية (٤٤.٦٧%) بمتوسط حسابي (٢.٢٣) وانحراف معياري (١.٠٣)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة ضعيفة.

## ٢- تحليل نتائج الدراسة الميدانية لأبعاد ضغوط العمل (المتغير التابع): أ- فئة القيادات الإدارية:

### جدول رقم (٥)

#### الإحصاء الوصفي لمتغير ضغوط العمل لفئة القيادات الإدارية

م	البيان الأبعاد	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
	أولاً: عبء العمل	3.88	0.97	25%	77.62
1	يشغل عملي كل وقتي و طاقتي.	4.07	0.84	20.70%	81.48%
2	وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنهاء عملي اليومي.	3.59	1.17	32.68%	71.85%
3	كثرة المهام الإدارية والأكاديمية المطلوب مني القيام بها.	4.07	0.93	22.79%	81.48%



78.89%	24.83%	0.98	3.94	أشعر أن مهمات العمل تحتاج لساعات عمل طويلة.	4
71.48%	31.03%	1.11	3.57	لا أجد متسع من الوقت لإجراء البحوث والتأليف.	5
78.52%	24.67%	0.97	3.93	أضطر للبقاء في الكلية ساعات إضافية بعد الدوام لإنهاء متطلبات العمل.	6
80.00%	21.72%	0.87	4.00	أشعر بالإرهاك في نهاية يوم العمل.	7
<b>46.00%</b>	<b>25.2%</b>	<b>0.91</b>	<b>2.30</b>	<b>ثانياً: غموض الدور</b>	
52.96%	45.31%	1.20	2.65	تفتقر وظيفتي لوجود أهداف واضحة ومحددة.	1
36.67%	21.74%	0.91	1.83	ليس لدي معرفة تامة بحدود صلاحيات وظيفتي.	2
62.22%	33.43%	1.04	3.11	يوجد تعارض في بعض إرشادات وتعليمات الإدارة العليا.	3
35.93%	16.90%	0.71	1.80	ليس لدي معرفة تامة بحدود مسؤوليات وظيفتي.	4
42.59%	23.57%	0.91	2.13	لا يوجد وصف محدد ودقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في إطار وظيفتي.	5
<b>73.٦٠%</b>	<b>23.9%</b>	<b>0.88</b>	<b>3.6٨</b>	<b>ثالثاً: صراع الدور</b>	
66.30%	29.78%	0.99	3.31	تختلف توقعاتي الشخصية وأسلوبني في الأداء مع ما يطلب مني القيام به في إطار العمل.	1
67.41%	28.41%	0.96	3.37	يجب أن أقوم ببعض النشاطات في إطار العمل بطريقة غير تلك	2

دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم حمد علوش

				التي أراها مناسبة.	
83.70%	17.41%	0.73	4.19	أحرص على إنجاز العمل تحت أي ظرف.	3
74.07%	24.95%	0.92	3.70	تتعدد متطلبات الأدوار التي أقوم بها داخل العمل وخارجه مما قد يؤثر على تركيزي.	4
76.30%	25.50%	0.97	3.81	أجد بعض الصعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل الإدارية والأكاديمية بسبب ضيق الوقت.	5
<b>50.20%</b>	<b>48.3%</b>	<b>1.21</b>	<b>2.51</b>	<b>رابعاً: العلاقة مع الرؤساء</b>	
48.89%	46.79%	1.14	2.44	أواجه متاعب في التعامل مع رؤسائي في العمل.	1
50.74%	48.86%	1.24	2.54	أشعر أن رئيسي المباشر لديه رغبة مفرطة للتحكم في الآخرين.	2
48.52%	52.88%	1.28	2.43	أتلقي معلومات مرتدة من رئيسي تنصيد أخطائي وتتجاهل إيجابياتي.	3
52.22%	44.90%	1.17	2.61	الجهد الذي أبذله في العمل لا يلقى التقدير المناسب من الرؤساء.	4
<b>63.80%</b>	<b>32.6%</b>	<b>1.04</b>	<b>3.19</b>	<b>خامساً: العلاقة مع الزملاء</b>	
53.70%	39.51%	1.06	2.69	تتعارض إهتماماتي مع إهتمامات زملاء العمل.	١
67.41%	25.97%	0.88	3.37	يوجد إختلاف بين الزملاء في وجهات النظر وأسلوب التفكير حول الأمور المتعلقة بالعمل.	٢
55.19%	36.54%	1.01	2.76	العلاقات الشخصية بين الزملاء	٣



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

				ضعيفة	
74.07%	32.17%	1.19	3.70	تزعجني سلبية بعض زملاء وحرصهم على عدم مشاركة خبراتهم مع الآخرين	٤
68.15%	32.01%	1.09	3.41	يتردد زملاء في طلب النصح والمشورة فيما بينهم فيما يتعلق بمهام العمل.	٥
<b>73.80%</b>	<b>27.9%</b>	<b>1.03</b>	<b>3.69</b>	<b>سادساً: العلاقة مع الطلبة</b>	
80.37%	27.13%	1.09	4.02	يضايقني ما أشعر به من إنخفاض دافعية بعض الطلبة للتعلم	١
67.78%	33.14%	1.12	3.39	يضايقني كثرة عدد الطلبة في القاعات (المرجات) الدراسية.	٢
66.30%	29.78%	0.99	3.31	ضعف إحترام وتقدير الطلبة لأعضاء هيئة التدريس.	3
73.70%	26.79%	0.99	3.69	ميل الطلبة لأسلوب التلقين كطريقة تدريس مفضلة لديهم	4
72.22%	28.68%	1.04	3.61	إعتماد الطلبة على المحاضرة دون الإهتمام بالمراجع المحددة للمقررات الدراسية.	5
83.33%	22.72%	0.95	4.17	تزعجني السلوكيات السلبية لبعض الطلبة كالغش، التأخير، عدم المواظبة على الحضور، التسبب في الضوضاء، عدم الإستجابة لمتطلبات المقررات الدراسية.	6
<b>61.60%</b>	<b>%38.9</b>	<b>1.2</b>	<b>3.08</b>	<b>سابعاً: ظروف العمل المادية</b>	
51.20%	45.31%	1.16	2.56	أعمل في ظل ظروف مادية غير مناسبة من حيث: الإضاءة،	1





دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

				التهوئة، درجة الحرارة.	
56.20%	33.81%	0.95	2.81	أعمل في جو يتسم بالضوضاء والضجيج والمقاطعات.	2
63.80%	43.57%	1.39	3.19	لا يتوفر بالكلية مكان مخصص لأعضاء هيئة التدريس للإستراحة.	3
59.60%	41.95%	1.25	2.98	لا تتوفر بمكتبي الأدوات والتجهيزات والتقنيات الحديثة التي تسهل أداء العمل	4
63.80%	36.05%	1.15	3.19	تفتقر مكتبة الكلية للمصادر العلمية الحديثة والمكتبة الرقمية وخدمات الإنترنت والتصوير.	5
74.40%	27.96%	1.04	3.72	لا يتوفر بالجامعة مرافق مناسبة مطابقة لشروط الصحة والسلامة (مقاهي، كافيتريا، دورات مياه).	6
<b>63.80%</b>	<b>14.2%</b>	<b>0.48</b>	<b>3.19</b>	<b>محور ضغوط العمل</b>	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية من الجدول أعلاه يتضح للباحثة أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل (3.19) بانحراف معياري (0.48)، وللتوضيح فقد تم ترتيب أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ترتيباً تنازلياً من حيث الأهمية النسبية لوجودها بجامعة قناة السويس كما يلي:

- جاء بعد عبء العمل في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (77.62%) بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.97)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على عبء العمل كأهم مصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.



- جاء بعد العلاقة مع الطلبة في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٣.٨٠%) بمتوسط حسابي (٣.٦٩) وانحراف معياري (٠.٩١)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد العلاقة مع الطلبة كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد صراع الدور في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٣.٦٠%) بمتوسط حسابي (٣.٦٨) وانحراف معياري (٠.٨٨)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد العلاقة مع الزملاء في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٦٣.٨٠%) بمتوسط حسابي (٣.١٩) وانحراف معياري (١.٠٤)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد العلاقة مع الزملاء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد ظروف العمل المادية في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٦١.٤٧%) بمتوسط حسابي (٣.٠٨) وانحراف معياري (١.٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على توفر بعد ظروف العمل المادية بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٥٠.٢٠%) بمتوسط حسابي (٢.٥١) وانحراف معياري (١.١٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد العلاقة مع الرؤساء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة ضعيفة.



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

- جاء بعد غموض الدور في الترتيب السابع والأخير من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٤٦.٠٠%) بمتوسط حسابي (٢.٣٠) وانحراف معياري (٠.٩١)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد غموض الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة ضعيفة.

ب- فئة أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (٦)

الإحصاء الوصفي لمتغير ضغوط العمل لفئة أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الأبعاد	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
	<b>أولاً: عبء العمل</b>	<b>3.66</b>	<b>1.06</b>	<b>28.9%</b>	<b>73.26%</b>
1	يشغل عملي كل وقتي و طاقتي.	3.73	1.01	27.01%	74.59%
2	وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنهاء عملي اليومي.	3.34	1.23	36.74%	66.76%
3	كثرة المهام الإدارية والأكاديمية المطلوب مني القيام بها.	3.78	1.03	27.15%	75.68%
4	أشعر أن مهمات العمل تحتاج لساعات عمل طويلة.	3.71	1.11	29.87%	74.19%
5	لا أجد متسع من الوقت للتردد على المكتبة وإجراء البحوث.	3.33	1.06	31.78%	66.62%
6	أخذ معي بعض الأوراق للمنزل وأعمل في المساء وفي أوقات الإجازات لأنجز مهامي الوظيفية.	4.09	0.98	23.89%	81.89%
	<b>ثانياً: غموض الدور</b>	<b>2.67</b>	<b>1.08</b>	<b>40.4%</b>	<b>53.4%</b>
1	تفتقر وظيفتي لوجود أهداف واضحة ومحددة.	2.55	1.05	40.92%	51.08%
2	أنا غير متأكد من حدود صلاحيات وظيفتي.	2.58	1.00	38.62%	51.62%



57.30%	39.61%	1.13	2.86	أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح.	3
50.68%	39.44%	1.00	2.53	أنا غير متأكد من حدود مسؤوليات وظيفتي.	4
56.62%	41.07%	1.16	2.83	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في إطار وظيفتي.	5
<b>66.6%</b>	<b>28.8%</b>	<b>0.96</b>	<b>3.33</b>	<b>ثالثاً: صراع الدور</b>	
60.95%	33.22%	1.01	3.05	تختلف توقعاتي الشخصية و أسلوبي في الأداء مع ما يطلب مني القيام به في إطار العمل.	1
59.86%	33.86%	1.01	2.99	يجب أن أقوم ببعض النشاطات في إطار العمل بطريقة غير تلك التي أراها مناسبة.	2
79.32%	20.88%	0.83	3.97	أحرص على أن أنجز العمل تحت أي ظرف.	3
66.22%	32.07%	1.06	3.31	تتعدد متطلبات الأدوار التي أقوم بها داخل العمل وخارجه مما قد يؤثر على أدائي.	4
<b>49.75</b>	<b>45.1%</b>	<b>1.12</b>	<b>2.48</b>	<b>رابعاً: العلاقة مع الرؤساء</b>	
50.54%	42.16%	1.07	2.53	أواجه متاعب في التعامل مع رؤسائي في العمل.	1
48.11%	45.96%	1.11	2.41	أشعر أن رئيس القسم لديه رغبة مفرطة للتحكم في الآخرين	2
47.03%	47.80%	1.12	2.35	أتلقي معلومات مرتدة من رئيس القسم تنصيد أخطائي وتجاهل إيجابياتي.	3
53.11%	45.59%	1.21	2.66	ضعف تقدير رؤسائي لما أبذل من جهد في العمل.	4
<b>60.12%</b>	<b>35.2%</b>	<b>1.06</b>	<b>3.01</b>	<b>خامساً: العلاقة مع الزملاء</b>	
53.65%	38.66%	1.04	2.68	تتعارض إهتماماتي مع إهتمامات زملاء العمل.	1

61.08%	34.96%	1.07	3.05	يوجد إختلاف في وجهات نظر زملائي حول الأمور المتعلقة بالعمل.	2
48.24%	40.73%	0.98	2.41	علاقاتي الشخصية مع الزملاء ضعيفة بسبب مشاغل العمل والأسرة.	4
73.24%	34.24%	1.25	3.66	تزعجني السلبية لدى بعض الزملاء وحرصهم على عدم مشاركة خبراتهم مع الآخرين.	5
64.59%	33.12%	1.07	3.23	يتردد الزملاء في طلب النصح والمشورة فيما بينهم فيما يتعلق بمهام العمل،	6
<b>75.44%</b>	<b>27.8%</b>	<b>1.05</b>	<b>3.77</b>	<b>سادساً: العلاقة مع الطلبة</b>	
81.49%	26.10%	1.06	4.07	يضايقني ما أشعر به من إنخفاض دافعية بعض الطلبة للتعلم	1
67.97%	36.44%	1.24	3.40	يضايقني كثرة عدد الطلبة بالقاعات (المدرجات) الدراسية.	2
60.95%	40.39%	1.23	3.05	ضعف الإحترام والتقدير الذي يلاقبه عضو هيئة التدريس ومعاونيه من الطلبة.	3
78.24%	28.27%	1.11	3.91	ميل الطلبة لأسلوب التلقين كطريقة تدريس مفضلة لديهم.	4
76.62%	27.80%	1.07	3.83	إعتماد الطلبة على المحاضرة دون الإهتمام بالمراجع المحددة للمقررات الدراسية.	5
87.43%	20.54%	0.90	4.37	تزعجني السلوكيات السلبية لبعض الطلبة كالغش، التأخير، عدم المواظبة على الحضور، التسبب في الضوضاء، عدم الإستجابة لمتطلبات المقررات الدراسية.	6
<b>74.1%</b>	<b>30.9%</b>	<b>1.15</b>	<b>3.71</b>	<b>سابعاً: ظروف العمل المادية</b>	
70.00%	33.14%	1.18	3.5	أعمل في ظل ظروف مادية غير مناسبة من حيث: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة.	1



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم محمد علوش

72.20%	26.32%	1.09	3.61	أعمل في جو يتسم بالضوضاء والضجيج والمقاطعات.	2
74.00%	37.57%	1.14	3.7	لا يتوفر لي بالكلية مكتب مريح ومجهز (انترنت، تكييف).	3
78.20%	31.97%	1.16	3.91	لا يتوفر بالقسم مكان خاص للإستراحة.	4
74.80%	30.75%	1.05	3.74	لا توفر الكلية الأدوات والتجهيزات والتقنيات الحديثة التي تسهل أدائي لعملتي.	6
70.80%	29.38%	1.08	3.54	تفتقر مكتبة الكلية للمصادر العلمية الحديثة والمكتبة الرقمية وخدمات الإنترنت والتصوير.	7
70.00%	33.14%	1.01	3.5	لا يتوفر بالجامعة مرافق مناسبة مطابقة لشروط الصحة والسلامة (مقاهي، كافيتريا، دورات مياه).	6
<b>64.6%</b>	<b>12.3%</b>	<b>0.40</b>	<b>3.23</b>	<b>محور ضغوط العمل</b>	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية من الجدول أعلاه يتضح للباحثة أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة أعضاء هيئة التدريس بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل (٣.٢٣) بانحراف معياري (٠.٤٠)، وللتوضيح فقد تم ترتيب أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ترتيباً تنازلياً من حيث الأهمية النسبية لوجودها بجامعة قناة السويس كما يلي:

- جاء بعد العلاقة مع الطلبة في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٥.٤٤%) بمتوسط حسابي (٣.٧٧) وانحراف معياري (١.٠٥)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الطلبة كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد ظروف العمل المادية في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

- (74.15%) بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.15)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد ظروف العمل المادية كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد عبء العمل في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (73.26%) بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (1.06)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد عبء العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد صراع الدور في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (66.60%) بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.96)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد صراع كمصدر من مصادر ضغوط العمل الدور بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد العلاقة مع الزملاء في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (60.12%) بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (1.06)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الزملاء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد غموض الدور في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (53.4%) بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (1.08)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد غموض الدور بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة إلى حد ما.
- جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٤٩.٧٥%) بمتوسط حسابي (٢.٤٨) وانحراف معياري (١.١٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الرؤساء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة ضعيفة.  
ت- فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (٧)

الإحصاء الوصفي لمتغير ضغوط العمل لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الأبعاد	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
	أولاً: عبء العمل	3.76	1.09	28.9%	75.36%
1	يشغل عملي كل وقتي و طاقتي.	3.96	0.91	23.02%	79.17%
2	وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنهاء عملي اليومي.	3.41	1.23	36.18%	68.17%
3	كثرة المهام الإدارية والأكاديمية المطلوب مني القيام بها.	3.92	0.90	23.07%	78.33%
4	أشعر أن مهمات العمل تحتاج لساعات عمل طويلة.	3.85	1.03	26.86%	77.00%
5	لا أجد متسع من الوقت للتردد على المكتبة وإجراء البحوث.	3.60	1.03	28.67%	72.00%





دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

77.33%	27.43%	1.06	3.87	أخذ معي بعض الأوراق للمنزل وأعمل في المساء وفي أوقات الإجازات لأنجز مهامى الوظيفية.	6
<b>64.4%</b>	<b>31.6%</b>	<b>1.02</b>	<b>3.22</b>	<b>ثانياً: غموض الدور</b>	
59.33%	34.67%	1.03	2.97	تفتقر وظيفتي لوجود أهداف واضحة ومحددة.	1
63.00%	32.58%	1.03	3.15	أنا غير متأكد من حدود صلاحيات وظيفتي.	2
67.50%	31.46%	1.06	3.38	أشعر أن التعليمات التي تنظم عملى تتسم بعدم الوضوح.	3
63.33%	29.90%	0.95	3.17	أنا غير متأكد من حدود مسؤوليات وظيفتي.	4
68.67%	30.85%	1.06	3.43	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب منى القيام بها فى إطار وظيفتي.	5
<b>72.95%</b>	<b>26.1%</b>	<b>0.95</b>	<b>3.64</b>	<b>ثالثاً: صراع الدور</b>	
69.17%	27.77%	0.96	3.46	تختلف توقعاتى الشخصية و أسلوبى فى الأداء مع ما يطلب منى القيام به فى إطار العمل.	1
68.33%	29.04%	0.99	3.42	يجب أن أقوم ببعض النشاطات فى إطار العمل بطريقة غير تلك التى أراها مناسبة.	2



80.67%	21.30%	0.86	4.03	أحرص على أن أنجز العمل تحت أي ظرف.	3
73.50%	26.67%	0.98	3.68	تتعدد متطلبات الأدوار التي أقوم بها داخل العمل وخارجه مما قد يؤثر على أدائي.	4
<b>56.4%</b>	<b>42.9%</b>	<b>1.21</b>	<b>2.82</b>	<b>رابعاً: العلاقة مع الرؤساء</b>	
58.83%	38.75%	1.14	2.94	أواجه متاعب في التعامل مع رؤسائي في العمل.	1
55.50%	46.12%	1.28	2.78	أشعر أن رئيس القسم لديه رغبة مفرطة للتحكم في الآخرين	2
53.00%	45.54%	1.21	2.65	أتلقي معلومات مرتدة من رئيس القسم تتصيد أخطائي وتتجاهل إيجابياتي.	3
58.17%	42.29%	1.23	2.91	ضعف تقدير رؤسائي لما أبذل من جهد في العمل.	4
<b>60.32%</b>	<b>38.4%</b>	<b>1.16</b>	<b>3.016</b>	<b>خامساً: العلاقة مع الزملاء</b>	
56.67%	38.10%	1.08	2.83	تتعارض إهتماماتي مع إهتمامات زملاء العمل.	1
64.33%	33.52%	1.08	3.22	يوجد إختلاف في وجهات نظر زملائي حول الأمور المتعلقة بالعمل.	2

دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

50.50%	46.20%	1.17	2.53	علاقاتي الشخصية مع الزملاء ضعيفة بسبب مشاغل العمل والأسرة.	4
69.83%	35.22%	1.23	3.49	تزعجني السلبية لدى بعض الزملاء وحرصهم على عدم مشاركة خبراتهم مع الآخرين.	5
60.17%	39.14%	1.18	3.01	يتردد الزملاء في طلب النصح والمشورة فيما بينهم فيما يتعلق بمهام العمل.	6
<b>77.36%</b>	<b>28.2%</b>	<b>1.09</b>	<b>3.86</b>	<b>سادساً: العلاقة مع الطلبة</b>	
80.83%	25.74%	1.04	4.04	يضايقتني ما أشعر به من إنخفاض دافعية بعض الطلبة للتعلم	1
73.17%	32.96%	1.21	3.66	يضايقتني كثرة عدد الطلبة بالقاعات (المدرجات) الدراسية.	2
69.33%	33.22%	1.15	3.47	ضعف الإحترام والتقدير الذي يلاقيه عضو هيئة التدريس ومعاونه من الطلبة.	3
76.00%	30.05%	1.14	3.80	ميل الطلبة لأسلوب التلقين كطريقة تدريس مفضلة لديهم.	4



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

74.50%	31.12%	1.16	3.73	إعتماد الطلبة على المحاضرة دون الإهتمام بالمراجع المحددة للمقررات الدراسية.	5
90.17%	17.73%	0.80	4.51	تزعجني السلوكيات السلبية لبعض الطلبة كالغش، التأخير، عدم المواظبة على الحضور، التسبب في الضوضاء، عدم الإستجابة لمتطلبات المقررات الدراسية.	6
78.40%	28%	1.1	3.92	سابعاً: ظروف العمل المادية	
72.00%	32.22%	1.14	3.6	أعمل في ظل ظروف مادية غير مناسبة من حيث: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة.	1
76.40%	24.87%	1.11	3.82	أعمل في جو يتسم بالضوضاء والضجيج والمقاطعات.	2
83.20%	33.41%	0.99	4.16	لا يتوفر لي بالكلية مكتب مريح ومجهز (انترنت، تكييف).	3
81.80%	30.56%	1.15	4.09	لا يتوفر بالقسم مكان خاص للإستراحة.	4

78.20%	29.41%	1.16	3.91	لا توفر الكلية الأدوات والتجهيزات والتقنيات الحديثة التي تسهل أدائي عملي.	6
75.40%	27.59%	1.11	3.77	تفتقر مكتبة الكلية للمصادر العلمية الحديثة والمكتبة الرقمية وخدمات الإنترنت والتصوير.	7
72.00%	32.22%	1.08	3.6	لا يتوفر بالجامعة مرافق مناسبة مطابقة لشروط الصحة والسلامة (مقاهي، كافيتريا، دورات مياه).	6
<b>69.2%</b>	<b>10.6%</b>	<b>0.37</b>	<b>3.46</b>	<b>محور ضغوط العمل</b>	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية من الجدول أعلاه يتضح للباحثة أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس بشكل عام مرتفعة إلى حد ما، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل (٣.٤٦) بانحراف معياري (٠.٣٧)، وللتوضيح فقد تم ترتيب أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ترتيباً تنازلياً - كما تم ترتيب فقرات كل بعد ترتيباً تنازلياً - من حيث الأهمية النسبية لتوفرها بجامعة قناة السويس كالتالي:

- جاء بعد ظروف العمل المادية في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٨.٤٠%) بمتوسط حسابي (٣.٩٢) وانحراف معياري (١.١)، مما يعني موافقة مفردات عينة فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد ظروف العمل المادية كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.



- جاء بعد العلاقة مع الطلبة في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٧.٣٦%) بمتوسط حسابي (٣.٨٦) وانحراف معياري (١.٠٩)، مما يعني موافقة مفردات عينة فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الطلبة كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد عبء العمل في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٥.٣٦%) بمتوسط حسابي (٣.٧٦) وانحراف معياري (١.٠٩)، مما يعني موافقة مفردات عينة فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد عبء العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد صراع الدور في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٢.٩٥%) بمتوسط حسابي (٣.٦٤) وانحراف معياري (٠.٩٥)، مما يعني موافقة مفردات عينة فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد غموض الدور في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٦٤.٤٠%) بمتوسط حسابي (٣.٢٢) وانحراف معياري (١.٠٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد غموض الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد العلاقة مع الزملاء في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٦٠.٣٢%) بمتوسط حسابي (٣.٠٢) وانحراف معياري (١.١٦)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الزملاء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صالح إبراهيم محمد مخلوش

- جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٥٦.٤٠%) بمتوسط حسابي (٢.٨٢) وانحراف معياري (١.٢١)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الرؤساء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.  
ثانياً: اختبار صحة فرضية الدراسة:

تنص الفرضية الصفرية على أنه " لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للأمان والاستقرار الوظيفي على ضغوط العمل".

وحتى تتمكن الباحثة من اختبار صحة هذه الفرضية قامت باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression وذلك بطريقة المربعات الصغرى (OLS) بالإضافة إلى بعض اختبارات مقدرات الانحدار (t) و (f)، وكانت نتائج التحليل الإحصائي كما يلي:

المتغير المستقل: الأمان والاستقرار الوظيفي  
المتغير التابع: ضغوط العمل

### جدول رقم (٨)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط فرضية الدراسة للفئات الثلاثة

البيان الفئة	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون r الإجمالي	قيمة دبيرين واتسون Dw
القيادات الإدارية	-0.403	-6.9	0.0	معنوي	-0.691	2.018
أعضاء هيئة التدريس	-0.192	-6.29	0.0	معنوي	-0.462	1.973
معاوني أعضاء هيئة التدريس	-0.15	-3.55	0.0	معنوي	-0.311	1.785

المصدر: من اعداد الباحثة



جدول رقم (٩)

تحليل التباين ANOVA للفرض الأول لفئات الدراسة الثلاثة

النسبة غير المفسرة %	معامل التحديد $r^2$	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف	القيادات الإدارية
52.2%	47.8%	معنوي	0.0	47.6	1 52	الانحدار البواقي	
قيم جدولية مستخرجة من جداول دارين واتسون $Dl=1.356, Du=1.428$							
النسبة غير المفسرة %	معامل التحديد $r^2$	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف	أعضاء هيئة التدريس
78.6%	21.4%	معنوي	0.0	39.6	1 146	الانحدار البواقي	
قيم جدولية مستخرجة من جداول دارين واتسون $Dl=1.611, Du=1.637$							
النسبة غير المفسرة %	معامل التحديد $r^2$	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف	معاوني أعضاء هيئة التدريس
90.3%	9.7%	معنوي	0.0	12.6	1 118	الانحدار البواقي	
قيم جدولية مستخرجة من جداول دارين واتسون $Dl=1.582, Du=1.601$							

المصدر: من اعداد الباحثة.

من نتائج الجدولين أعلاه يتضح للباحثة ما يلي:

- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول رقم (٨) الخاص باختبار معامل ارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار بالعلاقة السابقة اقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) لفئات الدراسة الثلاثة، وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للأمان والإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة.
- كانت إشارة معامل ارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار لفئات الدراسة الثلاثة إشارة سالبة وهذا يعني أنه كلما زاد الأمان والإستقرار الوظيفي كلما أدى ذلك لانخفاض ضغوط العمل.





٣. كانت قيمة مستوي الدلالة من جدول رقم (٩) لاختبار معنوية النموذج الإجمالي ANOVA اقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ )، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائج النموذج وإمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

٤. بلغت قيمة معامل التحديد ( $r^2=47.8\%$ ) لفئة القيادات الإدارية، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الأمان والاستقرار الوظيفي لهذه الفئة مسئولة عن تفسير ما نسبته (47.8%) من التغيرات التي تحدث في ضغوط العمل، وهناك ما نسبته (52.2%) يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error، بينما كانت قيمة معامل التحديد ( $r^2=21.4\%$ ) لفئة أعضاء هيئة التدريس، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الأمان الوظيفي لهذه الفئة مسئولة عن تفسير ما نسبته (21.4%) من التغيرات التي تحدث في ضغوط العمل، وهناك ما نسبته (78.6%) يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error. وبلغت قيمة معامل التحديد ( $r^2=9.7\%$ ) لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الأمان والاستقرار الوظيفي لهذه الفئة مسئولة عن تفسير ما نسبته (9.7%) من التغيرات التي تحدث في ضغوط العمل، وهناك ما نسبته (90.3%) يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error.

مما سبق يمكن للباحثة رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه:

" يوجد تأثير سلبي معنوي ذو دلالة إحصائية للأمان والاستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لفئات الدراسة الثلاثة "، مما يعني أنه يمكن تخفيض ضغوط العمل من خلال توفير الأمان والاستقرار الوظيفي.

ثالثاً: نتائج الدراسة:



دور الأمان والإستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق .....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

١. إن مستوى الأمان والإستقرار الوظيفي في الجامعة قيد الدراسة كان متوسطاً من وجهة نظر فئتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس وضعيفا من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس.
٢. إن مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما يلي: عبء العمل، العلاقة مع الطلبة، صراع الدور، العلاقة مع الزملاء، ظروف العمل المادية.
٣. إن مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً من وجهة نظر فئة أعضاء هيئة التدريس، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما يلي: العلاقة مع الطلبة، ظروف العمل المادية، عبء العمل، صراع الدور، العلاقة مع الزملاء، غموض الدور.
٤. إن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما يلي: ظروف العمل المادية، العلاقة مع الطلبة، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء.
٥. يوجد تأثير سلبي معنوي ذو دلالة إحصائية للأمان والإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة.

#### رابعاً: التوصيات:

١. خلق نظام فعال للأمان والإستقرار الوظيفي من خلال:
  - منح أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الإحساس بقيمتهم وأهميتهم للجامعة.
  - تطوير نظم التعويضات، وزيادة مستوي العوائد التقاعدية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس في نهاية الخدمة.



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق.....  
صباح إبراهيم حمد مخلوش

- زيادة مستوى الأجور والحوافز بما يضمن للمبحوثين وأسرهم الحياة الكريمة.
  - تعديل القانون الخاص بالمدة الزمنية لإنهاء خدمة الهيئة المعاونة.
  - خلق نظام متميز للتأمين الصحي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأسرهم.
  - ربط المكافآت بنتائج تقييم الأداء.
٢. التوزيع العادل لعبء العمل، وتخفيض عبء العمل على فئة معا وني أعضاء هيئة التدريس بما يتيح لهم الوقت الكافي لإنجاز متطلبات الدرجة العلمية في الوقت المحدد.
٣. تطوير البنية الأساسية للجامعة (تطوير مكاتب الجامعة، تطوير المختبرات والمعامل، تطوير المدرجات والقاعات الدراسية، انشاء كافيتيريا مطابقة لمواصفات وشروط الصحة والسلامة بكل كلية، توفير قاعات استراحة ومكاتب مجهزة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، تطوير نظم الإتصالات، الوصف الوظيفي).
٤. تشجيع التعاون والعمل بروح الفريق.



### المراجع

- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، ٢٠٠٩.
- خالد الصرايرة، "الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (٣)، المجلد (٢)، ٢٠٠٩، ص: ١-٣٦.
- خلف سليمان عبدالله الرواشدة، درجة مشاركة معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن في عملية صناعة القرار في مدارسهم وعلاقتها بشعورهم بالأمن وولائهم التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ٢٠٠٥.
- زكريا مطلق الدوري، الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥.
- سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي: موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة، مطبعة العشري، ٢٠٠٥.
- \_\_\_\_\_، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري، ٢٠٠٨.
- طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
- فهد عايض الشمري، المدخل الإبداعي لإدارة الأزمات و الكوارث، الرياض، شركة مطابع نجد التجارية، ٢٠٠٢.
- محسن الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، بدون ناشر، ٢٠٠٥.
- محمد بن عبدالله بن حمد الخرب، الصراعات الشخصية وإنعكاساتها على الأمن الوظيفي: دراسة مسحية لإتجاهات العاملين في ديوان وزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، ٢٠٠٦.
- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.



دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق.....  
صباح إبراهيم محمد مخلوش

- مروان سعيد جلعود، "معالجة ضغط العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل - فلسطين ومؤشراتها ونتائجها"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، عدد (١٢)، شباط ٢٠٠٨، ص ص: ١١٣-١٥٤.
- John W. Slocum, Jr. & Don Hellriegel, *Fundamentals Organizational Behavior*, South-Western, 2007.
- Richard L. Daft and Raymond A. Noe, "Organizational Behavior" (New York: Harcourt college Publishers, 2001), PP: 482-489.
- Kamel M. Al-Hawajreh., Exploring the Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment among Nurses in Selected Jordanian Hospital, *Dirasat, Administrative Sciences*, Vol.40, No.1, 2013, PP: 1931-1975.
- Mohammad Hossein Motaghi Pisheh, Quality of work life (QWL) and job stress among Iran public employees, *African Journal of Business Management*, Vol.6 (28), pp. 8296-8308, 18 July, 2012, PP: 8296-8308.
- Nikoo Yamani et al., "The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences", *J Adv Med Educ Prof*. January 2014; Vol 2 No.1, PP: 20-26.
- Triantoro Safaria, et al., Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis, *Journal of Social Sciences* 3(3), 2011, PP: 229-235.

