



جامعة العلوم الحديثة  
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية اليمنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العلوم الحديثة  
عمادة الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

# "ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية الخاصة في اليمن"

اسم الطالب:

حاتم محمد عبده المزني

اسم المُشرف:

د. عبده نَعمان الشرف

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في قسم ادارة الاعمال

2019 م

١٤٤١ هـ



قال تعالى:

{لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ} [البلد:4]

قال تعالى:

﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا

يَذَكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿ [البقرة:269]

## إقرار المشرف

نؤكد بأن إعداد هذه الرسالة الموسومة ب :

( **ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية** )

( **الخاصة في اليمن** )

"Working stress and its impact on job satisfaction from the perspective of workers in  
Private security companies in Yemen "

والمقدمة من الطالب / حاتم محمد عبده المزني

قد انجزت بمراحلها المختلفة تحت اشرافي وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال.

د. عبده نعمان الشريف

رئيس قسم العلوم الإدارية بالأكاديمية اليمنية

2023/11/11  
CC-19/11/2023

## إهداء

إلى وطني الحبيب منبر الحكمة والإيمان أعاد الله إلينا سعدَهُ وأمنه.  
إلى روحي وقلبي ونبض الحنان وبلسم الجراح، من رافقتني وساندتني حتى هذه اللحظة وكانت  
دعواتها سر نجاحي (والدتي الحبيبة).  
إلى والدي الحبيب أطال الله في عُمره ورزقني بره وألبسهُ ثوب الصحة والعافية.  
إلى جميع أشقائي وأفراد أسرتي الكبيرة.  
إلى شريكة حياتي زوجتي الغالية.  
إلى الغد المُشرق بإذن الله أولادي (يوسف ، ياسين).  
إلى كُل من تعلمت على أيديهم حرفاً في مشواري العلمي (أساتذتي، زملائي).  
إليهم جميعاً أهدى ثمرة جُهدِي العلمي الذي أسأل الله فيها النفع لي ولغيري من طلبة العلم ولكل  
من أطلع عليها.

الباحث

## شكر وتقدير

﴿قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ  
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ [سبأ:19].

الحمد لله الكريم الوهاب الغفور التواب فاتح الأبواب ومُسبب الأسباب ، والصلاة والسلام على سيدنا محمد هادي البشرية وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين، وأنه من تمام الأعمال وكمال الأخلاق الاعتراف لذوي الفضل بفضلهم وشكرهم وتقديرهم، لذا فإنه من دواعي العرفان بالفضل أن أذكر الأيادي الكريمة التي امتدت إلي بالعون والتأييد والتوجيه في كل مرحلة من مراحل إعداد هذه الدراسة وكل خطوة من خطواتها بدءاً بأستاذي الجليل الدكتور/ عبده نُعمان الشريف رئيس قسم العلوم الإدارية بالأكاديمية اليمنية المشرف الرئيسي ، كما يُسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة والحكم، المكونة من الدكتور/ فضل محمد المحمودي، والدكتور/ فهمي سعيد الدقاف ؛ والشكر موصول إلى كل من قدم لي يد المساعدة بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنجاز هذا البحث من أعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم الحديثة، وأخص منهم جميع أساتذتي الأجلاء في قسم إدارة الأعمال ، كُلاً بأسمه وصفته ، وأيضا الشكر موصول لإدارة الجامعة لمساندتها ودعمها المستمر لنا ، كما أشكر جميع الأساتذة المُحكمين، والمدونة أسماؤهم في ملاحق هذه الدراسة وذلك لما غمروني به من نُصح، ومشورة، وتوجيهات علمية قيمة أسهمت في إثراء هذه الدراسة، كما أشكر كل من شجعني وحفزني ولو بكلمة، ولُكل من أبدى تفاعلاً معي ولم أنكره هنا ، وفي الختام أرجو من المولى جل في علاه أن يتقبل هذا العمل، وأن يكون خالصاً لوجهه الكريم، وهو نعم المولى، ونعم النصير .

الباحث

## مُلخَص الدِراسَةِ:

هدفت الدراسة إلى معرفة ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي بنوعيه: (المسحي، والارتباطي)، وتألّف مُجتمع الدراسة من الشركات الأمنية وعددها (4) شركات والتي كان عدد الموظفين فيها في الوظائف الأمنية (785) فرداً، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية النسبية بنسبة (32.8%) من مُجتمع الدراسة وعددهم (258) موظفاً يعملون في الوظائف الأمنية موضع الدراسة وتم جمع البيانات في الدراسة الميدانية باستخدام استمارة الاستبيان للبيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

### وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن العاملين في الشركات الأمنية في اليمن يتعرضون لضغوط كبيرة وهي الأكثر من بين الدراسات السابقة ومن مُختلف البلدان التي أُجريت فيها تلك الدراسات، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين مُنخفض وهو الأقل مُقارنة بالدراسات السابقة، كما توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي، وإن مُعظم الشركات الأمنية لا تملك تصاريح عمل، وإن غالبية العاملين ليس لديهم تأمينات اجتماعية في الجهات المُختصة، وإن مُعظم العاملين يتقاضون رواتبهم بالعملة المحلية بينما ما هو مُتفق عليه في عقودهم الأصلية بالعملة الخارجية.

### وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

ضرورة تصحيح أوضاع الشركات التي ليس لديها تصاريح عمل من قبل الجهات المُختصة، ضرورة وضع لوائح مُنظمة لقطاع الخدمات الأمنية تضمن حقوق العاملين وتُحد من سيطرة المُتنفذين والمُلاك، ضرورة تحسين نظام الأجور والرواتب بما يتلاءم مع الأوضاع الاقتصادية، ضرورة صرف حوافز ومكافئات مُجزية للموظفين المُجتهدين والمُتميزين، ضرورة تفعيل مُناقشة المُقترحات والشكاوى، بناء جسور التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين، ضرورة وجود تأمين شامل للعاملين في الشركات الأمنية.

## **ABSTRACT**

The study aimed to identify the stress of work and its impact on job satisfaction from the point of view of workers in security companies in Yemen. For achieving the objectives of the study, the researcher used the descriptive method of both types: (survey, and correlative). The study community consisted of (4) security companies with (785) individual working in security services, the sample of the study has been selected by relative stratified random sample with (32.8%) of the study community amounting (258) employees working in the security functions- subject of study, data were collected in the field study using a questionnaire, analyzed by (SPSS) program.

***The study reached a number of results, the most important of which:***

Workers in security companies in Yemen expose a great deal of stress, it is the most among the various countries where these studies were conducted previously. The level of job satisfaction among employees is lower compared to previous studies. The study also found that work stress has an impact on job satisfaction, most security companies do not have permits, majority of employees do not have social insurance in the competent authorities, in addition, most workers are paid in local currency while they contracted in foreign currency as per their original contracts.

***The study came up with a set of recommendations, the most of which:***

The need to correct the situation of companies which do not have work permits, the necessity of establishing regulations governing the security services sector to ensure the rights of workers and to limit the control of the influential, owners and employers. Also, the importance of improving the system of wages and salaries in line with the economic situation. Furthermore, pay incentives and rewards to hardworking employees.



| الصفحة | قائمة المحتويات                       |
|--------|---------------------------------------|
| أ      | البسمة.....                           |
| ب      | الآية القرآنية.....                   |
| ج      | الإفراز.....                          |
| د      | الإهداء.....                          |
| هـ     | شُكر وتقدير.....                      |
| و - ز  | مُلخص الدراسة بالعربي والانجليزي..... |
| ح - ك  | قائمة المحتويات.....                  |

34 - 1

### الفصل الاول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

#### المبحث الأول:- الإطار العام للدراسة

|         |                          |         |
|---------|--------------------------|---------|
| 5       | مشكلة الدراسة.....       | 1.1.1   |
| 6       | فرضيات الدراسة.....      | 2.1.1   |
| 7       | متغيرات الدراسة.....     | 3.1.1   |
| 7       | المتغير المُستقل.....    | 1.3.1.1 |
| 8       | المتغير التابع.....      | 2.3.1.1 |
| 8       | الخصائص الديمغرافية..... | 3.3.1.1 |
| 9       | أنموذج الدراسة.....      | 4.1.1   |
| 10      | أهمية الدراسة.....       | 5.1.1   |
| 11      | أهداف الدراسة.....       | 6.1.1   |
| 12      | حُدود الدراسة.....       | 7.1.1   |
| 13      | مُصطلحات الدراسة.....    | 8.1.1   |
| 14      | أدوات جمع البيانات.....  | 9.1.1   |
| 15 - 14 | تقسيم الدراسة.....       | 10.1.1  |

#### المبحث الثاني: الاستعراض المرجعي للدراسات السابقة

|         |                                   |         |
|---------|-----------------------------------|---------|
| 20 - 16 | آلية اختيار مُتغيرات الدراسة..... | 1.2.1   |
| 22 - 21 | الدراسات السابقة.....             | 2.2.1   |
| 23      | الدراسات المحلية.....             | 1.2.2.1 |
| 28 - 24 | الدراسات العربية.....             | 2.2.2.1 |
| 30 - 29 | الدراسات الأجنبية.....            | 3.2.2.1 |

|    |   |         |
|----|---|---------|
| 31 | التعليق على الدراسات السابقة                                | 3.2.1   |
| 31 | أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة          | 1.3.2.1 |
| 32 | أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة         | 2.3.2.1 |
| 33 | أوجه التميز للدراسة الحالية وما يُميزها عن الدراسات السابقة | 3.3.2.1 |
| 34 | الفجوة البحثية  | 4.3.2.1 |

93 - 35

## الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

### المبحث الأول :- ضغوط العمل

|         |                                   |         |
|---------|-----------------------------------|---------|
| 40 - 37 | مفهوم ضغوط العمل                  | 1.1.2   |
| 41      | عناصر ضغوط العمل                  | 2.1.2   |
| 42      | خصائص ضغوط العمل                  | 3.1.2   |
| 44 - 42 | اللية الإصابة بالضغوط             | 1.3.1.2 |
| 44      | دورة حياة الضغوط                  | 4.1.2   |
| 45      | مرحلة نشوء الضغوط                 | 1.4.1.2 |
| 45      | مرحلة نمو الضغوط                  | 2.4.1.2 |
| 45      | مرحلة اكتمال ونضوج الضغوط         | 3.4.1.2 |
| 46      | مرحلة الانحسار وانكماش الضغوط     | 4.4.1.2 |
| 46      | مرحلة اختفاء الضغوط               | 5.4.1.2 |
| 55 - 46 | مصادر ضغوط العمل                  | 5.1.2   |
| 57 - 55 | الآثار المترتبة على ضغوط العمل    | 6.1.2   |
| 64 - 58 | استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل | 7.1.2   |

### المبحث الثاني :- الرضا الوظيفي

|         |                                  |       |
|---------|----------------------------------|-------|
| 66 - 65 | مفهوم الرضا الوظيفي              | 1.2.2 |
| 68 - 67 | اهمية الرضا الوظيفي              | 2.2.2 |
| 69      | خصائص الرضا الوظيفي              | 3.2.2 |
| 75 - 70 | العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي | 4.2.2 |
| 83 - 75 | نظريات الرضا الوظيفي             | 5.2.2 |

### المبحث الثالث :- الشركات الأمنية في اليمن

|         |                                |       |
|---------|--------------------------------|-------|
| 86 - 84 | نُبذة عن الشركات الأمنية       | 1.3.2 |
| 90 - 87 | طبيعة العمل في الشركات الأمنية | 2.3.2 |
| 93 - 91 | الحوادث في الشركات الأمنية     | 3.3.2 |

## المبحث الأول :- مُجتمع الدراسة وعينته

|                                |  |           |
|--------------------------------|--|-----------|
| 96                             | منهج الدراسة   | 1.1.3     |
| 96                             | الدراسات المسحية   | 1.1.1.3   |
| 97                             | دراسات العلاقات الارتباطية                                     | 2.1.1.3   |
| 98 - 97                        | مُجتمع الدراسة   | 2.1.3     |
| 99 - 98                        | عينة الدراسة   | 3.1.3     |
| 100 - 99                       | آلية اختيار حجم العينة   | 1.3.1.3   |
| 101                            | آلية اختيار عينة الدراسة                                       | 2.3.1.3   |
| المبحث الثاني :- أدوات الدراسة |  |           |
| 103 - 102                      | تصميم اداة الدراسة   | 1.2.3     |
| 104 - 103                      | احتساب التقدير اللفظي  | 2.2.3     |
| 104                            | بناء الأداة  | 3.2.3     |
| 104                            | صدق الأداة   | 4.2.3     |
| 105                            | صدق المُحكّمين (الصدق الظاهري )                                | 1.4.2.3   |
| 105                            | صدق الاتساق الداخلي ( الصدق التكويني )                         | 1.4.2.3   |
| 108 - 106                      | الصدق التكويني لفقرات الاستبيان للمتغير المستقل (ضغوط العمل)   | 1.1.4.2.3 |
| 110 - 108                      | الصدق التكويني لفقرات الاستبيان للمتغير التابع (الرضا الوظيفي) | 2.1.4.2.3 |
| 110                            | الصدق التكويني لفقرات الاستبيان (أساليب التحسين)               | 3.1.4.2.3 |
| 112 - 111                      | اختبار الأداة  | 5.2.3     |
| 113 - 112                      | الأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة                       | 6.2.3     |

## المبحث الاول :- تحليل نتائج الدراسة

|           |  |         |
|-----------|--|---------|
| 116       | خصائص أفراد عينة الدراسة               | 1.1.4   |
| 116       | توزيع أفراد العينة حسب النوع           | 1.1.1.4 |
| 117       | توزيع أفراد العينة حسب العُمر          | 2.1.1.4 |
| 118       | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي   | 3.1.1.4 |
| 119       | اختبار التوزيع الطبيعي                 | 2.1.4   |
| 120       | تحليل النتائج لمحاور الدراسة           | 3.1.4   |
| 124 - 120 | تحليل نتائج عينة الدراسة للسؤال الأول  | 4.1.4   |
| 125 - 124 | نتائج عينة الدراسة حول محور ظروف العمل | 1.4.1.4 |
| 127 - 126 | نتائج عينة الدراسة حول محور عبء العمل  | 2.4.1.4 |

|           |  |         |
|-----------|--|---------|
| 128       | نتائج عينة الدراسة حول غموض الدور                        | 3.4.1.4 |
| 130 - 129 | نتائج عينة الدراسة حول محور صراع الدور                   | 4.4.1.4 |
| 131 - 130 | نتائج عينة الدراسة حول محور الأوضاع الاقتصادية           | 5.4.1.4 |
| 132       | نتائج عينة الدراسة حول محور الأوضاع السياسية             | 6.4.1.4 |
| 134 - 133 | نتائج عينة الدراسة حول محور عدم المشاركة في اتخاذ القرار | 7.4.1.4 |
| 137 - 134 | تحليل نتائج عينة الدراسة للسؤال الثاني                   | 5.1.4   |
| 139 - 137 | نتائج عينة الدراسة حول محور الأجور والمرتبات             | 1.5.1.4 |
| 140 - 139 | نتائج عينة الدراسة حول محور الأمن والاستقرار الوظيفي     | 2.5.1.4 |
| 141 - 140 | نتائج عينة الدراسة حول محور الحوافز وفرص الترقية         | 3.5.1.4 |
| 142 - 141 | نتائج عينة الدراسة حول محور الإشراف                      | 4.5.1.4 |
| 143 - 142 | نتائج عينة الدراسة حول محور العلاقات مع الرؤساء          | 5.5.1.4 |
| 145 - 143 | نتائج عينة الدراسة حول محور أساليب التحسين               | 6.5.1.4 |

### المبحث الثاني :- اختبار الفرضيات

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 150 - 148 | نتائج اختبار الفرضية الاولى  | 1.2.4     |
| 152 - 150 | نتائج اختبار الفرضية الثانية   | 2.2.4     |
| 153 - 152 | نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة                                      | 3.2.4     |
| 154 - 153 | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى  | 1.3.2.4   |
| 155 - 154 | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية                                       | 2.3.2.4   |
| 156 - 155 | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة                                       | 3.3.2.4   |
| 156       | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة                                       | 4.3.2.4   |
| 157       | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة                                       | 5.3.2.4   |
| 158       | نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة                                       | 6.3.2.4   |
| 159       | نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة                                       | 7.3.2.4   |
| 160       | نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة                                      | 4.2.4     |
| 160       | نتائج اختبار الفروق في اجابات عينة الدراسة لضغوط العمل حسب النوع           | 1.4.2.4   |
| 161       | نتائج اختبار الفروق في اجابات عينة الدراسة لضغوط العمل حسب العمر           | 2.4.2.4   |
| 162       | نتائج اختبار الفروق في اجابات عينة الدراسة لضغوط العمل حسب المؤهل العلمي   | 3.4.2.4   |
| 163       | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى  | 4.4.2.4   |
| 164 - 163 | نتائج اختبار الفروق في اجابات عينة الدراسة للرضا الوظيفي حسب النوع         | 1.4.4.2.4 |
| 164       | نتائج اختبار الفروق في اجابات عينة الدراسة للرضا الوظيفي حسب العمر         | 2.4.4.2.4 |
| 165       | نتائج اختبار الفروق في اجابات عينة الدراسة للرضا الوظيفي حسب المؤهل العلمي | 3.4.4.2.4 |
| 166       | نتائج اختبار الفرضية الخامسة   | 5.2.4     |

### الفصل الخامس : النتائج والاستنتاجات والتوصيات

|           |                            |     |
|-----------|----------------------------|-----|
| 168       | ملخص نتائج اختبار الفرضيات | 1.5 |
| 170 - 169 | ملخص النتائج               | 2.5 |
| 173 - 170 | الاستنتاجات                | 3.5 |
| 175 - 174 | التوصيات                   | 4.5 |
| 175       | المقترحات                  | 5.5 |
| 181 - 176 | المصادر والمراجع           |     |

| الصفحة    | قائمة الجداول  |
|-----------|--|
| 17        | جدول رقم (1-1) آلية اختيار محاور المتغير المستقل                     |
| 18        | جدول رقم (1-2) آلية اختيار محاور المتغير التابع                      |
| 23        | جدول رقم (1-3) مقارنة بين الدراسات المحلية                           |
| 28 - 24   | جدول رقم (1-4) مقارنة بين الدراسات العربية                           |
| 30 - 29   | جدول رقم (1-5) مقارنة بين الدراسات الأجنبية                          |
| 39 - 38   | جدول رقم (2-6) مفاهيم ضغوط العمل                                     |
| 66        | جدول رقم (2-7) مفاهيم الرضا الوظيفي                                  |
| 97        | جدول رقم (3-8) مجتمع الدراسة   |
| 99        | جدول رقم (3-9) طريقة اختيار حجم العينة                               |
| 100       | جدول رقم (3-10) توزيع الاستبانة واستعادتها                           |
| 101       | جدول رقم (3-11) طريقة اختيار عينة الدراسة                            |
| 102       | جدول رقم (3-12) محاور المتغير المستقل والمتغير التابع                |
| 103       | جدول رقم (3-13) درجات مقياس ليكرت الخماسي                            |
| 103       | جدول رقم (3-14) طريقة احتساب التقدير اللفظي لفقرات الدراسة           |
| 108 - 106 | جدول رقم (3-15) معاملات ارتباط بيرسون للمتغير المستقل (ضغوط العمل)   |
| 109 - 108 | جدول رقم (3-16) معاملات ارتباط بيرسون للمتغير التابع (الرضا الوظيفي) |
| 110       | جدول رقم (3-17) معاملات ارتباط بيرسون لمحور أساليب التحسين           |
| 111       | جدول رقم (3-18) نتائج اختبار كرونباخ (الفأ) لأداة الدراسة            |
| 116       | جدول رقم (4-19) توزيع أفراد العينة حسب النوع                         |
| 117       | جدول رقم (4-20) توزيع أفراد العينة حسب العمر                         |
| 118       | جدول رقم (4-21) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي                 |
| 119       | جدول رقم (4-22) اختبار التوزيع الطبيعي                               |
| 121       | جدول رقم (4-23) نتائج اختبار ( تي ) لمعرفة مستوى ضغوط العمل          |
| 124       | جدول رقم (4-24) نتائج اختبار ( تي ) لمحور ظروف العمل                 |
| 126       | جدول رقم (4-25) نتائج اختبار ( تي ) لمحور عبء العمل                  |
| 128       | جدول رقم (4-26) نتائج اختبار ( تي ) لمحور غموض الدور                 |
| 129       | جدول رقم (4-27) نتائج اختبار ( تي ) لمحور صراع الدور                 |
| 130       | جدول رقم (4-28) نتائج اختبار ( تي ) لمحور الأوضاع الاقتصادية         |
| 132       | جدول رقم (4-29) نتائج اختبار ( تي ) لمحور الأوضاع السياسية           |

- جدول رقم (4-30) نتائج اختبار ( تي ) لمحور عدم المشاركة في اتخاذ القرار ..... 133
- جدول رقم (4-31) نتائج اختبار ( تي ) لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي ..... 134 - 135
- جدول رقم (4-32) نتائج اختبار ( تي ) لمحور الأجور والمُرتبات ..... 137
- جدول رقم (4-33) نتائج اختبار ( تي ) لمحور الأمن والاستقرار الوظيفي ..... 139
- جدول رقم (4-34) نتائج اختبار ( تي ) لمحور الحوافز وفرص الترقية ..... 140
- جدول رقم (4-35) نتائج اختبار ( تي ) لمحور الإشراف ..... 142
- جدول رقم (4-36) نتائج اختبار ( تي ) لمحور العلاقات مع الرؤساء ..... 143
- جدول رقم (4-37) نتائج اختبار ( تي ) لمحور أساليب التحسين ..... 144
- جدول رقم (4-38) التقدير اللفظي لمستوى العلاقة ..... 147
- جدول رقم (4-39) نتائج اختبار ( تي ) لمعرفة مستوى ضغوط العمل في الشركات الأمنية ..... 148
- جدول رقم (4-40) مقارنة نتائج مستوى ضغوط العمل في هذه الدراسة مع الدراسات السابقة ..... 149
- جدول رقم (4-41) نتائج اختبار ( تي ) لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ..... 150
- جدول رقم (4-42) مقارنة نتائج مستوى الرضا الوظيفي في هذه الدراسة مع الدراسات السابقة ..... 151
- جدول رقم (4-43) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي ..... 152
- جدول رقم (4-44) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي ..... 153
- جدول رقم (4-45) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير عبء العمل على الرضا الوظيفي ..... 154
- جدول رقم (4-46) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير غموض الدور على الرضا الوظيفي ..... 155
- جدول رقم (4-47) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير صراع الدور على الرضا الوظيفي ..... 156
- جدول رقم (4-48) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير الأوضاع الاقتصادية على الرضا الوظيفي ..... 157
- جدول رقم (4-49) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير الأوضاع السياسية على الرضا الوظيفي ..... 158
- جدول رقم (4-50) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير عدم المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي ..... 159
- جدول رقم (4-51) نتائج اختبار تي لعينتين مُستقلتين لضغوط العمل لمعرفة وجود فروق حسب النوع ..... 160
- جدول رقم (4-52) نتائج اختبار تي لعينتين مُستقلتين لضغوط العمل لمعرفة وجود فروق حسب العمر ..... 161
- جدول رقم (4-53) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لضغوط العمل لمعرفة وجود فروق حسب المؤهل العلمي ..... 162
- جدول رقم (4-54) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي لمعرفة وجود فروق حسب النوع ..... 163
- جدول رقم (4-55) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي لمعرفة وجود فروق حسب العمر ..... 164
- جدول رقم (4-56) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي لمعرفة وجود فروق حسب المؤهل العلمي ..... 165
- جدول رقم (4-57) نتائج اختبار ( تي ) لمعرفة مستوى محور أساليب التحسين في الشركات الأمنية ..... 166
- جدول رقم (5-58) ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة ..... 168

| الصفحة | قائمة الأشكال   |
|--------|---|
| 9      | شكل رقم (1-1) ..... أنموذج الدراسة                            |
| 15     | شكل رقم (1-2) ..... تقسيم الدراسة                             |
| 34     | شكل رقم (1-3) ..... الفجوة البحثية                            |
| 41     | شكل رقم (2-4) ..... عُنصر التفاعل                             |
| 44     | شكل رقم (2-5) ..... مراحل الضغوط                              |
| 47     | شكل رقم (2-6) ..... مصادر ضغوط العمل                          |
| 48     | شكل رقم (2-7) ..... النموذج المتعدد في تصنيف مصادر ضغوط العمل |
| 77     | شكل رقم (2-8) ..... التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لماسلو    |
| 80     | شكل رقم (2-9) ..... حاجات نظرية الدرفر                        |

# الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة



## **تمهيد:**

يتناول هذا الفصل الأول مبحثين ، المبحث الأول الإطار العام للدراسة ، وسيتطرق المبحث إلى مُشكلة الدراسة ، وفرضياتها ، ومتغيراتها ، وأنموذجها ، وأهميتها، وأهدافها ، وحدودها ، ومُصطلحاتها ، وأدوات جمع البيانات فيها ، وتقسيماها؛ أما المبحث الثاني الدراسات السابقة ، فسيتطرق إلى اختيار مُتغيرات الدراسة ، والدراسات السابقة ، والتعليق عليها.

## **المبحث الأول: الإطار العام للدراسة**

## **المبحث الثاني: الدراسات السابقة**

## المَبْحَثُ الأَوَّلُ

### الإطار العام للدراسة

#### مقدمة:

الضغوط النفسية والعصبية ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقول الله سبحانه وتعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ [البلد: 4] ؛ ووصف أمير المؤمنين سيدنا (علي) الدنيا بأنها: "أولها بُكاءٌ وأوسطها عناءٌ وآخرها فناءٌ"، عبارة مُختصرة جداً تُلخص المُعاناة والخوف والتعب والقلق التي تُرافق الإنسان خلال حياته.

ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان، فقد وُجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر التعب والقلق وترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط ، وإزاء هذه المخاطر استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها وأن يُسخرها لصالحه، في حين كان لبعض هذه المخاطر والتحديات أثر قاسي وشديد يترتب عليها تعاسته (أبو العلاء، 2012، 3).

إلا أن الاهتمام بها مجالاً للدراسة هو الذي يُمكن أن يُطلق عليه الحداثة؛ المواكبة للتغير في سمات المُجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقيد الحياة في هذا العصر، وكذلك الكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط التي لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية ، وتطور الاهتمام بعد ذلك بدراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص، حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وخوف، وإحباط، وغضب، بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم

عدم قدرتهم على العمل والذي يمثل معوقاً للمنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها (الشمسي، 2010، 17)

وتشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنوياً ما بين 150 إلى 250 مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية وحوادث العمل وهي أمور متعلقة بضغط العمل (عمر، 2016، 8).

ومما سبق يُمكن القول بأن أي عمل لا يخلو من ضغوط ومواقف واحداث مُختلفة يتعرض لها العاملون ، وتختلف ردود الأفعال تجاه تلك الضغوط وذلك لعدة عوامل منها: (نوع الشخصية، الجنس ، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي) ، وتكون ردة الفعل إما المواجهة بهدف التغلب عليها أو الحد منها او عدم المواجهة وينتج عنها آثار سلبية منها: (سلوكية، ذهنية، نفسية، جسدية)، ويقع على عاتق العاملين في الشركات الأمنية مسؤولية شاقة وهي حماية المقرات والسفارات والمنظمات والممتلكات والأرواح ، ولصعوبة المهام وخطورتها يتعرض العاملون لضغوط عمل كبيرة وتدريبات قاسية لمواجهة تلك الأخطار ، وفي المقابل تنعكس تلك الضغوط على الرضا الوظيفي للعاملين.

## 1.1.1 مُشكلة الدراسة:

تتمثل مُشكلة الدراسة في المخاطر التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية الخاصة العاملة في اليمن، والتي قد تؤثر سلباً على رضاهم ما يؤثر على أدائهم وولائهم، وقد يكون من أسبابها تعرض بلادنا لصراع خارجي وداخلي وانفلات أمنى غير مسبوق ويزور مخاطر أمنية كبيرة، وتُعد هذه المخاطر من أسباب تزايد الضغوط على الشركات الأمنية وعلى جميع العاملين فيها، ومن خلال عمل الباحث في إحدى هذه الشركات وقربه من العاملين ومُلاحظة مدى التذمر والشعور بالضيق والقلق لدى العاملين نظراً للأعباء والمخاطر والحوادث التي يتعرضون لها، وإيماناً بأهمية الضغوط وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الذين يعملون على حماية الأرواح والممتلكات فقد اختارها الباحث مجالاً للدراسة، ومما سبق فإنه يُمكن صياغة مُشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

هل لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية الخاصة في اليمن تأثير

### على رضاهم الوظيفي؟

ويمكن تجزئة مشكلة الدراسة الى التساؤلات الآتية: -

١- ما مستوى ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في الشركات الأمنية الخاصة في

اليمن؟

٢- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الامنية الخاصة في اليمن؟

٣- ما أثر ضغوط العمل ( ظروف العمل ، عبء العمل ، غموض الدور ، صراع الدور ، الأوضاع الاقتصادية ، الاوضاع السياسية ، عدم المشاركة في اتخاذ القرار ) على الرضا الوظيفي في الشركات الامنية الخاصة في اليمن؟

٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابة عينة الدراسة حول ضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي تعزى لخصائصهم الديمغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي).؟

٥- هل توجد أساليب تحسين تُساعد على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل يُمكن تطبيقها في الشركات الأمنية الخاصة في اليمن؟

### 2.1.1 فرضيات الدراسة:

ولتسهيل معالجة مُشكلة الدراسة واستئلتها وضع الباحث الفرضيات التالية :

- ١- مُستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية الخاصة مُرتفع.
- ٢- مُستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية الخاصة مُنخفض.
- ٣- توجد علاقة احصائية لتأثير ضغوط العمل على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.

وينبثق من هذه الفرضية الفرعية التالية:

- أ- ظروف العمل يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.
- ب- عبء العمل يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.

- ج- غموض الدور يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.
- د- صراع الدور يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.
- هـ- الأوضاع الاقتصادية تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.
- و- الأوضاع السياسية تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية الخاصة.
- ز- عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرار يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية.
- ٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة حول ضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي تعزى لخصائصهم الديموغرافية: ( النوع ، العمر ، المؤهل العلمي).
- ٥- توجد أساليب تحسين تُساعد على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل يُمكن تطبيقها في الشركات الأمنية في اليمن.

### 3.1.1 متغيرات الدراسة

استناداً إلى ما توصلت إليه الأدبيات والدراسات السابقة من عوامل وأسباب تمثل ضغوط العمل المؤثرة في الرضا ، وبعد تشخيص مشكلة الدراسة تم وضع مصفوفة للعوامل وتحديد طبيعة الدور بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في الشركات الأمنية والتوصل الى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة للدراسة وهي على النحو التالي:

#### 1.3.1.1 المتغير المستقل (ضغوط العمل):

ولقياس هذا المتغير ( ضغوط العمل ) اعتمدت الدراسة على المحاور التالية :

- ١- ظُروف العمل.
- ٢- عبء العمل
- ٣- عُروض الدور.
- ٤- صراع الدور.
- ٥- الأوضاع الاقتصادية.
- ٦- الأوضاع السياسية.
- ٧- عدم المُشاركة في اتخاذ القرار.

### 2.3.1.1 المتغير التابع (الرضا الوظيفي):

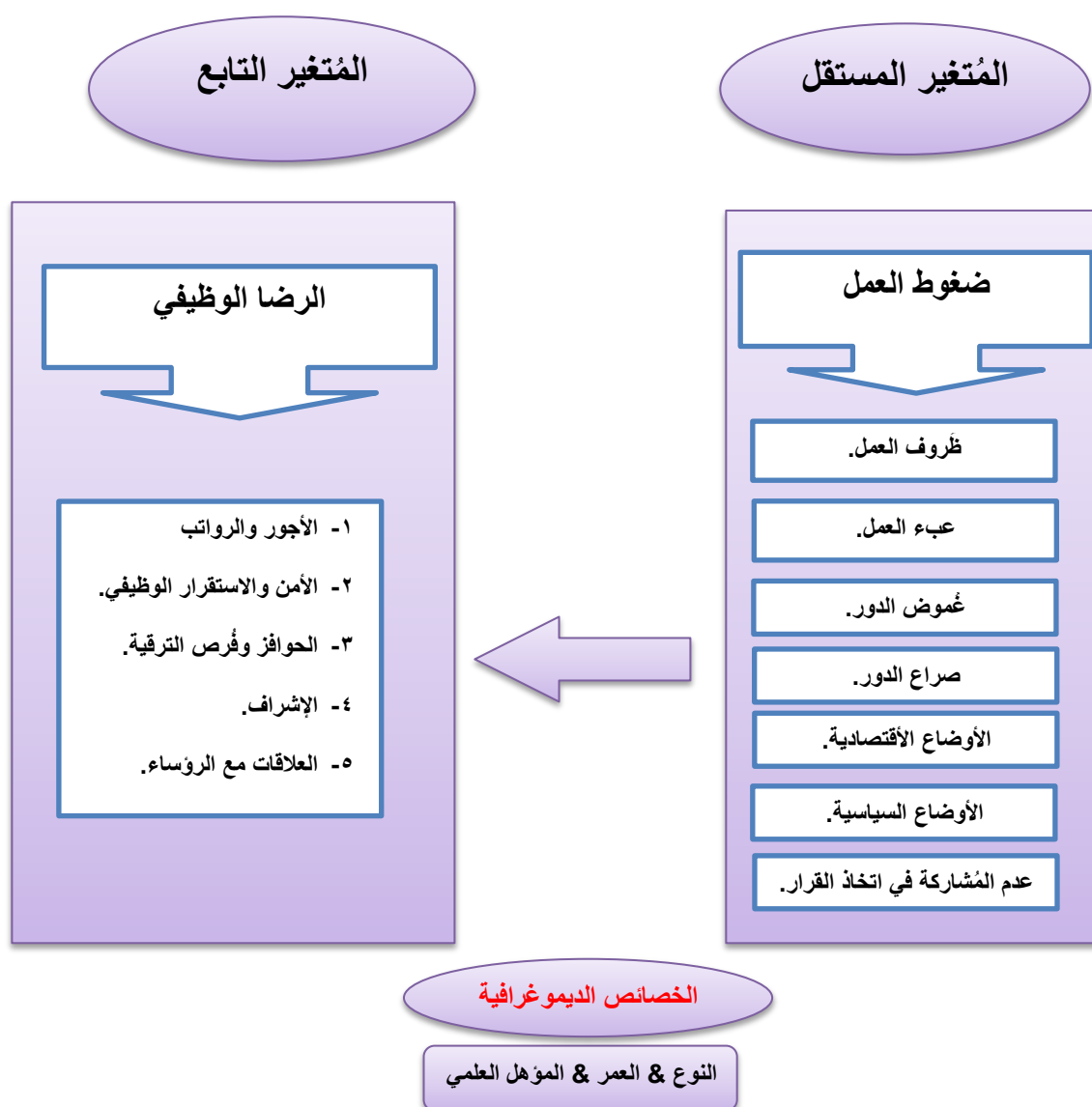
ولقياس التأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي ركز الباحث على الآتي :

- ١- الأُجور والرواتب.
- ٢- الأمن والاستقرار الوظيفي.
- ٣- الحوافز وفُرص الترقية.
- ٤- الإشراف.
- ٥- العلاقات مع الرؤساء.

## 4.1.1 أنموذج الدراسة:

استناداً للمتغيرات التي تم اختيارها من قبل الباحث لمعالجة مشكلة الدراسة صمم الباحث أنموذجاً افتراضياً يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة والتأثير بينهم ، والخصائص الديموغرافية.

شكل رقم (1-1) أنموذج الدراسة





### 5.1.1 أهمية الدراسة:

يُعد موضوع ضغوط العمل وموضوع الرضا الوظيفي موضوعين هامين بالدراسة والبحث، وقد حظيت هذه المواضيع في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من القطاعات ومنها قطاع الأعمال بشكل خاص لما لها من آثار سلبية على الفرد والمنظمة ، بالإضافة إلى ذلك، فإن مُجتمع هذه الدراسة هم: ( العاملين في الشركات الأمنية المُختصة بحماية السفارات والمنظمات والبعثات الدبلوماسية ) الذي يُعد من القطاعات في الاقتصاد الوطني، وهذا القطاع يتأثر بالأوضاع الأمنية الغير مُستقرة نتيجة الظروف القاسية التي تمر بها البلاد ، وبالتالي تزداد الأعباء والأخطار على العاملين في الشركات الأمنية ويتعرضون لضغوط مُتعددة المصادر وتكليفهم بأعباء تتجاوز في كثير من الأحيان قُدراتهم وإمكانيتهم ومن كل ذلك تكتسب الدراسة أهميتها المُتمثلة في التالي :

#### 1.5.1.1 الأهمية من الناحية العلمية:

- ١- تُدرة الأبحاث والدراسات على الساحة المحلية التي تتناول ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، مما يُكسب هذه الدراسة أهمية، نظراً لما يُمكن أن تضيفه في هذا المجال.
- ٢- إثراء المكتبة اليمنية بدراسة عن ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي ، وهي الأولى على حد علم الباحث عن العاملين في الشركات الأمنية الخاصة في اليمن.

### 2.5.1.1 الأهمية من الناحية العملية:

- ١- تُمثل الضغوط أهمية كبيرة لما لها من آثار سلبية على الفرد والشركات.
- ٢- تسليط الضوء على المخاطر التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية الخاصة.
- ٣- تُمثل الدراسة ضوء في زمن الظلم لتوضح لإدارات الشركات الأمنية مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في الشركات الامنية الخاصة.
- ٤- تُمثل الدراسة مؤشراً يُسهم في إعادة تقييم الشركات الأمنية وإعادة النظر في أساليبها الإدارية وحوافزها.
- ٥- سوف تُمثل الدراسة بداية تحرك من الجهات المختصة لمُتابعة هذه الشركات.

### 6.1.1 أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الأمنية في اليمن.
- ٢- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية في اليمن.
- ٣- التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل من حيث: (ظروف العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، الأوضاع الاقتصادية، الأوضاع السياسية، عدم المشاركة في اتخاذ القرار) على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية.
- ٤- الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة لضغوط العمل والرضا الوظيفي تُعزى للخصائص الديمغرافية
- ٥- التعرف على أساليب التحسين التي تُساعد على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل .

## 7.1.1 حُدود الدراسة:

### 1.7.1.1 الحُدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على ضغوط العمل مُتمثلة بالمحاور التالية: (ظروف العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، الأوضاع الاقتصادية ، الأوضاع السياسية ، عدم المُشاركة في اتخاذ القرار) وأثرها على الرضا الوظيفي في الشركات الأمنية في اليمن من حيث الرضا عن: (الأجور والرواتب، الأمن والاستقرار الوظيفي، الحوافز وفرص الترقية ، الإشراف، العلاقات مع الرؤساء )

### 2.7.1.1 الحُدود المكانية:

الشركات الأمنية بالجمهورية اليمنية مُتمثلة بأمانة العاصمة كون الشركات الأمنية في العاصمة ولها فروع في المحافظات .

### 3.7.1.1 الحُدود البشرية:

وتمثل هذه الحدود بالعاملين في المستويات الدنيا: ( حرس مسلح ، وحرس غير مسلح ، وسائقين ، ومُعقبين) في الشركات الأمنية في اليمن.

### 4.7.1.1 الحُدود الزمانية:

اقتصرت الدراسة على الفترة الزمنية 2011 – 2019 وهي الفترة التي دخلت فيها البلاد في أزمة وزادت المخاطر الأمنية فيها.

### 8.1.1 مُصطلحات الدراسة :

#### 1.8.1.1 ضغوط العمل:

هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية ومشاعرهم واحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس على صحتهم العقلية او الجسدية أو كليهما معا (الكبيسي، 2005، 10).

#### 2.8.1.1 الرضا الوظيفي :

الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه من محتوى الوظيفة وبيئة العمل (العديلي، 1995، 189)

#### 3.8.1.1 الشركات الأمنية :

هي تلك الشركات المُرخّص لها من السلطات المُختصة لتقديم وتوفير الخدمات الأمنية المُختلفة (النويصر، 1994، 38)

#### 9.1.1 أدوات جمع البيانات:

تم جمع البيانات لتحقيق أهداف واختبار فرضيات الدراسة من المصادر التالية:

#### 1.9.1.1 مصادر أولية:

وتعتمد على البيانات التي يتم جمعها من الميدان عبر الاستبانة الذي تم توزيعها على عينة الدراسة. كأداة رئيسية، والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

#### 2.9.1.1 مصادر ثانوية:

وتم فيها الاعتماد على المراجع والكتب والدوريات ومواقع الإنترنت التي تناولت الموضوع.

### 3.9.1.1 أداة الدراسة:

تم تصميم وتطوير استمارة استبيان تعبر مضمونها عن مشكلة الدراسة وتساؤلاته وأهدافه وفرضياته، و توزيعها على العينة موضع الدراسة، ومن ثم تحليلها إحصائياً للخروج بنتائج الدراسة، وبالتالي صياغة التوصيات والمقترحات.

### 4.9.1.1 الأساليب الإحصائية:

بعد الانتهاء من جمع البيانات من خلال تطبيق الأداة على موضوع الدراسة، تم تفرغ وإدخال البيانات الموجودة فيها إلى الحاسب الآلي، لتحليلها تحليلاً إحصائياً ومعالجتها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخدام الأساليب الإحصائية في البرنامج .

### 10.1.1 تقسيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة على خمسة فصول ، تناول الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة ، وضم الفصل الأول مبحثين ، الأول تطرق إلى الإطار العام للدراسة ، و الثاني تطرق إلى الدراسات السابقة ؛ وتناول الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة (ضغوط العمل والرضا الوظيفي في الشركات الأمنية في اليمن ) ، وضم الفصل الثاني ثلاثة مباحث ، الأول تطرق إلى ضغوط العمل ، والثاني تطرق إلى الرضا الوظيفي ، و الثالث تطرق إلى الشركات الأمنية في اليمن ؛ وتناول الفصل الثالث: طرق وإجراءات الدراسة ، وضم الفصل الثالث مبحثين، الأول تطرق إلى مجتمع الدراسة وعينته ، والثاني تطرق إلى أدوات الدراسة ؛ وتناول الفصل الرابع: تحليل النتائج واختبار الفرضيات ، وضم

الفصل الرابع مبحثين ، الأول تطرق إلى تحليل نتائج الدراسة ، و الثاني تطرق إلى اختبار فرضيات الدراسة ؛ وتناول الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات.

شكل رقم ( 1-2 ) يوضح تقسيم الدراسة



المصدر: من اعداد الباحث

## المَبْحَثُ الثَّانِي

### الدراسات السَّابِقَة:

#### تمهيد:

يتضمن هذا المبحث عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وشملت متغيرات الدراسة الحالية ، وتم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات عربية وأجنبية ، والتي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة وتم ترتيبها زمنياً بشكل مُتسلسل من الأحدث إلى الأقدم ، وشملت عدة من الأقطار والبلدان مما يُشير إلى تنوعها ، مع تقديم تعليق لجوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وبيان الفجوة البحثية التي تعالجها الدراسة الحالية ، وأيضاً أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة ، وتقديم تعليق على ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة .

#### 1.2.1 آلية اختيار محاور الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت كلاً من ضغوط العمل والرضا الوظيفي حيث تم ترتيبها بشكل مُتسلسل من الأحدث إلى الأقدم ، وتم عمل جدولين لها ، الجدول الأول: يتناول محاور ضغوط العمل ، والجدول الثاني: يتناول محاور الرضا الوظيفي حيث تم وضع كل محور في عمود مستقل في الجدول وفي الصف ما قبل الأخير أسفل الجدول يوضح إجمالي المحاور التي تمت دراستها لكل عمود ، وفي الصف الأخير تم احتساب نسبة الدراسات لكل محور في كل عمود كما هو موضح في الجدول رقم ( 1-1 ) .

جدول (1-1) يوضح محاور المتغير المستقل ( ضغوط العمل ) في الدراسات السابقة

| المحور الأول :- المتغير المستقل ( ضغوط العمل ): |                                  |               |               |            |               |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   |                                 |
|---|----------------------------------|---------------|---------------|------------|---------------|----------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------|---------------|-------------------|---------------------------------|
| د   | الدراسة/ المتغيرات               | ظروف العمل    | عبء العمل     | صراع الدور | ضغوط الدور    | عدم المشاركة في صنع القرار | العلاقات في العمل | الهيكل التنظيمي   | ضغوط اجتماعية        | الايضاح الاقتصادية | الايضاح السياسية | طول مدة الخدمة | بعد مقر العمل | تقويم الاداء      | كثافة فرص التقدم والنمو الوظيفي |
| 1   | مبارك الدوسري                    | طبيعة العمل   |               |            |               |                            |                   |                   |                      |                    |                  | طول مدة الخدمة | بعد مقر العمل |                   | عدم الحصول على دورك             |
| 2   | سهير المقرري                     | ظروف العمل    | عبء العمل     |            |               |                            |                   | الإدارة           |                      |                    |                  |                |               | التعامل مع الطلبة |                                 |
| 3   | عيسى المعطر                      | بيئة العمل    | عبء العمل     |            |               |                            |                   | الهيكل التنظيمي   |                      |                    |                  |                |               |                   |                                 |
| 4   | علي التوشات                      |               | إعباء الدور   | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   | التطوير الوظيفي                 |
| 5   | سعد الدوسري                      | طبيعة العمل   | عبء العمل     | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   | كثافة فرص التقدم والنمو الوظيفي |
| 6   | فايف التويم                      | بيئة العمل    | العبء الوظيفي |            | غموض الدور    | عدم المشاركة في صنع القرار |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   |                                 |
| 7   | وليد الملجم                      | ظروف العمل    | العبء الوظيفي | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   | ضغوط اجتماعية        | ضغوط اقتصادية      |                  |                |               |                   | التطوير الوظيفي                 |
| 8   | وليد البوصين                     | عبء العمل     |               | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   | ضغوط اجتماعية        |                    |                  |                |               |                   | فرص الترقية والتقدم             |
| 9   | محدثين يورحمة                    |               |               | صراع الدور |               | صنع والتفكير القرار        |                   |                   |                      |                    |                  |                | تقويم الاداء  |                   | النمو المهني                    |
| 10  | محمد علي سالم                    | ظروف العمل    | عبء العمل     | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   | المسؤولية الاجتماعية |                    |                  |                |               |                   | التطور الشرفي الوظيفي           |
| 11  | بشرى الجهلولي                    | طبيعة العمل   | بيئة العمل    |            |               |                            | العلاقات في العمل |                   | ضغوط الطلبة          |                    |                  |                |               |                   |                                 |
| 12  | محمد البخري                      | ظروف العمل    | عبء العمل     | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   |                                 |
| 13  | هدى الحياوي                      | طبيعة العمل   |               | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   |                                 |
| 14  | معين الربيع                      |               |               |            | غموض الدور    |                            |                   | الهيكل التنظيمي   | الايضاح الاقتصادية   | الايضاح السياسية   |                  |                |               |                   |                                 |
| 15  | عبدالقاسم خليقات & شرين المنطازة |               | عبء الدور     | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   | التطور المهني                   |
| 16  | سحراء اتور حسين                  | ظروف العمل    | عبء العمل     | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   | فرص التقدم المهني               |
| 17  | محمد صلاح الدين ابي العلا        |               | عبء العمل     | صراع الدور | غموض الدور    |                            |                   | الثقافة التنظيمية |                      |                    |                  |                |               |                   |                                 |
| 18  | زوزو سروري                       | طبيعة الوظيفة | عبء العمل     | صراع الدور | غموض الدور    | ضعف المشاركة في صنع القرار |                   |                   |                      | الظرف المادية      |                  |                |               |                   |                                 |
| 19  | يوسف محمد طوفاقة                 | ظروف العمل    | عبء العمل     | صراع الدور |               |                            |                   |                   |                      |                    |                  |                |               |                   | النمو والتقدم الوظيفي           |
| 20  | حمدوتي رشيد                      | ظرف العمل     |               |            | متطلبات الدور |                            |                   |                   | المعاملة الاجتماعية  |                    |                  |                |               |                   | الحوافز والترقيات               |
|   | إجمالي المتغيرات                 | 14            | 15            | 13         | 14            | 3                          | 1                 | 4                 | 5                    | 3                  | 1                | 1              | 1             | 2                 | 11                              |
|   | نسبة الدراسة لكل مجال            | 70%           | 75%           | 65%        | 70%           | 15%                        | 5%                | 20%               | 25%                  | 15%                | 5%               | 5%             | 5%            | 10%               | 55%                             |



جدول (1-2) يوضح محاور المتغير التابع (الرضا الوظيفي) في الدراسات السابقة

| المحور الثاني :- المتغير التابع (الرضا الوظيفي) : |                           |                 |                       |               |                          |                |                          |                     |                    |                   |               |                        |              |
|---|---------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------------|----------------|--------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------|------------------------|--------------|
| م   | الدراسة/المتغيرات         | الاجور          | لحافز وفرص لترقية     | اسلوب الإدارة | الامن والاستقرار الوظيفي | لتدريب ولتنظيم | للاقات مع زملاء والرؤساء | لتقدير واحترام لذات | الانتماء للمقترحات | ظروف العمل        | وسائل الاتصال | الانتماء لمهنة الاشراف | لمستوى وظيفي |
| 1   | سهيير لمقري               | لراتب ولعلاوات  | لتنمي ولترقي وظيفي    |               |                          |                | لعلاقة مع زملاء لعمل     |                     |                    | ظروف لعمل         |               |                        |              |
| 2   | عبي لشهري                 | لراتب           | لترقية ولتنظم وظيفي   |               | الامن وظيفي              |                | لعلاقة مع زملاء لعمل     |                     |                    | ظروف لعمل         |               |                        |              |
| 3   | محمد ابر رحمة             |                 | لحافز ولتكاليفات      |               | الامن والاستقرار وظيفي   |                | لعلاقة مع زملاء لعمل     | لتقدير واحترام لذات |                    |                   |               | الانتماء لمهنة الاشراف |              |
| 4   | عبي لعاضبي                | لراتب           | لحافز للمنية ولمتغوية |               | لضمان الاجتماعي          |                | لعلاقة مع زملاء لعمل     |                     |                    | طبيعة لعمل وظروفه |               |                        |              |
| 5   | عبيد حزام                 | الاجور ولمرتبات | لترقية                |               |                          |                | زملاء لعمل               |                     |                    |                   |               |                        | لمستوى وظيفي |
| 6   | حايبي لعوامنة             | لراتب           | فرص لترقية            |               |                          | لتدريب لمهني   | لعلاقة مع زملاء لعمل     |                     |                    |                   |               |                        |              |
| 7   | ابراهيم ابي شملة          | الاجور          | لتنمي ولترقي وظيفي    | اسلوب قيادة   | الاستقرار وظيفي          |                |                          |                     |                    |                   |               | الاشراف                |              |
| 8   | د/جواد خليل & عزيزة شريير | لجوانب لمادية   |                       |               |                          |                | لعلاقة بلتسوليين         | لتحقيق لذات         |                    | ظروف لعمل         |               |                        |              |
| 9   | د/اسلم لاسلم              | لراتب           | لتمكالتات             |               |                          |                | اعتراف لرؤساء بلجهود     |                     |                    |                   |               |                        |              |
| 10  | مبارك لدوسري              |                 | وجود لحافز            |               |                          |                | روح لفريق                |                     | الانتماء للمقترحات | ظروف لعمل         | وسائل الاتصال |                        |              |
| 11  | ربيعة جريدي & رشيدة طاهر  | لعواند          |                       | تصميم لعمل    |                          |                | لعلاقة مع زملاء والرؤساء | لحترام لذات         |                    |                   |               | الاشراف                |              |
| 12  | زوزي مروى                 | الاجور          | لترقية                |               |                          |                |                          |                     |                    | ظروف لعمل         |               | تنظ الاشراف            |              |
|   | اجملي لمتغيرات            | 10              | 10                    | 2             | 4                        | 1              | 10                       | 3                   | 1                  | 6                 | 1             | 4                      | 1            |
|   | نسبة لدراسة لكل مجال      | 83%             | 83%                   | 17%           | 33%                      | 8%             | 83%                      | 25%                 | 8%                 | 50%               | 8%            | 33%                    | 8%           |

### 1.1.2.1 آلية اختيار محاور المتغير المستقل:

من خلال نتائج الجدول رقم (1-1) الذي يوضح نسبة الدراسات التي تناولتها لكل محور من محاور ضغوط العمل يتضح ان محور عبء العمل حصل على نسبة 75% بمعنى أن نسبة كثيرة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور لما له من أهمية في الدراسة ، وقد حصل محور غموض الدور على نسبة 70% بمعنى أن نسبة كثيرة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور لما له من أهمية في الدراسة ، وقد حصل محور صراع الدور على نسبة 65% بمعنى أن نسبة كثيرة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور لما له من أهمية في الدراسة ، وقد حصل محور الأوضاع الاقتصادية على نسبة 15% بمعنى ان نسبة قليلة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور ؛ ولأهمية هذا المحور في الدراسة تمت دراسته لما يشكله من ضغوط كبيرة على العاملين نتيجة تردي وتدهور الأوضاع الاقتصادية في البلاد ، وقد حصل محور الأوضاع السياسية على نسبة 5% بمعنى أن نسبة قليلة جداً من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور؛ ولأهمية هذا المحور في الدراسة تمت دراسته لما يشكله من ضغوط كبيرة على العاملين نتيجة الانقسامات والتوجهات السياسية المختلفة في البلاد، ومحور عدم المشاركة في اتخاذ القرار حيث حصل على نسبة 15% بمعنى أن نسبة قليلة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور؛ ولأهمية هذا المحور في الدراسة تمت دراسته لما يشكله من ضغوط كبيرة على العاملين نتيجة عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، ومما سبق تم اختيار المتغير المستقل (ضغوط العمل) ومحاوره:(ظروف العمل ، عبء العمل ، غموض الدور، صراع الدور، الأوضاع الاقتصادية ، الأوضاع السياسية ، عدم المشاركة في اتخاذ القرار).

### 2.1.2.1 آلية اختيار محاور المتغير التابع (الرضا الوظيفي):

من خلال الجدول رقم (1-2) الذي يوضح نسبة الدراسات التي تناولتها لكل محور من محاور الرضا الوظيفي يتضح ان محور الأجور حصل على نسبة 83% بمعنى أن نسبة كثيرة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور لما له من أهمية في الدراسة ، وقد حصل محور الأمن والاستقرار الوظيفي حصل على نسبة 33% بمعنى أن نسبة قليلة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور ؛ ولأهمية هذا المحور في الدراسة تمت دراسته لما يمثله من أهمية وارتياح للعاملين لوجود تامين شامل لهم وشعورهم بالرضا باستمرار عملهم وعدم الخوف من المستقبل ، وحصل محور الحوافز وفرص الترقية على نسبة 83% بمعنى أن نسبة كثيرة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور ، وحصل محور الإشراف على نسبة 33% بمعنى ان نسبة قليلة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور ؛ ولأهمية هذا المحور في الدراسة تمت دراسته لأن العاملين في الشركات الأمنية يهتمهم وبدرجة كبيرة تقييم المشرفين لهم لما لهذا التقييم من انعكاسات ايجابية وسلبية ، وحصل محور العلاقات مع الرؤساء على نسبة 83% بمعنى أن نسبة كثيرة من الدراسات السابقة تناولت هذا المحور ، ومما سبق تم اختيار المتغير التابع (الرضا الوظيفي) ومحاورة: (الأجور ، الأمن والاستقرار الوظيفي ، الحوافز وفرص الترقية ، الإشراف ، العلاقات مع الرؤساء).

## 2.2.1 الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وشملت متغيرات الدراسة الحالية ، وتم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات محلية وعربية وأجنبية ، والتي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة وتم ترتيبها زمنياً بشكل متسلسل من الأحدث إلى الأقدم.

### 1.2.2.1 الدراسات المحلية:

دراسة (الشمسي،2010) بعنوان: **ضغوط العمل وأثرها في الأداء الوظيفي في الشركة اليمنية للغاز** ، دراسة (المقري،2010) بعنوان: **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء.**

### 2.2.2.1 الدراسات العربية :

دراسة (جريدي، طاهر،2016،الجزائر) بعنوان: **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الإقتصادية** ، دراسة (رشيد،2016،الجزائر) بعنوان **الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي**، دراسة (مروى،2016،الجزائر) بعنوان: **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة** ، دراسة (تماسيني،2015،الجزائر) بعنوان: **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي** ، دراسة (أبو عنزه،2015،فلسطين) بعنوان: **ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية بغزه** ، دراسة (أبو رحمة،2012،فلسطين) بعنوان: **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين بغزه** ، دراسة (الدوسري،2010،السعودية) بعنوان **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي**

للأفراد العاملين في مركز الحدود ، دراسة (أبو العلا،2009،فلسطين) بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، دراسة (المعشر،2009،الأردن) بعنوان: أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم ، دراسة ( خليفات،2010،الأردن) بعنوان: أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي لدى مدرء المدراس في الاردن .

### 3.2.2.1 الدراسات الأجنبية:

دراسة (Boyland,2011,USA) بعنوان: ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له ، دراسة (Beterson.2004,USA) بعنوان :ضغوط العمل كما يراها مديرو التعليم ومديرو المدارس بولاية ايوا الامريكية ، دراسة (Dis,Alouk,2002,Greece) بعنوان دراسة (Oneli,2002,Korea) بعنوان: ضغوط العمل التي يواجهها الرقباء في جهاز الشرطة الكورية ، والجدول رقم ( 1-3 ) يوضح مقارنة بين الدراسات المحلية من حيث اهداف الدراسة ونتائجها وتوصياتها ، والجدول رقم ( 1-4 ) يوضح مقارنة بين الدراسات العربية من حيث اهداف الدراسة ونتائجها وتوصياتها، والجدول رقم ( 1-5 ) يوضح مقارنة بين الدراسات الأجنبية من حيث اهداف الدراسة ونتائجها وتوصياتها.

جدول ( 1-3 ) الدراسات المحلية السابقة

| م | الباحث  | العنوان   | هدفت الدراسة الى  | أهم نتائج الدراسة   | أهم توصيات الدراسة  |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | عبد المغييث الشمسي ( 2010 - اليمن ) رسالة ماجستير | ضغوط العمل وأثرها في الاداء الوظيفي                                 | <p>✓ التعرف على مستويات ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة اليمنية للغاز</p> <p>✓ طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي</p> <p>مجتمع الدراسة: الموظفين في الشركة اليمنية للغاز.</p> <p>المنهج: الوصفي التحليلي.</p>                       | <p>✓ يتعرض الموظفين لضغوط عمل داخلية وخارجية</p> <p>✓ عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي</p> <p>✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية لضغوط العمل والاداء الوظيفي</p> <p>تبعاً للمتغيرات المعدلة (الحالة الاجتماعية، الراتب الشهري، عدد افراد الاسرة)</p> | <p>✓ ضرورة الاهتمام بظروف العمل</p> <p>✓ العمل على زيادة فرص الترقية</p> <p>✓ اعطاء توصيف واضح للموظفين</p> <p>✓ توفير الامن والاستقرار الوظيفي</p> <p>✓ وضع ارشادات توضح اللوائح والقوانين للعملاء</p> <p>✓ تحسين نظام الاجور</p> <p>✓ وضع نظام عادل للحوافز</p> <p>✓ نشر الوعي بأهمية ادارة الوقت ودقة الاداء بأقل تكلفة.</p> |
| 2 | سهير المقرني ( 2010 - اليمن ) رسالة ماجستير       | علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء | <p>✓ معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.</p> <p>✓ معرفة إذا كان هناك ارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وهل للنوع والخبرة دور في تحديد طبيعة تلك العلاقة.</p> <p>مجتمع الدراسة: أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء.</p> <p>المنهج: الوصفي التحليلي.</p> | <p>✓ المستوى العام لضغوط العمل مرتفع وبلغ المتوسط الحسابي 3.46.</p> <p>✓ المستوى العام للرضا الوظيفي متوسط وبلغ المتوسط الحسابي 2.73.</p> <p>✓ توجد فروق ذات دلالة احصائية لضغوط العمل</p> <p>✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي</p>       | <p>✓ ازالة الجمود العلمي والفكري.</p> <p>✓ ايجاد مناخ تعليمي وأكاديمي.</p> <p>✓ تخصيص برامج علمية تعمل على زيادة مهارات عضو هيئة التدريس بالطرق والاساليب العلمية.</p> <p>✓ اعداد برامج ودورات تدريبية في كيفية مواجهة ضغوط العمل.</p>  |

جدول ( 1-4 ) الدراسات العربية السابقة

| م | الباحث  | العنوان   | هدف الدراسة  | نتائج الدراسة  | توصيات الدراسة  |
|---|---|---|--|--|---|
| 1 | ربيعة جريدي & رشيدة طاهر ( 2016 - الجزائر ) رسالة ماجستير | علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة           | <p>✓ تسلط الضوء على المفاهيم المرتبطة بضغط العمل والرضا الوظيفي .</p> <p>✓ التعرف على أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي</p> <p>✓ التعرف على الجوانب المرتبطة بالشركة محل التطبيق</p> <p>مُجتمع الدراسة: مؤسسة سونلغاز نسبة المنهج: الوصفي التحليلي.</p> | <p>✓ مستوى ضغوط العمل متوسط لأفراد العينة بمتوسط حسابي 3.43.</p> <p>✓ مستوى الرضا الوظيفي مرتفع بمتوسط حسابي 3.64.</p> <p>✓ المؤسسة لا تعمل على ترقية أفرادها</p> <p>✓ لا تبدي المؤسسة اهتماما بالغا بتحفيز عمالها وزيادة اجرهم.</p> <p>✓ يعتبر الرضا الوظيفي العنصر الاساسي التي تسعى المؤسسة الى تحقيقه.</p> <p>✓ لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.</p> | <p>✓ يجب على المنظمة ان تشارك عمالها في وضع السياسات والقرارات المرتبطة بمجال عملهم.</p> <p>✓ توفير البرامج التدريبية التي تستهدف تنمية قدرات العاملين في التعامل مع مشكلات العمل.</p> <p>✓ الاهتمام بالموارد البشرية.</p> <p>✓ تحسين ظروف العمل.</p> <p>✓ تفعيل الاتصال بين المسؤولين والعاملين.</p> |
| 2 | حمدوني رشيد ( 2016 - الجزائر ) رسالة ماجستير              | الضغوط المهنية واثرها على الرضا الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي | <p>✓ توضيح ماهية ضغوط العمل والتعرف على النتائج المترتبة عنها وعلاقتها بالرضا العامل للفرد والمنظمة</p> <p>مُجتمع الدراسة: الاساتذة الجامعيين بمغنية المنهج: الوصفي التحليلي.</p>  | <p>✓ وجود علاقة عكسية بين الضغوط والرضا الوظيفي.</p> <p>✓ وجود ارتباط وثيق بين الحوافز والرضا الوظيفي.</p> <p>✓ جميع افراد الدراسة راضون عن العمل.</p> <p>✓ الضغوط لها تأثير خاص على كل من مردوديه.</p>  | <p>✓ الاهتمام بالواقع المهني والاجتماعي.</p> <p>✓ ضرورة تقديم الحوافز بنوعها المادية والمعنوية.</p> <p>✓ توفير الاعتمادات المالية لتدعيم البحث العلمي.</p> <p>✓ استمرار تدريب المعلمين.</p> <p>✓ اشراك الاستاذ الجامعي في عملية صنع القرار</p>  |

| م | الباحث                                       | العنوان   | هدف الدراسة  | نتائج الدراسة   | توصيات الدراسة   |
|---|--|---|--|---|--|
| 3 | زوز مروى (2016 - الجزائر) رسالة ماجستير      | أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ التعرف على تصورات النساء العاملات حول مستوى ضغوط العمل.</li> <li>✓ أثر الضغوط على مستوى الرضا الوظيفي.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ وجود أثر ذو دلالة احصائية لدى المرأة العاملة</li> <li>✓ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل</li> <li>✓ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ضرورة الاعتراف بالمرأة العاملة.</li> <li>✓ ضرورة اهتمام جميع المنظمات بصورة جيدة بظاهرة السقف الزجاجي.</li> <li>✓ توعية وتحسيس العاملات بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتبة عنها.</li> <li>✓ تحسين ظروف العمل.</li> </ul> |
| 4 | منيرة تماشيني (2015 - الجزائر) رسالة ماجستير | علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي.</li> <li>✓ وهل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.</li> <li>✓ معرفة مستويات ضغوط العمل</li> <li>✓ وضع استراتيجيات للتخفيف من حدة الضغوط .</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ان الموظفون يعانون من ضغوط عمل.</li> <li>✓ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>مُجتمع الدراسة: العاملين في بلدية سيدي عمران بجامعة الوادي.</li> <li>المنهج: الوصفي التحليلي.</li> </ul>  |



| م | الباحث   | العنوان  | هدف الدراسة   | نتائج الدراسة   | توصيات الدراسة  |
|---|--|--|---|---|---|
| 5 | عبدالرحمن ابو عنزة ( 2015 - فلسطين ) رسالة ماجستير | ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في غزة | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي.</li> <li>✓ بحث بعض المتغيرات الاجتماعية الديمغرافية على كلا من ضغوط العمل والرضا الوظيفي</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي</li> <li>✓ وجود فروق ذات دلالة احصائية</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ استمرار البحث في مجالات الحوافز والرضا الوظيفي</li> <li>✓ توفير بيئة عمل افضل</li> <li>✓ العمل على تدوير الافراد العاملين في المراكز</li> <li>✓ مناقشة جميع الاقتراحات والشكاوي</li> </ul>     |
| 6 | محمد ابو رحمة ( 2012 - فلسطين ) رسالة ماجستير      | ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين بغزة   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الكشف عن درجة تقدير المشرفين لمستوى ضغوط العمل ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم</li> <li>✓ الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل ورضاهم الوظيفي</li> </ul> <p>مُجتمع الدراسة: المشرفين التربويين بوزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة.<br/>المنهج: الوصفي التحليلي.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ مستوى ضغوط العمل بدرجة متوسطة بنسبة 63 %</li> <li>✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم</li> <li>✓ مستوى الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة بنسبة 64 %</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ضرورة ان تولي وزارة التربية والتعليم موضوع ضغوط العمل اهمية خاصة.</li> <li>✓ ان تتبنى وزارة التربية والتعليم سياسة تربية اصلاحية</li> <li>✓ ادخال تحسينات على نظام الاشراف التربوي.</li> </ul> |

| م | الباحث   | العنوان   | هدف الدراسة  | نتائج الدراسة  | توصيات الدراسة  |
|---|--|---|--|--|---|
| 7 | مبارك الدوسري (السعودية - 2010) رسالة ماجستير  | ضغط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مركز حرس الحدود     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تحديد مستويات</li> <li>ضغط العمل والرضا الوظيفي التي يواجهها العاملين</li> <li>✓ التعرف على العلاقة ما بين ضغط العمل والرضا الوظيفي</li> <li>✓ معرفة ما اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية في اراء الباحثين حول مستويات ضغط العمل حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ مستوى ضغط العمل مرتفع بمتوسط حسابي 3.75</li> <li>✓ اتضح ان عدد من افراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة</li> <li>✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي</li> <li>✓ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول مستويات ضغط العمل لأفراد العينة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ضرورة تدوير العمل</li> <li>✓ زيادة عدد الافراد في المراكز</li> <li>✓ ضرورة عقد دورات تدريبية</li> <li>✓ العمل على منح قدر كاف من الاجازات</li> <li>✓ تفعيل الحوافز التشجيعية</li> <li>✓ ضرورة تحديد مدة الخدمة في المراكز</li> <li>✓ تأمين بعض وسائل الترفيه</li> </ul>  |
| 8 | عبدالفتاح خليفات (الاردن - 2010) رسالة ماجستير | أثر ضغط العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في جنوب الاردن | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ التعرف على ضغط العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في الاردن</li> <li>✓ التعرف على وجود أثر لمصادر ضغط العمل على الاداء الوظيفي</li> </ul> <p>مجتمع الدراسة: حرس الحدود.<br/>المنهج: الوصفي التحليلي.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ مستوى الضغوط في الاداء متوسط</li> <li>✓ فروق ذات دلالة احصائية لمستوى ضغط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ توفير فرص النمو المهني بما يساعد المدراء على ادارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.</li> <li>✓ الترقية بصورة موضوعية وعادلة</li> <li>✓ بناء جسور التواصل</li> <li>✓ اجراء دورات تدريبية</li> <li>✓ اجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بضغط العمل</li> </ul> |

| م  | الباحث  | العنوان  | هدف الدراسة   | نتائج الدراسة   | توصيات الدراسة   |
|----|---|--|---|---|--|
| 9  | محمد ابو العلاء (فلسطين - 2009) رسالة ماجستير | ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي                                | <p>✓ التعرف على اثر مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي</p> <p>✓ التعرف على الاسباب التي تزيد من ضغوط العمل</p> <p>مُجتمع الدراسة: المدراء بوزارة الداخلية والأمن الوطني.<br/>المنهج: الوصفي التحليلي.</p>   | <p>✓ مستوى ضغوط العمل متوسط 53%</p> <p>✓ وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي 82%</p> <p>✓ عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية</p> <p>✓ وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي</p> | <p>✓ عقد برامج تدريبية</p> <p>✓ تشجيع العاملين على اكمال الدراسة الجامعية</p> <p>✓ التركيز على حملة المؤهلات العليا</p> <p>✓ توفير بيئة عمل أفضل</p> <p>✓ محاولة نشر ثقافة الانجاز لدى العاملين</p> <p>✓ غرس روح العمل الجماعي</p> <p>✓ تعديل نظام الترقيات والرواتب</p> |
| 10 | عيسى المعشر (الأردن - 2009) رسالة ماجستير     | أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم | <p>✓ التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع المصرفي وأثرها على ادائهم</p> <p>✓ التعرف على مصادر الضغوط</p> <p>✓ المحاولة في وضع الحلول العلمية المختلفة</p> <p>مُجتمع الدراسة: العاملين في الفنادق الخمسة نجوم.<br/>المنهج: الوصفي التحليلي.</p> | <p>✓ عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي.</p> <p>✓ وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية -</p>   | <p>✓ توفير بيئة أفضل.</p> <p>✓ عمل اجتماعات بين المرؤوسين والرؤساء.</p> <p>✓ ايضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدى وشرحها للعاملين بشكل دقيق.</p> <p>✓ الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم اداء العاملين.</p>  |

جدول ( 1-5 ) الدراسات الأجنبية السابقة

| م | الباحث                                  | العنوان  | هدف الدراسة   | نتائج الدراسة   | توصيات الدراسة   |
|---|---|--|---|---|--|
| 1 | بوليند ( 2011 ، امريكا ) رسالة ماجستير  | Job stress and coping strategies of elementary principals<br>ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له | <p>✓ التعرف على درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية، الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل.</p> <p>✓ التعرف على الفروق في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغيرات العمر والجنس وسنوات الخبرة</p> | <p>✓ وجود مستويات اجهاد متوسطة لدى افراد العينة</p> <p>✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تبعا للمتغيرات المستخدمة</p>   | <p>✓ ينبغي النظر في اتخاذ تدابير لمساعدة مدراء المدارس للتغلب على الضغوط واحداث التوازن بينها وبين مطالب الوقت</p> |
| 2 | بيترسون ( 2004 ، امريكا ) رسالة ماجستير | ضغوط العمل كما يراها مديرو التعليم ومديرو المدارس بولاية ابوا الامريكية                        | <p>✓ التعرف على ضغوط العمل لدى العاملين.</p> <p>✓ التعرف على الاساليب المساعدة في تخفيف ضغوط العمل.</p>   | <p>✓ مستوى ضغوط العمل لدى مدراء المدارس أكبر من مستوى الضغوط لدى مدراء التعليم.</p> <p>✓ العوامل التي احدثت الضغوط لدى مدراء التعليم تمثلت في ضعف الموارد.</p> <p>✓ أكثر العوامل الضغوط لدى مدراء المدارس تمثلت في كمية العمل.</p> <p>✓ دعم العائلة والاصدقاء هو من اهم اساليب تخفيف الضغوط</p> |  |

| م | الباحث  | العنوان   | هدف الدراسة  | نتائج الدراسة  | توصيات الدراسة |
|---|---|---|--|--|----------------|
| 3 | ميشلي ديس ، الوالك ( 2002 ، اليونان ) رسالة ماجستير | Job stress and coping strategies of elementary principals<br>ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له    | <p>✓ التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل.</p> <p>✓ علاقة الضغوط بمتغير العمر ومتغير الوظيفة.</p> <p>✓ التعرف على وجود فروق في مصادر ضغوط العمل لدى افراد العينة</p> | <p>✓ وجود فروق في مصادر ضغوط العمل بين الذكور والاثان وبين الاداريين وغير الاداريين.</p> <p>✓ أكثر المصادر المسببة للضغوط عند الاداريين هو دور توقعات العامل في المؤسسة بينما عند غير الاداريين المناخ التنظيمي.</p> <p>✓ أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل عند الذكور التداخل بين العمل والمنزل.</p> |                |
| 4 | سانغ ون لي ( 2002 ، كوريا ) رسالة ماجستير           | Study of Korean Police Sergeants Stress<br>ضغوط العمل التي يواجهها الرقباء في جهاز الشرطة الكورية | <p>✓ البحث بشكل موسع عن مدى الارتباط بين تأثير ضغوط العمل لدى العاملين والشعور بالرضا لديهم</p>  | <p>✓ التعامل مع المواطنين أحد الاسباب الرئيسية في الشعور بالضغوط.</p> <p>✓ القوانين الداخلية التي تفرضها المؤسسة العسكرية أحد الاسباب الرئيسية للضغوط.</p> <p>✓ ضغوط العمل لها تأثير على الرضا الوظيفي.</p>  |                |

### 3.2.1 التعليل على الدراسات السابقة:

من أبرز الدراسات السابقة التي اقتربت من الدراسة الحالية دراسة ( ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، 2016، الجزائر ) ، والتي هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي ، ودراسة ( حمدوني رشيد، 2016 ، الجزائر )، والتي هدفت إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي ، ودراسة ( ابو عنزة، 2015 ، فلسطين ) ، والتي هدفت إلى التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في غزة ، ودراسة ( الدوسري، 2010 ، السعودية ) ، والتي هدفت إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مركز حرس الحدود، ودراسة (المُقري، 2010، اليمن ) ، والتي هدفت إلى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء.

### 1.3.2.1 أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- ١- تتفق الدراسة مع بعض الدراسات السابقة من حيث تشابه مجتمع الدراسة مثل الجهات أو الشركات الأمنية وهذه الدراسات هي: دراسة (أبو عنزة، 2015)، دراسة (الدوسري، 2010)، دراسة (Oneli,2002).
- ٢- تتفق الدراسة مع معظم الدراسات السابقة من حيث دراسة المتغير (المستقل) ضغوط العمل وهذه الدراسات هي (الشمسي،2010)، دراسة (أبو العلا،2009)، دراسة (Biterson,2004)، دراسة (Boyland,2011) دراسة (Diis,Alouk,2002).

- ٣- تتفق الدراسة مع معظم الدراسات السابقة من حيث دراسة المتغير (المستقل) ضغوط العمل والمتغير (التابع) الرضا الوظيفي وهذه الدراسات هي دراسة (جريدي ، طاهر، 2016)، دراسة (رشيد، 2016)، دراسة (تماسيني، الجزائر)، (ابو رحمة، 2012)، دراسة (الدوسري، 2010)، دراسة (المقري، 2010)، دراسة (حجاج، 2007).
- ٤- تتفق هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة من حيث وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي ومنها دراسة (رشيد، 2016)، دراسة (مروى، 2016)، دراسة (تماسيني، 2013)، دراسة (ابو رحمة، 2012)، دراسة (الشمسي، 2010)، دراسة (الدوسري، 2010)، دراسة (ابو العلا، 2009)، دراسة (خليفة، 2010)، دراسة (المقري، 2010)، دراسة (Biterson، 2004)، دراسة (Boyland، 2011) دراسة (Diis، Alouk، 2002)، دراسة (حجاج، 2007).
- ٥- اتفقت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في أداة الدراسة (استبانة) كأداة لجمع البيانات.

### 2.3.2.1 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- ١- تختلف الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة.
- ٢- تختلف الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة من حيث دراستها لعلاقة وتأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، بينما ركزت غالبية الدراسات السابقة على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي منها دراسة (تماسيني، 2015)، دراسة (أبو عنزه، 2015)، دراسة (أبو رحمة، 2012)، دراسة (الشمسي، 2010)، دراسة (الدوسري، 2010)، دراسة (ابو العلا، 2009)، دراسة (المعشر، 2009)، دراسة

(خليفة،2010)، دراسة (المقري،2010)، دراسة (Boyland,2011) ، دراسة (Biterson,2004)، دراسة (Diis,Alouk,2002) ، دراسة (Oneli,2002).

٣- تختلف الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة حيث تناولت هذه الدراسة مقارنة بين نتائج الدراسة الحالية و نتائج الدراسات السابقة لمستوى ضغوط العمل.

٤- تختلف الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة حيث تناولت هذه الدراسة مقارنة بين نتائج الدراسة الحالية و نتائج الدراسات السابقة لمستوى الرضا الوظيفي.

### 3.3.2.1 أوجه التميز للدراسة الحالية وما يُميزها عن الدراسات السابقة:

١- تُعد أول دراسة حسب علم الباحث على مستوى الدراسات المحلية التي تناولت ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن.

٢- جمع البحث الحالي بين استخدام المنهج الوصفي بنوعيه (المسحي، الارتباطي).

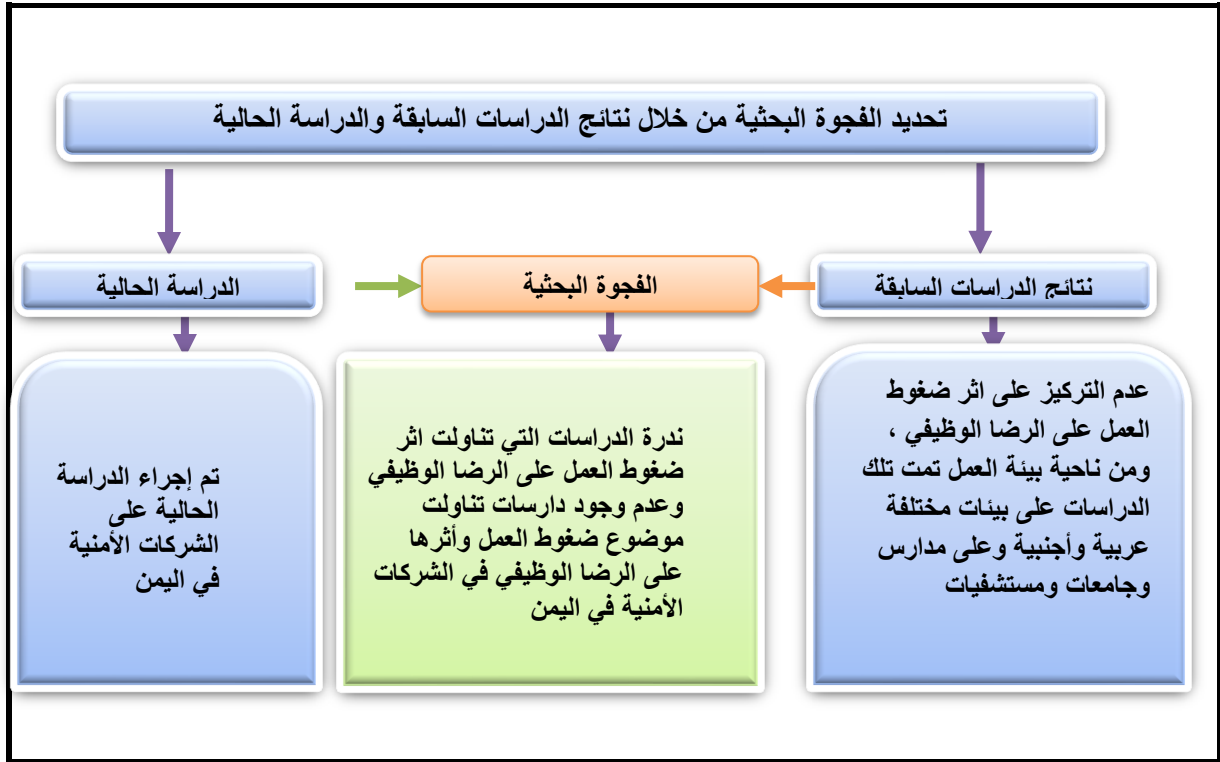
٣- تعد أول دراسة تناولت مقارنة بين نتائج الدراسة الحالية و نتائج الدراسات السابقة لمستوى ضغوط العمل، حيث تم ترتيب مستوى ضغوط العمل تنازلياً من الأكثر ضغوطاً إلى الأقل ضغوطاً.

٤- تُعد أول دراسة تناولت مقارنة بين نتائج الدراسة الحالية و نتائج الدراسات السابقة لمستوى الرضا الوظيفي، حيث تم ترتيب مستوى الرضا الوظيفي تصاعدياً من الأقل رضا إلى الأكثر رضا.



### 4.3.2.1 الفجوة البحثية:

كما يُمكن تحديد الفجوة البحثية من خلال الشكل (1-3).



المصدر : من إعداد الباحث

# الفصل الثاني

## الإطار النظري للدراسة

(ضغوط العمل والرضا الوظيفي في الشركات الأمنية في اليمن)

## تمهيد

يتناول الفصل الثاني ثلاثة مباحث ، المبحث الاول: يتطرق إلى ضغوط العمل ، والمبحث الثاني: يتطرق إلى الرضا الوظيفي ، والمبحث الثالث : يتطرق إلى الشركات الأمنية في اليمن ، وسيتطرق المبحث الأول إلى مفاهيم ضغوط العمل ، وعناصره، وخصائصه ، ودورة حياته ، ومصادره ، ونتائجه وآثاره ، واستراتيجيات التعامل معه، والتكاليف الناجمة عنه.

### المبحث الأول: ضغوط العمل

### المبحث الثاني: الرضا الوظيفي

### المبحث الثالث: الشركات الأمنية في اليمن

## المبحث الأول

### ضغوط العمل

#### تمهيد:

لم يقتصر الاهتمام بضغوط العمل على المتخصصين في علم النفس والاجتماع، بحكم اهتمامهم وتخصصهم بكل ما يرتبط بالنفس البشرية ونوازعها ودوافعها، بل حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في شتى المجالات والميادين ليشمل قطاع الأعمال لما للضغوط من آثار ونتائج سلبية على الرضا الوظيفي في هذا القطاع ما يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء وبالتالي الإنتاجية لقطاع الأعمال.

#### 1.1.2 مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع (Quick. Etal., 2001).

ومرد ذلك الاختلاف أساساً يرجع إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة من حيث المجال وطبيعة العمل وطبيعة تلك الضغوط مثل: الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية؛ الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط ليعبر عن مجاله ، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل

الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد التي تتأثر بخصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط ، ويرى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به؛ حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه ، ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والخلفية الثقافية، والبيئة الاجتماعية

( Cooper Cartwright, 1998 ) ، (محمد، 1992) ، (الأحمدي، 2004) ، (مذكور، 2002)

وهناك العديد من المفاهيم الخاصة بضغط العمل أرتأ الباحث عرضها في شكل جدول أهمها ما يلي:

جدول رقم (6-2) مفاهيم ضغوط العمل

| المفهوم   | المصدر                |
|---|-----------------------|
| " عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى الى تناسبها"   | (جلدة، 2009، 174)     |
| "تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة (بيئة العمل نفسها) أو الفرد نفسه " | (عباصرة ، 2008 ، 108) |
| "تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد، ويترتب عنها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد"                           | ( بلال ، 2008 ، 42)   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| "متطلبات العمل التي قد تتفوق قدرات وطاقات الموظف"  | (الغيص، 1997، 37)         |
| "حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور والإرهاق الجسدي والبدني كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة" | (معروف، 2001، 21)         |
| "عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات"  | (هلال، 2000، 10)          |
| تجارب ذاتية تؤدي إلى عدم توازن سيكولوجي وفسولوجي للفرد، وهي نتيجة لمجموعة من العوامل التي يتعرض لها الفرد في .( البيئة الخارجية والمنظمة والفرد ذاته"  | (sizlagi,wallas,1991,213) |
| عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانات المتاحة   | (ماهر، 2005، 10)          |

المصدر : إعداد الباحث بعد الرجوع للمراجع

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن ضغوط العمل هي مجموعة من المُثيرات التي تكون مصدرها بيئة العمل (المُتمثلة بالمنظمة أو بالوظيفة أو بشخصية الفرد العامل)، أو عوامل البيئة الخارجية وتنتج عنها ردود أفعال مختلفة ، ويترتب عنها آثار نفسية وسلوكية وصحية وتنظيمية.

ومن خلال ما سبق عرضه يُمكن القول بأن ضغوط العمل في الشركات الأمنية هي: حالة من التوتر والقلق وعدم الشعور بالراحة تجاه المواقف والأحداث التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية وتؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي وتنعكس على أدائهم وولائهم للعمل.

وإن شيوع استخدام مفهوم ضغط العمل قد أدى إلى ظهور بعض الأفكار التي لا تعبر عن فهم صحيح لضغوط العمل وهذا ما دفع البعض إلى التنبيه إلى هذه الأفكار وتصويبها، ومنها: ( حريم،2004،285)

١- الضغط ليس هو التوتر العصبي، ويجب التأكيد على هذه الحقيقة، حيث يخلط كثير

من الناس بين الضغط وبين الإجهاد العصبي أو الإثارة العاطفية الحادة، ويرجع ذلك

إلى أن أغلب مسببات الضغط للإنسان هي مثيرات انفعالية، والتوتر العصبي يمثل أحد النتائج العديدة التي تنجم عن مسببات الضغط.

٢- إن ضغط العمل ليس مرادفاً للقلق، حيث أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.

٣- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.

٤- الضغوط ليست حادثة أو ظرفاً، ولكنها استجابة لهذه الظروف أو الحادثة، إذا أن الحادثة أو الظروف تمثل مثيراً وأن الضغوط تُعتبر استجابة.

٥- ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه، حيث أنه ما دام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

٦- إن الضغوط لا تحدث دائماً نتيجة الاستثارة الزائدة فقط، إذ من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب المطالب أو عدم كفايتها.

٧- من الأخطاء الشائعة التي تسبب سوء الفهم لظاهرة ضغط العمل، الاعتقاد بأنه ينجم عن مواقف أو أحداث مؤلمة كوفاة إنسان عزيز، أو التعرض لخسائر فادحة. إلا أن الضغط قد ينشأ أيضاً من مواقف طيبة وسارة، كما هو الحال عند حصول العامل على علاوة أو ترقية مفاجئة، أو نيل الفرد جائزة غير متوقعة، أو الحصول على إرث غير متوقع.

## 2.1.2 عناصر ضغوط العمل:

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسة للضغوط في المنظمة وهي كالتالي :

### 1.2.1.2 عنصر المُثير:

ويحتوي هذا العنصر على المُثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا

العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد (بنات، 2009، 10).

### 2.2.1.2 عنصر الاستجابة:

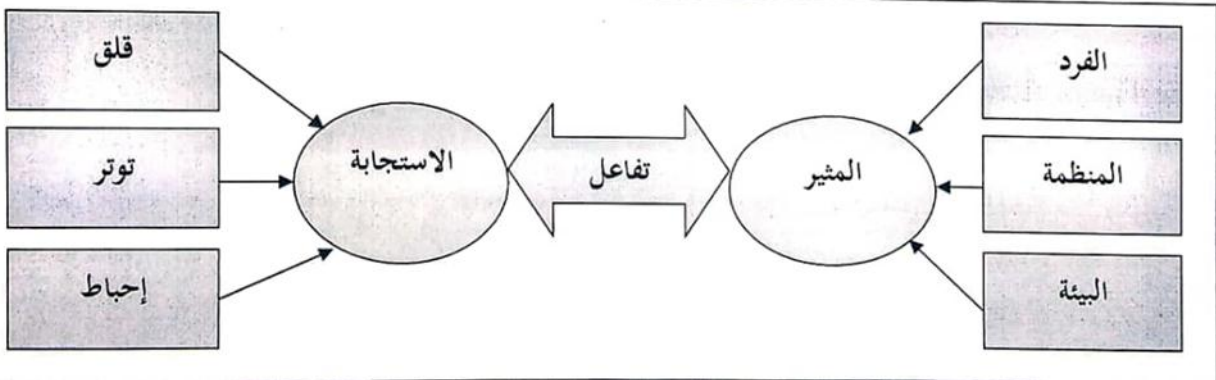
يُمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يظهرها الفرد مثل القلق والتوتر

والإحباط وغيرها (خوجه، 2011، 54).

### 3.2.1.2 عنصر التفاعل:

وهو التفاعل بين العوامل المُثيرة والعوامل المُستجيبة.

شكل رقم (4-2) عنصر التفاعل



المصدر (أبو بكر، 2004، 134)



### 3.1.2 خصائص ضغوط العمل:

تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص باعتبارها ظاهرة لا تكاد يخلو أي مجتمع أو منظمة منها سواء كان كبيراً أو صغيراً، متطوراً أو غير ذلك حتى أنها ظاهرة فريدة في الأساس، ومن أهم تلك الخصائص نذكر ما يلي:

١- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، بحيث يمكن أن تكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل والمنافسة الايجابية، وكذا الإبداع والابتكار. من جانب آخر يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي تُسبب الأضرار على المستوى الشخصي والتنظيمي.

٢- ضغوط العمل مُستمرة ، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب مثلاً، أو زيادة طلبات الجمهور، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.

٣- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثرة العمل وازدحام أوقاته يعني قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلّة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات. (عامر، 1998، 375).

#### 1.3.1.2 آلية الإصابة بالضغوط:

ضغوط العمل لا يُمكن أن تظهر فجأة فهي وليدة مراحل يعيشها الفرد ويكُن بين المراحل الآتية، والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغوط: (بلال، 2005، 44)

### 1.1.3.1.2 المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط:

ويُطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ في هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير سواء كان داخلياً أو خارجياً ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة ما سبب فرز الغدة الصماء لهرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر ما يلي:

- ١- زيادة ضربات القلب: خفقان سريع للقلب أو اضطراب نتيجة ضغوط أو جهد (عوني، 2018)
- ٢- الأرق: عبارة عن اضطراب في النوم يتسبب في صعوبة النوم أو تقطع النوم ويجعلك تستيقظ باكراً ولا تستطيع العودة إلى النوم (محمد، 2017)
- ٣- التوتر: هو طريقة جسمك للرد على أي تهديد أو مؤثر خارجي ( شيشاني، 2016)

### 2.1.3.1.2 مرحلة رد الفعل:

وتبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المواجهة أو الهروب وذلك بهدف التغلب عليها أو الحد منها للعودة إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح الفرد في ذلك فإنه في هذه الحالة قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط من ذلك المثير ( بلال ، 2008، 45).

### 3.1.3.1.2 مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، في حالة نجاحه في تحقيق

ذلك قد يحقق نوعاً من الاستقرار أو العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية (محمد، احمد، 2014، 45)

#### 4.1.3.1.2 مرحلة التعب والإنهاك :

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة ولا يستطيع المقاومة أو التكيف ، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، وقد أعطى الطبيب و العالم هانس سيليه ثلاث مراحل للضغوط.

الشكل (5-2) مراحل الضغوط عند (سيليه)

|   |   |   |        |
|---|---|---|--------|
| المرحلة ٠١  | المرحلة ٠٢  | المرحلة (03)  |        |
| مرتفع   | مستوى المقاومة  | الاستجابة لحادثة الضغط                              |        |
| حركة المنبه (الجرس)   |   |   | مقاومة |
|   | المقاومة  | إرهاك/ تعب  | للضغط  |
| يبدأ الجسم في التغير في أول كشف للمعامل المضاعفة وكذلك تقل مقومته | يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل | بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإرهاك فتقل المقاومة |        |

المصدر (عبدالباقي، 2004، 287)

#### 4.1.2 دورة حياة الضغط الإداري

الضغط الإداري مثله مثل أي ظاهرة إدارية يمر بمراحل متعاقبة ومتتالية، حتى تكتمل أركانه ويكتمل تأثيره، ويفرز أثره، ومن ثم فإن دراسة هذه المراحل المتعاقبة ومعرفة

خصائصها وظروف كل منها سيساعد في معرفة كيفية التعامل مع الضغط الإداري، وتشخيصه في مراحل مبكرة قبل أن يستفحل (الخصيري، 1991، 73).

#### **1.4.1.2 مرحلة نشوء الضغط:**

وهي تمثل مرحلة الميلاد للضغط الإداري، ولتي تبدأ معها ظهور بوادر وأعراض هذا الضغط في شكل بدائي أولي غير مباشر، وإن كان يبدو لمتخذ القرار أنه غير ذو أهمية، ويؤدي هذا إلى التغاضي عنه أو عدم التعامل معه بالإهمال وعدم الاستجابة، وبالتالي يتولد لدى القوى الضاغطة دافع قوي نحو توليد مزيد من الضغوط، وينتقل بذلك الضغط الوليد في هذه المرحلة إلى مرحلة النمو (الخصيري، 1991، 73).

#### **2.4.1.2 مرحلة نمو الضغط:**

في هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة أحكمت سيطرتها على متخذ القرار، وأدركت مواطن الضعف التي يمكن الضغط عليها، وأين تكمن مناطق الاختراق التي من خلالها تنفذ منها إلى كل من عقل ووجدان متخذ القرار فتسيطر على أفكاره وعلى عواطفه، ومن خلال هذه السيطرة تعمل على التحكم في سلوكه وقراراته، ويتم توجيه هذا السلوك وتلك القرارات في الاتجاه المرغوب من جانب تلك القوى الضاغطة، يصل بذلك الضغط إلى مرحلة النضج (الخصيري، 1991، 73).

#### **3.4.1.2 مرحلة النضوج:**

وفي هذه المرحلة يصل الضغط الإداري إلى قمته، وبمعنى آخر يكون الضغط قد بلغ الدرجة التي يستطيع معها أن يتحكم بشكل كامل في متخذ القرار ويوجهه نحو الوجهة المطلوبة، أي أن الضغط الإداري أكبر من مقاومة متخذ القرار، ولا يملك متخذ القرار إلا الاستجابة له (الخصيري، 1991، 73).

#### 4.4.1.2 مرحلة انكماش الضغط:

تبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيسي من المطالب التي تنادي بها قوى الضغط الإداري، أو بوصولها إلى اتفاق مع متخذ القرار، ومن ثم تبدأ هذه القوى بتخفيف الضغط على متخذ القرار، بل ومساعدته وتقديم دعمها له. ومن ثم تبدأ في التحول من المعارضة إلى المهادنة ومن المهادنة إلى التعاون والمشاركة الجزئية، ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل وبلا حدود، ويختفي الضغط الإداري.

#### 5.4.1.2 مرحلة اختفاء الضغط إلى مجالات جديدة:

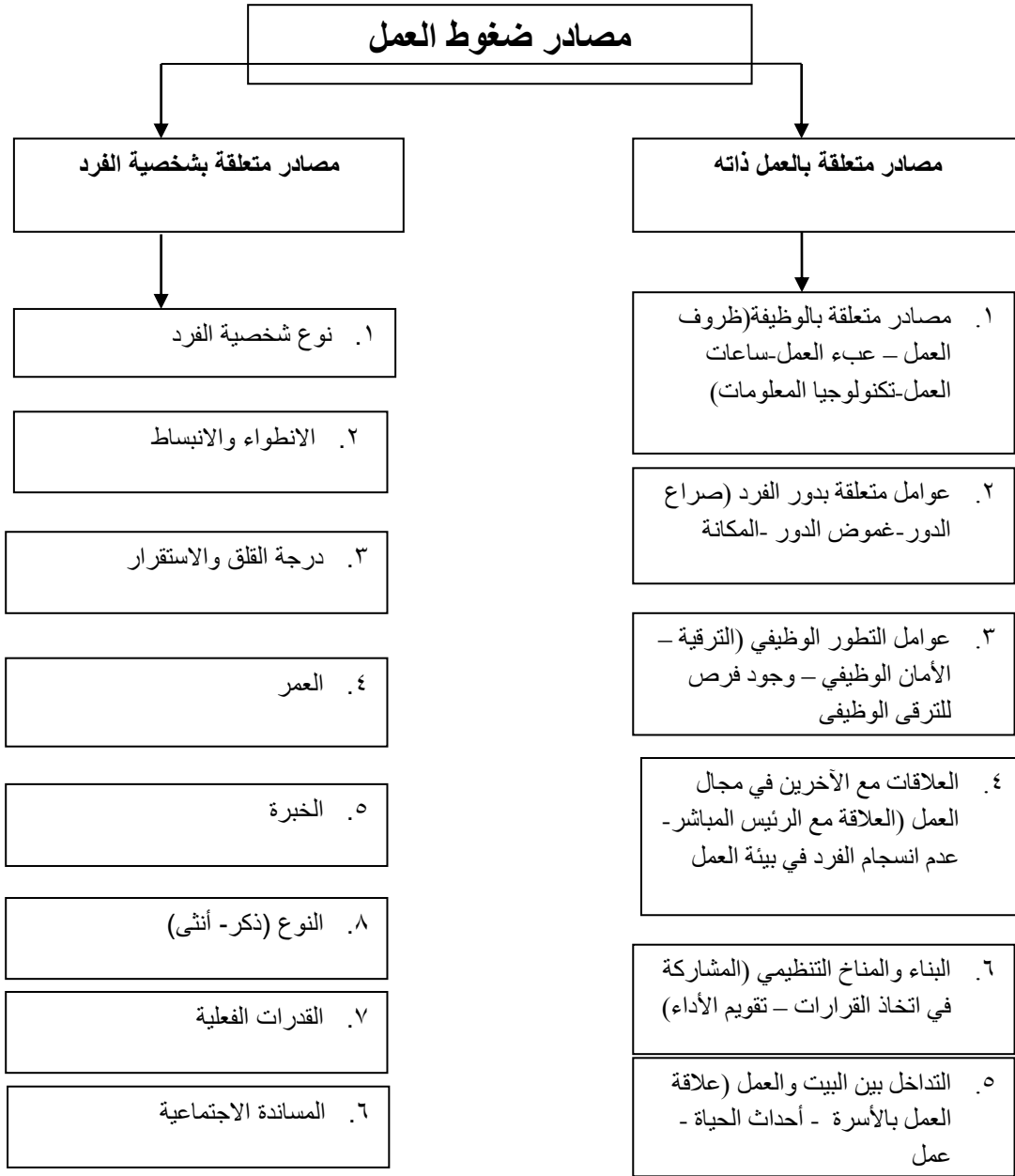
وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب قوى الضغط الإداري بالكامل، ومن ثم تفقد هذه في تكتلها واستمرارها، ومن ثم لا يكون أمامها إلا القوى المبررة والسبب في ذلك خيارين هما:

- أ- التفكك والانصراف عن الاستمرار في الضغط على متخذ القرار الإداري لتحقيق مطالبهم بالكامل.
- ب- التحول إلى جماعات وقوى ضاغطة لمساعدتها في تحقيق مطالبها خاصة إذا ما كانت هذه المطالب تجد هوى في نفوس القوى الضاغطة الأولية أو تحقق لها بعض المكاسب والمصالح (الخصيري، 1991، 74).

#### 5.1.2 مصادر ضغوط العمل

تنشأ ضغوط العمل من مسببات كثيرة، حيث أنه يمكن القول بأن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً أو سبباً من مسببات ضغوط العمل والإدارة الجيدة هي التي تستطيع التعرف على مسببات الضغوط وتسيطر عليها ولا يوجد اتفاق بين الباحثون في تصنيفاتهم لمسببات ومصادر الضغوط فمنها من صنفها في مجموعتين (مصادر متعلقة بالعمل ومصادر متعلقة بالفرد) كما في الشكل رقم (6-2)

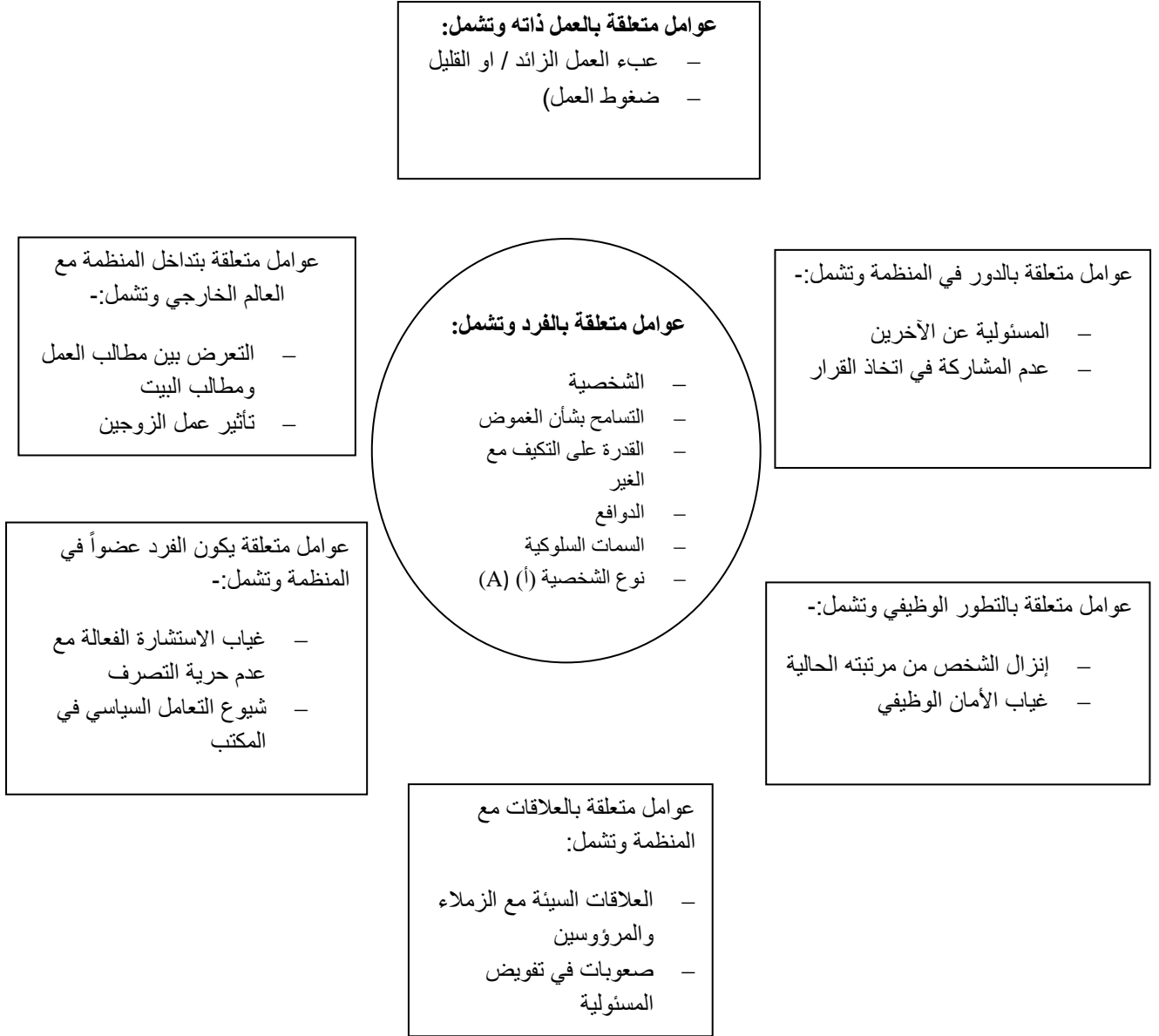
شكل (2-6) مصادر ضغوط العمل



المصدر (هيجان ، 1998 : 73 )

وصنفها آخرون في أربع مجموعات مثل النموذج المتعدد كما في الشكل التالي رقم (7-2)

شكل رقم (7-2) يوضح النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغوط



المصدر (هيجان، 1419 هـ ، 86)

وتم تقسيم مسببات ضغوط العمل على ثلاث مجموعات من المصادر هي الفرد ، التنظيم ، البيئة (هيجان، 1998،31)

١- مصادر فردية: (عوامل في حياة الفرد يمكن أن تحدث نتيجة الضغوط)

٢- المصادر التنظيمية: (يرتبط القدر الأكبر من الضغوط بالوظائف العليا في المنظمة)

٣- المصادر البيئية: (الأوضاع السائدة بشكل عام مثل السياسة والاقتصاد والنواحي الاجتماعية والقانونية والتكنولوجية).

### 1.5.1.2 المصادر الفردية للضغوط (عباس، 2011،30).

- أ- نمط الشخصية.
- ب- تعدد الحاجات والرغبات.
- ج- الرغبة في الإنجاز.
- د- المثاليات وفجوة الواقع (القيم الفردية).
- هـ- تهديد الطموحات.
- و- الخوف من فقدان الوظيفة.
- ز- الأحداث الاجتماعية: (الوفاة- الطلاق- المرض- الخلافات الزوجية)
- ح- المسؤوليات الاجتماعية: (متطلبات الأسرة مقابله متطلبات المعيشة).
- ط- الإحالة للتقاعد أو المعاش (فقدان الحوافز والمكافآت).
- ي- الحالة الصحية



## 2.5.1.2 المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

### 1.2.5.1.2 عبء العمل:

إن عبء العمل يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل التي من المفترض للفرد القيام بها ، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل ( الهنداوي، 1994 ، 98).

ويميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالبا ما تجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماتهم وإبداعاتهم، بمعنى آخر أن الأفراد غالبا ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم، أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس في أدائها. ونظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط، فإننا نفرق هنا بين نوعين منها، هما: العبء الزائد في العمل والعبء الناقص أو البطالة المقنعة (هيجان، 1998، 84)

### 1.1.2.5.1.2 عبء العمل الزائد:

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، فيما يتعلق بكمية العمل، فإن هذا النوع من الإشكال ينشأ عندما يكون لدى الفرد كثير من الأعمال التي تتطلب منه الإنجاز في وقت محدد، ومع أن الشخص ربما يكون كفوًا بدرجة فائقة في أداء عمله، فإن كمية العمل قد لا تساعد في إظهار كفايته، كذلك فإن العبء الزائد في العمل، قد يقتضي من الشخص العمل لساعات طويلة متواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة، سواء كان ذلك خلال وقت العمل أو ما يتطلبه العمل

أحيانا فيما يُسمى بخارج وقت الدوام، هذه الحاجة إلى الاستمرار في العمل دون أخذ فترات راحة، قد يكون مصدرها تواصل العمل والمقاطعات المستمرة في العمل، من خلال الزوار أو الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية، أو وجود مواعيد نهائية مسبقة لإنجاز الأعمال (عبدالباقي، 2004، 339).

### 2.1.2.5.1.2 عبء العمل الناقص (البطالة المقنعة):

إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة المرء يمثل سبباً أو مصدراً للضغط، فإن قلة العمل التي تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة تعد أيضاً سبباً من أسباب ضغوط العمل، وإن العمل القليل لا يؤدي في الغالب إلى استنارة واهتمام الأفراد بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارض والإهمال، وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في المنظمة ككل (هيجان، 1998، 171).

### 2.2.5.1.2 غموض الدور:

يقصد به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو أن تكون اختصاصات مهامه غامضة مما يؤدي إلى شعوره بالضغط (ماهر، 2003، 385). وقد قام ماكنيل بإجراء دراسة أوضحت أن غموض الدور يمثل مصدراً لضغوط العمل بنسبة 35% من عينة الدراسة (التويم، 2005، 39).

ويكون غموض الدور نتيجة لعدة عوامل منها: عدم ملائمة إمكانات الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها ، وغياب أو عدم دقة المعلومات والبيانات التي تتوفر للفرد بخصوص عمله سواءً عن الواجبات أو العلاقات أو نتائج الأعمال التي يؤديها غياب توصيف الوظائف ، وعدم أو ضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته وأهميتها في المنظمة ، وتوتر علاقة الفرد مع الأطراف الأخرى في العمل سواء كانت العلاقة مع الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء أو العلاقات مع الأطراف الخارجية من عملاء وموردين وأجهزة رسمية وغيرها (dua,1994:59).

## 3.2.5.1.2 صراع الدور:

يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار التوقعات متعارضة، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقق التوقعات المختلفة (العميان، 2005، 164). فهو صراع الأدوار في بيئة العمل ويتحقق مثل هذا النوع عندما يواجه الفرد في العمل بطلين متعارضين والإبقاء على أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر (حسن، 2001، 401).

ويكون نتيجة لعدة عوامل منها: تداخل أو تشابك وتعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع مسؤولياته الأسرية أو العائلية ، أو مع اهتماماته وهواياته الشخصية ، أو إحساس الفرد الذي يؤدي مهام وظيفية معينة غير محببة إلى نفسه لكونها تتعارض مع طموحاته وميوله واتجاهاته ، وأيضاً تلقي الفرد توجيهات وأوامر عديدة من مصادر متعددة من قيادات ورئاسات مختلفة ينتج عنها تكاليف ومهام متداخلة أو متعارضة (Quick, 1997,123).

## 4.2.5.1.2 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

"توسيع الدور الذي يقوم به المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار، حيث يتم الأخذ بالاقتراعات والتوصيات والآراء الفردية والجماعية التي يبيدها المرؤوسين، مما يمكن الوصول للقرارات الأكثر فعالية وضمان سهولة تنفيذها، وإن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وتوحدتهم، وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها، ويرى FURNHAM أن

عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقاتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم حتى المراجعين مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم (FURNHAM,1997,328).

ومن مميزات المشاركة في اتخاذ القرار ما يلي:

- ١- أن اتخاذ القرارات الاستراتيجية الخطيرة الخاصة بالتنمية والتطوير والإصلاح تتطلب إشراك العاملين في التنظيم وكذلك إشراك كل من تتصل بهم هذه القرارات وتمسهم من خارج التنظيم، لأن هذه القرارات تتطلب التفكير الواعي وإقناع الآخرين بجذواه.
- ٢- عملية اتخاذ القرارات هي بطبيعتها نتاج جهودات مشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات بالاعتماد على أشخاص متعددين.
- ٣- المشاركة في اتخاذ القرار تمكن المدير من التوصل إلى قرارات أكثر فعالية من خلال العمل التعاوني المشترك، وتبادل الرأي مع الآخرين والوقوف على كل الاقتراحات والتوصيات. (<https://hrdiscussion.com/hr13576.html>)

### 3.5.1.2 المصادر البيئية الخارجية (عباس، 2011، 32).

ضغوط تنشأ من عدة عوامل، منها:

- أ- الأوضاع الاقتصادية.
- ب- الاتجاهات السياسية.
- ج- المشاركة الاجتماعية.
- د- التطور التكنولوجي.
- هـ- أجهزة الرقابة الخارجية.

و- تعدد الأدوار خارج العمل.

ز- الطقس والمناخ.

ح- التلوث البيئي

### 1.3.5.1.2 الأوضاع الاقتصادية:

ولها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف، وسبل العيش فمثلا يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة (أبو بكر، 2004، 150).

### 2.3.5.1.2 الأوضاع السياسية:

تؤثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد ، ليس المهتمين بها، فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول المساعدات المقدمة من بعض الدول كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط (أبو بكر، 2004، 152).

وبسبب الأوضاع السياسية التي تمر بها البلاد في الوقت الراهن من تدهور سياسي غير مسبوق أدى إلى نتائج كارثية ومأساوية في شتى القطاعات والمجالات وانعكاس ذلك سلباً على الشعب اليمني برمته، وحسب دراسة أجراها مكتب الأمم المتحدة عن الأضرار التي يعاني منها الشعب اليمني ما يلي:

يُعاني حوالي 17 مليون شخص، أي 60% من إجمالي السكان في اليمن، من انعدام الأمن الغذائي ويتعرض سبعة ملايين شخص لخطر المجاعة، سُجّل هروب ما لا يقل عن ثلاثة ملايين شخص من منازلهم وانهارت الخدمات العامة في البلد، كما أن أكثر من نصف

المراكز الصحية لا تعمل، والأدوية والمعدات الطبية محدودة للغاية ولا يوجد أطباء في 49 عزلة من أصل 276 ؛ كما أصبح الوصول إلى المياه الصالحة للشرب تحدياً كبيراً، فيما يزيد الافتقار إلى المرافق الصحية الملائمة من خطر انتشار الأمراض المعدية، أدى إلى ارتفاع حالات الكوليرا في شهر أبريل 2017 وإلى تفاقم خطورة الوضع، وفي أغسطس الماضي تم الإبلاغ عن أكثر من 540 ألف حالة يُشتبه في إصابتها بالكوليرا، واليوم يقترب العدد من مليون شخص مصاب، في المتوسط يُصاب حوالي 5000 شخص كل يوم بأعراض الكوليرا، ويشكل الأطفال دون الخامسة عشرة من العمر 41% من جميع الحالات المُشتبه فيها، بينما يشكل الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 60 عاماً 30% من مجموع الوفيات في الوقت الراهن، ويموت طفل يمّني دون سن الخامسة كل 10 دقائق لسبب يُمكن تجنبه (مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية).

## 6.1.2 الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

ضغوط العمل ليست سلبية بالمطلق ، وذلك لأن انعدام الضغوط كلياً يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل وفقدان الدافعية للعمل ، لذلك سنبين أهم الآثار الإيجابية والآثار السلبية (قلية، عبدالمجيد، 2005، 112)

### 1.6.1.2 الآثار الإيجابية لضغوط العمل:

أ- تُحفز على العمل (عياصرة، 2008، 139).

ب- تُساعد على التفكير (Killy, 1994, 155).

ج- تزيد من تركيز الفرد على العمل.

د- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.

هـ- النوم بشكل مريح.

و- تمنح الإحساس بالمتعة.

ز- تمنح الشعور بالإنجاز.

ح- تمد الفرد بالقوة والثقة.

ط- التفاؤل بالمستقبل.

ي- تنمية الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز (فاتح، 2008، 67).

### 2.6.1.2 الآثار السلبية لضغوط العمل:

الإحساس بتزايد الضغوط يترتب عليه بعض الآثار السلبية، ويمكن تقسيم هذه الآثار إلى قسمين؛ القسم الأول: الآثار السلبية للضغوط على مستوى الفرد، القسم الثاني: على مستوى المنظمة (ماهر، 2008، 221).

### 1.2.6.1.2 الآثار السلبية للضغوط على مستوى الفرد:

عندما تتأثر استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهته يظهر الجانب السلبي للضغوط ومن ثم يؤدي إلى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد بعضهم البعض وتنقسم إلى :

أ- **الآثار النفسية** :- عندما يمر الفرد بحالة من الضغوط فإنه من الممكن ان يتلمس

اثار هذه الحالة على ما يحدث في جسمه من زيادة ضربات القلب ، وزيادة ارتفاع

ضغط الدم ، وزيادة معدل التنفس ، وتصيب العرق ، وجفاف الحلق (لعجايليه، 2015،

97).

ب- **الآثار الجسدية:** من اهم الأمراض التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغوط ؛

قرحة المعدة، أمراض القلب ، أمراض السكر ، الصداع (العميان،2005،16).

ج- **الآثار السلوكية:** حدوث بعض التغيرات في العادات المألوفة نتيجة الضغوط ،

وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الاسوأ ، وهي من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها

الفرد للهروب من الضغوط ، ويمكن ملاحظتها وقياسها ، ومن أهم تلك المتغيرات ما

يلي ؛ الإفراط في التدخين ، فقدان الشهية ، استخدام الأدوية المهدئة ، ترك العمل ،

التأخر والغياب عن العمل ، حوادث العمل ، انخفاض الأداء ، المظهر السيء ،

القرارات السيئة والعنوانية ، تعاطي المخدرات ، انتهاك الأنظمة ، الإدمان على الكحول

(جلدة ، 2009،188).

د- **الآثار الذهنية:** يؤدي ذلك إلى حدوث التشتت في التفكير والسرхан وعدم التركيز ،

عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة ، فُقدان الثقة بالنفس (عابدين،2010،32).

## 2.2.6.1.2 الآثار السلبية للضغوط على مستوى المنظمة (هيجان،1998،257)

إن استمرار الضغوط قد يترتب عليه العديد من الآثار السلبية ومن أهمها ما يلي:

أ- زيادة التكاليف المالية والبشرية.

ب- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

ج- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية.

د- انخفاض الروح المعنوية.

هـ- عدم الرضى الوظيفي.

و- الغياب والتأخر عن العمل.



ز - ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات.

ح - سوء العلاقات بين العاملين داخل المنظمة

## 7.1.2 استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

نتيجة لإفرازات تفاعلات العناصر المدنية المعقدة التي لا يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأي حال من الأحوال، لكن يمكن إدارة الضغوط بالسيطرة عليها من خلال تحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمنظمة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها لتوجيهه السليم (ماهر، 2008، 423).

### 1.7.1.2 استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد:

#### 1.1.7.1.2 الرجوع إلى الدين:

للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل بالله سبحانه وتعالى الذي يضيء على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط قال تعالى: ﴿ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴾ [الرعد: 28] لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء، وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم: "والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاءً إلا كان خيراً له إن أصابته سراء شكر، فكان خيراً له وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له وليس ذلك إلا للمؤمن"، وفي ذلك ملاءمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان، وسرور النفس، وقرّة العين، وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم

التسليم لله وأحكامه ومفعولاته، فلا يأسى على ما فاته ولا يخاف على ما آتاه (الجوزية، 1986، 152).

### 2.1.7.1.2 إعادة بناء الذات:

وتتكون هذه الاستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي:

أ- **إعادة التفسير الإيجابي** : وهو تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة قال تعالى: ﴿ وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئاً وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ ﴾ [البقرة: 216]؛ فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها.

ب- **التفائل** : بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات، وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفائل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، قال تعالى: ﴿ فَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَأْتِيَّ بِالْفَتْحِ أَوْ أَمْرٍ مِنْ عِنْدِهِ ﴾ [المائدة: 52] فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: ﴿ أَتَى أَمْرُ اللَّهِ فَلَا تَسْتَعْجِلُوهُ ﴾ (النحل: الآية 1). ([www.albawaba.com](http://www.albawaba.com)).

### 3.1.7.1.2 الاسترخاء:

بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه، ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد

يتذكر الضغوط حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي. حيث إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلاً من أن يُحسن النفسية والمزاج ودعى خُبراء الجمعية الملكية الطبية في لندن المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة. كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ويدخل البهجة والسرور إلى النفس. ([www.albawaba.com](http://www.albawaba.com)).

#### 4.1.7.1.2 الكشف الطبي :

إن التعرُّض المُستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية شديدة على الصحة، وفقاً لما سبقت الإشارة إليه، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعتبر نقطة بداية لمعرفة الآثار والأساليب المحتملة لضغوط العمل، فقد يكشف مثل هذا الفحص أن من العوامل المساعدة على زيادة الضغط هي عادات الشخص نفسه في التدخين، أو الإسراف في تناول المشروبات المنبّهة، مثل: القهوة والشاي، أو المشروبات الروحية، أو زيادة في الوزن، أو أمراض معينة، تسبب سرعة الانفعال وما شابه ذلك من عوامل، وبالتالي فإن معرفة تلك العوامل واتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة تجاهها يعمل كحاجز صد قوي ضد تأثيرات ضغوط العمل.

#### 5.1.7.1.2 المُساندة الاجتماعية:

ويتحقق ذلك متى ما نجح الشخص في أن يقيم دائرة من علاقات الصداقة الحميمة مع غيره من الأفراد الذي يشعر بالارتياح لهم ويثق في نفس الوقت في اتزانهم وصحة حكمهم

على الأمور، فعن طريق مثل هذه الدائرة من الصداقات يقوم الفرد بتجاذب أطراف الحديث عن تلك الضغوط أو ما يسمى بعملية التنفيس عن النفس، ويرى علماء الصحة النفسية أن مجرد التنفيس يشعر الفرد بالراحة النفسية ويستمد من ذلك مقدرة على تحمل تلك الضغوط بشكل أكثر صلابة مستقبلاً .

### 6.1.7.1.2 فرص العمل البديل:

وتستخدم هذه الاستراتيجية في الحالات التي يعتقد فيها الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت إلى حد الأمان، وأنها تقترب به من نقطة الخطر، في ذات الوقت التي لم تفلح أيًا من الاستراتيجيات السابقة في التعامل معها، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرص عمل أخرى بديلة تصبح إحدى الاستراتيجيات المناسبة في هذه الحالة للتخلص من الضغط وتغيير الموقف بكامله. (إبراهيم، 1994، 54).

### 2.7.1.2 استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل من قبل المنظمة:

تجدر الإشارة إلى أن أي استراتيجيات للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل تصبح في واقع الأمر مضيعة للوقت والجهد ما لم يكن لدى إدارة المنظمة إدراك وفهم كامل، وأن مشكلة ضغوط العمل هي إحدى المشكلات الأساسية، وأن حل تلك المشكلة يقع بالدرجة الأولى على كاهلها وليس على كاهل الأفراد العاملين بالمنظمة، ومن ثم فإن الإدارة الواعية عليها أن تتعرف على أهم المصادر المسببة للضغط في محيط العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات الإيجابية المناسبة لإزالة تلك المصادر أو على الأقل التخفيف من حدتها ، ومن أهم هذه الاستراتيجيات التي يمكن لإدارة المنظمة إتباعها في هذا المجال ما يلي:

### 1.2.7.1.2 تطوير نظم الاختيار والتعيين:

عادة ما يكون اهتمام نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات بقياس قدرات معينة تضمن اختيار أفراد لديهم القدرة على القيام بالعمل المطلوب

وتحمل مسؤولياته وأعبائه من الناحية الكمية بكفاءة، دون اهتمام مماثل بقياس مدى قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن نظم الاختيار والتعيين يلزم تطويرها بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة محل الاختيار أو التعيين (هلال، 2008، 86).

### 2.2.7.1.2 تطوير برامج مساعدة العاملين:

وتعنى هذه الاستراتيجية بمساعدة العاملين في التغلب على ضغوط العمل عن طريق توفير خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين (Stephen,2006,153).

### 3.2.7.1.2 تطوير إعادة تصميم الوظيفة:

فإنه إذا ما أمكن للمنظمة أن تحدد مجموعة من الوظائف التي يتضح بأن العاملين بها يعانون من ضغوط عمل مرتفعة، فإن إعادة تصميم تلك الوظائف تصبح استراتيجية مناسبة في هذه الحالة، وبالطبع فإن الهدف من إعادة تصميم الوظيفة سوف يختلف طبقاً لظروف وملابسات كل موقف على حده، فقد يكون الهدف من إعادة التصميم هو تخفيف أعباء الوظيفة في الحالات التي يكون فيها ضغط العمل ناجماً عن عبء العمل، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو إثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية أو إزكاء روح التحدي إذا ما كان مصدر الضغط نقصاً أو قصوراً في أحد الجوانب السابقة، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو خلق حالة من التعاون الجماعي والمشاركة عن طريق أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالعزلة وهكذا (العميان، 2005، 170).

#### 4.2.7.1.2 تطوير نظم تدريب متطورة:

إن تدريب الموظف على الأمور المتصلة بمهام وظيفته، يؤدي تلقائياً إلى زيادة كفاءة أدائه وبالتالي تخفيف ضغوط العمل، فإن تلك البرامج التدريبية تركز بشكل خاص على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل وإكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب، وعادة ما يشارك في إعداد وتنفيذ تلك البرامج أخصائيون في هذا المجال، ويكون التدريب في شكل حلقات نقاش وتمثيل أدوار ومباريات إدارية، وما شابه ذلك من أساليب لزيادة قدرات الأفراد في التعامل مع الضغوط. (هلال، 2008، 78).

#### 5.2.7.1.2 نظم الحوافز وتقييم الأداء:

إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة التي ينتمي إليها، وأن هذا التقييم يترجم في شكل نظم مناسبة للثواب والعقاب، فإن جانباً لا يستهان به من المصادر المسببة لضغوط العمل في كثير من المنظمات يكون قد تم حصرها، وتقلص بالتالي ضغوط العمل إلى حد كبير، ومن ثم فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم ما تقدم يعتبر استراتيجية مناسبة. (هلال، 2008، 82).

#### 6.2.7.1.2 نظم وقنوات الاتصال:

إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى،

ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل. (هلال، 2008 ، 88).

#### **7.2.7.1.2 الأنشطة الاجتماعية:**

الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة، وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل. (هلال، 2008، 91).

## المبحث الثاني

### الرضا الوظيفي

#### مقدمة:

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع الهامة للأفراد والمجتمعات، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويساعد على حسن الاداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، كما يعد المعيار الموضوعي لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته، كونه ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة، وعلى قوة المشاعر لديه ودرجة تراكمها ويوجهها سلباً أو إيجاباً، أن أهمية الرضا الوظيفي في أي مؤسسة تكمن أهميته في أن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، كما يؤدي إلى زيادة ولائهم وبالتالي زيادة الإنتاجية ما ينعكس إيجاباً على تحقيق اهداف المؤسسة بدرجة عالية من الكفاءة، وقد تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء والباحثون ماهية الرضا الوظيفي وهنالك العديد من المحاولات لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي.

#### 1.2.2 مفهوم الرضا الوظيفي:

إن مفهوم الرضا قديم خاصة في تراثنا الاسلامي ، حيث أشير اليه في القرآن الكريم والاحاديث النبوية الشريفة ، وحول مفهوم الرضا في التراث الاسلامي " إن الرضا ثمرة الجهد في النيات وغاية الحياة ، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل. والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر وتحقيقهما قمة



المقامات (المشعان، 1993، 27) وقال تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ (27) ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً (28) فَادْخُلِي فِي عِبَادِي (29) وَادْخُلِي جَنَّاتِي (30) ﴾ (البلد: 594).

ويعرف الرضا لغة "بأنه ضد السخط وأرضاه أي أعطاه ما يرضيه وأسترضاه ، وترضاه أي طلب رضاه ، ورضيت به أي فهو مرضي ، وتراضيا بمعنى توافقا أو أرضاه بعد جهد) (المالكي، 1993، 10) ؛ والجدول رقم (2-7) مفاهيم الرضا الوظيفي

#### جدول رقم (2-7) مفاهيم الرضا الوظيفي

| المفهوم   | المصدر                  |
|---|-------------------------|
| الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه من محتوى الوظيفة وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل | (العديلي ، 1995 ، 189 ) |
| شعور داخلي يكون إيجابيا نحو العمل فيزيد من الإنتاج، او سلبياً فيؤدي الى التقاعس عن العمل  | (حمامي ، 2005 ، 76 )    |
| عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وانه ينتج عن أدائهم لما يقدمه العمل لهم، ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من أعمالهم.                            | (صلاح الدين، 2004، 172) |
| الرضا عن العمل يُشير إلى الارتياح بالتوقعات التي ينتظرها فرد معين من وضع معين وما يحصل عليه منها.   | (العديلي ، 1995 ، 189 ) |
| درجة شعور الفرد إيجابيا أو سلبيا تجاه عمله.   | (الشمسان، 2001، 29 )    |
| محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد انه يحصل عليها من عمله.  | (دويدار، 2004، 37 )     |
| يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده .  | (الأغبري، 2002، 17 )    |

ومن خلال ما سبق من مفاهيم يرى الباحث بأن المفهوم الاجرائي للرضا الوظيفي هو:

مؤشر إيجابي أو سلبي لقبول وارتياح العاملين في بيئة أعمالهم.

## 2.2.2 أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته ، وقد ترتب على اهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات ان تخلفت ونقصت إنتاجيتها، وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية، ولقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي ان الرضا المهني المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الانتاجية ويقلل معدل دوران العمل ، ويخفض نسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد ( المشعان، 1993، 12).

ويُعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الادارية ن حيث يدفعهم طوعا الى زيادة الانتاج وهو في نهاية المطاف ما تنتشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها(الأغبري ، 2002، 170)

## 1.2.2.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية ( السلوم، 1997، 32).

وتتجلى أهمية كبيرة للرضا الوظيفي فيما يلي:

أ- **القدرة على التكيف مع بيئة العمل** : حيث أن الوظيفة النفسية المريحة التي تتمتع

بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط

بها(عبدالباقي، 2001، 172).

ب- الرغبة في الابداع والابتكار: عندما يشعر الموظف بان جميع حاجاته المادية من أكل ، وشرب، وسكن وحاجات غير مادية من تقدير، احترام، أمان وظيفي مشبعة بشكل كاف ، وتزيد لديه الرغبة في تأدية الاعمال بطريقة مميزة( الحنيطي،2007،35).

ج- زيادة مستوى الطموح والتقدم : الموارد البشرية التي يتمتع بها الرضا الوظيفي تكون اكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

د- الرضا عن الحياة: حيث ان المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مواجهة متطلبات الحياة.

هـ- القدرة على تحقيق التوافق والتلاؤم مع بيئة العمل.

و- الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء.

ز- انخفاض نسبة غياب العاملين.

ح- العاملين أكثر رضا عن عملهم أقل عرضة لحوادث العمل.

### 2.2.2.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة:

أ- ارتفاع في مستوى الإنتاجية : الرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

ب- تخفيض تكاليف الإنتاج : الرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضرابات والشكاوي.

ج- ارتفاع مستوى الولاء للمنظمة :عندما يشعر الموظف بأن وظيفته اشبعته حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمنظمتة.

### 3.2.2.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

- أ- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ب- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.
- ج- المساهمة في الحد من الحوادث المرورية.
- د- توفير تكاليف العلاج النفسي.

### 3.2.2 خصائص الرضا الوظيفي:

- أ- **تعدد المفاهيم وطرق القياس :-** أشار كثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم حول مفهوم الرضا الوظيفي(الجريد،2007،48)
- ب- **النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي:** الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة (عمر، 2015، 15).
- ج- **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا.
- د- **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:** وذلك لتفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن اشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي للشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

هـ - رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (عمر، 2015، 15).

#### 4.2.2 العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هناك عدة عوامل تؤثر في رضا العاملين تجاه وظائفهم ، ومن خلالها يتحدد نوع هذا الرضا فيما إذا كان كلي أو جزئي ، وتتمثل هذه العوامل في:

#### 1.4.2.2 الأجر:

تُمثل الأجر وسيلة لإشباع حاجات العامل المختلفة ، فهو يلعب دوراً في شعوره بالرضا عن عمله إذا كان أجره مناسباً وعادلاً ، وتحتل الأجر التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المنظمة (عباس، 2003، 226).

ومن أهم العوامل التي تساعد العاملين على إيجاد علاقة طيبة مع الإدارة هي الأجر، إذ إن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه مادياً أو معنوياً، لذلك فإن الاهتمام بتحقيق الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجر يُمكن الفرد من أداء عمله في جو يسوده الرضا وحب العمل ومضاعفة الجُهد في المهام الموكلة إليه (مصطفى، 2000، 380).

وتتمثل أهمية الأجر فيما يلي:

أ - وسيلة لإشباع الحاجات والرغبات

- ب- يرمز للمكانة الاجتماعية.
- ج- يعزز مستوى الشعور بالأمن.
- د- ينظر إليه الفرد داخل عمله كرمز لتقدير وعرفان الشركة.
- هـ- ينظرون إليه بعض الأفراد الذين يشغلون وظائف عليا كرمز للنجاح والتميز.
- و- رفع الروح المعنوية.
- ز- ينظرون إليه بعض الأفراد كرمز لتحقيق الذات (عاشور، 1979، 143).

## 2.4.2.2 الأمن والاستقرار الوظيفي:

هو عبارة عن الممارسات والإجراءات التي تضمن التخلص من المخاطر التي تهدد استقرار العاملين في العمل ، إذ يتحقق الأمن والاستقرار الوظيفي بتحقيق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص بين العاملين ، وغياب العدالة وتفشي الوساطة والمحسوبية يؤدي الى شعور بالظلم والمعاناة وعدم الاستقرار لدى العاملين ، وأيضا هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة وهو اختيار طوعي وإرادي، والاستقرار الوظيفي هو ناتج لعديد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المؤسسة بهدف الإبقاء والاحتفاظ بالعاملين الأكفاء بها والذين هم السبب الجوهرى في تحقيق أهدافها ومن أهم هذه العوامل هو التعويض المادي في صورته العديدة من رواتب ومكافآت وزيادات وخلافه والذي في مجمله يجب أن ينافس مستوى التعويض المادي السائد في المؤسسات التي تعمل في نفس مجال النشاط، أيضاً الحصول على التدريب والتطوير المهني المناسب وفق خطة منهجية معتمدة، ويعني أيضاً أن المؤسسة تعتمد في المكافآت والترقيات فقط على مبدأ الكفاءة وعلى مقياس عملي في تحديد مستوى الإنجاز للأهداف،

ويعني أيضا بيئة عمل مناسبة ومحفزة على الإبداع وكذلك عدم وجود ما يهدد الموظف من داخل المؤسسة أو خارجها ينشر الإحساس لديه باحتمال فقدانه لوظيفته في أي وقت لأسباب غير عدم الكفاءة أو عدم تحقيق الأهداف.

### 3.4.2.2 الحوافز:

وتعرف الحوافز على أنها "الجزء المادي والمعنوي الذي يحصل عليه الفرد مقابل ما يبذله من أعمال تميزه عن غيره من الأفراد" ، ومن هذه المفهوم يتضح بأن الحوافز تعمل على دفع العاملين للعمل وتحسين أداءهم وتحقيق مبدأ العدالة بينهم من خلال مكافأة المجد ودفعه إلى المزيد من الاهتمام بالعمل والأخذ بيد المقصر وتصحيح مواقفه ومعالجة أخطائه وإعادته إلى الصواب وحث الخامل أو الكسول على بذل جهد أكبر في العمل ومعاينة المخطئ المتعمد الواعي لخطئه والمصر عليه ، هذا بالإضافة إلى دور الحوافز في جذب العمالة المطلوبة للعمل والمحافظة على العمالة المتاحة والعمل على استقرارها ورفع أداءها والحد من عملية الغياب والتأخير والتباطؤ في العمل ، الأمر الذي يساعد المنظمة على حل كثير من المشاكل المتعلقة بالعنصر البشري أو الحد منها أو تلافيها قبل حدوثه (<https://hrdiscussion.com/hr81513.html>)

### 4.4.2.2 الترقية:

وتعرف الترقية بأنها "شغل الموظف لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والسلطة يفوق مستوى وظيفته الحالية ، كما يرتبط ذلك عادة بزيادة الأجر واتساع نطاق الإشراف العام والحرية في اتخاذ القرارات" (ماهر، 2001، 385).

ترتبط الترقية إما بالكفاءة او بالأقدمية ، فهي تعتبر حافزا قويا لرفع اداء العاملين من خلال شعورهم بالاطمئنان والاستقرار نتيجة التقدم المستمر(عبدالباقي،2004،405).

والترقية هي تحريك العاملين إلى أعمال أفضل أو أعمال ذات مسؤوليات ومركز اجتماعي أكبر يحتاج إلى مهارات وخبرات أكثر من الوظيفة السابقة ، فهي تُساعد على ضمان بقاء الموظفين الإكفاء في المنظمة لشغل وظائف أعلى بالمستقبل ، حيث أن الفرد يحقق رغبته في النمو والترقي ، والمنظمة تحقق رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة وتحصل على أداء ورضا عالي وبالتالي فإن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا عن العمل( ماهر،2001،386).

وبالتالي كلما كانت الفرص متساوية امام العاملين للحصول على الترقية طبقا لقدراتهم وخبراتهم كانت السعادة أكبر ودرجة الانتماء للعمل أكبر ومستوى الرضا أعلى(ذوباخ،2006،55).

#### **5.4.2.2 الإشراف:**

يعتبر الإشراف الجيد على العاملين وحسن معاملتهم من العوامل الهامة في الرضا وتمثل ذلك وجود علامات طيبة وخلق جو من الثقة والتعاون فيما بينهم وإعطائهم حقهم من التقدير ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب بما يكفل الاستفادة من كل فرد حسب طاقاته وقدراته وهذه الوسائل تمكن من تنمية روح الجماعة بين أفراد العمل ورفع معنوياتهم مما يؤدي إلى ارتفاع الرضا الوظيفي بين العاملين(عويضة،2008،25).



## 6.4.2.2 العلاقات مع الرؤساء:

دلت الدراسات التنظيمية أن نوعية الإشراف تأتي ضمن أهم عوامل رضا الموظف في بيئة العمل لما لها من آثار نفسية وتنظيمية على الموظف، فالرئيس له دور رئيسي في حياة الموظف الوظيفية لا يمكن تجاهله، فهو الذي يقيم أداء الموظف ويعطيه التعليمات والتوجيهات بشأن تنفيذ الأعمال المطلوبة، كما أنه يقوم بتوزيع الأعمال على الموظفين ويتابع أعمالهم أولاً بأول ويراقب سلوكياتهم وتصرفاتهم داخل البيئة التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك فإن الرئيس له علاقة مباشرة بمنح الموظف الإجازة وترقيته إلى وظيفة أعلى ونقله من موقع إلى آخر، فالرئيس هو موظف قد وكل إليه تولى الأمر بصفة جزئية أو كلية حسب موقعه في الهيكل التنظيمي للمنظمة، وقد تم استطلاع للرأي حول الأهمية القصوى لوجود علاقة صحية بين الموظفين والمدراء في أماكن العمل بمنطقة الشرق الأوسط، وهو ما رأت الدراسة أن من شأنه تعزيز الإنتاجية وتحسين الأداء في بيئة العمل، وتعتبر العلاقة الصحية أمراً أساسياً بالنسبة للموظفين في المنطقة. إذ يعتبر 72% من العاملين في منطقة الشرق الأوسط ممن شاركوا في سلسلة الاستطلاعات الإلكترونية أن العلاقة الصحية مع مديرهم المباشر هي أمر بالغ الأهمية ضمن أماكن العمل، فيما اعتبر 14% بأنها هامة إلى حد ما، واعتقد 10% منهم أن ذلك يعتمد على طبيعة المنصب الذي يشغلونه، تم إجراء الاستطلاع الخاص بـ «العلاقة بين المدير والموظف في منطقة الشرق الأوسط»، والذي أجراه [Bayt.com](http://Bayt.com) المتخصص في خدمات التوظيف في الشرق الأوسط، بغرض تقييم مدى أهمية العلاقات بين الموظف والمدير في منطقة الشرق الأوسط، وكذلك مدى رضى المدراء فيها.

## 7.4.2.2 نمط القيادة:

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين ، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي الى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الافراد العاملين حيث يشعرون بانهم مركز اهتمام القائد والعكس في ظل القيادة الاوتوقراطية ، اذ ان هذا الأسلوب في القيادة يؤدي الى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا ( بالخيري، عشيطة،2012،20).

## 8.4.2.2 عدالة القائد:

أوضح آدمز في نظرية العدالة بان الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته ( مهارته ، خبراته ، مستوى تعليمه) مع معدل عوائد الافراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وان نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعر بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.

## 5.2.2 نظريات الرضا:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي ، وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي حيث توضح ان كلا من الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز تعتبر عملية واحدة متداخلة الابعاد لارتباطها جميعا بمشاعر الموظف وميوله وتوقعاته.

## 1.5.2.2 نظريات الرضا الوظيفي:

ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

## 1.1.5.2.2 نظرية ماسلو للحاجات:

قام عالم النفس ابراهام ماسلو بتفسير سلوك الانسان على اساس حاجاته الإنسانية وطبقا لهذه النظرية فإن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها ، فهي تؤدي الى عدم اتزان الفرد وتدفعه الى الاتيان بسلوك يؤدي الى خفض حالة التوتر هذه واعادة حالة التوازن الداخلي والفيولوجي ولا يزول التوتر الا بإشباع الحاجة والحاجات المهمة في اي وقت من الاوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ، ولا يستطيع احد ان يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الاخرى الا عن طريق اشباع الحاجات الالهة ، ثم الاقل اهمية وفقا للتسلسل الهرمي ، فمثلا عدم اشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية يجعلها الالهة من الحاجات العليا حتى يتم إشباعها ثم يرتقي الفرد على درجات سلم الحاجات ليشبع الحاجات تبعا لتسلسلها(المشعان،1993،58).

وذكر العميان ان ماسلو قسم الحاجات الانسانية الى خمسة مستويات وان اشباع الحاجات يتم وفقا لموقعها ضمن الهرم ، فلا يمكن ان يقفز الانسان الى اشباع الحاجة الى تحقيق الذات بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية بدون اشباع الحاجات وفقا لترتيبها وهي كالاتي :-

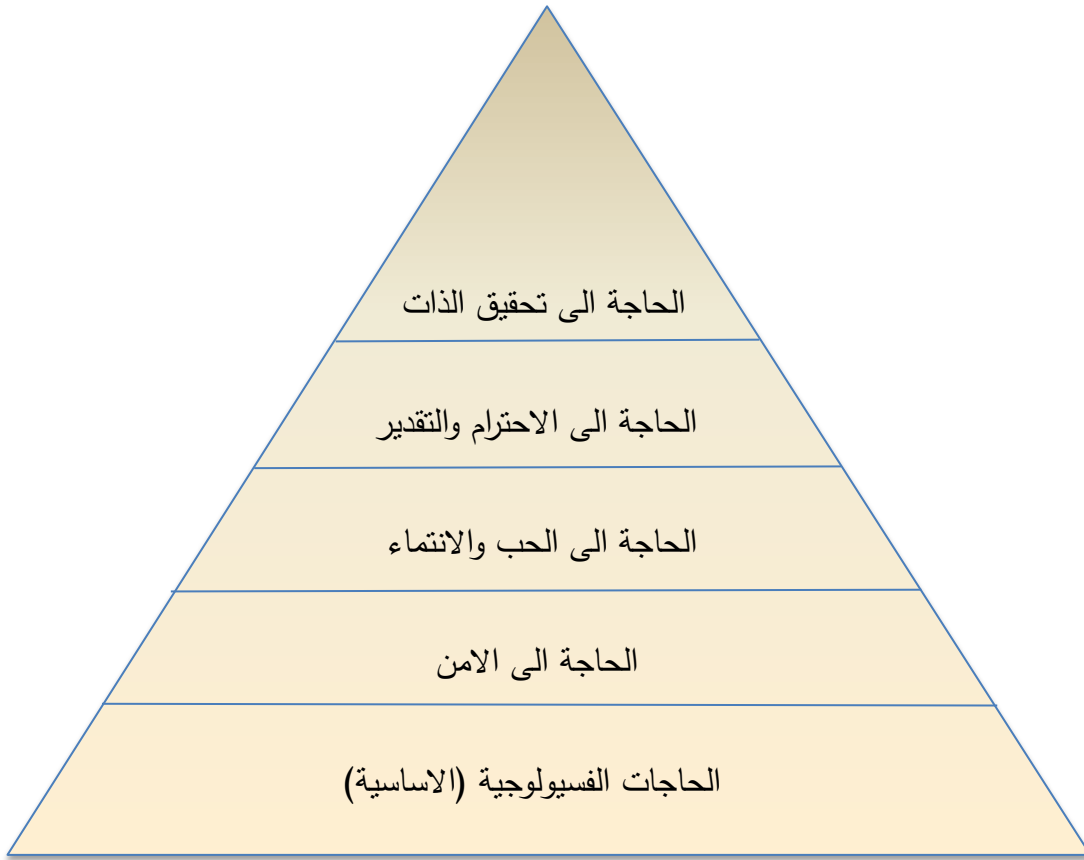
- ١- **الحاجات الاساسية** : وتسمى احيانا الفسيولوجية او الطبيعية العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة وهي أدنى تنظيم للحاجات الإنسانية.
- ٢- **الحاجة الى الامان** : تظهر أهمية هذا النوع من الحاجات بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية ، وتتضمن الحاجات الخاصة بالأمان الحماية من المخاطر المادية ، والمخاطر الصحية ، التدهور الاقتصادي ، تجنب المخاطر غير المتوقعة.

٣- الاحتياجات الاجتماعية او الحاجة الى الانتماء: وتمثل الحاجة لمشاركة الاخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة الى الصداقة والحب والعطف والقبول من الاخرين ، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات اعلى وبعيدة عن الحاجات الاولية.

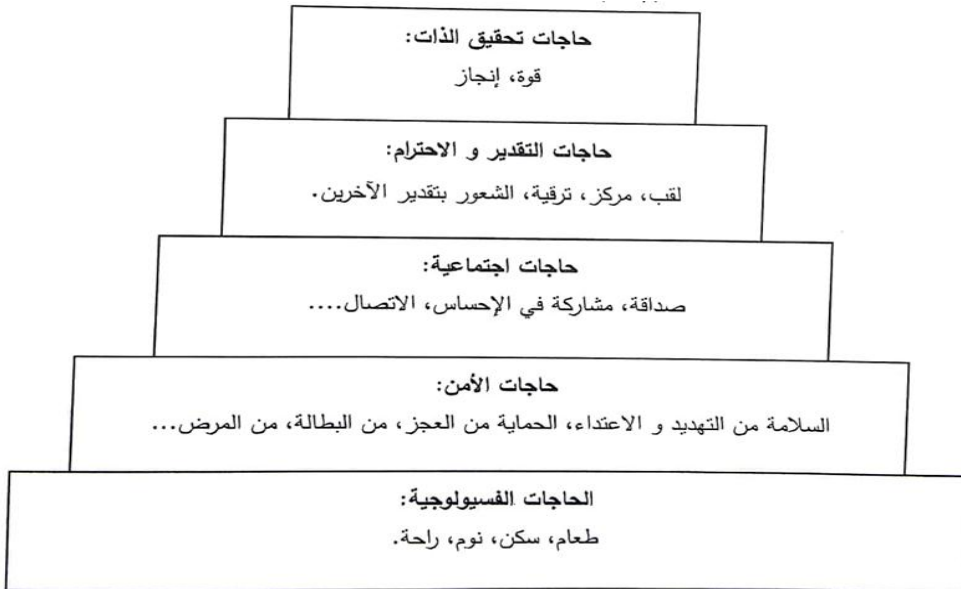
٤- الحاجة الى الاحترام وتقدير الذات: وتمثل الاحترام والتقدير من الاخرين والاستقلالية ، وان تكون له مكانته.

٥- الحاجة الى تحقيق الذات : تحقيق الاهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة ، وتعد هذه الحاجة اعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي ، ويشير ماسلو الى ان الحاجات غير المشبعة تولد عند الفرد نوعا من التوتر وعدم الاتزان ، وهذا التوتر لا يزول الا بإشباع الحاجة ، والحاجة المهمة هي الحاجة غير المشبعة ولا يستطيع احد ان يشبع الحاجات الثانوية إلا بعد اشباع الحاجات الأساسية وفقا للتسلسل الهرمي في سلم الحاجات لماسلو ثم الأقل أهمية.

الشكل رقم ( 2-8 ) التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ماسلو



المصدر: ( الشرايدة ، 2008 ، 80 )



المصدر: ( مروى ، 2016 ، 60 )

## 2.1.5.2.2 نظرية الدرفر :

قام الدرفر بطرح تصور معدل للتنظيم الهرمي للحاجات وأن (لاندرى وترمبو) في عام 1980 لخصا في كتابهما سلوك العمل ، والتي يعتقدان فيها أنها تنطلق من ثلاث مجموعات محورية من الحاجات (الشرايدة ،2008،83).

١- **حاجات الكينونة ( الوجود )**: ويقصد بها الحاجات التي يتم اشباعها بواسطة عوامل البيئة ، مثل الطعام والماء والاجر ، والتي اطلق عليها ماسلو الحاجات البيولوجية ، والحاجة الى الامن.

٢- **الحاجة الى الانتماء**: وهي المتعلقة بحاجة الفرد لعلاقات ترابطية مع غيره من الناس كالمشرفين عليه، وزملائه، ومرؤوسيه، وعائلته، وأصدقائه، وهذه العلاقة مُرتبطة بالمكانة والبعد الاجتماعي.

٣- **حاجات النمو**: وهي الحاجات التي يشعر فيها الفرد بضرورتها له كأن يصبح شخصاً مبدعاً ومنتجاً ، وهي رغبة جوهرية مرتبطة بالتطور الذاتي وهي ما اسماه ماسلو بحاجة تحقيق الذات ، ومن وجهة نظر الدرفر المشار اليه ان الحاجات الثلاثة الاساسية يمكن تعريفها بعبارات الهدف التي توجه نحوه المجهودات التي من خلالها يمكن الحصول على رضا، وهذه الأهداف والعمليات ( المجهودات ) يمكن تلخيصها في الجدول الآتي :

شكل ( 2-9 ) حاجات نظرية الدرر

| الحاجات  | الهدف   | العملية                                |
|----------|---|--|
| الوجود   | أمور مادية  | الحصول على ما فيه الكفاية              |
| الانتماء | دلالة الاخرين او الجماعات الأخرى  | المشاركة المتبادلة في الأفكار والمشاعر |
| النمو    | الأماكن البيئية التي يناضل الافراد من اجلها والتي تمكنهم من حل المشاكل التي يستعملون فيها قدراتهم كاملة وتنمية قدرات إضافية | يصبح الافراد اكثر تمايزا وتكاملا       |

المصدر: ( كشرود، 1995، 65)

يوجد للأفراد نوعان أساسيان من الحاجات وهما الحاجة إلى تجنب الألم، والحاجة إلى النماء النفسي، وتتصل الحاجات الأولى بالسلامة والصحة الفيزيائية المادية ، بينما تتبنى حاجات النماء النفسي تحقيق الذات، وتعتبر جوانب العمل التي تشبع حاجات النماء النفسي للعاملين وتسبب في حالة توافرها وملائمتها شعورا بالرضا عوامل دافعة ، ولذا فان التكوين الرئيسي لهذه النظرية يقوم على مجموعتين من العوامل ( عوامل دافعية، عوامل صحية)

١- **عوامل الدافعية:** وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حالة وجودها تشبع حاجات العاملين للتطور النفسي ، ويؤدي توافرها في موقف العمل بشكل ملائم إلى الشعور بالرضا لدى العاملين ، ولكن غيابها او عدم ملائمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بعدم الرضا ، ويمكن حصر عوامل الدافعية هذه في ( الإنجاز ، التقدير ، العمل نفسه ، المسؤولية ، الترقى ، احتمالية النماء) وجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا

٢- **عوامل الصحة (الوقائية)** : وهي عوامل خارجية تتعلق بجوانب العمل التي اذا ما تم توافرها بشكل مناسب تشبع حاجات التوتر لدى العاملين ، وهذه غالبا ما تكون عرضية ومن خارج جوهر العمل نظرا لاتصالها بالاطار الذي يؤدي فيه العمل ، وفي حالة عدم توافر هذه العوامل فإنها تسبب شعورا بعدم الرضا.

### 3.1.5.2.2 نظرية الإنجاز لمكيلاند:

وتعود هذه النظرية الى ديفيد مكيلاند ويعود أساسها الى علم النفس السريري والى نظرية الشخصية وقد جرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية بولندا، الهند، وقد تم استخدام أساليب تنبؤ لتحديد سمات الافراد الذين لديهم الحاجات الثلاث الإنجاز، القوة ، الانتماء ( العميان،2005،289 )

١- **الحاجة للإنجاز**: وتشمل التعامل بالتحديات وإنجاز المهمة بطريقة اكفا ، وان أصحاب الإنجازات العالية يتمتعون عن غيرهم بصفات منها:

أ- لا يفضلون المغامرة بل يعملون للسيطرة على النتائج

ب- يهتمون بتحقيق الإنجاز على المستوى الشخصي أكثر من الاهتمام بالحصول على المكافآت

ت- يختارون مهام يمكن من خلالها الحصول على التغذية العكسية ، ومهام تؤهلهم لتحمل المسؤولية في حل المشكلات واتخاذ القرارات (الشرايدة، 2008،87 )

٢- **الحاجة للانتماء**: وعبر عنها مكيلاند برغبة العامل بالسعي للمحافظة على علاقات صداقة مع زملاء العمل والافراد الذين لديهم رغبة كبيرة في الانتماء ، وهم يختلفون عن غيرهم من الافراد ذوي الرغبات الأقل في بناء علاقات إيجابية ومن هذه الاختلافات :



١- الاهتمام بمشاعر الآخرين.

٢- القدرة على بناء صداقات بسهولة.

٣- الظهور بسلوك ودي بهدف الحصول على القبول والاستحسان من الآخرين (بلال،

( 25،2005 )

٣- **الحاجة الى القوة ( السلطة )** : القوة والسيطرة والاشراف على الآخرين حاجة اجتماعية

تجعل الفرد يسلك بطريقة توفر له الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الآخرين ،

والافراد الذين لديهم حاجة شديدة الى القوة يرون في المنظمة فرصة للوصول ال المركز

وامتلاك السلطة وممارسة الرقابة والتأثير على الآخرين ، ويعتقد بان لدى المديرين حاجة

القوة وحاجة الإنجاز لانهم مسؤولون عن عمل الآخرين ، وتوجد خمس مصادر الى القوة (

كشروود،1995،75)

أ- **قوة منح المكافأة** : وهي القدرة على مكافأة الآخرين.

ب- **القوة القسرية** : وهي القدرة على معاقبة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو الفشل

في إنجاز ما هو مطلوب منهم.

ت- **القوة الشرعية** : وهي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب اتباعه من قبل

الآخرين.

ث- **قوة الاعجاب**: وهذه القوة مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك

القوة .

ج- **قوة الخبرة الفنية** : وهذه القوة مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال معين

(Lagi,Wallas,1992,99).

## 4.1.5.2.2 نظرية ماكريجور (الشرايدة، 2008، 90)

وضع دوجلاس ماكريجور انماطا مثالية حول مفهوم الانسان وسلوكه ووصف واحداً منها بنظرية (X) والأخرى بنظرية (Y) فنظرية (X) هي النظرية التقليدية للعامل فمن مسلماتها تحديد واجب الادارة بجميع عوامل الإنتاج وتنسيقها بالصورة التي تحقق اكبر نفع اقتصادي ، وتبني هذه النظرية على الافتراضات التالية :

١- الانسان بطبيعته سلبي لا يُحب العمل ولا يعمل إلا القليل.

٢- يفضل تجنب المسؤولية في العمل.

٣- يفضل الفرد دائماً ان يجد شخصاً يقوده ويوضح له ماذا يعمل.

٤- العقاب والتهديد إحدى الوسائل لدفع الإنسان إلى العمل.

٥- ضرورة الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل.

وعلى أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة أسلوب القوة والتهديد والإشراف المحكم وتجاهلت الدوافع لدى الافراد العاملين ، ونظرية (Y) قامت على مبدا ان للعامل حاجات متعددة ، وان هذا العامل ما ان يرضى حاجة حتى يطالب بغيرها، وان هذه النظرية بجانب ايمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين، فإنها تحاول تقديم فروض أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني.

١- انها تنظر للعاملين على طبيعتهم الحقيقية وانهم لم يخلقوا ضد امال واهداف الإدارة .

٢- ليست الإدارة هي التي تضع العاملين في مواضع الإحساس وتحمل المسؤوليات وتوجيههم نحو أهدافها، بل ان كل ذلك مغروس في نفوس العاملين.

٣- الإنسان يعمل آملاً في المكافآت لا خوفاً من العقاب.

## المبحث الثالث

### الشركات الأمنية في اليمن

#### تمهيد:

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى نبذة عن الشركات الأمنية ، بيئة العمل ، تنظيم العمل ، طبيعة العمل ، الشروط للحصول على تصريح عمل.

#### 1.3.2 نبذة عن الشركات الأمنية في اليمن:

الشركة هي عقد يلتزم بمقتضاه شخصان أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع يستهدف الربح ، وقد استمد هذا التعريف من القانون الفرنسي واعتمد عليه معظم القوانين في تعريف الشركة ومن بينها القانون التجاري اليمني ، والشركات الأمنية هي شركات خاصة تقدم خدمات أمنية ، ومرخص لها من قبل الجهات الحكومية بمزاولة الأعمال ، ولا يوجد إحصائية عن عدد هذه الشركات وعدد العاملين فيها حتى هذه اللحظة عند كتابة هذه الدراسة ، وللأسف الشديد وبعد محاولات عديدة أجراها الباحث للوصول إلى هذه المعلومات من الجهات المختصة لكن دون جدوى باستثناء بعض المعلومات الشحيحة وهي ان عدد الشركات المصرح لها بمزاولة الأعمال (4) شركات ، وعدد الشركات الحاصلة على تصاريح مؤقتة (6) شركات حتى استكمال الشروط المطلوبة منها ، أيضا شركات أمنية صغيرة وعددها بالعشرات تعمل بدون تصاريح والآف العاملين يعملون في هذه الشركات .

#### 1.1.3.2 التعريف بالشركات الأمنية:

يُمكن تعريف الشركات الأمنية بأنها عمل ومجهود وتكاتف جماعي يؤديه أفراد ذو كفاءة عالية وحس أمني متميز، وكل فرد يؤدي مهمته ببذل جهد وعمل متقن ليتوج عمل الفريق الواحد لردع أي خطر محتمل في حدود الأماكن والمقرات التي هي مكلفة بحمايتها ،

والعاملين في الشركات الأمنية يعملون على مدار 24 ساعة في اليوم 360 يوماً في السنة لتفادي أي خطر قد يحصل في ثواناً معدودة ، ومن أبرز الخدمات التي تقدمها هذه الشركات هي حماية السفارات ، القنصليات ، البعثات الدبلوماسية ، المنظمات الدولية والإقليمية والمحلية بكافة أنواعها ، البنوك ، المستشفيات ، المصارف ، المراكز التجارية ، وغيرها من المنشآت الخدمية ، والحفاظ على أمن وسلامة الموظفين والبعثات الدبلوماسية والاموال والممتلكات ووقايتها من السرقة والاعتداء أو حصول أي أضرار بشرية أو مادية أو معنوية ، ولا يحق لهذه الشركات ممارسة أي نشاط أمني يدخل في اختصاص الاجهزة الأمنية وعلى سبيل المثال أعمال التحري ، جمع المعلومات ، أو أي أنشطة تمس الحريات الشخصية ، وتنقسم الشركات الأمنية من حيث حجم وطبيعة العمل إلى شركات كبيرة ومتوسطة وصغيرة .

### 2.1.3.2 حجم الشركات الأمنية:

تتنوع حجم الشركات الأمنية إلى شركات كبيرة وصغيرة وتختلف هذه الشركات من حيث الإدارة والمهام والمسؤوليات وبيئة العمل وطبيعة العمل وعدد العاملين فيها، والشركات الامنية الصغيرة غالبيتها إن لم تكن جميعها لا توجد لديها تراخيص عمل ونطاق أعمالها المنشآت الصغيرة على سبيل المثال (المطاعم، المنتزهات، العيادات، المراكز ، المنازل ، الصيدليات المصارف، البنوك، المستشفيات، المراكز التجارية) والعاملين في هذه الشركات يعانون وبدرجة كبيرة جداً من جميع النواحي المادية والمعنوية نتيجة ترك هذه الشركات تعمل بدون تراخيص من الجهات الحكومية المختصة، أما الشركات الامنية الكبيرة وهي محل هذه الدراسة وسنلقي الضوء على سير اعمال هذه الشركات ومن جوانب مختلفة.

### 3.1.3.2 بيئة العمل في الشركات الأمنية:

تعمل غالبية الشركات في أمانة العاصمة والقليل منها توجد لها فروع في المحافظات، ونطاق اعمالها على سبيل المثال (السفارات، القنصليات، المنظمات الدولية والمحلية، البعثات الدبلوماسية) ، ومن الأشياء الهامة والضرورية لتأمين المنشآت وحمايتها تجهيز المكان بما يؤكد تحصينه بالحدود التي يصعب التسلل من خلالها أو مدهمتها، وإعداد الأماكن الخاصة لوقاية العاملين فيها وروادها من الأخطار وتتمثل مجال مسؤولية هذه الشركات فيما يلي: -

#### 1. المنشآت من الخارج، وتناط مسؤولية حمايتها الأمنية وتشمل الآتي:

محيط المنشآت، وهي الأماكن التي تشكل جزءاً من النطاق الجغرافي للموقع بما فيها المناطق المحيطة المسيجة.

بوابات وأسوار المنشآت، والصبيبات الخرسانية حول السفارات والقنصليات والمنظمات وسكن أفراد البعثات الدبلوماسية والمنظمات بكاملها ، المخازن.

#### ٢. المنشآت من الداخل ويشمل المواقع التالية:

الساحات والطرق والممرات داخل المنشآت.

الغرف والمكاتب والأبواب والنوافذ من الخارج.

مواقف السيارات.

#### ٣. مرافقة وحماية البعثات الدبلوماسية والشخصيات المهمة.

### 4.1.3.2 تنظيم العمل في الشركات الأمنية:

استهدفت هذه الدراسة العاملين في المستويات الدنيا ويتم توزيع مسؤولية الأعمال بحسب تخصص

الأفراد ومهاراتهم وتختلف المهام والمسؤوليات بحسب التخصص وتتقسم التخصصات الى الآتي:

١- مدير عمليات.

٢- مسؤول تدريب على التعامل مع الأسلحة

٣- مشرف حرس مسلح

٤- مشرف حرس غير مسلح

٥- مشرف سائقين امنيين

٦- مشرف مرافقين امنيين

٧- معقب

٨- حارس مسلح

٩- حارس غير مسلح

١٠- سائق أمني

١١- مرافق أمني

### 2.3.2 طبيعة العمل في الشركات الأمنية:

العمل في هذه الشركات في غاية من الأهمية وذلك لخطورته وحساسيته ويحتاج إلى كوادر مؤهلة ومدربة جيداً ولكل تخصص خبرات ومهارات ومهام محددة ومن مهام العاملين ما يلي:

١- التعرف على المهام والواجبات المكلف بها بالموقع، ومعرفة استخدام الوسائل والأجهزة المعدة له لأداء مهمته بكفاءة.

٢- الالتزام بالعمل الأمني المكلف به وعدم الانشغال بأعمال أخرى تخل بهذا العمل الموكل إليه

٣- إدارة جميع عمليات الأمن والسلامة بالموقع.

٤- التصريح بدخول السيارات / الأفراد وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك.

٥- مباشرة الحوادث والمخالفات الأمنية واتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك.

٦- مساعلة المشتبه فيهم وإحالتهم للجهات الامنية المختصة إذا لزم الأمر.

### 1.2.3.2 واجبات ومسؤوليات العاملين العامة:

ولأهمية العمل في هذه الشركات فإن هناك واجبات ومسؤوليات عامة على عاتق هؤلاء العاملين وهي:

- ١- ان يترفعون عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والأمانة الموكلة إليهم.
- ٢- عدم إفشاء أي معلومة تخص العمل سواء كانت هامة أو غير هامة لأي أحد خارج حدود العمل.
- ٣- عدم تصوير الموقع نهائيا.
- ٤- عدم تصوير المستندات الرسمية.
- ٥- ضبط النفس، والتعامل برحابة صدر مع الزملاء والجمهور.
- ٦- الصدق والأمانة والنزاهة في جميع الأعمال والتقيد بالأنظمة والتعليمات والقوانين.
- ٧- عدم إساءة استخدام أو استغلال السلطة الوظيفية، أو استغلال النفوذ للمصالح الشخصية.
- ٨- الاستعداد البدني والنفسي للتعامل مع المشاكل وإدارتها.
- ٩- الحفاظ على الهدوء والسكينة داخل مرافق ووحدات الموقع.
- ١٠- تسليم وأستلام العهدة بشكل رسمي والمحافظة عليها.
- ١١- تسليم المفقودات التي يُعثَر عليها إلى الرئيس المباشر دون العبث بها.
- ١٢- الدقة في نقل كل ما يصل إليه من معلومات لرؤسائه وعدم الإدلاء بمعلومات خاطئة.
- ١٣- المحافظة على نظافة المواقع وعدم إساءة استخدام الموجودات بالمواقع.
- ١٤- عدم مضغ القات أثناء العمل.

- ١٥- حمل البطاقة التعريفية والشخصية أثناء وجوده في مقر العمل وإبرازها.
- ١٦- ارتداء الزي الرسمي المصروف على عهده في أثناء العمل وبصورة لائقة.
- ١٧- الانتظام بمواعيد الحضور والانصراف في العمل، والقيام بكافة المتطلبات الخاصة منه.
- ١٨- عدم التواجد في غير الأماكن المخصصة لمكان عمله.
- ١٩- تجنب النقاش والجدل في أي مواضيع لا تخص العمل.
- ٢٠- عدم مغادرة موقع الخدمة في نهاية المناوبة إلا بعد وصول البديل وإثبات ذلك.

### 2.2.3.2 الاستعداد لحالة الطوارئ:

نتيجة الظروف التي تمر بها البلاد تتخذ الشركات إجراءات احترازية ودورات تدريبية مكثفة للعاملين حول كيفية مواجهة المخاطر والتحديات التي ممكن حدوثها في أي لحظة منها ما يلي:

- ١- التأكد من أن جميع الموظفين على دراية تامة بمسالك الهروب والمعرفة باستخدامها.
- ٢- التأكد من خلو كافة المسالك من العوائق، ومثبت عليها اللوحات الإرشادية الدالة على ذلك.
- ٣- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الاخلاء.
- ٤- التأكد من أن جميع الأبواب المركبة على مخارج الطوارئ والممرات المؤدية إليها مفتوحة.
- ٥- التأكد من وجود خطة أمنية لحالات الطوارئ وتحديثها حسب المستجدات.

### 3.2.3.2 واجبات العاملين أثناء الحريق:

ولأهمية وخطورة الموقف في مثل هكذا حالات يجب على العاملين ان يكونوا في وضعية الاستعداد والتركيز التام ومن الواجبات المفروضة عليهم هي:

- ١- تشغيل أجهزة الإنذار.



- ٢- الاتصال بالجهات المختصة (الدفاع المدني، الإسعاف، قسم الشرطة).
- ٣- إيقاف تشغيل القوى الميكانيكية وقطع التيار الكهربائي ومصادر الغازات.
- ٤- مكافحة الحريق باستخدام أجهزة الإطفاء المتوفرة بالموقع.
- ٥- فتح صمامات المياه لإطفاء الحريق.
- ٦- استقبال أفراد فريق الطوارئ ومسؤولي الجهات الرسمية للموقع.
- ٧- الطلب من موظفي ورواد الموقع إخلاء المواقع الداخلية والخارجية.
- ٨- غلق جميع المنافذ والأبواب في الموقع ما عدا وسائل الهروب.
- ٩- المساعدة بإغلاق الطرق وعزل المواقع الخطرة الداخلية والخارجية.
- ١٠- إرشاد الموجودين بالمبنى إلى أقرب المخارج للخروج منه.
- ١١- منع دخول أي فرد من غير المختصين إلى داخل المبنى.

### 4.2.3.2 المهارات المطلوبة من العاملين في الشركات الأمنية:

يتم استقطاب واختيار وتعيين الأفراد المؤهلين علمياً وبدنياً وذهنياً في هذه الشركات ويخضعون لتدريبات متنوعة ومكثفة من قبل مختصين في هذا المجال ، ومن المهارات المطلوبة تواجهها لدى العاملين هي ما يلي:

- ١- القدرة على الاستماع جيداً.
- ٢- القدرة على استعمال السلاح بأنواعه.
- ٣- القدرة على تشغيل واستعمال جهاز اللاسلكي بطريقة صحيحة وفعّالة.
- ٤- القدرة على التفاعل مع الاتصالات الواردة، وتلقي الرسائل والتوجيهات، والإجابة على الأسئلة والاستفسارات بدقة.

- ٥- القدرة على التعامل برحابة صدر مع الزملاء والجمهور، وضبط النفس.
- ٦- القدرة على توصيل المعلومات والرسائل شفهيًا وكتابيًا، مع الاختصار والتركيز.
- ٧- القدرة على الحُكم الصحيح على الموقف، وتقدير الحالة الأمنية بكفاءة.
- ٨- القدرة السريعة على تحديد الخطر، وتقييمه.
- ٩- القدرة على ملاحظة التفاصيل.
- ١٠- القدرة على البقاء متاحاً خارج أوقات العمل الرسمية وتحديث بيانات التواصل ورقم الجوال.
- ١١- القدرة على المحافظة على اللياقة والصحة الشخصية.

### 3.3.2 الحوادث في الشركات الأمنية:

نظراً لخطورة الاعمال في الشركات الأمنية لما تملكه من أصول وممتلكات باهضة الثمن تُشجع العصابات على التفكير دوماً في سرقة هذه الأصول و الممتلكات ، وأيضاً الشخصيات والبعثات الدبلوماسية التي تحميها هذه الشركات الذين يكونون مستهدفون باستمرار من قبل العصابات و الجماعات المُتطرفة ، وسوف يتم التطرق إلى أبرز الحوادث التي يتعرض لها العاملون في هذه الشركات.

### 1.3.3.2 حادثة شركة توتال الفرنسية:

عبدالرحمن خيران ، علي السنحاني، محمد الزبيدي؛ هم شباب زهقت أرواحهم ، وقُتلوا بدم بارد مطلع ديسمبر 2016، حينما كانوا يؤدون واجبهم المُتمثل بحراسة مقر عملهم في شركة توتال الفرنسية الكائنة في صنعاء رغم عدم تقاضيهم مُرتباتهم لفترة طويلة ، في ذلك اليوم

التي طُلب منهم فيها تسليم مجموعة من مواطنير الكهرياء العملاقة والتي تُقدر قيمتها بمئات الملايين والموجودة في حوش الشركة ، وبسبب رفضهم تم قتلهم (المصدر اون لاين).

### 2.3.3.2 حادثة طعن حارس الأمن في مطعم:

في يوم الجمعة بتاريخ 2019/06/14، قام مُسلح بطعن حارس أمن بأحد المطاعم بالعاصمة صنعاء، في وجهة بطريقة وحشية ، وقال شهود عيان إن المسلح قام بالاعتداء على حارس بالجنيبة، "خنجر"، في وجهه، بسبب مُطالبة الحارس بدفع الحساب (منتدى برس)

### 3.3.3.2 حادثة قتل حارس الأمن بشارع حدة:

أقدم مسلح مُلثم كان على متن دراجة نارية بقتل حارس أمن شركة "بترو مسيله" الكائنة في حي حدة بصنعاء مساء الأحد بتاريخ 2017/4/2 ، وقالت مصادر محلية إن الشاب بسام الحميدي (28) عاماً قُتل على يد مسلح مُلثم بمُسدس كاتم للصوت أثناء خدمته في موقع شركة بترومسيلة ، وتم نهب البُنديقية (كلاشنكوف) التي كانت بحوزته وكذلك الجوال الخاص به ( المركز اليمني للإعلام).

### 4.3.3.2 حادثة قتل حارس أمن في مُستشفى:

أظهر فيديو التقطته كاميرا مُثبتة في مُستشفى عز الدين الشيباني بصنعاء ، قيام مُسلح بقتل أحد حراس المُستشفى بطريقة بشعة، ويوضح المقطع قيام المسلح بإعادة إطلاق النار على الحارس المقتول بعد إصابته ونهب سلاحه ( أخبار الساعة)

### 5.3.3.2 حادثة قتل حارس أمن في معهد:

قُتل حارس في معهد أكسيد بصنعاء يدعى (بابل السنباني) على يد مُسلحين، كان 3 من المُسلحين يتشاجرون مع حرس المعهد، وبعد الشجار باشر أحد الثلاثة المُسلحين بإطلاق ما يُقارب 10 طلقات نارية من خارج البوابة بينما كانت مُغلقة، أصابت طلقتان حارس المعهد نُقل على إثرها إلى مستشفى المتوكل في العاصمة صنعاء قبل أن يلفظ أنفاسه الأخيرة في المُستشفى بعد الحادثة بما يقارب من نصف ساعة.

# الفصل الثالث

طُرق وإجراءات الدراسة

## **تمهيد:**

يتناول الفصل الثاني مبحثين ، المبحث الأول سيتطرق إلى منهج الدراسة ، مُجتمع الدراسة ، عينة الدراسة ، المبحث الثاني يتناول أدوات الدراسة وسيتطرق إلى بناء الأداة ، صدق الأداة ، اختبار الاداة ، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

### **المبحث الأول: مُجتمع الدراسة وعينته**

### **المبحث الثاني: أدوات الدراسة**

## المبحث الأول

### مجتمع الدراسة وعينته

#### تمهيد:

يتناول المبحث منهج الدراسة ، ومجتمع الدراسة ، وتنقسم الشركات الأمنية إلى قسمين الأولى شركات كبيرة وهي مُختصة بحماية الأرواح والممتلكات لكُلِّ من: (السفارات والفنصاليات والبعثات الدبلوماسية والمنظمات المحلية والدولية)، والثانية شركات صغيرة وهي مُختصة بحماية الأرواح والممتلكات لكُلِّ من (المراكز التجارية ، المراكز الطبية ، والمنازل) ، وتم استهداف الشركات الكبيرة في هذه الدراسة ، وتألَّف مجتَمع الدراسة من (4) شركات وكان عدد العاملين فيها في الوظائف الأمنية (785) فرداً، وتم تحديد آلية اختيار حجم عينة الدراسة (258) مفردة ، وأيضاً سيتطرق المبحث إلى آلية اختيار عينة الدراسة ، وتصميم أداة الدراسة ، وبناء الأداة ، وصدق الأداة ، والأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة.

#### 1.1.3 منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يدرس الظاهرة ويوضح خصائصها، وحجمها وتغيراتها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، ويقوم بتحديد نوعية العلاقة بين متغيرات الظاهرة وأسبابها واتجاهاتها واستخلاص النتائج منها، كما اعتمدت الدراسة على نوعين من الدراسات الوصفية في هذا البحث هما:

#### 1.1.1.3 الدراسات المسحية:

والتي تهتم بالتعرف على آراء ووجهات النظر لعدد كبير من الأفراد حول قضية مُعينة، وتركز على

حاضر الظاهرة محل البحث، وتحاول الوصول إلى بيانات ومعلومات يُمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميمها بطريقة علمية ومنظمة لتحديد مستوى ضغوط العمل في الشركات الأمنية في اليمن، وتحديد مستوى الرضا الوظيفي في تلك الشركات.

### 2.1.1.3 دراسة العلاقات الارتباطية:

وتهتم بالتعرف على الارتباط بين متغيرين، وإلى أي حد يرتبط هذان المتغيران، ولذا تم استخدامها لتحديد العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في الشركات الأمنية.

### 2.1.3 مُجتمع الدراسة:

تألف مُجتمع الدراسة من الشركات الامنية وعددها (4) شركات والتي كان عدد العاملين فيها في الوظائف الأمنية (785) فرد، وفي الجدول رقم ( 8-3 ) يوضح طريقة اختيار مُجتمع الدراسة .

الجدول رقم ( 8-3 ) مُجتمع الدراسة

| مجتمع الدراسة |                |          |              |        |        |          |
|---------------|----------------|----------|--------------|--------|--------|----------|
| الرقم         | اسم الشركة     | حرس مسلح | حرس غير مسلح | سائقين | معتبين | الإجمالي |
| 1             | الشركة الأولى  | 120      | 187          | 13     | 5      | 325      |
| 2             | الشركة الثانية | 71       | 125          | 6      | 3      | 205      |
| 3             | الشركة الثالثة | 46       | 74           | 4      | 3      | 127      |
| 4             | الشركة الرابعة | 32       | 88           | 4      | 4      | 128      |
|               | الإجمالي       | 269      | 474          | 27     | 15     | 785      |

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من الجدول رقم (8-3) أن عدد الشركات (4) وتنقسم الوظائف إلى حرس مسلح حيث بلغ إجمالي عدد الحرس المسلح في الشركات الأربع (269) حارساً مسلحاً، وبلغ إجمالي عدد الحرس غير مسلح في الشركات الأربع (474) حارساً غير مسلح، وبلغ إجمالي عدد السائقين في الشركات



الأربع (27) سائناً ، وبلغ إجمالي عدد المُعقَّبين في الشركات الأربع (15) معقَّباً ، ومما سبق يتضح أن إجمالي مُجتمع الدراسة (785) فرداً.

### 3.1.3 عينة الدراسة:

العينة هي ذلك الجزء من مُجتمع الدراسة الذي يتم اختياره بطريقة علمية مُحددة ليستخدَم هذا الجزء في الحكم على الكل، هذا وقد تم أخذ عينة طبقية عشوائية للقياس الكمي لآراء عينة الدراسة حول ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمانية في اليمن ( فهمي، 2005، 100).

العينة الطبقية العشوائية: هي عملية اختيار عدد من الوحدات من مُجتمع مقسم إلى طبقات، ويتم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة بحيث يكون السحب من الطبقات المختلفة مستقلاً، ومجموعة العينات المختارة من الطبقات تشكل العينة الطبقية العشوائية وذلك للوصول إلى خصائص المجتمع من بيانات هذه العينة، حيث إننا نعد كل طبقة مجتمعاً صغيراً، تسحب منه عشوائياً عينة ذات حجم محدد ونقوم بتقدير معالم المجتمع لكل طبقة على حدة، ثم تستخدم هذه التقديرات لتقدير معالم المجتمع كله ( أبو شعر، 2005، 141).

وعودة إلى جداول كيرجيسي ومورجان (Krejcie and Morgan) لتحديد حجم العينة من المُجتمع،

والتي تعتمد على معادلة كيرجيسي ومورجان Kergcie&Morgan

$$N = \frac{x^2 np(1-p)}{d^2(n-1)} + x^2 p(1-P)$$

حيث أن: ( N ) حجم العينة المطلوب، (n) حجم مجتمع الدراسة، (P) مؤشر العدد، (d) نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه وأكبر قيمة له (0.05)، (x<sup>2</sup>) قيمة كا<sup>2</sup> لدرجة حرية واحدة (3.841) عند مستوى ثقة (0.95) ولتحديد حجم العينة بشكل أكثر دقة فقد تم الاستعانة بالبرنامج الشهير (Sample Size Calculator)، والموقع الإلكتروني:

[www.surveysystem.com/sscalc.htm](http://www.surveysystem.com/sscalc.htm)، وحجم العينة التي نحصل عليها سواء عبر المعادلة أو البرنامج والموقع تعكس عدد من الاستجابات التي يتم الحصول عليها للتعبير بشكل مناسب عن المجتمع، وهذا الحجم وفي كثير من الأحيان يزيد عن الحد المطلوب للتعويض عن عدم الإجابة أو الاستجابات التي تستبعد وفق معايير علمية ومنطقية ما تسمى بمشكلات التجريب. (السناب، 2017، 92).

### 1.3.1.3 آلية اختيار حجم العينة:

لتحديد حجم العينة تم الاستعانة بطريقتين ، الأولى البرنامج الشهير ( برنامج الة حاسبة حجم العينة)، والطريقة الثانية تطبيق إلكتروني في الهواتف الذكية ، والجدول رقم ( 9-3 ) يوضح الية اختيار حجم العينة.

#### جدول ( 9-3 ) طريقة اختيار حجم العينة

طريقة ( 2 ) تطبيق حساب حجم العينة

أدخل حجم مجتمع الدراسة (أكبر من 10)

مجتمع الدراسة: 785

حساب حجم العينة

حجم عينة البحث

260

هذه العينة تنطبق على حجم المجتمع من 751 إلى 800

برمجة وتصميم: ملحي عالم

طريقة ( 1 ) برنامج الة حاسبة حجم العينة

Determine Sample Size

Confidence Level: @95% C99%

Confidence Interval: 5

Population: 785

Calculate Clear

Sample size needed: 258

Find Confidence Interval

Confidence Level: @95% C99%

Sample Size: 258

Population: 785

Percentage: 50

Calculate Clear

Confidence Interval: 5

Sample Size Calculator Terms: Confidence Interval & Confidence Level

المصدر : [www.surveysystem.com/sscalc.htm](http://www.surveysystem.com/sscalc.htm) & تطبيق اندرويد في الهواتف الذكية

يتضح من الجدول رقم ( 9-3 ) طريقتان لحساب حجم العينة ، الطريقة الأولى عبر البرنامج الشهير الة حاسبة حجم العينة ، وطريقة عمل البرنامج سهلة عبر ٤ خطوات يتم في الخطوة الأولى اختيار تحديد مستوى الثقة %95 أو %99 على حسب نوع الدراسة ، الخطوة الثانية إدخال فترة الثقة ، الخطوة الثالثة إدخال عدد مُجتمع الدراسة ، والخطوة الأخيرة الضغط على الحاسبة وسيظهر حجم العينة المطلوبة وهي (258) حسب نتيجة الطريقة رقم (1) في الجدول رقم (9-3) ، أما الطريقة الثانية فهي أسهل من الطريقة الأولى وتتم عن طريق وضع عدد مُجتمع الدراسة في تطبيق في الهواتف الذكية وفوراً يتم حساب حجم العينة المطلوبة وهي: (260) حسب نتيجة الطريقة رقم (2) في الجدول رقم (9-3) ، ومن خلال ما سبق، يتضح إن نتيجة حجم العينة في الطريقتين متقاربة جداً وبنسبة %99 ، وتم اختيار نتيجة الطريقة الأولى لحجم العينة وهي ( 258 )، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبيان تم سحب عينة عشوائية طبقية من جميع طبقات مجتمع الدراسة بلغ قوامها (258) مفردة، وبلغت عدد الاستبيانات المفقودة (13) استبيانات بنسبة (5%)، وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد عدد (9) نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة، وبلغ عدد الاستبيانات المُستردة القابلة للتحليل عدد (238) استبيان بنسبة (%92)، وهي نسبة مُرتفعة جداً ومناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها، والجدول رقم (10-3) يوضح توزيع الاستبانة.

جدول (10-3) توزيع الاستبانة واستعادتها

| الاستبانة      | الموزعة | المفقودة | المستعادة | المستبعدة | الصالحة لتحليل |
|----------------|---------|----------|-----------|-----------|----------------|
| العدد          | 258     | 13       | 247       | 9         | 238            |
| النسبة المئوية | 100 %   | 05 %     | 96 %      | 03 %      | 92 %           |

المصدر : من إعداد الباحث

### 2.3.1.3 آلية اختيار عينة الدراسة:

تألف مُجتمع الدراسة من (785) فرداً ، وبلغت عينة الدراسة (258) مفردة بنسبة %32.8 من

مُجتمع الدراسة ، والجدول رقم ( 11-3 ) يوضح طريقة اختيار عينة الدراسة.

جدول رقم ( 11-3 ) عينة الدراسة

| طريقة إختيار عينة الدراسة |   |          |              |        |        |          |
|---------------------------|---|----------|--------------|--------|--------|----------|
| الرقم                     | أسم الشركة  | حرس مسلح | حرس غير مسلح | سائقين | معتبين | الإجمالي |
| 1                         | مجتمع الدراسة في الشركة الأولى                              | 120      | 187          | 13     | 5      | 325      |
|                           | مفردات الدراسة في الشركة الأولى بنسبة ٣٣% من مجتمع الدراسة  | 40       | 62           | 4      | 2      | 107      |
| 2                         | مجتمع الدراسة في الشركة الثانية                             | 71       | 125          | 6      | 3      | 205      |
|                           | مفردات الدراسة في الشركة الثانية بنسبة ٣٣% من مجتمع الدراسة | 23       | 41           | 2      | 1      | 68       |
| 3                         | مجتمع الدراسة في الشركة الثالثة                             | 46       | 74           | 4      | 3      | 127      |
|                           | مفردات الدراسة في الشركة الثالثة بنسبة ٣٣% من مجتمع الدراسة | 15       | 24           | 1      | 1      | 42       |
| 4                         | مجتمع الدراسة في الشركة الرابعة                             | 32       | 88           | 4      | 4      | 128      |
|                           | مفردات الدراسة في الشركة الرابعة بنسبة ٣٣% من مجتمع الدراسة | 10       | 29           | 1      | 1      | 42       |
|                           | إجمالي مجتمع الدراسة  | 269      | 474          | 27     | 15     | 785      |
|                           | إجمالي عينة الدراسة   | 88       | 156          | 9      | 5      | 258      |

المصدر : من إعداد الباحث

يتضح من الجدول رقم(11-3) ان عينة الدراسة (258) مفردة وبنسبة %32.8 من مُجتمع الدراسة.

## المبحث الثاني: أدوات الدراسة

### 1.2.3 تصميم أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث تم بناء الاستبانة في ضوء الجانب النظري للدراسة، بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة ذات العلاقة، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها وقد تكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: وقد اشتملت على البيانات الوظيفية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي).  
القسم الثاني: تضمن فقرات عددها (58) فقرة .

- ١- فقرات المتغير المستقل للدراسة والمتعلق بظغوط العمل، والبالغ عددها (30) فقرة موزعة على 7 محاور.
- ٢- فقرات المتغير التابع للدراسة والمتعلق بالرضا الوظيفي والبالغ عددها (24) فقرة موزعة على 5 محاور.
- ٣- فقرات اساليب التحسين والبالغ عددها (4) فقرات.

والجدول (3-12) يوضح فقرات كل محور من محاور المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول (3-12) محاور المتغير المستقل و محاور المتغير التابع وأساليب التحسين

| عدد الفقرات | المحاور                      | القسم         |
|-------------|------------------------------|---------------|
| 4           | ظروف العمل                   | ضغوط العمل    |
| 3           | عبء العمل                    |               |
| 4           | غموض الدور                   |               |
| 5           | صراع الدور                   |               |
| 6           | الأوضاع الاقتصادية           |               |
| 4           | الأوضاع السياسية             |               |
| 4           | عدم المشاركة في اتخاذ القرار |               |
| 30          | الإجمالي                     |               |
| 4           | الأجور والمرتببات            | الرضا الوظيفي |
| 5           | الأمن والاستقرار الوظيفي     |               |
| 5           | الحوافز وفرص الترقية         |               |
| 5           | الإشراف                      |               |
| 5           | العلاقات مع الرؤساء          |               |
| 24          | الإجمالي                     |               |
| 4           | أساليب التحسين               |               |
| 58          | إجمالي فقرات الاستبيان       |               |

(المصدر: من إعداد الباحث)

وقد تم استخدام مقياس ( ليكرت) الخماسي لبيان آراء أفراد عينة الدراسة حول العبارات الواردة في الاستبانة، ولإيجاد المتوسطات الحسابية لآراء عينة الدراسة، فقد خصصت أوزان ترجيحية تتفق مع إجابات أفراد عينة الدراسة حيث خُصص الوزن (5) للحالة موافق بشدة، (4) للحالة موافق، (3) للحالة موافق إلى حد ما، (2) للحالة غير موافق، (1) للحالة غير موافق بشدة. كما هو موضح بالجدول رقم (3-13)

جدول رقم (3-13) درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق إلى حد ما | موافق | موافق بشدة |
|-----------|----------------|-----------|-----------------|-------|------------|
| الدرجة    | 1              | 2         | 3               | 4     | 5          |

### 2.2.3 احتساب التقدير اللفظي:

جدول رقم (3-14) طريقة احتساب التقدير اللفظي لفقرات الدراسة

| كيفية احتساب التقدير اللفظي |                    |                 |                    |
|-----------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| مستوى الإجابة               | مدى النسبة         | التقدير اللفظي  | إذا كان المتوسط    |
| مُنخفض جدا                  | من 20% وأقل من 36% | غير موافق بشدة  | من 1 وأقل من 1.8   |
| مُنخفض                      | من 36% وأقل من 52% | غير موافق       | من 1.8 وأقل من 2.6 |
| مُتوسط                      | من 52% وأقل من 68% | موافق إلى حد ما | من 2.6 وأقل من 3.4 |
| مُرتفع                      | من 68% وأقل من 84% | موافق           | من 3.4 وأقل من 4.2 |
| مُرتفع جدا                  | من 84% حتى 100%    | موافق بشدة      | من 4.2 حتى 5       |

يتضح من الجدول رقم (3-14) كيفية احتساب التقدير اللفظي لأسئلة الدراسة، وذلك على النحو التالي: إذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 1 وأقل من 1.8 والنسبة من 20% وأقل من 36% فإن التقدير اللفظي له هو (غير موافق بشدة)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 1.8 وأقل من 2.6 والنسبة من 36% وأقل من 52% فإن التقدير اللفظي له هو (غير موافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 2.6 وأقل من 3.4 والنسبة من 52% وأقل من 68% فإن التقدير اللفظي له هو

(موافق الى حد ما)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 3.4 وأقل من 4.2 والنسبة من 68% وأقل من 84% فإن التقدير اللفظي له هو (موافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 4.2 حتى 5 والنسبة من 84% حتى 100% فإن التقدير اللفظي له هو (موافق بشدة).

### 3.2.3 بناء الأداة:

تم بناء الأداء وفقا للخطوات التالية:

١- الاطلاع على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في

بناء الاستبانة، وصياغة فقراتها.

٢- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.

٣- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

٤- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.

٥- تم عرض الاستبانة على المشرف والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية.

٦- تم عرض الاستبانة على (9) مُحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية، والمُلحق

رقم (2) يُبين أسماء المُحكمين للاستبيان.

٧- في ضوء آراء المُحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة ، حيث تم تعديل (7) فقرات ، وحذف

(12) فقرة ، واستقرت الاستبانة في صورتها النهائية على (58) فقرة المُلحق رقم (1).

### 4.2.3 صدق الأداة

يعرف صدق الأداة بأنه: "الدرجة التي تقوم فيها الأداة بقياس ما أعدت من أجله (النل،2008،177).

كما يُقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل ووضوح فقراته،

ومفرداته من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون،2011،179).

وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين: ( صدق المُحكمين ، صدق الاتساق الداخلي)

### 1.4.2.3 صدق المُحكّمين (الصدق الظاهري):

يقصد به المظهر العام للأداة من حيث الفقرات وصياغتها ووضوحها ومدى مُلائمتها للدراسة ومحاورها وتم ذلك من خلال اختيار الباحث لعدد من المُحكّمين المُتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الرجاوي، 2010، 107).

حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المُحكّمين، وتألّفت مجموعة المُحكّمين من (9) أساتذة مُتخصصين ويوضح الملحق رقم (1) قائمة المُحكّمين، وقد استجاب الباحث لآراء المُحكّمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المُقترحات المُقدمة وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية، ينظر الملحق رقم (6)

### 2.4.2.3 صدق الاتساق الداخلي (الصدق التكويني):

ويقصد به: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة"، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة لمعرفة مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، هذا من ناحية، ثم قام الباحث بحساب معاملات ارتباط بيرسون لحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة ودرجة جميع العبارات التي تضمنتها هذه الأداة من ناحية أخرى.

### 1.2.4.2.3 الصدق التكويني لفقرات الاستبيان للمتغيرات المُستقلة (ضغوط العمل)

يتكون المُتغير المستقل من (7) محاور (30) فقرة، المحور الأول ظروف العمل ويتكون من (4) فقرات، المحور الثاني عبء العمل ويتكون من (3) فقرات، المحور الثالث غموض الدور يتكون من (4) فقرات، المحور الرابع صراع الدور يتكون من (5) فقرات، المحور الخامس



الأوضاع الاقتصادية (6) فقرات ، المحور السادس الأوضاع السياسية (4) فقرات، المحور السابع (4) فقرات ، والجدول رقم (15-3) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان للمتغير المستقل (بالدرجة الكلية لكل محور).

**جدول رقم (3-15) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان للمتغير المستقل (ضغوط العمل)**

| الرقم | ظروف العمل  | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 1     | اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي                 | .527**         | 0.01          | دال             |
| 2     | اتضايق من عدم وجود فترات الراحة اثناء العمل               | .264**         | 0.01          | دال             |
| 3     | اتضايق من العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت اشعة الشمس | .506**         | 0.01          | دال             |
| 4     | اتضايق من العمل في ايام الاجازات والاعياد                 | .288**         | 0.01          | دال             |
|       | <b>المحور الأول (ظروف العمل)</b>                          | <b>.527**</b>  | <b>0.01</b>   | <b>دال</b>      |

| الرقم | عبء العمل                                 | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 5     | اتضايق من حمل السلاح                      | .881**         | 0.01          | دال             |
| 6     | اتضايق من التغيير المستمر لأوقات العمل    | .824**         | 0.01          | دال             |
| 7     | اعاني من قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل | .877**         | 0.01          | دال             |
|       | <b>المحور الثاني (عبء العمل)</b>          | <b>.786**</b>  | <b>0.01</b>   | <b>دال</b>      |

| الرقم | غموض الدور                                | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 8     | مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة | .796**         | 0.01          | دال             |
| 9     | احيانا لا اعرف ما الذي يريد رؤسائي        | .874**         | 0.01          | دال             |
| 10    | اللوائح في الشركة غير مفهومة للجميع       | .809**         | 0.01          | دال             |
| 11    | حدود صلاحياتي غير واضحة                   | .844**         | 0.01          | دال             |
|       | <b>المحور الثالث (غموض الدور)</b>         | <b>.719**</b>  | <b>0.01</b>   | <b>دال</b>      |

| الرقم | صراع الدور  | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 12    | اشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة      | .649**         | 0.01          | دال             |
| 13    | يزعجني تأدية اعمال خارج إطار عملي                   | .918**         | 0.01          | دال             |
| 14    | اتضايق عندما اتحمل احيانا المسؤولية عن اخطاء زملائي | .811**         | 0.01          | دال             |
| 15    | انزعج عندما اتلقى تعليمات متعارضة من الادارة        | .846**         | 0.01          | دال             |
| 16    | اتضايق ان مهاراتي وقدراتي غير مستغله في عملي        | .812**         | 0.01          | دال             |
| دال   | المحور الرابع (صراع الدور)                          | .667**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | الأوضاع الاقتصادية  | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 17    | اتضايق من توقف معظم الاعمال في السفارات والبعثات والمنظمات والشركات | .752**         | 0.01          | دال             |
| 18    | اعاني من عدم قدرتي على توفير المستلزمات الضرورية لأسرتي             | .725**         | 0.01          | دال             |
| 19    | اتضايق من تدهور الريال مقابل العملات الاجنبية                       | .718**         | 0.01          | دال             |
| 20    | اعاني من الانقطاع المستمر للمشتقات النفطية                          | .743**         | 0.01          | دال             |
| 21    | اتضايق من قلة فرص العمل   | .344**         | 0.01          | دال             |
| 22    | اعاني من ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية                      | .399**         | 0.01          | دال             |
| دال   | المحور الخامس (الأوضاع الاقتصادية)                                  | .374**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | الأوضاع السياسية                            | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 23    | يزعجني الخلافات بين الاحزاب السياسية        | .820**         | 0.01          | دال             |
| 24    | انزعج كون القرارات الاممية لا تعالج مشاكلنا | .905**         | 0.01          | دال             |
| 25    | اتضايق من استمرار الحرب والصراعات في بلادنا | .871**         | 0.01          | دال             |
| 26    | اعاني من عدم وجود حكومة متفق عليها من الشعب | .799**         | 0.01          | دال             |
| دال   | المحور السادس (الأوضاع السياسية)            | .287**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | عدم المشاركة في اتخاذ القرار                                | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 27    | اتضايق بتنفيذ قرارات عليا تتسم بالروتينية والتكرار          | .820**         | 0.01          | دال             |
| 28    | اتضايق لعدم وجود لوائح أستطيع العودة اليها قبل اتخاذ القرار | .905**         | 0.01          | دال             |
| 29    | يزعجني ان الادارة لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار      | .871**         | 0.01          | دال             |
| 30    | اتضايق احيانا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة            | .799**         | 0.01          | دال             |
|       | المحور السابع (عدم المشاركة في اتخاذ القرار)                | .235**         | 0.01          | دال             |

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة \*\* 0.01  
(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (15-3) أن جميع الفقرات والمحاور في المتغير المُستقل من الفقرة رقم (1-30) دال إحصائياً ، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يُشير إلى مؤشرات صدق مُرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

### 2.2.4.2.3 الصدق التكويني لفقرات الاستبيان للمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

يتكون المتغير التابع من (5) محاور (24) فقرة، المحور الأول الأجور والمرتبات يتكون من (4) فقرات، المحور الثاني الأمن والاستقرار الوظيفي يتكون من (5) فقرات ، المحور الثالث الحوافز وفرص الترقية يتكون من (5) فقرات ، المحور الرابع الإشراف (5) فقرات ، المحور الخامس العلاقات مع الرؤساء (5) فقرات، والجدول رقم (16-3) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان للمتغير التابع بالدرجة الكلية لكل محور.

### جدول رقم (16-3) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان للمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

| الرقم | الأجور والمرتبات                             | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--|----------------|---------------|-----------------|
| 31    | الراتب يكفي لسد الاحتياجات الضرورية          | .869**         | 0.01          | دال             |
| 32    | يتناسب الراتب مع العمل والجهد المبذول        | .844**         | 0.01          | دال             |
| 33    | العلاوات السنوية تتناسب مع الظروف الاقتصادية | .780**         | 0.01          | دال             |
| 34    | تصرف الادارة مساعدات للحالات الطارئة         | .610**         | 0.01          | دال             |
|       | المحور الأول ( الأجور والمرتبات )            | .292**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | الأمان والاستقرار الوظيفي                         | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 35    | يوفر لي عملي خدمات صحية                           | .598**         | 0.01          | دال             |
| 36    | اشعر بالأمان نتيجة وجود بدل مخاطر                 | .773**         | 0.01          | دال             |
| 37    | يوفر لي عملي التامين الصحي المناسب                | .786**         | 0.01          | دال             |
| 38    | اشعر بالأمان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد          | .487**         | 0.01          | دال             |
| 39    | لا يتم الاستغناء عن العاملين الا في الحالة القصوى | .642**         | 0.01          | دال             |
|       | المحور الثاني (الأمن والاستقرار الوظيفي)          | .371**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | الحوافز وفرص الترقية                                  | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|----------------|---------------|-----------------|
| 40    | اعتقد بأنني اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء بالشركة    | .676**         | 0.01          | دال             |
| 41    | تصرف حوافز ومكافآت مجزية للموظف المجتهد               | .685**         | 0.01          | دال             |
| 42    | تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاة | .686**         | 0.01          | دال             |
| 43    | هناك فرص مناسبة لي بان اترقى في الشركة التي اعلم بها  | .666**         | 0.01          | دال             |
| 44    | تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة                     | .630**         | 0.01          | دال             |
|       | المحور الثاني ( الحوافز وفرص الترقية )                | .313**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | الإشراف  | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--|----------------|---------------|-----------------|
| 45    | راضي عن تقييم المشرفين لأدائي                          | .937**         | 0.01          | دال             |
| 46    | راضي عن توزيع المشرفين للأدوار والمهام                 | .913**         | 0.01          | دال             |
| 47    | يوجد عدل في توزيع الاعمال الاضافية التي يعدها المشرفون | .877**         | 0.01          | دال             |
| 48    | يتيح لي المشرفون فرصة مناقشة مشكلات العمل              | .828**         | 0.01          | دال             |
| 49    | يهتم المشرفون بمعالجة الشكاوى والمقترحات التي اذكرها   | .891**         | 0.01          | دال             |
|       | المحور الرابع ( الإشراف )                              | .867**         | 0.01          | دال             |

| الرقم | العلاقات مع الرؤساء                          | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--|----------------|---------------|-----------------|
| 50    | تتميز معاملة الرؤساء للجميع بالعدل والمساواة | .831**         | 0.01          | دال             |
| 51    | يوجد سهولة في التواصل مع الرؤساء في العمل    | .882**         | 0.01          | دال             |
| 52    | اشعر انني اتعامل مع رؤساء يحيون التعامل معي  | .901**         | 0.01          | دال             |
| 53    | اشعر بان رؤسائي يراعون ظروفى الخاصة          | .880**         | 0.01          | دال             |
| 54    | اتعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل  | .891**         | 0.01          | دال             |
|       | المحور الخامس ( العلاقات مع الرؤساء )        | .849**         | 0.01          | دال             |

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة \*\* 0.01  
(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (16-3) أن جميع الفقرات والمحاور في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) من الفقرة رقم (31-54) دال إحصائياً ، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي ويشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

### 3.2.4.2.3 الصدق التكويني لفقرات الاستبيان لأساليب التحسين

يتكون أساليب التحسين من (4) فقرات، والجدول رقم (17-3) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان لأساليب التحسين بالدرجة الكلية لكل محور.

جدول رقم (17-3) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان لأساليب التحسين

| الرقم | أساليب التحسين   | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--|----------------|---------------|-----------------|
| 55    | اعتقد بان اساليب التدريب على حل المُشكلات تُخفف من ضغوط العمل                          | .686**         | 0.01          | دال             |
| 56    | اعتقد بان ملائمة الاجور والمرتببات للأوضاع الاقتصادية لها دور في التخفيف من ضغوط العمل | .211**         | 0.01          | دال             |
| 57    | ارى بان وجود نظام تامين صحي شامل يحد من ضغوط العمل                                     | .699**         | 0.01          | دال             |
| 58    | اعتقد ان توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل يخفف من الضغوط                           | 0.019          | 0.77          | غير دال         |

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة \*\*0.01

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (17-3) أن جميع الفقرات والمحاور في أساليب التحسين من الفقرة رقم (55-57) دال إحصائياً عند مستوى ، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي ويُشير إلى مؤشرات صدق مُرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يُعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.، والفقرة رقم (58) غير دالة إحصائياً وهي الفقرة الوحيدة من بين فقرات الاستبيان غير دالة إحصائياً ككل ولا تؤثر على معاملات الاتساق الداخلي.

### 5.2.3 اختبار الأداة:

يشير الثبات إلى "مدى اتساق نتائج المقياس فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين متتابتين فإننا نستدل على ثباتها" (أبو علاء، 2010، 466).

أي أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة ، وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان ومصداقيتها، فإذا كانت قيمة معامل ألفا أقل من 60% فإن مصداقية قائمة الاستبانة تكون ضعيفة، بينما إذا كانت بين 60% إلى 70% تعتبر المصداقية مقبولة، وإذا كانت قيمة ألفا بين 70% إلى 80% تُعتبر أداة الدراسة جيدة، بينما إذا كانت القيمة أكثر من 80% فالمصداقية تكون مرتفعة.

جدول رقم (18-3) نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة الدراسة

| المحاور                | الأبعاد                      | عدد الفقرات | درجة الثبات Alpha | درجة المصداقية |
|------------------------|------------------------------|-------------|-------------------|----------------|
| ضغوط العمل             | ظروف العمل                   | 4           | 62 %              | 79 %           |
|                        | عبء العمل                    | 3           | 91 %              | 95 %           |
|                        | غموض الدور                   | 4           | 85 %              | 92 %           |
|                        | صراع الدور                   | 5           | 87 %              | 93 %           |
|                        | الأوضاع الاقتصادية           | 6           | 66 %              | 81 %           |
|                        | الأوضاع السياسية             | 4           | 87 %              | 93 %           |
|                        | عدم المشاركة في اتخاذ القرار | 4           | 63 %              | 79 %           |
|                        | الإجمالي                     | 30          | 85 %              | 92 %           |
| الرضا الوظيفي          | الاجور والمرتبات             | 4           | 78 %              | 88 %           |
|                        | الامن والاستقرار الوظيفي     | 5           | 66 %              | 81 %           |
|                        | الحوافز وفرص الترقية         | 5           | 68 %              | 82 %           |
|                        | الإشراف                      | 5           | 93 %              | 96 %           |
|                        | العلاقات مع الرؤساء          | 5           | 92 %              | 96 %           |
|                        | الإجمالي                     | 24          | 86 %              | 93 %           |
| اساليب التحسين         | 4                            | 57 %        | 75 %              |                |
| إجمالي فقرات الاستبيان | 58                           | 69 %        | 83 %              |                |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (18-3) أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات لمحاور ضغوط العمل كانت بنسبة (85%) وهذا يعني أن نسبة الثبات مرتفعة جداً، وكانت نسبة المصدقية لإجابات العينة (92%) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، وقيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات لمحاور الرضا الوظيفي كانت بنسبة (86%) وهذا يعني أن نسبة الثبات مرتفعة جداً، وكانت نسبة المصدقية لإجابات العينة (93%) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً ، وقيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات لمحاور أساليب التحسين كانت بنسبة (57%) وهذا يعني أن نسبة الثبات متوسطة، وكانت نسبة المصدقية لإجابات العينة (75%) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة ، وقيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات لأجمالي فقرات الاستبيان كانت بنسبة (69%) وهذا يعني أن نسبة الثبات متوسطة، وكانت نسبة المصدقية لإجابات العينة (83%) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة، مما يُشير إلى أن نتائج الدراسة قابلة للتعميم على مُجتمع الدراسة ، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في المُلحق (6) قابلة للتوزيع ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة ، مما يجعله على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

### 6.2.3 الأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة:

بعد تفرغ البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومدى مصداقية عينة الدراسة.

- ٢- التكرارات والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في العينة.
- ٣- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة ومدى انحراف إجابات العينة عن متوسطها الحسابي.
- ٤- اختبار T لعينة واحدة ولعينتين مستقلتين و (Independent Sample T-Test) لمعرفة دلالة الفروق في آراء العينة حسب متغيراتها الشخصية التي تتكون من فئتين فقط: (النوع).
- ٥- تحليل التباين F الأحادي (One Way Anova) لمعرفة دلالة الفروق في آراء العينة حسب متغيراتها الوظيفية التي تحتوي على ثلاث فئات فأكثر: (المؤهل العلمي).
- ٦- معامل ارتباط بيرسون (Person's Correlation) لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة (ضغوط العمل) والتابعة (الرضا الوظيفي) وما هو اتجاه الارتباط في حالة وجوده (ارتباط إيجابي / سلبي).
- ٧- الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression) لمعرفة أثر المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي).



# الفصل الرابع

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

## **تمهيد:**

يتناول الفصل الرابع مبحثين، المبحث الاول تحليل نتائج الدراسة، وسيتم التطرق في هذا المبحث الى تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، خصائص عينة الدراسة، المبحث الثاني يتناول اختبار فرضيات الدراسة، وسيتم التطرق في هذا المبحث الى بناء الأداة، صدق الأداة، اختبار الاداة، ومن ثم إجراءات الدراسة الميدانية الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

### **المبحث الأول: تحليل نتائج الدراسة**

### **المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة**

## المبحث الأول

### تحليل نتائج الدراسة

#### تمهيد:

يتناول هذا المبحث تحليل البيانات والخصائص الشخصية لعينة الدراسة ومعرفة مدى تمثيل إجابات أفراد العينة لمجتمع الدراسة، ومن ثم تقديم إحصاءً وصفيًا للبيانات الوظيفية، و تم تلخيص هذه البيانات في جداول وأشكال توضح قيم كل متغير لتوضيح عدد المشاهدات للقيمة الواحدة داخل المتغير في شكل أرقام ونسب مئوية.

#### 1.1.4 خصائص أفراد عينة الدراسة:

سيتم توضح نتائج الدراسة الميدانية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب بياناتهم الوظيفية، والتي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات.

#### 1.1.1.4 توزيع أفراد العينة حسب النوع:

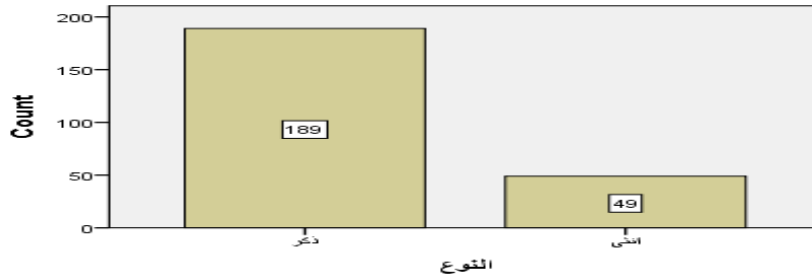
يُظهر الجدول رقم (4-19) توزيع أفراد العينة حسب النوع:

جدول رقم (4-19) توزيع أفراد العينة حسب النوع

| المتغير  | فئات المتغير | التكرار | النسبة |
|----------|--------------|---------|--------|
| النوع    | ذكر          | 189     | 79 %   |
|          | أنثى         | 49      | 21 %   |
| الاجمالي |              | 238     | 100%   |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

رسم بياني تابع لجدول رقم (4-19) يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع



يتضح من الجدول (4-19) ان نسبة عدد الذكور (79%) ونسبة عدد الاناث (21%) أي أن الغالبية من العاملين في الشركات الامنية هم من فئة الذكور ويعزو الباحث ذلك الى ان نوع العمل الشاق والخطر في الشركات الامنية يحتاج الى قوة بدنية وذهنية وهو ما يمتلكه الرجال ، ويقتصر عمل الإناث غالبا على التفتيش ومراقبة الكاميرات بإعداد قليلة ويرجع ذلك إلى العرف السائد في اليمن حول عمل المرأة في هذه الأعمال.

#### 2.1.1.4 توزيع أفراد العينة حسب العُمر:

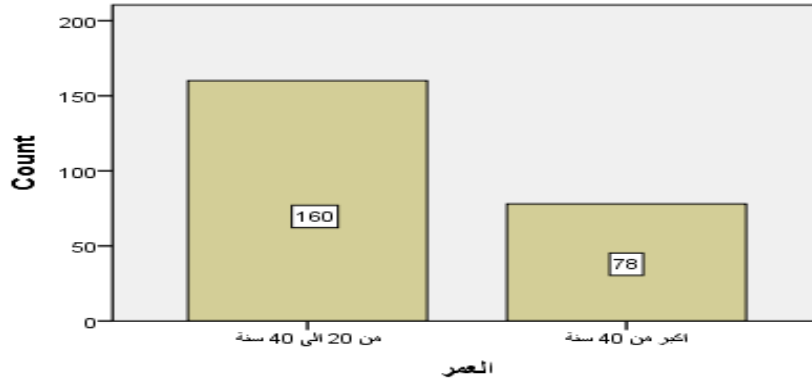
يُظهر الجدول رقم (4-20) توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (4-20) توزيع أفراد العينة حسب العُمر

| المتغير  | فئات المتغير     | التكرار | النسبة |
|----------|------------------|---------|--------|
| العمر    | من 20 الى 40 سنة | 160     | 67 %   |
|          | أكبر من 40 سنة   | 78      | 33 %   |
| الاجمالي |                  | 238     | 100 %  |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

رسم بياني تابع لجدول رقم (4-20) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العُمر



يتضح من الجدول (4-20) أن فئة من 20 الى 40 سنة كانت الأعلى وبلغت (67%)، بينما بلغت فئة أكبر من 40 سنة (33%)، وهذا يرجع الى طبيعة العمل الشاق والخطر في الشركات الأمنية واحتياجها الى شباب بمواصفات أمنية خاصة.

### 3.1.1.4 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

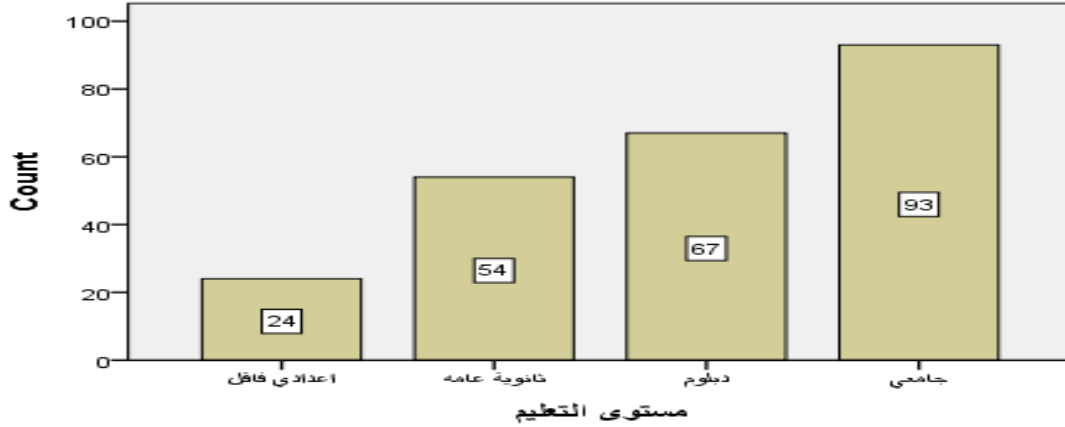
يُظهر الجدول رقم (4-21) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (4-21) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

| المتغير       | فئات المتغير | التكرار | النسبة |
|---------------|--------------|---------|--------|
| المؤهل العلمي | اعدادي فاقل  | 24      | 10 %   |
|               | ثانوية عامه  | 54      | 23 %   |
|               | دبلوم        | 67      | 28 %   |
|               | جامعي        | 93      | 39 %   |
| الإجمالي      |              | 238     | 100 %  |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

رسم بياني تابع لجدول رقم ( 4-21 ) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



يتضح من الجدول (4-21) أن نسبة العاملين الحاصلين على مؤهل متوسط فأقل ( 10%) ونسبة العاملين الحاصلين على شهادة الثانوية العامة ( 23%) ونسبة العاملين الحاصلين على مؤهل دبلوم ( 28%) ونسبة العاملين الحاصلين على مؤهل جامعي ( 39%) وهذا يُشير الى ان مُعظم غالبية العاملين من أصحاب المؤهلات العلمية المتنوعة ، ويعزو ذلك الى ان الشركات الامنية تستقطب الكوادر المؤهلة علميا وأيضا الكوادر الأقل تعليما لكن مؤهلين من الناحية البدنية لما للعمل في هذه الشركات من مهام ومسؤوليات شاقة.

## 2.1.4 اختبار التوزيع الطبيعي:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وقد تم التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) بواسطة اختبار الالتواء والتفرطح للبيانات، ويشير الالتواء (Skewness) إلى مستوى التشابه السيكوممري (Psychometric) لتوزيع البيانات، فيما يشير التفرطح (kurtosis) إلى ارتفاع منحنى التوزيع أو تسطحه. وقد اقترح (Hair) أن تكون قيم الالتواء أقل من 2.5 للحكم بوجود توزيع طبيعي. فيما اعتبر (Kline) أن الخط الفاصل للمدى الطبيعي للتفرطح غير واضح، ولكنه اقترح أن تكون القيمة الحقيقية للتفرطح التي تشير إلى وجود مشكلة في البيانات أكبر من القيمة (10)(Kline,2005:50) ، والجدول الآتي رقم (22-4) يوضح قيم الالتواء والتفرطح لجميع المحاور.

### جدول (22-4) اختبار التوزيع الطبيعي معامل الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis)

| Kurtosis   |           | Skewness   |           | متغيرات الدراسة وأبعادها     |
|------------|-----------|------------|-----------|------------------------------|
| Std. Error | Statistic | Std. Error | Statistic |                              |
| 0.314      | -0.609    | 0.158      | -0.607    | ظروف العمل                   |
| 0.314      | 2.315     | 0.158      | -1.542    | عبء العمل                    |
| 0.314      | 3.192     | 0.158      | -1.511    | غموض الدور                   |
| 0.314      | 5.011     | 0.158      | -1.687    | صراع الدور                   |
| 0.314      | 0.482     | 0.158      | 1.006     | الاضلاع الاقتصادية           |
| 0.314      | -1.414    | 0.158      | 0.545     | الاضلاع السياسية             |
| 0.314      | -0.886    | 0.158      | -0.511    | عدم المشاركة في اتخاذ القرار |
| 0.314      | 2.005     | 0.158      | -1.183    | ضغوط العمل                   |
| 0.314      | -0.134    | 0.158      | -1.037    | الاجور والمرتبات             |
| 0.314      | 0.338     | 0.158      | 0.115     | الامن والاستقرار الوظيفي     |
| 0.314      | -0.311    | 0.158      | 0.008     | الحوافز وفرص الترقية         |
| 0.314      | 0.748     | 0.158      | 1.315     | الاشراف                      |
| 0.314      | 0.722     | 0.158      | 1.360     | العلاقات مع الرؤساء          |
| 0.314      | 0.738     | 0.158      | 1.125     | الرضا الوظيفي                |
| 0.314      | 0.120     | 0.158      | 0.368     | أساليب التحسين               |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

تُشير البيانات في الجدول رقم (22-4) أن نتائج اختبار معامل الالتواء (Skewness) ضغوط العمل والرضا الوظيفي، كانت أقل من القيمة 2.5، وبالنسبة للتفرطح (kurtosis) لم توجد قيم أكبر من 10، الأمر الذي يعني أن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

#### 3.1.4 تحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة:

سيتم عرض ومناقشة نتائج الدراسة للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة بهدف التعرف على " ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة الخاصة. لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المجمعة من استبيان الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS ( Statistical Package for Social Science ) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الدراسة.

#### 4.1.4 تحليل نتائج إجابات العينة للسؤال الأول:

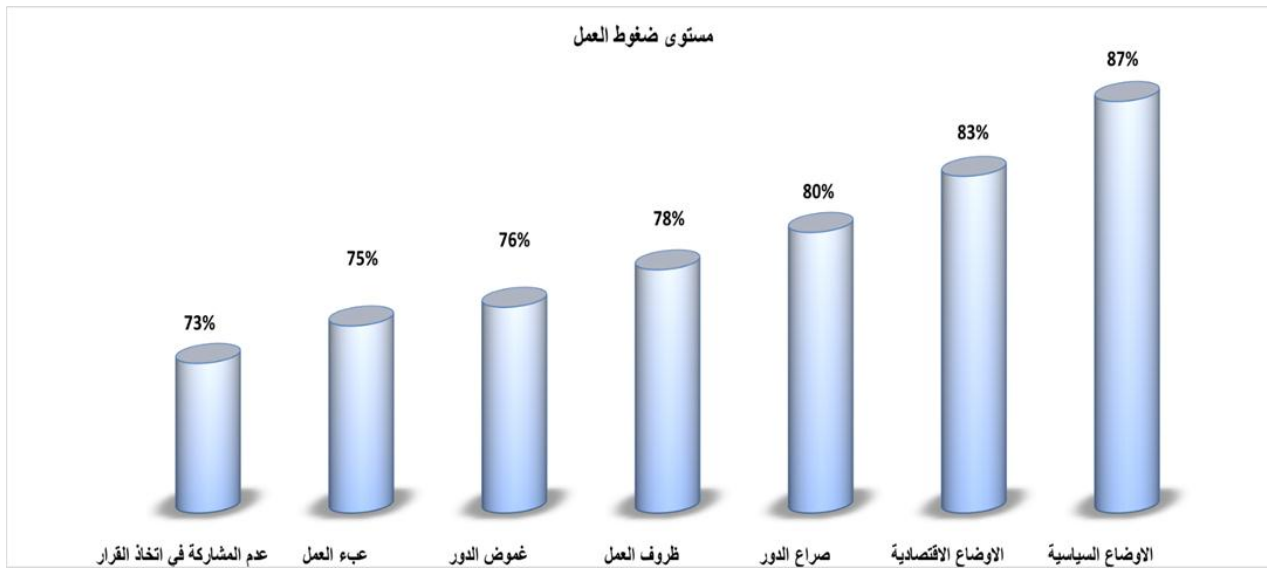
تم تقديم عرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أداة الدراسة ، بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة، والتحقق من فروضها، وللإجابة على السؤال الأول الذي ينص على "ما مستوى ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في الشركات الأمنية في اليمن؟" وللإجابة على السؤال تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات افراد عينة الدراسة ، وذلك لمعرفة درجة ضغوط العمل على العاملين في الشركات الأمنية ، وتم استخدام اختبار (T)، والجدول رقم (23-4) يوضح ذلك:

جدول (4-23) نتائج اختبار T لعينة واحدة لمعرفة مستوى ضغوط العمل

| الرقم | المحاور                      | الترتيب | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية | t      | مستوى الدلالة sig |
|-------|------------------------------|---------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|--------|-------------------|
| 1     | ظروف العمل                   | الرابع  | 3.91    | 0.65              | 78 %            | مرتفع           | 21.545 | 0.000             |
| 2     | عبء العمل                    | السادس  | 3.75    | 1.01              | 75 %            | مرتفع           | 11.494 | 0.000             |
| 3     | غموض الدور                   | الخامس  | 3.81    | 0.59              | 76 %            | مرتفع           | 21.309 | 0.000             |
| 4     | صراع الدور                   | الثالث  | 3.98    | 0.50              | 80 %            | مرتفع           | 29.867 | 0.000             |
| 5     | الأوضاع الاقتصادية           | الثاني  | 4.15    | 0.32              | 83 %            | مرتفع           | 55.016 | 0.000             |
| 6     | الأوضاع السياسية             | الأول   | 4.34    | 0.41              | 87 %            | مرتفع جداً      | 50.570 | 0.000             |
| 7     | عدم المشاركة في اتخاذ القرار | السابع  | 3.66    | 0.35              | 73 %            | مرتفع           | 29.217 | 0.000             |
|       | ضغوط العمل                   |         | 3.98    | 0.29              | 80 %            | مرتفع           | 51.709 | 0.000             |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

رسم بياني تابع لجدول (4-23) يوضح ترتيب مستويات ضغوط العمل



(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-23) أن مستوى ضغوط العمل لجميع المحاور مرتفع ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع المحاور (3.98) وهو أكثر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً ، وبانحراف معياري (0.29) وبنسبة (80%) ، ما يدل على أن عينة الدراسة (



العاملين في الشركات الامنية في اليمن يتعرضون لضغوط عمل كبيرة )، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (73%) و(87%) وكانت متوسطات جميع المحاور من مُرتفعة إلى مُرتفعة جداً وجميعها حصلت على متوسط حسابي اعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً وتراوح الانحراف المعياري للمحاور بين (0.32)، و(0.70) وهذا يُشير الى ان هناك اتفاقاً لعينة الدراسة على هذه الإجابات ، كما يتضح من الجدول (4-23) أن أعلى مستوى لضغوط العمل هو المحور الخامس **محور الأوضاع السياسية** وحصل على المرتبة الأولى في محاور ضغوط العمل بمتوسط حسابي (4.34) ونسبة مئوية (87%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة مُرتفعة جداً ، بمعنى أن الأوضاع السياسية الراهنة التي تمر بها البلاد تسبب ضغوطاً كبيرة جداً على العاملين في الشركات الأمنية ، ويعزو ذلك إن العاملين في الشركات الأمنية يعتقدون إن تدهور الأوضاع السياسية في بلادنا تسببت في تدهور مجريات كل شيء في بلادنا ، وحصل **محور الأوضاع الاقتصادية** على المرتبة الثانية حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.15) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.32) وبنسبة (83%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة مُرتفعة ويعزو ذلك إن العاملين يعانون و**بدرجة كبيرة** من تدهور الأوضاع الاقتصادية التي تسببت في ارتفاع أسعار السلع الغذائية والمواد والمحروقات وجميع المنتجات وبشكل غير مسبق ، وحصل **محور صراع الدور** على المرتبة الثالثة حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.98) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.50) وبنسبة (80%)، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد

حصل على نسبة **مُرْتَفَعَة** ، بمعنى أن صراع الدور يسبب ضغوطاً **كبيرة** على العاملين ، ويعزو ذلك إلى تدني خبرة العاملين ما جعلهم غير قادرين على التوازن بين متطلبات العائلة من جهة ومتطلبات العمل من جهة أخرى ، أيضاً بعض العاملين يشعرون بأن عملهم لا يتماشى مع مؤهلاتهم العلمية ، ، وحصل **محور ظروف العمل** على المرتبة **الرابعة** حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.91) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.65) وبنسبة (78%) ، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُرْتَفَعَة** ، بمعنى أن ظروف العمل يسبب ضغوط **كبيرة** على العاملين ، ويعزو ذلك إلى إن العاملين يتضايقون من تكرار المهام ، وعدم وجود فترات الراحة اثناء العمل ، ومن العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت اشعة الشمس ، وحصل **محور غموض الدور** على المرتبة **الخامسة** حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.81) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.59) وبنسبة (76%) ، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُرْتَفَع** ، بمعنى أن غموض الدور يسبب ضغوطاً **كبيرة** على العاملين ، ويعزو ذلك إلى عدم وضوح الصلاحيات المنوطة بالعاملين والجهة المسؤولة عنه أدى إلى تعارض وتناقض الأعمال من الرؤساء المختلفين للعمل ، وحصل **محور عبء العمل** على المرتبة **السادسة** حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.75) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (1.01) وبنسبة (75%) ، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُرْتَفَعَة** ، بمعنى أن وعبء العمل يُسبب ضغوط **كبيرة** على العاملين ، ويعزو ذلك إلى إن العاملين يتضايقون من حمل السلاح ، والتغيير المستمر لأوقات العمل ، ومن قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل، وحصل **محور المشاركة في اتخاذ القرار** على

المرتبة السابعة والأخيرة حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.66) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.35) ونسبة (73%)، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة مُرتفع بمعنى أن عدم المشاركة في اتخاذ القرار تسبب ضغوطاً كبيرة على العاملين ، ويعزو ذلك إلى إن القرارات في مجملها لا زالت مركزية .

#### 1.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور ظروف العمل:

الجدول رقم (4-24) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور ظروف العمل.

#### الجدول رقم (4-24) نتائج الاستبيان بمحور ظروف العمل

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 1     | اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي                 | الثاني  | 4.27            | 0.67              | 85 %            | 29.440 | 0.000         | مُرتفع جداً     |
| 2     | اتضايق من عدم وجود فترات الراحة اثناء العمل               | الثالث  | 3.72            | 1.01              | 74 %            | 10.966 | 0.000         | مُرتفع          |
| 3     | اتضايق من العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت اشعة الشمس | الاول   | 4.31            | 0.63              | 86 %            | 31.907 | 0.000         | مُرتفع جداً     |
| 4     | اتضايق من العمل في ايام الاجازات والاعبياد                | الرابع  | 3.56            | 0.95              | 71 %            | 9.058  | 0.000         | مُرتفع          |
|       | محور ظروف العمل ككل                                       |         | 3.91            | 0.65              | 78 %            | 21.545 | 0.000         | مُرتفع          |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-24) أن مستوى ظروف العمل مُرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.91) وهو أكبر من المتوسط النظري ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.65) ونسبة (78%)، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (71%) و(86%) وكانت متوسطات جميع المحاور من مُرتفعة إلى مُرتفعة جداً وجميعها حصلت على متوسط حسابي أعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، بمعنى أن العينة ترى أن مستوى ظروف العمل مُرتفع وتراوحت متوسطات الفقرات بين (3.56) و (4.31)

وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.63)، و(1.01) وهذا يُشير الى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، وحلت الفقرة رقم (3) المتعلقة ب: " اتضايق من العمل في درجات الحرارة المُرتفعة وتحت اشعة الشمس " في المرتبة الأولى بمتوسط (4.31) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.63) وأهمية نسبية (86%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة جداً من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد اتفقت وبشكل كبير جداً أن العاملين يتضايقون من العمل في درجات الحرارة المُرتفعة وتحت اشعة الشمس ، ويعزو ذلك إن غالبية الشركات لا توفر للعاملين اكشاك حراسة مُلائمة وذات عازل مُناسب لعزل حرارة الشمس ، وحلت الفقرة رقم (2) المتعلقة ب: " أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي " في المرتبة الثانية بمتوسط (4.27) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.67) وأهمية نسبية (85%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة جداً من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد أجمعت وبشكل كبير جداً أن العاملين يشعرون بالملل بسبب تكرار نفس المهام في العمل ، وحلت الفقرة رقم (1) المتعلقة ب: " اتضايق من عدم وجود فترات الراحة اثناء العمل " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.72) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (1.01) وبنسبة (74%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة جداً من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد اتفقت وبشكل كبير جداً بأن هناك تضايق من عدم وجود فترات الراحة اثناء العمل ، ، وحلت الفقرة رقم (4) المتعلقة ب: " أتضايق من العمل في ايام الاجازات والأعياد " في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (3.56) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.90) وأهمية نسبية (71%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد اتفقت

وبشكل كبير أن العاملين يتضايقون من العمل في أيام الإجازات والاعیاد ، ويعزو ذلك إلى أن العاملين يشعرون بأنهم مقصرون تجاه عائلاتهم وانفسهم نتيجة عملهم أثناء الإجازات والأعياد.

#### 2.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبء العمل:

الجدول رقم (4-25) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور عبء العمل.

الجدول رقم (4-25) نتائج الاستبيان بمحور عبء العمل

| الرقم | المجال                                    | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 5     | اتضايق من حمل السلاح                      | الثالث  | 3.61            | 1.02              | 72 %            | 9.183  | 0.000         | مُرْتَفَع       |
| 6     | اتضايق من التغيير المستمر لأوقات العمل    | الأول   | 3.92            | 1                 | 78 %            | 14.181 | 0.000         | مُرْتَفَع       |
| 7     | اعاني من قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل | الثاني  | 3.90            | 1.12              | 78 %            | 12.454 | 0.000         | مُرْتَفَع       |
|       | محور عبء العمل ككل                        |         | 3.75            | 1.01              | 78 %            | 21.545 | 0.000         | مُرْتَفَع       |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-25) أن مستوى محور عبء العمل مُرتَفَع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.75) وهو أكبر من المتوسط النظري ودال إحصائياً وبانحراف معياري (1.01) وبنسبة (78%)، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (72%) و(78%) وكانت متوسطات جميع المحاور مُرتَفَعَة وجميعها حصلت على متوسط حسابي أعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، بمعنى أن العينة ترى أن مستوى عبء العمل مُرتَفَع وتراوحت متوسطات الفقرات بين (3.61) و (3.92) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (1)، و(1.12) وهذا يُشير الى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، وحلت الفقرة رقم (6) المتعلقة ب: " اتضايق من التغيير المستمر لأوقات العمل " في المرتبة الأولى بمتوسط (3.92) وبانحراف معياري (1) وأهمية نسبية

(78%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد أجمعت وبشكل كبير أن العاملين يتضايقون من التغيير المستمر لأوقات العمل، ويعزو ذلك إلى أن العاملين لا يستطيعون الحصول على فرص تحسين دخلهم من خلال البحث عن أعمال أخرى نتيجة التغيير المُستمر لأوقات عملهم. وحلت الفقرة رقم (7) المتعلقة ب: " أعاني من قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل " في المرتبة الثانية بمتوسط (3.90) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (1.12) وأهمية نسبية (78%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد أجمعت وبشكل كبير أن العاملين يعانون من قلة النوم بسبب تغيير أوقات العمل، ويعزو ذلك إلى أن العاملين في الشركات الأمنية يعملون على مدار اليوم (24) ساعة (365) يوم في السنة دون توقف و يتوجب عليهم تغيير مناوبة العمل في مُختلف الأوقات مما يسبب لهم صعوبة ومُعاناة في التأقلم على النوم ، وحلت الفقرة رقم (5) المتعلقة ب: " اتضايق من حمل السلاح " في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.61) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (1.02) وأهمية نسبية (72%) وبالنظر الى هذه الفقرة نجد ان نسبة مُرتفعة من عينة الدراسة بحسب المقياس المحكي المعتمد أجمعت وبشكل كبير أن العاملين يتضايقون من حمل السلاح، ويعزو ذلك إلى عبء وزن السلاح وحمله أثناء الدوام وما يتضمنه من جُعبية وطلقات احتياطية ، وأيضاً يكون سبباً للتفكير بسرقة السلاح من قبل العصابات لما له من قيمة كبيرة في السوق.

#### 3.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور غموض الدور:

الجدول (4-26) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور غموض الدور، وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-26) نتائج الاستبيان الخاص بمحور غموض الدور

| الرقم | المجال                                    | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 8     | مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة | الثالث  | 3.76            | 0.68              | 75 %            | 17.27  | 0.000         | مرتفع           |
| 9     | احيانا لا اعرف ما الذي يريده رؤسائي       | الرابع  | 3.73            | 0.70              | 75 %            | 16.07  | 0.000         | مرتفع           |
| 10    | اللوائح في الشركة غير مفهومة للجميع       | الاول   | 3.89            | 0.73              | 78 %            | 18.76  | 0.000         | مرتفع           |
| 11    | حدود صلاحياتي غير واضحة                   | الثاني  | 3.87            | 0.72              | 77 %            | 18.63  | 0.000         | مرتفع           |
|       | محور غموض الدور ككل                       |         | 3.81            | 0.59              | 76 %            | 21.31  | 0.000         | مرتفع           |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-26) أن مستوى غموض الدور مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.81) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.71) وبنسبة (76%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (75%) و(78%) وكانت متوسطات جميع المحاور **مرتفعة** وجميعها حصلت على متوسط حسابي اعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، مما يعني أن العينة ترى أن مستوى غموض الدور مرتفع وتراوحت متوسطات الفقرات بين (3.73)، و(3.87) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.68)، و(0.73) وهذا يشير الى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (10) المرتبة الأولى المتعلقة ب: " اللوائح في الشركة غير مفهومة للجميع " بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.73) وأهمية نسبية (78%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشكل كبير بأن اللوائح في الشركة غير مفهومة للجميع ، وحلت الفقرة رقم (9) المتعلقة ب "احيانا لا اعرف ما الذي يريده رؤسائي " في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (3.73) وانحراف معياري (0.70) وأهمية نسبية (75%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشكل كبير بأنه أحياناً لا يعرف ما الذي يريده الرؤساء ، ويرى الباحث أن غموض

الدور مُرتفع حيث اللوائح في الشركات غير مفهومة للجميع ومسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة بدقة.

#### 4.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور صراع الدور:

الجدول (4-27) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور صراع الدور، وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-27) نتائج الاستبيان الخاصة بمحور صراع الدور

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 12    | اشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة      | الاول   | 4.07            | 0.48              | 81 %            | 34.20  | 0.000         | مُرتفع          |
| 13    | يزعجني تادية اعمال خارج إطار عملي                   | الثاني  | 4.05            | 0.63              | 81 %            | 25.79  | 0.000         | مُرتفع          |
| 14    | اتضايق عندما اتحمل احبانا المسؤولية عن اخطاء زملائي | الثالث  | 3.98            | 0.58              | 80 %            | 25.85  | 0.000         | مُرتفع          |
| 15    | انزعج عندما اتلقى تعليمات متعارضة من الادارة        | الخامس  | 3.89            | 0.69              | 78 %            | 19.73  | 0.000         | مُرتفع          |
| 16    | اتضايق ان مهاراتي وقدراتي غير مستغله في عملي        | الرابع  | 3.90            | 0.70              | 78 %            | 19.69  | 0.000         | مُرتفع          |
|       | محور صراع الدور ككل                                 |         | 3.98            | 0.50              | 80 %            | 29.87  | 0.000         | مُرتفع          |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-27) أن مستوى محور صراع الدور مُرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.98) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.50) وبنسبة (80%)، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (78%) و(81%) وكانت متوسطات جميع المحاور من مُرتفعة إلى مُرتفعة جداً وجميعها حصلت على متوسط حسابي اعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى صراع الدور مُرتفع، وتراوح متوسطات الفقرات بين (3.89)، و(4.07) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.48)، و(0.70)، وهذا يُشير إلى أن هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة حيث احتلت الفقرة رقم (12) المرتبة الأولى المتعلقة ب: " اشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة " بمتوسط حسابي (4.07) وبانحراف معياري (0.48) وأهمية نسبية



(81%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشكل كبير بأن هناك شعور بأن العمل لا يلقى التقدير الكافي من الإدارة ، وحلت الفقرة رقم (15) في المرتبة الخامسة والأخيرة المتعلقة ب: " انزعج عندما اتلقى تعليمات متعارضة من الإدارة " بمتوسط (3.89) وبانحراف معياري (0.69) وأهمية نسبية (78%) وهذا يعني أن العينة توافق بأن هناك انزعاجاً عند تلقي تعليمات متعارضة من الإدارة ، ويعزو ذلك الى ان العاملين يشعرون ان اعمالهم لا تلقى التقدير الكافي من الإدارة وليس هناك توصيف واضح للوظيفة حيث يتم طلب تأدية اعمال خارج إطار العمل الرسمي.

#### 5.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور الأوضاع الاقتصادية:

الجدول (4-28) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور الأوضاع الاقتصادية، وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-28) نتائج الاستبيان الخاصة بمحور الأوضاع الاقتصادية

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 17    | اتضايق من توقف معظم الاعمال في السفارات والبعثات والمنظمات والشركات | الثالث  | 4.14            | 0.49              | 83 %            | 36.00  | 0.000         | مرتفع           |
| 18    | اعاني من عدم قدرتي على توفير المستلزمات الضرورية لأسرتي             | الخامس  | 4.07            | 0.52              | 81 %            | 31.95  | 0.000         | مرتفع           |
| 19    | اتضايق من تدهور الريال مقابل العملات الاجنبية                       | الرابع  | 4.10            | 0.53              | 82 %            | 32.29  | 0.000         | مرتفع           |
| 20    | اعاني من الانقطاع المستمر للمشتقات النفطية                          | الثاني  | 4.15            | 0.55              | 83 %            | 32.14  | 0.000         | مرتفع           |
| 21    | اتضايق من قلة فرص العمل   | السادس  | 4.00            | 0.57              | 80 %            | 27.24  | 0.000         | مرتفع           |
| 22    | اعاني من ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية                      | الأول   | 4.43            | 0.52              | 89 %            | 42.32  | 0.000         | مرتفع جداً      |
|       | محور الأوضاع الاقتصادية ككل   |         | 4.15            | 0.32              | 80 %            | 55.02  | 0.000         | مرتفع           |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-28) أن مستوى الأوضاع الاقتصادية مرتفع ، حيث بلغ

المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (4.15) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.53) وبنسبة

(83%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (80%) و(89%) وكانت متوسطات جميع المحاور من **مُرتفعة** إلى **مُرتفعة جداً** وجميعها حصلت على متوسط حسابي اعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً، وهذا يُشير بان العينة ترى أن مستوى الأوضاع الاقتصادية **مُرتفع** وتراوحت متوسطات الفقرات بين (4)، و(4.43) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.49)، و(0.57) وهذا يشير الى ان هناك اتفاقاً في إجابات عينة الدراسة، حيث احتلت الفقرة رقم (22) المرتبة الأولى المتعلقة ب: " اعاني من ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية " بمتوسط حسابي (4.43) وبانحراف معياري(0.52) وأهمية نسبية (89%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشكل كبير جداً بأن هناك معاناه من ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية ، وحلت الفقرة رقم (21) في المرتبة السادسة والأخيرة المتعلقة ب: " تضايق من قلة فرص العمل " بمتوسط (4) وبانحراف معياري (0.57) وأهمية نسبية (80%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشكل كبير بأنه يوجد تضايق من قلة فرص العمل ، ويعزو ذلك إلى أن ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية يُفاقم المشاكل ويزيد من الضغوط على كاهل الجميع ، والانقطاع المُستمر للمشتقات النفطية مما يسبب ارتفاع أسعارها في السوق السوداء وانعكاس ذلك على الأسعار ، وكذلك توقف مُعظم الأعمال في السفارات والبعثات والمنظمات والشركات مما انعكس ذلك على تقليص عدد الوظائف والشعور بالقلق من عدم الاستمرار .

#### 6.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور الأوضاع السياسية:

الجدول (4-29) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور الاوضاع السياسية، وذلك على النحو الاتي:

## جدول (29-4) نتائج الاستبيان الخاصة بمحور الأوضاع السياسية

| الرقم | المجال                                      | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 23    | يزعجني الخلافات بين الاحزاب السياسية        | الثالث  | 4.30            | 0.46              | 86 %            | 43.65  | 0.000         | مُرتفع جداً     |
| 24    | انزعج كون القرارات الاممية لا تعالج مشاكلنا | الثاني  | 4.38            | 0.49              | 88 %            | 43.75  | 0.000         | مُرتفع جداً     |
| 25    | اتضايق من استمرار الحرب والصراعات في بلادنا | الاول   | 4.39            | 0.52              | 88 %            | 41.78  | 0.000         | مُرتفع جداً     |
| 26    | اعاني من عدم وجود حكومة متفق عليها من الشعب | الرابع  | 4.30            | 0.47              | 86 %            | 42.81  | 0.000         | مُرتفع جداً     |
|       | محور الأوضاع السياسية ككل                   |         | 4.34            | 0.41              | 87 %            | 50.57  | 0.000         | مُرتفع جداً     |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (29-4) أن مستوى الأوضاع السياسية مُرتفع جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (4.34) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.41) وبنسبة (87%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (86%) و(88%) وكانت متوسطات جميع المحاور مُرتفعة جداً وجميعها حصلت على متوسط حسابي اعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً، مما يعني أن العينة ترى أن مستوى الأوضاع السياسية مُرتفع جداً ، وتراوح متوسطات الفقرات بين (4.30)، و(4.39) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.46)، و(0.52) وهذا يُشير إلى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (25) المتعلقة ب: "اتضايق من استمرار الحرب والصراعات في البلاد " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.39) وبانحراف معياري (0.52) وأهمية نسبية (88%) ، وهذا يعني أن العينة تتفق بأن هناك تضايق كبير جداً من استمرار الحرب والصراعات في البلاد ، وحلت الفقرة رقم (26) في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (4.30) وبانحراف معياري (0.47) وأهمية نسبية (86%) وهذا يعني أن العينة توافق بأن هناك مُعاناه وبشكل كبير جداً من عدم وجود حكومة مُتفق عليها من الشعب ،

ويعزو ذلك إلى استمرار الحرب والصراعات في البلاد ، وكون القرارات الأممية لا تُعالج المشاكل وليس هناك أفق واضحة لنهاية الحرب.

#### 7.4.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور عدم المشاركة في اتخاذ القرار:

الجدول (4-30) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور عدم المشاركة في اتخاذ القرار.

جدول (4-30) نتائج الاستبيان الخاصة بمحور عدم المشاركة في اتخاذ القرار

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 27    | اتضايق بتنفيذ قرارات عليا تتسم بالروتينية والتكرار          | الثاني  | 3.68            | 0.49              | 74 %            | 21.28  | 0.000         | مرتفع           |
| 28    | اتضايق لعدم وجود لوائح أستطيع العودة اليها قبل اتخاذ القرار | الثالث  | 3.63            | 0.50              | 73 %            | 19.41  | 0.000         | مرتفع           |
| 29    | يزعجني ان الادارة لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار      | الاول   | 3.76            | 0.55              | 75 %            | 21.19  | 0.000         | مرتفع           |
| 30    | اتضايق احيانا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة            | الرابع  | 3.59            | 0.49              | 72 %            | 18.56  | 0.000         | مرتفع           |
|       | محور عدم المشاركة في اتخاذ القرار ككل                       |         | 3.66            | 0.35              | 73 %            | 29.22  | 0.000         | مرتفع           |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-30) أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار **مرتفع**، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.66) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.35) وبنسبة (73%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (72%) و(75%) وكانت متوسطات جميع المحاور **مرتفعة** وجميعها حصلت على متوسط حسابي أعلى من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار **مرتفع** وتراوح متوسطات الفقرات بين (3.59)، و(3.76) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.49)، و(0.55) وهذا يشير الى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (29) المتعلقة ب: "يزعجني ان الإدارة لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76) وبانحراف معياري

(0.55) وأهمية نسبية (75%) وهذا يعني أن العينة توافق بان هناك انزعاج كبير كون الإدارة لا تسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار ، وحلت الفقرة رقم (30) المتعلقة ب " تضاييق احيانا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة" في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (3.59) ويانحرف معياري (0.49) وأهمية نسبية (72%) وهذا يعني أن العينة توافق بأن هناك تضاييق كبير من بعض القرارات التي تتخذها الشركة ، ويعزو ذلك إلى أن الإدارة لا تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرار وان القرارات تتسم بالروتينية والتكرار .

#### 5.1.4 تحليل نتائج إجابات عينة الدراسة للسؤال الثاني:

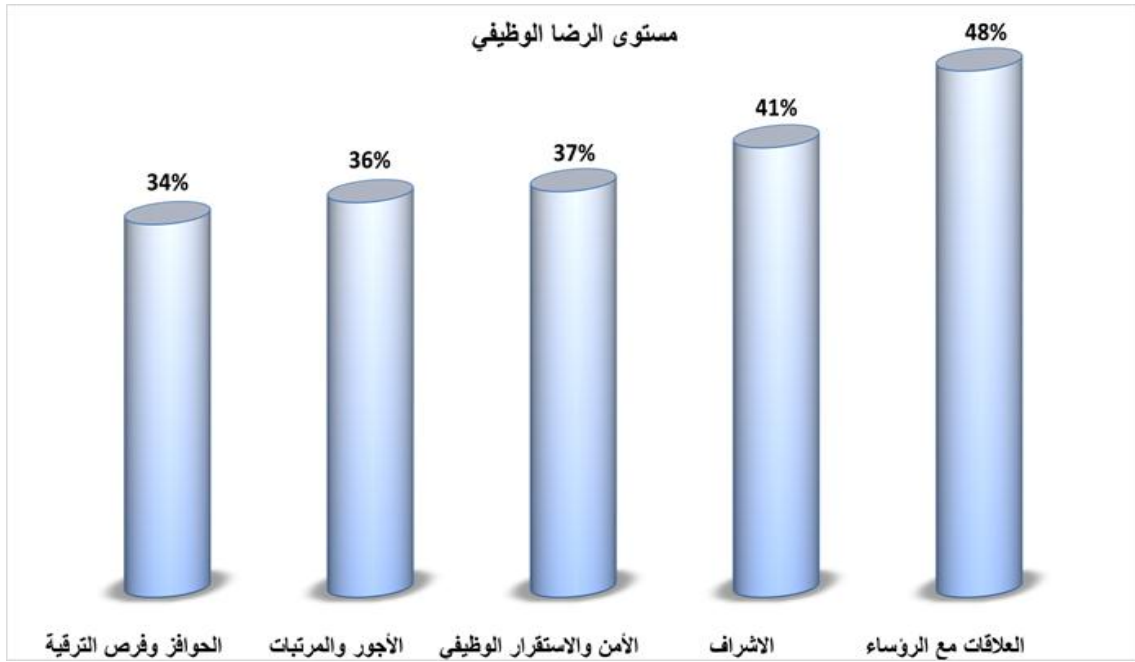
وللإجابة على السؤال الثاني الذي ينص على "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية في اليمن؟" وللإجابة على السؤال تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات افراد عينة الدراسة ، وذلك لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية.

جدول (4-31) نتائج اختبار T لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية

| الرقم | المجال                   | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--------------------------|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 1     | الاجور والمرتبات         | الرابع  | 1.79            | 0.34              | 36 %            | -54.54 | 0.000         | منخفض           |
| 2     | الامن والاستقرار الوظيفي | الثالث  | 1.85            | 0.39              | 37 %            | -45.90 | 0.000         | منخفض           |
| 3     | الحوافز وفرص الترقية     | الخامس  | 1.69            | 0.39              | 34 %            | -52.42 | 0.000         | منخفض جداً      |
| 4     | الاشراف                  | الثاني  | 2.05            | 0.78              | 41 %            | -18.92 | 0.000         | منخفض           |
| 5     | العلاقات مع الرؤساء      | الأول   | 2.39            | 0.67              | 48 %            | -14.09 | 0.000         | منخفض           |
|       | محور الرضا الوظيفي ككل   |         | 1.96            | 0.33              | 39 %            | -48.52 | 0.000         | منخفض           |

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

رسم بياني تابع لجدول ( 4-31 ) يوضح مستويات الرضا الوظيفي



يتضح من الجدول رقم (4-31) أن إجمالي مستوى الرضا الوظيفي **مُنخفض**، والمتوسط الحسابي للرضا الوظيفي (1.96) وهو أقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.33) وبنسبة (36%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (34%) و(48%) وكانت متوسطات جميع المحاور من **مُنخفضة** إلى **مُنخفضة جداً** وجميعها حصلت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، وحسب المقياس المحكي المعتمد تُشير إلى أن إجمالي محاور الرضا الوظيفي قد حصلوا على نسبة **مُنخفضة** ويعزو ذلك إلى أن العاملين غير راضين و**بدرجة كبيرة** من مستوى الرضا الوظيفي ، وكذلك بالنسبة لجميع محاوره التي تتراوح بين (34%) و(48%) بين **مُنخفض** و**مُنخفض جداً** ، وجميعها حصلت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً وتراوح الانحراف المعياري للأبعاد بين (0.34)، و(0.78) وهذا يشير إلى أن هناك اتفاق وانسجام لعينة الدراسة على هذه الاجابات ، كما يتضح من الجدول (29) أن أعلى مستوى للرضا الوظيفي كان في محور **العلاقات مع الرؤساء** وحصل على المرتبة الأولى بمتوسط

حسابي (2.39) ، وهو اقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.67) وبنسبة (48%) ، وحسب المقياس المحكي المُعتمد تُشير إلى أن محور العلاقات مع الرؤساء قد حصل على نسبة **مُنخفضة** ، وهذا يدل على انخفاض العلاقات مع الرؤساء ، وحصل محور **الإشراف** على المرتبة **الثانية** حيث بلغ متوسطة الحسابي (2.05) وهو اقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.78) وبنسبة (41%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُنخفضة** مما يُشير أن معظم العاملين غير راضين وبدرجة **كبيرة** عن أعمال المشرفين ، وحصل محور **الأمن والاستقرار الوظيفي** على المرتبة **الثالثة** حيث بلغ متوسطة الحسابي (1.85) وهو اقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.39) وبنسبة (37%)، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُنخفضة** مما يُشير إلى أن مستوى الامن والاستقرار الوظيفي **مُنخفض** وهذا يشير ان العاملين لا يشعرون بالرضا والطمأنينة حول استمرارهم في العمل ، وأيضاً لا يشعرون بالرضا لأن غالبية العاملين ليس لديهم تأمينات اجتماعية وتأمينات صحية ، على سبيل المثال معالجة العاملين بالشكل المناسب وتعويضهم في حال تعرضوا لإصابات عمل أو لا قدر الله الوفاة ، وحصل محور **الأجور والمرتبات** على المرتبة **الرابعة** حيث بلغ متوسطة الحسابي (1.79) وهو اقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.34) وبنسبة (36%)، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُنخفضة** ، مما يُشير إلى أن غالبية العاملين غير راضين وبدرجة **كبيرة** عن الأجور والمرتبات التي يتقاضونها ، ويعزو ذلك أن معظم الشركات الأمنية تتعاقد بالعملات الاجنبية مع السفارات والبعثات الدبلوماسية والمنظمات الاجنبية لتوفر لهم الامن والحماية ، ويتم اعطاء

العاملين في هذه الشركات الأمنية مبالغ زهيدة جداً مقابل تلك الحماية وغالباً ما يتم دفع رواتبهم بالعملة المحلية مقارنة بالمبالغ الكبيرة التي تستلمها تلك الشركات ، وحصل محور الحوافز وُفرص الترقية على المرتبة الخامسة والاخيرة حيث بلغ متوسطه الحسابي (1.69) وهو اقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.39) وبنسبة (34%)، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة مُنخفضة جداً مما يُشير إلى أن معظم العاملين غير راضين وبدرجة كبيرة جداً عن الحوافز وفرص الترقية التي تقدمها شركاتهم ، وأيضاً يشير إلى أن العاملين متضايقين جداً ولا يشعرون بالرضا إطلاقاً حول الحوافز والمكافآت التي يتسوا من الحصول عليها، أو انهم يعتقدون بانهم لا يخدمون مستقبلهم الوظيفي في البقاء في تلك الشركات ، ويعزو ذلك إن غالبية العاملين غير راضين إطلاقاً وما بقاؤهم في تلك الشركات إلا بسبب عدم توفر البديل الأفضل.

#### 1.5.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور الأجور والمرتبات:

الجدول (4-32) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بمحور الاجور والمرتبات، وذلك على النحو الاتي:

جدول (4-32) نتائج عينة الدراسة حول محور الأجور والمرتبات

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 31    | الراتب يكفي لسد الاحتياجات الضرورية           | الثالث  | 1.75            | 0.46              | 35%             | -41.69 | 0.000         | منخفض جداً      |
| 32    | يتناسب الراتب مع العمل والجهد المبذول         | الثاني  | 1.75            | 0.43              | 35%             | -44.49 | 0.000         | منخفض جداً      |
| 33    | العلاوات السنوية تتناسب مع الأوضاع الاقتصادية | الرابع  | 1.74            | 0.44              | 35%             | -44.30 | 0.000         | منخفض جداً      |
| 34    | تصرف الإدارة مساعدات للحالات الطارئة          | الاول   | 1.93            | 0.42              | 39%             | -39.37 | 0.000         | منخفض           |
|       | محور الأجور والمرتبات ككل                     |         | 1.79            | 0.34              | 36%             | -54.54 | 0.000         | منخفض           |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-32) أن مستوى الاجور والمرتبات مُنخفض جداً ، حيث بلغ

المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (1.79) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.34) وبنسبة



(36%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (35%) و(39%) وكانت متوسطات جميع المحاور من **مُنخفضة إلى مُنخفضة جداً** وجميعها حصلت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى الاجور والمرتبات **مُنخفض جداً**، وتراوح متوسطات الفقرات بين (1.74)، و(1.93) بين منخفض ومنخفض جداً ، وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.42)، و(0.46) وهذا يُشير إلى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، حيث حلت الفقرة رقم (34) المتعلقة ب "تصرف الادارة مساعدات للحالات الطارئة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.93) وبانحراف معياري (0.42) وأهمية نسبية (39%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُنخفضة** ويعزو ذلك إن العاملين غير راضين و**بدرجة كبيرة** من أن الإدارة تصرف مساعدات للحالات الطارئة ، وحلت الفقرة رقم (32) المتعلقة ب " يتناسب الراتب مع العمل والجهد المبذول " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.75) وبانحراف معياري (0.43) وأهمية نسبية (35%) ، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُنخفضة جداً** ويعزو ذلك إلى أن العاملين غير راضين و**بدرجة كبيرة جداً** من ان الراتب يتناسب مع العمل والجهد المبذول، وحلت الفقرة رقم (31) المتعلقة ب: " الراتب يكفي لسد الاحتياجات الضرورية " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (1.75) وبانحراف معياري (0.76) وأهمية نسبية (35%) ، وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة **مُنخفضة جداً** ويعزو ذلك إلى أن العاملين لا يستطيعون وبشكل كبير جداً من توفير الاحتياجات والمستلزمات الضرورية لأسرهم ، وحلت الفقرة رقم (33) المتعلقة ب " العلاوات السنوية تتناسب مع الأوضاع

الاقتصادية" في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (1.74) وبتباخراف معياري (0.44) وأهمية نسبية (35%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد ان هذا المحور قد حصل على نسبة منخفضة جداً ويعزو ذلك إلى أن غالبية العاملين يتفوقون وبدرجة كبيرة جداً بأن العلاوات السنوية لا تتناسب إطلاقاً مع الأوضاع الاقتصادية التي تمر بها البلاد.

#### 2.5.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور الأمن والاستقرار الوظيفي:

الجدول (4-33) يُبين نتائج الاستبيان الخاص بمحور الامن والاستقرار الوظيفي.

جدول (4-33) نتائج عينة الدراسة لمحور الأمن والاستقرار الوظيفي

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | التباخراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|--------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 35    | يوفر لي عملي خدمات صحية                           | الثالث  | 1.85            | 0.55               | 37%             | -32.55 | 0.000         | مُنخفض          |
| 36    | اشعر بالأمان نتيجة وجود بدل مخاطر                 | الثاني  | 2.00            | 0.61               | 40%             | -25.57 | 0.000         | مُنخفض          |
| 37    | يوفر لي عملي التامين الصحي المناسب                | الاول   | 2.07            | 0.50               | 41%             | -28.52 | 0.000         | مُنخفض          |
| 38    | اشعر بالأمان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد          | الخامس  | 1.50            | 0.51               | 30%             | -45.43 | 0.000         | مُنخفض          |
| 39    | لا يتم الاستغناء عن العاملين الا في الحالة القصوى | الرابع  | 1.84            | 0.77               | 37%             | -23.28 | 0.000         | مُنخفض          |
|       | محور الأمن والاستقرار الوظيفي ككل                 |         | 1.85            | 0.39               | 37 %            | -45.90 | 0.000         | مُنخفض          |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-33) أن مستوى الامن والاستقرار الوظيفي مُنخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (1.85) ودال إحصائياً وبتباخراف معياري (0.39) وبنسبة (37%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (30%) و(41%) وكانت متوسطات جميع المحاور من منخفضة إلى منخفضة جداً وجميعها حصلت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى الامن والاستقرار الوظيفي منخفض وتراوح متوسطات الفقرات بين (1.5)، و(2.07)

وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.50)، و(0.77) وهذا يشير الى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (37) المتعلقة ب: " يوفر لي عملي التأمين الصحي المناسب" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.07) وأهمية نسبية (41%) وهذا يعني أن العينة لا توافق بان العمل يوفر التأمين الصحي المناسب ، وحلت الفقرة رقم (38) المتعلقة ب: " اشعر بالأمان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد" في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط (1.50) وأهمية نسبية (30%)، وهذا يعني أن العينة لا توافق بشدة بأنه اشعر بالأمان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد ، ويرى الباحث ان الأمن والاستقرار الوظيفي مُنخفض ويعزو ذلك النتيجة إلى ان العمل لا يوفر التأمين الصحي المناسب ولا يشعر الموظف إطلاقاً بالأمان نتيجة عدم وجود راتب بعد التقاعد.

#### 3.5.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور الحوافز وفرص الترقية:

الجدول (4-34) يبين نتائج الاستبيان الخاص بمحور الحوافز وفرص الترقية

جدول (4-34) نتائج عينة الدراسة لمحور الحوافز وفرص الترقية

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 40    | اعتقد بأنني اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء بالشركة    | الرابع  | 1.61            | 0.57              | 32 %            | -37.67 | 0.000         | مُنخفض جداً     |
| 41    | تصرف حوافز ومكافآت مجزية للموظف المجتهد               | الخامس  | 1.58            | 0.49              | 32 %            | -44.23 | 0.000         | مُنخفض جداً     |
| 42    | تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاة | الثالث  | 1.72            | 0.56              | 34 %            | -35.34 | 0.000         | مُنخفض جداً     |
| 43    | هناك فرص مناسبة لي بان اترقى في الشركة التي اعمل بها  | الاول   | 1.77            | 0.66              | 35 %            | -28.63 | 0.000         | مُنخفض جداً     |
| 44    | تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة                     | الثاني  | 1.76            | 0.61              | 35 %            | -31.50 | 0.000         | مُنخفض جداً     |
|       | محور الحوافز وفرص الترقية ككل                         |         | 1.69            | 0.39              | 34 %            | -52.42 | 0.000         | مُنخفض جداً     |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (34-4) أن مستوى الحوافز وفرص الترقية **مُنخفض**، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (1.69) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.39) ونسبة (34%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (32%) و(35%) وكانت متوسطات جميع المحاور **مُنخفضة جداً** وجميعها حصت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى الحوافز وفرص الترقية **مُنخفض جداً**، وتراوح متوسطات الفقرات بين (1.58)، و(1.77) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.49)، و(0.66) وهذا يشير الى ان هناك اتفاق في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (43) المتعلقة ب: "هناك فرص مناسبة لي بان اترقى في الشركة التي اعمل بها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.77) وأهمية نسبية (35%) وهذا يعني أن العينة لا توافق بشدة بأنه هناك فرص مناسبة لي بان اترقى في الشركة التي اعمل بها ، وحلت الفقرة رقم (41) المتعلقة ب: "تصرف حوافز ومكافئات مجزية للموظف المجتهد" في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط (1.58) وأهمية نسبية (32%) وهذا يعني أن العينة لا توافق بشدة بأنه تصرف حوافز ومكافئات مجزية للموظف المجتهد ، ويرى الباحث ان الحوافز وفرص الترقية **مُنخفض جداً** ، حيث لا تصرف حوافز ومكافئات مجزية للموظف المجتهد ويعتقد الموظف بأنه لا يخدم مستقبله الوظيفي في البقاء بالشركة.

#### 4.5.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور الإشراف:

الجدول (35-4) يبين نتائج الاستبيان الخاص بمحور الاشراف، وذلك على النحو الاتي:

جدول (35-4) نتائج عينة الدراسة لمحور الإشراف

| الرقم | المجال   | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 45    | راضي عن تقييم المشرفين لأدائي                          | الخامس  | 1.87            | 1.01              | 37 %            | -17.33 | 0.000         | مُنخفض          |
| 46    | راضي عن توزيع المشرفين للأدوار والمهام                 | الرابع  | 1.90            | 0.89              | 38 %            | -18.96 | 0.000         | مُنخفض          |
| 47    | يوجد عدل في توزيع الاعمال الاضافية التي يعدها المشرفون | الثالث  | 1.96            | 0.88              | 39 %            | -18.14 | 0.000         | مُنخفض          |
| 48    | يتيح لي المشرفون فرصة مناقشة مشكلات العمل              | الثاني  | 2.13            | 0.74              | 43 %            | -18.33 | 0.000         | مُنخفض          |
| 49    | يهتم المشرفون بمعالجة الشكاوى والمقترحات التي اذكرها   | الاول   | 2.38            | 0.83              | 48 %            | -11.53 | 0.000         | مُنخفض          |
|       | محور الإشراف ككل                                       |         | 2.05            | 0.78              | 41 %            | -18.92 | 0.000         | مُنخفض          |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (35-4) أن مستوى محور الإشراف مُنخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (2.05) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.78) وبنسبة (41%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (37%) و(48%) وكانت متوسطات جميع المحاور مُنخفضة وجميعها حصلت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى الإشراف مُنخفض، وتراوحت متوسطات الفقرات بين (1.87)، و(2.38) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.74)، و(1.01) وهذا يُشير الى ان هناك اتفاقاً في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (49) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.38) وأهمية نسبية (48%) وهذا يعني أن العينة لا توافق بانه يهتم المشرفون بمعالجة الشكاوى والمقترحات التي اذكرها ، وحلت الفقرة رقم (45) في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط (1.87) وأهمية نسبية (37%) وهذا يعني أن العينة لا توافق بأن هناك رضا عن تقييم المُشرفين للأداء ، ويرى الباحث ان الاشراف مُنخفض حيث ان العاملين غير راضيين عن تقييم المشرفين لأدائي وعن توزيع

المشرفين للأدوار والمهام ولا توجد عدالة في توزيع الاعمال الاضافية التي يعدها المشرفون ويعزو الباحث تلك النتيجة الى طبيعة العمل حيث تتسم بالوساطة والمحسوبية وعدم وجود لوائح منظمه واضحه للجميع وصاحب العمل او من ينوبه هو المتحكم والمسيطر في كل شيء وليس هناك حقوق للعاملين.

#### 5.5.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور العلاقات مع الرؤساء

الجدول (36-4) يبين نتائج الاستبيان الخاص بمحور العلاقات مع الرؤساء، وذلك على النحو الآتي:

جدول (36-4) نتائج عينة الدراسة لمحور العلاقات مع الرؤساء

| الرقم | المجال                                       | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|--|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 50    | تتميز معاملة الرؤساء للجميع بالعدل والمساواة | الثالث  | 2.32            | 0.64              | 46 %            | -16.35 | 0.000         | مُنخفض          |
| 51    | يوجد سهولة في التواصل مع الرؤساء في العمل    | الثاني  | 2.47            | 0.77              | 49 %            | -10.58 | 0.000         | مُنخفض          |
| 52    | اشعر انني اتعامل مع رؤساء يحبون التعامل معي  | الاول   | 2.57            | 0.74              | 51 %            | -8.92  | 0.000         | مُنخفض          |
| 53    | اشعر بان رؤسائي يراعون ظروفى الخاصة          | الرابع  | 2.30            | 0.77              | 46 %            | -13.99 | 0.000         | مُنخفض          |
| 54    | اتعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل  | الخامس  | 2.28            | 0.88              | 46 %            | -12.58 | 0.000         | مُنخفض          |
|       | محور العلاقات مع الرؤساء ككل                 |         | 2.39            | 0.67              | 48 %            | -14.09 | 0.000         | مُنخفض          |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (36-4) أن مستوى العلاقات مع الرؤساء مُنخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (2.39) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.67) ونسبة (48%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (46%) و(51%) وكانت متوسطات جميع المحاور مُنخفضة وجميعها حصلت على متوسط حسابي أقل من المتوسط الافتراضي ودالة إحصائياً ، وهذا يعني أن العينة ترى أن مستوى العلاقات مع الرؤساء منخفض، وتراوح متوسطات الفقرات بين (2.28) و(2.57) وتراوح الانحراف المعياري

للفقرات بين (0.64)، و(0.88) وهذا يُشير الى ان هناك اتفاقاً في إجابات عينة الدراسة ، حيث احتلت الفقرة رقم (52) المتعلقة ب: " اشعر انني اتعامل مع رؤساء يحبون التعامل معي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.57) وأهمية نسبية (51%) وهذا يعني أن العينة لا توافق بشدة بأنه اشعر انني اتعامل مع رؤساء يحبون التعامل معي ، وحلت الفقرة رقم (54) المتعلقة ب" اتعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل" في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط (2.28) وأهمية نسبية (46%) وهذا يعني أن العينة لا تتفق وبشكل كبير بأن هناك تعاون مع الرؤساء في التغلب على صعوبات العمل ، ويعزو الباحث تلك النتيجة الى مسؤولي العمل الذين لا يتعاونون في التغلب على صعوبات العمل ولا يراعون الظروف الخاصة ولا تتميز معاملتهم بالعدل والمساواة للجميع.

#### 6.5.1.4 نتائج إجابات عينة الدراسة حول محور أساليب التحسين:

الجدول (4-37) يبين نتائج الاستبيان الخاص بمحور اساليب التحسين، وذلك على النحو الاتي:

جدول (4-37) نتائج عينة الدراسة حول محور أساليب التحسين

| الرقم | المجال  | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | قيمة t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-------|---|---------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|---------------|-----------------|
| 55    | اعتقد بان اساليب التدريب على حل المشكلات تخفف من ضغوط العمل                           | الثالث  | 4.22            | 0.46              | 86 %            | 45.242 | 0.000         | مرتفع جداً      |
| 56    | اعتقد بان ملائمة الاجور والمرتبات للأوضاع الاقتصادية لها دور في التخفيف من ضغوط العمل | الثاني  | 4.42            | 0.47              | 86 %            | 44.226 | 0.000         | مرتفع جداً      |
| 57    | ارى بان وجود نظام تامين صحي شامل يحد من ضغوط العمل                                    | الرابع  | 4.35            | 0.46              | 86 %            | 43.569 | 0.000         | مرتفع جداً      |
| 58    | اعتقد ان توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل يخفف من الضغوط                          | الاول   | 4.31            | 0.47              | 87 %            | 43.625 | 0.000         | مرتفع جداً      |
|       | محور أساليب التحسين ككل   |         |                 |                   |                 |        |               |                 |
|       |   |         | 4.26            | 0.34              | 86 %            | 57.462 |               | مرتفع جداً      |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-37) أن مستوى أساليب التحسين مرتفع جداً ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (4.28) ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.23) وبنسبة

(86%) ، وكذلك بالنسبة لجميع محاورها التي تتراوح بين (86%) و(87%) وكانت متوسطات جميع المحاور **مُرتفعة جداً** وجميعها حصلت على متوسط حسابي أعلى من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً ، وهذا يعني أن غالبية العينة ترى أن مستوى اساليب التحسين **مُرتفع جداً**، وتراوح متوسطات الفقرات بين (4.30)، و(4.33) وتراوح الانحراف المعياري للفقرات بين (0.46)، و(0.47) وهذا يُشير الى ان هناك اتفاق كبير جداً في إجابات عينة الدراسة، حيث احتلت الفقرة رقم (58) المتعلقة ب: " **اعتقد ان توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل يُخفف من الضغوط**" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33) وأهمية نسبية (87%) وهذا يعني أن العينة توافق وبإجماع كبير جداً بأن توفير وسائل الترفيه في مقر العمل تُساعد على التخفيف من ضغوط العمل ، وحلت الفقرة رقم (56) المتعلقة ب: " **اعتقد بان مُلائمة الاجور والمُرتبات للأوضاع الاقتصادية لها دور في التخفيف من ضغوط العمل**" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.32) وأهمية نسبية (86%) وهذا يعني أن العينة توافق وبإجماع كبير جداً بأن مُلائمة الأجور والمُرتبات للأوضاع الاقتصادية التي تمر بها البلاد لها دور كبير في مواجهة ارتفاع الاسعار وتُساعد على التخفيف من ضغوط العمل وحلت الفقرة رقم (57) المتعلقة ب: " **ارى بان وجود نظام تأمين صحي شامل يحد من ضغوط العمل**" في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (4.30) وأهمية نسبية (86%) وهذا يعني أن العينة توافق وبإجماع كبير جداً بان وجود نظام تأمين صحي شامل يحد من ضغوط العمل.



## المبحث الثاني

### اختبار الفرضيات

#### تمهيد:

سيتطرق هذا المبحث إلى اختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة وفروعها وعرض ومناقشة وتحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وللحصول على إجابات فرضيات الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية الأتية ( المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة ، اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق حسب متغيري الجنس، والعمر ، ومعامل الارتباط لبيرسون لتحديد العلاقة الارتباطية، حيث يعد الأوسع انتشاراً والأكثر استخداماً بالمقارنة مع المعاملات الأخرى وهو المفضل على غيره لتقييم العلاقة بين متغيرين متى ما تحققت فرضية التوزيع الطبيعية للبيانات (شراز، 2009، 50).

ولمعرفة "ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anove) لمعرفة مدى اختلاف مستوى ونوع ضغوط العمل، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية باختلاف خصائص أفراد العينة لمتغير المؤهل التعليمي ، ولمعرفة العلاقة السببية بين متغيرات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار والذي يعد امتداداً للارتباط في الحالات التي يكون فيها (3) متغيرات أو أكثر (Koop,2009,85).

كما أن الهدف أو الغرض من استخدام تحليل الانحدار هو لتوضيح العلاقة ما بين المتغيرات المستقلة في التحليل والمتغير التابع ومن ثم القيام بالتنبؤ بالقيم المتغير بناءً على القيم المعروفة بالنسبة للمتغيرات المستقلة (العلاونه، 1996، 263).

، والجدول رقم (4-38) يوضح التقدير اللفظي لمستوى العلاقة:

جدول رقم (4-38) التقدير اللفظي لمستوى العلاقة.

| العلاقة           | R           |
|-------------------|-------------|
| علاقة قوية جداً   | Above 0.70  |
| علاقة قوية        | 0.50 - 0.69 |
| علاقة متوسطة      | 0.30 - 0.49 |
| علاقة منخفضة      | 0.10 - 0.29 |
| علاقة منخفضة جداً | 0.01 - 0.09 |

يتضح من الجدول رقم (4-38) كيفية احتساب التقدير اللفظي لمستوى العلاقة وذلك على النحو التالي:

إذا كانت قيمة R فوق 0.70 فإن التقدير اللفظي لمستوى العلاقة له تكون (قوية جداً).

وإذا كانت قيمة R من 0.50 — 0.69 فإن التقدير اللفظي لمستوى العلاقة تكون (قوية).

وإذا كانت قيمة R من 0.30 — 0.49 فإن التقدير اللفظي لمستوى العلاقة له تكون (متوسطة).

وإذا كانت قيمة R من 0.10 — 0.29 فإن التقدير اللفظي لمستوى العلاقة تكون (ضعيفة).

وإذا كانت قيمة R من 0.01 — 0.09 فإن التقدير اللفظي لمستوى العلاقة له تكون (ضعيفة جداً).

## 1.2.4 نتائج اختبار الفرضية الأولى:

لقد نصت الفرضية الأولى على أنه مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية في اليمن مرتفع ، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة مستوى تعرض العاملين في الشركات الأمنية في اليمن لضغوط كبيرة وذلك على النحو التالي

جدول رقم (39-4) نتائج اختبار T لمعرفة مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية

| 95% Confidence Interval of the Difference |       | مستوى الدلالة sig | df  | t      | الدلالة اللفظية | الأهمية النسبية | الانحراف المعياري | المتوسط | المحور                       |
|---|-------|-------------------|-----|--------|-----------------|-----------------|-------------------|---------|------------------------------|
| Upper                                     | Lower |                   |     |        |                 |                 |                   |         |                              |
| 0.997                                     | 0.830 | 0.000             | 237 | 21.545 | مرتفع           | 78 %            | 0.65              | 3.91    | ظروف العمل                   |
| 0.883                                     | 0.625 | 0.000             | 237 | 11,494 | مرتفع           | 75 %            | 1.01              | 3.75    | عبء العمل                    |
| 0.89                                      | 0.74  | 0.000             | 237 | 21.31  | مرتفع           | 76 %            | 0.59              | 3.81    | غموض الدور                   |
| 1.04                                      | 0.91  | 0.000             | 237 | 29.87  | مرتفع           | 80 %            | 0.50              | 3.98    | صراع الدور                   |
| 1.19                                      | 1.11  | 0.000             | 237 | 55.07  | مرتفع           | 83 %            | 0.32              | 4.15    | الأوضاع الاقتصادية           |
| 1.40                                      | 1.29  | 0.000             | 237 | 50.57  | مرتفع جدا       | 87 %            | 0.41              | 4.34    | الأوضاع السياسية             |
| 0.71                                      | 0.62  | 0.000             | 237 | 29.22  | مرتفع           | 73 %            | 0.35              | 3.66    | عدم المشاركة في اتخاذ القرار |
| 1.015                                     | 0.940 | 0.000             | 237 | 51.709 | مرتفع           | 80 %            | 0.29              | 3.98    | ضغوط العمل ككل               |

(المصدر: من إعداد الطالب ، بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي SPSS)

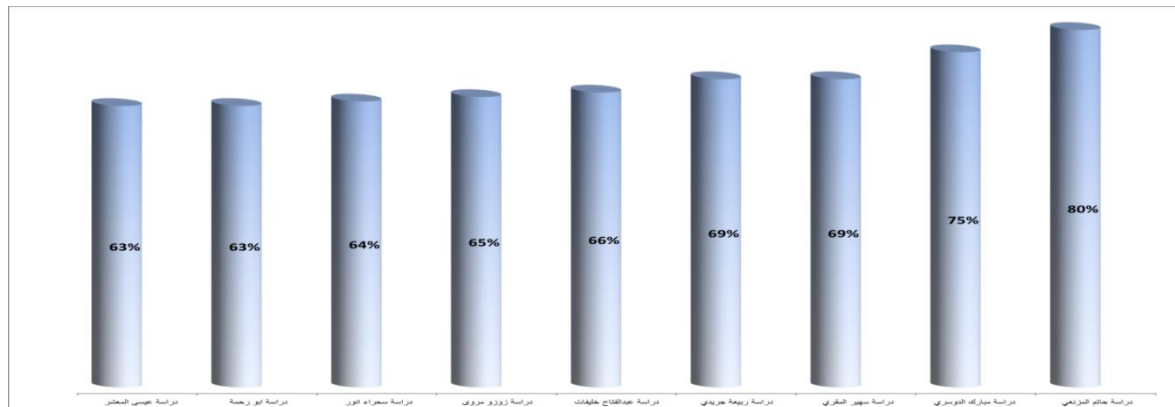
يتضح من الجدول رقم (39-4) إن العاملين يتعرضون لضغوط كبيرة في الشركات الأمنية في اليمن حيث إن المتوسط الحسابي (3.98)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.29) وبأهمية نسبية (80%)، وهذا يدل على تعرضهم لضغوط كبيرة بنسبة مرتفعة ، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية ، وتتفق هذه النتائج "مستوى ضغوط العمل مرتفع" مع دراسة المقري ( 2010 )

ودراسة الدوسري (2010) واختلفت بتقدير النسبة من ( ضغوط مرتفعة الى ضغوط متوسطة) مع دراسة جريدي & طاهر ( 2016) ودراسة تماسيني (2015) ودراسة خليفات ( 2010) ودراسة الشمسي (2010) ودراسة ابو العلا ( 2009) ودراسة المعشر (2009) ودراسة مروى (2011) ودراسة انور (2011) ودراسة ابو رحمة (2011) ودراسة المعشر(2011) ودراسة عز الدين (2011) جريدي (2011) والجدول رقم (4-40) يوضح مستوى ضغوط العمل في الدراسات السابقة مقارنة بنتائج هذه الدراسة.

جدول رقم (4-40) مقارنة نتائج مستوى ضغوط العمل في هذه الدراسة مع الدراسات السابقة

| المرتبة | النسبة | المتوسط العام للضغوط | البلد    | سنة الدراسة | الباحث           | الرقم |
|---------|--------|----------------------|----------|-------------|------------------|-------|
| 1       | 80 %   | 3.98                 | اليمن    | ٢٠١٩        | حاتم المزني      | 1     |
| 2       | 75 %   | 3.75                 | السعودية | ٢٠١٠        | مبارك الدوسري    | 2     |
| 3       | 69 %   | 3.46                 | اليمن    | ٢٠١٠        | سهير المقرئ      | 3     |
| 4       | 69 %   | 3.43                 | الجزائر  | ٢٠١٦        | ربيعة جريدي      | 4     |
| 5       | 66 %   | 3.32                 | الاردن   | ٢٠١٠        | عبدالفتاح خليفات | 5     |
| 6       | 65 %   | 3.23                 | الجزائر  | ٢٠١٦        | زوزو مروى        | 6     |
| 7       | 64 %   | 3.22                 | العراق   | ٢٠١٣        | سحراء انور       | 7     |
| 8       | 63 %   | 3.17                 | فلسطين   | ٢٠١٢        | ابو رحمة         | 8     |
| 9       | 63 %   | 3.15                 | الاردن   | ٢٠٠٩        | عيسى المعشر      | 9     |

رسم بياني تابع لجدول (4-40) يوضح ترتيب مستوى ضغوط العمل



يتضح من الجدول رقم (4-40) المرتبة الاولى التي حصلت على أعلى نسبة لضغوط العمل هي دراسة حاتم المزني بنسبة 80% وهي الأعلى من بين جميع تلك الدراسات السابقة وفي جميع البلدان ، مما يعني ان العاملين في الشركات الامنية في اليمن يتعرضون لضغوط كبيرة ، ويعزو ذلك إلى الوضع السيء التي تمر بها البلاد ، وغياب دور الجهات المختصة مثل وزارة شؤون العمل، ووزارة الشؤون الاجتماعية لمُتابعة أوضاع العاملين في الشركات الأمنية، وفي المرتبة الأخيرة دراسة (عيسى المعشر) التي حصلت على نسبة 63% وهي الأقل تعرض العاملين للضغوط من بين جميع تلك الدراسات وبدرجة متوسطة.

#### 2.2.4 نتائج اختبار الفرضية الثانية:

لقد نصت الفرضية الثانية على إن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية منخفض، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (4-41) نتائج اختبار T لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية

| 95% Confidence Interval of the Difference |        | مستوى الدلالة sig | df  | t       | الدلالة اللفظية | الأهمية النسبية | الانحراف المعياري | المتوسط | المحور                   |
|---|--------|-------------------|-----|---------|-----------------|-----------------|-------------------|---------|--------------------------|
| Upper                                     | Lower  |                   |     |         |                 |                 |                   |         |                          |
| -1.16                                     | -1.25  | 0.000             | 237 | -54.54  | منخفض جداً      | 35.8 %          | 0.34              | 1.79    | الأجور والمرتبات         |
| -1.10                                     | -1.20  | 0.000             | 237 | -45.90  | منخفض           | 37 %            | 0.39              | 1.85    | الأمن والاستقرار الوظيفي |
| -1.26                                     | -1.36  | 0.000             | 237 | -52.42  | منخفض جداً      | 34 %            | 0.39              | 1.69    | الحوافز وفرص الترقية     |
| -0.85                                     | -1.05  | 0.000             | 237 | -18.92  | منخفض           | 41 %            | 0.78              | 2.05    | الإشراف                  |
| -0.53                                     | -0.70  | 0.000             | 237 | -14.09  | منخفض           | 48 %            | 0.67              | 2.39    | العلاقات مع الرؤساء      |
| -0.997                                    | -1.081 | 0.000             | 237 | -48.522 | منخفض           | 39%             | 0.33              | 1.96    | الرضا الوظيفي ككل        |

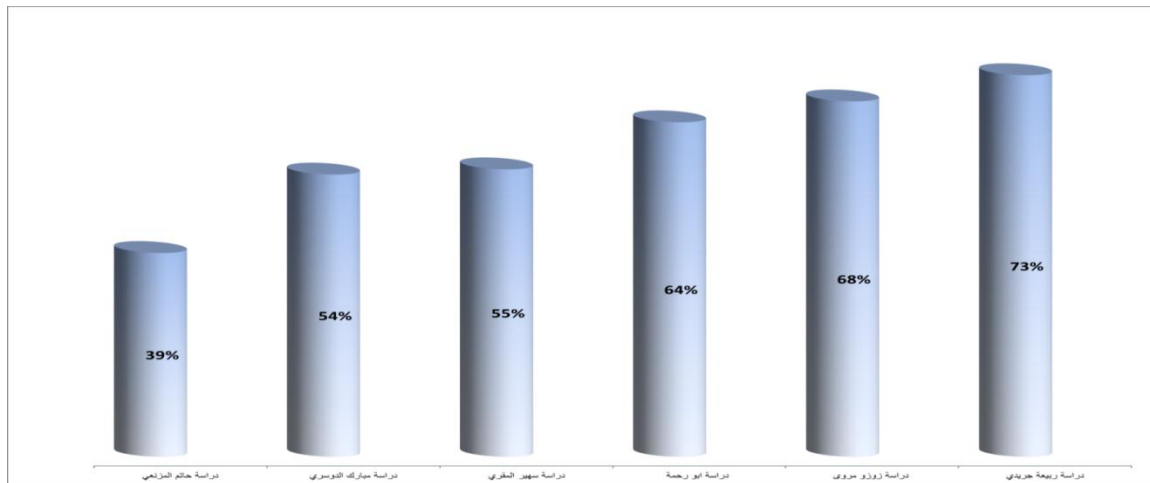
(المصدر: من إعداد الطالب ، بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي SPSS)

يتضح من الجدول رقم (4-41) إن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الامنية مُنخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.96)، وهو اقل من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وبانحراف معياري (0.33) وبأهمية نسبية (39%)، وهذا يدل على إن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الامنية مُنخفض، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الثانية، والجدول رقم (4-42) يوضح مستوى الرضا الوظيفي في الدراسات السابقة مقارنة بنتائج هذه الدراسة.

جدول رقم (4-42) مقارنة نتائج مستوى الرضا الوظيفي في هذه الدراسة مع الدراسات السابقة

| الرقم | الباحث        | سنة الدراسة | البلد    | المتوسط العام للرضا | النسبة |
|-------|---------------|-------------|----------|---------------------|--------|
| 1     | ربيعة جريدي   | 2016        | الجزائر  | 3.64                | 73 %   |
| 2     | زوزو مروى     | 2016        | الجزائر  | 3.39                | 68 %   |
| 3     | ابو رحمة      | 2012        | فلسطين   | 3.18                | 64 %   |
| 4     | سهير المقرى   | 2010        | اليمن    | 2.73                | 55 %   |
| 5     | مبارك الدوسري | 2010        | السعودية | 2.68                | 54 %   |
| 6     | حاتم المزنعي  | 2019        | اليمن    | 1.96                | 39 %   |

رسم بياني تابع لجدول ( 4-42 ) يوضح مقارنة ترتيب مستوى الرضا الوظيفي



يتضح من الجدول رقم (4-42) المرتبة الاولى التي حصلت على اعلى نسبة من الرضا ؛ هي دراسة ربيعة جريدي بنسبة %73 وهي الأعلى من بين جميع تلك الدراسات ، مما يعني ان الرضا الوظيفي مُرتفع لأفراد العينة في تلك الدراسة ، وفي المرتبة الأخيرة دراسة حاتم المزنعي حصلت على أقل نسبة وهي %39 بدرجة **مُنخفضة** وهذا يُشير إلى أن مستوى رضا العاملين في الشركات الامنية في اليمن **مُنخفض**، ويعزو ذلك إلى أن الشركات الأمنية تتحكم في مصير العاملين التي يعملون لديها، مُستغلة الأوضاع التي تمر بها البلاد ، وعدم توفر فرص الأعمال البديلة ، وأيضاً عدم وجود أي رقابة عليها من قبل الجهات المُختصة .

### 3.2.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لقد نصت الفرضية الأولى على إنه **هناك تأثير لضغوط العمل على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية.**، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي لمعرفة وذلك على النحو التالي، والجدول (4-43) يوضح تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن

جدول (4-43) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد R <sup>2</sup> | معامل الارتباط R | اختبار T            |        | المعاملات B | المتغيرات  |
|-------------|---------------------|--------|------------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                              |                  | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |             |            |
| متوسطة      | 0.000               | 56.720 | 0.194                        | 0.440            | 0.000               | -7.531 | -0.499      | ضغوط العمل |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-43) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى عكسي (بمعنى إذا ارتفع ضغوط العمل انخفض الرضا الوظيفي، والعكس صحيح)، وبمستوى متوسط إذ

بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.440) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة، أي أنه إذا حدث تغير (تحسُن) في ضغوط العمل بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى تغير (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة (49.9%) ويوضح معامل التحديد ( $R^2$ ) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التغير في ضغوط العمل بنسبة (19.4%) كما يُشير اختبار (F) عن الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الثالثة (بان ضغوط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي)

#### 1.3.2.4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

ظروف العمل يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي لمعرفة وذلك على النحو التالي، والجدول (4-44) يوضح تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-44) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد $R^2$ | معامل الارتباط R | اختبار T           |        | المعاملات B | المتغيرات  |
|-------------|---------------------|--------|---------------------|------------------|--------------------|--------|-------------|------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                     |                  | مستوى المعنوية Sig | القيمة |             |            |
| متوسطة      | 0.000               | 30.791 | 0.115               | 0.34             | 0.000              | -5.549 | -0.172      | ظروف العمل |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-44) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى عكسي (بمعنى إذا ارتفع ضغوط ظروف العمل انخفض الرضا الوظيفي، والعكس صحيح)، وبمستوى



متوسط إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.34) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة، أي أنه إذا حدث (تحسُن) في ظروف العمل بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة (17.2%) ويوضح معامل التحديد ( $R^2$ ) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التغير في ظروف العمل بنسبة (11.50%) كما يُشير اختبار (F) عن الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية

#### 2.3.2.4 نتائج اختبار الفرضة الفرعية الثانية:

عبء العمل يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي لمعرفة ذلك على النحو التالي، والجدول (4-45) يوضح تأثير عبء العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-45) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير عبء العمل على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد $R^2$ | معامل الارتباط R | اختبار T            |        | المعاملات B | المحور    |
|-------------|---------------------|--------|---------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|-----------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                     |                  | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |             |           |
| متوسطة      | 0.000               | 39.203 | 0.142               | 0.377            | 0.000               | -6.261 | -0.123      | عبء العمل |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-45) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى عكسي (بمعنى إذا ارتفع ضغوط ظروف العمل انخفض الرضا الوظيفي، والعكس صحيح)، وبمستوى متوسط إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.377) كما يفسر قيمة المعلمة (B)

والتي هي بإشارة سالبة، أي أنه إذا حدث (تحسُن) في ظروف العمل بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة (12.3%) ويوضح معامل التحديد ( $R^2$ ) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التغير في ظروف العمل بنسبة (14.20%) كما يُشير اختبار (F) عن الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية

#### 3.3.2.4 الفرضية الفرعية الثالثة:

غموض الدور يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي وذلك على النحو التالي، والجدول (4-46) يوضح تأثير غموض على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-46) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير غموض الدور على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد $R^2$ | معامل الارتباط R | اختبار T           |        | المعاملات B | المتغيرات  |
|-------------|---------------------|--------|---------------------|------------------|--------------------|--------|-------------|------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                     |                  | مستوى المعنوية Sig | القيمة |             |            |
| متوسطة      | 0.000               | 23.292 | 0.090               | 0.300            | 0.000              | -4.826 | -0.300      | غموض الدور |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-46) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى عكسي (بمعنى إذا انخفض ضغوط العمل لغموض الدور زاد الرضا الوظيفي، والعكس صحيح)، وبمستوى متوسط إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.300) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة، أي أنه إذا حدث (تحسُن) في غموض الدور بنسبة (100%) فإن

ذلك سيؤدي إلى (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة (30%) ويوضح معامل التحديد ( $R^2$ ) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التحسُن في غموض الدور بنسبة (09%) كما يُشير اختبار (F) عن الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير تأثير غموض الدور على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية.

#### 4.3.2.4 الفرضية الفرعية الرابعة:

صراع يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي وذلك على النحو التالي، والجدول (4-47) يوضح تأثير صراع على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن

جدول (4-47) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير صراع الدور على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد $R^2$ | معامل الارتباط R | اختبار T            |        | المعاملات B | المتغيرات  |
|-------------|---------------------|--------|---------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                     |                  | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |             |            |
| ضعيفة       | 0.000               | 21.695 | 0.084               | 0.290            | 0.000               | -4.658 | -0.290      | صراع الدور |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-47) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى عكسي (بمعنى إذا انخفض ضغوط العمل لصراع الدور زاد الرضا الوظيفي، والعكس صحيح)، وبمستوى مُنخفض؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.290) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة ، أي أنه إذا حدث (تحسُن) في صراع الدور بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة (29%) ويوضح معامل التحديد ( $R^2$ ) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التحسُن في صراع الدور بنسبة (08%) كما يُشير

اختبار (F) عن الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير تأثير صراع الدور على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية.

#### 5.3.2.4 الفرضية الفرعية الخامسة:

الأوضاع الاقتصادية يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية، واختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي وذلك على النحو التالي، والجدول (4-48) يوضح تأثير الأوضاع الاقتصادية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-48) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير الأوضاع الاقتصادية على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد R <sup>2</sup> | معامل الارتباط R | اختبار T            |        | المعاملات B | المتغيرات          |
|-------------|---------------------|--------|------------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|--------------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                              |                  | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |             |                    |
| ضعيفة       | 0.002               | 10.117 | 0.041                        | 0.203            | 0.002               | -3.181 | -0.203      | الأوضاع الاقتصادية |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-48) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى عكسي (بمعنى إذا أنخفضت الأوضاع الاقتصادية زاد الرضا الوظيفي، والعكس صحيح)، وبمستوى منخفض إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.203) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة ، أي أنه إذا حدث (تحسن) في الأوضاع الاقتصادية بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى (تحسن) في الرضا الوظيفي بنسبة (20%) ويوضح معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التحسن في الأوضاع الاقتصادية بنسبة (04%) كما يُشير اختبار (F) عن الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير

تأثير الأوضاع الاقتصادية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية.

#### 6.3.2.4 الفرضية الفرعية السادسة:

الأوضاع السياسية يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي لمعرفة ذلك على النحو التالي، والجدول (4-49) يوضح تأثير المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-49) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير الأوضاع السياسية على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل التحديد R <sup>2</sup> | معامل الارتباط R | اختبار T           |         | المعاملات B | المتغيرات        |
|-------------|---------------------|--------|------------------------------|------------------|--------------------|---------|-------------|------------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                              |                  | مستوى المعنوية Sig | القيمة  |             |                  |
| لا توجد     | 0.239               | 1.394  | 0.006                        | 0.077            | 0.556              | - 1.181 | -0.077      | الأوضاع السياسية |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-49) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ، وبمستوى منخفض جدا إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.077) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة، أي أنه إذا حدث (تحسُن) في الأوضاع السياسية بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة (06%) ويوضح معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التحسن في الأوضاع السياسية بنسبة (006%) كما يُشير اختبار (F) عن عدم وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في تفسير تأثير الأوضاع السياسية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية

في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى رفض الفرضية ، ويعزو ذلك بان العاملين يشعرون بان تدهور الاوضاع السياسية في البلاد تؤثر على مجريات الحياة بشكل عام بما فيها القطاع العام والخاص ، وان بقاء واستمرار هذه الشركات وغيرها في مثل هكذا ظروف تعتبر تحدي وانجاز .

#### 7.3.2.4 الفرضية الفرعية السابعة:

عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرار يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الأمنية، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي وذلك على النحو التالي، والجدول (4-50) يوضح تأثير المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وذلك على النحو الآتي:

جدول (4-50) نتائج اختبار الانحدار الخطي لمعرفة تأثير عدم المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F       |        | معامل الارتباط R | معامل التحديد R <sup>2</sup> | اختبار T            |         | المتغيرات                    |
|-------------|---------------------|--------|------------------|------------------------------|---------------------|---------|------------------------------|
|             | مستوى المعنوية Sig. | القيمة |                  |                              | مستوى المعنوية Sig. | القيمة  |                              |
| لا توجد     | 0.556               | 0.348  | 0.038            | 0.001                        | 0.556               | - 0.590 | عدم المشاركة في اتخاذ القرار |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4-50) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ، وبمستوى منخفض جدا إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.001) كما يفسر قيمة المعلمة (B) والتي هي بإشارة سالبة، أي أنه إذا حدث (تحسُن) في المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة (100%) فإن ذلك سيؤدي إلى (تحسُن) في الرضا الوظيفي بنسبة(04%) ويوضح معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن التباين في الرضا الوظيفي يفسره التحسن في الاوضاع السياسية بنسبة (001%) كما يشير اختبار (F) عن عدم وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار النموذج وقبوله في

تفسير تأثير المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتعكس درجة استقرار نموذج الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى رفض الفرضية .

#### 4.2.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

لقد نصت الفرضية الصفرية الرابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة حول ضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديمغرافية ( النوع ، العمر ، المؤهل العلمي) ، ولاختبار هذه الفرضية الصفرية فقد تم استخدام اختبار ( T-Test ) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات العينة على عبارات الاستبيان في حال كون المتغير يتكون من فئتين مثل متغير (النوع، العمر) ، كما تم استخدام تحليل التباين المتعدد لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات العينة على عبارات الاستبيان في حال كون المتغير يحتوي على ثلاث فئات أو أكثر مثل: (المؤهل التعليمي) وذلك على النحو التالي

#### 1.4.2.4 نتائج اختبار الفروق في إجابات عينة الدراسة لضغوط العمل حسب النوع:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن طبقاً لمتغير النوع، فقد تم استخدام اختبار T -test ، كما يبين ذلك الجدول (4-51).

الجدول (4-51) نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين لضغوط العمل لمعرفة مدى وجود فروق حسب النوع

| الدلالة اللفظية | T-Test             |        | انثى              |         | ذكر   |                   | المحور |         |            |
|-----------------|--------------------|--------|-------------------|---------|-------|-------------------|--------|---------|------------|
|                 | مستوى الدلالة sig. | قيمة t | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | الانحراف المعياري |        | المتوسط | العدد      |
| دال             | 0.000              | 6.290  | 0.27              | 3.76    | 49    | 0.27              | 4.03   | 189     | ضغوط العمل |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول (4-51) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن حسب النوع، وهذا

يعني وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير النوع ، أي أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة لضغوط العمل تعزى النوع.

#### 2.4.2.4 نتائج اختبار الفروق في إجابات عينة الدراسة لضغوط العمل حسب العمر:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن، فقد تم استخدام اختبار T -test ، كما يُبين ذلك الجدول (4-52).

الجدول (4-52) نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين لضغوط العمل لمعرفة مدى وجود فروق حسب العمر

| الدلالة اللفظية | T-Test             |        | أكبر من ٤٠ سنة    |         |       | من ٢٠ إلى ٤٠ سنة  |         |       | المحور     |
|-----------------|--------------------|--------|-------------------|---------|-------|-------------------|---------|-------|------------|
|                 | مستوى الدلالة sig. | قيمة t | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد |            |
| غير دال         | 0.832              | -0.21  | 0.31              | 3.98    | 19    | 0.29              | 3.98    | 96    | ضغوط العمل |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول (4-52) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن حسب العمر ، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى للعمر؛ أي أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابة عينة الدراسة لضغوط العمل تعزى للعمر"

#### 3.4.2.4 نتائج اختبار الفروق في إجابات عينة الدراسة لضغوط العمل حسب المؤهل العلمي:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن طبقاً لمتغير المؤهل التعليمي فقد تم استخدام تحليل التباين الاحادي (F-Anova One-Way)، كما يوضح ذلك الجدول (4-53).



جدول (4-53) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لضغوط العمل لمعرفة مدى وجود فروق حسب المؤهل العلمي

| المحاور    | الفئات      | المتوسط | الانحراف المعياري | اختبار F | مستوى الدلالة Sig. | الدلالة اللفظية |
|------------|-------------|---------|-------------------|----------|--------------------|-----------------|
| ضغوط العمل | اعدادي فاقل | 3.47    | 0.41              | 44.971   | 0.000              | دال             |
|            | ثانوية عامه | 3.98    | 0.21              |          |                    |                 |
|            | دبلوم       | 4.09    | 0.22              |          |                    |                 |
|            | جامعي       | 4.03    | 0.19              |          |                    |                 |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول (4-53) وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حول ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن حسب المؤهل العلمي، حيث أن قيمة F دالة، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى للمؤهل العلمي أي انه "توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة لضغوط العمل تعزى للمؤهل العلمي" وكانت الفروق بين أصحاب المؤهلات العليا وبين المؤهلات العلمية الأقل، ويعزو الباحث ذلك الى ان أصحاب المؤهلات العلمية يرون انهم يتعرضون لضغوط عمل كبيره برغم حصولهم على مؤهلات علمية تمكنهم من اعمال أفضل بينما أصحاب المؤهلات العلمية الأقل أكثر قبولاً بضغوط العمل نتيجة قلة فرصهم في الحصول على اعمال أخرى وقبولهم بالأمر الواقع ، ومما سبق اتضح أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية ( النوع & المؤهل العلمي ) وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة لضغوط العمل تعزى ( للعمر ) ، أي انه بشكل عام يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة لضغوط العمل تُعزى للخصائص الديمغرافية.

#### 4.4.2.4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لقد نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي) ، ولاختبار هذه الفرضية الصفرية فقد تم استخدام اختبار ( T-Test ) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات العينة على عبارات الاستبيان في حال كون الخصائص يتكون من فئتين مثل (النوع، العمر) ، كما أنه تم استخدام تحليل التباين المتعدد لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات العينة على عبارات الاستبيان في حال انه يحتوي على ثلاث فئات أو أكثر مثل: (المؤهل العلمي) وذلك على النحو التالي:

#### 1.4.4.2.4 نتائج اختبار الفروق في إجابات عينة الدراسة للرضا الوظيفي حسب النوع:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن طبقاً لمتغير النوع، فقد تم استخدام اختبار T -test ، كما يبين ذلك الجدول (4-54).

الجدول (4-54) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي للرضا الوظيفي لمعرفة مدى وجود فروق حسب النوع

| الدلالة اللفظية | T-Test             |        | انثى              |         | ذكر   |                   | المحور |         |               |
|-----------------|--------------------|--------|-------------------|---------|-------|-------------------|--------|---------|---------------|
|                 | مستوى الدلالة sig. | قيمة t | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | الانحراف المعياري |        | المتوسط | العدد         |
| دال             | 0.000              | -6.330 | 0.44              | 2.21    | 49    | 0.26              | 1.90   | 189     | الرضا الوظيفي |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول (4-54) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن حسب النوع ، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى للنوع ، أي انه توجد فروق ذو دلالة

إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن تعزى للنوع ، حيث يلاحظ ان نسبة الرضا عند الاناث 44% أكثر رضا بقليل من نسبة الرضا عند الذكور 38% ، وقد يرجع ذلك الى ان الذكور يتحملون أعباء أكثر من الإناث ويحاولون باستمرار تحسين دخلهم بينما الإناث ترضى بأشياء أقل نظراً لقلّة التزاماتهن المالية وتكتفي الإناث غالباً ببيئة وظيفيه متعاونة ومُستقرة حتى وان كان الدخل المالي أقل، لكن بشكل عام يُعتبر الرضا الوظيفي مُنخفض للذكور والإناث.

#### 2.4.4.2.4 نتائج اختبار الفروق في إجابات عينة الدراسة للرضا الوظيفي حسب العمر:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن، فقد تم استخدام اختبار t-test، كما يبين ذلك الجدول (4-55).

الجدول (4-55) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي للرضا الوظيفي لمعرفة مدى وجود فروق حسب العمر

| الدلالة اللفظية | T-Test             |        | اكبر من 40 سنة    |         |       | من 20 الى 40 سنة  |         |       | المحور        |
|-----------------|--------------------|--------|-------------------|---------|-------|-------------------|---------|-------|---------------|
|                 | مستوى الدلالة sig. | تقيمة  | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد |               |
| غير دال         | 0.890              | -0.139 | 0.37              | 1.97    | 19    | 0.31              | 1.96    | 96    | الرضا الوظيفي |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول (4-55) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن حسب العمر، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى للعمر، مما يُشير إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي تُعزى للعمر.

#### 3.4.4.2.4 نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة للرضا الوظيفي حسب المؤهل العلمي:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن طبقاً لمتغير المؤهل التعليمي فقد تم استخدام تحليل التباين الاحادي ، كما يوضح ذلك الجدول (4-56).

جدول(4-56) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة مدى وجود فروق حسب المؤهل العلمي

| المحاور       | الفئات      | المتوسط | الانحراف المعياري | اختبار F | مستوى الدلالة Sig. | الدلالة اللفظية |
|---------------|-------------|---------|-------------------|----------|--------------------|-----------------|
| الرضا الوظيفي | اعدادي فاقل | 2.40    | 0.40              | 19.696   | 0.000              | دال             |
|               | ثانوية عامه | 1.91    | 0.31              |          |                    |                 |
|               | دبلوم       | 1.94    | 0.30              |          |                    |                 |
|               | جامعي       | 1.89    | 0.25              |          |                    |                 |

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول (4-56) وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن ، حيث أن قيمة F دالة، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير المؤهل التعليمي مما يُشير إلى انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن تُعزى للمؤهل العلمي، ومما سبق اتضح انه يوجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية ( النوع ، المؤهل العلمي ) وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي تعزى ( للعمر ) ، أي انه بشكل عام يُمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة للرضا الوظيفي تُعزى للخصائص الديموغرافية.

#### 5.2.4 نتائج اختبار الفرضية الخامسة:

لقد نصت الفرضية الرئيسية الخامسة على انه يوجد اساليب تحسين تُساعد على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل يُمكن تطبيقها في الشركات الامنية في اليمن ، ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T Test) وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (4-57) نتائج اختبار T لمعرفة مستوى أساليب التحسين

| 95% Confidence Interval of the Difference |       | مستوى الدلالة sig | df  | t      | الدلالة اللفظية | الأهمية النسبية | الانحراف المعياري | المتوسط | المجال         |
|---|-------|-------------------|-----|--------|-----------------|-----------------|-------------------|---------|----------------|
| Lower                                     | Upper |                   |     |        |                 |                 |                   |         |                |
| 1.221                                     | 1.308 | 0.000             | 237 | 57.462 | مُرتفع جدا      | 85%             | 0.34              | 4.26    | اساليب التحسين |

(المصدر: من إعداد الطالب ، بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي SPSS)

يتضح من الجدول رقم (4-57) إن مستوى أساليب التحسين مُرتفع جداً ، حيث إن المتوسط الحسابي (4.28)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً وانحراف معياري (0.23) وبأهمية نسبية (87%) ، وكان متوسط اساليب التحسين ككل مُرتفع جداً و حصل على متوسط حسابي اعلى من المتوسط الافتراضي ودال إحصائياً، وهذا يُشير إلى أن العاملين في الشركات الأمنية مُتفقيين وبشكل كبير جداً على اساليب التحسين وانها تُساعد على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل ويُمكن تطبيقها في الشركات الامنية في اليمن ولها أثر في التحسين، الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الخامسة.

# الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

## 1.5 ملخص نتائج اختبار الفرضيات:

ويمكن تلخيص نتائج فرضيات الدراسة كما في الجدول رقم (5-58) على النحو التالي:

جدول رقم (5-58) ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

| م | الفرضيات  | نتيجة الاختبار   |
|---|---|--|
| 1 | <b>الفرضية الأولى:</b><br>مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في الشركات الأمنية مرتفع.  | قبول الفرضية   |
| 2 | <b>الفرضية الثانية:</b><br>مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية منخفض  | قبول الفرضية   |
| 3 | <b>الفرضية الرئيسية الثالثة:</b><br>هناك تأثير لضغوط العمل على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية<br><b>الفرضيات الفرعية:-</b><br>١- ظروف العمل يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية.<br>٢- عبء العمل يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية.<br>٣- غموض الدور يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية.<br>٤- صراع الدور يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية.<br>٥- الأوضاع الاقتصادية يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية.<br>٦- الأوضاع السياسية يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية.<br>٧- عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرار يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الامنية. | قبول الفرضية الرئيسية الثالثة<br><br>قبول الفرضية الفرعية الاولى<br>قبول الفرضية الفرعية الثانية<br>قبول الفرضية الفرعية الثالثة<br>قبول الفرضية الفرعية الرابعة<br>قبول الفرضية الفرعية الخامسة<br>رفض الفرضية الفرعية السادسة<br>رفض الفرضية الفرعية السابعة |
| 4 | <b>الفرضية الرئيسية الرابعة:</b><br>لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة حول ضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي تعزى لخصائصهم الديموغرافية: (النوع ، العمر ، المؤهل العلمي )<br><b>الفرضية الفرعية:-</b><br>لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابة عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لخصائصهم الديموغرافية: (النوع ، العمر ، المؤهل العلمي )  | رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة<br><br>رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة   |
| 5 | <b>الفرضية الخامسة:</b><br>توجد أساليب تحسين تساعد على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل يمكن تطبيقها في الشركات الامنية في اليمن.   | قبول الفرضية   |

## 2.5 مُلخص النتائج

- ١- أظهرت نتائج الدراسة ان مستوى ضغوط العمل مُرتفع بنسبة 80% وهي الأعلى ضغوطاً من بين الدراسات التي أُجريت في بلدان مُختلفة.
- ٢- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي مُنخفض بنسبة 39% وهي الأقل رضا من بين تلك الدراسات التي أُجريت في بلدان مُختلفة.
- ٣- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور الأوضاع السياسية مُرتفع جداً بنسبة 87% .
- ٤- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور الأوضاع الاقتصادية مُرتفع بنسبة 83%.
- ٥- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور صراع الدور مُرتفع بنسبة 80%.
- ٦- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور ظروف العمل مُرتفع بنسبة 78%.
- ٧- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور وعبء العمل مُرتفع بنسبة 78%.
- ٨- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور غموض الدور مُرتفع بنسبة 76%.
- ٩- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور عدم المُشاركة في اتخاذ القرار مُرتفع بنسبة 73%.
- ١٠- أظهرت نتائج الدراسة ان مستوى محور العلاقات مع الرؤساء مُنخفض بنسبة 48%.
- ١١- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور الإشراف مُنخفض بنسبة 41%.
- ١٢- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور الأمن والاستقرار الوظيفي مُنخفض بنسبة 37%.
- ١٣- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور الأجور والمُرتبات مُنخفض جداً بنسبة 36%.
- ١٤- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور الحوافز وفرص الترقية مُنخفض جداً بنسبة 34%.
- ١٥- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور أساليب التحسين مُرتفع جداً بنسبة 86%.
- ١٦- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة وأثر عكسي ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.



١٧- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة للرضا

الوظيفي في الشركات الأمنية في اليمن تُعزى للخصائص الديموغرافية.

١٨- أظهرت النتائج ان ضغوط العمل يؤثر على الرضا الوظيفي.

١٩- أظهرت النتائج ان ظروف العمل يؤثر على الرضا الوظيفي.

٢٠- أظهرت النتائج ان عبء العمل يؤثر على الرضا الوظيفي.

٢١- أظهرت النتائج ان غموض الدور يؤثر على الرضا الوظيفي.

٢٢- أظهرت النتائج ان صراع الدور يؤثر على الرضا الوظيفي.

٢٣- أظهرت النتائج ان الاوضاع الاقتصادية يؤثر على الرضا الوظيفي.

٢٤- أظهرت النتائج ان الاوضاع السياسية لا يؤثر على الرضا الوظيفي.

٢٥- أظهرت النتائج ان عدم المشاركة في اتخاذ القرار لا يؤثر على الرضا الوظيفي.

### 3.5 الاستنتاجات:

في ضوء الإطار النظري للدراسة والنتائج التي توصلت إليها الدراسة، يُمكن للباحث أن يُلخص اهم الاستنتاجات التالية:

١- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة وأثر عكسي لضغوط العمل على الرضا

الوظيفي في الشركات الأمنية في اليمن وهذه نتيجة منطقيه كون ضغوط العمل

يؤثر على الرضا الوظيفي لما له من آثار صحية ونفسية على العاملين.

٢- يتعرض العاملون في الشركات الأمنية في اليمن لضغوط كبيرة ، وهي الأكثر

ضغوطاً مقارنة بالدراسات السابقة وفي جميع البلدان ، وذلك نتيجة الأوضاع

الصعبة التي تمر بها البلاد، وايضاً غياب دور الرقابة والمتابعة من الجهات

المختصة.

٣- مستوى محور ظروف العمل مُرتفع وبكافة فقراته وذلك لعدم وجود فترات الراحة اثناء العمل ، والعمل في درجات الحرارة المُرتفعة وتحت أشعة الشمس دون وجود مُعالجات وحلول مُجدية لمثل هكذا ظاهرة ، والعمل في أيام الاجازات والاعياد دون تعويض العاملين مادياً ومعنوياً بالشكل المُناسب.

٤- مستوى محور عبء العمل مُرتفع وبكافة فقراته وذلك لعبء وحمل السلاح وما يُسببه من مخاطر على حامله اثناء العمل الذي قد يؤدي إلى استهدافه وقتله في بعض الأحيان، وايضا التغيير المُستمر لأوقات العمل يكون سبباً في ضياع بعض الفرص للحصول على عمل آخر يُساهم في تحسين الدخل للعاملين.

٥- مستوى عُموض الدور مُرتفع ، وحصلت كافة فقراته على مستوى مُرتفع ، حيث اللوائح في الشركات غير مفهومة للجميع ومسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة بدقة، وغالبية العاملين لا توجد لديهم مهام مُحددة وواضحة وخاصة في الحالات الطارئة عندما يتعرض العاملون لهجوم.

٦- مستوى محور صراع الدور مُرتفع بكافة فقراته، حيث أن العاملين يشعرون بأن أعمالهم لا تلقى التقدير الكافي من الإدارة ، ، ويتم طلب تأدية أعمال خارج إطار العمل الرسمي، ويعزو ذلك أن العاملين يُخاطرون أحياناً بأنفسهم لحماية المقدرات والمُنشآت ولا يلقون التقدير الكافي من الإدارة ، وأيضا مما يُسبب التوتر والتضاييق للعاملين عندما يكلفون تأدية أعمال خارج إطار العمل الرسمي مثل تعبئة الديزل وصيانة المولدات ونظافة المواقع ونقل الأثاث وغيرها من الأعمال.

٧- مستوى محور الأوضاع الاقتصادية مُرتفع، وبكافة فقراته، وتُسبب ضغوط كبيرة على العاملين نتيجة ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية، والانتقاع المُستمر

للمشتقات النفطية مما يُسبب ارتفاع أسعارها في السوق السوداء وانعكاس ذلك على الأسعار، وأيضاً توقف معظم الأعمال في السفارات والبعثات والمنظمات والشركات مما انعكس ذلك أيضاً في تقليص الوظائف وتهديد للوظائف المتاحة حالياً.

٨- مستوى محور الأوضاع السياسية مُرتفع جداً، وبكافة فقراته ، والأكثر ضغوطاً للعاملين نتيجة استمرار الحرب والصراعات والانقسامات والتباينات السياسية التي أثرت على مجريات الحياة في البلاد، وأيضاً القرارات الأمنية التي لم تُساهم بالشكل المناسب في معالجة المشاكل الراهنة وإنهاء الصراع والحرب ، وليس هناك أفق واضحة المعالم لنهاية الحرب في البلاد.

٩- وجود مستوى مُنخفض للرضا الوظيفي في الشركات الأمنية في اليمن ، وبكافة محاوره وكان ترتيبهم من الأقل الى الاعلى كالتالي (الحوافز وفُرص الترقية، الأجور والمرتبات، الأمن والاستقرار الوظيفي، الاشراف، العلاقات مع الرؤساء) وهذه النتيجة تعكس انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأمنية في اليمن وتُعتبر نتيجة منطقية.

١٠- مستوى محور الأجور والمرتبات مُنخفض وبأغلب فقراته ، حيث ان الأجور والرواتب لا تتناسب إطلاقاً مع الأوضاع الاقتصادية التي تمر بها البلاد، ولا تكفي إطلاقاً لسد احتياجات العاملين، وجميع العاملين غير راضين عن الأجور والرواتب التي يتقاضونها، وخاصة العاملين التي يتقاضون رواتبهم بالعملة المحلية بينما رواتبهم الأساسية بالعملة الصعبة ، وما بقاؤهم في تلك الشركات إلا لعدم توفر فُرص أعمال بديلة.

١١- مستوى محور الأمن والاستقرار الوظيفي مُنخفض، وبكافة فقراته ، حيث أن العمل لا يوفر التأمين الصحي المُناسب، ولا يشعر الموظف بالأمان نتيجة عدم وجود راتب بعد التقاعد ، والسبب في ذلك تقصير الجهات المُختصة في عدم الرقابة والمُتابعة لتلك الشركات.

١٢- مستوى محور الحوافز وفُرص الترقية منخفضة جداً، وبكافة فقراته، حيث لا تصرف حوافز ومكافآت مُجزية للموظف المُجتهد ويعتقد الموظف بأنه لا يخدم مستقبله الوظيفي في البقاء في تلك الشركات.

١٣- مستوى محور الإشراف مُنخفض، وبكافة فقراته، حيث تتسم طبيعة العمل بالوساطة والمحسوبية.

١٤- مستوى محور العلاقات مع الرؤساء مُنخفض، ويرجع ذلك إلى مسؤولي العمل الذين لا يتعاونون في التغلب على صعوبات العمل، ولا يراعون الظروف الخاصة للعاملين ، ولا تتميز مُعاملتهم بالعدل والمساواة للجميع.

١٥- مستوى محور أساليب التحسين للتخفيف والحد من ضغوط العمل، ومن أهمها توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل، وملائمة الأجور والمرتببات للأوضاع الاقتصادية التي تمر بها البلاد ، وصرف الحوافز للمُتميزين في العمل ، ووجود نظام تأمين صحي شامل ، كل تلك العوامل فيما لو طُبقت سوف تُساهم وتخفف من ضغوط العمل لدى العاملين في تلك الشركات.

## 4.5 التوصيات:

في ضوء الإطار النظري للدراسة، ومن خلال النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يُمكن للباحث أن يُلخص أهم التوصيات وهي كما يلي:

- ١ - ضرورة تصحيح أوضاع الشركات الأمنية التي ليس لديها تراخيص عمل من قبل الجهات المختصة.
- ٢ - ضرورة وضع لوائح مُنظمة لقطاع الخدمات الأمنية تضمن حقوق العاملين وتحد من سيطرة المُتنفذين والمُلاك.
- ٣ - ضرورة تفعيل دور الرقابة والمُتابعة من قبل الجهات الحكومية المختصة.
- ٤ - يوصي الباحث الشركات الأمنية بأن تعفي الحرس من حمل السلاح خارج أسوار المقرات والسفارات والمُنظمات، وخاصة التي ليست مؤمنة بالشكل المُناسب.
- ٥ - يجب على المُشرفين مُراعاة الظروف الخاصة ، وأن تتميز معاملتهم بالعدل والمُساواة للجميع .
- ٦ - تدريب الشركات الأمنية لكوادرها الإدارية والأمنية في المجالات الإدارية والفنية والتنمية الذاتية بغرض إكسابهم مهارات الاتصال والتواصل.
- ٧ - ضرورة تطبيق أساليب التحسين، وتوفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل، ومُلائمة الأجور والمُرتبات للأوضاع الاقتصادية التي تمر بها البلاد ، وصرف الحوافز للمُتميزين في العمل ، ووجود نظام تأمين صحي شامل.
- ٨ - ضرورة تفعيل مُناقشة المقترحات والشكاوي.
- ٩ - بناء جسور التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين.

١٠- استمرار البحث في مجالات ضغوط العمل.

## 5.5 المُقترحات

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يقترح الباحث بالقيام بالدراسات الآتية :

- ١- دراسات مُشابهة على نطاق أوسع.
- ٢- ضغوط العمل وعلاقتها بالإنتاجية.
- ٣- ضغوط العمل وعلاقتها بصحة العاملين.
- ٤- الجودة الشاملة واثرها على الرضا الوظيفي.
- ٥- دور الرضا الوظيفي في تعزيز الولاء الوظيفي.

## المصادر والمراجع

### المصادر والمراجع العربية

#### الكتب:

- ١- القرآن الكريم
- ٢- ابو علاء، رجاء (٢٠١٠): *مناهج الدراسة في العلوم النفسية والتربوية* ، دار النشر للجامعات ، مصر .
- ٣- أبو شعر، عبد الرزاق (١٩٩٧): *العينات وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية* ، معهد الإدارة العامة، السعودية.
- ٤- ابو بكر، مصطفى(٢٠٠٤): *إدارة الموارد البشرية - مدخل تحقيق الميزة التنافسية* ،الدار الجامعية، مصر .
- ٥- العطية ، ماجد(٢٠٠٣): *سلوك المنظمة للفرد والجماعة* ، دار الشروق للنشر والتوزيع، مصر .
- ٦- العديلي، ناصر(١٩٩٥): *السلوك الإنساني والتنظيمي - منظر كلي مقارن*، معهد الإدارة العامة، السعودية.
- ٧- العميان، محمود(٢٠٠٢): *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن.
- ٨- العميان، محمود(٢٠٠٥): *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة (٢) الأردن.
- ٩- الجرجاوي، زياد(٢٠١٠): *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان*، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- ١٠- المدهون موسى، الجزراوي(١٩٩٤): *تحليل السلوك التنظيمي* ، المركز العربي للخدمات الاجتماعية، الأردن.
- ١١- الصامدي، إبراهيم (١٩٩٣): *تحويل ضغوط العمل إلى إنتاج*: المهندس الأردني، الأردن.
- ١٢- الخضير، محسن(١٩٩١): *الضغوط الإدارية- الظاهرة والأسباب والعلاج* ، مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع ، مصر .
- ١٣- حريم، حسين(٢٠٠٤): *السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال*، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن.
- ١٤- حسن، راوية(٢٠٠٤): *إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، طبع ونشر وتوزيع الدار الجامعية، مصر .*
- ١٥- حسن، راوية(٢٠٠١): *السلوك في المنظمات* ، كلية التجارة ، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر .
- ١٦- دويدار، عبدالفتاح(٢٠٠٤): *أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته*، دار المعرفة الجامعية للنشر، مصر .
- ١٧- عبدالباقي، صلاح الدين(٢٠٠٤): *السلوك الفعال في المنظمات*، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر .
- ١٨- عباس، سهيلة(٢٠٠٣): *إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي*، دار وائل للنشر، الأردن.
- ١٩- عاشور، احمد(١٩٨٥): *إدارة القوى العاملة* ، دار المعرفة الجامعية للنشر ، مصر .
- ٢٠- عبدالجواد، محمد(٢٠٠٢): *إدارة ضغوط العمل والحياة* ، دار الشير للثقافة والعلوم، مصر .
- ٢١- عبدالباقي، صلاح (٢٠٠٥): *مبادئ السلوك التنظيمي* ، درا المعرفة الجامعية للنشر ، مصر .
- ٢٢- عبدالباقي، صلاح (٢٠٠٤): *إدارة الموارد البشرية - مدخل تطبيقي معاصر*، درا المعرفة الجامعية للنشر ، مصر .
- ٢٣- عياصرة، معين(٢٠٠٨): *إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل*، دار حامدي للنشر والتوزيع ، الأردن.
- ٢٤- فهمي، محمد(٢٠٠٥): *الاحصاء بلا معاناة- المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج SPSS*، معهد الإدارة العامة، السعودية.

- ٢٥- ماهر، احمد(٢٠٠٥): **كيفية التعامل مع ضغوط العمل**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- ٢٦- ماهر، احمد(٢٠٠١): **السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- ٢٧- ماهر، احمد(٢٠٠١): **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- ٢٨- مرسي، جمال. و إدريس، ثابت.(٢٠٠٠): **السلوك التنظيمي - نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة**، الدار الجامعية للنشر، مصر.
- ٢٩- معروف، إعتدال(٢٠٠١): **مهارات مواجهة الضغوط**، مكتبة الشقري ، السعودية.
- ٣٠- مصطفى، احمد(٢٠٠٠): **إدارة الموارد البشرية - منظور القرن الواحد والعشرين**، دار الكتب المصرية ، مصر.
- ٣١- هيجان، عبدالرحمن(١٩٩٨): **ضغوط العمل - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها** ، معهد الإدارة العلمية ، السعودية.

### رسائل الماجستير والدكتوراه:

- ١- ابو العلا، محمد(٢٠٠٩): **ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي - دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة**، الجامعة الاسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.
- ٢- ابو عنزة، عبدالرحمن(٢٠١٥): **ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.
- ٣- ابو رحمة، محمد(٢٠١٢): **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين بغزة**، الجامعة الاسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.
- ٤- الدوسري، مبارك(٢٠١٠): **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مركز حرس الحدود**، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية.
- ٥- السناج، احمد(٢٠١٧): **أثر تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة على أداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية على مصانع الادوية اليمنية، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا**، رسالة ماجستير غير منشورة، اليمن.
- ٦- الشمسي، عبد المغيث(٢٠١٠): **ضغوط العمل وأثرها في الأداء الوظيفي**، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، رسالة ماجستير غير منشورة، اليمن.
- ٧- المعشر، عيسى(٢٠٠٩): **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم**، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن.
- ٨- المقرري، سهير(٢٠١٠): **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء**، جامعة صنعاء ، رسالة ماجستير غير منشورة، اليمن.
- ٩- الشمسان، احمد(٢٠٠١): **أثر الرضا الوظيفي على كفاءة اداء اعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء** ، مركز الإدارة العامة للدراسات والاستشارات ، رسالة ماجستير ، الطبعة(٦)، مصر.
- ١٠- الأغبري، عبدالصمد(٢٠٠٢): **الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية** ، رسالة ماجستير منشورة ، مجلة دراسة الخليج والجزيرة العربية ، الطبعة(١٠٩) مجلس النشر العلمي، الكويت.
- ١١- الحنيطي ، إيمان(٢٠٠٧): **دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الأردن.



- ١٢- الجريد، عارف(٢٠٠٧): التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- ١٣- العبودي، فاتح(٢٠٠٧): الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
- ١٤- السباعي، هنية محمود(٢٠٠١): ضغوط العمل - مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية ، رسالة دكتوراه غير منشورة، السعودية.
- ١٥- بنات، عبدالقادر(٢٠٠٩): ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.
- ١٦- تماسيني، منيرة(٢٠١٥): علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، جامعة الشهيد لخضر الوادي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- ١٧- جريدي، ربيعة. و طاهر، رشيدة. (٢٠١٦): علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية، جامعة العربي التبسي ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- ١٨- خوجة، شارف(٢٠١٠): مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجزائر.
- ١٩- خليفات، عبد الفتاح(٢٠١٠): أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في جنوب الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن.
- ٢٠- ذوباخ، سعيدة(٢٠٠٥): الرضا عن العمل وأثره على أداء الخدمات العمومية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- ٢١- رشيد، حمدوني(٢٠١٦): الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، جامعة العربي التبسي ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- ٢٢- عابدين، محمد(٢٠١١): الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير منشورة، مجلة الجامعة الإسلامية ، الطبعة(٢) ، فلسطين.
- ٢٣- عابدين، إبراهيم(٢٠١٠): علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.
- ٢٤- عويضة، إيهاب(٢٠٠٨): أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين.
- ٢٥- عباس، محسن(٢٠١١): علاقة إدارة الوقت بضغط العمل - دراسة تطبيقية على شركة النيل العامة للطرق والكباري ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس ، مصر.
- ٢٦- لعجايليه، يوسف(٢٠١٥): مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- ٢٧- مروى، زوزو(٢٠١٦): أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة، جامعة محمد خيضر بسكرة ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.

## المجلات والدوريات العلمية

- ١- أبو شعر، عبد الرزاق (١٩٩٧): **العينات وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية** ، معهد الإدارة العامة، السعودية.
- ٢- التل، وائل (٢٠٠٨): **البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية** ، دار اليازوري العلمية ، الأردن.
- ٣- الهنداوي ، وفية(١٩٩٤): **استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل** ، معهد الإدارة العامة، الطبعة(٥٨) ، سلطنة عُمان.
- ٤- الشمسان، احمد(٢٠٠١): **أثر الرضا الوظيفي على كفاءة اداء اعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء** ، مركز الإدارة العامة للدراسات والاستشارات ، الطبعة (٦)، جامعة القاهرة ، مصر.
- ٥- الأغبري، عبدالصمد(٢٠٠٢): **الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية** ، مجلة دراسة الخليج والجزيرة العربية ، الطبعة (١٠٩)، مجلس النشر العلمي ، الكويت.
- ٦- المشعان، عويد(١٩٩٣): **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني**، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
- ٧- الغيص، منى(١٩٩٧): **تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية**، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الطبعة (٨٥) ، السعودية.
- ٨- الجوزيه، محمد(١٩٨٦): **مدارج السالكين**، دار الكتب العلمية ، الطبعة (٢) ، لبنان.
- ٩- العلوانة، علي(١٩٩٦): **أساليب الدراسة العلمي في العلوم الإدارية**، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
- ١٠- جلدة، سامر(٢٠٠٩): **السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
- ١١- حمامي ، أمال(٢٠٠٥): **الرضا عن العمل** ، مجلة التنمية الإدارية ، الطبعة (٥٨) ، السعودية.
- ١٢- شرارز، محمد(٢٠٠٩): **التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام برنامج المجموعة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS**، السعودية.
- ١٣- عابدين، محمد(٢٠١١) **الإحترق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية في الضفة الغربية**، مجلة الجامعة الإسلامية ، الطبعة (٢) ، فلسطين.
- ١٤- عاشور، احمد(١٩٧٩): **إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**، دار النهضة الغربية للنشر ، الطبعة (٣)، مصر.
- ١٥- عامر، سعيد. و عبدالوهاب، علي. (١٩٩٨): **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة** ، مركز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري ، الطبعة(٢) ، مصر.
- ١٦- عبد العال، سيد(١٩٨٦): **نظريات علم النفس والمداخل الأساسية لدراسة السلوك الإنساني**، الطبعة(٦) ، مكتبة سعيد رافت ، مصر.
- ١٧- قليلة، فاروق. و عبد المجيد، محمد(٢٠٠٥): **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة للنشر، الأردن.
- ١٨- هلال، محمد(٢٠٠٠): **مهارات إدارة الضغوط** ، مركز تطوير الأداء للتنمية ، مصر.

## المواقع الإلكترونية

- ١- عوني، روان (٢٠١٨): أسباب زيادة ضربات القلب ، تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من [https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7\\_%D9%87%D9%88\\_%D8%B3%D8%A8%D8%A8\\_%D8%AA%D8%B2%D8%A7%D9%8A%D8%AF\\_%D8%B6%D8%B1%D8%A8%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%84%D8%A8](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%88_%D8%B3%D8%A8%D8%A8_%D8%AA%D8%B2%D8%A7%D9%8A%D8%AF_%D8%B6%D8%B1%D8%A8%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%84%D8%A8)
- ٢- محمد، طارق (٢٠١٧): مرض الأرق، تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من [https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%B1%D8%B6\\_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B1%D9%82](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%B1%D8%B6_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B1%D9%82)
- ٣- عبد العليم، محمد (٢٠٠٦): معنى التوتر بالمفهوم العلمي ، تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من <https://www.islamweb.net/consult/index.php?page=Details&id=246922>
- ٤- شيشاني، نور (٢٠١٦): علامات التوتر، تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من [https://mawdoo3.com/%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%AA%D8%B1](https://mawdoo3.com/%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%AA%D8%B1)
- ٤- حادثة طعن حارس امن في مطعم بصنعاء (منتدى برس): تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من <https://mandabpress.com/news56488.html>
- ٥- حادثة مقتل حارس الأمن في مطعم بصنعاء (منتدى برس): تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من <https://www.almadaronline.com/article/31952>
- ٦- حادثة مقتل حارس أمن في مستشفى بصنعاء (أخبار الساعة): تاريخ الاسترداد ٢٠١٩ من <https://hournews.net/news-36246.htm>

- 1- Caplan.R. D (2002): **Organization Stress and Individual Strain the Social Psychology of Organization**, New York : John Wiley and sons.
- 2- Cooper , J. watts , and M. Kelly(1998):**Job Satisfaction and mental Healthy and Job Stress among Dental Practitioners in UK** , "British dental journal.
- 3- Dua, J.K. (1994): **Job Stressors and Their Effects on Physical Health, Emotional Health and Job Satisfaction**, Journal Of Educational Administration. Vol. 32, No. 1
- 4- Killy (1994): ): **The Executive. Time and Stress: Management Program**,. lywood NJ: Alexander Hamilton Institute, Inc.
- 5- Robbins Stephen P and others(2006): **Organizational Behavior**, **Pearson Prentice Hall**, 12th Edition, New Jersey
- 6- Quick , J. C; Quick, J. D; Nelson, D. L; Jurrellc, J. J. (1997): **Preventive Stress Management in Organizations**, American Psychological Association, Washington, D.C.
- 7- Sangwon lee(2002): **Study of Korean Police Sergeants Stress**, International Journal of Comparative and applied criminal justice spring 2002,vol. 26,No,1.
- 8- Boyland (2011): **Job stress and Coping Strategies of Elementary Principals** , Current Issues in Education,14,(3),p10.

## قائمة الملاحق

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| ..... قائمة المُحكّمين                                  | 1 | مُلحق رقم |
| ..... شهادة المُحلل الإحصائي                            | 2 | مُلحق رقم |
| ..... شهادة المُصحح اللغوي                              | 3 | مُلحق رقم |
| ..... إفادة من المركز الوطني للمعلومات                  | 4 | مُلحق رقم |
| ..... ارسالية من جامعة العلوم الحديثة للتعاون مع الباحث | 5 | مُلحق رقم |
| ..... الاستبيان بصورته النهائية                         | 6 | مُلحق رقم |
| ..... الجداول الاحصائية                                 | ٧ | مُلحق رقم |

## مُلحق (1) قائمة المُحكّمين

| رقم | اسم الدكتور             | الدرجة العلمية  | الجامعة              | التخصص      |
|-----|-------------------------|---|----------------------|-------------|
| 1   | امال محمد علي المجاهد   | استاذ مشارك<br>رئيس قسم العلوم الانسانية<br>بجامعة الرازي | جامعة العلوم الحديثة | إدارة اعمال |
| 2   | نبيل علي محسن الشرجبي   | استاذ مساعد<br>رئيس قسم العلوم الانسانية<br>بجامعة العلوم | جامعة العلوم الحديثة | إدارة ازمات |
| 3   | امين الحمادي            | استاذ مشارك   | جامعة العلوم الحديثة | إدارة اعمال |
| 4   | عبدالله علي احمد القرشي | استاذ مشارك   | الأكاديمية اليمنية   | إدارة اعمال |
| 5   | يحي صالح يحي ابو حاتم   | عميد جامعة العلوم الحديثة                                 | جامعة العلوم الحديثة | قانون       |
| 6   | عبدالله العكام          | استاذ مساعد   | جامعة المستقبل       | إدارة اعمال |
| 7   | عبدالخالق هادي طواف     | استاذ مشارك<br>عميد جامعة سبأ                             | جامعة سبأ            | إدارة اعمال |
| 8   | نجوى نعمان              | استاذ مساعد   | جامعة صنعاء          | إحصاء       |
| 9   | محمد الشيباني           | ماجستير إدارة أعمال                                       | جامعة صنعاء          | إحصاء       |

## مُلحق رقم ( 2 ) شهادة المُحلل الإحصائي

- تحليل إحصائي للمؤسسات
- الدراسات والبحوث
- خدمات إحصائية
- دراسات إحصائية
- إحصائية متقدمة
- تخصصات إحصائية أخرى

**الاستشادي**  
**CONSULTANT**  
لخدمات البحث العلمي  
والإستشارات الإدارية

**الاستشادي**

### شهادة المحلل الإحصائي

اشهد بأن التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية لرسالة الطالب/ حاتم المزني  
والموسومة ب:

### ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي

### من وجهة نظر العاملين في الشركات الأمنية في اليمن

المقدمة الى كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية والمالية بجامعة العلوم الحديثة  
قد تم تحت إشراف ومراجعة المركز الاستشاري لكل ما له صلة بالتحليل الإحصائي.

،،،، والله الموفق،،،،

المركز الاستشاري لخدمات البحث العلمي والاستشارات الإدارية

السعيد بن محمد السعيد



## شهادة المصحح اللغوي

أشهد بأن التصحيح اللغوي لرسالة الطالب / حاتم محمد عبده المزني  
والموسومة بـ:

"ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات  
الأمنية في اليمن".

والمقدمة إلى برنامج إدارة الأعمال بعمادة الدراسات العليا - جامعة العلوم الحديث-  
لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، في تخصص: (إدارة الأعمال).  
قد تم تحت إشرافي ومراجعتي لكل ما له صلة بالجانب اللغوي.

والله الموفق،،،

الدكتور/ إبراهيم ناصر صالح القيسي  
نائب عميد كلية التربية للشؤون الأكاديمية  
- جامعة ذمار -

أستاذ النحو والصرف بالكلية

التوقيع:   




مُلحق رقم ( 4 ) إفادة من المركز الوطني للمعلومات

الجمهورية اليمنية  
رئاسة الجمهورية  
المركز الوطني للمعلومات  
إدارة المكتبة



الرقم : ( ١٢٥٦ )

التاريخ : ١٧ / ١١ / ٢٠١١

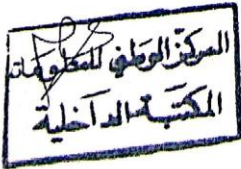
إفادة

تفيد إدارة المكتبة بالمركز الوطني للمعلومات بأن البحث المعنون :  
صعود العمل وأثرها على الرضا الوظيفي في وجهة نظر  
العاملين في شركات الأسيلاك الخاصة باليمن  
الذي يقوم الأخ / هاشم محمد عبد العزيز - لتتقدم به لرسالة الماجستير  
قسم الإدارة أعمال كلية الدراسات العليا جامعة العلوم التطبيقية الجمهورية اليمنية  
لم يصلنا أي عنوان مشابه له منذ العام ٢٠٠١ حتى تاريخ يومنا :

(( ضمن قاعدة البيانات المحتوية ما يزيد عن 13,000 رسالة ))

وعليه تم إصدار هذه الإفادة

مدير إدارة المكتبة الرقمية  
علاء الدين



صنعاء - شارع الستين الجنوبي - مقابل مكاتب الخطوط اليمنية - تليفون / ٤٤٥٠٠٢

www.Yemen-nic.info الموقع الإلكتروني E.MAIL Library Yemen - NIC. Info

ملحق رقم ( 5 ) ارسالية من جامعة العلوم الحديثة بالتعاون مع الباحث

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**U M S**  
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العلوم الحديثة

---

الرجوع: ٢٠١٩ / ١٣ / ١٧  
Date: ٢٧ / ١٠ / ٢٠١٩

---

**الى من يشهده الامر**

تهديكم جامعة العلوم الحديثة أطيب تحياتها وتتمنى لكم التوفيق في جميع أعمالكم، نود الإفادة بأن الطالب:

| الاسم                 | الرقم الأكاديمي | التخصص      |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| حاتم محمد عبده المزني | 2014500037      | ادارة أعمال |

مسجل لدرجة ( الماجستير ) يرغب جمع معلومات خاصة بموضوع بحثه (ضغوط العمل والرها على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الشركات الامنية في اليمن) في مجال تخصصه إدارة الأعمال .  
وعليه: نرجو التعاون معه ، حسب النظام المعمول لديكم.

**وتفضلوا بقبول وخالص التحية،،**

بروفيسور / شجير عبدالله الحرازي

رئيس الجامعة

  
٢٧ / ١٠ / ٢٠١٩



---

المركز الرئيسي : صنعاء - شارع بغداد الفرع ، عصر - حي الوحدة - ص.ب. ( ٢٠٠٣١ ) - هاتف، ٤٦٧ - ١ - ٤٦٨٣٠٥ - فاكس ٤٦٧ - ١ - ٤٠٧٤١٩  
Main - Sanaa - Bagdad St - Branch : Asser - Alwaha nighber hood P.O.Box : 20031 - Tel +967 - 1 - 468305 Fax : +967 - 1 - 407419  
E-mail:info@ums-edu.com Webalite: www.ums-edu.com

مُلحق رقم ( 6 ) الاستبيان في صورته النهائية

| المجال الأول :- ضغوط العمل  |   |            |       |       |           |                  |
|-----------------------------|---|------------|-------|-------|-----------|------------------|
| م                           | المحور الأول :- ظروف العمل                                | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق اطلاقا |
| 1                           | اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي                 |            |       |       |           |                  |
| 2                           | اتضايق من عدم وجود فترات الراحة اثناء العمل               |            |       |       |           |                  |
| 3                           | اتضايق من العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت اشعة الشمس |            |       |       |           |                  |
| 4                           | اتضايق من العمل في ايام الاجازات والاعياد                 |            |       |       |           |                  |
| المحور الثاني :- عبء العمل  |   |            |       |       |           |                  |
| 5                           | اتضايق من حمل السلاح                                      |            |       |       |           |                  |
| 6                           | اتضايق من التغيير المستمر لأوقات العمل                    |            |       |       |           |                  |
| 7                           | اعاني من قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل                 |            |       |       |           |                  |
| المحور الثالث :- غموض الدور |   |            |       |       |           |                  |
| 8                           | مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة                 |            |       |       |           |                  |
| 9                           | احيانا لا اعرف ما الذي يريد رؤسائي                        |            |       |       |           |                  |
| 10                          | اللوائح في الشركة غير مفهومة للجميع                       |            |       |       |           |                  |
| 11                          | حدود صلاحياتي غير واضحة                                   |            |       |       |           |                  |
| المحور الرابع :- صراع الدور |   |            |       |       |           |                  |
| 12                          | اشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة            |            |       |       |           |                  |
| 13                          | يزعجني تأدية اعمال خارج اطار عملي                         |            |       |       |           |                  |
| 14                          | اتضايق عندما اتحمل احيانا المسؤولية عن اخطاء زملائي       |            |       |       |           |                  |
| 15                          | انزعج عندما اتلقى تعليمات متعارضة من الادارة              |            |       |       |           |                  |
| 16                          | اتضايق ان مهاراتي وقدراتي غير مستغله في عملي              |            |       |       |           |                  |

## المجال الأول :- ضغوط العمل

| م  | المحور الخامس :- الأوضاع الاقتصادية                                 | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقاً |
|----|---|------------|-------|-------|-----------|-------------------|
| 17 | اتضايق من توقف معظم الاعمال في السفارات والبعثات والمنظمات والشركات |            |       |       |           |                   |
| 18 | اعاني من عدم قدرتي على توفير المستلزمات الضرورية لأسرتي             |            |       |       |           |                   |
| 19 | اتضايق من تدهور الريال مقابل العملات الاجنبية                       |            |       |       |           |                   |
| 20 | اعاني من الانقطاع المستمر للمشتقات النفطية                          |            |       |       |           |                   |
| 21 | اتضايق من قلة فرص العمل   |            |       |       |           |                   |
| 22 | اعاني من ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية                      |            |       |       |           |                   |
| م  | المحور السادس :- الأوضاع السياسية                                   | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقاً |
| 23 | يزعجني الخلافات بين الاحزاب السياسية                                |            |       |       |           |                   |
| 24 | انزعج كون القرارات الاممية لا تعالج مشاكلنا                         |            |       |       |           |                   |
| 25 | اتضايق من استمرار الحرب والصراعات في بلادنا                         |            |       |       |           |                   |
| 26 | اعاني من عدم وجود حكومة متفق عليها من الشعب                         |            |       |       |           |                   |
| م  | المحور السابع :- عدم المشاركة في اتخاذ القرار                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقاً |
| 27 | اتضايق بتنفيذي قرارات عليا تتسم بالروتينية والتكرار                 |            |       |       |           |                   |
| 28 | اتضايق لعدم وجود لوائح استطيع العودة اليها قبل اتخاذ القرار         |            |       |       |           |                   |
| 29 | يزعجني ان الادارة لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار              |            |       |       |           |                   |
| 30 | اتضايق احبانا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة                    |            |       |       |           |                   |

## المجال الثاني :- الرضا الوظيفي

| المحور الاول :- الأجور والمرتبات           |           |       |       |            |  |
|--|-----------|-------|-------|------------|--|
| غير موافق اطلاقا                           | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |  |
|  |           |       |       |            | 31 الراتب يكفي لسد الاحتياجات الضرورية                   |
|  |           |       |       |            | 32 يتناسب الراتب مع العمل والجهد المبذول                 |
|  |           |       |       |            | 33 العلاوات السنوية تتناسب مع الظروف الاقتصادية          |
|  |           |       |       |            | 34 تصرف الادارة مساعدات للحالات الطارئة                  |
| المحور الثاني :- الامن والاستقرار الوظيفي  |           |       |       |            |  |
| غير موافق اطلاقا                           | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |  |
|  |           |       |       |            | 35 يوفر لي عملي خدمات صحية                               |
|  |           |       |       |            | 36 اشعر بالامان نتيجة وجود بدل مخاطر                     |
|  |           |       |       |            | 37 يوفر لي عملي التامين الصحي المناسب                    |
|  |           |       |       |            | 38 اشعر بالامان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد              |
|  |           |       |       |            | 39 لا يتم الاستغناء عن العاملين الا في الحالة القصوى     |
| ( المحور الثالث :- الحوافز وُفرص الترقية ) |           |       |       |            |  |
| غير موافق اطلاقا                           | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |  |
|  |           |       |       |            | 40 اعتقد بانني اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء بالشركة    |
|  |           |       |       |            | 41 تصرف حوافز ومكافآت مجزية للموظف المجتهد               |
|  |           |       |       |            | 42 تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاة |
|  |           |       |       |            | 43 هناك فرص مناسبة لي بان اترقى في الشركة التي اعمل بها  |
|  |           |       |       |            | 44 تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة                     |

## المجال الثاني :- الرضا الوظيفي

| المحور الرابع :- الاشراف |           |       |       |            |   |
|--------------------------|-----------|-------|-------|------------|---|
| غير موافق اطلاقا         | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |   |
|                          |           |       |       |            | 45 راضي عن تقييم المشرفين لأدائي                          |
|                          |           |       |       |            | 46 راضي عن توزيع المشرفين للأدوار والمهام                 |
|                          |           |       |       |            | 47 يوجد عدل في توزيع الاعمال الاضافية التي يعدها المشرفون |
|                          |           |       |       |            | 48 يتيح لي المشرفون فرصة مناقشة مشكلات العمل              |
|                          |           |       |       |            | 49 يهتم المشرفون بمعالجة الشكاوي والمقترحات التي اذكرها   |
| غير موافق اطلاقا         | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المحور الخامس :- العلاقات مع الرؤساء                      |
|                          |           |       |       |            | 50 تتميز معاملة الرؤساء للجميع بالعدل والمساواة           |
|                          |           |       |       |            | 51 يوجد سهولة في التواصل مع الرؤساء في العمل              |
|                          |           |       |       |            | 52 اشعر انني اتعامل مع رؤساء يحبون التعامل معي            |
|                          |           |       |       |            | 53 اشعر بان رؤسائي يراعون ظروفني الخاصة                   |
|                          |           |       |       |            | 54 اتعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل            |

| المجال الثالث :- أساليب التحسين |           |       |       |            |   |
|---------------------------------|-----------|-------|-------|------------|---|
| غير موافق اطلاقا                | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |   |
|                                 |           |       |       |            | 55 اعتقد بان اساليب التدريب على حل المُشكلات تُخفف من ضغوط العمل                          |
|                                 |           |       |       |            | 56 اعتقد بان ملائمة الاجور والمرتببات للأوضاع الاقتصادية لها دور في التخفيف من ضغوط العمل |
|                                 |           |       |       |            | 57 ارى بان وجود نظام تامين صحي شامل يحد من ضغوط العمل                                     |
|                                 |           |       |       |            | 58 اعتقد ان توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل يخفف من الضغوط                           |

## مُلحق رقم ( 7 ) جداول SPSS

| Correlations                             |                       |   |   |  |   |   |                    |   |   |
|--|-----------------------|---|---|--|---|---|--------------------|---|---|
| شعر بالمثل بسبب تكرار نفس المهام في عملي | التصديق من حمل الملاح | التصديق من عدم وجود قرات الراحة أثناء العمل | التصديق من التغيير المستمر لأوقات العمل | اعلي من قة فورم بسبب تغيير اوقات العمل | التصديق من العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت شعة الشمس | التصديق من العمل في ايام الاجازات والااعد | ضغوطا <sup>1</sup> | التصديق من العمل في ايام الاجازات والااعد | التصديق من العمل في ايام الاجازات والااعد |
| 1  | .264**                | .506**                                      | .288**                                  | .320**                                 | .261**  | .364**                                    | .513**             | .364**                                    | .513**                                    |
|  |                       | .000  | .000                                    | .000                                   | .000  | .000                                      | .000               | .000                                      | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | 1   | -.049                                   | .682**                                 | .774**  | .830**                                    | .881**             | .830**                                    | .881**                                    |
|  |                       | .450  | .000                                    | .000                                   | .000  | .000                                      | .000               | .000                                      | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | 1   | -.049                                   | .0015                                  | .0025   | -.047                                     | .173**             | -.047                                     | .173**                                    |
|  |                       | .450  | .000                                    | .0812                                  | .699**  | .467                                      | .007               | .467                                      | .007                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | .682**                                      | .000                                    | 1                                      | .639**  | .748**                                    | .824**             | .748**                                    | .824**                                    |
|  |                       | .000  | .000                                    | .000                                   | .000  | .000                                      | .000               | .000                                      | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | 1   | .025                                    | .639**                                 | 1   | .797**                                    | .877**             | .797**                                    | .877**                                    |
|  |                       | .803**                                      | .000                                    | .699**                                 | .000  | .744**                                    | .000               | .744**                                    | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | .774**                                      | .000                                    | -.055                                  | .716**  | .799**                                    | .867**             | .799**                                    | .867**                                    |
|  |                       | .000  | .000                                    | .402                                   | .000  | .000                                      | .000               | .000                                      | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | 1   | -.047                                   | .748**                                 | .797**  | .799**                                    | .915**             | .799**                                    | .915**                                    |
|  |                       | .830**                                      | .000                                    | .467                                   | .000  | .000                                      | .000               | .000                                      | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |
|  |                       | .881**                                      | .000                                    | .173**                                 | .877**  | .867**                                    | .513**             | .867**                                    | .513**                                    |
|  |                       | .000  | .000                                    | .007                                   | .000  | .000                                      | .000               | .000                                      | .000                                      |
|  |                       | .238  | .238                                    | .238                                   | .238  | .238                                      | .238               | .238                                      | .238                                      |

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

| Correlations                              |                                    |                                    |                         |                    |   |                                    |                                    |                         |                    |
|---|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة | احيانا لا اعرف ما الذي يريد رؤسائي | الواقع في الشركة غير مفهومة للجميع | حدود صلاحياتي غير واضحة | ضغوطا <sup>2</sup> | مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة | احيانا لا اعرف ما الذي يريد رؤسائي | الواقع في الشركة غير مفهومة للجميع | حدود صلاحياتي غير واضحة | ضغوطا <sup>2</sup> |
| 1   | .617**                             | .490**                             | .557**                  | .796**             | .617**                                    | .490**                             | .557**                             | .796**                  | .796**             |
|   |                                    | .000                               | .000                    | .000               | .000                                      | .000                               | .000                               | .000                    | .000               |
|   |                                    | .238                               | .238                    | .238               | .238                                      | .238                               | .238                               | .238                    | .238               |
|   |                                    | 1                                  | .616**                  | .673**             | .874**                                    | .673**                             | .616**                             | .673**                  | .874**             |
|   |                                    | .000                               | .000                    | .000               | .000                                      | .000                               | .000                               | .000                    | .000               |
|   |                                    | .238                               | .238                    | .238               | .238                                      | .238                               | .238                               | .238                    | .238               |
|   |                                    | 1                                  | .616**                  | .566**             | .809**                                    | .566**                             | .616**                             | .566**                  | .809**             |
|   |                                    | .000                               | .000                    | .000               | .000                                      | .000                               | .000                               | .000                    | .000               |
|   |                                    | .238                               | .238                    | .238               | .238                                      | .238                               | .238                               | .238                    | .238               |
|   |                                    | 1                                  | .673**                  | .566**             | .844**                                    | .566**                             | .673**                             | .566**                  | .844**             |
|   |                                    | .000                               | .000                    | .000               | .000                                      | .000                               | .000                               | .000                    | .000               |
|   |                                    | .238                               | .238                    | .238               | .238                                      | .238                               | .238                               | .238                    | .238               |
|   |                                    | 1                                  | .874**                  | .809**             | .844**                                    | .809**                             | .874**                             | .809**                  | .844**             |
|   |                                    | .000                               | .000                    | .000               | .000                                      | .000                               | .000                               | .000                    | .000               |
|   |                                    | .238                               | .238                    | .238               | .238                                      | .238                               | .238                               | .238                    | .238               |

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

| Correlations                                  |                                  |                                 |  |   |   |                                  |                                 |  |   |
|---|----------------------------------|---------------------------------|--|---|---|----------------------------------|---------------------------------|--|---|
| شعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة | يزعني تأدية اعمال خارج اطار عملي | التصديق عندما تحمل اخطاء زملائي | ازرع عندما تلقى تعليمات متعارضة من الادارة | التصديق ان مهاراتي وقراتي غير مستظه في عملي | شعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة | يزعني تأدية اعمال خارج اطار عملي | التصديق عندما تحمل اخطاء زملائي | ازرع عندما تلقى تعليمات متعارضة من الادارة | التصديق ان مهاراتي وقراتي غير مستظه في عملي |
| 1   | .585**                           | .305**                          | .491**                                     | .381**                                      | .585**  | .305**                           | .491**                          | .381**                                     | .649**                                      |
|   |                                  | .000                            | .000                                       | .000  | .000  | .000                             | .000                            | .000                                       | .000  |
|   |                                  | .238                            | .238                                       | .238  | .238  | .238                             | .238                            | .238                                       | .238  |
|   |                                  | 1                               | .805**                                     | .670**                                      | .918**  | .668**                           | .670**                          | .805**                                     | .918**                                      |
|   |                                  | .000                            | .000                                       | .000  | .000  | .000                             | .000                            | .000                                       | .000  |
|   |                                  | .238                            | .238                                       | .238  | .238  | .238                             | .238                            | .238                                       | .238  |
|   |                                  | 1                               | .805**                                     | .609**                                      | .811**  | .549**                           | .609**                          | .805**                                     | .811**                                      |
|   |                                  | .000                            | .000                                       | .000  | .000  | .000                             | .000                            | .000                                       | .000  |
|   |                                  | .238                            | .238                                       | .238  | .238  | .238                             | .238                            | .238                                       | .238  |
|   |                                  | 1                               | .670**                                     | .609**                                      | .846**  | .607**                           | .609**                          | .670**                                     | .846**                                      |
|   |                                  | .000                            | .000                                       | .000  | .000  | .000                             | .000                            | .000                                       | .000  |
|   |                                  | .238                            | .238                                       | .238  | .238  | .238                             | .238                            | .238                                       | .238  |
|   |                                  | 1                               | .668**                                     | .549**                                      | .812**  | .607**                           | .607**                          | .668**                                     | .812**                                      |
|   |                                  | .000                            | .000                                       | .000  | .000  | .000                             | .000                            | .000                                       | .000  |
|   |                                  | .238                            | .238                                       | .238  | .238  | .238                             | .238                            | .238                                       | .238  |
|   |                                  | 1                               | .918**                                     | .811**                                      | .846**  | .811**                           | .811**                          | .918**                                     | .846**                                      |
|   |                                  | .000                            | .000                                       | .000  | .000  | .000                             | .000                            | .000                                       | .000  |
|   |                                  | .238                            | .238                                       | .238  | .238  | .238                             | .238                            | .238                                       | .238  |

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

| Correlations |   |                        |  |   |   |   |                                     |
|--------------|---|------------------------|--|---|---|---|-------------------------------------|
| مضغوطه       | اعني من ارتفاع الاسعار لمواد والده الغذائية | اتضيق من قلة فرص العمل | اعني من الانتطاع المستمر للشركات القطنية | اتضيق من تدهور الازمان مقابل العملات الاجنبية | اعني من عدم قدرتي على توفير المستزمات الضرورية لاسرتي | اتضيق من توقف معظم الاعمال في المخازن والعمارات والمنشآت والشركات |                                     |
| .752**       | 0.114                                       | 0.031                  | .536**                                   | .570**  | .567**  | 1   | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.080                                       | 0.639                  | 0.000                                    | 0.000   | 0.000   | 238   | N                                   |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |
| .725**       | 0.049                                       | -0.014                 | .530**                                   | .566**  | 1   | .567**  | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.448                                       | 0.824                  | 0.000                                    | 0.000   | 0.000   | 0.000   | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |
| .718**       | 0.088                                       | -0.028                 | .473**                                   | 1   | .566**  | .570**  | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.176                                       | 0.664                  | 0.000                                    | 0.000   | 0.000   | 0.000   | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |
| .743**       | 0.103                                       | 0.081                  | 1  | .473**  | .530**  | .536**  | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.113                                       | 0.212                  | 0.000                                    | 0.000   | 0.000   | 0.000   | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |
| .344**       | 0.114                                       | 1                      | 0.081                                    | -0.028  | -0.014  | 0.031   | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.078                                       | 0.639                  | 0.212                                    | 0.664   | 0.824   | 0.639   | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |
| .399**       | 1   | 0.114                  | 0.103                                    | 0.088   | 0.049   | 0.114   | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.078                                       | 0.113                  | 0.176                                    | 0.448   | 0.080   | 0.080   | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |
| 1            | .399**                                      | .344**                 | .743**                                   | .718**  | .725**  | .752**  | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000                                       | 0.000                  | 0.000                                    | 0.000   | 0.000   | 0.000   | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238                   | .238                                     | .238  | .238  | .238  | N                                   |

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

| Correlations |  |  |   |                                      |        |        |                                     |
|--------------|--|--|---|--------------------------------------|--------|--------|-------------------------------------|
| مضغوطه       | اعني من عدم وجود حكومة متفق عليها من الشعب | اتضيق من استمرار الحرب والصراعات في بلادنا | انزعج كون القرارات الاممية لا تعالج مشاكلنا | يزعجني الخلافات بين الاحزاب السياسية |        |        |                                     |
| .820**       | .453**                                     | .580**                                     | .769**                                      | 1                                    | .769** | 1      | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000                                      | 0.000                                      | 0.000                                       | 0.000                                | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238                                       | .238                                       | .238  | .238                                 | .238   | .238   | N                                   |
| .905**       | .606**                                     | .699**                                     | 1   | .769**                               | .769** | .769** | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000                                      | 0.000                                      | 0.000                                       | 0.000                                | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238                                       | .238                                       | .238  | .238                                 | .238   | .238   | N                                   |
| .871**       | .656**                                     | 1  | .699**                                      | .580**                               | .580** | .580** | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000                                      | 0.000                                      | 0.000                                       | 0.000                                | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238                                       | .238                                       | .238  | .238                                 | .238   | .238   | N                                   |
| .799**       | 1  | .656**                                     | .606**                                      | .453**                               | .453** | .453** | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000                                      | 0.000                                      | 0.000                                       | 0.000                                | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238                                       | .238                                       | .238  | .238                                 | .238   | .238   | N                                   |
| 1            | .799**                                     | .871**                                     | .905**                                      | .820**                               | .820** | .820** | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000                                      | 0.000                                      | 0.000                                       | 0.000                                | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238                                       | .238                                       | .238  | .238                                 | .238   | .238   | N                                   |

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

| Correlations |   |  |  |   |        |        |                                     |
|--------------|---|--|--|---|--------|--------|-------------------------------------|
| مضغوطه       | اتضيق احباطا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة | يزعجني ان الادارة لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار | اتضيق لعدم وجود لوائح استطيع العودة اليها قبل اتخاذ القرار | اتضيق بتنفيذي قرارات عليا تنتم بالروتينية والكرار |        |        |                                     |
| .384**       | -0.069  | 0.116  | 0.032  | 1   | .384** | 1      | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.289   | 0.074  | 0.619  | 0.032   | 0.032  | 0.032  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238   | .238   | .238  | .238   | .238   | N                                   |
| .810**       | .721**  | .483**   | 1  | .810**  | .810** | .810** | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000   | 0.000  | 0.000  | 0.000   | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238   | .238   | .238  | .238   | .238   | N                                   |
| .776**       | .488**  | 1  | .483**   | .074  | .074   | .074   | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000   | 0.000  | 0.000  | 0.000   | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238   | .238   | .238  | .238   | .238   | N                                   |
| .775**       | 1   | .488**   | .721**   | -.069   | -.069  | -.069  | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000   | 0.000  | 0.000  | 0.289   | 0.289  | 0.289  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238   | .238   | .238  | .238   | .238   | N                                   |
| 1            | .775**  | .776**   | .810**   | .384**  | .384** | .384** | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) |
| 0.000        | 0.000   | 0.000  | 0.000  | 0.000   | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)                     |
| .238         | .238  | .238   | .238   | .238  | .238   | .238   | N                                   |

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



| Correlations |        |        |        |        |        |        |                     |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| متوسط العمل  | متوسطا | متوسطة | متوسطة | متوسطة | متوسطة | متوسطا |                     |
| .786**       | -0.004 | 0.025  | 0.098  | .285** | .436** | 1      | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.946  | 0.696  | 0.132  | 0.000  | 0.000  |        | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238    | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |
| .719**       | 0.101  | 0.037  | 0.055  | .591** | 1      | .436** | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.120  | 0.572  | 0.400  | 0.000  |        | 0.000  | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238    | 238 N               |
| .667**       | 0.116  | 0.059  | .135*  | 1      | .591** | .285** | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.073  | 0.362  | 0.037  |        | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238    | 238    | 238    |        | 238    | 238    | 238 N               |
| .374**       | 0.024  | .219** | 1      | .135*  | 0.055  | 0.098  | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.712  | 0.001  |        | 0.037  | 0.400  | 0.132  | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238    | 238    |        | 238    | 238    | 238    | 238 N               |
| .287**       | 0.060  | 1      | .219** | 0.059  | 0.037  | 0.025  | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.359  |        | 0.001  | 0.362  | 0.572  | 0.696  | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238    |        | 238    | 238    | 238    | 238    | 238 N               |
| .235**       | 1      | 0.060  | 0.024  | 0.116  | 0.101  | -0.004 | Pearson Correlation |
| 0.000        |        | 0.359  | 0.712  | 0.073  | 0.120  | 0.946  | Sig. (2-tailed)     |
| 238          |        | 238    | 238    | 238    | 238    | 238    | 238 N               |
| 1            | .235** | .287** | .374** | .667** | .719** | .786** | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238    | 238    | 238    | 238    | 238    | 238    | 238 N               |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Correlations |                                      |  |  |                                     |                     |  |                 |
|--------------|--------------------------------------|--|--|-------------------------------------|---------------------|--|-----------------|
| الرضا        | تصرف الادارة مساعدات للحالات الطارئة | العلاوات السنوية تتناسب مع الظروف الاقتصادية | بتناسب الراتب مع العمل والجدد المبتدول | الراتب يكفي لمد الاحتياجات الضرورية |                     |  |                 |
| .869**       | .319**                               | .575**                                       | .781**                                 | 1                                   | Pearson Correlation | الراتب يكفي لمد الاحتياجات الضرورية          |                 |
| 0.000        | 0.000                                | 0.000  | 0.000                                  |                                     |                     |  | Sig. (2-tailed) |
| 238          | 238                                  | 238  | 238                                    |                                     |                     |  | 238 N           |
| .844**       | .297**                               | .532**                                       | 1                                      | .781**                              | Pearson Correlation | بتناسب الراتب مع العمل والجدد المبتدول       |                 |
| 0.000        | 0.000                                | 0.000  |  | 0.000                               |                     |  | Sig. (2-tailed) |
| 238          | 238                                  | 238  |  | 238                                 |                     |  | 238 N           |
| .780**       | .313**                               | 1  | .532**                                 | .575**                              | Pearson Correlation | العلاوات السنوية تتناسب مع الظروف الاقتصادية |                 |
| 0.000        | 0.000                                |  | 0.000                                  | 0.000                               |                     |  | Sig. (2-tailed) |
| 238          | 238                                  |  | 238                                    | 238                                 |                     |  | 238 N           |
| .610**       | 1                                    | .313**                                       | .297**                                 | .319**                              | Pearson Correlation | تصرف الادارة مساعدات للحالات الطارئة         |                 |
| 0.000        |                                      | 0.000  | 0.000                                  | 0.000                               |                     |  | Sig. (2-tailed) |
| 238          |                                      | 238  | 238                                    | 238                                 |                     |  | 238 N           |
| 1            | .610**                               | .780**                                       | .844**                                 | .869**                              | Pearson Correlation | الرضا  |                 |
|              | 0.000                                | 0.000  | 0.000                                  | 0.000                               |                     |  | Sig. (2-tailed) |
|              | 238                                  | 238  | 238                                    | 238                                 |                     |  | 238 N           |

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

| Correlations |                                   |  |   |  |  |                     |   |
|--------------|-----------------------------------|--|---|--|--|---------------------|---|
| الرضا        | تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة | هناك فرص مناسبة لي بان اترقي في الشركة التي اعمل بها | تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاء | تصرف جوائز ومكافآت مجزية لموظف المبتدئ | اعتقد بانني اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء بالشركة |                     |   |
| .676**       | 0.024                             | 0.042  | .566**  | .763**                                 | 1  | Pearson Correlation | اعتقد بانني اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء بالشركة    |
| 0.000        | 0.712                             | 0.520  | 0.000   | 0.000                                  |  |                     | Sig. (2-tailed)                                       |
| 238          | 238                               | 238  | 238   | 238                                    |  |                     | 238 N   |
| .685**       | 0.046                             | 0.079  | .560**  | 1                                      | .763**   | Pearson Correlation | تصرف جوائز ومكافآت مجزية لموظف المبتدئ                |
| 0.000        | 0.477                             | 0.226  | 0.000   |  | 0.000  |                     | Sig. (2-tailed)                                       |
| 238          | 238                               | 238  | 238   |  | 238  |                     | 238 N   |
| .686**       | 0.102                             | .157**   | 1   | .560**                                 | .566**   | Pearson Correlation | تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاء |
| 0.000        | 0.116                             | 0.015  |   | 0.000                                  | 0.000  |                     | Sig. (2-tailed)                                       |
| 238          | 238                               | 238  |   | 238                                    | 238  |                     | 238 N   |
| .666**       | .774**                            | 1  | .157**  | 0.079                                  | 0.042  | Pearson Correlation | هناك فرص مناسبة لي بان اترقي في الشركة التي اعمل بها  |
| 0.000        | 0.000                             |  | 0.015   | 0.226                                  | 0.520  |                     | Sig. (2-tailed)                                       |
| 238          | 238                               |  | 238   | 238                                    | 238  |                     | 238 N   |
| .630**       | 1                                 | .774**   | 0.102   | 0.046                                  | 0.024  | Pearson Correlation | تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة                     |
| 0.000        |                                   | 0.000  | 0.116   | 0.477                                  | 0.712  |                     | Sig. (2-tailed)                                       |
| 238          |                                   | 238  | 238   | 238                                    | 238  |                     | 238 N   |
| 1            | .630**                            | .666**   | .686**  | .685**                                 | .676**   | Pearson Correlation | الرضا   |
|              | 0.000                             | 0.000  | 0.000   | 0.000                                  | 0.000  |                     | Sig. (2-tailed)                                       |
|              | 238                               | 238  | 238   | 238                                    | 238  |                     | 238 N   |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Correlations |   |   |                                    |                                    |                         |                     |
|--------------|---|---|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| الرضا        | لا يتم الاستغناء عن العاملين الا في الحالة القصوى | الشعر بالأمان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد | يوفر لي عملي التأمين الصحي المناسب | الشعر بالأمان نتيجة وجود بدل مخاطر | يوفر لي عملي خدمات صحية |                     |
| .598**       | -0.038  | 0.091                                     | .532**                             | .534**                             | 1                       | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.563   | 0.161                                     | 0.000                              | 0.000                              |                         | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238   | 238                                       | 238                                | 238                                | 238                     | N                   |
| .773**       | .325**  | 0.116                                     | .569**                             | 1                                  | .534**                  | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000   | 0.074                                     | 0.000                              |                                    | 0.000                   | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238   | 238                                       | 238                                | 238                                | 238                     | N                   |
| .786**       | .336**  | .239**                                    | 1                                  | .569**                             | .532**                  | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000   | 0.000                                     |                                    | 0.000                              | 0.000                   | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238   | 238                                       | 238                                | 238                                | 238                     | N                   |
| .487**       | .248**  | 1   | .239**                             | 0.116                              | 0.091                   | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000   |   | 0.000                              | 0.074                              | 0.161                   | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238   | 238                                       | 238                                | 238                                | 238                     | N                   |
| .642**       | 1   | .248**                                    | .336**                             | .325**                             | -0.038                  | Pearson Correlation |
| 0.000        |   | 0.000                                     | 0.000                              | 0.000                              | 0.563                   | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238   | 238                                       | 238                                | 238                                | 238                     | N                   |
| 1            | .642**  | .487**                                    | .786**                             | .773**                             | .598**                  | Pearson Correlation |
|              | 0.000   | 0.000                                     | 0.000                              | 0.000                              | 0.000                   | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238   | 238                                       | 238                                | 238                                | 238                     | N                   |

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

| Correlations |  |  |  |  |                               |                     |
|--------------|--|--|--|--|-------------------------------|---------------------|
| الرضا        | يتم المشرفون بمعالجة التكاوي والفتوحات التي انكرها | يتمحور المشرفون فرصة مناقشة مشكلات العمل | يوجد عدل في توزيع الاعمال الاضافية التي يعدها المشرفون | راضي عن توزيع المشرفين للأدوار والمهام | راضي عن تقييم المشرفين لأدائي |                     |
| .937**       | .804**   | .722**                                   | .761**   | .852**                                 | 1                             | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000                                    | 0.000  | 0.000                                  |                               | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                      | 238  | 238                                    | 238                           | N                   |
| .913**       | .743**   | .694**                                   | .756**   | 1                                      | .852**                        | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000                                    | 0.000  |  | 0.000                         | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                      | 238  | 238                                    | 238                           | N                   |
| .877**       | .738**   | .638**                                   | 1  | .756**                                 | .761**                        | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000                                    |  | 0.000                                  | 0.000                         | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                      | 238  | 238                                    | 238                           | N                   |
| .828**       | .687**   | 1  | .638**   | .694**                                 | .722**                        | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  |  | 0.000  | 0.000                                  | 0.000                         | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                      | 238  | 238                                    | 238                           | N                   |
| .891**       | 1  | .687**                                   | .738**   | .743**                                 | .804**                        | Pearson Correlation |
| 0.000        |  | 0.000                                    | 0.000  | 0.000                                  | 0.000                         | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                      | 238  | 238                                    | 238                           | N                   |
| 1            | .891**   | .828**                                   | .877**   | .913**                                 | .937**                        | Pearson Correlation |
|              | 0.000  | 0.000                                    | 0.000  | 0.000                                  | 0.000                         | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                      | 238  | 238                                    | 238                           | N                   |

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

| Correlations |  |                                     |  |   |   |                     |
|--------------|--|-------------------------------------|--|---|---|---------------------|
| الرضا        | التعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل | الشعر بان رؤسائي يراعون ظروف الخاصة | الشعر انني تعاملت مع رؤساء يحنون التعامل معي | يوجد سهولة في التواصل مع الرؤساء في العمل | تمتيز معاملة الرؤساء لجميع بالعدل والمساواة |                     |
| .831**       | .631**                                       | .735**                              | .679**                                       | .666**                                    | 1   | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000                               | 0.000  | 0.000                                     |   | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                 | 238  | 238                                       | 238   | N                   |
| .882**       | .753**                                       | .654**                              | .789**                                       | 1   | .666**                                      | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000                               | 0.000  |   | 0.000                                       | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                 | 238  | 238                                       | 238   | N                   |
| .901**       | .741**                                       | .746**                              | 1  | .789**                                    | .679**                                      | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  | 0.000                               |  | 0.000                                     | 0.000                                       | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                 | 238  | 238                                       | 238   | N                   |
| .880**       | .733**                                       | 1                                   | .746**                                       | .654**                                    | .735**                                      | Pearson Correlation |
| 0.000        | 0.000  |                                     | 0.000  | 0.000                                     | 0.000                                       | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                 | 238  | 238                                       | 238   | N                   |
| .891**       | 1  | .733**                              | .741**                                       | .753**                                    | .631**                                      | Pearson Correlation |
| 0.000        |  | 0.000                               | 0.000  | 0.000                                     | 0.000                                       | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                 | 238  | 238                                       | 238   | N                   |
| 1            | .891**                                       | .880**                              | .901**                                       | .882**                                    | .831**                                      | Pearson Correlation |
|              | 0.000  | 0.000                               | 0.000  | 0.000                                     | 0.000                                       | Sig. (2-tailed)     |
| 238          | 238  | 238                                 | 238  | 238                                       | 238   | N                   |

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

| Correlations  |        |        |        |        |        |                     |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| الرضا الوظيفي | الرضا  | الرضا  | الرضا  | الرضا  | الرضا  |                     |
| .292**        | 0.038  | 0.089  | 0.039  | .210** | 1      | Pearson Correlation |
| 0.000         | 0.559  | 0.173  | 0.546  | 0.001  |        | Sig. (2-tailed)     |
| 238           | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |
| .371**        | 0.051  | 0.027  | .234** | 1      | .210** | Pearson Correlation |
| 0.000         | 0.438  | 0.681  | 0.000  |        | 0.001  | Sig. (2-tailed)     |
| 238           | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |
| .313**        | -0.003 | 0.015  | 1      | .234** | 0.039  | Pearson Correlation |
| 0.000         | 0.967  | 0.823  |        | 0.000  | 0.546  | Sig. (2-tailed)     |
| 238           | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |
| .867**        | .835** | 1      | 0.015  | 0.027  | 0.089  | Pearson Correlation |
| 0.000         | 0.000  |        | 0.823  | 0.681  | 0.173  | Sig. (2-tailed)     |
| 238           | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |
| .849**        | 1      | .835** | -0.003 | 0.051  | 0.038  | Pearson Correlation |
| 0.000         |        | 0.000  | 0.967  | 0.438  | 0.559  | Sig. (2-tailed)     |
| 238           | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |
| 1             | .849** | .867** | .313** | .371** | .292** | Pearson Correlation |
|               | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | Sig. (2-tailed)     |
| 238           | 238    | 238    | 238    | 238    |        | 238 N               |

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

| Correlations  |          |          |       |          |         |          |          |          |          |        |        |        |
|---------------|----------|----------|-------|----------|---------|----------|----------|----------|----------|--------|--------|--------|
| الرضا الوظيفي | الرضا    | الرضا    | الرضا | الرضا    | الرضا   | الرضا    | الرضا    | الرضا    | الرضا    | الرضا  | الرضا  | الرضا  |
| .312          | 0.057    | .351     | .176  | .159     | .241**  | .186     | .191     | 0.117    | 0.020    | 0.117  | 0.020  | 0.117  |
| 0.000         | 0.385    | 0.000    | 0.007 | 0.014    | 0.000   | 0.000    | 0.004    | 0.003    | 0.072    | 0.003  | 0.072  | 0.764  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      | 238      | 238    | 238    | 238 N  |
| .586*         | -0.117   | .353     | 0.080 | .400     | 0.018   | .452     | .375     | .241*    | 1        | 0.020  | 0.020  | 0.764  |
| 0.000         | 0.071    | 0.000    | 0.217 | 0.000    | 0.786   | 0.000    | 0.000    | 0.000    |          | 0.764  | 0.020  | 0.764  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.020  | 238 N  |
| .552          | -0.379** | .177     | .312  | .332     | -0.148* | .205     | .486     | .507     | 1        | .241*  | 0.117  | 0.117  |
| 0.000         | 0.000    | 0.006    | 0.000 | 0.000    | 0.022   | 0.000    | 0.000    | 0.000    |          | 0.072  | 0.072  | 0.764  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.020  | 238 N  |
| .486*         | -0.270** | .228     | .158  | .542     | 0.105   | .348     | .543     | .507     | 1        | .507   | .363   | .363   |
| 0.000         | 0.000    | 0.000    | 0.015 | 0.000    | 0.107   | 0.000    | 0.000    | 0.000    |          | 0.000  | 0.000  | 0.003  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| .655*         | -0.150** | .232     | .169  | .445     | -0.093  | .303     | .303     | .486*    | 1        | .543   | .375   | .375   |
| 0.000         | 0.020    | 0.000    | 0.009 | 0.000    | 0.154   | 0.000    | 0.000    | 0.000    |          | 0.000  | 0.000  | 0.004  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| .461*         | -0.179** | .162     | 0.012 | .489     | 0.012   | 1        | .303     | .348     | 1        | .205   | .452   | .452   |
| 0.000         | 0.006    | 0.012    | 0.854 | 0.000    | 0.852   |          | 0.000    | 0.000    |          | 0.000  | 0.000  | 0.000  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| .211          | .512     | -0.121   | 0.064 | -0.019   | 1       | 0.012    | -0.093   | 0.105    | -0.148*  | 0.018  | 0.018  | 0.018  |
| 0.001         | 0.000    | 0.063    | 0.322 | 0.770    |         | 0.852    | 0.154    | 0.107    | 0.022    | 0.786  | 0.786  | 0.786  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| .489*         | -0.181** | .283     | .288  | 1        | -0.019  | .489     | .445     | .542     | 1        | .332   | .400   | .400   |
| 0.000         | 0.005    | 0.000    | 0.000 |          | 0.770   | 0.000    | 0.000    | 0.000    |          | 0.000  | 0.000  | 0.003  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| .565*         | 0.038    | .256     | 1     | .286     | 0.064   | 0.012    | .169     | .158     | .312     | 0.080  | 0.080  | 0.080  |
| 0.000         | 0.555    | 0.000    |       | 0.000    | 0.322   | 0.854    | 0.009    | 0.015    | 0.000    | 0.217  | 0.217  | 0.217  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| .482*         | -0.277** | 1        | .256  | .283     | -0.121  | .162     | .232     | .228     | .177*    | .353   | .353   | .353   |
| 0.000         | 0.000    |          | 0.000 | 0.000    | 0.063   | 0.012    | 0.000    | 0.000    | 0.006    | 0.000  | 0.000  | 0.000  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| 0.019         | 1        | -0.277** | 0.038 | -0.181** | .512    | -0.179** | -0.150** | -0.270** | -0.379** | -0.117 | -0.117 | -0.117 |
| 0.772         | 0.000    | 0.555    | 0.005 | 0.000    | 0.000   | 0.006    | 0.020    | 0.000    | 0.000    | 0.071  | 0.071  | 0.071  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |
| 1             | 0.019    | .482*    | .565* | .699*    | .211    | .461*    | .865*    | .686*    | .552     | .586*  | .586*  | .586*  |
| 0.772         | 0.000    | 0.000    | 0.000 | 0.001    | 0.000   | 0.000    | 0.000    | 0.000    | 0.000    | 0.000  | 0.000  | 0.000  |
| 238           | 238      | 238      | 238   | 238      | 238     | 238      | 238      | 238      |          | 238    | 0.000  | 238 N  |

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

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

| Reliability Statistics |                  |  |
|------------------------|------------------|--|
| N of Items             | Cronbach's Alpha |  |
| 54                     | 0.699            |  |

| Reliability Statistics |                  |  |
|------------------------|------------------|--|
| N of Items             | Cronbach's Alpha |  |
| 30                     | 0.850            |  |

| النوع              |               |         |           |                  |  |       |
|--------------------|---------------|---------|-----------|------------------|--|-------|
| Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |                  |  |       |
| 79.4               | 79.4          | 79.4    | 189       | ذكر              |  | Valid |
| 100.0              | 20.6          | 20.6    | 49        | انثى             |  |       |
|                    | 100.0         | 100.0   | 238       | Total            |  |       |
| العمر              |               |         |           |                  |  |       |
| Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |                  |  |       |
| 67.2               | 67.2          | 67.2    | 160       | من ٢٠ الى ٤٠ سنة |  | Valid |
| 100.0              | 32.8          | 32.8    | 78        | اكبر من ٤٠ سنة   |  |       |
|                    | 100.0         | 100.0   | 238       | Total            |  |       |
| مستوى التعليم      |               |         |           |                  |  |       |
| Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |                  |  |       |
| 10.1               | 10.1          | 10.1    | 24        | اعدادي فاقل      |  | Valid |
| 32.8               | 22.7          | 22.7    | 54        | ثانوية عامة      |  |       |
| 60.9               | 28.2          | 28.2    | 67        | دبلوم            |  |       |
| 100.0              | 39.1          | 39.1    | 93        | جامعي            |  |       |
|                    | 100.0         | 100.0   | 238       | Total            |  |       |

| One-Sample Statistics |                |      |     |               |  |
|-----------------------|----------------|------|-----|---------------|--|
| Std. Error Mean       | Std. Deviation | Mean | N   |               |  |
| 0.01891               | 0.29           | 3.98 | 238 | ضغوط العمل    |  |
| 0.02142               | 0.33           | 1.96 | 238 | الرضا الوظيفي |  |
| 0.01520               | 0.23           | 4.28 | 238 | اماليب        |  |
| 0.04545               | 0.70           | 3.90 | 238 | ضغوط ١        |  |
| 0.03810               | 0.59           | 3.81 | 238 | ضغوط ٢        |  |
| 0.03272               | 0.50           | 3.98 | 238 | ضغوط ٣        |  |
| 0.02085               | 0.32           | 4.15 | 238 | ضغوط ٤        |  |
| 0.02659               | 0.41           | 4.34 | 238 | ضغوط ٥        |  |
| 0.02276               | 0.35           | 3.66 | 238 | ضغوط ٦        |  |
| 0.02213               | 0.34           | 1.79 | 238 | الرضا ١       |  |
| 0.02503               | 0.39           | 1.85 | 238 | الرضا ٢       |  |
| 0.02499               | 0.39           | 1.69 | 238 | الرضا ٣       |  |
| 0.05038               | 0.78           | 2.05 | 238 | الرضا ٤       |  |
| 0.04337               | 0.67           | 2.39 | 238 | الرضا ٥       |  |

| One-Sample Test                           |         |                 |                 |     |         |               |
|---|---------|-----------------|-----------------|-----|---------|---------------|
| Test Value = 3                            |         |                 |                 |     |         |               |
| 95% Confidence Interval of the Difference |         | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df  | t       |               |
| Upper                                     | Lower   |                 |                 |     |         |               |
| 1.0151                                    | 0.9406  | 0.97787         | 0.000           | 237 | 51.709  | ضغوط العمل    |
| -0.9970                                   | -1.0814 | -1.03922        | 0.000           | 237 | -48.522 | الرضا الوظيفي |
| 1.3092                                    | 1.2493  | 1.27922         | 0.000           | 237 | 84.135  | اماليب        |
| 0.9869                                    | 0.8078  | 0.89736         | 0.000           | 237 | 19.743  | ضغوط ١        |
| 0.8870                                    | 0.7369  | 0.81197         | 0.000           | 237 | 21.309  | ضغوط ٢        |
| 1.0418                                    | 0.9128  | 0.97731         | 0.000           | 237 | 29.867  | ضغوط ٣        |
| 1.1881                                    | 1.1060  | 1.14706         | 0.000           | 237 | 55.016  | ضغوط ٤        |
| 1.3969                                    | 1.2922  | 1.34454         | 0.000           | 237 | 50.570  | ضغوط ٥        |
| 0.7098                                    | 0.6201  | 0.66492         | 0.000           | 237 | 29.217  | ضغوط ٦        |
| -1.1633                                   | -1.2505 | -1.20693        | 0.000           | 237 | -54.541 | الرضا ١       |
| -1.0994                                   | -1.1980 | -1.14874        | 0.000           | 237 | -45.897 | الرضا ٢       |
| -1.2608                                   | -1.3593 | -1.31008        | 0.000           | 237 | -52.417 | الرضا ٣       |
| -0.8537                                   | -1.0522 | -0.95294        | 0.000           | 237 | -18.916 | الرضا ٤       |
| -0.5255                                   | -0.6964 | -0.61092        | 0.000           | 237 | -14.087 | الرضا ٥       |

| Descriptive Statistics |           |            |           |           |                    |
|------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|--------------------|
| Kurtosis               |           | Skewness   |           | N         |                    |
| Std. Error             | Statistic | Std. Error | Statistic | Statistic |                    |
| 0.314                  | -0.609    | 0.158      | -0.607    | 238       | ضغط <sup>1</sup>   |
| 0.314                  | 3.192     | 0.158      | -1.511    | 238       | ضغط <sup>2</sup>   |
| 0.314                  | 5.011     | 0.158      | -1.687    | 238       | ضغط <sup>3</sup>   |
| 0.314                  | 0.482     | 0.158      | 1.006     | 238       | ضغط <sup>4</sup>   |
| 0.314                  | -1.414    | 0.158      | 0.545     | 238       | ضغط <sup>5</sup>   |
| 0.314                  | -0.886    | 0.158      | -0.511    | 238       | ضغط <sup>6</sup>   |
| 0.314                  | -0.134    | 0.158      | -1.037    | 238       | الرضا <sup>1</sup> |
| 0.314                  | 0.338     | 0.158      | 0.115     | 238       | الرضا <sup>2</sup> |
| 0.314                  | -0.311    | 0.158      | 0.008     | 238       | الرضا <sup>3</sup> |
| 0.314                  | 0.748     | 0.158      | 1.315     | 238       | الرضا <sup>4</sup> |
| 0.314                  | 0.722     | 0.158      | 1.360     | 238       | الرضا <sup>5</sup> |
| 0.314                  | 2.005     | 0.158      | -1.183    | 238       | ضغط العمل          |
| 0.314                  | 0.738     | 0.158      | 1.125     | 238       | الرضا الوظيفي      |
| 0.314                  | 0.120     | 0.158      | 0.279     | 238       | انساييب            |
|                        |           |            |           | 238       | Valid N (listwise) |

| Model Summary              |                   |          |                   |       |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |
| 0.29730                    | 0.190             | 0.194    | .440 <sup>a</sup> | 1     |

a. Predictors: (Constant), ضغط العمل

| ANOVA <sup>a</sup> |        |             |     |                |              |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|--------------|
| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model        |
| .000 <sup>b</sup>  | 56.720 | 5.013       | 1   | 5.013          | Regression 1 |
|                    |        | 0.088       | 236 | 20.860         | Residual     |
|                    |        |             | 237 | 25.874         | Total        |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغط العمل

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |              |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|--------------|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model        |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |              |
| 0.000                     | 14.938 |                           | 0.264                       | 3.944  | (Constant) 1 |
| 0.000                     | -7.531 | -0.440                    | 0.066                       | -0.499 | ضغط العمل    |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| Model Summary              |                   |          |                   |       |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |
| 0.30684                    | 0.138             | 0.141    | .376 <sup>a</sup> | 1     |

a. Predictors: (Constant), ضغط<sup>1</sup>

| ANOVA <sup>a</sup> |        |             |     |                |              |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|--------------|
| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model        |
| .000 <sup>b</sup>  | 38.816 | 3.654       | 1   | 3.654          | Regression 1 |
|                    |        | 0.094       | 236 | 22.219         | Residual     |
|                    |        |             | 237 | 25.874         | Total        |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغط<sup>1</sup>

| Model Summary              |                   |          |                   |       |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |
| 0.31589                    | 0.086             | 0.090    | .300 <sup>a</sup> | 1     |

a. Predictors: (Constant), ضغط<sup>2</sup>

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |                   |   |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|-------------------|---|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model             |   |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |                   |   |
| 0.000                     | 23.554 |                           | 0.113                       | 2.651  | (Constant)        | 1 |
| 0.000                     | -6.230 | -0.376                    | 0.028                       | -0.177 | ضغوط <sup>1</sup> |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| ANOVA <sup>a</sup> |        |             |     |                |            |   |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|------------|---|
| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model      |   |
| .000 <sup>b</sup>  | 23.292 | 2.324       | 1   | 2.324          | Regression | 1 |
|                    |        | 0.100       | 236 | 23.549         | Residual   |   |
|                    |        |             | 237 | 25.874         | Total      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغوط<sup>1</sup>

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |                   |   |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|-------------------|---|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model             |   |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |                   |   |
| 0.000                     | 19.335 |                           | 0.135                       | 2.603  | (Constant)        | 1 |
| 0.000                     | -4.826 | -0.300                    | 0.035                       | -0.168 | ضغوط <sup>1</sup> |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| Model Summary              |                   |          |                   |       |  |  |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|--|--|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |  |  |
| 0.31687                    | 0.080             | 0.084    | .290 <sup>a</sup> | 1     |  |  |

a. Predictors: (Constant), ضغوط<sup>3</sup>

| ANOVA <sup>a</sup> |        |             |     |                |            |   |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|------------|---|
| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model      |   |
| .000 <sup>b</sup>  | 21.695 | 2.178       | 1   | 2.178          | Regression | 1 |
|                    |        | 0.100       | 236 | 23.695         | Residual   |   |
|                    |        |             | 237 | 25.874         | Total      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغوط<sup>3</sup>

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |                   |   |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|-------------------|---|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model             |   |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |                   |   |
| 0.000                     | 16.616 |                           | 0.163                       | 2.716  | (Constant)        | 1 |
| 0.000                     | -4.658 | -0.290                    | 0.041                       | -0.190 | ضغوط <sup>3</sup> |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| Model Summary              |                   |          |                   |       |  |  |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|--|--|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |  |  |
| 0.32423                    | 0.037             | 0.041    | .203 <sup>a</sup> | 1     |  |  |

a. Predictors: (Constant), ضغوط<sup>6</sup>

| ANOVA <sup>a</sup> |        |             |     |                |            |   |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|------------|---|
| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model      |   |
| .002 <sup>b</sup>  | 10.117 | 1.064       | 1   | 1.064          | Regression | 1 |
|                    |        | 0.105       | 236 | 24.810         | Residual   |   |
|                    |        |             | 237 | 25.874         | Total      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغوط<sup>6</sup>

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |            |   |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|------------|---|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model      |   |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |            |   |
| 0.000                     | 10.371 |                           | 0.272                       | 2.824  | (Constant) | 1 |
| 0.002                     | -3.181 | -0.203                    | 0.065                       | -0.208 | ضغوطه      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| Model Summary              |                   |          |                   |       |  |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|--|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |  |
| 0.33014                    | 0.002             | 0.006    | .077 <sup>a</sup> | 1     |  |

a. Predictors: (Constant), ضغوطه

| ANOVA <sup>a</sup> |       |             |     |                |            |   |
|--------------------|-------|-------------|-----|----------------|------------|---|
| Sig.               | F     | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model      |   |
| .239 <sup>b</sup>  | 1.394 | 0.152       | 1   | 0.152          | Regression | 1 |
|                    |       | 0.109       | 236 | 25.722         | Residual   |   |
|                    |       |             | 237 | 25.874         | Total      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغوطه

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |            |   |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|------------|---|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model      |   |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |            |   |
| 0.000                     | 9.770  |                           | 0.228                       | 2.229  | (Constant) | 1 |
| 0.239                     | -1.181 | -0.077                    | 0.052                       | -0.062 | ضغوطه      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| ANOVA <sup>a</sup> |       |             |     |                |            |   |
|--------------------|-------|-------------|-----|----------------|------------|---|
| Sig.               | F     | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model      |   |
| .556 <sup>b</sup>  | 0.348 | 0.038       | 1   | 0.038          | Regression | 1 |
|                    |       | 0.109       | 236 | 25.836         | Residual   |   |
|                    |       |             | 237 | 25.874         | Total      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي  
b. Predictors: (Constant), ضغوطه

| Model Summary              |                   |          |                   |       |  |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|--|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |  |
| 0.33087                    | -0.003            | 0.001    | .038 <sup>a</sup> | 1     |  |

a. Predictors: (Constant), ضغوطه

| Coefficients <sup>a</sup> |        |                           |                             |        |            |   |
|---------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|------------|---|
| Sig.                      | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model      |   |
|                           |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |            |   |
| 0.000                     | 9.287  |                           | 0.225                       | 2.093  | (Constant) | 1 |
| 0.556                     | -0.590 | -0.038                    | 0.061                       | -0.036 | ضغوطه      |   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

| Group Statistics |                |      |     |         |               |
|------------------|----------------|------|-----|---------|---------------|
| Std. Error Mean  | Std. Deviation | Mean | N   | التوزيع |               |
| 0.01978          | 0.27           | 4.03 | 189 | ذكر     | ضغوط العمل    |
| 0.03788          | 0.27           | 3.76 | 49  | انثى    |               |
| 0.01912          | 0.26           | 1.90 | 189 | ذكر     | الرضا الوظيفي |
| 0.06228          | 0.44           | 2.21 | 49  | انثى    |               |

| Independent Samples Test                  |          |                       |                 |                 |        |        |   |        |                             |               |
|---|----------|-----------------------|-----------------|-----------------|--------|--------|---|--------|-----------------------------|---------------|
| t-test for Equality of Means              |          |                       |                 |                 |        |        | Levene's Test for Equality of Variances |        |                             |               |
| 95% Confidence Interval of the Difference |          | Std. Error Difference | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df     | t      | Sig.                                    | F      |                             |               |
| Upper                                     | Lower    |                       |                 |                 |        |        |   |        |                             |               |
| 0.35826                                   | 0.18736  | 0.04337               | 0.27281         | 0.000           | 236    | 6.290  | 0.790                                   | 0.071  | Equal variances assumed     | مضغوط العمل   |
| 0.35791                                   | 0.18772  | 0.04273               | 0.27281         | 0.000           | 76.304 | 6.385  |   |        | Equal variances not assumed |               |
| -0.21397                                  | -0.40734 | 0.04908               | -0.31066        | 0.000           | 236    | -6.330 | 0.000                                   | 56.157 | Equal variances assumed     | الرضا الوظيفي |
| -0.18021                                  | -0.44110 | 0.06515               | -0.31066        | 0.000           | 57.348 | -4.768 |   |        | Equal variances not assumed |               |

| Group Statistics |                |      |     |                  |               |
|------------------|----------------|------|-----|------------------|---------------|
| Std. Error Mean  | Std. Deviation | Mean | N   | العمر            |               |
| 0.02261          | 0.29           | 3.98 | 160 | من ٢٠ إلى ٤٠ سنة | مضغوط العمل   |
| 0.03455          | 0.31           | 3.98 | 78  | اكبر من ٤٠ سنة   |               |
| 0.02475          | 0.31           | 1.96 | 160 | من ٢٠ إلى ٤٠ سنة | الرضا الوظيفي |
| 0.04139          | 0.37           | 1.97 | 78  | اكبر من ٤٠ سنة   |               |

| Independent Samples Test                  |          |                       |                 |                 |         |        |   |       |                             |               |
|---|----------|-----------------------|-----------------|-----------------|---------|--------|---|-------|-----------------------------|---------------|
| t-test for Equality of Means              |          |                       |                 |                 |         |        | Levene's Test for Equality of Variances |       |                             |               |
| 95% Confidence Interval of the Difference |          | Std. Error Difference | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df      | t      | Sig.                                    | F     |                             |               |
| Upper                                     | Lower    |                       |                 |                 |         |        |   |       |                             |               |
| 0.07077                                   | -0.08829 | 0.04037               | -0.00876        | 0.828           | 236     | -0.217 | 0.614                                   | 0.255 | Equal variances assumed     | مضغوط العمل   |
| 0.07284                                   | -0.09036 | 0.04129               | -0.00876        | 0.832           | 144.245 | -0.212 |   |       | Equal variances not assumed |               |
| 0.08339                                   | -0.09676 | 0.04572               | -0.00668        | 0.884           | 236     | -0.146 | 0.181                                   | 1.802 | Equal variances assumed     | الرضا الوظيفي |
| 0.08870                                   | -0.10207 | 0.04823               | -0.00668        | 0.890           | 133.626 | -0.139 |   |       | Equal variances not assumed |               |

| Descriptives |         |                                  |             |            |                |        |     |             |  |               |
|--------------|---------|----------------------------------|-------------|------------|----------------|--------|-----|-------------|--|---------------|
| Maximum      | Minimum | 95% Confidence Interval for Mean |             | Std. Error | Std. Deviation | Mean   | N   |             |  |               |
|              |         | Upper Bound                      | Lower Bound |            |                |        |     |             |  |               |
| 4.30         | 2.90    | 3.6393                           | 3.2913      | 0.08411    | 0.41           | 3.47   | 24  | اعدادي فقط  |  | مضغوط العمل   |
| 4.37         | 3.50    | 4.0330                           | 3.9176      | 0.02877    | 0.21           | 3.98   | 54  | ثانوية عامة |  |               |
| 4.60         | 3.57    | 4.1396                           | 4.0316      | 0.02705    | 0.22           | 4.09   | 67  | دبلوم       |  |               |
| 4.53         | 3.57    | 4.0730                           | 3.9951      | 0.01959    | 0.19           | 4.03   | 93  | جامعي       |  |               |
| 4.60         | 2.90    | 4.0151                           | 3.9406      | 0.01891    | 0.29175        | 3.9779 | 238 | Total       |  |               |
| 2.88         | 1.63    | 2.5696                           | 2.2290      | 0.08234    | 0.40           | 2.40   | 24  | اعدادي فقط  |  | الرضا الوظيفي |
| 2.67         | 1.38    | 1.9992                           | 1.8279      | 0.04270    | 0.31           | 1.91   | 54  | ثانوية عامة |  |               |
| 3.04         | 1.46    | 2.0098                           | 1.8658      | 0.03607    | 0.30           | 1.94   | 67  | دبلوم       |  |               |
| 2.75         | 1.46    | 1.9439                           | 1.8392      | 0.02635    | 0.25           | 1.89   | 93  | جامعي       |  |               |
| 3.04         | 1.38    | 2.0030                           | 1.9186      | 0.02142    | 0.33           | 1.96   | 238 | Total       |  |               |

| ANOVA |        |             |     |                |                |               |
|-------|--------|-------------|-----|----------------|----------------|---------------|
| Sig.  | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares |                |               |
| 0.000 | 44.971 | 2.459       | 3   | 7.377          | Between Groups | مضغوط العمل   |
|       |        | 0.055       | 234 | 12.795         | Within Groups  |               |
|       |        |             | 237 | 20.172         | Total          |               |
| 0.000 | 19.696 | 1.739       | 3   | 5.216          | Between Groups | الرضا الوظيفي |
|       |        | 0.088       | 234 | 20.657         | Within Groups  |               |
|       |        |             | 237 | 25.874         | Total          |               |

| Multiple Comparisons    |             |       |            |                       |                    |             |  |  |  |               |
|-------------------------|-------------|-------|------------|-----------------------|--------------------|-------------|--|--|--|---------------|
|                         |             |       |            |                       |                    |             |  |  |  | LSD           |
| 95% Confidence Interval |             | Sig.  | Std. Error | Mean Difference (I-J) | Dependent Variable |             |  |  |  |               |
| Upper Bound             | Lower Bound |       |            |                       |                    |             |  |  |  |               |
| -0.3970                 | -0.6231     | 0.000 | 0.05737    | -.51003               | ثانوية عامة        | اعدادي فقط  |  |  |  | مضغوط العمل   |
| -0.5107                 | -0.7299     | 0.000 | 0.05563    | -.62029               | دبلوم              |             |  |  |  |               |
| -0.4633                 | -0.6743     | 0.000 | 0.05354    | -.56877               | جامعي              |             |  |  |  |               |
| 0.6231                  | 0.3970      | 0.000 | 0.05737    | .51003                | اعدادي فقط         | ثانوية عامة |  |  |  |               |
| -0.0260                 | -0.1945     | 0.011 | 0.04276    | -.11026               | دبلوم              |             |  |  |  |               |
| 0.0201                  | -0.1376     | 0.143 | 0.04001    | -0.05874              | جامعي              |             |  |  |  |               |
| 0.7299                  | 0.5107      | 0.000 | 0.05563    | .62029                | اعدادي فقط         | دبلوم       |  |  |  |               |
| 0.1945                  | 0.0260      | 0.011 | 0.04276    | .11026                | ثانوية عامة        |             |  |  |  |               |
| 0.1253                  | -0.0223     | 0.170 | 0.03747    | 0.05152               | جامعي              |             |  |  |  |               |
| 0.6743                  | 0.4633      | 0.000 | 0.05354    | .56877                | اعدادي فقط         | جامعي       |  |  |  |               |
| 0.1376                  | -0.0201     | 0.143 | 0.04001    | 0.05874               | ثانوية عامة        |             |  |  |  |               |
| 0.0223                  | -0.1253     | 0.170 | 0.03747    | -0.05152              | دبلوم              |             |  |  |  |               |
| 0.6293                  | 0.3421      | 0.000 | 0.07289    | .48573                | ثانوية عامة        | اعدادي فقط  |  |  |  | الرضا الوظيفي |
| 0.6007                  | 0.3222      | 0.000 | 0.07068    | .46149                | دبلوم              |             |  |  |  |               |
| 0.6417                  | 0.3737      | 0.000 | 0.06803    | .50773                | جامعي              |             |  |  |  |               |
| -0.3421                 | -0.6293     | 0.000 | 0.07289    | -.48573               | اعدادي فقط         | ثانوية عامة |  |  |  |               |
| 0.0828                  | -0.1313     | 0.656 | 0.05434    | -0.02423              | دبلوم              |             |  |  |  |               |
| 0.1222                  | -0.0781     | 0.666 | 0.05083    | 0.02200               | جامعي              |             |  |  |  |               |
| -0.3222                 | -0.6007     | 0.000 | 0.07068    | -.46149               | اعدادي فقط         | دبلوم       |  |  |  |               |
| 0.1313                  | -0.0828     | 0.656 | 0.05434    | 0.02423               | ثانوية عامة        |             |  |  |  |               |
| 0.1400                  | -0.0476     | 0.333 | 0.04761    | 0.04623               | جامعي              |             |  |  |  |               |
| -0.3737                 | -0.6417     | 0.000 | 0.06803    | -.50773               | اعدادي فقط         | جامعي       |  |  |  |               |
| 0.0781                  | -0.1222     | 0.666 | 0.05083    | -0.02200              | ثانوية عامة        |             |  |  |  |               |
| 0.0476                  | -0.1400     | 0.333 | 0.04761    | -0.04623              | دبلوم              |             |  |  |  |               |

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



**Reliability**

Notes

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| Output Created         | 019 18:26:33   |   |
| Comments               |  |   |
| Input                  | Data   | E:\تحليل ابو:1  |
|                        | Active   | DataSet1  |
|                        | Filter   |   |
|                        | Weight   |   |
|                        | Split File   |   |
|                        | N of Rows in Matrix  | 238   |
|                        |  | E:\تحليل ابو:1  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing  | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used   | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax                 | <p style="text-align: center;">RELIABILITY</p> <pre> /VARIABLES=1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 29 28 27 26 25 24 23 22 21 20 19 18 17 16 15 31 30 46 45 44 43 42 41 40 39 38 37 36 35 34 33 32 58 57 56 55 54 53 52 51 50 49 48 47 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA                     </pre> |   |
| Resources              | Processor  | 00:00:00.02   |
|                        | Elapsed  | 00:00:00.01   |

[DataSet1] E:\تحليل ابو يوسف\2019.sav

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 238 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | 0.0   |
|       | Total                 | 238 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .684             | 58         |

| T-Test  |   |  |                |                 |
|---|---|--|----------------|-----------------|
| Notes   |   |  |                |                 |
| Output Created  | :019 18:28:24   |  |                |                 |
| Comments  |   |  |                |                 |
| Input   | Data  | تحليل ابو يوسف E:\   |                |                 |
|   | Active  | DataSet1   |                |                 |
|   | Filter  | <none>   |                |                 |
|   | Weight  | <none>   |                |                 |
|   | Split File  | <none>   |                |                 |
|   | N of Rows in Dataset  | 238  |                |                 |
| Missing Value Handling                                    | Definition of Missing   | User defined missing values are treated as missing.  |                |                 |
|   | Cases Used  | Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis. |                |                 |
| Syntax  | <p>T-TEST<br/>/TESTVAL=3<br/>/MISSING=ANALYSIS<br/>/VARIABLES=1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58<br/>/CRITERIA=CI(.95).</p> |  |                |                 |
| Resources   | Processor   | 00:00:00.05  |                |                 |
|   | Elapsed   | 00:00:00.05  |                |                 |
| [DataSet1] E:\2019\ابو يوسف\تحليل.sav                     |   |  |                |                 |
| One-Sample Statistics                                     |   |  |                |                 |
|   | N   | Mean   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي                 | 238   | 4.27   | .665           | .043            |
| تضييق من عدم وجود فترات الراحة أثناء العمل                | 238   | 3.72   | 1.011          | .066            |
| انضايق من العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت أشعة الشمس | 238   | 4.31   | .632           | .041            |
| التضييق من العمل في أيام الاجازات والاعياد                | 238   | 3.56   | .952           | .062            |
| التضييق من حمل السلاح                                     | 238   | 3.61   | 1.016          | .066            |
| التضييق من التغيير المستمر لالوقت العمل                   | 238   | 3.92   | 1.001          | .065            |
| اعاني من قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل                 | 238   | 3.90   | 1.119          | .073            |
| مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة                 | 238   | 3.76   | .679           | .044            |
| احيانا لا اعرف ما الذي يريد رؤسائي                        | 238   | 3.73   | .702           | .046            |
| النواحي في الشركة غير مفهومة للجميع                       | 238   | 3.89   | .729           | .047            |
| حدود صلاحيتي غير واضحة                                    | 238   | 3.87   | .720           | .047            |
| أشعر ان عملي لا يلقى التقدير الكافي من الإدارة            | 238   | 4.07   | .481           | .031            |
| يؤعجني تذبذب اعمل خارج اطار عملي                          | 238   | 4.05   | .631           | .041            |
| انضايق عندما اتحمل احيانا المسؤولية عن اخطاء زملائي       | 238   | 3.98   | .584           | .038            |
| انزعج عندما اتلقى تعليمات متعارضة من الإدارة              | 238   | 3.89   | .693           | .045            |

|  |     |      |       |      |
|--|-----|------|-------|------|
| التضايق ان مهاراتي وقدراتي غير مستغلة في عملي                        | 238 | 3.90 | .704  | .046 |
| التضايق من توقف معظم الاعمال في السفارات والبعثات والمكظمات والشركات | 238 | 4.14 | .488  | .032 |
| اعاتي من عدم قدرتي على توفير المستلزمات الضرورية لأسرتي              | 238 | 4.07 | .515  | .033 |
| التضايق من تدهور الربيل مقابل العملات الاجنبية                       | 238 | 4.10 | .526  | .034 |
| اعاتي من الانقطاع المستمر للمشتقات النفطية                           | 238 | 4.15 | .551  | .036 |
| التضايق من قلة فرص العمل   | 238 | 4.00 | .566  | .037 |
| اعاتي من ارتفاع الاسعار للمواد والتمتع الغذائية                      | 238 | 4.43 | .521  | .034 |
| يزعجني الخلافات بين الاحزاب السياسية                                 | 238 | 4.30 | .460  | .030 |
| انزعج كون القرارات الاممية لا تعالج مشاكلنا                          | 238 | 4.38 | .486  | .031 |
| التضايق من استمرار الحرب والصراعات في بلادنا                         | 238 | 4.39 | .515  | .033 |
| اعاتي من عدم وجود حكومة متفق عليها من الشعب                          | 238 | 4.30 | .469  | .030 |
| التضايق بتقيدي قرارات عليا تنضم بالثرونية والتكرار                   | 238 | 3.68 | .494  | .032 |
| التضايق لعدم وجود نواتج استطيع العودة اليها قبل انهاء القرار         | 238 | 3.63 | .501  | .032 |
| يزعجني ان الادارة لا تسمح لي بالمشاركة في انهاء القرار               | 238 | 3.76 | .551  | .036 |
| التضايق احببنا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة                    | 238 | 3.59 | .492  | .032 |
| التراتب يكفي لسد الاحتياجات الضرورية                                 | 238 | 1.75 | .463  | .030 |
| يتناسب التراتب مع العمل والجهد المبذول                               | 238 | 1.75 | .433  | .028 |
| العلاوات السنوية تتناسب مع الظروف الاقتصادية                         | 238 | 1.74 | .438  | .028 |
| تصرف الادارة مساعدات لتحاللات الطارئة                                | 238 | 1.93 | .420  | .027 |
| يوثر في عملي خدمات صحية  | 238 | 1.85 | .546  | .035 |
| اشعر بالامن نتيجة وجود بدل مخاطر                                     | 238 | 2.00 | .606  | .039 |
| يوثر في عملي التامين الصحي المناسب                                   | 238 | 2.07 | .502  | .033 |
| اشعر بالامن نتيجة وجود راتب بعد التقاعد                              | 238 | 1.50 | .509  | .033 |
| لا يتم الاستغناء عن العامتين الا في الحالة القصوى                    | 238 | 1.84 | .768  | .050 |
| اعتقد بانني اخدم مستقبلي الوظيفي في اليقاء بالشركة                   | 238 | 1.61 | .568  | .037 |
| تصرف حوافز ومكافئات مجزية للموظف المجتهد                             | 238 | 1.58 | .494  | .032 |
| تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاة                | 238 | 1.72 | .558  | .036 |
| هناك فرص مناسبة لي بان اترقي في الشركة التي اعمل بها                 | 238 | 1.77 | .663  | .043 |
| تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة                                    | 238 | 1.76 | .607  | .039 |
| راضي عن تقييم المشرفين لادائي  | 238 | 1.87 | 1.010 | .065 |
| راضي عن توزيع المشرفين للأجور والمهمل                                | 238 | 1.90 | .892  | .058 |
| يوجد عدل في توزيع الاعمال الاضافية التي يعدها المشرفون               | 238 | 1.96 | .883  | .057 |
| يتيح لي المشرفون فرصة مناقشة مشكلات العمل                            | 238 | 2.13 | .736  | .048 |
| يهتم المشرفون بمعالجة الشكوي والمقترحات التي ائكرها                  | 238 | 2.38 | .832  | .054 |
| تميز معاملة الرؤساء للجميع بالعدل والمساواة                          | 238 | 2.32 | .642  | .042 |
| يوجد سهولة في التواصل مع الرؤساء في العمل                            | 238 | 2.47 | .772  | .050 |

|   |     |      |      |      |  |  |
|---|-----|------|------|------|--|--|
| اشعر انني اتعامل مع رؤساء جيوبن التعامل معي   | 238 | 2.57 | .741 | .048 |  |  |
| اشعر بان رؤسائي يراخون ظروفي الخاصة   | 238 | 2.30 | .769 | .050 |  |  |
| اتعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل   | 238 | 2.28 | .881 | .057 |  |  |
| اعتقد بان اساليب التكريب على حل المشكلات تخفف من ضغوط العمل                           | 238 | 4.22 | .417 | .027 |  |  |
| اعتقد بان ملامحة الاجور والمرتبات للاوضاع الاقتصادية لها دور في التخفيف من ضغوط العمل | 238 | 4.42 | .494 | .032 |  |  |
| ارى بان وجود نظام تامين صحي شامل يحد من ضغوط العمل                                    | 238 | 4.35 | .478 | .031 |  |  |
| اعتقد ان توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل يخفف من الضغوط                          | 238 | 4.31 | .462 | .030 |  |  |

#### One-Sample Test

|  | Test Value = 3 |     |                 |                 |   |       |
|--|----------------|-----|-----------------|-----------------|---|-------|
|  | t              | df  | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |       |
|  |                |     |                 |                 | Lower                                     | Upper |
| اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي                          | 29.440         | 237 | .000            | 1.269           | 1.18                                      | 1.35  |
| تضايق من عدم وجود فترات لراحة اثناء العمل                          | 10.966         | 237 | .000            | .718            | .59                                       | .85   |
| تضايق من العمل في درجات الحرارة المرتفعة وتحت اشعة الشمس           | 31.907         | 237 | .000            | 1.307           | 1.23                                      | 1.39  |
| تضايق من العمل في ايام الاجازات والا عياد                          | 9.058          | 237 | .000            | .559            | .44                                       | .68   |
| تضايق من حمل السلاح  | 9.183          | 237 | .000            | .605            | .48                                       | .73   |
| تضايق من التعيين المستمر لاوراقات العمل                            | 14.181         | 237 | .000            | .920            | .79                                       | 1.05  |
| اعاني من قلة النوم بسبب تغيير اوقات العمل                          | 12.454         | 237 | .000            | .903            | .76                                       | 1.05  |
| مسؤوليات ومهام الوظيفة ليست واضحة لي بدقة                          | 17.273         | 237 | .000            | .761            | .67                                       | .85   |
| احيانا لا اعرف ما الذي يريد رؤسائي                                 | 16.067         | 237 | .000            | .731            | .64                                       | .82   |
| اللوائح في الشركة غير مفهومة للجميع                                | 18.763         | 237 | .000            | .887            | .79                                       | .98   |
| حدود صلاحياتي غير واضحة  | 18.628         | 237 | .000            | .870            | .78                                       | .96   |
| اشعر ان عملي لا يلقى التقدير الكافي من الادارة                     | 34.201         | 237 | .000            | 1.067           | 1.01                                      | 1.13  |
| يزعجني تأدية اعمال خارج اطار عملي                                  | 25.794         | 237 | .000            | 1.055           | .97                                       | 1.14  |
| تضايق عندما اتحمل احيانا المسؤولية عن اخطاء زملائي                 | 25.851         | 237 | .000            | .979            | .90                                       | 1.05  |
| انزعج عندما اتلقى تعليمات متعلضة من الادارة                        | 19.726         | 237 | .000            | .887            | .80                                       | .98   |
| تضايق ان مهناتي وقدراتي غير مستغلة في عملي                         | 19.694         | 237 | .000            | .899            | .81                                       | .99   |
| تضايق من توقف معظم الاعمال في السفارات والبعثات والمنظمات والشركات | 36.002         | 237 | .000            | 1.139           | 1.08                                      | 1.20  |
| اعاني من عدم قدرتي على توفير المستلزمات الضرورية لأسرتي            | 31.953         | 237 | .000            | 1.067           | 1.00                                      | 1.13  |
| تضايق من تدهور الرضايل مقابل العملات الاجنبية                      | 32.285         | 237 | .000            | 1.101           | 1.03                                      | 1.17  |
| اعاني من الانقطاع المستمر للمستندات النفطية                        | 32.139         | 237 | .000            | 1.147           | 1.08                                      | 1.22  |
| تضايق من قلة فرص العمل   | 27.243         | 237 | .000            | 1.000           | .93                                       | 1.07  |
| اعاني من ارتفاع الاسعار للمواد والسلع الغذائية                     | 42.316         | 237 | .000            | 1.429           | 1.36                                      | 1.50  |
| زعجني الخلافات بين الاحزاب السياسية                                | 43.653         | 237 | .000            | 1.303           | 1.24                                      | 1.36  |
| انزعج كون القرارات الاممية لا تلج مشاكلنا                          | 43.752         | 237 | .000            | 1.378           | 1.32                                      | 1.44  |
| تضايق من استمرار الحرب والصراعات في بلادنا                         | 41.782         | 237 | .000            | 1.395           | 1.33                                      | 1.46  |

|   |         |     |      |        |       |       |
|---|---------|-----|------|--------|-------|-------|
| اعاني من عدم وجود حكومة متفق عليها من الشعب   | 42.809  | 237 | .000 | 1.303  | 1.24  | 1.36  |
| اتصليق بتنفيذي قرارات طيا تتسم بالروتينية والتكرار                                    | 21.276  | 237 | .000 | .681   | .62   | .74   |
| اتصليق لعدم وجود لوائح استطيع العودة اليها قبل اتخاذ القرار                           | 19.411  | 237 | .000 | .630   | .57   | .69   |
| بز عجنى ان الادارة لا تسمح لى بالمشاركة في اتخاذ القرار                               | 21.188  | 237 | .000 | .756   | .69   | .83   |
| اتصليق احيانا من بعض القرارات التي تتخذها الشركة                                      | 18.561  | 237 | .000 | .592   | .53   | .66   |
| الراتب يكفي لسد الاحتياجات الضرورية   | -41.692 | 237 | .000 | -1.252 | -1.31 | -1.19 |
| يتناسب الراتب مع العمل ولجهد المبذول  | -44.492 | 237 | .000 | -1.248 | -1.30 | -1.19 |
| العلاوات السنوية تتناسب مع الظروف الاقتصادية  | -44.299 | 237 | .000 | -1.256 | -1.31 | -1.20 |
| تصرف الادارة مساعدات للحوالات الطارئة   | -39.365 | 237 | .000 | -1.071 | -1.13 | -1.02 |
| يوفر لي عملي خدمات صحية   | -32.552 | 237 | .000 | -1.151 | -1.22 | -1.08 |
| اشعر بالأمان نتيجة وجود بدل مخاطر   | -25.570 | 237 | .000 | -1.004 | -1.08 | -.93  |
| يوفر لي عملي التأمين الصحي المناسب  | -28.522 | 237 | .000 | -.929  | -.99  | -.86  |
| اشعر بالأمان نتيجة وجود راتب بعد التقاعد  | -45.427 | 237 | .000 | -1.500 | -1.57 | -1.43 |
| لا يتم الاستعناء عن العاملين الا في لحظة لقصوى  | -23.283 | 237 | .000 | -1.160 | -1.26 | -1.06 |
| اعتقد بانني اخدم مستقبلي الوظيفي في بقاء بالشركة                                      | -37.666 | 237 | .000 | -1.387 | -1.46 | -1.31 |
| تصرف حوافز ومكافآت مجزية للموظف المجتهد   | -44.226 | 237 | .000 | -1.416 | -1.48 | -1.35 |
| تصرف مساعدات في المناسبات مثل الزواج والولادة والوفاء                                 | -35.337 | 237 | .000 | -1.277 | -1.35 | -1.21 |
| هناك فرص مناسبة لي بان اترقى في الشركة التي اعمل بها                                  | -28.631 | 237 | .000 | -1.231 | -1.32 | -1.15 |
| تعتمد الترقية في عملي على الكفاءة   | -31.498 | 237 | .000 | -1.239 | -1.32 | -1.16 |
| راضى عن تقييم المشرفين لأنائي   | -17.331 | 237 | .000 | -1.134 | -1.26 | -1.01 |
| راضى عن توزيع المشرفين لأخوار والمهام   | -18.956 | 237 | .000 | -1.097 | -1.21 | -.98  |
| يوجد عدل في توزيع الاعمال الاضيقية التي يدها المشرفون                                 | -18.138 | 237 | .000 | -1.038 | -1.15 | -.93  |
| يتيح لي المشرفون فرصة مناقشة مشكلات العمل   | -18.330 | 237 | .000 | -.874  | -.97  | -.78  |
| يهتم المشرفون بمعالجة الشكاوي والمقترحات التي انكرها                                  | -11.534 | 237 | .000 | -.622  | -.73  | -.52  |
| تتميز معاملة الرؤساء للجميع بالعدل والمساواة  | -16.353 | 237 | .000 | -.681  | -.76  | -.60  |
| يوجد سهولة في التواصل مع الرؤساء في العمل   | -10.578 | 237 | .000 | -.529  | -.63  | -.43  |
| اشعر انني اتعامل مع رؤساء يحبون التعامل معي   | -8.917  | 237 | .000 | -.429  | -.52  | -.33  |
| اشعر بان رؤسائي يراعون ظروفى الخاصة   | -13.989 | 237 | .000 | -.697  | -.80  | -.60  |
| اتعاون مع رؤسائي في التغلب على صعوبات العمل   | -12.575 | 237 | .000 | -.718  | -.83  | -.61  |
| اعتقد بان اساليب التدريب على حل المشكلات تخفف من ضغوط العمل                           | 45.242  | 237 | .000 | 1.223  | 1.17  | 1.28  |
| اعتقد بان ملائمة الاجور والمركبات لاتوضاح الاقتصادية لها دور في التخفيف من ضغوط العمل | 44.226  | 237 | .000 | 1.416  | 1.35  | 1.48  |
| ارى بان وجود نظام تأمين صحي شامل يحد من ضغوط العمل                                    | 43.569  | 237 | .000 | 1.349  | 1.29  | 1.41  |
| اعتقد ان توفير بعض وسائل الترفيه في مقر العمل يخفف من الضغوط                          | 43.625  | 237 | .000 | 1.307  | 1.25  | 1.37  |

| T-Test                                  |                       |  |                 |                 |   |       |
|---|-----------------------|--|-----------------|-----------------|---|-------|
| Notes                                   |                       |  |                 |                 |   |       |
| Output Created                          |                       | 019 18:29:02   |                 |                 |   |       |
| Comments                                |                       |  |                 |                 |   |       |
| Input                                   | Data                  | تحويل ابواب  |                 |                 |   |       |
|   | Active                | DataSet1   |                 |                 |   |       |
|   | Filter                | <none>   |                 |                 |   |       |
|   | Weight                | <none>   |                 |                 |   |       |
|   | Split File            | <none>   |                 |                 |   |       |
|   | N of Rows in Dataset  | 238  |                 |                 |   |       |
| Missing Value Handling                  | Definition of Missing | User defined missing values are treated as missing.  |                 |                 |   |       |
|   | Cases Used            | Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis. |                 |                 |   |       |
| Syntax                                  |                       | T-TEST<br>/TESTVAL=3<br>/MISSING=ANALYSIS<br>/VARIABLES=ظروف عبء<br>/CRITERIA=CI(.95).                                     |                 |                 |   |       |
| Resources                               | Processor             | 00:00:00.02  |                 |                 |   |       |
|   | Elapsed               | 00:00:00.02  |                 |                 |   |       |
| [DataSet1] E:\٢٠١٩ يوسف تحليل ابواب.sav |                       |  |                 |                 |   |       |
| <b>One-Sample Statistics</b>            |                       |  |                 |                 |   |       |
|   | N                     | Mean   | Std. Deviation  | Std. Error Mean |   |       |
| ظروف العمل                              | 238                   | 3.9139   | .65437          | .04242          |   |       |
| عبء العمل                               | 238                   | 3.7542   | 1.01231         | .06562          |   |       |
| <b>One-Sample Test</b>                  |                       |  |                 |                 |   |       |
|   | Test Value = 3        |  |                 |                 |   |       |
|   | t                     | df   | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |       |
|   |                       |  |                 |                 | Lower                                     | Upper |
| ظروف العمل                              | 21.545                | 237  | .000            | .91387          | .8303                                     | .9974 |
| عبء العمل                               | 11.494                | 237  | .000            | .75420          | .6249                                     | .8835 |

| T-Test                                     |                       |  |                 |                 |   |        |
|--|-----------------------|--|-----------------|-----------------|---|--------|
| Notes                                      |                       |  |                 |                 |   |        |
| Output Created                             |                       | 019 18:29:26   |                 |                 |   |        |
| Comments                                   |                       |  |                 |                 |   |        |
| Input                                      | Data                  | تحليل ابو:ا  |                 |                 |   |        |
|  | Active                | DataSet1   |                 |                 |   |        |
|  | Filter                | <none>   |                 |                 |   |        |
|  | Weight                | <none>   |                 |                 |   |        |
|  | Split File            | <none>   |                 |                 |   |        |
|  | N of Rows in          | 238  |                 |                 |   |        |
| Missing Value Handling                     | Definition of Missing | User defined missing values are treated as missing.  |                 |                 |   |        |
|  | Cases Used            | Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis. |                 |                 |   |        |
| Syntax                                     |                       | T-TEST<br>/TESTVAL=3<br>/MISSING=ANALYSIS<br>/VARIABLES=التحسين<br>/CRITERIA=CI(.95).                                      |                 |                 |   |        |
| Resources                                  | Processor             | 00:00:00.00  |                 |                 |   |        |
|  | Elapsed               | 00:00:00.00  |                 |                 |   |        |
| [DataSet1] E:\٢٠١٩ يوسف تحليل ابو يوسف.sav |                       |  |                 |                 |   |        |
| One-Sample Statistics                      |                       |  |                 |                 |   |        |
|  | N                     | Mean   | Std. Deviation  | Std. Error Mean |   |        |
| التحسين                                    | 238                   | 4.2647   | .33954          | .02201          |   |        |
| One-Sample Test                            |                       |  |                 |                 |   |        |
|  | Test Value = 3        |  |                 |                 |   |        |
|  | t                     | df   | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |        |
|  |                       |  |                 |                 | Lower                                     | Upper  |
| التحسين                                    | 57.462                | 237  | .000            | 1.26471         | 1.2213                                    | 1.3081 |

## Regression

[DataSet1] E:\٢٠١٩\تحليل ابو يوسف.sav

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered       | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------|-------------------|--------|
| 1     | ظروف العمل <sup>b</sup> |                   | Enter  |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. All requested variables entered.

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|-----------------|
| 1     | .340 <sup>a</sup> | .115     | .112              | .31142          |

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 2.986          | 1   | 2.986       | 30.791 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 22.887         | 236 | .097        |        |                   |
|       | Total      | 25.874         | 237 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | ed Coefficient | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta           |        |      |
| 1     | (Constant) | 2.632                       | .123       |                | 21.458 | .000 |
|       | ظروف العمل | -.172                       | .031       | -.340          | -5.549 | .000 |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي



## Regression

[DataSet1] E:\٢٠١٩\تحليل ابو يوسف.sav

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered      | Variables Removed | Method |
|-------|------------------------|-------------------|--------|
| 1     | عبء العمل <sup>b</sup> |                   | Enter  |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. All requested variables entered.

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|-----------------|
| 1     | .377 <sup>a</sup> | .142     | .139              | .30662          |

a. Predictors: (Constant), عبء العمل

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 3.686          | 1   | 3.686       | 39.203 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 22.188         | 236 | .094        |        |                   |
|       | Total      | 25.874         | 237 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), عبء العمل

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | ed Coefficient | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta           |        |      |
| 1     | (Constant) | 2.423                       | .076       |                | 31.680 | .000 |
|       | عبء العمل  | -.123                       | .020       | -.377          | -6.261 | .000 |

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

Republic of Yemen  
Ministry of Higher Education and  
Scientific Research  
Deanship of Graduate Studies  
Business Administration program



**"Working stress and its impact on job satisfaction  
from the perspective of workers in security companies in  
Yemen "**

A study submitted for obtaining a master's degree in Business Administration

Prepared by

**Researcher/ Hatem Mohammed Abdo Al-maznai**

Supervised by

**Dr. Abdo Noman Al-Sharif**

Head of the Administrative Sciences Department at the Yemen Academy

2019

1441