

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص: ماجستير إدارة الموارد البشرية



أثر ضغط العمل على معدل دوران الموظفين: دراسة تطبيقية على عينة في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

نوره عبد الله العضيبي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

الموارد البشرية من أهم مقومات النجاح المؤسسي، إذ تعتمد جودة الأداء واستمرارية التميز في أي منظمة بشكل أساسي على مدى استقرار القوى العاملة ورضاها الوظيفي. ومن هنا، تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة في هذا الاستقرار، وعلى رأسها ظاهرة دوران الموظفين، التي تشكل تحديًا متزايدًا في المؤسسات المعاصرة، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بارتفاع مستويات الضغط والتوتر.

إن ضغط العمل لا يُعد مجرد ظاهرة مؤقتة أو ظرفية، بل هو عنصر هيكلي ناتج عن عدة عوامل تنظيمية وشخصية، مثل: كثافة المهام، ضيق الوقت، ضعف الموارد، ضعف الدعم الإداري، التوقعات المبالغ فيها من الإدارة، أو غياب التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. وتشير العديد من الدراسات إلى أن استمرار التعرض لضغوط العمل دون تدخل إداري فعال يؤدي إلى تدني الرضا الوظيفي، وزيادة مستويات الإرهاق المهني، وبالتالي ارتفاع احتمالية تفكير الموظفين في ترك العمل.

وفي الوقت الذي تسعى فيه المؤسسات إلى جذب الكفاءات والحفاظ عليها، تُعد معدلات دوران الموظفين (Employee Turnover) أحد أبرز المؤشرات على وجود خلل في بيئة العمل أو في استراتيجيات الموارد البشرية. فالخسائر الناتجة عن ترك الموظفين المؤهلين تشمل ليس فقط التكاليف المالية المباشرة، بل تمتد لتشمل ضياع الخبرات، وتكرار التدريب، وانخفاض الروح المعنوية للموظفين المتبقين، ما قد يؤثر سلبًا على الإنتاجية والسمعة التنظيمية على حد سواء.

استنادًا إلى ما سبق، تبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، من خلال مقارنة نتائج الدراسات السابقة وتحليلها بشكل نقدي. ويهدف هذا البحث إلى التعرف على أنماط هذه العلاقة في سياقات مختلفة، واستنتاج العوامل الأكثر تأثيرًا، وتقديم إطار تحليلي يُسهم في تطوير السياسات الإدارية، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز الاستقرار الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

تُعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية لأي منظمة تطمح إلى الاستمرار والتطور في بيئة عمل تتسم بالتنافسية والتغير المتسارع. ومع تزايد الضغوط التنظيمية وتنوع المهام وارتفاع سقف التوقعات، أصبح الموظفون يواجهون مستويات متزايدة من ضغط العمل، الأمر الذي قد يؤدي إلى استنزافهم نفسياً ووظيفياً، ويؤثر بالتبعية على استقرارهم المهني ورغبتهم في الاستمرار ضمن المنظمة.

وقد بيّنت الدراسات السابقة أن لضغط العمل آثاراً متعددة، لا تقتصر على الجوانب النفسية أو الإنتاجية، بل تمتد لتشمل نية ترك العمل، وهو ما ينعكس في معدلات دوران الموظفين داخل المؤسسات. إلا أن أغلب تلك الدراسات تناولت الموضوع في سياقات محددة أو ركّزت على أبعاد جزئية، دون تقديم تصور متكامل للعلاقة بين ضغط العمل ودوران الموظفين، خصوصاً في البيئات العربية التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من التوثيق العلمي والتحليل المنهجي في هذا المجال.

بناءً على ما سبق، إلى أي مدى يؤثر ضغط العمل على معدل دوران الموظفين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة الموضوع الذي تتناوله، وهو العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، لما لهذا الموضوع من انعكاسات مباشرة على استقرار المؤسسات وكفاءة إدارتها للموارد البشرية. ففي الوقت الذي تسعى فيه المنظمات إلى تعزيز قدرتها التنافسية والاحتفاظ بالكفاءات، تمثل ضغوط العمل أحد أبرز التحديات التي تهدد هذا الاستقرار، وقد تؤدي إلى خسارة رأس المال البشري، إذا لم تتم معالجتها بطرق علمية فعّالة.

ومن الناحية العلمية : تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتخصصة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، من خلال تحليل العلاقة بين متغيرين جوهريين هما: ضغط العمل، ومعدل دوران الموظفين. كما تقدم الدراسة رؤية تحليلية مقارنة للدراسات السابقة، مما يساعد في الكشف عن الفجوات البحثية، واستكشاف مدى التباين في نتائج الأبحاث في السياقات المختلفة.

من الناحية العملية: تُسهم هذه الدراسة في تقديم مؤشرات واقعية يمكن أن تساعد الجهات المعنية في شركات القطاع الخاص على فهم العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين. كما قد تساهم نتائجها في تطوير سياسات الموارد البشرية وتحديد مصادر الضغط الوظيفي والعمل على الحد منها، مما ينعكس إيجاباً على استقرار الكوادر الوظيفية ورفع مستوى الاحتفاظ بالموظفين.

ومن شأن هذه الدراسة أيضاً أن توفر أداة يمكن الاستفادة منها في تقييم بيئة العمل الداخلية، وتحسين ممارسات الإدارة في مجالات التنظيم والتخطيط والرقابة، بما يتماشى مع تطلعات سوق العمل السعودي وتوجهاته نحو الاستدامة الوظيفية.

أما من الناحية التطبيقية: فتكمن أهمية هذه الدراسة في قدرتها على تقديم مؤشرات عملية لصناع القرار في المؤسسات، تساهم في صياغة سياسات فعّالة لإدارة ضغوط العمل، والحد من آثارها السلبية، وبالتالي تقليل معدل دوران الموظفين. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم بيئات عمل أكثر توازناً، وتحقيق رضا وظيفي أعلى، واستقرار تنظيمي أكبر.

وباختصار، فإن هذه الدراسة تحمل قيمة علمية ومهنية في آنٍ واحد، وتسعى إلى ردم الفجوة بين النظرية والتطبيق في مجال إدارة الموارد البشرية، وتقديم توصيات قائمة على أسس بحثية يمكن البناء عليها مستقبلاً.

أهداف الدراسة:

الهدف العام:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، من خلال مراجعة الدراسات السابقة ومقارنتها، بهدف بناء فهم علمي متكامل يساعد في تطوير السياسات الإدارية والحد من آثار ضغوط العمل داخل بيئات العمل المختلفة.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على المفاهيم النظرية الأساسية لكل من ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين.
2. تحديد أبرز العوامل المسببة لضغط العمل في بيئات العمل الحديثة كما وردت في الأدبيات السابقة.
3. تحليل العلاقة بين ضغط العمل ونية ترك العمل أو فعلياً ترك الوظيفة كما ورد في دراسات سابقة.
4. مقارنة نتائج الدراسات السابقة لتحديد نقاط الاتفاق والاختلاف في نتائجها وسياقاتها.
5. تسليط الضوء على الفجوات البحثية المتعلقة بموضوع الدراسة واقتراح مجالات بحثية مستقبلية.
6. تقديم توصيات علمية ومهنية تستند إلى النتائج المستخلصة لدعم متخذي القرار في تحسين بيئة العمل وتقليل معدل الدوران.

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى يُسهم ضغط العمل في التأثير على قرار الموظف بترك العمل وزيادة معدل دوران الكوادر في المؤسسات الحديثة؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما المفاهيم الأساسية المرتبطة بضغط العمل، وما العوامل التي تسهم في زيادته داخل بيئة العمل؟
2. ما أبرز الأبعاد النفسية والتنظيمية لضغط العمل، وما انعكاسها على سلوك الموظفين داخل المنظمات؟
3. ما المقصود بمعدل دوران الموظفين، وما العوامل المؤثرة فيه في بيئات العمل الحديثة؟
4. ما طبيعة العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، وما مدى تأثير أحدهما في الآخر في شركات القطاع الخاص؟

فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي:

H1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على معدل دوران الموظفين في بيئات العمل.

الفروض الفرعية:

H1-1: يوجد تأثير معنوي للعبء الوظيفي (كأحد أبعاد ضغط العمل) على رغبة الموظف في ترك العمل.

H1-2: توجد علاقة بين ضعف الدعم التنظيمي والشعور بضغط العمل لدى الموظفين.

H1-3: يختلف معدل دوران الموظفين باختلاف مستويات ضغط العمل داخل المؤسسة.

H1-4: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وانخفاض الرضا الوظيفي، مما ينعكس على زيادة نية ترك العمل.

H1-5: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر ضغط العمل على معدل الدوران تبعاً لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي...).

الدراسات السابقة:

لقد حظي موضوع ضغط العمل وتأثيره على دوران الموظفين باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، نظرًا لما له من تبعات على استقرار المؤسسات وجودة الأداء الوظيفي. وفي هذا الإطار، تناولت العديد من الدراسات هذه العلاقة من زوايا مختلفة، سواء في بيئات العمل الصحية، أو الإدارية، أو الصناعية. وفيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، مع التركيز على أهدافها، ومنهجياتها، وأبرز نتائجها.

الدراسة الأولى:

1- العمار، عبد الله علي (2021)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ضغوط العمل (مثل غموض الدور وصراعه) على دوران الموظفين في إحدى مؤسسات الكهرباء بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة تطبيقية على عينة من الموظفين في المنطقة الجنوبية.

وتوصلت إلى أن هناك علاقة طردية دالة إحصائيًا بين ارتفاع ضغط العمل وزيادة معدل دوران العاملين، كما وجدت فروق ذات دلالة حسب متغيرات مثل سنوات الخبرة والعمر.

الدراسة الثانية:

2- بعيطي، نعمة محمد (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل المختلفة وأداء الموظفين داخل المؤسسات الحكومية السعودية، مع التركيز على مصادر الضغط مثل بيئة العمل وطبيعة المهام.

وتوصلت إلى أن ضغوط العمل تؤثر سلبًا على أداء الموظفين، وخاصة في حالات الضغط الناتج عن عبء المهام وتداخل الأدوار، مع وجود فروق في مستوى التأثير حسب طبيعة الوظيفة والجهة الحكومية.

الدراسة الثالثة:

3- القحطاني، فيصل سعيد & الحكيمي، سيف سلام (2022)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين معدل دوران العمل ورضا الموظفين في شركات التجزئة في المملكة، وتحديد أبرز العوامل المؤثرة في نية الاستقالة أو البقاء.

وتوصلت إلى أن ضعف الرضا الوظيفي الناتج عن ضغط العمل وسوء بيئة العمل يسهم بشكل كبير في ارتفاع معدل الدوران، كما ظهر أن نظام الحوافز وساعات العمل الطويلة من أبرز الأسباب المؤدية إلى رغبة الموظف في ترك الوظيفة.

التحليل والمقارنة:

تتقاطع الدراسات الثلاث السابقة في تركيزها على العلاقة بين ضغوط العمل وآثارها السلوكية والمهنية، لا سيما فيما يتعلق بالأداء الوظيفي أو النية في ترك العمل.

فالدراسة الأولى تناولت ضغوط العمل بأبعادها التنظيمية (مثل غموض الدور وصراعه)، وركزت على أثرها المباشر في معدل دوران العاملين، فيما ركزت الدراسة الثانية على أثر هذه الضغوط على أداء الموظفين داخل المؤسسات الحكومية، وأشارت إلى وجود تأثير سلبي واضح.

أما الدراسة الثالثة فركزت على جانب مختلف وهو الرضا الوظيفي، باعتباره وسيطاً مؤثراً في معدل الدوران، مما يفتح المجال لتحليل أعمق للعوامل النفسية والسلوكية المرتبطة بقرار الموظف في الاستمرار أو مغادرة العمل.

رغم أن الدراسات تناولت جوانب مختلفة، إلا أن القاسم المشترك بينها جميعاً هو التأكيد على أن ضغوط العمل عامل رئيس في تفسير الظواهر السلوكية السلبية في بيئة العمل، سواء كانت تراجع الأداء، أو ضعف الرضا، أو ارتفاع معدل الاستقالات.

التعليق على الدراسات وربطها بموضوع البحث:

تتقاطع الدراسات الثلاث السابقة في تركيزها على العلاقة بين ضغوط العمل وآثارها السلوكية والمهنية، لا سيما فيما يتعلق بالأداء الوظيفي أو النية في ترك العمل.

فالدراسة الأولى تناولت ضغوط العمل بأبعادها التنظيمية (مثل غموض الدور وصراعه)، وركزت على أثرها المباشر في معدل دوران العاملين، فيما ركزت الدراسة الثانية على أثر هذه الضغوط على أداء الموظفين داخل المؤسسات الحكومية، وأشارت إلى وجود تأثير سلبي واضح.

أما الدراسة الثالثة فركزت على جانب مختلف وهو الرضا الوظيفي، باعتباره وسيطاً مؤثراً في معدل الدوران، مما يفتح المجال لتحليل أعمق للعوامل النفسية والسلوكية المرتبطة بقرار الموظف في الاستمرار أو مغادرة العمل.

رغم أن الدراسات تناولت جوانب مختلفة، إلا أن القاسم المشترك بينها جميعاً هو التأكيد على أن ضغوط العمل عامل رئيس في تفسير الظواهر السلوكية السلبية في بيئة العمل، سواء كانت تراجع الأداء، أو ضعف الرضا، أو ارتفاع معدل الاستقالات.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المفاهيم والنظريات المرتبطة بعلم الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك لفهم العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين. ومن أبرز هذه المنطلقات:

1. مفهوم ضغط العمل:

يشير ضغط العمل إلى الشعور بالتوتر أو الإرهاق الناتج عن عبء المهام الزائد أو ضيق الوقت أو ضعف بيئة العمل. وقد عرّفه ليفي (Levi, 1971) بأنه الاستجابة النفسية والجسدية للفرد تجاه متطلبات تتجاوز قدراته أو موارده.

2. مفهوم معدل دوران الموظفين:

هو مؤشر يقيس عدد الموظفين الذين يتركون المؤسسة خلال فترة معينة مقارنة بعدد الموظفين الإجمالي. ويمكن أن يكون الدوران طوعياً (استقالة) أو غير طوعي (فصل وظيفي) (Price, 1977).

3. نظرية الضغط – الأداء:

تشير هذه النظرية إلى أن الضغط المعتدل قد يؤدي إلى تحسين الأداء، لكن الضغط الزائد يؤدي إلى الانهيار والتسرب الوظيفي (Yerkes & Dodson, 1908).

4. نظرية الموارد والمحافظة عليها:

تفيد بأن الأفراد يسعون للحفاظ على مواردهم (مثل الصحة، والطاقة، والدعم)، وعندما يتعرضون لضغط يفوق طاقتهم، يشعرون بالاستنزاف ويفكرون في ترك العمل (Hobfoll, 1989).

5. العلاقة بين ضغط العمل والدوران الوظيفي:

تشير العديد من الدراسات إلى أن زيادة ضغط العمل ترتبط بزيادة نية ترك العمل، مما يؤدي إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين. فكلما ارتفع الضغط دون وجود دعم تنظيمي، زادت احتمالية مغادرة الموظف للعمل (Schaufeli & Bakker, 2004).

المنهجية وطرق البحث:

لطبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة. حيث يسمح هذا المنهج بوصف الظاهرة موضوع البحث وتحليل مكوناتها، وفهم العلاقات بين متغيراتها بالاستناد إلى ما هو متوفر من أدبيات علمية ودراسات سابقة دون إجراء تطبيق ميداني مباشر.

وقد تم بناء هذا البحث اعتماداً على مراجعة منهجية لعدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة، مع تحليل الاتجاهات العامة للنتائج التي توصلت إليها، وتفسير أوجه التشابه والاختلاف بينها، بما يسهم في بناء تصور نظري مبدئي حول طبيعة العلاقة بين ضغط العمل والنية في ترك الوظيفة لدى الموظفين.

كما تم استخدام الأسلوب التحليلي في تفسير المفاهيم والنماذج النظرية التي تناولت المتغيرين، والاستفادة منها في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها. ويُعد هذا التناول خطوة أولية تمهّد لإجراء دراسة ميدانية لاحقة باستخدام أدوات كمية مثل الاستبيان.

أدوات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من عينة من موظفي شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف قياس أثر ضغط العمل على معدل دوران الموظفين. وقد تم تصميم الاستبيان بناءً على مراجعة الأدبيات العلمية ذات الصلة، بما يضمن شمولية المؤشرات المرتبطة بكل من المتغيرين.

كما تم دعم ذلك بتحليل الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتصلة بمتغيري ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، من أجل بناء الإطار النظري وصياغة الفروض وتساؤلات البحث. وقد ساعد هذا الدمج بين التحليل النظري والجمع الميداني للبيانات في تحقيق فهم أعمق للعلاقة بين المتغيرين، وربط الجوانب النظرية بالتطبيقات الواقعية في بيئة العمل السعودية

حدود الدراسة:

تتحدد هذه الدراسة بعدد من الحدود المرتبطة بطبيعتها النظرية، حيث إنها دراسة تمهيدية لا تتضمن تطبيقاً ميدانياً. وتتمثل حدودها فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تناول العلاقة بين ضغط العمل ومعدل دوران الموظفين، دون التطرق إلى عوامل أخرى قد تؤثر في دورانهم مثل الأجور، أو أنماط القيادة، أو الرضا الوظيفي.
- الحدود المنهجية: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمصادر النظرية ذات الصلة، دون استخدام أدوات جمع بيانات ميدانية مثل الاستبيان أو المقابلات.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2024-2025، وهي تعبر عن السياق المعرفي المتاح خلال هذه الفترة.
- الحدود المكانية: لا ترتبط هذه الدراسة بموقع جغرافي أو مؤسسة محددة، كونها نظرية تحليلية تعتمد على مصادر ومراجع منشورة من بيانات متعددة.

المراجع:

- 1- العمار، عبد الله علي. (2021). أثر ضغوط العمل على دوران الموظفين: دراسة تطبيقية في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية. مجلة الإدارة والاقتصاد، (45)، 63-45.
- 2- بعيطي، نعمة محمد. (2021). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة العلوم الإدارية، 38، 120-102.
- 3- القحطاني، فيصل سعيد، والحكيمي، سيف سلام. (2022). معدل دوران الموظفين وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية. مجلة أبحاث الموارد البشرية، (27)، 90-71.
- 4- شوفلي، فيليم ب.، وباكر، أرنولد ب. (2004). مطالب الوظيفة ومواردها وعلاقتها بالإرهاق المهني والاندماج الوظيفي. مجلة السلوك التنظيمي، 25(3)، 315-293.
- 5- ليفي، ل. (1971). الضغط النفسي والمعاناة الناتجة عن المحفزات النفسية الاجتماعية. المجلة الطبية الاسكندنافية، 189(528)، 42-1.
- 6- هبفول، شتاين إي. (1989). الحفاظ على الموارد: محاولة جديدة لفهم الضغط النفسي. مجلة علم النفس الأمريكية، 44(3)، 524-513.
- 7- يركس، روبرت م.، ودودسون، جون د. (1908). علاقة شدة المؤثر بسرعة تكوين العادة. مجلة علم الأعصاب المقارن وعلم النفس، 18(5)، 482-459.
- 8- برايس، جون ل. (1977). دراسة الدوران الوظيفي. مطبعة جامعة ولاية أيوا، الولايات المتحدة الأمريكية.