

## الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمريض مراكز الرعاية الصحية

### الاولية

## دراسة تحليلية على القطاع الصحي بمحافظة بيشة المملكة العربية السعودية

فتحيه عامر محمد الشهراني

### الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي اعتمادا على استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (112) من العاملين في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، ونتج عن الدراسة وجود درجة متوسطة للرضا الوظيفي بكافة أبعادها لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية بيشة، كما تبين من خلال البحث وجود درجة متوسطة للتسرب الوظيفي لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية بيشة، وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، وعلى ضوء النتائج توصلت الدراسة الى توصيات أهمها ضرورة تحسين مستوى الرواتب لتناسب احتياجات العاملين، وان يتناسب مع الجهد المبذول والخبرة في العمل وتحسين التأمين الصحي للعاملين، وأن تكون اجراءات العمل واضحة، وأن يتناسب حجم العمل مع ساعات العمل ومع خبرة الموظف العملية وتخصصه العلمي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، التسرب الوظيفي.

## Abstract

### **Job satisfaction and its role in the job dropout of nursing primary health care centers in Bisha governorate**

The study aimed to identify job satisfaction and its role in job dropout for nursing primary health care centers in Bisha governorate. The study followed the descriptive and analytical approach based on a questionnaire that was applied to a sample of (112) workers in primary health care centers in Bisha governorate. The study resulted in, a medium degree of job satisfaction in all its dimensions for nursing primary health care centers in Bisha. It was also found through the research that there is a medium degree of job dropout for nursing primary health care centers in Bisha. The study found a statistically significant effect of job satisfaction with its dimensions of (satisfaction with the financial return, satisfaction with work conditions, satisfaction with relationships at work, satisfaction with motivation methods, satisfaction with individuals' policies) on job dropout in primary health care centers in Bisha governorate. In light of the results, the study reached recommendations, the most important of which is the need to improve the level of salaries to suit the needs of workers, and to be commensurate with the effort and experience at work, and to improve health insurance for workers, and that work procedures be clear, and that the workload is commensurate with the working hours and with the employee's practical experience and scientific specialization.

**Keywords:** job satisfaction, job dropout, nursing, primary health care centers in Bisha governorate

**مقدمة :**

زاد الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي لما يمثله من أهمية كبيرة للمؤسسات وخاصة المؤسسات الصحية، حيث يؤثر الرضا الوظيفي بشكل إيجابي على الجوانب النفسية للعاملين والذي ينعكس بدوره على أسلوب وجودة الخدمة للمرضى (عبد المعطي، 2021).

ووفقا للمين ولخضر (2021)، فإن الرضا الوظيفي يعتبر من أهم المصطلحات التي تتناول سلوك الشخص والجماعات والمؤسسة، وذلك عن طريق تناول المشاعر الداخلية للعاملين، فهو أهم مظاهر السلوك التنظيمي، وقد لاقى اهتماما كبيرا نظرا لأهميته بالنسبة للأشخاص والمنظمة، فرضا الشخص عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق الرضا النفسي بشكل عام.

وللرضا الوظيفي آثار إيجابية للمؤسسات بشكل عام، والمؤسسات الصحية بشكل خاص، ووفقا للألعي (2020)، فإن الرضا الوظيفي يساهم في تعزيز دوافع العاملين، وثقتهم في مكان عملهم، والشعور بالإنجاز، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، إذ تتمثل أهميته في المؤسسات بتحسين الأداء الوظيفي، وانخفاض معدل دوران وغياب العاملين، والحد من التسرب الوظيفي، بالإضافة إلى تنمية السلوك الإبداعي لهم، وتحسين اتجاهات العاملين تجاه المؤسسة.

وبشكل عام، فإن القطاعات الصحية تواجه العديد من التحديات والصعوبات أهمها الرضا الوظيفي، خاصة وأن الرضا لا ينعكس فقط على الوظيفة، إنما هو عامل من عوامل أمن العاملين في القطاع الصحي سواء أطباء أم ممرضين وغيرهم، واستقرارهم وشعورهم بالثقة في أنفسهم وفي علاقتهم مع الآخرين داخل وخارج محيط العمل، كما أنه يعتبر عامل أساسي لانتشار ظاهرة التسرب الوظيفي وذلك لعدم رضاهم الوظيفي (العريج، 2017).

ووفقاً للأحمدي (2006)، فإن التسرب في القطاع الصحي يعتبر من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، كما أشارت عديد الدلائل إلى أن ارتفاع معدلات التسرب أدى إلى انعكاسات سلبية عديدة أبرزها التكلفة المالية الناتجة عن خسارة الكوادر المؤهلة وتكلفة استقطاب كوادر جديدة وتدريبها، وعليه تسعى الدراسة الحالية للتعرف على الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الأولية.

### مشكلة الدراسة:

ان التسرب الوظيفي في القطاع الصحي يعتبر من المشكلات الأكثر تأثيراً على سير العمل فيها، حيث تعاني العديد من المنظمات الصحي من مشكلة التسرب الوظيفي، وبحسب العريج (2017) فإن ظاهرة التسرب الوظيفي في القطاع الصحي من الظواهر التي برزت مؤخراً في المستشفيات العربية وتعد من المواضيع التي يجب أن تولي لها الدراسات اهتماماً لما تمثله من خطر كبير على مستوى صحة المرضى، وتكمن مشكلة الدراسة في البحث في الرضا الوظيفي كأحد العوامل التي قد تؤثر على التسرب الوظيفي وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة، وتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيسي الذي ينص على ما دور الرضا الوظيفي في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة؟ ومن خلال السؤال الرئيسي تم اشتقاق التساؤلات الفرعية التالية:

- 1) ما مدى الرضا الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة؟
- 2) ما مدى التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة؟
- 3) ما دور الرضا الوظيفي في التسرب الوظيفي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة؟

## أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة العلمية انها تعد من الدراسات الحديثة في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، وبهذا فمن شأن الدراسة الحالية اثراء المكتبة العربية بمادة علمية هامة تفتح آفاقا جديدة للباحثين لتناول موضوع الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة من جوانب مختلفة وذلك بهدف الوصول إلى دراسات أشمل الأمر الذي سيسهم في دعم المادة العلمية العربية في مجال الإدارة.

وتكمن أهميتها العملية انها تفيد في التعرف على ايجابيات الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، وتشخيص نقاط القوة والضعف في واقع توجه الإدارات في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة نحو تحقيق الرضا الوظيفي لتكون تغذية راجعة لمحاولة النهوض بالمؤسسات الطبية لمواكبة التطور والارتقاء بسلم العلم والتسلح به.

تهدف الدراسة بشكل رئيسي لتعرف على دور الرضا الوظيفي في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة وقد تم اشتقاق الأهداف الفرعية التالية :

- (1) قياس مدى الرضى الوظيفي بمتغيراته (الرضا عن العائد المادي، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
- (2) قياس مستوى التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
- (3) تحليل دور الرضا الوظيفي في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

## فرضيات الدراسة :

### الفرضية الرئيسية :

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضا عن العائد المادي، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضا عن العائد المادي، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة. وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

2H : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العائد المادي على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

3H : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن ظروف العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

4H : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العلاقات في العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

5H : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن طرق التحفيز على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

6H: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن سياسات الأفراد على التسرب الوظيفي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

#### وتتبع الدراسة الحدود التالية:

- الحدود المكانية: مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.
- الحدود البشرية: كادر التمريض العاملين في مختلف المواقع الوظيفية في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.
- الحدود الزمانية: الربع الأول لعام 1443هـ-2022م.

#### الأدبيات والدراسات السابقة

##### أ- الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

دراسة الرشيدى وصميذة (2021) بعنوان "مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والمرضات بمستشفى الإيمان العام" هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والمرضات بمستشفى الإيمان العام في الرياض، والكشف عن العوامل على مستوى الرضا لدى الممرضين والمرضات في مجتمع الدراسة مثل (الحالة الاجتماعية، العمر، الجنس، الراتب الشهري، العلاقات الاجتماعية، المستوى التعليمي). اعتمدت الدراسة المنهج المسحي الاجتماعي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (115) من الممرضين والمرضات بمستشفى الإيمان العام في الرياض وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العامل الإداري والعامل النفسي لدى الممرضين والمرضات. كما توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ما بين العامل الإداري وعامل التدريب وعامل الأجور والحوافز لدى الممرضين والمرضات بمستشفى الإيمان بالرياض.

دراسة التويم (2020) بعنوان "أساليب التفكير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من الأطباء بمستشفى الملك عبد العزيز (الحرس الوطني) بجدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أساليب التفكير ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من الأطباء بمستشفى الملك عبد العزيز بجدة، وتم إتباع المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي والمقارن، وتكونت عينة الدراسة من (100) طبيب من التابعين لمستشفى الملك عبد العزيز (الحرس الوطني) بجدة، كما استخدمت الدراسة مقياس أساليب التفكير واختبار مينسوتا للرضا الوظيفي. توصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة (متوسط). وأظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأساليب التفكير (تركيبية- مثالي- عملي- تحليلي - الواقعي).

دراسة الرجوب والخطيب (2018) بعنوان "الرضا الوظيفي والضغوط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس، فلسطين"

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل في مستشفيات محافظة نابلس وعلاقتها بالرضا الوظيفي للممرضين والممرضات، والضغوط المهنية عليهم، والسلامة المهنية لهم، ومدى تعرضهم للأمراض المهنية فيها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (10) ممرض وممرضة يعملون في مستشفى نابلس التخصصي وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن حوالي (30%) من الممرضين والممرضات غير راضيين تماما عن مستوى الرضا الوظيفي في المستشفى، بينما يرى (50%) من الممرضين والممرضات أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط، وبشكل عام تظهر نتائج الدراسة وجود اتجاهات سلبية لرضا الممرضين والممرضات مما انعكس ذلك على الضغوط المهنية التي يواجهونها، حيث بلغت نسبة الذين يعانون من الضغوط المهنية المرتفعة أو المرتفعة جدا (28.8%).

دراسة العريج (2017) بعنوان "مستوى الرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى محافظة المزاحمية العام"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة العشوائية من الممرضين العاملين في المستشفى العام بمحافظة المزاحمية، حيث تكونت عينة الدراسة من (223) ممرض وممرضة، وتم توزيع الاستمارة عليهم كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى الرضا الوظيفي للممرضين في المستشفى كان متوسط، مما يدل على عدم الرضا التام، وأن هناك عوامل تحول دون تمتع العاملين بمستوى رضا عالي عن وظيفتهم.

دراسة العتيبي (2017) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي في المملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل للممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي. وتكونت مجموعة الدراسة من مجموعة من العاملين في مستشفى الدوادمي العام، وطبق في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، بالفصل الدراسي الأول من عام 1437هـ. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج ومنها، من العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، عدم توفر الكادر الفني المساعد، وعدم وجود التقدير المعنوي عند التميز في الأداء، وعدم وجود عدالة في فرص المكافآت والترقية.

دراسة أبو العسل (2015) بعنوان "التمكين وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أطباء المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة إربد"

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التمكين والرضا الوظيفي لدى أطباء المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة إربد. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (180) طبيب وطبيبة في المستشفيات الحكومية والخاصة في إربد، الأردن، وتم تحليل البيانات باستخدام (SPSS) للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة إربد كان متوسطا، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التمكين والرضا الوظيفي.

ب- الدراسات المتعلقة بالتسرب الوظيفي:

دراسة الهندي والقرشي (2021) بعنوان "العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الإجهاد الوظيفي وأثره على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات، ثم التعرف على معدل فقدان العنصر الإنساني وأثره على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات، والتعرف على عوامل أخرى مؤثرة على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المقارن، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (640) موظف وموظفة من الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية طردية بين

التسرب الوظيفي وبين الإجهاد الوظيفي، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العنصر الإنساني، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عكسية بين التسرب الوظيفي وبين الشعور بتدني الإنجاز الإنساني.

دراسة التليدي والعمار (2020) بعنوان "العلاقة بين الأنماط القيادية والتسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل فرع منطقة عسير"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أساليب القيادة والتسرب الوظيفي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ويمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين في وزارة العدل بمنطقة عسير والبالغ عددهم (2720) موظف، حيث تم اختيار عينة عشوائية قوامها (270) موظفًا من مجتمع الدراسة. توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها وجود تنوع في الأساليب القيادية المتبعة في وزارة العدل بمنطقة عسير، ولا يوجد تسرب وظيفي بين العاملين بفرع وزارة العدل بمنطقة عسير، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنماط القيادة والتسرب الوظيفي بفرع وزارة العدل بمنطقة عسير.

دراسة فطاني (2019) بعنوان "قياس أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي في شركة رفيق للترقية العقارية"

هدفت الدراسة إلى معرفة آثار الضغوط المهنية على التسرب الوظيفي داخل المنظمة لدى الموظفين في شركة رفيق للترقية العقارية في الجزائر. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (40) موظف في شركة رفيق للترقية العقارية في الجزائر. توصلت الدراسة على عدة نتائج أهمها أن هنالك علاقة واضحة بين عدم استقرار الموظفين والضغوط المفروضة عليهم داخليا وخارجيا وكذلك عدم التوافق بين المؤهلات والقدرات مع متطلبات الوظيفة التي يشغلها الموظف ما يوجه الموظف للتسرب الوظيفي.

دراسة المطيري (2019) بعنوان " واقع التسرب الوظيفي في المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة بمحطة الجبيل "

هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب التسرب من الوظيفة بالمؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة بالجبيل. استخدمت الدراسة طريقة المسح على مجتمع الدراسة المكون من (1900) شخص من العاملين بالمؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة بالجبيل، حيث تم اختيار عينة عشوائية منهم وزعت عليهم الاستبانة وعددهم (119) عامل. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن استقرار الراتب بدون علاوات هو اهم الأسباب للتسرب من الوظيفة وقد يعزى الى ضعف الهيكل التنظيمي في المؤسسة وعدم التحديث. كما أوضحت الدراسة أن البعد المادي والتنظيمي يعتبر من أهم أسباب التسرب.

### الأدبيات:

أولاً: أ- مفهوم الرضا الوظيفي:

يعبر مصطلح الرضا الوظيفي عن الشعور الإيجابي الذي يشعر به العاملين عموماً تجاه عملهم، نتيجة تحقيق احتياجاتهم، ورغباتهم في العمل، إذ إنّه من الأهداف الرئيسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في تعزيز إنتاجية العاملين وتحفيزهم (الخزاعلة، 2019).

ووفقاً ل(Bhardwaj et al, 2021)، فإن الرضا الوظيفي يقوم على وصف وابرار مدى رضا العاملين أو ارتياحهم أو رضاهم عن عملهم في منظمات الاعمال، فالرضا الوظيفي تعبر عن حالة عاطفية ايجابية ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرة الوظيفية. وعرف الرضا الوظيفي على أنه "قدرة الفرد على الانتاج في حدود ما ينتظم مع شخصيته وامكانية عقلية ومعرفية، ومزاجية، وجسمية، واجتماعية، وقدرات وميول واستعدادات مهنية، ووضع الفرد في المكان المناسب مع تلك الامكانيات مما يشعره بالرضا بعمله وأسرته وأصدقائه، وشعوره بالطمأنينة والسعادة" (أبو بكر، 2020، ص 17).

وبشكل عام فإن الرضا الوظيفي هي الدرجة التي يتلاقى أو يزيد فيها الاشباع الفعلي بمهنة معينة بالإشباع الذي يتوقعه الفرد من هذ المهنة، ويتضح من ذلك أن مفهوم القيمة الايجابية الناتجة عن مهنة ما يمكن ان تختلف باختلاف الأشخاص أنفسهم وبالتالي ما قد يكون ذو قيمة إيجابية لشخص ما، قد لا يحمل القيمة نفسها لشخص آخر، لتداخل عوامل مختلفة نفسية (اجتماعية واقتصادية) تحدث مثل هذا النوع من الاختلاف في مفهوم القيمة الايجابية (غنيم وآخرون، 2021).

#### ب- أهمية الرضا الوظيفي:

يرتبط الرضا الوظيفي ببعض النتائج الوظيفية الضرورية، اذ يؤثر بشكل ايجابي على الالتزام التنظيمي والذي يؤثر بدوره على احتمالية ترك العمل أو البقاء فيه، ويرتبط الرضا الوظيفي كذلك بالإخلاص للعمل، والذي ينعكس في الفخر بالانتماء لمؤسسته ومنظمة العمل وتقديم الدعم لها، كما أن الرضا الوظيفي والإخلاص للعمل يقودان سويا الى الالتزام التنظيمي (عرفان، 2021).

وتتلخص أبرز أهميات الرضا الوظيفي في النقاط التالية (غزالي وعبون، 2020):

1. يعد الرضا احد أهم مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية.
2. تعد وضعية العمل من بين عوامل الرضا ومشاكل الصحة العقلية فإذا كانت الوضعية جيدة للعمل قد يحدث الرضا لدى العامل مما ينتج عنه الطمأنينة وراحة النفس.
3. إن ارتفاع درجة الرضا كؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
4. كما أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين
5. إن العاملين الأكثر رضا من عملهم يكونون اقل عرضة لحوادث العمل.

6. لقدرة على التكيف مع بيئة العمل ، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي

تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

ثانياً: أ- التسرب الوظيفي:

تعتبر الموارد البشرية والعاملين في زماننا الحالي من أهم موارد المؤسسات، وهم حجر الأساس للحفاظ على استمرارية المؤسسات وتعزيز التنافس في سوق العمل، حيث يتضح هذا الأمر في المؤسسات الكبيرة والمرموقة التي تسعى إلى الحفاظ على مواردها البشرية أو العاملين فيها من خلال تحفيزهم ومكافأتهم، فضلاً عن تعزيز روح الولاء للعاملين الأمر الذي بدوره ينمي من إنتاجية وجودة الخدمات لتلك المؤسسات (عباس، 2022).

ووفقاً لفاطمة ومحمدي (2019) فإن تعزيز ولاء العاملين يؤدي إلى الحد من ترك العاملين لوظائفهم أو الحد من ظاهرة التسرب الوظيفي، وهو ما ينتج عنه العديد من السلبيات أبرزها التأخر عن تقديم الخدمات في الموعد المحدد أو تحقيق الخسائر للمؤسسة، خصوصاً إذا ما كن العاملين الذين تركوا عملهم من ذوي الخبرة والكفاءة.

وذكر فطاني (2019) أن التسرب الوظيفي يمثل مشكلة إدارية وتنظيمية كبيرة له آثار سلبية على الشخص، أو المجتمع أو المؤسسة، فهو يكلف المؤسسة خسائر مادية ومعنوية، خصوصاً عندما يكون الأشخاص المتسربون من أصحاب الكفاءات العالية، مما سيؤثر على أداء باقي العاملين داخل المؤسسة، ولا يكون تسرب الموظفين وتركهم لمناصب عملهم بالصدفة، بل هو نتاج تراكم عدة عوامل تعرض لها العامل داخل المؤسسة والتي تدفع به لتخليه عن منصب عمله أو تقديمه لاستقالة دون أي ضغط من أحد.

ومهما بلغت الإمكانيات الطبيعية والمالية والفنية في المؤسسة، فإنها تكون ذات جدوى وفائدة منخفضة ما لم تتوافر القدرات والمهارات البشرية التي تحسن استغلالها وتوظيفها (القريشي، 2021).

ب- مفهوم التسرب الوظيفي:

التسرب لغة هو الرشح أو التسلل، وتسرب الماء أي: رشح أو انساب وتسلل"، والتسرب الوظيفي هو "التوقف أو الانفصال عن المؤسسة، طوعا عن طريق الاستقالة أو النقل أو الفصل أو التقاعد المبكر، إذ قد يترك الشخص العمل برغبته بالاستقالة، حيث قد يستقيل الشخص اذا شعر ان ظروف العمل او شروط الخدمة لا تتلاءم مع امكانياته، وانه يتطلع إلى الأفضل (تسابت، 2018، ص55).

ويعرف التسرب الوظيفي على أنه "توقف الشخص النهائي عن عضويته في إحدى المؤسسات التي يتقاضى منها مقابلا مادي نظير عمله؛ أي أنه توقف الشخص عن عمله من خلال الاستقالة أو التقاعد المبكر او من خلال الفصل من العمل" (الهندي والقشري، 2021، ص30).

كما عرف التسرب الوظيفي على أنه "انقطاع أو توقف الفرد عن العمل برغبته واختياره والانتقال إلى منظمة أخرى، ويربط بعض الباحثين التسرب الوظيفي بدوران العمل، والذي يعرف بأنه تلك الحركة الناجمة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم واحلال آخرين جدد محلهم، ويشير هذا التعريف إلى ظاهرة التغير في عدد العاملين نتيجة الالتحاق بالخدمة أو انتهاءها" (المطيري، 2019، ص35).

وأشار (Shah et al, 2019) إلى أن التسرب الوظيفي هو توجه الموظفين نحو خارج المؤسسة، ويكون ذلك نتيجة لأسباب عديدة منها عدم الرضا الوظيفي، لذا يتجه العاملون لترك العمل بإرادتهم، ومن تلك الأسباب أيضا ضغوط العمل التي تواجههم في مكان عملهم. هو "توقف الشخص عن عضويته في المنظمات التي يتقاضى منها تعويض نقدي، فهو انقطاع أو توقف الشخص عن العمل برغبته واختياره والانتقال الى منظمة أخرى، ويختلف هذا الأمر عما يطلق عليه دوران العمل الذي أشير له بأنه الحركة الاجمالية للعاملين من والى مركز العمل" (عاتي، 2019، ص5).

### ج- أسباب التسرب الوظيفي:

يعتبر عدم توافر الرضا الوظيفي أحد أهم أسباب التسرب الوظيفي، حيث تختلف أسباب التسرب الوظيفي من وظيفة لأخرى ومن موظف لآخر، ولعل أهم أسباب التسرب الوظيفي ما أشار إليه مولوج (2016) على النحو التالي: تدني الأجور والمرتبات والنافع المادية من تعويضات وحوافز، سوء العلاقات والاتصالات، وقلة فرص التطور الوظيفي والمهني، وعدم الرضا عن بيئة العمل وعدم الشعور بالانتماء للمنظمة والعمل. وقد تعددت الأسباب المؤدية الى التسرب الوظيفي مع تعدد الأشخاص والمجتمعات، حيث صنفها البعض الى ما يلي (صفراني، 2018):

- أسباب طاردة وأخرى جاذبة.
- أسباب شخصية وأخرى تنظيمية.
- أسباب داخلية وخارجية.
- أسباب مادية ونفسية.
- أسباب تتعلق بالموظف نفسه وأخرى بظروفه.

وقد لخصت في جملة واحدة وهي عدم الرضا الوظيفي لسوء المناخ التنظيمي والذي ينتج عنه الاحساس عن عدم الرضا بسبب سوء توافر عوامل متعلقة بالمناخ التنظيمي كالأجور والمرتبات، والعلاقات، وغيرها، وبسبب ذلك يشعر الموظفون بعدم الرضا ومن ثم الرغبة في التسرب، وتكمن الخطورة هنا اذا كانت الرغبة تسود بين الموظفين الأكثر انتاجية (Vermeir et al, 2018).

إضافة إلى ما سبق يعتبر ضغوط العمل المختلفة التي يتعرض لها الموظف في المنظمة واحدة من أهم أسباب التسرب، ويشير كل من العمري والسهلي (2020) إلى أهم مصادر ضغوط العمل التي تدفع الموظف إلى التسرب الوظيفي والبحث عن وظيفة أخرى على النحو التالي:

- العبء الوظيفي: يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل الموكلة للفرد مهمة القيام به، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل وهذه الزيادة تكون إما زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت قصير أو زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة للقيام بها.
- غموض الدور: ويعني افتقار الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء أعمال وظيفته المحددة مثل: المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسئوليته وأهداف وسياسات وقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة.
- العلاقات في العمل: حيث تعتبر العلاقات في العمل من أهم العناصر المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، بالتالي فإن سوء العلاقات في العمل يؤدي إلى إرهاق أحد أطراف العلاقة.
- بيئة العمل المادية: تؤثر بيئة العمل المادية على العاملين وتزيد من حدة الضغوط التي يتعرضون لها، وتتمثل هذه المصادر في الضوضاء وضعف الإضاءة أو زيادتها، وكذلك ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المطلوب كما تشمل البيئة المادية نظام المكاتب وتوزيعها وأنظمة الديكور.

وترتبط ضغوط العمل بالتسرب الوظيفي والتأثير على الفرد إما إيجاباً أو سلباً، وغالباً ما يكون التأثير السلبي ناتج عن عدم الرضا الوظيفي وبالتالي يؤدي إلى التسرب الوظيفي والبحث عن بيئة ملائمة، وتتمثل الآثار السلبية لضغوط العمل في الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الفرد، ما ينعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، حيث أن مثل تلك الضغوط يدفع ثمنها الفرد بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (Lu et al, 2017).

وأشار التليدي وعمار (2020) أهم أسباب التسرب الوظيفي فيما يلي:

1. أسلوب وطريقة تعامل الرئيس المباشر من شدة مضطرة أو عدم اقتناعه بقدرات الموظف الجديد؛ ولعل هذا هو أهم سبب في ترك العمل وهناك دراسات كثيرة تثبت ذلك.
  2. إعطاء صورة لوجو العمل عند التعيين مختلفة عن الواقع؛ وقد يعتقد صاحب العمل أنه ذكي عندما يمارس ذلك، ولكن أغلب النتائج تكون وخيمة على صاحب المنظمة.
  3. التحديد العشوائي للعدد المطلوب والنوعية المطلوبة للتعين؛ وذلك دون إعداد الدراسة اللازمة بالمقارنة للشواغر وتوقيتها.
  4. انعدام وجود الوصف الوظيفي؛ أي غياب تحديد المهام المطلوبة ومواصفات الشخص المطلوب، وأحيانا يكون الوصف الوظيفي أصلا أعد ليتناسب مع مؤهلات وخبرة مرشح معين في فترة ما.
  5. زيادة ساعات العمل أو عدم التقيد بساعات العمل النظامية وتملص المنشأة من دفع بدل خارج الدوام.
  6. تغيير مسمى أو مهام الوظيفة أو حتى موقع العمل أو أحيانا تغيير منطقة العمل دون أخذ رأي الموظف أو العامل.
- كما أن انعدام أو بطء فرص التقدم والترقي المهني من أسباب التسرب الوظيفي، حيث يبحث الموظف عن وظيفة أو منظمة فيها فرص أكبر وأسرع للتطور الوظيفي والترقية والمردود المادي، وكذلك البحث عن مناخ تنظيمي أفضل (إبراهيم ومحمود، 2016).

منهج الدراسة

تم اللجوء الى المنهج التحليلي على النحو الآتي:

المنهج التحليلي: تتبع الدراسة المنهج التحليلي القائم على دراسة وتحليل وتفسير الاتجاهات الحديثة في الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

### مجتمع عينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة الكادر التمريضي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة، كما تم اتباع أسلوب العينة العشوائية حيث وبحسب معادلة ستيفن ثامبسون فان حجم العينة على مجتمع يبلغ (407) أفراد من (66) مركز صحي يبلغ (197) حيث تم نشر استبانة الدراسة إلكترونياً من خلال (Google form)، وتم استرداد (112) استبانة قابلة للتحليل.

### متغيرات ونموذج الدراسة:

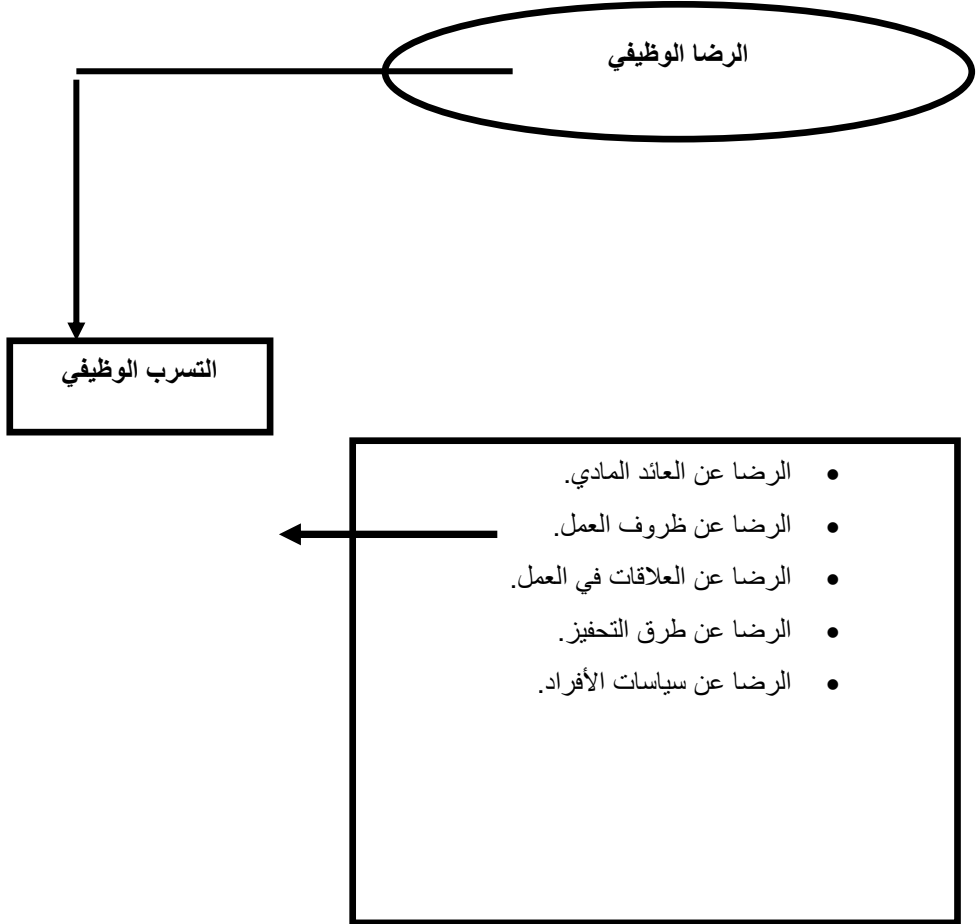
متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الرضا الوظيفي ويشمل المحاور التالية:

- الرضا عن العائد المادي.
- الرضا عن ظروف العمل.
- الرضا عن العلاقات في العمل.
- الرضا عن طرق التحفيز.
- الرضا عن سياسات الأفراد.

المتغير التابع: التسرب الوظيفي

نموذج الدراسة :



أداة الدراسة

تتمثل أداة الدراسة باستبانة تم بناءها وتصميمها بحيث تشمل الأجزاء التالية :

الجزء الاول: ويهدف الى التعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين من حيث النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري.

الجزء الثاني: يحتوي 29 فقرة تتضمن الرضى الوظيفي بمحاورة (الرضا عن العائد المادي، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد).

الجزء الثالث: يحتوي فقرات حول التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

### صدق وثبات أداة الدراسة :

صدق أداة الدراسة: للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم عرضها على مشرف الدراسة ومجموعة من المحكمين من الأساتذة الجامعيين، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات المقياس ومدى تناسبها وتوافقها، وقد تم العمل على تعديل وحذف وإضافة الفقرات إلى أن وصلت الأداة إلى شكلها النهائي.

ثبات أداة الدراسة Reliability Test للتأكد من ثبات أداة الدراسة ومدى اتساقها الداخلي، وقدرتها على قياس أبعاد ومحاورة الدراسة تم استخدام إختبار الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمحاورة الأداة وأبعادها وللاستبانة ككل. والجدول (1) يوضح النتائج:

الجدول (1) معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمحاورة الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الرضا الوظيفي			
		29	
1	الرضا عن العائد المادي	6	0.811
2	الرضا عن ظروف العمل	6	0.807
3	الرضا عن العلاقات في العمل	6	0.905
4	الرضا عن طرق التحفيز	6	0.907
5	الرضا عن سياسات الأفراد	5	0.912
التسرب الوظيفي			0.914
		9	

يظهر من الجدول (1) أن جميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) أكثر من (0.60) مما يؤكد ثبات الاستبانة واتساقها الداخلي.

### الأساليب الإحصائية

بالاعتماد على برنامج (SPSS) تم إجراء الاختبارات التالية:

مقاييس الإحصاء الوصفي:

وذلك لوصف مجتمع الدراسة وعينتها وتحديد خصائصها، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على قيم الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية.

الإحصاء التحليلي:

لغرض اختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد اختبار الانحدار المتعدد (MULTI

REGRESSION).

### وصف خصائص عينة الدراسة (البيانات الشخصية):

تناولت الدراسة جملة من المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث (النوع، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري) والمستسقاءة من المعلومات العامة التي تضمنتها الاستبانة، واستناداً على ذلك تم وصف عينة الدراسة، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية، وذلك على النحو التالي:

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	43	38.4
أنثى	69	61.6
المجموع	112	%100

يوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة

**يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.**

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
26-30 سنة	21	18.8
31-35 سنة	52	46.4
36-40 سنة	27	24.1
أكثر من 40 سنة	12	10.7
المجموع	112	%100

**يوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.**

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوية عامة	8	7.1
دبلوم متوسط	13	11.6
دبلوم عالي	23	20.5
بكالوريوس	37	33
ماجستير	28	25
دكتوراه	2	1.8
المجموع	111	%99.1
لم يتم الإجابة عليها	1	0.9

**يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.**

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	47	42
5-أقل من 10 سنوات	36	32.1
10-أقل من 15 سنة	19	17
15-20 سنة	7	6.3
المجموع	109	%97.3
لم يتم الإجابة عليها	3	2.7

المصدر: اعداد الباحثة من واقع الدراسة الميدانية

#### 4-2 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة :

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ومحاو  
الدراسة لمعرفة آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وذلك على  
النحو الآتي:

##### 1- المتغيرات المستقلة: الرضا الوظيفي

يشير الجدول (6) إلى متغيرات الرضا الوظيفي حيث تم حساب المتوسطات  
الحسابية لكل بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير،  
وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (6) متغيرات الرضا الوظيفي وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المحور
3.499	1.162	متوسطة	الرضا عن العلاقات في العمل
3.454	1.179	متوسطة	الرضا عن ظروف العمل
3.320	1.178	متوسطة	الرضا عن سياسات الأفراد
3.129	1.254	متوسطة	الرضا عن العائد المادي
3.073	1.292	متوسطة	الرضا عن طرق التحفيز
3.295	1.213	متوسطة	الرضا الوظيفي

يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات  
الرضا الوظيفي، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير متوسطة للرضا الوظيفي بمتوسط  
حسابي بلغ (3.295)، حيث أن بُعد الرضا عن العلاقات في العمل كان في الرتبة الأولى  
وبمتوسط حسابي بلغ (3.499) وبانحراف معياري (1.162) وبدرجة أهمية متوسطة، وأن  
بُعد الرضا عن ظروف العمل كان في الرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (3.454)  
وبانحراف معياري (1.179) وبدرجة أهمية متوسطة، وجاء في الرتبة الثالثة بعد الرضا  
عن سياسات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ (3.320) وانحراف معياري (1.178) وبدرجة

أهمية متوسطة، وحل بعد الرضا عن العائد المادي في الرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.129) وانحراف معياري (1.254) وبدرجة أهمية متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة بعد الرضا عن طرق التحفيز بمتوسط حسابي بلغ (3.073) وانحراف معياري (1.292) وبدرجة تقدير متوسطة.

## 2- المتغير التابع التسرب الوظيفي:

ويشير الجدول (7) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التسرب الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
30	لدي رغبة كبيرة لترك العمل في المراكز الصحية.	3.473	1.349	4	متوسطة
31	لا ألتزم بساعات العمل بشكل كبير.	2.866	1.312	8	متوسطة
32	لا احب العمل في المراكز الصحية.	3.313	1.363	5	متوسطة
33	لا أشعر بوجود فرص التطور الوظيفي في المراكز الصحية	3.777	1.191	1	مرتفعة
34	لا أشعر بالمسؤولية اتجاه المراكز الصحية ونجاحها.	3.188	1.353	6	متوسطة
35	ابحث عن فرصة عمل في مكان آخر.	3.536	1.308	2	متوسطة
36	اغادر وظيفتي عند انتهاء وقت العمل الرسمي حتى وان كان من الضرورة بقائي.	2.973	1.325	7	متوسطة
37	لا أشعر بالولاء للمركز الصحية.	2.839	1.373	9	متوسطة
38	اشعر ان العمل بمؤسسة صحية أخرى افضل من البقاء في المركز الصحي	3.509	1.280	3	متوسطة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.275	1.317		متوسطة

المصدر: اعداد الباحثة من واقع الدراسة الميدانية

يتبين من خلال قراءة الجدول (7) :

- وجود درجة تقدير متوسطة للمتغير التابع التسرب الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.275) والانحراف المعياري (1.317).
- أن المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (2.839-3.777) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة الى المرتفعة.
- أن الانحرافات المعيارية تدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

كما يتضح من خلال الجدول أن :

- الفقرة رقم (33) والتي نصت على "لا أشعر بوجود فرص التطور الوظيفي في المراكز الصحية" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.777) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- الفقرة رقم (37) والتي نصت على "لا أشعر بالولاء للمركز الصحية" كانت أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (2.839) وبدرجة تقدير متوسطة.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضيات الرئيسية :

$H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

$H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

ولاختبار الفرضيات الرئيسية تم تنفيذ اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لتوضيح مدى وجود أثر ذو معنوية للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، وذلك على مستوى دلالة إحصائية تم تحديدها (0.05)  $\alpha \leq$ .

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (8) نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد.

الجدول (8) نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 <sup>a</sup>	.955	.953	.16289

Predictors: (Constant), الرضا عن العائد المادي. الرضا عن ظروف العمل. الرضا عن العلاقات في العمل. الرضا عن طرق التحفيز

من خلال قراءة الجدول (8) يتبين أن:

- قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (0.977).
- أما معامل التحديد - ( $R^2$ ) فبلغت قيمته (0.955).

وعليه فإن المتغير المستقل الرضا الوظيفي بأبعاده يفسر ما مقداره (95.5%) من التغيرات في المتغير التابع التسرب الوظيفي. وعليه فإن الفرضية الصفرية  $H_0$  لم تُدعم وفق نتائج التحليل السابقة و بالتالي اثبتت الفرضية البديلة  $H_1$ .

اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (9) نتائج تحليل تباين الانحدار لبيان مدى المعنوية الاجمالية لنموذج الانحدار:

الجدول (9) نتائج تحليل تباين الانحدار "العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي"

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.036	5	12.007	452.511	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2.813	106	.027		
	Total	62.849	111			
Dependent Variable: a. التسرب <sup>2</sup>						
b. Predictors: (Constant), الرضا عن العلاقات في العمل الرضا عن طرق التحفيز الرضا عن العائد المادي، الرضا عن ظروف العمل						

من خلال قراءة الجدول (9) يتبين ما يلي:

- وجود دلالة معنوية عالية لاختبار معامل الانحدار (F) بقيمة بلغت بـ (452.511) وهي اعلى من قيمتها الجدولية (2.31).
- وجود مستوى دلالة بلغ (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)  $(\alpha \leq)$ .

مما يشير الى أن لنموذج الانحدار علاقة معنوية مناسبة لقياس الأثر للرضا الوظيفي على التسرب الوظيفي كمتغير تابع.

أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة. اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يبين الجدول (10) أثر محاور المتغير المستقل (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على المتغير التابع التسرب الوظيفي.

الجدول (10) أثر الرضا الوظيفي على التسرب الوظيفي

مستوى الدلالة	T	معاملات غير معيارية		النموذج
		معاملات موحدة	بيتا	
		الخطأ المعياري	B	
.000	4.390		.070	.308 (Constant)
.000	10.309	.298	.024	الرضا عن العائد المادي
.000	8.371	.283	.030	الرضا عن ظروف العمل
.000	7.403	.276	.029	الرضا عن العلاقات في العمل
.002	3.226	.136	.030	الرضا عن طرق التحفيز
.001	3.337	.145	.032	الرضا عن سياسات الأفراد
Dependent Variable: a. التسرب				

2H: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العائد المادي على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة. من خلال قراءة الجدول (10) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن العائد المادي على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة، حيث بلغت قيمة (t) (10.309) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للرضا عن العائد المادي على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.

3H: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن ظروف العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة.. من خلال قراءة الجدول (10) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن ظروف العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة، حيث

بلغت قيمة (t) (8.371) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن ظروف العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

4H: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العلاقات في العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

من خلال قراءة الجدول (10) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن العلاقات في العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، حيث بلغت قيمة (t) (7.403) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن العلاقات في العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

5H: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن طرق التحفيز على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

من خلال قراءة الجدول (10) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن طرق التحفيز على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، حيث بلغت قيمة (t) (3.226) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن طرق التحفيز على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

6H: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن سياسات الأفراد على التسرب الوظيفي مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

من خلال قراءة الجدول (10) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن سياسات الأفراد على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة، حيث بلغت قيمة (t) (3.337) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن سياسات الأفراد على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

### مناقشة النتائج

أشارت النتائج إلى وجود درجة متوسطة للرضا الوظيفي لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية بيشة، وتبين من خلال النتائج أن بُعد الرضا عن العلاقات في العمل كان في الرتبة الأولى وبدرجة أهمية متوسطة، وأن بُعد الرضا عن ظروف العمل كان في الرتبة الثانية وبدرجة أهمية متوسطة، وجاء في الرتبة الثالثة بعد الرضا عن سياسات الأفراد وبدرجة أهمية متوسطة، وحل بُعد الرضا عن العائد المادي في الرتبة الرابعة وبدرجة أهمية متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة بعد الرضا عن طرق التحفيز وبدرجة تقدير متوسطة، وهي نتيجة تتفق مع دراسة التويم (2020) التي توصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة (متوسط)، كما اتفقت مع دراسة الرجوب والخطيب (2018) التي توصلت إلى أن حوالي (30%) من الممرضين والممرضات غير راضيين تماما عن مستوى الرضا الوظيفي في المستشفى، بينما (50%) من الممرضين والممرضات أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط، وكذلك اتفقت الدراسة مع دراسة العريج (2017) التي تم اجراءها في مستشفى محافظة المزاحمية العام والتي توصلت الى أن مستوى الرضا الوظيفي للممرضين في المستشفى كان متوسط.

وفيما يلي تفصيل لتلك النتائج:

#### الرضا عن العائد المادي:

فقد اظهرت النتائج وجود درجة تقدير متوسطة للرضا عن العائد المادي لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، وقد تبين أن مواعيد صرف الراتب الشهري مناسب ودقيق لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، في حين بينت الدراسة أن التأمين الصحي والضمان اجتماعي ليس بالدرجة المناسبة والجيدة لحاجيات العاملين لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة.

#### الرضا عن ظروف العمل:

فقد اظهرت النتائج وجود درجة تقدير متوسطة للرضا عن ظروف العمل لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، وقد تبين أنه عادة ما يكون ظروف العمل مناسبة من حيث التدفئة والتكييف وغيرها العمل لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، كما بينت النتائج أنه قليلا ما يتناسب حجم العمل مع ساعات العمل.

#### الرضا عن العلاقات في العمل:

فقد اظهرت النتائج وجود درجة تقدير متوسطة للرضا عن العلاقات في العمل لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، وقد تبين أنه يشعر العاملون بتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة بالرضى عن العلاقة مع زملاء العمل، كما بينت النتائج أن عادة ما تحرص الادارة على حل اي مشكلة قد يتعرض لها أي موظف.

#### الرضا عن طرق التحفيز:

فقد اظهرت النتائج وجود درجة تقدير متوسطة للرضا عن طرق التحفيز لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، وقد تبين أنه قليلا ما تربط المراكز الصحية تقييم الاداء للعاملين لديها بفرص الترقية بطريقة موضوعية، كما بينت النتائج أنه لا تقدم المراكز الصحية عمولات مجزية للموظفين كل حسب أدائه.

### الرضا عن سياسات الأفراد :

فقد اظهرت النتائج وجود درجة تقدير متوسطة للرضا عن سياسات الأفراد لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، وقد تبين أنه عادة ما يتم تدريب الممارسين الصحيين بشكل مناسب للمهام الوظيفية المطلوبة، كما أظهرت النتائج أنه قليلا ما يتم التوظيف بشكل موضوعي دون تمييز او تحيز.

### التسرب الوظيفي:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة تقدير متوسطة للتسرب الوظيفي لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة، وقد تبين أنه لا يشعر الموظفون عينة الدراسة لتمريض مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة بوجود فرص التطور الوظيفي في المراكز الصحية، كما بينت الدراسة أنه يشعر الموظفون بالولاء للمركز الصحي ببيشة.

وقد اشارت النتائج الى ما يلي:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة ببيشة وهي نتيجة اتفقت مع دراسة الرشيدى وصميده (2021) التي توصلت الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العامل الإداري والعامل النفسي لدى الممرضين والممرضات. كما توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ما بين العامل الإداري وعامل التدريب وعامل الأجور والحوافز لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان بالرياض، كما اتفقت مع دراسة الهندي والقرشي (2021) التي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين الإجهاد الوظيفي، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العنصر الإنساني، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عكسية بين التسرب الوظيفي وبين الشعور بتدني الإنجاز الإنساني.

كما توصلت الدراسة الى ما يلي:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العائد المادي على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن ظروف العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العلاقات في العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن طرق التحفيز على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن سياسات الأفراد على التسرب الوظيفي مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

الاستنتاجات والتوصيات والخاتمة

الاستنتاجات

1. تبين من خلال البحث وجود درجة متوسطة للرضا الوظيفي بكافة أبعادها (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة.

2. تبين من خلال البحث وجود درجة متوسطة للتسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية ببيشة.

3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الرضى عن العائد المادي، الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن

- العلاقات في العمل، الرضا عن طرق التحفيز، الرضا عن سياسات الأفراد) على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العائد المادي على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن ظروف العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
6. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا عن العلاقات في العمل على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
7. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن طرق التحفيز على التسرب الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.
8. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضى عن سياسات الأفراد على التسرب الوظيفي مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة.

#### التوصيات:

- أشارت النتائج الى وجود درجة متوسطة من الرضا الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة بالتالي توصي الدراسة برفع مستوى الرضا الوظيفي لما له من اثر هام على الحد من التسرب الوظيفي وذلك بالتركيز على النقاط التالية:
1. ضرورة تحسين مستوى الرواتب لتناسب احتياجات العاملين، وان يتناسب مع الجهد المبذول والخبرة في العمل وتحسين التأمين الصحي للعاملين.
  2. ضرورة أن تكون اجراءات العمل واضحة ولا تسبب اي ارباكات للعاملين.
  3. أن يتناسب حجم العمل مع ساعات العمل.
  4. أن يتناسب نوع العمل مع خبرة الموظف العملية وتخصصه العلمي.

5. أن يراعي مدراء المراكز الصحية النواحي الإنسانية في العمل وحل اي مشكلة قد يتعرض لها أي موظف.
6. أن يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بالموظفين بشكل ديموقراطي عادل وموضوعي.
7. تحسين طرق التحفيز فلا بد من دعم الموظف بالمديح عند إتمام العمل بكفاءة، ولا بد من أن تقدم المراكز الصحية عمولات مجزية للموظفين كل حسب أدائه.
8. تعتمد المراكز الصحية على برامج عادلة في تقييم اداء العاملين وأن يرتبط التقييم بفرص الترقية بطريقة موضوعية.
9. إيجاد خطط وظيفية لبلورة فرص التطور الوظيفي للموظفين في المراكز الصحية.

#### الخاتمة :

أن التسرب الوظيفي يمثل مشكلة إدارية وتنظيمية كبيرة له آثار سلبية على الشخص، أو المجتمع أو المؤسسة، فهو يكلف المؤسسة خسائر مادية ومعنوية، خصوصاً عندما يكون الموظفون من أصحاب الكفاءات العالية، مما سيؤثر على أداء باقي العاملين داخل المؤسسة، ولا يكون تسرب الموظفين وتركهم لمناصب عملهم بالصدفة، بل هو نتاج تراكم عدة عوامل تعرض لها العامل داخل المؤسسة والتي تدفع به لتخليه عن منصب عمله أو تقديمه لاستقالة دون أي ضغط من أحد، ويعتبر التسرب في القطاع الصحي من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، فارتفاع معدلات التسرب يؤدي إلى انعكاسات سلبية عديدة أبرزها التكلفة المالية الناتجة عن خسارة الكوادر المؤهلة وتكلفة استقطاب كوادر جديدة وتدريبها.

هدفت الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الاولية بمحافظة بيشة حيث أن للرضا الوظيفي آثار إيجابية للمؤسسات بشكل عام، والمؤسسات الصحية بشكل خاص، فهو يساهم في تعزيز دوافع العاملين، وثقتهم في مكان عملهم، والشعور بالإنجاز، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، إذ تتمثل أهميته في المؤسسات بتحسين الأداء الوظيفي، وانخفاض معدل دوران وغياب.

## قائمة المراجع

### العربية

- إبراهيم، خالد، ومحمود، زيد (2016). المناخ التنظيمي وتأثيره في تسرب الموظفين. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 8(16)، 77-104.
- أبو العسل، إيمان زياد (2015). التمكين وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أطباء المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة إربد. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- أبو بكر، محمد يوسف (2020). التوافق المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي من وجهة نظر موظفين جامعة سبها. رسالة ماجستير، جامعة سبها.
- الاحمدي، حنان عبد الرحيم (2006). محددات التسرب الوظيفي للعاملين في التمريض في مستشفيات الصحة بالملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الكويت 34(4)، 1-45.
- الأعبي، علي بن عبد الهادي (2020). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين التدوير الوظيفي والأداء الوظيفي. مجلة كلية السياحة والفنادق 4(2)، 21-40.
- تسابت، منال (2018). تأثير الدخل الفردي على التسرب الوظيفي. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- التليدي، مفرح جابر، والعمار، عبد الله (2020). العلاقة بين الأنماط القيادية والتسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل فرع منطقة العسير. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية 4(11)، 42-57.
- التويم، مها خالد (2020). أساليب التفكير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من الأطباء بمستشفى الملك عبد العزيز (الحرس الوطني) بجدة. مجلة كلية التربية (أسيوط). 36(5). 371-420.

- الجزاعلة، صهيب شبلي (2019). *ما هو الرضا الوظيفي*. تم استخلاصه بتاريخ 2022/4/17 من خلال الموقع الالكتروني <https://mawdoo3.com>.
- الرجوب، رشيد محمد، والخطيب، عصام أحمد (2018). الرضا الوظيفي والضغط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس، فلسطين. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية* (46)، 1-10.
- الرشيدي، خالد بن شارع، وصميذة، عمر بن علي (2021). مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان العام. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث* (12)4، 180-196.
- صفيور، فتيحة، ورحلي، حدة (2020). *أثر الاتصال التنظيمي على تحقيق الرضا الوظيفي*. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- صفرائي، عائشة (2018). عوامل الاستبقاء وأثرها على اتجاهات الأفراد العاملين نحو التسرب الوظيفي. *مجلة دراسات* 9(1)، 57-83.
- عباس، عبير عباس (2022). اثر ممارسات الموارد البشرية عالية المشاركة على السلوك الابتكاري. *المجلة العربية للإدارة* 45(1)، 125-151.
- عبد المعطي، رضا عطية (2021). تأثير العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفية للعاملين. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* (1)، 267-308.
- العتيبي، نجر سيف (2017). الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي. *مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية لأخصائيين الاجتماعيين* 3(57)، 323-355.
- العتيبي، نوره مفلح، والثبيتي، خالد عواض (2021). درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الاداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض. *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس* (130)، 235-246.

- عرفان، أسماء عبد المنعم (2021). الاندماج في العمل وعلاقته بالتمكين النفسي والرضا الوظيفي لدى المعلمين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية. *الجلة المصرية للدراسات النفسية* 31(10)، 111-164.
- العريج، أحمد عبد الله (2017). مستوى الرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى محافظة المزاحمية العام. *الجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، حلوان*. 31(4)، 489-514.
- العمرى، محمد، والسهلي، عبيد (2020)، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية* (39)، 13-84.
- غزالي، حليلة، وعبون، مبروكة (2020). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي*. رسالة ماجستير، جامعة أدرار، الجزائر.
- غنيم، منى حافظ، البطل، هاني ابراهيم، الناغي، ولاء محروس (2021). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى أخصائي الاعلام التربوي. *مجلة التربية النوعية* (13)، 291-323.
- فافا، زينب، ومحمد، شيماء (2019). *علاقة بيئة العمل الداخلية بالانسحاب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة الجزائرية*. رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر.
- فطاني، نصيرة (2019). *قياس أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي في شركة رفيق للترقية العقارية*. رسالة ماجستير، جامعة البويرة، الجزائر.
- قاسمي، فتحية (2017)، *محددات التسرب الوظيفي من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي*. رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر.

القريشي، ماجد (2021). ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

لمين، تاريوت، ولخضر، نايلي (2021). علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.

المطيري، فهد (2019). واقع التسرب الوظيفي في المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة بمحطة الجبيل. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3(7).

مولوج، كمال (2016). العوامل المؤثرة على التسرب الوظيفي لدى للأطباء في المستشفيات العمومية الجزائرية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية (12)، 121-131.

الهندي، هبه محمد، والقرشي، سوزان محمد (2021). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات-دراسة مقارنة بين جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة-. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(12)، 45-25.

الهندي، هبه محمد، والقرشي، سوزان محمد (2021). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات: دراسة مقارنة بين جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث 5(12)، 25-45.

#### الأجنبية :

Bhardwaj, A., Mishra, S., & Jain, T. K. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, 37, 170-174.

Blanco-Donoso, L. M., Moreno-Jiménez, J., Hernández-Hurtado, M., Cifri-Gavela, J. L., Jacobs, S., & Garrosa, E. (2021). Daily work-family conflict and burnout to explain the leaving intentions and

vitality levels of healthcare workers: Interactive effects using an experience-sampling method. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1932.

Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., ... & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ open*, 7(5), e014894.

Shah, D., Haider, G., & Taj, T. (2019). Causes of dropout rate at primary level in Pakistan. *International Journal of Curriculum and Instruction*, 11(2), 38-74.

Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T., ... & Vogelaers, D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Intensive and Critical Care Nursing*, 48, 21-27.

