



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة دمشق  
المعهد العالي للتنمية الإدارية  
قسم إدارة الموارد البشرية

## ضغوط العمل وأثرها في الولاء التنظيمي

دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق

**Work stress and its impact on organizational loyalty**

**A field study on workers at the University of Damascus**

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية

اعداد الطالب:

نبيل محمد رامي الشبعان

إشراف:

د. سمر قبلان

2024

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر ضغوط العمل في الولاء التنظيمي لدى العاملين في جامعة دمشق ومعرفة مستوى ضغوط العمل ومستوى الولاء التنظيمي الموجود لديهم، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم مراجعة نتائج أهم الدراسات السابقة في هذا المجال، اعتمدت الدراسة في القسم النظري على المنهج الوصفي وعلى الأسلوب التحليلي في الدراسة العملية.

تمت الدراسة بمشاركة 331 موظف وموظفة، وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل الى أن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة كان ضعيف، في حين أن مستوى الولاء التنظيمي كان مرتفع، وأن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب درجة اسهام كل منها في ضغوط العمل هي (عبء الدور، الترقي الوظيفي، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل).

تبين أن الأثر بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي هو أثر عكسي. لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد العينة حول محور ضغوط العمل حسب متغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة). وتبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد العينة حول محور الولاء التنظيمي حسب متغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة) بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول محور الولاء التنظيمي تعود لمتغير العمر. وفي نهاية الدراسة تم استعراض بعض الاقتراحات والتوصيات التي اقترحت الحلول للحد أو التقليل من المشاكل المحتملة من ضغوط العمل.

### الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، الولاء التنظيمي، غموض الدور، عبء الدور، صراع الدور، القطاع التعليمي.

## Summary

This study's aim is to understand the impact of work stress on the organizational loyalty of workers at Damascus University. In order to achieve this goal, the results of the most important previous studies in this field were reviewed.

The study was conducted with the participation of 331 male and female employees. After testing the hypotheses of the study, it was concluded that the level of work stress among the sample was weak, while the level of organizational loyalty was high. The causes of work stress are arranged in descending order according to the level of their contribution to work stress (role burden, career advancement, role conflict, role ambiguity, work environment).

The effect between work stress and organizational loyalty has been shown to be inverse. There are no statistically significant differences in the respondents' opinions about the work stress axis according to the variables (gender, age, marital status, job level, number of years of service, level educational). It was found that there were no statistically significant differences in the opinions of the respondents on the organizational loyalty axis according to the variables (gender, marital status, job level, educational level, number of years of service), while there were statistically significant differences on the organizational loyalty axis due to the age variable. At the end of the study, some suggestions and recommendations were reviewed as proposal solutions to reduce and eliminate potential problems of work stress.

### **Key words:**

Work stress, Organizational loyalty, Role ambiguity, Role burden, Role conflict, Education sector.