



جامعة وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأطفونيا

تخصص علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية

سنة الثانية ماستر

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر موسومة بـ:

الضغوط المهنية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لعمال
الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء و الغاز للغرب وهران
سونلغاز SDO .

- تحت إشراف الأستاذ :

* فراحي فيصل

- من إعداد :

* بن يوسف عثمان

لجنة المناقشة

السنة الجامعية : 2020/2019

الاهداء

اهدي تخرجي الي من سهرت وتعبت وبذلت الغالي والنفيس

من اجلي وهي والدتي العزيزة حفظها الله الي والدي الذي فارقتنا بجسده، ولكن روحه ما زالت تُرفرف

في سماء حياتي رحمة الله عليه

إلى جميع أهلي داخل الوطن الغالي وخارجه

والشكر الموصول الي اساتذتي من مرحلة الابتدائية الي مرحلة التخرج

وجميع اصدقائي وكل شخص وقف الي جانبي وساعدني.

الشكر

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل،

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل

ما واجهنا من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف " فيصل فراحي " الذي لم يبخل علينا

بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث كما اود ان اشكر جميع الاساتذة

الكرام الذين ساهموا في عملية تكويني كما اريد ان اشكر كل شخص له فضل علي من بعيد او قريب.

الملخص

سعت الدراسة هذه إلى فحص العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهراڤ SDO ، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي أي كيف تساهم الضغوط المهنية في تأثير على مستوى الالتزام التنظيمي.

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، كما تكون مجتمع الدراسة من العمال الإداريين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وهران ،حيث استخدم الطالب طريقة العينة العشوائية البسيطة والتي بلغت (60) عامل وعاملة. واعتمد الباحث على أداة الاستبيان والذي قسمه إلى محورين المحور الأول خاص بأبعاد متغير الضغوط المهنية والمحور الثاني خاص بمتغير الالتزام التنظيمي ولمعالجة هذه المعطيات كان من المفترض أن يعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي spss اخر نسخة.

abstract

This study sought to examine the relationship between professional pressures and organizational commitment among employees of the National Corporation for Electricity and Gas Distribution in Oran. The study also sought to reveal the nature of the relationship between professional pressures and organizational commitment, i.e. the extent of professionalism. Pressures contribute to influencing the level of organizational commitment. In this study the researcher followed the descriptive approach, and the study population consisted of administrative workers in the Electricity and Gas Distribution Company of Oran, where the student used the simple random sampling method, which amounted to (60) workers. The researcher relied on the questionnaire tool, which he divided into two axes, the first axis for the dimensions of the occupational stress variable, and the second axis for the organizational commitment variable. In order to process these data, the researcher was supposed to rely on the latest version of the spss statistical program.

Résumé

Cette étude visait à examiner la relation entre les pressions professionnelles et l'engagement organisationnel des employés de la Société nationale de distribution d'électricité et de gaz à Oran. L'étude a également cherché à révéler la nature de la relation entre les pressions professionnelles et l'engagement organisationnel, c'est-à-dire l'étendue du professionnalisme. Les pressions contribuent à influencer le niveau d'engagement organisationnel. Dans cette étude, le chercheur a suivi l'approche descriptive et la population étudiée était composée de travailleurs administratifs de la Société de distribution d'électricité et de gaz d'Oran, où l'étudiant a utilisé la méthode d'échantillonnage aléatoire simple, qui s'élevait à (60) travailleurs. Le chercheur s'est appuyé sur l'outil questionnaire, qu'il a divisé en deux axes, le premier pour les dimensions de la variable de stress professionnel et le second pour la variable d'engagement organisationnel. Afin de traiter ces données, le chercheur était censé s'appuyer sur la dernière version du programme statistique spss.

فهرس المحتويات

صفحة	العنوان
ا	الاهداء
ب	الشكر
ج	ملخص البحث
ج	ملخص البحث بالإنجليزية
د	ملخص البحث بالفرنسية
هـ	فهرس المحتويات
و	قائمة الاشكال
الفصل الاول مدخل الى الدراسة	
2	مقدمة
4	الإشكالية
4	الفرضيات
4	اهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	التعاريف الاجرائية
6	الدراسات السابقة
10	الصعوبات الدراسة
الفصل الثاني : الضغوط المهنية	
12	تمهيد
13	مفهوم الضغوط المهني

14	عناصر الضغوط المهنية
15	مراحل الضغوط المهنية
16	انواع الضغوط المهنية
18	مصادر الضغوط المهنية
24	نظريات الضغوط المهنية
25	تحديد انماط الضغوط المهنية
27	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي	
29	تمهيد
30	مفهوم الالتزام التنظيمي
32	خصائص الالتزام التنظيمي
33	أبعاد الالتزام التنظيمي
34	أهمية الالتزام التنظيمي
36	مراحل تطور الالتزام التنظيمي
37	العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
38	الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي
41	تنمية الالتزام التنظيمي
42	الخلاصة
الفصل الرابع: وصف الجانب التطبيقي	
44	تمهيد
45	منهج الدراسة

45	الدراسة الاستطلاعية
45	اهمية الدراسة الاستطلاعية
45	اهداف الدراسة الاستطلاعية
45	حدود الدراسة
46	تعريف المؤسسة
48	الهرم التنظيمي
50	عينة الدراسة الاستطلاعية
51	ادوات الدراسة الاستطلاعية
54	الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
55	خاتمة
56	المراجع
60	الملاحق

قائمة الأشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عناصر الضغط	20
2	النموذج الثنائي لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب كان وكوبر ومارشال 1993	22
3	النموذج المتعدد في تصنيف ضغوط العمل	24
4	أبعاد الالتزام التنظيمي	33
5	اهمية الالتزام التنظيمي	34

مدخل الى الدراسة

مقدمة

ان للعمل دور كبير ومكان هام في حياه الانسان فهو ليس وسيله لكسب الرزق فحسب الاصبح بالإضافة الى ذلك وسيله لإشباع الكثير من الدوافع والحاجات النفسية فهو بهذا يشكل محور النشاط الاجتماعي الذي ينبغي يحقق فيه الفرد اكبر ممكن قدر من التوافق . التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم وعالم الشغل، ادى الى مضاعفه الجهود من اجل التغيير في شدة المجالات والميادين، ما هي التنظيمية والاقتصادية وحتى السياسية وغيرها، الامر الذي جعل المنظمات المؤسسات تعاني منها عديد المشاكل خاصة منها المتعلقة بالعناصر البشرية، وذلك من خلال ارضائه والتخفيف من حجم معاناه الجراء ما يحصل لهم من ضغوط مهنيه داخل وخارج عمله.

وتعتبر فئة العمال الذين يعملون داخل مكاتب مغلقة هم الاكثر العمال الذين يتعرضون الضغوط المهنية وعليه فقد اراد الباحث اجراء هذه الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال في هذه الفئة من المجتمع والتزامهم التنظيمي تم تقسيم هذا العمل الى اربع فصول الفصل الاول مدخل الى الدراسة ام الثاني خاص بالضغوط المهنية والفصل الثالث للالتزام التنظيمي اما فصل الرابع فيه وصف الجانب التطبيقي.

الفصل الاول : تقديم البحث

تطرق الباحث في هذا الفصل إلى تحديد البحث، وتضمن إشكاليته وفرضياته بالإضافة إلى أهميته، وأهدافه والتعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث، وختم الصعوبات التي واجهته.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

يتضمن هذا الفصل بعدها مفهوم الضغوط عناصره مراحل أنواعه ،مصادر الضغوط نظرياته انماط الضغوط في اخير خلاصة الفصل.

الفصل الثالث :الالتزام التنظيمي

يتضمن هذا الفصل تمهيد مفهوم الالتزام التنظيمي خصائصه ثم ابعاده مراحل تطور الالتزام التنظيمي العوامل المؤثرة فيه الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي خلاصة الفصل.

الفصل الرابع : وصف الجانب التطبيقي

يتضمن هذا الفصل الرابع: وصف الجانب التطبيقي .تم تخصيص هذا الفصل لوصف الجانب التطبيقي الذي تعذر القيام به بسبب وباء كورونا كوفيد 19 حيث تطرق الباحث إلى وصف منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية أهميتها أهدافها بالإضافة إلى حدود الدراسة، والتعريف بالمؤسسة ووصف عينة

الدراسة وأداتها والخصائص السيكومترية لأداة الدراسة وذكر سبب تعذر القيام بالدراسة الأساسية،
واختتم الباحث هذه الدراسة بخاتمة.

اشكالية

من خلال ما سبق الإشارة إليه فإن عدد من الدراسات ينظر للضغوط المهنية والالتزام التنظيمي على أنهما متغيرين حاسمين لنجاح المنظمة، وكون أن الضغوط المهنية تمثل مشكلة أساسية للمنظمة في ظل بيئة العمل المضطربة، وذلك على اعتبار أنها أحد أبرز العوامل التي تؤثر سلباً على مستوى الالتزام التنظيمي، جاءت الدراسة بهدف الكشف عن علاقة الضغوط المهنية بالالتزام التنظيمي لعينة من موظفي الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهران SDO.

فرضيات الدراسة

انطلاقاً من تلك الاعتبارات النظرية وما توصلت إليه الدراسات السابقة في تحليل العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، تركز الدراسة الحالية في تحليل تلك العلاقة لدى موظفي مؤسسة وطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهران SDO انطلاقاً من:

الفرضية الأولى: وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي

الفرضية الثانية: وجود اثر سلبي للضغوط المهنية بشكل عام على الالتزام التنظيمي.

اهمية الدراسة

من الناحية العلمية :

- اهمية الضغوط المهنية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي باعتبارها من المواضيع المهمة في مجال السلوك التنظيمي.
- اهمية العنصر البشري باعتباره اهم الموارد الموجودة داخل المنظمة.
- اثراء الرصيد العلمي وجمع المعلومات.

من الناحية العملية :

- ضرورة التوصل الى فهم الاعمق للالتزام التنظيمي ومدى تطبيقه في مؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهران SDO..
- ابراز اهم كل من مكونات الالتزام التنظيمي والضغوط المهنية في مؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهران SDO.

اهداف الدراسة :

- وصف مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها موظفي المؤسسة .
- وصف مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي المؤسسة .
- الكشف عن العلاقة القائمة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى موظفي المؤسسة.

التعاريف الاجرائية :

1. الالتزام التنظيمي :

تعرف إجرائيا في الدراسة الحالية على أنها الدرجة التي يتحصل عليها الموظف في إجابته على بنود مقياس الالتزام التنظيمي ل الن و ماير بأبعاد العاطفي / الاستمراري/المعياري.

• الالتزام التنظيمي المعياري: (Commitment Organizational Normative)

تعرفه الدراسة إجرائيا بأنه: إحساس الموظف بالبقاء في المنظمة التي يعمل بها والسعي الدائم لتحقيق أهدافها والتأثر المباشر بها.

• الالتزام التنظيمي العاطفي: (Commitment Organizational Affective)

تعرفه الدراسة إجرائيا بأنه: إحساس الموظف بالبيئة التنظيمية التي يعمل بها والشعور بالسعادة وقضاء أوقات ممتعة فيها.

• الالتزام التنظيمي المستمر: (Commitment Organizational Continuous)

تعرفه الدراسة إجرائيا بأنه: إحساس المعلم تجاه المنظمة التي يعمل بها والرغبة المستمرة في البقاء والاستمرار والتضحية من أجلها.

2. الضغوط المهنية :

تعرف إجرائيا في الدراسة الحالية على أنها الدرجة التي يتحصل عليها الموظف في إجابته على بنود مقياس الضغوط المهنية لكراساك بأبعاده الطلب النفسي/ اتخاذ القرار / المساعدة الاجتماعية.

الدراسات السابقة :

العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تشير الدراسات الأدبية لوصف طبيعة العالقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي إلى نوعين هما :

1. العلاقة السلبية (العكسية):

تشير هذه العلاقة إلى أن الموظف لكي يكون لديه الالتزام نحو مؤسسته يتعرض لضغوطات منخفضة من أجل أن يبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها والتي بدورها تسهم في رغبة الموظف في البقاء والاستمرار في مؤسسته كذلك يتكون لديه الولاء وانتماء بشكل كبير لمؤسسته، حيث أشار خطيبي و الأسدي وحميدي (Khatibi & Asadi & 2009 , Hamidi) إلى وجود عالقة سلبية لضغوط العمل تؤثر على الالتزام التنظيمي العاطفي والمعياري، ولكن لم يكن هناك تأثير على الالتزام التنظيمي المستمر، ويمكن تحديد وتقليص العوامل المسببة للإجهاد من خلال عدم وجود مقارنة بين الموظفين مع مختلف المراحل التعليمية

كما أظهر خارابي (Karabay .2014) آثار ضغوط العمل و المواطنة على الالتزام التنظيمي ووجد أن الالتزام التنظيمي للعاملين يرتبط بالإيثار، والوعي بفضل المنظمة، والمجاملة وتقبل الآخرين بروح رياضية، كما قاس أرقنشان (A, Aravinthan . 2013) ، الإجهاد المهني والولاء التنظيمي في القطاع الخاص بالبنوك ويمثل رد فعل عاطفي وادراكي وسلوكي ونفسي للجوانب السلبية والضارة لمكان ومكونات وبيئة العمل، وهي استجابة تكيفية، وحدد أثره المجاملة على ضغوط العمل للموظفين والوعي بأبعاد الالتزام التنظيمي يكون سلبيا على المؤسسة ويؤدي الى حدوث الأزمات المتمثلة في نقص الثقة بالموظف وتكمن أهمية الأداء الفردي لموظفي للالتزام التنظيمي أنه يجعل الفرد يساعد زملائه المعنيين حديثا طوعا باعتبارها سوف تمكن سلوك المواطنة التنظيمية من الزيادة الكبيرة في نجاح المؤسسة .وفي هذا الإطار وضح نارت وبوتر (Batur & Nart . 2013) ، آثار الصراع بين العمل و الأسرة على ضغوط العمل فالحياة العصرية لديها العديد من المشاكل داخل أبعاد مختلفة والصراع بين العمل و الأسرة تعتبر واحدة من أهم العوامل التي لها آثار كبيرة على الالتزام التنظيمي .وأشار تيوارى وميشرا (Mishra & 2008) ، دور ضغوط العمل والصحة في التنبؤ بالالتزام التنظيمي وأكد ضرورة وجود مستوى ضغوط العمل والحالة الصحية في ملف الموظف من خلال استبيان الصحة التنظيمي ومقياس الالتزام لتقييم مستوى الالتزام الموظفين، وتمثلت ضغوط العمل في الضغوط المادية والحالة الشخصية ومصالحة العمل، وبين مجموعة العمل الطويلة تؤدي 34 إلى مزيد من التوتر بين

الموظفين من الذين يعملون فترات العمل القصيرة ولكن بنفس المشاكل الصحية للمجموعتين، وتم العثور على المشاكل الصحية وضغوط العمل عكسيا مع الالتزام الوجداني، المعياري والالتزام العام. وعلاوة على ذلك فإن المرض مرتبطة بشكل سلبي مع الالتزام الوجداني، والمستمر والمعيارى .

2. العلاقة الإيجابية (الطردية):

تشير هذه العلاقة إلى أن الموظف لكي يكون لديه الالتزام نحو مؤسسته يتعرض لضغوطات كبيرة من أجل أن يبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها. في حين ذكر جريفين وهوجن والمبرت وبيكر (Baker & Lambert & Hogan & Griffin. 2013) على وجه التحديد عالقة عكسية بين الرضا الوظيفي مع الإجهاد العاطفي، تبدد الشخصية، في حين ظهرت عالقة ايجابية بين ضغوط العمل و الشخصية الانفرادية و الإجهاد العاطفي والتفرد في العمل ، في حين أن الالتزام التنظيمي ليس لديها عالقة مع أي من الأبعاد الثلاثة الشخصية الانفرادية و الإجهاد العاطفي والتفرد في العمل . ووضح الخميني وشمس الدين وسبرامانيم واسلام (Homayan & Shamsudin & Subramaniam & Islam. 2013) وجود علاقة بين ضغوط العمل القليلة والأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي يعتبر رد فعل مهم ومعقول للمحفزات في بيئة العمل ولكنه أكد الباحثون على أهمية الدعم التنظيمي في التخفيف من تأثير الضغط على الأداء الوظيفي ولو كانت ضغوط العمل جزيئه وترجع الدراسة أن هذه الضغوط القليلة متمثلة في المتابعة المباشرة من قبل المسئول لنجاح سير العمل.

دراسات تناولت العالقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي :

أولاً: الدراسات العربية وتمثلت أهم هذه الدراسات في الأدبيات التالي:

هدفت دراسة المهدي (2002) إلى الكشف عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لدي مديري المدارس الابتدائية في مصر، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (615) من مديري المدارس الابتدائية بجمهورية مصر العربية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ان الالتزام التنظيمي العام يرتبط طرديا بضغط العمل ايجابية ، و ان الالتزام التنظيمي العام يرتبط ارتباطا عكسيا غير الدال احصائيا في ضغوط العمل السلبية، وانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائيا في درجات ضغوط العمل (السلبية و الايجابية) طبقا لاختلاف كل من (الجنس- المستوى التعليمي- الخبرة الإدارية)، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى الالتزام تعزى لمتغير كل من (المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية) توجد فروق ذات دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى التزام التنظيمي

تعزى الجنس وذلك لصالح الذكور، وقدم الباحث مجموعه من التوصيات منها تحقيق الاستقلال الوظيفي، وتوفير فرص النمو المهني، وتحقيق الموازنة المهنية بين قدرات المديرين ومتطلبات الوظيفة.

بينت دراسة الرجبي (2004) في العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي و الصراع دراسة مطبقة على مدقي الحسابات والمحاسبين في الاردن فحص الصراع المهني التنظيمي الذي يواجه المدققين والمحاسبين، ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، واطهرت النتائج ان الصراع يرتبط بعلاقه سلبيه مع الالتزام التنظيمي والاشباع الوظيفي، ويرتبط بعلاقه موجبه مع الالتزام المهني والرغبة في ترك العمل، وان الصراع يعتبر دالة التزام التنظيم والالتزام المهني والتفاعل مشترك لهذين العاملين، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) المستوى الصراع تعزى لمتغير بيئة العمل ، وجود علاقته ارتباط سلبيه ذات دلالة إحصائية بين كل من الصراع و التزام التنظيمي . ووجود علاقة ارتباطيه ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من الالتزام المهني والالتزام التنظيمي ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى الالتزام التنظيمي تعزى لحجم مكاتب الموظف ، وتوصي الدراسة بضرورة العمل على زياده الالتزام التنظيمي والمهني لتخفيض مستوى الصراع والاثار السلبية لهذه المتغيرات، لأنها تعمل على تقليل الاشباع الوظيفي وزياده معدل دوران العمال.

أظهرت دراسة الدوسري(2005) في ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية والتي طبقت على منسوبي الشرطة في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (1250) ضابطاً، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد المجتمع من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطاً إلى الأقل جاء على النحو التالي (طبيعة العمل، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور)، وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من الضغوط المهنية(عبء العمل، صراع الدور، قلة فرص التقدم، النمو الوظيفي) والولاء التنظيمي، وبينت الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر والراتب الشهري و مدة الخدمة.

هدفت دراسة أبو العال (2009) إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات على عينة عشوائية طبقية، و بلغت(147) مديراً، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها إن مستوى ضغوط

العمل الذي يشعر به المدرء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي (53.13%) وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، وأوصت الدراسة بتوفير بيئة عمل أفضل.

تناولت دراسة مرزوق (2011) العلاقة بين استراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة ومستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم استبانة على عينة عشوائية تكونت من (788) معلماً ومعلمة بنسبة (62,10%) من المجتمع الأصلي، وتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وظهر من نتائج الدراسة أنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس بين المعلمين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخدمة بين المعلمين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 < a \leq$) لمستوى التزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم متوسط، بكالوريوس، ماجستير فأعلى)، وظهر من نتائج الدراسة أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقياس الالتزام التنظيمي و استراتيجيات (التعاون، والتسوية، والتنازل)، وأوصت الدراسة زيادة وعي مدرء المدارس بظاهرة الصراع وبناء علاقات ايجابية مع المعلمين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

وتمثلت أهم هذه الدراسات في الأدبيات التالي:

تناولت دراسة رحمن ووحيد (Rehman & Waheed, 2012) أثر الصراع بين العمل والأسرة على التزام التنظيمي في الجامعات العامة والخاصة في باكستان، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (72) من أعضاء هيئة التدريس، وظهر من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سلبية كبيرة بين صراع العمل والأسرة والالتزام التنظيمي، و كشفت الدراسة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى صراع العمل تعزى لمتغير النوع، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى صراع العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الإناث فالمتزوجات لديهن درجة عالية من صراع العمل.

بينت يوكسل (YÜKSEL, 2011) في العلاقة بين صراع العمل والالتزام التنظيمي للعاملين في تركيا، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم

تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (135) موظفا في القطاع الصحي، وتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وظهر من نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية كبيرة بين صراع العمل والأسرة والالتزام التنظيمي، وظهر أيضا وجود درجة عالية من الالتزام الاستمراري، وأشارت الدراسة أن المهاجمة في مكان العمل دليل على وجود سلوكيات سلبية من فرد واحد أو العديد الأفراد خلال فترة معينة من الزمن، وبالتالي أوصت الدراسة بضرورة توفير التدريب المستمر للموظفين.

حدد دراسة نارت وبوتر (Nart & Batur,2013) حول العلاقة بين صراع العمل و الأسرة، وضغوط العمل، والالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي على معلمي المرحلة الابتدائية التركية، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (287) معلما ومعلمة، وظهر من نتائج الدراسة وجود عالقة عكسية بين ضغوط العمل و الالتزام التنظيمي، وظهر كذلك عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) لمستوى ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأداء الوظيفي، و وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لمستوى ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس لصالح النساء، وأوصت الدراسة إلى تفعيل الإدارة الفعالة والعمل على التقليل من الضغوط لرفع الالتزام التنظيمي.

ذكر كل يحيي ويحي وماليب ورحيم وجمال (2012) في دراستهم العالقة بين الضغوط المهنية، و الالتزام التنظيمي، و الرضا الوظيفي مع السلوك التنظيمي لدى الموظفين في ماليزيا ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (140) موظفا وظهر من نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) بين الالتزام التنظيمي والسلوك التنظيمي عند الموظفين، تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، ووجود علاقة ارتباطية ايجابية بين السلوك التنظيمي والضغوط المهنية، وأوصت الدراسة إلى توفير كافة الخدمات داخل المؤسسة لضمان استمرارية الموظف في المؤسسة.

صعوبات الدراسة

تمثلت صعوبة في اتمام هذا البحث في ظل انتشار وباء كورونا (كوفيد 19) حيث صعب الامر فيما يخص المجال النظري لقلّة المراجع و غلق المكتبات والحجر الصحي الى جانب تعذر القيام بالجانب التطبيقي من مذكرة التخرج و الحالة النفسية التي يعيشها المجتمع الجزائري جراء هذا الوباء.

الفصل الاول الضغوط المهنية

تمهيد

يعتبر موضوع الضغط النفسي "stress" ونتائجه على الأفراد من الموضوعات الهامة التي شغلت بال العلماء والباحثين في مجالات الصحة العامة وعلم النفس والتربية ومختلف العلوم الإنسانية ، وذلك لما تتركه من آثار ونتائج خطيرة ومدمرة على حياة الناس أفرادًا وجماعات، ويرى المتخصصون في هذا المجال ان الضغط النفسي هو واحد من مشكلات العصر الحديث ، ولأهمية موضوع الضغوط النفسية فقد ركز كثير من علماء الطب وعلم النفس والتربية وعلم الاجتماع والعلوم الأخرى على وضع عدة تعريفات للضغط النفسي (أحمد نايل الغرير، أحمد عبد للطيف، 2009، ص17-18).

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي .مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها إن تؤثر على تحقيق أهدافها.

مفهوم الضغوط:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد" ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعد يد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه. (عبدالرحمان هيجان، 1998، ص13)

1. تعريف الضغوط المهنية:

1.1 التعريف اللغوي:

ضغط (stress) مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي **Etreindre** بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. (شحاته حسن، زينب النجار، 2003، ص208).

2.1 التعريف الاصطلاحي:

- الضغوط كمثير: يعرفه لازاروس وكوهين (Lazarus & Cohen) على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي". (جمعة سيد يوسف، 2004، ص17).
- الضغوط كاستجابة: يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.
- تعريف فونتانا (Fontana) "الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي. (عبد العزيز محمد، 2005، ص18).
- الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة: نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما. ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه:

تعريف « BEEH & NEWMAN » : بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.
ويعرفه « GRATH » بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص. (محمود سليمان العميان، 2005، ص161).

عناصر الضغوط:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها " سيزلاقي " و"الاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل. (جعفر أبو القاسم، 1991، ص180).

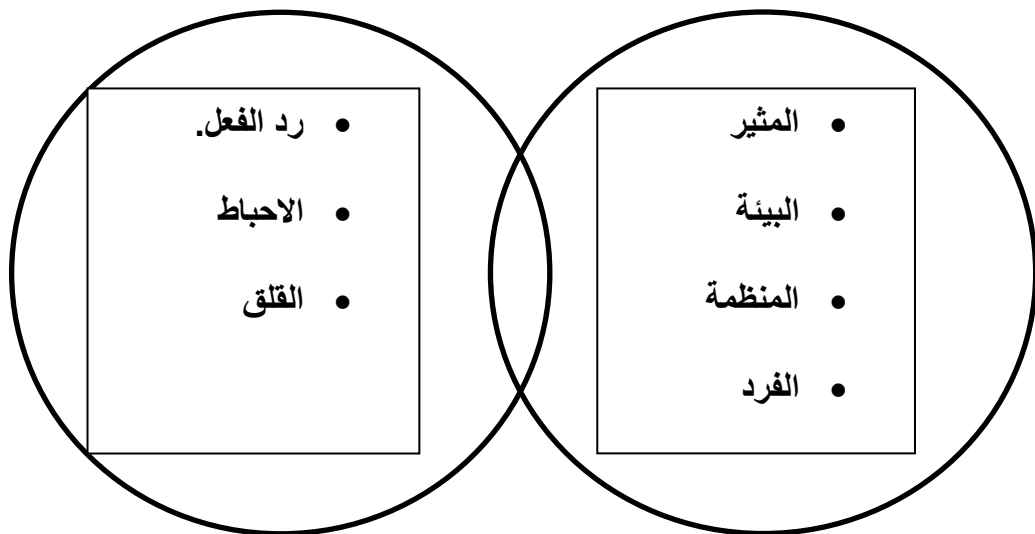
أولاً: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانياً: عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثاً: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (صلاح الدين عبد الباقي، 2004، ص337).

والشكل 01 يوضح عناصر الضغط:



الشكل رقم (1)

مراحل الضغوط:

أ- **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.
- الأرق.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

ب- **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط. (محمد إسماعيل بلال، 2005، ص44).

ج - **مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:** عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من

أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د- **مرحلة التعب والإنهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.(محمد اسماعيل بلال،2005،ص46).

أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية و أخرى سلبية.

وقد ميز هانز سيلبي (SELY) بين نوعين من الضغوط وهما :

أ- **ضغط ايجابي EUSTRESS** : وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل

ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب- **ضغط سلبي DISTRESS** : وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف

الكائن.(محمد حسن حمادات،2007،ص167).

وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

1- حسب معيار السبب:

أ- الضغوط الأسرية (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر...).

ب-ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...).

ج-ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...).

د-ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي...).(عمر وصفي عقيلي،2005،595).

2-من حيث الشدة: صنفها " بابكوك " - " Babcock " إلى ثلاث أنواع وهي :

أ-ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب-ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج -جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

(لوكيا الهاشمي، 2006، ص16-15).

3-من حيث الفترة الزمنية: التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان

النفسية والبدنية ويقسم " Jains " الضغوط إلى :

أ-الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب-الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من

العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (فائق فوزي عبد الخالق، 1996، ص14) .

4-من حيث المصادر: صنفها " Mc Grath " إلى:

أ-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب-الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

ج-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

فاروق عبده فلية، 2009، ص308).

مصادر الضغوط المهنية:

يمكن حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين هما :

1-مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات و الخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحداً، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

• مفهوم الذات:

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته.

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية، وتشتمل على العناصر التالية:

1. المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يتصورها و " الذات المدركة".
2. المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين " الذات الاجتماعية".
3. المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون " الذات المثالية" .(عبد الحافظ سلامة، 2006، ص53).

• نمط الشخصية :

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية :أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط " أ" .

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول :يعرف باسم النمط " ب " الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.(علي حمدي، 2008، ص173) .

• عبئ الدور:

ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكاناته.

• صراع الدور:

يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه بحيث تتعارض مجارة الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجارة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (محمد حسن حمادات، 2007، ص173).

❖ حظيت مسألة مصادر الضغوط أو ما يطلق عليه بعض الأفراد مجازاً أسباب الضغوط بكم كبير من الاهتمام والدراسة، وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات أخرى مختلفة لمصادر الضغوط أهمها:

ضغوط داخلية أي من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها، (في المقابل هناك ضغوط خارجية) أي تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالملوثات... الخ)

❖ **من حيث المكان الذي تحدث فيه:** أي في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع... الخ)

• **من حيث عدد المتأثرين بها:** وهي تصنف إلى :

• العامة أي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة .

• وفي المقابل هناك الخاصة التي تؤثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث

الطرق ومنغصات الحياة اليومية. (جمعة سيد يوسف، 2005، ص15).

يرى (هيجان) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر ضغوط العمل سلكوا ثالث مسارات هي:

• النموذج الثنائي: يصنف ضغوط العمل في مجموعتين.

- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثالث مجموعات رئيسية.
- النموذج المتعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات رئيسية. (نجاح القبلان، 2004، ص89).

النموذج الثنائي: يتألف نموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRUF مع كل من Vansell & Schuler من مجموعتين رئيسيتين، تشتمل كل مجموعة على عدة عناصر حيث يوضح المخطط رقم (02) أهم عناصر هذا النموذج.

(النموذج الثنائي لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب كان وكوبر ومارشال 1993)

مصادر ضغوط العمل

مصادر متعلقة بشخصية الفرد

- نوع شخصية الفرد
- الانطواء و الانبساط
- درجة القلق والاستقرار
- العمر
- الخبرة
- نوع الجنس
- القدرات الفعلية
- المساندة الاجتماعية

مصادر متعلقة بالعمل ذاته

- عوامل متعلقة بالوظيفة : (ظروف العمل، عبئ الدور- ساعات العمل - تكنولوجيا المعلومات.)
- عوامل متعلقة بدور الفرد: (صراع الدور - عبئ الدور - المكانة الوظيفية - المسؤولية عن الآخرين).
- عوامل التطور الوظيفي: (الترقية - الأمان الوظيفي - وجود فرص للتقدم الوظيفي).
- العلاقات مع الآخرين في مجال العمل: (العلاقات مع الرئيس المباشر - عدم انسجام الفرد مع بيئة العمل).
- البناء والمناخ التنظيمي : (المشاركة في اتخاذ القرارات - تقويم الأداء - الثقافة التنظيمية).
- التداخل في البيت والعمل : (علاقة العمل بالأسرة - عمل الأزواج -

النموذج الثلاثي: يرى كل من " والس وسيزلاقي " أن الضغوط تتبع من ثالث مصادر رئيسية هي:

- مصادر بيئية .
- مصادر تنظيمية.
- مصادر فردية .

(جمال ادريس ،2002،ص522).

-المصادر البيئية: تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين.

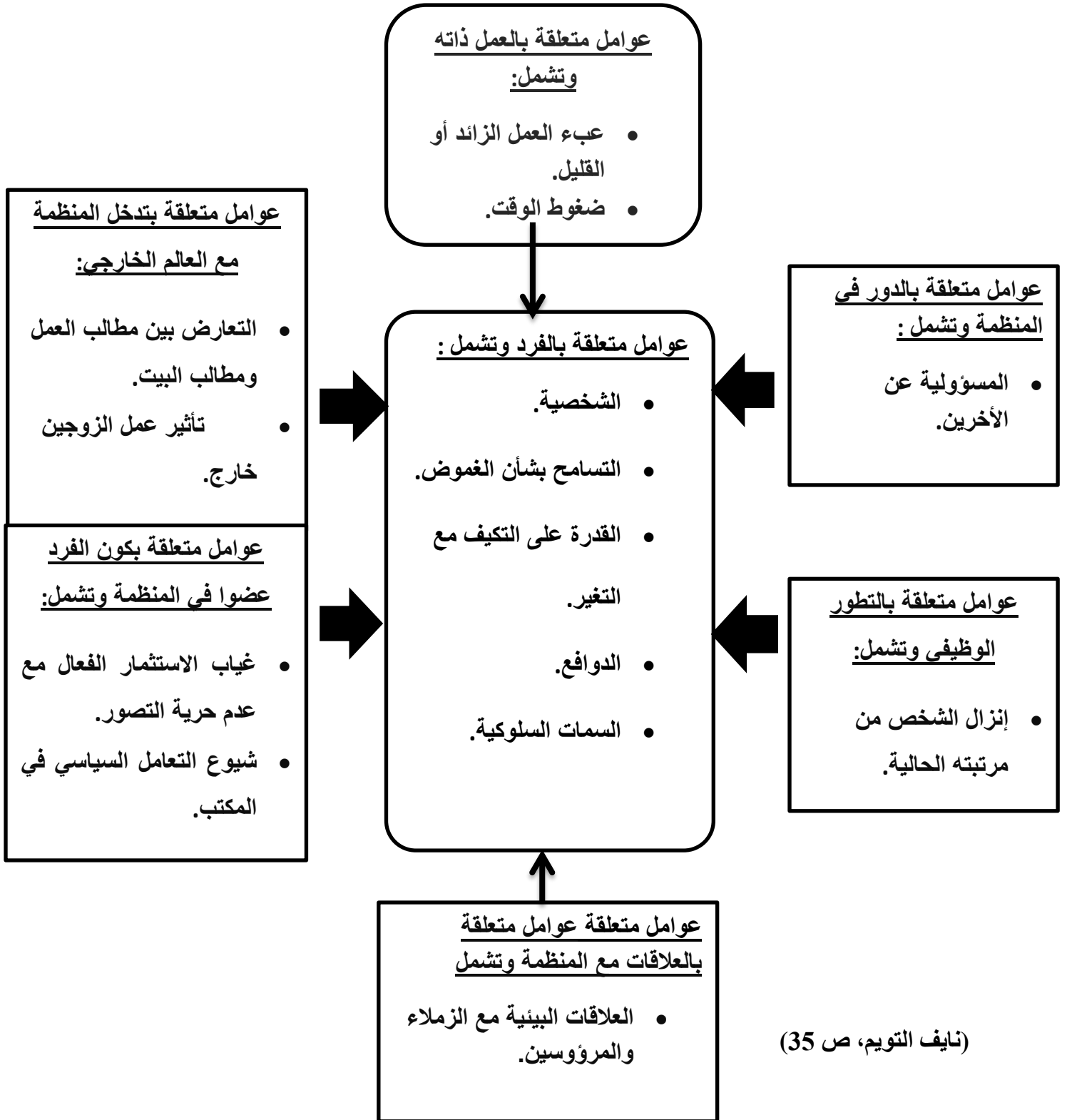
- المصادر التنظيمية والجماعية :يجمع علماء السلوك على أن العالقة الوطيدة بين أعضاء

جماعة العمل تعتبر محورا في تحقيق الصحة النفسية للعمال.(نجاح القبلان،2004،ص92).

- المصادر الفردية: وهي مجموعة من المسببات التي تعود إلى ما يتعلق بجوانب شخصية الفرد وهي تشمل :

- القضايا العائلية(مشاكل زوجية – مشاكل مع الأفراد...)

- مشاكل اقتصادية(إنفاق الفرد أكثر من إيراداته، عدم تمكن العمال، عدم تمكن العمال من إدارة أمورهم المالية) حاجاتهم تزيد عن قدراتهم المالية.(سعد بن عميقان الدوسري،2007،ص63).



شكل (03) النموذج المتعدد في تصنيف ضغوط العمل

نظريات الضغط المهني:

1/ النظرية البيولوجية: تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على أحد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر والوراثة، وبين نمط الجسم والدرن الرئوي، فهي تفترض أن الضغوط النفسية تحدث لكل الأفراد ولكن الاضطرابات لا تظهر إلا في أعضاء أجسام الذين لديهم الحساسية والقابلية للمرض فقط.

2/ النظرية السلوكية: ترى هذه النظرية أن الاضطراب السيكوسوماتي هو نتيجة الارتباط سابق بين الموقف الانفعالي (الضاغط) واستجابة عضو خاص، خاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة، وعندما تتكرر هذه المواقف بدرجة كبيرة وشديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراف في العضو المعني بالاستجابة المرتبطة بالموقف الضاغط. في أواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز العصبي المستقل بوساطة وسائل الاشراف الفعالة، فمن خلال تجارب كل من "ميلسر وديكار" 1971، تبين أنه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفأر الأبيض تعلم كيفية إحداث تغييرات فيسيولوجية في الأوعية الدموية الخاصة به، مما جعل إحدى أذنيه تتورد والأخرى تشجب.

هذا ما يدل على إمكانية التحكم الإداري، ولو جزئياً في استجابة الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي .

وهكذا ما يدل على إمكانية التحكم الإداري، ولو جزئياً في استجابة الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي .

وهكذا أخذ أصحاب هذه النظرية في استخدام مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية في تفسير تأثير العوامل السيكولوجية على الاضطرابات الجسمية.

وفي هذا السياق يبرهن "شوارتز" على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالضغط، فالاستجابة الأولية للجسم عندما يواجه تهديدا هي تنشيط جانب الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي المسؤول ول عنه زيادة ضغط الدم وضربات القلب ونسبة السكر في الدم، مما يهيئ الجسم للهجوم، أو الهروب، وحينما تصل هذه العمليات الفيسيولوجية إلى مستوى معين تقلل الإشارات إلى المخ لإيقاف نشاطها. (لو كيا الهاشمي، 2006، ص 46-48).

وتفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات الجسمية رغم تعدد واختلاف العوامل الضاغطة، بأن هذه الأخيرة إنما تؤثر على نفس الجسم ومن ناحية أخرى توضح أن الناس يستجيبون استجابات مختلفة

المنبهات في البيئة الواحدة، ألن الجهاز المركزي يفسر المنبه بطرق مختلفة تنتج عنها استجابات جسمية مختلفة للضغوط.

3/نظرية التحليل النفسي: ركزت هذه النظرية على مراحل النمو المتقدم تفسيراً الكلي اضطراب سيكوسوماتي، فمثال يرجع أساس القرحة المعدية إلى مراحل النمو الأولى من حياة الطفل، حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه الراض والذي يخلق مواقف انفعالية مؤلمة لدى الطفل، وهكذا بدأ الصراع وظهوره بين الاعتماد على أمه والاستقلال الذي استمر في الكبر، لكن عبر نفسه في صورة اضطراب فسيولوجي في الجهاز المرتبط بالتغذية في شكل قرحة معدية. ووفق هذه النظرية يرتبط ارتفاع ضغط الدم الشرياني باعتماد الطفل على أمه التي تفض حمايتها عليه، فيقابل هو ذلك باستياء مع الرغبة في التحرر منها، فيبدأ الصراع بين الرغبة في التحرر وبين الرغبة في الشعور بالأمن، وبين حب الطفل ألمه وبين الغضب منها، فيكبت هذا الغيظ ويقمعه، مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم الشرياني ألن الفرد غير قادر على التعبير المباشر عن غضبه وعدوانه.

4/نظريات الصفات الشخصية: تفترض هذه النظرية وجود ارتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية ومجموعة معينة من الاضطرابات السيكوسوماتية، أي أن مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنمية اضطرابات سيكوسوماتية.

وفي هذا الإطار أشارت "فالندرز دنبار" (Dunbar.F) "إلى وجود عالقة بين بر وفيل الشخصية ومختلف الاضطرابات، كما وجد "جري وجراهام" سنة 1952 أن الأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة إزاء المواقف التي تعترضهم، فمثال يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف الثقة في النفس والقابلية للاستشارة وتفاذي المواقف الصعبة ليتخلصوا من المسؤولية مع الميل الشديد للاندفاع والاعتماد على الأم.

(لوكيا الهاشمي، 2006، ص 48-50).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن هذه النظريات تتكامل فيما بينها بحيث لا يمكن أن نعتمد على نظرية ونتجاهل الأخرى.

تحديد انماط الضغوط :

من المفيد هنا ان نستدعي مره اخرى اثار الضغط النفسي الزائد بصورها الثلاث، لنرى ان اثار الضغط النفسي تأخذ البعض من الاثار من كل مجال لتضع لنفسها نمطا للضغط بإثارة النفسية و السلوكية والعقلية، او قد تتركز الاثار لحالة ضغط معين على مجال للأثار اكثر بكثير من مجال اخر، الا ان الاثار العقلية بالذات في كل الحالات نجدها ممثلة في كل حاله من حالات الضغط النفسي الزائد، فالحالة الانفعالية للإنسان في الضغط الزائد يصحبها نوع من، حيث ينساب الادرينالين، وفي حاله اخرى قد لا تشعر باي اضطراب الانفعالي حاد في الوقت الذي لا تستطيع فيه التركيز في ما تفعله او لا تستطيع ان تعد خطه

مستقبله في مهمة ما .ويمكن جدا ان توجد لديك اعراض مماثله البعض اثار الضغط الحد ,دونا ان تكون بسبب الضغوط, ولكن الغالبية العظمى من البشر نجد ان فقدان الاقبال على الحياه يرتبط مسؤوليات او متطلبات الحياه نفسها .الاشياء التي اعتادوا الانسان الاعجاب بها لا تصبح ذات جاذبيه عالية بالنسبة له , فالإحساس بالضغط يزحف تدريجيا على الوقت الذي تخصصه لممارسه هواياتك والاستمتاع او ترفيهه , اصبحت الحياه جاده للدرجة التي ابعدت انتباهك عن ميولك و بدأت انها مضيعه للوقت, وبدلا من ممارسه هوايات مفيدة واتخاذ السبل للترفيه الفعال المنظم, اصبحت تستسلم الأنشطة روتينية نمطيه مثل مشاهده التلفزيون حيث لا يتطلب اعمالا للتفكير او للتخطيط او الحكم, فقط يسمح لك بالنعاس او النوم .كلما زاد فهمنا لتوتر الاخرين كلما كان افضل لنا وله فبدلا من الاخرين و عدم تقدير عيوبهم وحالتهم المزاجية علينا ان نفهم هذه العيوب وناقشها معهم بروح تعاطفيه جادة يلمسونها لدينا في مؤسسات العمل يوجد اناس يستمتعون بنقل المشكلات و ممارسه العنف الذي تلقى برؤسائهم الى رؤوسهم وبهذا يجعلون الحياه لمرووسيهم اكثر صعوب. وبالتالي يصبح هؤلاء المرؤوسين اقل وفاء و اخلاص في العمل او على الاقل اقل حماسا, ويتضح هذا في مهنة التدريس, حيث تجد المعلمين الذين يمارسون عوامل تسبب ضغوطا لطلابهم تصبح فصولهم اقل وحماسا و اقل ادراكا لفوائد التعليم و اكثر ميلا الى مصارعه النظام الاداري في المدرسة .(حمدي على الفرماوي،2009،ص52-55).

خلاصة

تعرضنا في هذا العمل إلى توضيح ماهية الضغوط وذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط المهنية لغة و اصطلاحا الى جانب التعاريف المقدمة من قدمه بعض الباحثين ثم التطريق إلى أهم عناصرها ومصادرها وأنواعها ومراحل الضغط المهني الى جانب استعرض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم انماط الضغوط المهنية على مستوى الفرد في المنظمة .

الفصل الثاني الالتزام التنظيمي

تمهيد:

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة ، لماله من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة انجاز العمل فيها؛ إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها . ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومناقستها للمنظمات الأخرى. ونظرا لتعدد الأدبيات في النظر إلى الالتزام التنظيمي من زوايا مختلفة، فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر الإدارية، ارتأيت لاستعراض حول مفهوم الالتزام التنظيمي، أهمية الالتزام التنظيمي، خصائص الالتزام التنظيمي، أنماطه، العوامل المساعدة في تكوينه، مداخله وأبعاده، المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي ، مراحل الالتزام التنظيمي ، تحقيق وتدعيم الالتزام التنظيمي ، الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي، وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل.

مفهوم الالتزام التنظيمي

تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة، مثل الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو الواجبات، والمهام الداخلية للعمل، والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي.

و يمكن القول أن الالتزام التنظيمي هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، و التمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها (ناصر قاسمي.2011. ص20).

❖ ومما يجدر ذكره أن هناك اختلافا في المفهوم بين مفردات الولاء والانتماء والالتزام، رغم ورود هذه المصطلحات الثلاثة في بعض الدراسات بنفس المعنى. وفيما يلي شرح لكل مصطلح:

ورد تعريف ولاء بمعنى: امانه او وفاء ضمن المصطلح الاجنبي (loyalty) في معجم الموسوعي للمصطلحات انه الاخلاص لفكره او مثل عال شخص او جماعه او وطن او الوفاء له (ختام عبد الله.2005.ص36).

- وورده تعريف الانتماء بمعنى التابعية الشعور المرء بالطمأنينة من كونه ينتمي الى الجماعة المختارة يطمئن لها. كما ورد تعريف الانتماء في معجم للمصطلحات التربوية انه شحنه عقلانية وجدانية كامله بداخل الفرد. (بدر الجريسي.2010.ص47).
- وفي قاموس اوكسفورد ولدت كلمه الالتزام commitment بمعنى الحالة او الوضع الذي يقدم به الفرد الكثير من الوقت والاهتمام لمؤسسته لا نه يعتقد انها الحق. كما انه ايضا يشير الى نتيجة لاحقه احدث الالتزام التنظيمي نتيجة الولاء التنظيمي وقد لا يكون بينهما علاقه التزام العامل بما يوجبه عليه عقد العمل مثلا(ختام عبد الله.2005.ص37).

مفهوم الالتزام التنظيمي

لغة: يعني العهد ويلزم الشيء والملازم للشيء مداوم عليه وعن العهد والقرب والنصرة والمحبة.

اصطلاحا: تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظرا لتباين الرؤى الباحثين حوله الا ان توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: نحو العمل التزام نحو الواجبات المهام الداخلية للعمل نحو جماعه العمل وغيرها عبرت عن متغيرات اساسيه في الالتزام التنظيمي

- ويرى **بورتر** (porter1968) بان الالتزام هو: الاستعداد الفرض للبدل جود كبيره لصالح المنظمة وانت لآك الرغبة القويه في البقاء في المنظمة والقبول بالقيم والاهداف الرئيسية للمنظمة. اما

شلدون (sheldon1971) فيرى ان الالتزام هو: التقييم الايجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق اهدافها وهو مستوى الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها والاخلاص لها وتحقيق اهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها

- وعرف بورتر واخرون 1994 الالتزام من الناحية الإدارية بانه: قوة التطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها الى ان هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

- ايمان قوي بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها.
- بدل اقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة .
- الاستعداد الرغبة القوية في المحافظة على استمراريه عضويته في المنظمة.

اما بوشان (Bauchanan1974) فينظر الى الالتزام التنظيمي بوصفه مناصره الفرد وتأييده للمنظمة وانه نتاج التفاعل ثلاثة عناصر وهي :

- **التطابق identification:** ويعني تبني اهداف وقيم المنظمة باعتبارها اهداف وقيم للفرد العامل فيها
- **الانهماك envolment:** ويقصد به الاستغراق او الانهماك النفسي للفرد في انشطه المنظمة.
- **الولاء loyalty:** والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة (موسى خير الدين. محمود النجار. 2010. ص 11).

وأیضا من بين التعريفات التي برزت في النظر إلى الالتزام التنظيمي:

- يعرف الالتزام التنظيمي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطها بها لأسباب نفعية مادية.
- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بها بأهدافها قيمها.
- يشير الالتزام بالتنظيم الى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المنظمة بالحيوي والنشاط ومنحها الولاء.
- يمثل الالتزام التنظيمي تطابق مع المنظمة والارتباط بها من جانب الفرد.
- يعرف الالتزام التنظيمي بشعور الداخلي الذي هي يضغط على الفرد للعمل بطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
- يتمثل الالتزام والتنظيم في الاعتقاد القوي بان المنظمة وقيمها والاستعداد لبدء اقصى جهد ممكن لمصالحه والرغبة القوية في استمرار بها وعدم تركها. (فاروق. عبد المجيد. 2005. ص 285)

خصائص الالتزام التنظيمي :

الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم ، والتي يجسد مدى ولائهم.

إن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية التنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيمي.

إن الالتزام التنظيمي بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق اغلب الباحثين على تعدد أبعاده ، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن الأبعاد تؤثر في بعضها البعض .

يتميز الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثباته ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.

يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها ، و قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها (صلاح الدين عبد الباقي.2004.ص24)

يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء.

يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.

إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة .

يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.

يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية : قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها ، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي

يتصف الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض

يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل .

تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء في المنظمة وعدم تركها و درجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة .

أبعاد الإلتزام التنظيمي :

تختلف صور التزّام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة لهم - وعلى العموم - تشير الأدبيات إلى أن هناك ، أبعاداً مختلفة للإلتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الإلتزام ، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد .

• بعد الإلتزام العاطفي (Affective Commitment) :

الذي اقترحه الن وماير (Allen & Meyer, 1990) حيث رأوا أن الإلتزام العاطفي

للأفراد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية وأهمية ، ومهارات مطلوبة ، وقرب المشرفين وتوجيهه له ، كما يتأثر هذا الجانب من الإلتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه ، أي هو الارتباط المحدود ، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم ، ويرجع الإلتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة . (ماجدة العطية.2003.ص252).

• بعد الإلتزام المعياري : (normative Commitment) :

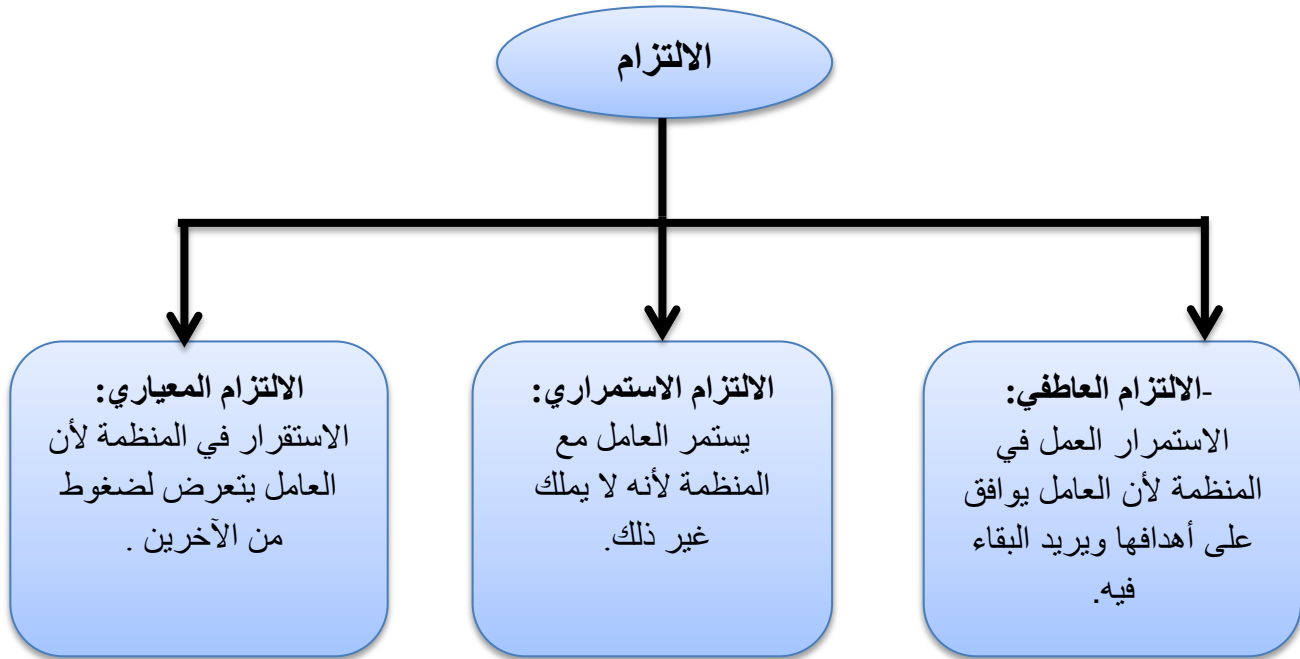
ويقصد به إحساس الفرد بالإلتزام بالبقاء في المنظمة ، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل ، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي ، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة

• بعد الإلتزام المستمر : (Continuance Commitment) :

وقد اقترح هذا كل من الن و ماير (Allen & Meyer, 1990) ، وينبثق هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة التزّام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة ، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى ، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة ، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها ، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى

الوضع الآخر ، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون و أصحاب الطموحات العالية .(ماجدة العطية.2003.ص253).

ومن خلال الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي: العاطفي، المعياري ، المستمر فان الشكل رقم1 الآتي يوضحها أكثر وذلك لتوضيح العلاقة بين الأبعاد و مدى التزام الفرد في المنظمة وهذا وفقا للشكل :



الشكل رقم 1 يبين أبعاد الالتزام التنظيمي

(محمد بسيوني إسماعيل.2004.ص154).

أهمية الالتزام التنظيمي :

إن الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء ،حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة ،وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام.

كما يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

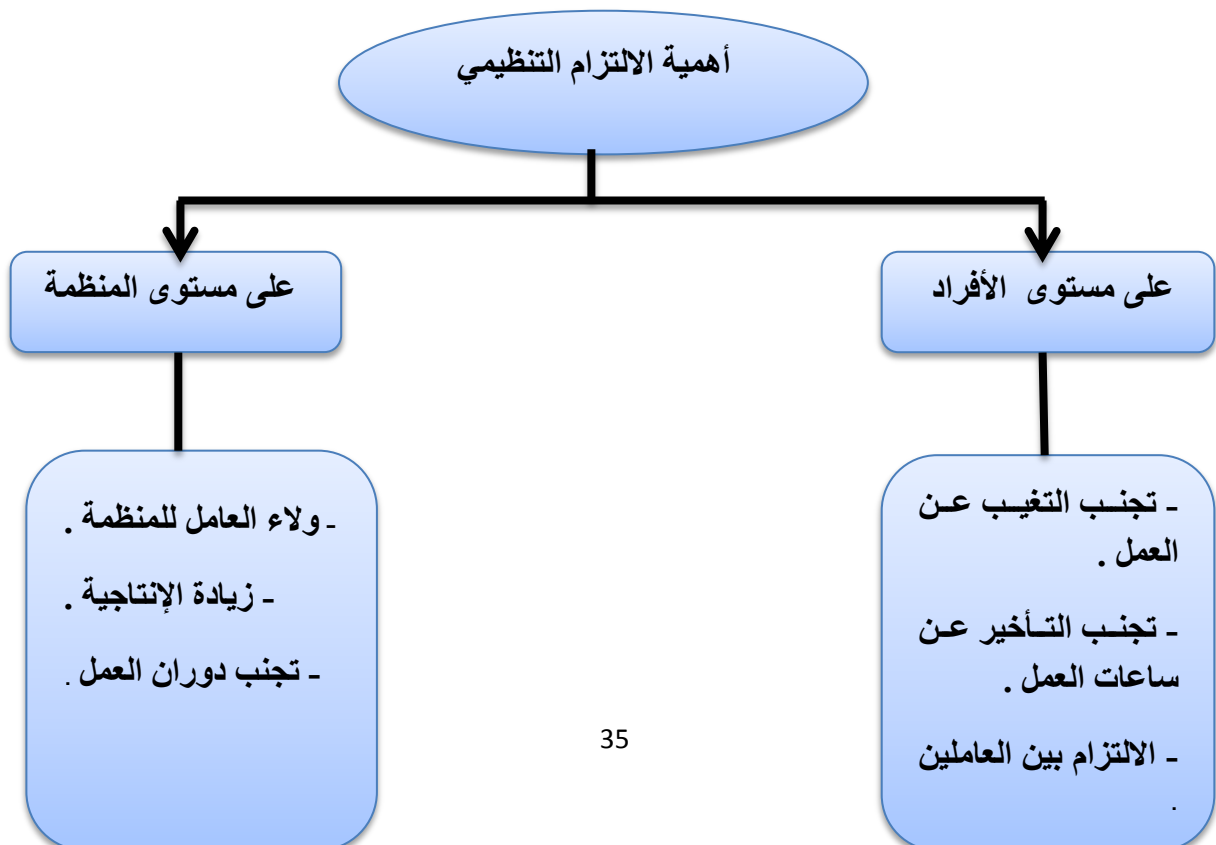
إن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.

كما أكدت كثير من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء العمل. (الوازن، 2006، ص37).

وأياضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الالتزام يؤدي بالفرد بالاستقرار بالمنظمة.

• والشكل الآتي يوضح أهمية الالتزام التنظيمي :



مراحل تطور الالتزام التنظيمي :

يشير المعاني الى أن بوكانن (Bochanan) ذكر أن الالتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاثة مراحل متتابعة وهي :

1. مرحلة التجربة : وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد ، والبيئة التي يعمل فيها ، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات و أهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته .

ويقول بوكانن : إنه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة وتهيئه للمرحلة التي تليها ومن هذه المواقف : تحديات العمل، تضارب الولاء عدم وضوح الدور ، ظهور الجماعات المتلاحمة ، إدراك التوقعات ، نمو الاتجاهات نحو التنظيم ، والشعور بالصدمة .

2. مرحلة العمل والإنجاز : وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز ، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز ، ويتبلور وضوح الولاء للعمل في المنظمة .

3. مرحلة الثقة بالتنظيم : وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة

وتستمر الى ما لا نهاية ، حيث يزداد ولائه وتنقوى علاقته بالتنظيم و الانتقال الى مرحلة النضج .

وقد ذكر العتيبي والسواط (Welsch and Iavan) أشار إلى أن عملية ارتباط الفرد بالمنظمة تمر عبر مرحلتين حددهما في التالي :

● **مرحلة الانضمام للمنظمة :** التي يريد الفرد العمل بها وغالبا ما يختار التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته .

● **مرحلة الالتزام التنظيمي :** وهنا يصبح الفرد حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق

أهداف المنظمة والنهوض بها.

❖ وأردف العتيبي والسواط أن هناك ثلاثة مراحل للالتزام التنظيمي :

● **الإذعان أو الالتزام :** حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة ، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه .

- **مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة :** حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة ، لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها .
- **مرحلة التنبني :** أي اعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له ، وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم . (حسين حريم ، 2003، ص192).

- العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي :

تعددت الدراسات التي تناولت المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بالفرد على الالتزام التنظيمي ، حيث اشتملت هذه الدراسات على كثير من السمات منها : العمر ، الجنس ، مدة الخدمة ، مستوى التعليم ، المركز الوظيفي ، الشخصية ، الاتجاهات ، معتقدات الفرد عن العمل الطموح ، الحاجة الى العلاقات الاجتماعية ، الحاجة إلى الانجاز والى تحقيق الذات ، أما المتغيرات التي حظيت باهتمام خاص من قبل الباحثين هما متغيري العمل ومدة الخدمة.

1. متغير العمر وعلاقته بالالتزام التنظيمي :

أثبتت نتائج بعض الدراسات على وجود ارتباط ايجابي فيما بين التقدم بالعمر والالتزام التنظيمي ، أي انه كلما تقدم الموظف في العمر ارتفع معدل الالتزام التنظيمي لديه نتيجة لأن الكبار في السن من الموظفين أكثر حرصا وظيفيا في العمل (محمد بن غالب العوفي ، 2005 ، ص86).

2. علاقة الالتزام بمدى الخدمة :

أكدت بعض الدراسات أن معدل الالتزام التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات الخبرة ، أي وجود علاقة طردية ايجابية ، وذلك لعدة أسباب منها أن التفاعل الاجتماعي فيما بين الموظف وزملاء العمل من جهة ، والموظف وقيادته المباشرة من جهة أخرى ، وتقدم وجود الفرد في محيط العمل تزداد خبرته في أداء الأعمال ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع الزملاء والتابعين إضافة إلى ارتفاع معدل الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة علاوة على إمكانية تحقيق بعض الامتيازات الوظيفية الأخرى معنوية كانت أو مادية ، لذلك لا يميل الفرد الذي أمضى سنوات خدمة طويلة وحقق مراكز وظيفية متقدمة إلى ترك منظمته للعمل في منظمة جديدة أي أن احتمال انتقال الفرد الى منظمات أخرى تقل مع زيادة عمل الفرد.

3. علاقة الالتزام بمستوى التعليم :

أكدت بعض الدراسات بين التأهل العلمي للموظف ومعدل الالتزام التنظيمي ، وذلك نتيجة لأسباب عديدة يرجع معظمها لارتفاع معدلات توقعها وطموحات الفرد المؤهل وسعيه المستمر لتحقيق عائد مادي ومعنوي أفضل ، علاوة على تزايد الخيارات والبدائل الوظيفية أمام الفرد كلما ارتفع تأهيله العلمي ، أما

البعض الآخر من الدراسات أكدت على الارتباط الايجابي بين الالتزام التنظيمي والمستوى التعليمي للموظف ، أي أنه كلما ارتفع التأهيل العلمي للفرد ارتفع معدل التزامه التنظيمي .

4. العلاقة بين عبئ العمل والالتزام التنظيمي :

كشفت بعض الدراسات أن شعور الفرد بزيادة عبئ الدور الذي يؤديه قد يؤدي إلى انخفاض درجة الالتزام التنظيمي. أي أن هناك علاقة عكسية بين عبئ الدور والالتزام التنظيمي.(فريد راغب محمد النجار ، 2003 ، ص141).

8- الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي :

تأثير الالتزام على المتغيرات التنظيمية التالية: (فريد راغب محمد النجار ، 2003 ، ص42).

1. الروح المعنوية :

تشير الدراسات إلى أن للالتزام التنظيمي دور كبير في رفع الروح المعنوية الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم ، وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة ، وتعرف الروح المعنوية بأنها اتجاهات الأفراد والجماعات نحو بيئة العمل ، فالاتجاهات الايجابية تنمي التعاون التلقائي ببذل كل الطاقات في سبيل تحقيق الأهداف التنظيمية .

والروح المعنوية هي نتاج الإدارة السلوكية الناجحة ، فالروح المعنوية العالية هي تعبير عن العلاقة المميزة للمنظمة الجيدة مع العاملين فيها ، فمن الصعب فرض الروح المعنوية بالقوة أو بالإجبار ، وتؤدي المعنويات المرتفعة إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل الداخلية الذي يترتب عليها تدني مستوى الالتزام التنظيمي و تدني الإنتاجية .

2. الأداء المتميز :

يمتاز الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن حب الأفراد ، وحماسهم للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم.

وتشير الأبحاث والدراسات إلى أن الالتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي ، كما يشير أيمن المعاني إلى أن هناك علاقة قوية بين الالتزام التنظيمي و الإبداع الإداري ، مما يشير إلى ضرورة قيام الإداريات بتعزيز قيم الالتزام التنظيمي ودعمه وتشجيعه للحصول على مزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي .

3. تسرب الموظفين :

يعرف موبلي التسرب " بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضا نقديا " ويعتبر تسرب الموظفين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات الإدارية من الظواهر السلبية التي تهدد حياة المنظمات وتمنع تقدمها ، ويشير المعاني إلى أن هذا التسرب يترتب عليه آثار سلبية منها :

• تعطيل الأداء الوظيفي في مجالين :

أ- التعطيل الناتج عن فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين نتيجة لتركهم المنظمة .

ب- التعطيل الناتج عن الفراغ الوظيفي نتيجة لعدم وجود الكفاءات ، وكذلك التعطيل نتيجة لتكاليف عملية البحث عن بدائل مناسبة ، خاصة إذا كان الأفراد التاركون لعملهم يتمتعون بكفاءات عالية جدا . (محمد بن غالب العوفي، 2005، ص93).

• الارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات :

فإذا كان الأفراد التاركون للعمل يتمتعون بمهارات وكفاءات عالية من حيث الأداء والاتصال والمشاركة، فإن تركهم للعمل سيؤثر على كل هذه المزايا بما في ذلك زعزعة تماسك الأفراد وثقتهم في المنظمة وتدني إنتاجيتهم .

• تدني المعنويات :

إذا استمرت عملية ترك العاملين للمنظمة ، والذهاب للمنظمة إلى مكان عمل آخر ، فإن ذلك سيضعف الروح المعنوية لبقية الأفراد العاملين ، ومن ثم تدني الإنتاجية وتراجع البناء التنظيمي وارتفاع التكاليف .

• ارتفاع التكاليف :

تسرب العاملين يترتب عليه تكاليف عالية كالإعلان عن وظائف جديدة ، يتبعها تكاليف التدريب وتكاليف التكيف في بيئة العمل الجديدة .

• زيادة أعباء العمل :

نتيجة لترك العمل فإن أعباء العمل على العاملين في التنظيم ستزداد ، حيث تحتاج عملية استبدال عناصر جديدة من ذوي الكفاءات العالية بالموظفين إلى وقت وجهد وإلى تكاليف تستغرق أحيانا فترات زمنية تتراوح ما بين شهر إلى عام ، وخلال فترة البحث عن بدائل تزداد الواجبات الوظيفية على بعض الأفراد

الأمر الذي ينعكس سلبا على الأداء والمعنويات والانتماء ، وتشكل الضغوطات المتزايدة على الأفراد من إرهاق وإجهاد واستنزاف للطاقات إلى التفكير بترك العمل والبحث عن مكان آخر .

• العقد النفسي :

يعرف العقد النفسي بأنه اتفاق غير مكتوب بين المنظمة والعمال فيها ، فهناك علاقة تكاملية تبادلية بين العاملين وبين التنظيم ، فالمنظمة تطالب الأفراد بضرورة الالتزام بالأنظمة والقوانين والأهداف ، وأن يبذلوا قصارى جهدهم للحصول على المزيد من الإنتاجية مقابل مطالبة الأفراد للمنظمة بالعمل على توفير البيئة المساعدة على إشباع حاجاتهم من أمن واستقرار وحوافز .

ويؤدي الشعور بالالتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كانخفاض معدل دوران العمل ، واستقرار العمالة والانتظام في العمل ، وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل ، وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة .

وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام الوظيفي في حالة ارتفاع مستويات في بيئة العمل إذ ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة من الظواهر السلبية ، وفي مقدمتها تأتي ظاهرتا الغياب والتهرب عن أداء العمل فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات الأخرى على ارتفاع تكلفة التغيب ، والتأخر عن العمل وتسرب العمالة ، وانخفاض درجات الرضا الوظيفي ، والتي تستنزف الكثير من جهد وإمكانات المنظمات.

تأثير الالتزام التنظيمي على الفرد :

يرى العتيبي والسواط نقلا عن (Romzek) أن تأثير الالتزام على الفرد ينقسم إلى قسمين :

الأول : يرى أن للالتزام تأثير على الفرد خارج نطاق العمل سواء أكان هذا التأثير إيجابيا أو سلبيا ، فقد يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة ويجعله يستمتع عند أدائه لعمله ، وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة ، وهذا في جانبه الإيجابي ، أما الجانب السلبي لتأثير الالتزام على الفرد يجعله يستثمر كل جهده وطاقاته ووقته للعمل ولا يترك أي وقت للنشاط خارج العمل وهذا يجعله يعيش في عزلة عن الآخرين إضافة إلى أن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل .

الثاني : يرى أن تأثير الالتزام ينعكس على تقدمه الوظيفي ، حيث ان الموظف ذا الالتزام المرتفع كونه في العادة مجدا في عمله ، وأكثر وأسرع ترقيا وتقدما في المراتب الوظيفية ، وأكثر إخلاصا واجتهادا في تحقيق أهداف المنظمة ، وتزداد ثقته في المنظمة بأنها ستكافئه على شدة إخلاصه والتزامه .

تنمية الالتزام التنظيمي :

الالتزام التنظيمي عملية عفوية يتم تنميتها من خلال توجيه العاملين نحو المؤسسة وأهدافها وذلك من خلال استراتيجيات واضحة تبعا لمراحل الالتزام الوظيفي المتمثلة في الالتزام الاندماج والتداخل .

وتعبر مرحلة الالتزام عن الحالة التي يتكون فيها قبول الفرد لزملاء العمل بقصد الاستفادة من خبراتهم ومعارفهم في مجال ترقية مساره الوظيفي في مجال التحفيز والترقية .

وفي هذه المرحلة نجد أن المواقف والسلوكيات لدى الأفراد مستمدة ليس من الإيمان المشترك بالمؤسسة ولكن من رغبته في المكافآت التي تقدمها المؤسسة وتعتبر هذه المرحلة عن بعد الرغبة في البقاء والاستمرار بالعمل بحسابات المنافع الشخصية المحققة أو تلك التي يمكن تحقيقها في المستقبل .

أما مرحلة الاندماج فهي تظهر عند قبول العاملين تأثير زملائهم من أجل الحفاظ على علاقة تشاركية فيما بينهم والمؤسسة وتعتبر هذه المرحلة عن بعد الافتخار والاعتزاز لدى العاملين بمؤسستهم .

أما في مرحلة التداخل يصبح الفرد على قناعة كاملة بأن هناك تداخل وانسجام كاملين فيما بين أهدافه الشخصية وأهداف المؤسسة بل تصبح أهداف المؤسسة هي أهدافه الشخصية . (أميرة محمد رفعت حواس ، 2004 ، ص98).

خلاصة الفصل :

إن الالتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات ، فهو يعتبر عنصر مؤثر في نجاح أو فشل المنظمات خاصة في عصرنا هذا الذي هو عصر التنظيمات ، فالالتزام التنظيمي باعتباره حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها، فمننا في هذا الفصل بالتعرف عليه وعلى مدى أهميته للفرد والمنظمة لهذا فقد أوجزنا في هذا الفصل تعريفه وخصائصه ومراحل تطوره أبعاده ومحدداته و المتغيرات المؤثرة عليه و تأثيره على الفرد ومدى تنميته وكان هذا بإيجاز ، لقلة المراجع المتخصصة في هذا المجال لأن مفهوم الالتزام التنظيمي يعتبر من المفاهيم الحديثة في المنظمات .

الفصل الرابع:
وصف الجانب التطبيقي

تمهيد:

بعد أن فصلنا في الجانب النظري وضحنا مشكلة الدراسة و ما يتعلق بها من متغيرات، وبسبب تعذر القيام بالجانب التطبيقي لأسباب تتعلق بوباء كورونا كوفيد 19، المنتشر في ارجاء الوطن وبما أنه من الصعب إجراء الجانب الميداني في هذه الظروف حفاظا على سلامة الجميع، فعليه سنقوم بوصف عن المنهجية المتبعة في الجانب التطبيقي.

منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على **المنهج الوصفي** حيث و صفنا موضوع الدراسة و خصائص العينة و سبب اعتمادنا على المنهج الوصفي هو طريقة تناول الباحث للموضوع .

الدراسة الاستطلاعية :

تهدف الدراسة الاستطلاعية الى التعرف على ميدان الدراسة لمعرفة الصعوبات الممكن وقوعها اثناء تطبيق الدراسة كما تمكن من اختبار ادوات الدراسة.

وتكمن اهمية الدراسة الاستطلاعية في :

- الكشف عن خصائص العينة و تسهيل عملية اجراء الدراسة الاساسية التأكد من الصلاحية السيكومترية لأدوات القياس.

اهداف الدراسة الاستطلاعية :

- تعرف على ميدان الدراسة.
- التعرف على المنظمة من خلال معرفة سير المنظمة.
- بناء ادوات الدراسة و تأكد من صحتها السكو مترية

حدود الدراسة :

حدود المكانية :

- قسم وهران للتوزيع SDO.
- 02- شارع خياط صلاح مديوني وهران
- عدد البلديات: 02
- عدد الوكالات التجارية: 08: البدر ، شكيب أرسلين ، بوضياف ، المكارى ، عين رويينا ، سان توجان، وهران جنوب ، AADL ، كاستيل

حدود الزمانية :

كانت الدراسة الاستطلاعية نهاية السداسي الثاني للسنة الدراسية 2020/1019 من المقرر 15مارس الى 24 مارس.

تعريف بالمؤسسة :

التعريف بالمؤسسة الأم (مؤسسة سونلغاز -) تأسست مؤسسة سونلغاز بموجب الأمر رقم 59/69 المؤرخ في جويلية 1969 ، والصادر بالجريدة الرسمية المؤرخة في 1969/08/01 ، والذي يقتضي بضرورة وجود مؤسسة وطنية جزائرية كبديل عن المؤسسة الفرنسية " كهرباء وغاز الجزائر (A.G.E) "، التي حلت بواسطة الأمر نفسه. وكانت هذه الأخيرة قد أنشأت في جوان 1947 ، تبعا لتأميم مختلف مؤسسات الكهرباء والغاز الجزائرية من طرف الحكومة الفرنسية. ولقد أسند الأمر أعلاه للمؤسسة كمهام أساسية الاندماج بصفة منسجمة في السياسة الوطنية الداخلية للطاقة، بحيث دعمت صلاحية سونلغاز لإنتاج، نقل، توزيع وتصدير الطاقة الكهربائية. أما فيما يخص الغاز فكان حتى 1961 يأتي من مصانع الغاز المحلية، التي كانت تقوم بتقطير الفحم الحجري وقد اكتشف أول حقل للغاز الطبيعي في عام 1955 بحاسي الرمل وبدأ استعماله كوقود عام 1961 في الجزائر العاصمة وهران. ومنذ هذا التاريخ أوقف العمل بهذه المصانع تدريجيا، بحيث زودت محطات الكهرباء الجديدة في الجزائر العاصمة وهران بالغاز الطبيعي عندما وضعت في الخدمة عام 1961 - . وتعتبر سونلغاز المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغاز بالجزائر. ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات. وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج - . وطموح سونلغاز هو أن تغدو مؤسسة تنافسية، لكي تقوى على مواجهة المنافسة التي تلوح ملامحها في الأفق، وأن تكون في المستقبل القريب من بين أفضل المتعاملين الخمسة التابعين للقطاع في حوض البحر الأبيض المتوسط - . ومنذ صدور القانون حول الكهرباء وتوزيع الغاز عن طريق القنوات، قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع وضعها الجديد إذ أضحت اليوم مجمعا صناعيا يتألف من 40 شركة فرعية، وتشغل 60000 عامل.

ومن وراء هذا التطور يبقى ضمان الخدمة العمومية هي المهمة الجوهرية لسونلغاز ذلك أن توسيع مجال أنشطتها وتحسين نمط تسييرها الاقتصادي يفيدان في المقام الأول هذه المهمة التي تشكل الأساس الراسخ لثقافتها كمؤسسة.

تزودت المؤسسة في سنة 1983 بخمس شركات فرعية للأشغال المتخصصة :

- **كهريف** - شركة الأشغال الكهربائية .
- **كهركيب** - للتركيبات والمنشآت الكهربائية .
- **قناغاز** - لإنجاز شبكات نقل الغاز .
- **إينرغا** - للهندسة المدنية .

• التركيب - للتركيب الصناعي.

و في سنة 1991 ،تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري(EPIC).
ان إعادة النظر في القانون الأساسي إذ يثبت للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية فانه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي و التكفل بالجانب التجاري.

الشركات فرعية المحيطية التابعة لشركة الأم " سونلغاز " SPA

▪ مركز البحث والتنمية في الكهرباء والغاز CREDEG

▪ معهد التكوين في الكهرباء والغاز

▪ فندق سامي تال H M P

▪ الصيانة وخدمات السيارات M P V

▪ صات أنفو SAT INFO

▪ شركات خدمات المحولات الكهربائية SKMK

▪ شركة أعمال الصيانة للتجهيزات الصناعية M E I

▪ سونلغاز طب العمل S M T

▪ شركة الوقاية والعمل في كنف الأمن والسلامة SPAS

▪ المصرف الجزائري للمعدات الكهربائية والغازية CAMEG

▪ شركة النقل والصيانة الاستثنائيين للتجهيزات الصناعية والكهربائية TRANSMEX .

قامت سونلغاز خلال السنوات من 2004 إلى 2006 وقد أصبحت مجمعا أو شركة قابضة، بإعادة هيكلة نفسها في شكل شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية:

• سونلغاز إنتاج الكهرباء (SPE).

• مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE).

• مسير شبكة نقل الغاز (GRTG).

وفي سنة 2006 تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية:

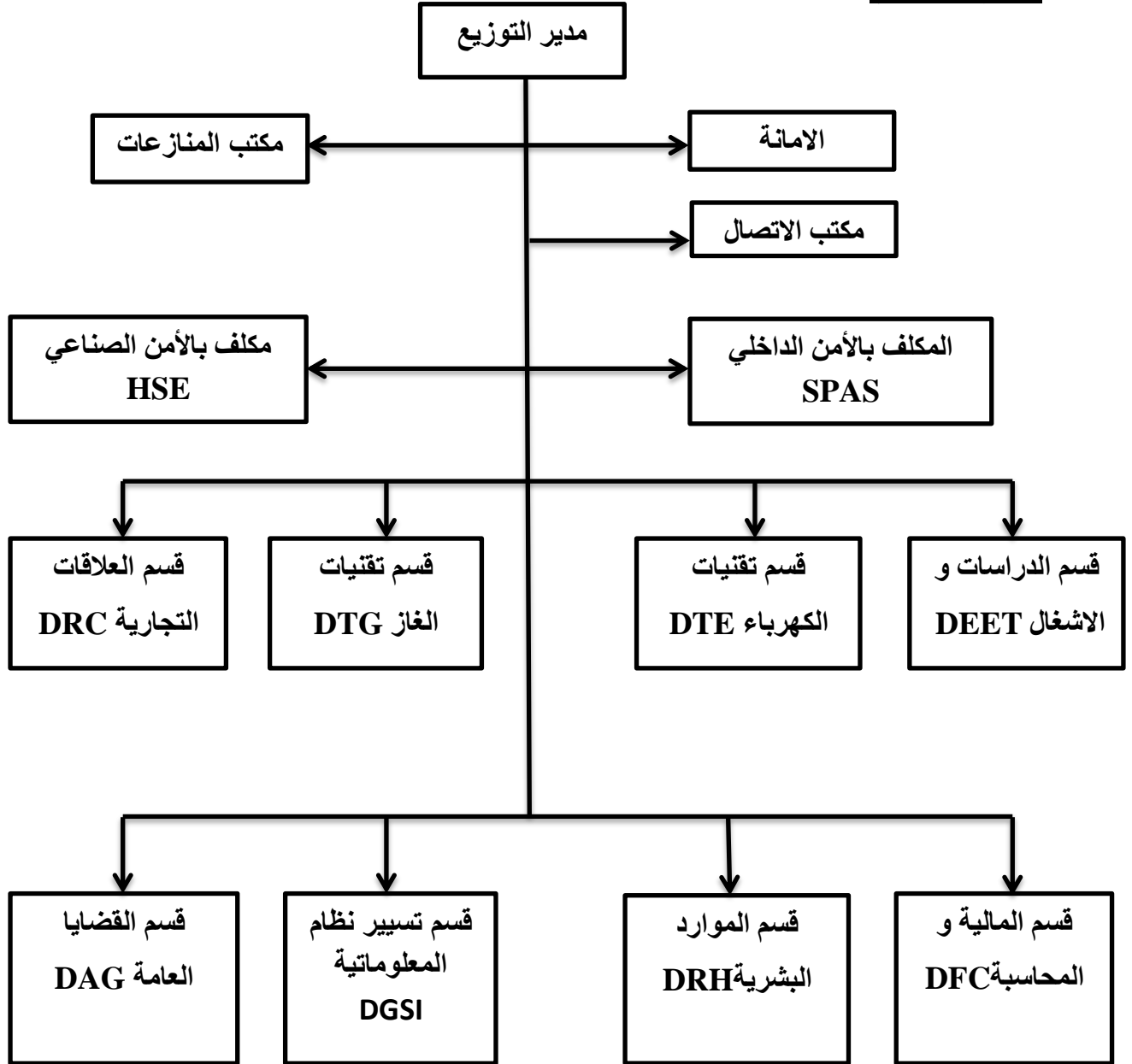
• سونلغاز توزيع الجزائر .

• سونلغاز توزيع الوسط .

• سونلغاز توزيع الشرق.

- سونلغاز توزيع الغرب .

الهرم التنظيمي



المصالح و الأقسام

المدير الجهوي: يترأس الهرم بالشركة ،مكلف في حدود معينة بضمان توزيع الطاقة الكهربائية والغازية .

المكلف بالاتصال:يقوم بالعديد من المهام نذكر منها ما يلي:

- اقتراح مواضيع الإشهار وإعلام الزبائن حسب الطبيعة المحلية.

المكلف بالقضايا القانونية: يقوم ب:

- يعد الممثل القانوني للشركة في المحكمة.
- يتابع تنفيذ القرارات القانونية.
- يتكفل بكل القضايا القانونية: كرفع دعوى حول التعدي على ممتلكات سونلغاز أو الشكاوي ورفع الدعوى ضد المديرية من طرف الزبائن.

المكلف بالأمن الصناعي

- إعداد مخطط للزيارات المبرمجة للنشاطات التحسيسية.
- السهر على تطبيق كل الإجراءات الوقائية في مجال النظافة والأمن.

المكلف بالأمن الداخلي SPAS: يقوم ب:

- المتابعة الميدانية لكل المقاييس الأمنية داخل المديرية (الحراس، الجدران...).
- إعداد مخطط الأمن الداخلي.

أقسام المديرية سونلغاز الغرب للتوزيع :

قسم استغلال الشبكات الغازية

يقوم هذا القسم بمختلف مصالحه بالإشراف على استغلال شبكة توزيع الغاز و صيانتها و العمل على تطويرها و القيام بعمليات انجاز الأعطاب و الحوادث.

قسم استغلال الشبكات الكهربائية

قسم تقنيات الكهرباء :يقوم هذا القسم بمختلف مصالحه بالإشراف على استغلال شبكة توزيع الكهرباء و صيانتها و العمل على تطويرها و القيام بعمليات انجاز الأعطاب و الحوادث.

قسم الدراسات والأشغال وفيه

- مصلحة الدراسات والأشغال.
- مصلحة السوق والبرمجة.
- مصلحة تسيير الاستثمار (استقبال وإجراء الأمر بالدفع لكل فواتير المؤسسات المنفذة للمشاريع).

قسم العلاقات التجارية

التغطية الإقليمية :

- عدد الوكالات التجارية 08:

- عدد الزبائن الموصولون بالكهرباء : 205705.

- عدد الزبائن الموصولون بالغاز : 146045.

- التغطية بالكهرباء : 1640,108 كم.

- التغطية بالغاز : 1055,417 كم.

قسم تسيير الأجهزة المعلوماتية

- تسيير وصيانة العتاد المعلوماتي على مستوى المديرية والمصالح التقنية لها...

قسم المالية والمحاسبة : يقوم بعدة مهام أهمها:

- ضمان مراقبة ومحاسبة كل العمليات المالية.

- تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية...

وفيه :

▪ مصلحة المالية.

▪ مصلحة الاستغلال و المحاسبة.

▪ مصلحة الميزانية و مراقبة التسيير.

قسم الموارد البشرية

يهتم هذا القسم بإدارة المهام المتعلقة بالمستخدمين مثل التوظيف، التكوين، الأجور والعطل و التأمين الاجتماعي و فيه:

يتكون من مصلحتي:

1- مصلحة الإدارة.

2- مصلحة التكوين.

قسم القضايا العامة

تقوم هذه المصلحة بتوفير كل الإمكانيات و الوسائل اللازمة التي تعمل بها أقسام المؤسسة من المواد و اللوازم المستهلكة و صيانة المعدات قطع الغيار...

عينة الدراسة الاستطلاعية :

تكونت العينة من 70 عامل و عاملة عن طريق العينة العشوائية.

ادوات الدراسة الاستطلاعية :

الاستبيان

- ❖ استعملت في دراستي استبيان يحتوي على 03 محاور المحور الاول فيه معلومات شخصية محور الثاني هو مقياس الن و ماير يحتوي على 18 عبارة و يتضمن 03 ابعاد اساسية (الالتزام العاطفي او وجداني/الالتزام المعياري او الأخلاقي/الالتزام الاستمراري او بقائي) اما المحور الثالث مقياس الضغط المهني ل كراساك.
- ❖ المحور الاول يتضمن معلومات شخصية.
- ❖ اما المحور الثاني ففيه :

(Meyer and Allen Model of Organizational Commitment , 1993)

- من عبارة 1 الى 6 تقيس بعد الالتزام العاطفي او وجداني .
(Affective Commitment Scale Items)
- من العبارة 7 الى 12 تقيس بعد الالتزام الاستمراري او البقائي .
(Continuance Commitment Scale Items)
- من العبارة 13 الى 18 تقيس بعد الالتزام المعياري او الاخلاقي.
(Normative Commitment Scale Items)

تم تدرج هذا المقياس حسب مقياس ليكارت إلى 5 درجات

لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا ادري	اوافق	اوافق بشدة
1	2	3	4	5

❖ اما المحور الثالث:

مقياس الضغط المهني ل كراساك (1981) Karasek. حيث يتكون هذا المقياس من 26 فقرة تقيس مستوى الضغط مقسمة الى ثلاثة ابعاد وهي:

- البعد الاول الطلب النفسي وعدد بنوده 9 من 10 الى 18.
- البعد الثاني اتخاذ القرار عدد بنود 9 من 1 الى 9 .
- البعد الثالث المساندة الاجتماعية عدد بنوده 8 من 19 الى 26.

(karasek,1979,230)

تم تدرج هذا المقياس حسب مقياس ليكارت إلى أربع درجات بمدى يتراوح (1-4).

لا اوافق اطلاقا	لا اوافق	اوافق	اوافق بشدة
1	2	3	4

يجمع محور "الطلب النفسي" ثلاثة محاور فرعية:

الكمية - السرعة

س 10

س 12

س 13

التعقيد - الشدة

س 14

س 11

س 15

س 16

س 17

س 18

يتم الحصول على درجة الطلب النفسي بالمعادلة:

$$Q10 + Q11 + Q12 + (5-Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18$$

يجمع محور "مدى استقلالية اتخاذ القرار" ثلاثة محاور فرعية معًا:

خط العرض أو مساحة للمناورة

س 4

س 6

س 8

الاستخدام الحالي للمهارات

س 2

س 5

س 7

تنمية المهارات

س 1

س 3

س 9

يتم تحديد درجة خط عرض القرار من خلال الصيغة:

$$4xQ4+4x(5-Q6)+4x(Q8)+2x(5-Q2)+2x(Q5)+2x(Q7)+ 2x(Q1)+2x(Q3)+2x(Q9)$$

يتميز محور "الدعم الاجتماعي" الدعم المهني أو العاطفي الذي يأتي من الرؤساء أو الزملاء:

دعم احترافي

-من قبل الرؤساء:

س 22

س 21

-بواسطة الزملاء:

س 23

س 26

الدعم العاطفي:

-من قبل الرؤساء

س 20

س 19

-بواسطة الزملاء

س 25

س 24 يتم الحصول على درجة الدعم الاجتماعي من خلال الصيغة

$$Q19+Q20+Q21+Q22+Q23+Q24+Q25+Q26$$

الخصائص السيكومترية الادوات القياس :

صدق و ثبات أداة الدراسة الحالية:

صدق الاتساق الداخلي: صدق المفردات وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد معامل الارتباط بين كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

الثبات :

• اما للتأكد من ثباته تعذر تطبيق المقياس في الدراسة الاستطلاعية بسبب وباء كورونا

❖ اما الدراسة الاساسية فتعذر القيام بها بسبب جائحة كورونا (COVID 19).

خاتمة

جاءت الدراسة لتحديد اثار الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهران SDO وهذا على خلفية ان تعزيز الالتزام التنظيمي للموظفين هو من ابرز المحددات للأداء التنظيمي والمخرجات السلوكية ضمن المنظمة، لذلك ينبغي الاهتمام بتعزيزه بما يحقق نتائج إيجابية، وان الاجتهاد المرتبط بالبيئة الوظيفية والتنظيمية الذي تتعدد مصادره ، هو احد العوامل المؤثرة على الظروف الصحية للموظف البدنية او النفسية كانت، والتي يمكن ان تمتد الى التأثير على التزامه التنظيمي

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المعاجم

شحاته حسن، زينب النجار .(2003).معجم المصطلحات التربوية والنفسية، لبنان . الدار المصرية اللبنانية.

مراجع

- 1- الفرماوي ، حمدي.(2009). كتاب الضغوط نفسيه في مجال العمل.ط1. عمان. دار الصفاء :للنشر توزيع.
- 2- أحمد نايل الغرير، أحمد عبد اللطيف .(2009).التعامل مع الضغوط النفسية عمان، الأردن : دار الشروق للنشر و التوزيع
- 3- جمعة ،سيد يوسف.(2004). إدارة ضغوط العمل-نموذج التدريب والممارسة-،ط1. القاهرة : ايتراك طباعة والنشر.
- 4- جمال، مرسي وثابت، ادريس.(2002). السلوك التنظيمي، ط1. الإسكندرية : دار الجامعة.
- 5- سلامة ،عبد العظيم و طه ،عبد العظيم حسين. (2006) ، استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية.ط1 . عمان .
- 6- صلاح الدين ،عبد الباقي.(2004). السلوك الفعال في المنظمات .الإسكندرية :الدار الجامعية.
- 7- عبد الرحمان، هيجان.(1998).ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط-مصادر ها ونتائجها وكيفية إدارتها .الرياض :معهد الإدارة العامة.
- 8- عبد العزيز، المجيد محمد.(2005).سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي. مصر :مركز الكتاب للنشر.
- 9- عمر وصفي ،عقيلي.(2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي. عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.

- 10- سلامة، عبد الحافظ.(2006). علم النفس الاجتماعي ط1. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 11- حمدي ،علي.(2008). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- 12- فائق فوزي، عبد الخالق.(1996). ضغوط العمل، مجلة أفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة، الإمارات، المجلد 17، العدد 67
- 13- عبده فلية، فاروق.(2009). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية : عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع
- 14- الهاشمي، لوكيا و فتيحة ، بن زروال.(2006). مخبر التطبيقات النفسية و التربوية. قسنطينة : دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع.
- 15- العميان، محمود سليمان.(2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- 16- بلال، محمد إسماعيل.(2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. جامعة الازارطة.
- 17- حمادات، محمد حسن.(2007). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. عمان :دار حامد للنشر.
- 18- قبلان ، نجاح بنت .(2004). مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية. ط1. السعودية : مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضيين.
- 19- ناصر قاسمي .(2011). دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ،الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية.
- 20- فاروق عبد فليته السيد، محمد عبد المجيد.(2005).السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 21- صلاح الدين عبد الباقي .(2004). السلوك الفعال في المنظمات، بدون طبعة. الإسكندرية :الدار الجامعية.
- 22- حسين حريم .(2003). السلوك التنظيمي، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة .

23- فريد راغب محمد النجار .(2003). السياسات الإدارية و استراتيجيات الأعمال، مؤسسة الكتاب .

الرسائل الجامعية والدراسات

- 1- سعد بن عميقان الدوسري.(2007). رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة المهنية. الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 2- ختام عبد الله علي غنام.(2005). السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس : فلسطين.
- 3- بدر محمد الجريسي(2010). الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم. الأمنية :الرياض .
- 4- موسى أحمد خير الدين ، محمود أحمد النجار .(2010). أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية ،دراسة استطلاعية جامعة البترا :عمان.
- 5- الوازن خالد محمد أحمد . بدون سنة. المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي رسالة ماجستير غير منشورة، البحرين :جامعة نايف العربية للعلوم.
- 6- محمد بن غالب العوفي .(2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم 54 الإدارية. الرياض :جامعة نايف العربية .
- 7- محمد بن غالب العوفي.(2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية ، الرياض :جامعة نايف العربية.
- 8- أميرة محمد رفعت حواس .(2004). أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك الخارجية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال مصر :جامعة القاهرة .

مراجع مترجمة

- اندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس :ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد .(1991).السلوك التنظيمي والأداء. الرياض : معهد الإدارة العامة.
- جرينبيرج جيرالد يبارون ،:ترجمة محمد بسيوني إسماعيل ، (2004) إدارة السلوك التنظيمي.ط1 ، السعودية: دار المريخ .

ملحق رقم 01 : الاستبيان (أداة الدراسة)

جامعة وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الارطوفونيا

تخصص علم النفس عمل و تنظيم

تهدف هذا الاستبيان للكشف على العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بوهران SDO.

ملاحظة: هذا البحث لأغراض علمية، نرجو منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال العلامة (X) أمام الخانة المناسبة.

تحت اشراف الاستاذ :

- فيصل فراحي.

من اعداد الطالب :

- بن يوسف عثمان .

السنة الجامعية 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالعاملين في المؤسسة

1. الجنس: ذكر أنثى

2. السن:

أقل من 25
25 - 35
36 - 45
46 - 55
أكثر من 55

3. المنصب الذي تشغله:

إطار
تحكم
تنفيذ

محور الثاني مقياس الن وماير (Allen & Mayer)

اوافق بشدة	اوافق	لا ادري	لا اوافق	لا اوافق بشدة	العبارات	
					اشعر بالسعادة لتمضية ما تبقى من حياتي المهنية في هذه المؤسسة	01
					اشعر بان مشاكل المؤسسة هي مشاكل خاصة	02
					لا اشعر بانني جزء من الاسرة التي تتكون منها المؤسسة	03
					لا اشعر بارتباط عاطفي قوي تجاه المؤسسة التي اعلم بها	04
					لهذه المؤسسة مكانة عالية في نفسي	05
					ليس لدي شعور قوي بالانتماء لهذه المؤسسة	06
					سيكون من الصعب بالنسبة لي ترك هذه المؤسسة حتى و ان اردت ذلك	07
					ستصاب حياتي بالارتباك ان تركت العمل في هذه المؤسسة	08
					رغبتني في البقاء في هذه المؤسسة نابع من حاجاتي للعمل فيها	09
					اشعر بانه لدي خيارات محدودة للتفكير في ترك هذه المؤسسة	10
					من بين النتائج المترتبة عن تركي لهذه المؤسسة ندرة البدائل المتاحة	11
					تقدم هذه المؤسسة امتيازات لا تقدمها المؤسسات الاخرى	12
					انا لا اشعر باي التزام بالبقاء في هذه المؤسسة	13
					لا اريد ان اترك العمل في هذه المؤسسة حتى لو كان ذلك في مصلحتي	14
					سأشعر بالذنب ان تركت العمل في هذه المؤسسة	15
					هذه المؤسسة تستحق التزامي (ولائي) لها	16
					لا اريد ترك هذه المؤسسة لشعوري بالالتزام اتجاه العاملين بها	17
					اشعر بالامتنان الكبير لهذه المؤسسة	18

مقياس كراساك (1981) Karasek

اوفاق بشدة	اوفاق	لا اوفاق	لا اوفاق اطلاقا	العبارات
				عملي يطلب ان اتعلم اشياء جديدة
				عملي تطلب مستوى عالي من التأهيل
				يجب علي الابداع في عملي
				وظيفتي تقتضي على ان اقوم بنفس الاشياء
				في العمل لدي فرصة للقيام بأشياء مختلفة
				عملي يسمح لي بتطوير مهارات الشخصية
				وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرار بشكل ذاتي
				لدي الحرية في تقرير كيفية القيام بعملي
				لدي القدرة لا باس بها في التأثير على الطريقة التي تسير بها الامور في وسط عملي
				عملي يطلب السير بسرعه فائقة
				يتطلب عمل التصرف بعقلانية اكثر
				نحن لا نسال اذا قمنا بزياده الكمية في العمل
				لدي ما يكفي من الوقت لأقوم بعملي
				انا لا احصل على طلبات متضاربة من الاخر
				وظيفتي تقتضي مني ان اركز بشكل مكثف لفترات طويلة
				كثيرا ما اتوقف عن عملي قبل انهائه ويجب علي العودة اليه لاحقا
				احيانا يكون عملي زاحر بالأحداث
				غالبا ما اكون بطيئا في القيام بعملي وذلك لانتظار حتى ينتهي الآخرين من عملهم

				المسؤول في العمل يهتم براحة العمال الذين هم تحت اشرافه
				المسؤول في العمل يهتم براحة العمال الذين هم تحت اشرافه المسؤول ينتبه الى ما اقوله
				نظرة المسؤول اتجاه غير لائقة
				مسؤولي يسهل تحقيق العمل
				مسؤول ناجح في جعل الناس يعملون سويا
				الناس الذين اعملوا معهم مؤهلون للمهام التي يؤدونها
				الناس الذين اعمل معهم مهتمون بي شخصيا
				الناس الذين عمل معهم لديهم مواقف عدائيه تجاهي