



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران محمد بن احمد 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس العمل و الأطفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان:

الضغوط المهنية و علاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة عينة من مستخدمي مؤسسة نفضال للصيانة والانجاز غرب (DMR)

المشرف:

أ. بن طاهر بشير

من إنجاز الطالبتين:

عبدات زوايخة

بن سعيد سمية

السنة الجامعية: 2022-2023

ملخص البحث:

استهدف هذا البحث الكشف عن العلاقة الارتباطية بين متغيري: الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي في ضوء بعض المتغيرات الفردية كالجنس، الاقدمية، وضعية المستخدم و الفئة المهنية.

تمت هذه الدراسة على عينة من مستخدمي مؤسسة نפטال –بالسانيا- (DMR) قوامها 50 موظف، و للقيام بهذا البحث اعتمدنا على مقياسي: الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي من اعداد الطالبين، و قد تم قياس الخصائص السيكومترية، و اثبتت النتائج على تمتع المقياسين بمستويات عالية من الصدق و الثبات، كما انه تم اعتماد برنامج احصائي يتمثل في spss23، و كشفت الدراسة على النتائج التالية:

1. ان المستخدمين بمؤسسة نפטال لا يتعرضون لضغوط مهنية عالية و انهم اكثر التزاما بعملهم.
2. وجود فروق دالة بين المستخدمين في مستوى الضغط المهني بين الذكور و الاناث لصالح الذكور.
3. وجود فروق غير دالة بين المستخدمين في مستوى الالتزام المهني تعزى لمتغير الجنس.
4. وجود فروق غير دالة في مستوى الضغط المهني و الالتزام المهني على التوالي تعزى لمتغير وضعية المستخدم و متغير الفئات المهنية.
5. وجود علاقة ارتباطية غير دالة بين مستوى الضغوط المهنية و الالتزام المهني.

الاهداء

الى والدي الغالي مثلي الاعلى و قدوتي الحسنة

الذي كان و مزال

نعم الربان لسفينتي في هذه الحياة.

الى والدتي الغالية القلب الحنون التي بعطفها و مثابرتها و سهرها على رعايتي

اناء الليل و اطراف النهار.

الى اخوتي حفظهم الله و رعاهم و ابناهم.

الى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي.

الى اقربائي و من ساندوا ظمري وقت الحاجة ودعموا ايماني

وقت الضياع الى عائلة

"بن سعيد" و "عبدالله".

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم والشكر لجلالة سبحانه وتعالى

الذي قدرنا وأماننا على انجاز هذه المذكرة

اللهم صلي على محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد،

وانه ليطيب لي ويشرفني انا أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان بالجميل إلى استاذي ومشرفي الأستاذ "

بن طاهر بشير" حفظه الله لتفضله بقبول الإشراف

على هذه المذكرة وعلى جهده الكبير الذي بذله في إرشادي

وفي متابعة هذه المذكرة منذ أن كانت فكرة،

فجزاه الله عني خير جزاء في الدنيا والآخرة،

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع عمال مؤسسة نفضال على حسن تعاونهم

وإرشادهم طيلة فترة التبرص

كما أتقدم ببالح الشكر لكل من ساعدني وأمانني على انجاز هذه المذكرة

وإلى كل من خصني بدعائه فلهم في النفس منزلة، وأن لم يسعفني المقام لذكرهم

فهم أهل الفضل والخير والشكر.

"بن سعيد" و "محدث".

محتويات البحث:

ملخص الدراسة.....	ا.....
الاهداء	ب.....
شكر و عرفان.....	ج.....
محتويات البحث.....	د.....
قائمة الجداول	ز.....
قائمة الأشكال.....	ح.....
مقدمة	1.....

الفصل الأول: تقديم البحث.

1. إشكالية البحث.....	4.....
2. فرضيات البحث.....	5.....
3. أهمية البحث.....	5.....
4. أهداف البحث.....	6.....
5. التعاريف الإجرائية للبحث.....	6.....

الفصل الثاني: تحليل المفاهيم الأساسية للبحث.

أ- الضغوط النفسية المهنية.....	10.....
1. تعريف الضغط النفسي.....	10.....
2. عناصر الضغط النفسي.....	11.....
3. مراحل الضغوط النفسية.....	12.....
4. مفهوم الضغوط المهنية.....	14.....
5. انواع الضغوط المهنية.....	15.....

6. مصادر الضغوط المهنية 18
7. النماذج المفسرة للضغوط المهنية 20
1. تعريف الالتزام التنظيمي..... 26
2. اهمية الالتزام التنظيمي 28
3. ابعاد الالتزام التنظيمي..... 29
4. مراحل الالتزام التنظيمي 31
5. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي 33
6. خصائص الالتزام التنظيمي 34
7. طرق تنمية الالتزام التنظيمي 35

الفصل الثالث: العلاقات المتبادلة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

- 1- مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بمتغيرات أخرى..... 39
- 2- علاقة الالتزام المهني بمتغيرات اخرى..... 43
- 3- العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي..... 45

الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات المنهجية للبحث

1. الدراسة الاستطلاعية..... 49
2. الدراسة الأساسية..... 49
- 1.2 ظروف ومكان إجراء البحث..... 50
- 2.2 المنهج المستخدم لهذا البحث..... 50
- 3.2 خصائص عينة البحث..... 50
- 3 وسائل القياس:..... 53
- أ- مقياس الضغوط المهنية..... 55
- ب-مقياس الالتزام التنظيمي..... 55
- 4- الخصائص السيكومترية للضغوط المهنية و الالتزام المهني..... 55
- أ- الصدق التمييزي للضغوط المهنية..... 55

- ب- ثبات مقياس الضغوط المهنية.....57
- ت- صدق مقياس الالتزام المهني.....57
- ث- ثبات لمقياس الالتزام المهني.....58
- 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة.....59

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج البحث

1. عرض وتحليل نتائج البحث.....61
2. مناقشة نتائج البحث.....67
- خاتمة و استنتاجات.....71
- توصيات و اقتراحات البحث.....72
- قائمة المراجع.....74
- قائمة الملاحق.....78

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
16	المقارنة بين خصائص الضغوط الايجابية والسلبية.	01
51	مواصفات العينة بدلالة الجنس، الفئة المهنية وطبيعة العمل.	02
52	مواصفات العينة بدلالة المصلحة والحالة المدنية.	03
53	مواصفات العينة بدلالة فئات الاقدمية.	04
54	طريقة اعطاء الاوزان للفقرات الموجبة للضغط المهني.	05
55	طريقة اعطاء الاوزان للفقرات السالبة للضغط المهني.	06
55	طريقة اعطاء الاوزان للفقرات الموجبة للالتزام التنظيمي.	07
56	الصدق التمييزي لمقاييس الضغوط المهنية.	08
56	الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس الضغوط المهنية.	09
57	ثبات مقياس الضغوط المهنية.	10
57	الاتساق الداخلي لفقرات المقياس والدرجة الكلية للالتزام المهني.	11
58	ثبات مقياس الالتزام المهني.	12
61	مستويات الضغط المهني وأبعاده على التوالي ومستوى الالتزام المهني.	13
62	دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والالتزام المهني.	14
63	دلالة الفروق بين الذكور والإناث في مستوى الضغط المهني.	15
63	دلالة الفروق بين الذكور والإناث في مستوى الالتزام التنظيمي.	16
64	دلالة الفروق بين المستخدمين الدائمين والذين يعملون بعقد في مستوى الضغوط المهنية.	17
65	دلالة الفروق بين المستخدمين الدائمين والذين يعملون بعقد في مستوى الالتزام المهني.	18
65	دلالة الفروق بين مجموعة الفئات المهنية (إطار، عون منفذ، عون تحكم) في مستوى الضغط المهني.	19
66	ترتيب الفئات حسب دلالة مستوى الضغط المهني.	20
67	دلالة الفروق بين مجموعة الفئات المهنية (إطار، عون منفذ، عون تحكم) في مستوى الالتزام المهني.	21

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
12	عناصر الضغوط المهنية.	01
13	مراحل الاستجابة للضغوط عند سيلبي.	02
22	نموذج كوبر ومارشال للضغط المهني.	03
24	نموذج مجهود / مكافأة لسغريست.	04
25	نموذج جيبسون وزملاؤه للضغط المهني.	05
26	أهمية الالتزام التنظيمي.	06
31	الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي.	07
32	مراحل الالتزام التنظيمي.	08
34	العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي.	09

المقدمة

المقدمة

يتسم العصر الحديث بتزايد الضغوط المفروضة على الافراد و المنظمات، بحيث تسعى المنظمات لمواجهتها لما يضمن لها البقاء و الاستمرار، و يعد موضوع ضغوط العمل من أكثر المواضيع التي استحوذت و مازالت تستحوذ على اهتمام الباحثين في مجالات عدة، و ذلك للتأثير المباشر و الغير مباشر الذي تسببه ضغوط العمل و مصادرها المختلفة على حياة المنظمات ، سواء المتعلقة بالوظيفة او على الفرد العامل الذي يعتبر مدخلا رئيسيا مهما من مدخلات المنظمة و سببا جوهريا في نجاحها.

لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين والكشف عن المشاعر الإيجابية و السلبية ، و مقدرتهم على تحقيق اهداف المنظمة التي يعملون بها، و مواقفهم اتجاه وظائفهم للرفع من جودة انتاج اي مؤسسة من المؤسسات.

الا انه يوجد نوع اخر من السلوكيات زاد الاهتمام بها مؤخرا و هذا السلوك غير ملموس نابع من ذات الفرد ، تلمسه في تصرفات العامل من حيث الشعور بالانتماء للمنظمة و الانغماس فيها ، و بذل الجهد و الوقت من اجل انجاح المنظمة التي يعمل بها انه " الالتزام التنظيمي" الذي يعد هو ايضا من ابرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الاضواء ، اذ اكدت العديد من الدراسات و الابحاث ان ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي الى ارتفاع الغياب و التأخير عن العمل و تسرب العمالة من المنظمات ، بينما يؤدي زيادة مستوى الالتزام التنظيمي الى تحسين اداء المنظمات و زيادة فعاليتها و تحقيق اهدافها.

انطلاقا مما سبق جاءت هذه الدراسة و التي تتبلور فكرتها حول علاقة الضغوط المهنية بالالتزام التنظيمي في مؤسسة نفضال للصيانة و الانجاز –غرب- بالسانيا، و قد تضمنت هذه الدراسة خمسة فصول و هي على النحو التالي :

الفصل الاول : و يتمثل في تقديم البحث و تحديد الاشكالية و صياغة تساؤلاته يلي و فرضياته بالإضافة الى اهمية البحث و اهدافه، و في ختام هذا الفصل تم ادراج التعاريف الاجرائية لمفاهيم البحث الاساسية ، و هي الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي.

الفصل الثاني : وفيه تم التطرق الى تحليل المفاهيم الاساسية للبحث و هي على التوالي :

- الجزء الاول : الضغوط النفسية المهنية حيث تم التطرق لمفهوم الضغوط النفسية وعناصرها و مراحلها مع التطرق الى مفهوم الضغوط المهنية مع أنواعها و مصادرها بالإضافة إلى نماذجها.
- الجزء الثاني : من الفصل فقد خصص للالتزام التنظيمي حيث تم التطرق لمفهوم الالتزام التنظيمي و أهميته بالإضافة إلى أبعاده ومراحله و العوامل المؤثرة فيه دون ان ننسى خصائصه و طرق تنمية الالتزام التنظيمي.

الفصل الثالث : خصص هذا الفصل الى الدراسات السابقة التي قسمت إلى ثلاثة أقسام:

- 1- علاقة الضغوط المهنية بمتغيرات أخرى .
- 2- علاقة الالتزام المهني بمتغيرات أخرى.
- 3- العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني.

الفصل الرابع : وفيه تم القيام بالإجراءات المنهجية الخاصة بدراسة استطلاعية او التي سمحت بالاطلاع على متطلبات إجراء البحث، و الإجراءات الخاصة بالدراسة الأساسية، حيث بين فيها مكان و زمان و ظروف إجراء البحث، مواصفات العينة و مواصفات وسائل القياس و خصائصها السيكومترية من صدق و ثبات، و الأساليب الإحصائية المعتمدة في القياس و اختبار الفرضيات.

الفصل الخامس: و يضم شقين، شق يتضمن العرض و التحليل المتسلسل لنتائج البحث وفقا لاختبار الفرضيات البحث و شق ثاني يتضمن مناقشة الفرضيات في ضوء نتائج الدراسات السابقة.

وفي ختام البحث تم تقديم جملة من التوصيات و الاقتراحات في ضوء النتائج المتوصل اليها.

الفصل الأول: تقديم البحث

1. إشكالية البحث .
2. فرضيات البحث.
3. أهمية البحث.
4. أهداف البحث.
5. التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية.

1. إشكالية البحث:

تعتبر الضغوط من الأمور التي يتعرض لها العمال في جميع أطوار مسارهم الوظيفي و ذلك لعديد من الظروف و العوامل التي قد تكون وراثية و بيئية مكتسبة أو لظروف مجتمعية لان هذا الأمر قد يشكل لبعض الأفراد مصدر للقلق و الخوف، و بالتالي يفقده الكثير مما يمكن تقديمه للوظيفة، الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في مصيدة عدم التقبل من قبل مجموعة العمال. مما يدفعهم إلى إيقاع الأذى بمختلف أشكاله على هذا العامل.

كل هذه الأسباب من شأنها تؤثر على الالتزام التنظيمي و تنبع مشكلة في توفير المناخ التنظيمي الملائم للموارد البشرية في المنظمة حيث ترتبط ضغوط العمل بالعديد من المتغيرات التنظيمية كمستوى الأداء و الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي....، فالمسير الكفاء هو الذي يعرف كيف يرفع من درجة رضا رؤوسيه لتحقيق أداء أفضل، و بالتالي ضمان ولائهم و التزامهم اتجاه العمل و المنظمة على حد سواء.

بناء على ما سبق جاءت إشكالية بحثنا على النحو التالي:

1. ما هو مستوى الضغوط المهنية لدى العينة ككل ومستويات ابعاده؟
2. ما هو مستوى الالتزام المهني لدى العينة ككل؟
3. هل توجد علاقة ارتباطيه دالة احصائيا بين الضغوط المهنية والالتزام المهني لدى العينة ككل؟
4. هل الاختلاف في الجنس يرافقه اختلاف دال إحصائيا في مستوى الضغط المهني ومستوى الالتزام المهني على التوالي؟
5. هل الاختلاف في وضعية المستخدم (دائم/بعقد) يرافقه اختلاف دال إحصائيا في مستوى الضغط والالتزام المهني؟
6. هل الاختلاف في الفئة المهنية (إطار/عون منفذ/ عون تحكم) التي ينتمي إليها المستخدم يرافقه فرق دال إحصائيا في الضغط المهني والالتزام المهني؟

2. فرضيات البحث:

بناء على ما ورد في تساؤلات الاشكالية يمكن بناء الفرضيات التالية:

ملاحظة: يتم الاجابة عن التساؤل الاول والثاني من اجل الكشف عن مستويات الضغوط والالتزام بشكل عام الامر الذي يسهل فيما بعد فهم نتائج الفرضيات كتوطئة لنتائج اختيار الفرضيات.

الفرضية الأولى:

- توجد علاقة ارتباطيه دالة احصائيا بين الضغوط المهنية والالتزام المهني لدى العينة ككل.
الفرضية الثانية:

- إن الاختلاف في الجنس يرافقه اختلاف دال احصائيا في مستوى الضغط المهني ومستوى الالتزام المهني على التوالي.

الفرضية الثالثة:

- إن الاختلاف في وضعية المستخدم (دائم/بعقد) يرافقه اختلاف دال إحصائيا في مستوى الضغط المهني والالتزام المهني.

الفرضية الرابعة:

- إن الاختلاف في الفئة المهنية (إطار / عون تحكم/عون منفذ) التي ينتمي إليها المستخدم يرافقه فرق دال إحصائيا في الضغط المهني

والالتزام المهني.

3. أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تعد هذه الدراسة من الموضوعات المهمة في الميدان الإداري اذ تناول مفهومين هما (الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي).

- تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع الضغوط المهنية وكذلك الالتزام.

- تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها تفتح أفاقا جديدة من الدراسات لكل من الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

- مساهمة الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين الضغوط التي تواجه الرؤساء والمرؤوسين في المؤسسة وبين مستوى التزامهم.
- تساهم على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض اليها الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين.

4. أهداف البحث:

- محاولة الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني لدى عمال مؤسسة نفطال لوحدة الصيانة و الانجاز –غرب- بالسانيا.
- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال مؤسسة نفطال وحدة الصيانة و الانجاز غرب- بالسانيا.
- التعرف على مستوى الالتزام المهني لدى عمال مؤسسة نفطال.
- الكشف عن دلالة الفروق لدى الذكور و الإناث في مستوى الضغط المهني ومستوى الالتزام المهني.
- الكشف عن دلالة الاختلاف في مستوى الالتزام المهني والضغط المهني لدى المستخدمين الدائمين و المؤقتين.
- الكشف عن دلالة الاختلاف في مستوى الالتزام المهني و الضغط المهني في الفئة المهنية (إطار/ عون تحكم/ عون منفذ) في الضغط المهني والالتزام التنظيمي.

5. التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية:

1- مقياس الضغوط المهنية :

و يقيس هذا المقياس مستوى إسهام مجموعة من المتغيرات في تشكل الضغط المهني تم التعبير عنها في أربعة أبعاد تشمل المتطلبات العقلية و النفسية التي يتطلبها أداء المهام سواء داخل أو خارج المؤسسة ، و كيف يمكن لنظام الأجرة والعلاوات و الترقية و انتظارات العمال المهنية أن تكون مصدر للضغوط المهنية، بالإضافة إلى عوامل تتعلق بمتطلبات العمل في حد ذاته، كالمهارات و الكفاءات المتجددة التي يقتضيها العمل، و طبيعة العلاقات المهنية و الإنسانية التي تربط بين المستخدمين على المستوى الأفقي و العمودي.

و في ما يلي الأبعاد التي يتضمنها مقياس الضغوط المهنية:

- أ. المتطلبات النفسية للعمل: و يقصد بها مستوى المجهود العقلي الذي يتطلبه العامل و التركيز أثناء أوقات العمل و خارج أوقات العمل، كما يتضمن مستوى الانتظارات المرتبطة بانجاز العمل و البرمجة للعمل المرتبطة بمصالح أخرى للمؤسسة.
 - ب. الأجرة و انتظارات العمال : و يقصد بها المعايير التي يتم في ضوئها تحديد أجرة المستخدمين كفاعلية الأداء و مستوى المر دودية، و نوعية البرامج المعتمدة من طرف المؤسسة في تطوير المسار المهني للمستخدمين.
 - ت. الكفاءات المهنية الخاصة: و يقصد بهذا المفهوم المستوى المعرفي و المؤهلات التي يمتلكها المستخدم اتجاه متطلبات العمل اليومية و مدى حاجته إلى تكوين إضافي .
 - ث. العلاقات المهنية : و يقيس هذا البعد طبيعة التواصل الحاصلة بين مستخدم و زملاءه في نفس الفئة المهنية و مع الفئات المهنية الأخرى، كالمسؤولين على عمله و على الفئة الذين يعملون تحت إمرته.
- 2- الالتزام المهني : و هو مقياس يقيس مستوى ارتباط العامل بعمله و بالمؤسسة التي يعمل لصالحها من خلال حالات الانغماس في العمل و التوحد معه و كذلك درجة جودة الأداء للمهام التي يقوم بها بغض النظر عن ظروفه المهنية العامة داخل المؤسسة. بالإضافة إلى مستوى شعوره بالانتماء للمؤسسة و اتجاهاته الايجابية نحو عمله.

الفصل الثاني : تحليل المفاهيم الاساسية للبحث

تمهيد

أ- الضغوط النفسية المهنية.

1. تعريف الضغط النفسي
2. عناصر الضغط النفسي
3. مراحل الضغط النفسي
4. مفهوم الضغوط المهنية
5. انواع الضغوط المهنية
6. مصادر الضغوط المهنية.
7. النماذج المفسرة للضغوط المهنية.

ب- الالتزام التنظيمي.

1. تعريف الالتزام التنظيمي.
2. أهمية الالتزام التنظيمي.
3. أبعاد الالتزام التنظيمي.
4. مراحل الالتزام التنظيمي.
5. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي.
6. خصائص الالتزام التنظيمي.
7. طرق تنمية الالتزام التنظيمي.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى جملة التعاريف المفاهيمية لمفهومي : الضغط المهني و الالتزام التنظيمي ، و ذلك من خلال التحليل النقدي لمعاني المفهومين على التوالي ، من الناحية اللغوية، و الاصطلاحية المفاهيمية ، و الإشارة إلى مدى اتفاق الباحثين في تعريفهما و الكشف عن مصادر تكونهما و العوامل المرتبطة بهما في المجال المهني .

أ. الضغوط النفسية المهنية:

1. تعريف الضغط النفسي:

1.1 التعريف اللغوي للضغط النفسي:

ترجع كلمة الضغط في مفهومها اللغوي، الى (ضغط) فقد جاء في القاموس المحيط للفيروز ابادي (ضغطه) بمعنى عصره ونجه إلى شيء ما و (الضغطة) بالضم تعني الضيق والاكراه والشدة (حمدي، 2014: 161).

و ترجع ايضا كلمة ضغوط (stress) الى الكلمة اللاتينية (stringer) و التي تعني ينسحب بشدة (Draught) (حريم، 1997: 377).

2.1 التعريف الاصطلاحي للضغط النفسي:

تعددت مفاهيم الضغوط وتختلف باختلاف مناحي اهتمامات الباحثين في المجالات المختلفة او باختلاف النظرة اليها، وسنحاول فيما يلي ذكر بعض التعريفات:

– يعرف "سيللي" Sely الضغط بأنه بمثابة استجابة فيزيولوجية غير نوعية للتكيف مع متطلبات المحيط.

– يعرفه "وولف" 1977: بأنه حالة ناتجة عن تفاعل الجسم مع مثيرات او ظروف ضاغطة و بالتالي فهو حالة ديناميكية داخل الجسم .

– بينما عرفه "لازاروس و فولكمان" بأنه علاقة خاصة بين الفرد و البيئة التي يقيمها على انها شاقة و منهكة لقدراته و تشكل خطرا على سلامته.

– اما الهنداوي 1994: فتعرف ضغوط بانها " تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد الذي يتعرض لهذا الضغط، وبالتالي يحدث لديه اختلال نفسي كالتوتر والقلق والاحباط او اختلال عضوي كسرعة ضربات القلب، وضغط الدم (سعدي، 2016: 185).

فالإضافة الى العلاقة التفاعلية بين الفرد والبيئة اضاف هذا التعريف بعد الزمن. الذي يلعب دورا في نشأة الضغوط، كما اشار الى الاثار السلبية التي تتركها هذه الضغوط على نفسية الفرد.

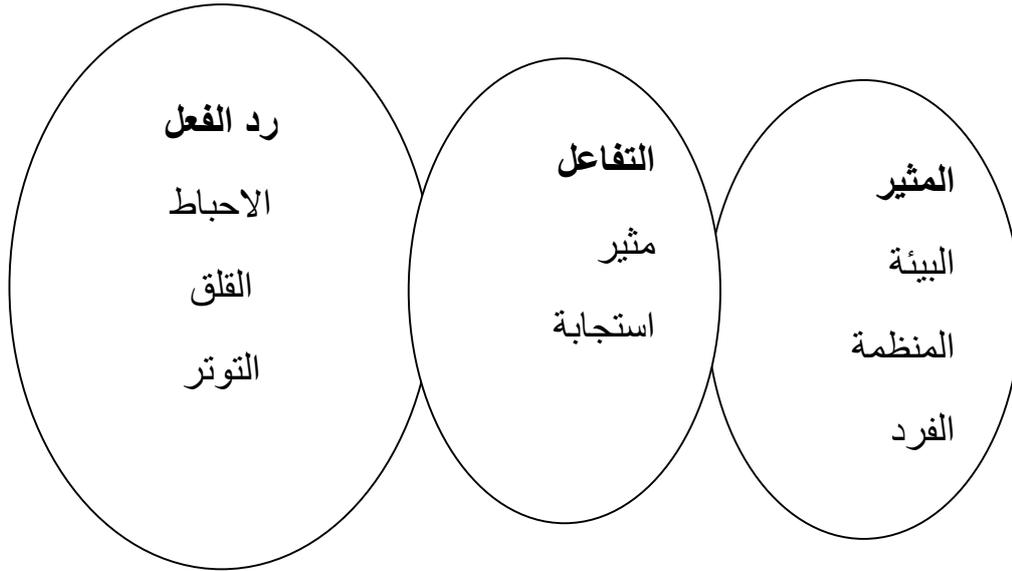
ما نستخلصه من خلال هذه التعريفات ان هناك من تناول الضغط النفسي من منظور فيزيولوجي و هناك من تناول من منظور معرفي او من منظور تفاعلي بين الفرد والبيئة.

2. عناصر الضغوط:

يرى (سيزلاقي ولاس عن عبد الباقي، 2004) انه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي: المثير، الاستجابة و التفاعل.

- ◆ عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الاولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة او المنظمة او الفرد.
- ◆ عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق والتوتر والاحباط وغيرها.
- ◆ عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة صلاح، 2004: (377).





الشكل رقم (01): يوضح عناصر الضغوط المهنية

3. مراحل الضغوط النفسية:

اقترح العالم هانس سيللي ان الفرد يمر بالمراحل التالية حينها يتعرض لسيرورة الضغط لضغط ما وذكرها كالتالي:

3.1 : مرحلة الإنذار: هناك من اسماها مرحلة الفزع وفي هذه المرحلة يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ويبدأ الجسم بتغيرات او استجابات كما يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد. فتفرز هرمونات من الغدد الصماء يترتب عليها سرعة في ضربات القلب، زيادة نسبة السكر في الدم، بحيث تنقص مقاومة الجسم في هذه المرحلة خاصة إذا كان الضغط شديدا.

3.2 مرحلة رد فعل او المقاومة: تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ابتداء من التغيرات الفيسيولوجية الى مرحلة التكيف ومواجهة الموقف وذلك في محاولة التغلب عليها او التخلص منها بسرعة، وبذلك يحقق حالة من التوازن وإذا طالت مدتها تؤدي الى مرحلة الانهاك.

3.3 مرحلة التعب والانهاك: وهي مرحلة استنزاف الطاقة المحبذة للمقاومة وهنا يصاب بالإجهاد كنتيجة لتوفر وتكرار المثير ومقاومته ومحاولة التكيف معه. (فاروق، 2000:

(99).

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	انهاك/ تعب
بدا الجسم بالتعبير في اول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك ثقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط، غير ان المقاومة تزداد اكثر من المعدل .	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بالانهاك فتقل طاقة المقاومة.

الشكل رقم (02): مراحل الاستجابة للضغوط عند سيلبي (عبدالباقي، 2004: 273).

يتضح ان مراحل الضغوط متتالية، كل مرحلة تؤدي الى المرحلة التالية، لا يمكن الوصول الى ادناها الا بالمرور على ما يسبقها من مراحل وهذا التقييم يساعد على التعرف على المرحلة التي يعيش فيها الفرد ووضع الخطة العلاجية المناسبة لها.

4- مفهوم الضغوط المهنية:

يعتبر الضغط المهني من المواضيع التي حازت على اهتمام العلماء والباحثين وفي علم النفس ومختلف العلوم الانسانية، تعددت التعريفات المعطاة لمفهوم الضغط المهني بتعدد الخلفيات والنظريات.

حيث عرفها (عبد الباقي صلاح الدين، 2005) بانها مجموعة من المثيرات في بيئة عمل الافراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الافعال التي تظهر في سلوك الافراد في العمل،

او في حالتهم النفسية و الجسمية او في ادائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع بنية عملهم التي تحتوي على الضغوط، (عبد الباقي، 2005: 284).

في حين يشير توفيق الرشيدى: ان الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد و ما يقوم به من عمل، اضافة الى الخلاف مع الزملاء، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، الترقية، التمييز غير مبرر من قبل الرؤساء، و في هذه الحالة يكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء و الثقل الناشئ عن مهنة الفرد و الصعوبات التي يواجهها. (هارون توفيق، 1999: 50).

واما النعساني فعرف الضغوط المهنية انها تلك الظروف الديناميكية (الحركة) التي يتواجد فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له.

وقد تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب ومطالب قد تتسبب في خسارته وما يرغب في تحقيقه (النعساني، 2009: 305).

ويعرفها ايضا عبد الرحمان هيجان: على انها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة العوامل في الفرد والبيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث اثار ونتائج جسمية او نفسية او سلوكية على الفرد تأثر بدورها عن ادائه في العمل مما يستوجب معالجة هذه الاثار وادارتها بطريقة سلمية .

كما يعرفه كابلان: على ان الضغط المهني بانه اية خصائصها موجودة في بيئة العمل، التي تخلق تهديدا للفرد. (سعدى، 2016: 24).

ويرى الشخائبة بان: "الضغوط النفسية في العمل هي إدراك الفرد لوجود متطلبات او متغيرات في بيئة العمل تفوق قدراته. (الشخائبة، 2010: 24)

ومما سبق يمكن القول بان الضغوط المهنية تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي او عضوي لدى الفرد، تنتج عن عوامل البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه. (المستعان، 1994: 303).

5-انواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون تقسيم الضغوط الى انواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة نذكر منها:

اولا: انواع الضغوط وفق معيار الاثر: وقد ميزها "هانسلي" بين نوعين من الضغوط وهما:

أ- الضغط الايجابي Eustress: يعد هذا الضغط حافزا يدفع الفرد نحو الاداء الافضل ويساعده على الابداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب- الضغط السلبي Distress: وهو الصورة المدمرة للضغوط، يؤدي الى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية، وهذا ما يؤدي الى اختلال في استجابة سواء المعرفية او النفسية الامر الذي يؤدي الى ضعف في الاداء.

جدول رقم (01): المقارنة بين خصائص الضغوط الايجابية والسلبية:

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية	رقم
تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	تمنح دافع العمل.	01
تولد احباط	تساعد على التفكير	02
تدعو للتفكير في المجهود المبذول.	تحافظ في التركيز على النتائج	03
تجعل الفرد يشعر يتراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر الى العمل بجد	04
تشعر الفرد بان كل شيء ممكن ان يقضيه بمشقة عالية.	تحافظ على التركيز في العمل	05
الشعور بالأرق	النوم الجيد	06
ظهور انفعالات.	القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر	07
تمنح الاحساس بالقلق والشعور بالفشل	تمنح احساس بالمتعة والشعور بالإنجاز	08
تسبب للفرد الضعف والتشاؤم للمستقبل	تمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل	09
عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	10

يتبين من الجدول انه ليست الضغوط كلها سلبية، و انما لها ايجابيات كثيرة، رغم انه عند النظر للضغوط يتبادل للذهن فقط السلبية لها، و بما ان الضغوط حالة طبيعية في الحياة و لا يمكن تجنبها لذلك من الافضل الاستفادة من الجوانب الايجابية فيها، و محاولة معالجة الجوانب السلبية لها، من خلال وضع استراتيجيات لإدارتها، و هنا يشترك الفرد و المنظمة في هذه العملية.

ثانيا: انواع الضغوط وفق معيار المدة الزمنية: تقسم إلى:

- أ- ضغوط قصيرة المدة: ومدتها من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تكون ناجمة عن أحداث قليلة الأهمية او مضايقات صادرة من أشخاص هرميين.
- ب- ضغوط متوسطة المدة: ومدتها من ساعات إلى أيام وتتجم عن الامور كمدة عمل اضافية، او زيادة شخص مسؤول او غير مرغوب به.
- ت- ضغوط طويلة المدة: وهي التي تستمر لأسابيع او أشهر او سنوات، والتي تتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من مكان العمل او الإيقاف عن العمل. (حثير و حسين، 2016: 110).

ثالثا: ضغوط العمل وفق معيار المصدر تم تصنيفه إلى:

- أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية مهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية او اجتماعية ناتجة عن مستوى استخدام التكنولوجيا التي تعمل بها المنظمة والتي لا يستطيع الفرد مواكبتها ومسايرتها.
 - ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تحدث من خلال تفاعل الفرد مع زملائه في العمل، مثل الصراع الذي يحدث بين الافراد او بين الجماعات او بين الفرد والجماعات او خلاف مع رئيس العمل المباشر.
 - ت- الضغوط الناتجة عن الخصائص الفردية للفرد: وتعود الى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة، كالقلق والاساليب الادراكية.
- رابعا: ضغوط العمل وفق معيار الشمول: تم تصنيفه:

- أ- ضغط كلي شامل: وهو الضغط الطاعي على كل شيء من اهتمامات العامل والمسيطر على العوامل كافة في المنظمة التي يعمل بها.
- ب- ضغط جزئي فرعي يرتبط بمصالح فئة معينة: داخل المنظمة وعندما تصطم مصالحها بأهداف متخذ القرار تلجأ الى التكتل ضده وممارسة الضغط عليه، وكلما كانت هذه الفئة مؤثرة اجبرت متخذ القرار على امتثال لمطلبهم. (حمدوني، 2015: 28).

خامسا: ضغوط العمل وفقا معيار الموضوع:

- أ- ضغوط مادية: تتمثل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى الى الحصول عليها قوى الضغط مثل: الاجور، المكافأة.
- ب- ضغوط معنوية: وتتمثل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وقد تؤدي الى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على اصدار القرار السليم في الوقت المناسب.
- ت- ضغوط سلوكية: تتمثل القيود التي توضع على سلوك العامل مثل: النظم والتعليمات.
- ث- ضغوط وظيفية: تتمثل هذه الضغوط بطبيعة الوظيفة واعمالها، كما تتمثل بالهيكل التنظيمي للمنظمة وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال والتنسيق، وما يعطيه لها من اهمية ومكانة بالمقارنة بالوظائف الاخرى المنظمة. (حثير وحسين، 2016: 110).

6- مصادر الضغوط المهنية:

اولا: صراع الدور:

يحدث صراع الدور عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء والقيام بها او عندما تتعارض متطلبات دورين او أكثر (الصراع بين

متطلبات العمل بين احتياجات الأسرة) كما يمكن ان يحدث الصراع بين
الادوار في العمل عندما يكون عدم اتساق بين متطلبات الادوار .

ثانيا: غموض الدور:

عادة ما يحدث غموض الدور في المنظمات كبيرة الحجم، ويقصد به المعلومات اللازمة
للأفراد لأداء عمل محدد، او جهلهم بالمهام التي يفترض ان يقوموا بها او حدود صلاحيتهم
وسلطاتهم، او قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف
وسياسات المنظمة التي يعملون بها، وبالتالي شعورهم بالضغط خوفا من ارتكاب اخطاء
تعرضهم للمساءلة، ويحدث الغموض عندها:

- ✓ تحدث تغيرات تكنولوجية.
- ✓ يغير أحد الافراد عمله.
- ✓ عدم توفر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
- ✓ تصور قدرات الفرد.
- ✓ فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدفق العمل واتخاذ القرارات.

ثالثا: عبئ الدور:

يقصد به عبئ العمل الذي يتضمن الزيادة او انخفاض في العمل الذي يقوم به الفرد
ويتمثل في:

- عبئ الدور الزائد: هناك نوعان من الابعاء الزائدة التي يواجهها الفرد، فهناك
الابعاء الزائدة كميا التي يعاني منها شاغر الوظيفة حينما يكلف بأعمال معينة لا
يمكن ادائها في الوقت المحدد، وهناك اعباء زائدة التي تحدث حينما لا تتناسب
مؤهلات وقدرات شاغر الوظيفة لمقابلة مطالب العمل بالوظيفة.
- عبئ الدور الناقص: الانخفاض الملحوظ و المستمر لعبء العمل في الوظيفة يمكن
ان يكون ايضا مصدرا رئيسيا لضغط العمل و يؤدي الى اثار سيئة على الفرد
كالشعور بالملل و القلق و الشعور بعدم الاهمية.

رابعاً: بيئة العمل: يقصد بها ظروف البيئة المحيطة بالفرد في مكان عمله من حيث طرق تصميم مكان العمل و موقعه و الاثاث و التجهيزات المتاحة و التهوية... حيث تعتبر بيئة العمل ذات اهمية خاصة عند الفرد، فعندما توفرها بالشكل المناسب يؤدي الى ضغوط نفسية و جسدية.

خامساً: العلاقات في العمل:

يوجد داخل المنظمة انواع مختلفة من العلاقات بين الرئيس و المرؤوس، او العلاقة بين المرؤوسين فيما بينهم، فاذا كانت العلاقة بين الرئيس و التابعين له يغلب عليها التسلط او انعدام التفاهم فذلك يؤدي الى زيادة الضغوط لدى الافراد، و الى ظهور الصراعات داخل المنظمة و تعرض العاملين للضغوط ، كما تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد و زملاءه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد ينتج عنها اشباع الحاجات النفسية و الاجتماعية كالتقدير و الاحترام و الصداقة و غيرها، اما اذا اسيئ استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بالعداء و الكراهية، و قد تتعمق هذه الحالة الى الحد الذي يؤدي الى انفصال الفرد عن الجماعة او ما يشبه دخوله في حالة اغتراب.(حمزاوي، 2019: 13-14).

7-النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

لقد قدم العديد من الباحثين بعض النماذج والنظريات المفسرة للضغط المهني، كل حسب توجهه-سوف نتطرق الى البعض منها:

1) نموذج "كوبر ومارشال" "Modele de Cooper et Marshelle 1979"

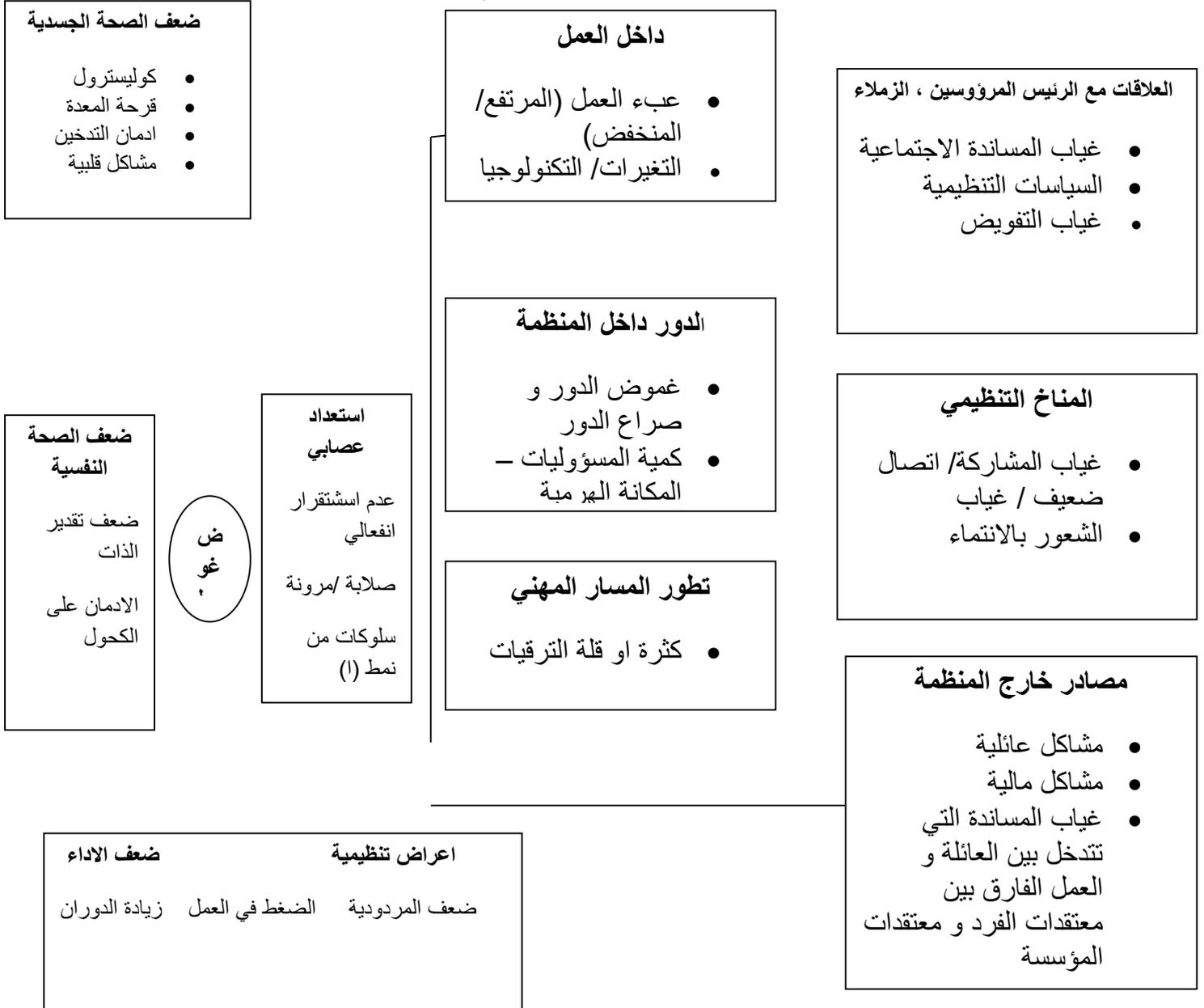
يتطرق هذا النموذج الى الابعاد التنظيمية التي يمكن ان تشكل عوامل مولدة للضغط المهني، وكذلك الى الخصائص الشخصية في ادراكها لهذه العوامل الضاغطة.

ظروف العمل، دور الفرد داخل المنظمة، تطور المسار المهني، العلاقات بين الافراد، المناخ التنظيمي، هي-حسب هذا النموذج متغيرات تتداخل مع الخصائص الشخصية ذات الطابع العصابي لتفسير تكوين او ظهور الضغط، فعندما يحدث هذا التداخل او هذا التقاطع تظهر بعض الاعراض على صحة الفرد

(الضغط، الادمان على التدخين، الادمان على الكحول، عدم الرضا المهني...) بالإضافة الى اعراض تنظيمية (غيابات، علاقات صعبة، سوء المراقبة...) وبالتالي تكشف عن حالة مرضية للشخص والمنظمة في حد ذاتها كما سنلاحظه في الشكل اللاحق (سعدي، 2016: 30)

مصادر الضغوط المرتبطة بالبيئة

م.ض. مرتبطة بالفرد مصادر الضغوط



الشكل رقم (03): نموذج " كوبر و مارشال" للضغط المهني (Mhiri, 2013: 51)

2) نموذج سيغريست : مجهود/ مكافئات (1996).

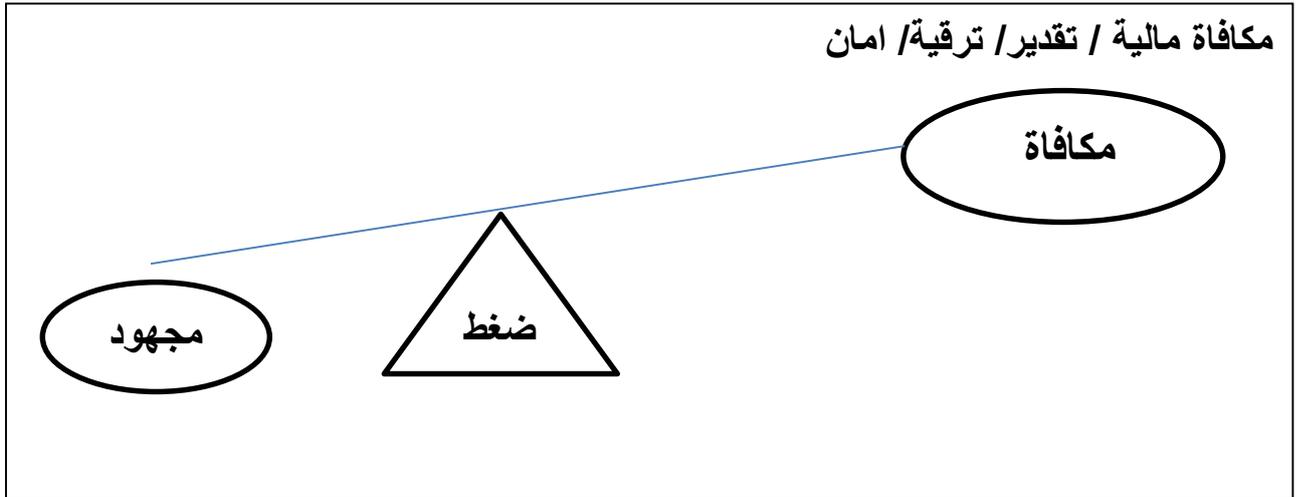
لقد تم وضع هذا النموذج من قبل سيغريست وزملاءه ويعتبر بان الضغط المهني يظهر على ما يكون هناك عدم توازن ما بين المجهودات التي يبذلها العامل لأداء عمله والمكافآت التي يتلقاها مقابل ذلك فان كان هذا التبادل غير مصنف تكون هناك اثار سلبية على صحة (الضغط، احتراق نفسي، اضطرابات قلبية وعائية...). (مسلم، 2010: 28).

لقد اشار "سيغريست" وزملاءه بان هناك نوعين من المجهودات داخلية وخارجية.

- المجهودات الداخلية: والتي تمثل اوجه شخصية الفرد (ملمح الشخصية) كالرضا الحاجة للتنافس، عدم الصبر، عدم القدرة على الابتعاد عن العمل.
- المجهودات الخارجية: تتمثل في المتطلبات السيكولوجية التي اشار اليها كرازاك اي الضغوطات المرتبطة بأداء العمل قبل تعدد المسؤوليات، ساعات العمل الاضافية، الانقطاع المتكرر عن العمل و المجهود البدني لأداء العمل، و بالتالي يمكننا القول بان هذا النموذج جاء متمما لنموذج "كرازاك" ، اي ان "سيغريست" لم يبني نموذجه من العدم، و انما كانت النتائج التي توصل اليها كرازاك ارضية لأبحاثه.

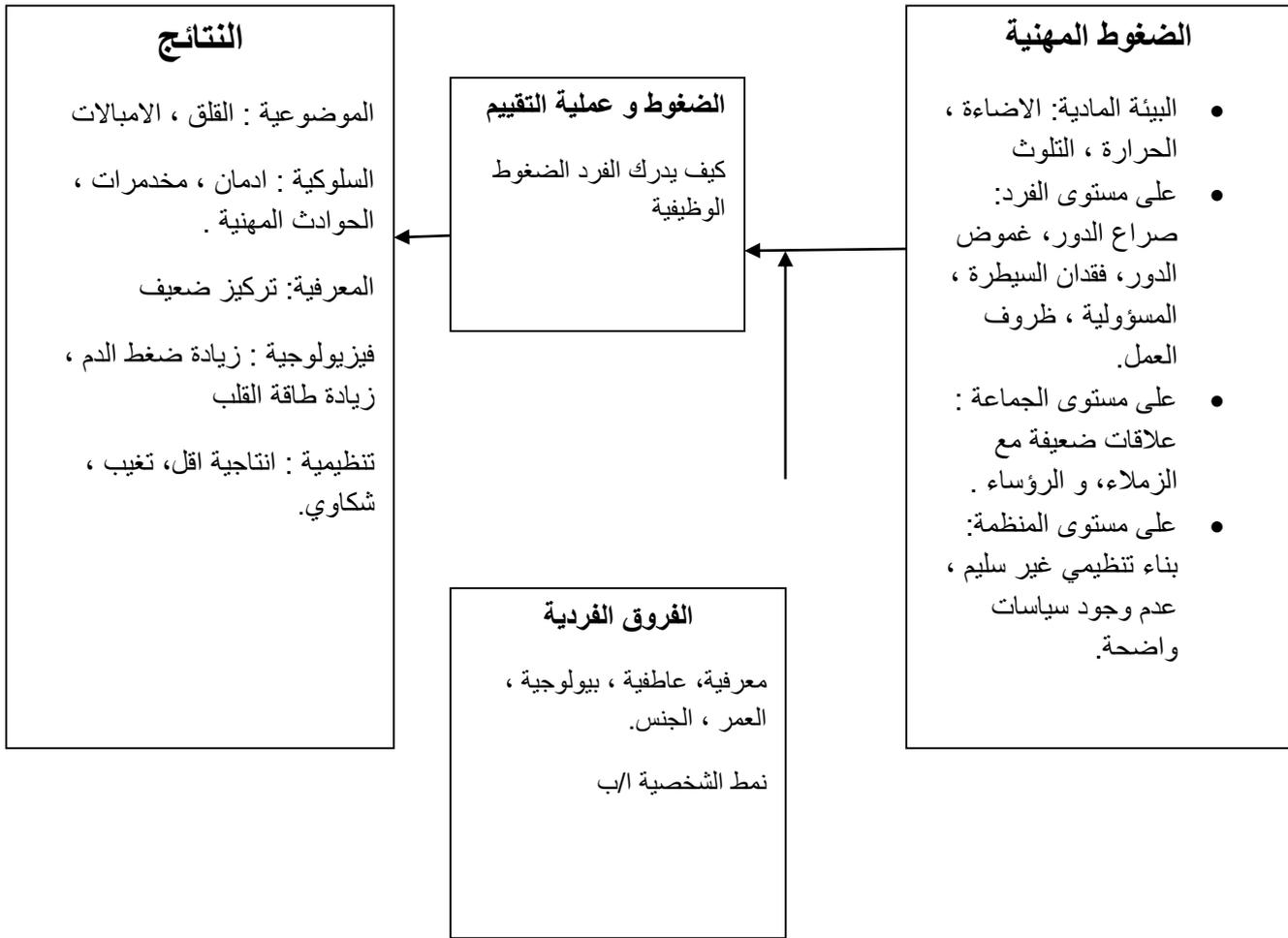
كما اشار هؤلاء الى وجود عدة انواع المكافآت، مالية، تقدير من الزملاء والرؤساء، ترقية، الامان في العمل وغيرها.

لقد انطلق هذا النموذج من فرضية اساسية مفادها ان المشاعر الانفعالية السلبية تكون نتيجة مجهودات كبيرة ومكافئات، اذ يشعر العامل بسوء التقييم و بالتالي تزداد لديه الاحباطات نتيجة غياب التقدير من قبل الزملاء او الرؤساء او نتيجة غياب المكافآت (علاوات، تقدم المسار المهني، الخ). (سعدي، 2016: 33).



الشكل رقم (04) : نموذج مجهود/ مكافأة لسغرس (سعدي، 2016: 35).

ما يأخذ على هذا النموذج انه بني تفسيره للضغوط على اجراء مقارنة بين المجهودات التي يبذلها الفرد في عمله وما يقابلها من تعويضات او مكافئات أكبر من المجهودات المبذولة خاصة إذا ما كانت امكانياته محدودة لا تسمح له بمواجهة كثافة العمل.



الشكل رقم (05): نموذج جيسبون وزملاءه (1982)

يوضح هذا النموذج مصادر الضغوط المهنية المختلفة و تأثير عملية ادراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به، و بالتالي على نتائجه و اثاره، كما يشير هذا النموذج الى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، و بيولوجية) في ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها، و الشكل التالي يبين عناصر هذا النموذج و العلاقات فيما بينها(حريم،2004: 286).

2. الالتزام المهني:

التعريف اللغوي: يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة. (قاسمي، 2011: 20)

التعريف الاصطلاحي:

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

و هو احد اوجه الارتباط بين العاملين و المنظمات ، كما ان للالتزام التنظيمي اثارا مختلفة على اتجاهات و سلوك العاملين في المنظمات ، و لقد حظي موضوع الالتزام التنظيمي بالاهتمام منذ سنوات لما له من تأثير هام على الكثير من سلوكيات الافراد و كذلك لما له من انعكاس سواء على الفرد او المنظمة التي يعمل بها، و حسب اطلاع الطالبة الباحثة لا يوجد تعريف دقيق و شامل للالتزام التنظيمي في العمل، و لكن معظم التعاريف تشترك في بعض الخصائص و فيما يلي مجموعة من تكرارات و التعاريف حول الالتزام في العمل: فمن اكثر التعاريف شيوعا هو التعريف الذي قدمه "بورتر" و"1982. Mondyetal" يتفقان معا :

يقوم على ثلاثة عناصر اساسية هي:

الاعتقاد القوي في اهداف وقيم المنظمة ومدى تقبلها.

الاستعداد لبذل جهد في التنظيم.

النية في البقاء عضوا داخل التنظيم. (حواس، 2003: 57)

حسيب موداي وبورترستيرزفي عام (1974) اذا كان الرضا الوظيفي يعني مشاعر الفرد، و اتجاهاته نحو المهنة التي يزاولها، فان الاخلاص للمؤسسة يعني مشاعر ذلك الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها، و اتجاهاته. و ترتبط المشاعر بقبول الفرد لأهداف المؤسسة و

قيمتها، و استعداده لبذل الجهد نيابة عنها، و رغبته في البقاء عضو فيها. (ريجيو، 1999: 176).

اما في عام (1982) عرفه موداي و بورتر: على انه ايمان قوي بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها وقبول هذه الاهداف وتلك القيم والرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المنظمة والرغبة القوية للبقاء فيها. (حمادات، 2006: 61).

وحسب سشافلي واخرون (Schaufeli et all, 2002)

ان الالتزام التنظيمي حالة نفسية ايجابية ادائية تقترن بالعمل، وتتميز بالحيوية، والاخلاص والاستغراق. (Schaufeli ,Salanova et all, 2002 : 74).

ويقصد بهذه الابعاد حسب سشافلي وبيكر (Schaufeli et Baker, 2003 :5)

ما يلي:

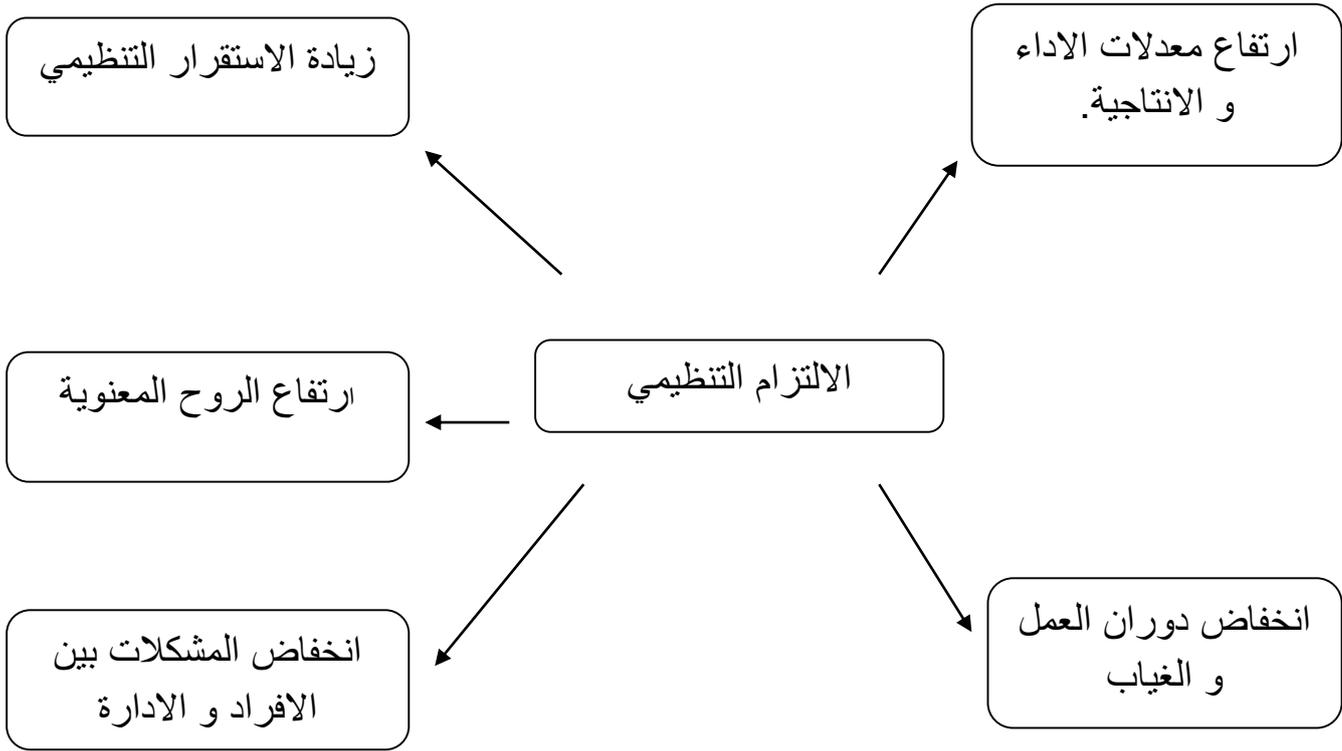
- الحيوية (vigor) : تتميز بمستويات عالية من الطاقة، و النشاط و المرونة العقلية.
 - الإخلاص (d'éducation): يشير الى الارتباط الشديد بالعمل، المقترن بمشاعر الاهمية، الفخر، والحماس والتحدي.
 - الاستغراق (Absorption): يشير الى التركيز الكلي للفرد وانغماسه المحفز، اذ يكون منغمك بالسعادة، ويشعر ان الوقت يمر بسرعة لأنه يعطي كل وقته للعمل، كما يجد صعوبات في الانفصال عن محيط عمله.
- اما (الرشيدي، 2014: 06) يرى الالتزام التنظيمي انه حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظمته واقتناعه بأهدافها الامر الي ينعكس على سلوكياته حيث يسعى لنجاح هذه المنظمة وبذل قصار بالجهد والالتزام بتحقيق ذلك، ان الالتزام هو مشاركة العاملين المتدربين في الطرق المثلى لأداء العمل والاخذ بالأراء الاكثر ملائمة بلوغ الاهداف بما يسهم في انجاح العمل، ويعمل على تنمية روح الالتزام بالمنظمة.

و بصفة عامة يمكن بان الالتزام التنظيمي هو حالة نفسية تتمثل بارتباط الفرد بالمنظمة و تطابق اهدافه مع أهدافها، الامر الذي ينعكس على سلوكياته حيث يسعى لنجاح هذه المنظمة و بذل قصارى الجهد و الالتزام لتحقيق ذلك.

3-اهمية الالتزام التنظيمي:

تكمُن أهمية الالتزام التنظيمي لدى متخذي القرار والمدراء في المنظمات في كونه أحد المتغيرات الواجب تنميتها لدى الافراد، لما ذلك من مخرجات ايجابية على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء، ويمكن توضيح هذه الأهمية فيما يلي:

- ◆ كلما ارتفع التزام الافراد لمنظماتهم، ارتفعت احتمالية بقائهم في المنظمة والعمل بجد أكبر وبحالة من الاستقرار.
- ◆ يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما بين المنظمة والافراد العاملين بها، لا سيما في الاوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات ان تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الافراد للعمل وتحقيق اعلى مستوى من الانجاز.
- ◆ ولاء والتزام الافراد لمنظماتهم يعتبر عاملا في التنبؤ بفعالية المنظمة.
- ◆ العلاقة بين الالتزام والاداء علاقة سببية، فالفرد الذي يرتفع التزامه لمنظّمته يزداد حماسه واقباله للعمل ويزداد اخلاصه، ما يعني ارتفاع مستوى ادائه.
- ◆ الالتزام التنظيمي يؤدي الى زيادة تماسك الافراد وثقتهم بالمنظمة، وبالتالي تحقيق الاستقرار التنظيمي.
- ◆ زيادة معدلات الاداء والانتاجية.
- ◆ انخفاض المشكلات والخلافات التي تحصل بين الافراد والادارة.
- ◆ ويمكن توضيح أهمية الالتزام التنظيمي من خلال الشكل التالي:



الشكل (06) : اهمية الالتزام التنظيمي :

يوضح الشكل اهمية الالتزام التنظيمي وأثره على المنظمة ومساهمته في تحقيق اهدافها لذلك على المنظمة ان تعمل جاهدة في تحقيق ولاء والتزام الافراد والمحافظة عليه، وذلك يعود بالنفع عليها وعلى مصالحها.

المصدر: (حمزاوي، 2020 : 29).

3- ابعاد الالتزام التنظيمي:

تختلف صورة التزام الافراد اتجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، الا ان هناك ابعادا مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا، ويتفق الباحثين في تعدد ابعاد الالتزام، الا انهم يختلفون في تحديد هذه الابعاد:

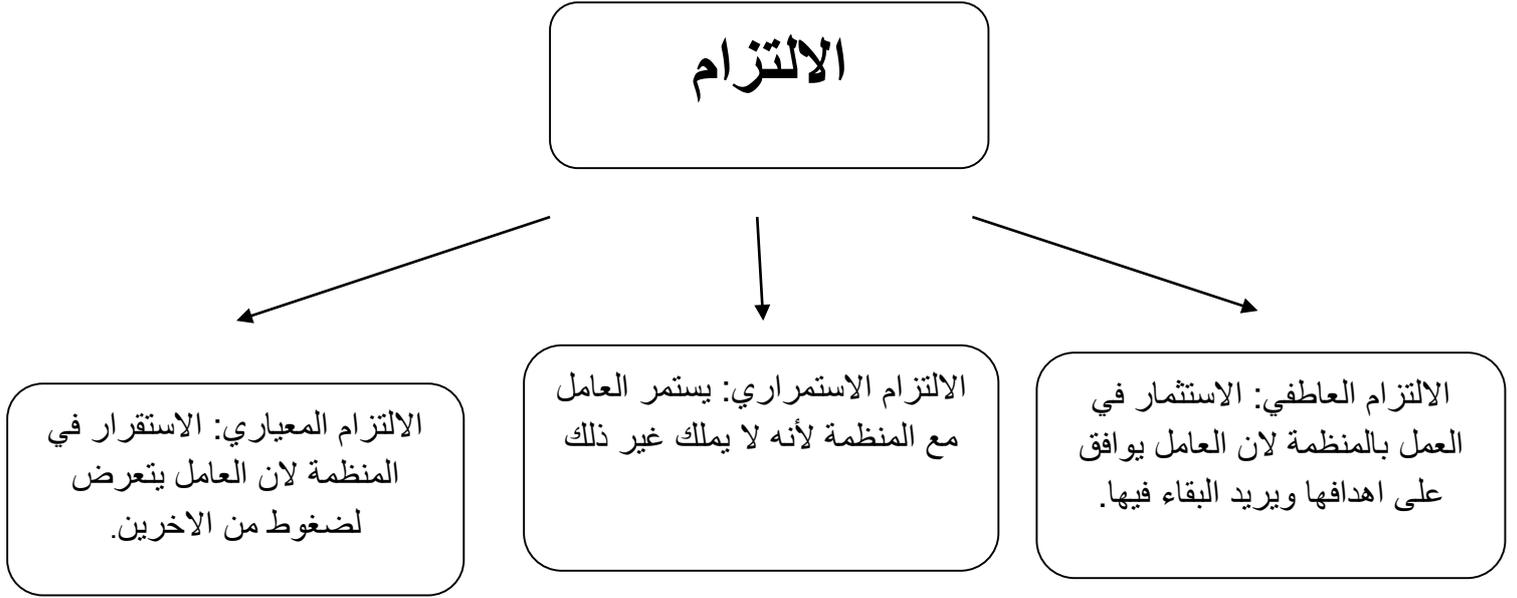
اولا: بعد الالتزام العاطفي : الذي اقترحه الن و ماير (Allen et meyer) حيث راي ان الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة ادراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية و اهمية، و مهارات مطلوبة ، و قرب المشرفين و توجيههم له، كما يتأثر هذا الجانب من

الالتزام بدرجة احساس الفرد بان البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة بمجريات اتخاذ القرارات، سواء ما يتعلق منها بالعمل او ما يخصه، اي هو الارتباط المحدود، و اصحاب هذا التوجه هم اللذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تفرضها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد و المنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم، و يرجع الالتزام العاطفي الى الشعور بالانتماء و الالتصاق النفسي بالمنظمة.

ثانيا: بعد الالتزام المعياري: ويقصد به احساس الفرد بالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي، ليس فقط في اجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الاهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه الارتباط الاخلاقي السامي، واصحاب هذا التوجه هم الموظفون اصحاب الضمير اللذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.

ثالثا: بعد الالتزام المستمر: و هو التحكم في درجة التزام الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل فيها، اي القيمة الاستثمارية التي من الممكن ان يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات اخرى، اي ان هذا الارتباط مصلي يقوم بالدرجة الاولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي تعمل فيها تقدم له من المنافع يفوق.

ومع استثمار البحث في مجال الالتزام التنظيمي، ودراسة الفوائد المستهدفة من الجهود البحثية للمفكرين، توصل (ماير والن) وسميث 1993 الى ضرورة النظر الى الالتزام كاتجاه متعدد الابعاد بدلا من تعامل معه باعتباره اتجاها احادي البعد، وهكذا أصبح من الشائع النظر الى الالتزام على انه يتضمن 3 ابعاد ويمكن تلخيص هذه الابعاد بالشكل الاتي:



الشكل رقم (07): يوضح الابعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي

(جرينبرج واخرون، 2004: 236).

4-مراحل الالتزام التنظيمي:

تعالج هذه النقطة المراحل التي يمر بها الالتزام التنظيمي وهي:

يؤكد المعاني على المراحل الثلاث للالتزام التنظيمي هي:

1. مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والاعداد والتجربة، حيث ينصب اهتمامه على تأمين قبوله في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها، وتكييف اتجاهاته مع اتجاهات التنظيم وإدراك ما يتوقع منه واطهار خبراته ومهاراته وأدائه.
2. مرحلة العمل والانجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين واربعة اعوام تلي مرحلة التجربة يسعى الفرد خلالها الى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الالتزام للعمل والمنظمة.

3. مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر الى ما بعد ذلك حيث يزداد التزامه وتقوى علاقاته بالتنظيم وينتقل الى مرحلة النضج. (باعلي، 2018: 49).

كما يظهر من خلال الجدول التالي:

الثقة في التنظيم

العمل و الانجاز

مرحلة التجربة

<p>ترسيخ الولاء و تدعيمه</p>	<p>الخوف من العجز ظهور قيم الولاء للتنظيم والعمل الاهمية الشخصية</p>	<p>تحديات العمل تضارب الولاء وضوح الدور ظهور الجماعة التلاحمية اتجاهات الجماعة نحو التنظيم فهم التوقعات الشعور بالصدمة</p>
--------------------------------------	--	--

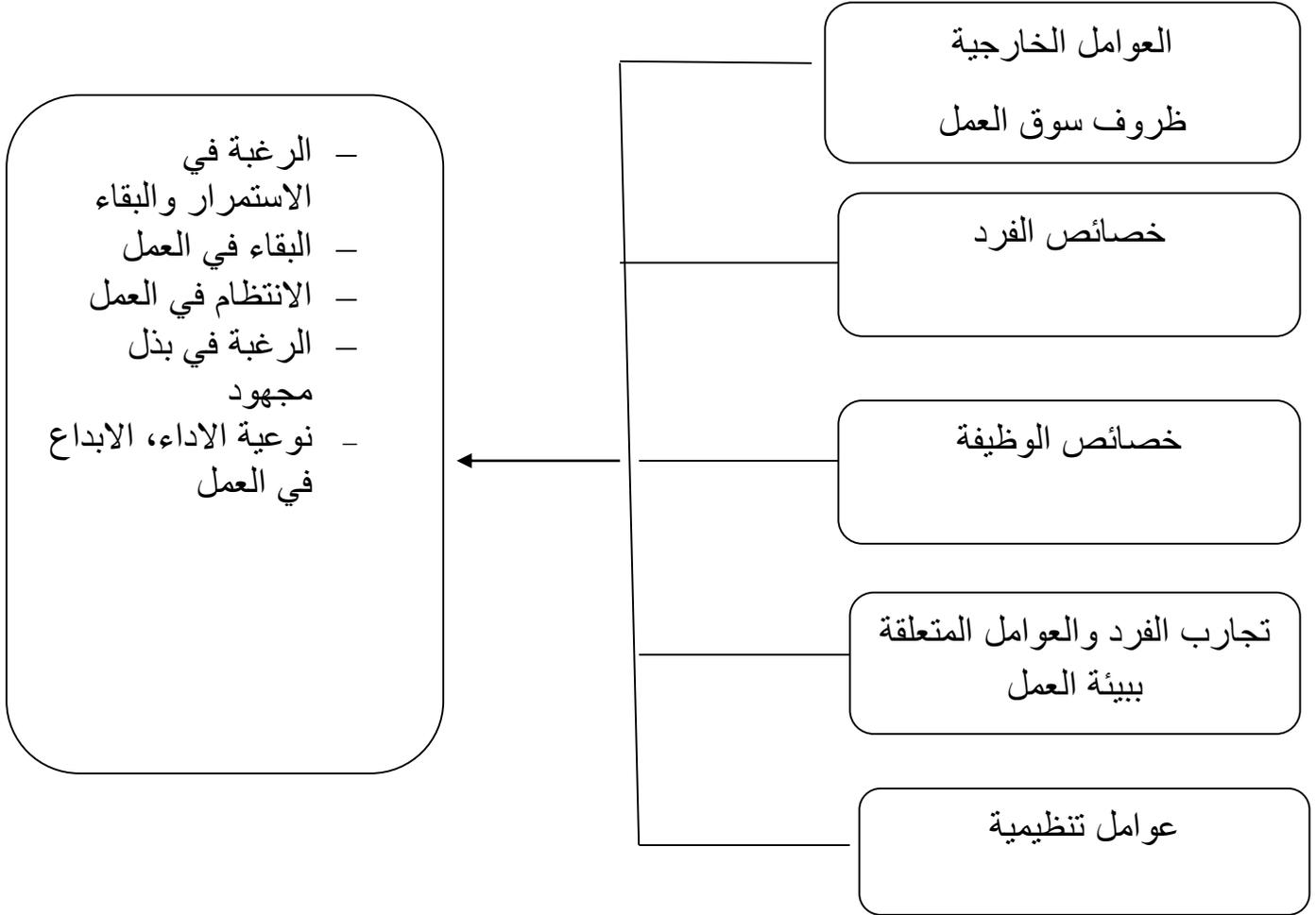
المصدر: باعلي، 2018: 50).

شكل رقم (08) : يوضح مراحل الالتزام التنظيمي.

5-العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

ان الالتزام التنظيمي هو احد المجالات الرئيسية التي تعالجها دراسات السلوك التنظيمي باعتبار ان متغيرات السلوك في المنظمة ترتبط وتؤثر ببعضها البعض بشكل كبير كونها تدرس التصرفات ومصادرها لدى الفرد والمنظمة، ونذكر منها:

1. الرضا الوظيفي: ان الرضا الوظيفي يسبق الالتزام التنظيمي ويعد مقياسا اقل ثباتا ويعكس رد فعل سريع لجوانب معينة في بيئة العمل، حيث يشكل الرضا حصول الموظف على حاجات تتناسب مع توقعاته او تزيد بما يحقق سعادته في بيئة عمله، بينما يعتبر الالتزام التنظيمي استجابة ايجابية اتجاه المنظمة ككل وتنمو تلك المشاعر ببطء وتبات مع مرور الزمن.
2. الخصائص التي ترتبط بالفرد: تلعب الخصائص الفردية دورا هاما في تحديد مستويات الالتزام التنظيمي من حيث الجنس، والعمر وسنوات الخبرة حيث اكدت العديد من الدراسات تأثير الخبرة على مستوى الالتزام التنظيمي، اذ ان زيادة خبرة العاملين تكسبهم معرفة أكثر بأهداف وسلوكيات المنظمة وبالتالي تتكون ثقافة تنظيمية تساند مستويات الالتزام المرتفعة
3. العوامل الخارجية: وهي العوامل المرتبطة بمعدل البطالة والفرص المتاحة امام العاملين للحصول على فرص انتقال بشروط أفضل، حيث تلعب دورا في التأثير على الالتزام التنظيمي، اذ ان زيادة فرص الانتقال للعمل لدى منظمات اخرى ستسهم بشكل كبير في بحث الافراد عن فرص جديدة وهذا يهدد الالتزام التنظيمي بسبب ارتفاع نسبة دوران العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.
4. طبيعة الوظيفة: تلعب طبيعة الوظيفة ومحتواها دور محوري في زيادة الالتزام التنظيمي من حيث احتوائها على عناصر التحدي والتنوع والاثراء التي تحفز الفرد للحرص على العمل بالشكل المناسب والممتع والذي سيزيد الالتزام اتجاه المنظمة. (السياني، 2015: 126).



شكل رقم (09): يوضح العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي.

المصدر: (زروقي، 2015: 19).

6-خصائص الالتزام التنظيمي: لقد اشار سامي ابراهيم الى:

1. يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل اقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وايمانه بأهدافها وقيمها.
2. يشير الالتزام التنظيمي الى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
3. ان الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
4. يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه او تركه للمنظمة.

5. يتميز الافراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول اهداف و قيم المنظمة الانسانية و الايمان بها، و بذل المزيد من الجهد لتحقيق اهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي.

6. يتسق الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وابعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض. (عاشور، 2015: 56).

7- طرق تنمية الالتزام التنظيمي:

هناك عدة طرق تساعد في تنمية الشعور بالالتزام المؤسسي والذي ينعكس على سلوك الافراد ايجابيا ومن اهم هذه العوامل:

1. اتباع سياسة موضوعية وعادلة في اختبار والتعيين، فهذه السياسة الموضوعية والعادلة لها أثر في تنمية الشعور بالالتزام التنظيمي.
 2. تحديد الاحتياجات التدريبية وفق اساليب علمية وحسب الحاجة الفعلية للتدريب.
 3. توفير فرص الترقية لمن يستحقها وعدم اغلاق هذه الفرص امام الموظفين.
 4. وضع سياسات عادلة للرواتب والاجور والمكافآت التشجيعية والامتيازات
 5. اتباع الادارة اسلوب الاشراف المناسب والذي يشكل قبولا واستحسانا لدى الموظفين مع تبني مبدا مشاركة الموظفين في اتحاد القرار.
 6. تأسيس ثقافة تنظيمية تشجع المبادرات والابداع وتركز على الجودة.
 7. اقامة العلاقات الجيدة وتوفير جو الثقة المتبادلة ما بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين ببعضهم.
 8. نشر القيم المؤسسية في مختلف وسائل الاتصال مع تعميمها على كافة الموظفين.
- (محفوظ، 2010: 284).

يظهر من خلال مفهومي: الضغط المهني و الالتزام التنظيمي وجود وفرة علمية نظرية و إجرائية حول ماهية لمفهومي من خلال العناصر المكونة لهما، مواصفاتها و العوامل المؤثرة عليهما و أهميتهما في سياق علم النفس التنظيمي، الشيء الذي سمح بتكوين تصور حول المفهومي سيساعدنا على تكييف وسيلة قياسهما إجرائيا.

الفصل الثالث: العلاقات المتبادلة بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي.

1. مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بمتغيرات اخرى.
2. علاقة الالتزام التنظيمي بمتغيرات اخرى.
3. العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي.

سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسات السابقة، و هذا من أجل الإلمام بالنتائج التي تم التوصل إليها ، و الملاحظ من خلال اطلاعنا على هذه الدراسات وجود متغيرات عدة تطرق لها الباحثين في علاقتهما بموضوع البحث الحالي الذي يشمل متغيرين هما: الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي.

1. مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بمتغيرات أخرى:

تشير أهم الدراسات إلى تعدد و تباين في مصادر مستويات الضغوط التي يتعرض اليها العاملين و المهنيين باختلاف ظروف العمل البيئية و التنظيمية و من جملة هذه الدراسات نذكر ما يلي :

دراسة (بن عودة مصطفى، 2021) التي استهدفت الكشف عن مستويات مصادر الضغوط النفسية في المؤسسة الصناعية من خلال عينة قوامها 47 موظف من أصل مجتمع دراسة يتكون من 94 موظف، و من ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان المصادر الأكثر ضغطا في العمل تمثلت على التوالي: في ظروف العمل، غموض الدور، صراع الدور و عبء العمل، أما فيما يخص المصادر الخارجية التي تمارس ضغوطا ذات معنى على العمال وجدت الدراسة أنها تتمثل في الضغوط الاجتماعية الثقافية، الاقتصادية و الضغوط السياسية على التوالي.

وتتفق دراسة (شفيق شاطرة، 2010) مع دراسة (بن عودة مصطفى، 2021) فيما يتعلق بمصادر الضغوط المؤثرة على السلوك المهني لدى العاملين في شقيها الخاصين بالضغوط المرتبطة بمصادر خارج إطار العمل و مصادر أخرى مرتبطة بالبيئة الداخلية للعمل. كما نجد ان دراسة (فريدة بوغازي، 2015) في دراسة لها حول تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في مؤسسة ميناء سكيكدة على عينة قوامها 267 والتي انتهت بوجود مصادر متعددة لضغوط العمل التي يتعرض لها المورد البشري في المؤسسة المنائية كضعف المشاركة في وصنع القرارات و نقص فرص التطور المهني و الترقية والحوافز و الشعور بنقص العدالة الاجتماعية و صراع الدور.

كما يذكر (مسلم، 2007) في دراسته لمصادر الضغوط المهنية و اثرها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، التي طبقت على عينة قوامها 249 موظف و من ابرز النتائج التي توصلت اليها هي :

ان المصادر الاكثر ضغطا في العمل تمثلت في: الروتين في الاعمال ، الراتب، عدم وجود حوافز مادية تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو و الترقيات بشواغر الوظيفة اكثر من

ارتباطها بالكفاءة، كما بينت ان العاملين تظهر عليهم اثار جسمية سلبية نتيجة الاحساس بالضغط تتمثل في الشعور بالتعب و الانهاك.

وتتفق دراسة (مسلم، 2007) مع دراسة (فريدة بوغازي، 2015) فيما يتعلق بمصادر الضغوط التي تمثلت في عدم وجود حوافز مادية و نقص فرص التطور المهني أي الترقيات.

اما فيما يتعلق بعلاقة الضغوط بمتغيرات اخرى :

فقد ذكرت دراسة (جودة، 2003) في دراستها لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات في محافظات شمال الضفة الغربية التي طبقت على عينة 286 ممرضا و ممرضة، و قد اظهرت الدراسة النتائج التالية:

ان الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات كانت متوسطة و كان مجال الضغوط النفسية و الاجتماعية في المرتبة الاولى لمصادر ضغوط العمل بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في لمرتبة الاخيرة . وجود فروق دالة احصائيا في متوسطات ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون و الممرضات العاملين بالمستشفى ترجع الى متغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية...).

لا توجد فروق دالة احصائيا في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون العاملون في مستشفيات محافظة شمال الضفة الغربية تعزى لمتغيرات الجنس و المؤهل العلمي.

و في سياق ذا اوردت (رجاء، 2005) في دراستها لمصادر الضغوط المهنية لدى مهنة التمريض في مستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق و تكونت عينة الدراسة من 204 عامل و قد توصلت النتائج الى:

وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفق لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل و بعد العلاقة مع زملاء العمل و ذلك لمصلحة الممرضات العازبات.

وجود فروق دالة بين متوسط درجة الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل و بعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة و ذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا.

كما كشفت دراسة (وسام ابراهيم موسى، 2015) بعنوان اثر ضغوط العمل في اداء العاملين الشركة العامة لصناعة الزيوت، هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الضغوط في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية من خلال بيان وجود علاقة ارتباط و تأثير من عدمها و بيان قوة هذه العلاقة و تأثيرها في حالة وجودها، حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل و اداء العاملين أي كلما زادت ضغوط العمل زاد اداء العاملين و يبرز ذلك بان ضغوط العمل كانت ايجابية و عملت على تحفيز العاملين و رفع روحهم المعنوية و الذي بدوره ادا الى زيادة الاداء و يفسر ذلك وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل و اداء العاملين.

و هي نتائج عززتها دراسة (اسماء نعوم، 2017) بعنوان اثر ضغوط العمل على السلوك الابداعي لدى العاملين في مؤسسة رغوثة جنوب تغرت، تمت على عينة قوامها 81 عامل و انتهت الى نتيجة وجود علاقة سالبة بين الضغوط المهنية و السلوك الابداعي.

كما ان دراسة (حكيمه و اخرون، 2012) في دراسة و تحليل ظروف العمل بين الضغوط المهنية و سوء التوافق النفسي لدى عمال شركة النفط بالجنوب الجزائري "سونطراك" على عينة قوامها 30 عامل التي جاءت مستقلة مع نتائج الدراسات السابقة و التي خلصت الى ان:

وجود ارتفاع في شدة الضغوط المهنية لدى اغلبية العمال لشركة النفط بالجنوب،

وانخفاض مستوى كل من التوافق الشخصي و الانفعالي و التوافق الصحي لدى بعض العمال.

و هو مختلف عن ما كشفت عنه دراسة (نعاس، 2005) في دراسته للضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بشركة الكهرباء بمدينة مصادرة ليبيا التي طبقت على عينة قوامها 822 عامل، و قد توصلت النتائج الى :

تعرض العاملون بالشركة العامة للكهرباء الى درجة قليلة جدا من الضغوط المهنية وادراك العاملين لمجالات الضغوط المهنية و المتمثلة في الراتب و الحوافز التشجيعية و النمو و التقدم و الهيكل المهني و الاستقرار الوظيفي، مع وجود فروق غير دالة في مستويات الضغوط المهنية تبعا لمتغير صراع الدور ، غموض الدور، الاستقرار الوظيفي ، الراتب ، الحوافز التشجيعية، حجم العمل، و وجود فروق غير دالة في مستويات الضغوط تبعا لمتغير الوضع الوظيفي، و وجود فروق غير دالة في مستويات الضغوط المهنية لدى العينة تعزى الى عامل الاقدمية و عامل المستوى التعليمي.

و دراسة (نقموش محمد طاهر، 2022) في دراسة الضغوط المهنية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال شركة امن المنشآت الطاقوية بمدينة الاغواط التي طبقت على عينة قوامها 30 عامل و قد توصلت هذه الدراسة الى وجود فروق غير دالة في مستويات الضغوط لمهنية لدى العينة تعزى الى عامل الاقدمية في العمل و عامل الحالة الاجتماعية.

كما كشفت دراسة (حمد وحابي، 2015) للضغوط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت اجريت هذه الدراسة على عينة تكونت من 36 طبيبا عاما و 48 اخصائيا نفسانيا و قد توصلت الدراسة للنتائج التالية وجود مستوى منخفض بنسبه 18.69% وما قبلها بنسبه 30.9% مستوى مرتفع كما توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزلي متغير الجنس التخصص الأقدمية المهنية.

كما تبين من دراسة سلامي 2008 لمصادر الضغوط المهنية والاضطرابات سيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي وقد بلغت العينة 816 مدرس ومدرسة، وقد توصلت النتائج التالية الى:

كما بينت الدراسة ان عامل الجنس ساهم في تحديد مستويات الضغوط حيث ان عامل الجنس بالنسبة للأعراض سيكوسوماتية فلم يسجل اي فروقا داله احصائيا ما عدا

الجهاز الدوري وهذا يعني ان المعاناة الصحية تمس الجنسين معا، اما عامل الخبرة المهنية فقد حدد ايضا مستوى الضغوط لدى العينة حيث ظهرت النتائج وجود فروق بين الفئات الثلاث على المقياس ولصالح الفئة الوسطى والتي اظهرت شعور بالضغط اكثر من غيرها وتميز عامل الخبرة المهنية بالنسبة للأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية بوجود فرق دال احصائيا بين فئات الخبرة المهنية حيث ابرزت النتائج ان ذوي الخبرة الطويلة عرضه للاضطرابات السيكوسوماتية اكثر من غيرها.

2- علاقة الالتزام التنظيمي بمتغيرات اخرى :

تشير دراسة (اسماعيل العمري، وعبد الفتاح ابي مولود، 2017) التي تمت على عينة من العمال المحروقات بالمديرية الجهوية بورقلة قوامها 612 العامل، حول الإلتزام المهني وعلاقته ببعض المتغيرات حيث كشفت الدراسة أن مستوى الإلتزام المهني لدى العينة جاء منخفضا كما كشفت نفس الدراسة على وجود فروق ذات دلالة احصائيا بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى إلى متغير الجنس، وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى إلى متغير الخبرة لصالح العمال.

و هي تتفق مع دراسة (بهاز جيلالي واخرون، 2022)في دراسة أثر المناخ التنظيمي على الإلتزام التنظيمي في المؤسسة مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، التي طبقت على عينة مكونة من 38 موظف من اصل 60 حيث أظهرت النتائج المتوصل إليها: أنه هناك مستوى متوسط لمناخ التنظيمي ومرتفع بالنسبة للإلتزام التنظيمي، وجود فروق دالة احصائيا للعوامل الشخصية للأفراد عينة البحث التابعة لمتغير (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، ومستوى الوظيفي) لدى كل المتغيرين.

و تختلف مع دراسة(سامي ابراهيم حماد حنونة، 2006) لقياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بجامعة الفلسطينية بقطاع غزة، طبقت على عينة قوامها 340 موظف وموظفة حيث توصلت النتائج إلى:

وجود مستوى عالي من الإلتزام لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وجود علاقة ذات دلالة اح بين مستويات الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر، مستوى الوظيفي، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي)

وعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائيا في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس ومكان العمل).

كما كشفت دراسة بوعريف بهية لمستوى الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية العش ولاية برج بوعريريج وقد طبقت على عينة بلغت 90 أستاذا وتوصلت إلى أهم النتائج وهي:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في المستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية العش تعزلي متغيره الجنس توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية العش تعزلي متغير السن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية العش تعزى الحالة الاجتماعية.

دراسة (كابلان ميتين، وكابلان اصيل 2018) تحت عنوان العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء العامل في المؤسسة الصناعية ، حيث اجريت هذه الدراسة على 329 موظف يعملون في شركات غرفة التجارة والصناعة في مدينة قونية التركية حيث توصلت النتائج إلى أن الإلتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري) دور كبير في التباين الحاصل في أداء العاملين فحسب الانحدار المتعدد، فان الإلتزام العاطفي هو البعد الوحيد الذي كان له تأثير ايجابي على أداء العاملين ما يفسر انه كلما زاد تعلق الفرد بالمؤسسة وبزملائه كلما انعكس ذلك ايجابيا على أدائه ولم يكن لبعد الالتزام المستمر والمعيارى حسب الانحدار متعدد اي اثر على أداء العاملين ما يفسر ان احساس الفرد بضرورة البقاء في المؤسسة سواء كان هذا الاحساس نابعا عن مبدأ أخلاقي او حسن النية من الاضرار التي قد يتعرض لها الفرد في حال ترك المؤسسة لا يؤثر على أداء العامل.

اما دراسة (بن زيان ،2017) التي هدفت الى معرفة دور الإلتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز ومعرفة نمط الإلتزام السائد، حيث تمت على عينة الدراسة بلغ عددها 66 عامل و اظهرت نتائج أن اتجاهات العاملين نحو الإلتزام التنظيمي الإيجابية وبدرجة مرتفعة كما أشارت نتائج إلى وجود علاقة ايجابية وبدرجة مرتفعة لدور الإلتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز كما بين النتائج ان الإلتزام الأخلاقي هو النمط السائد والأكثر تأثيرا في مؤسسة سونلغاز على أداء العاملين ثم يأتي بعده الإلتزام العاطفي.

و تختلف دراسة (كابلان ميتين ،2018) ودراسة (بن زيان ،2017) من حيث أن بعد من أبعاد الإلتزام له دور فعال في تحسين وزيادة الأداء ،حيث تشير دراسة (كابلان ميتين، 2018) أن البعد العاطفي هو العامل الأساسي الوحيد الذي ظهر أنه يؤثر على الأداء خلاف ذلك اظهرت الدراسة(بن زيان،2017) أن الإلتزام اخلاقي هو النمط السائد والأكثر تأثيرا على أداء العاملين وجاء في هذه الدراسة دور الإلتزام العاطفي بالمرتبة الثانية من حيث التأثير على الاداء.

3- العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي:

يشير (دجفال مختار و اخرون، 2020) في دراسة حول العلاقة بين الإلتزام المهني و الضغط في العمل بصفقتها علاقة غموض و تداخل، على عينة من 100 عامل بمؤسسة صناعة الحليب و مشتقاته بيجاية، و انتهت الدراسة الى ان العمال الذين لديهم التزام مهني عاطفي اتجاه المؤسسة هم الاقل عرضة للضغوط المهنية و هي نفس النتيجة التي انتهى اليها باحثين اخرين نذكر منهم :

(مورين و ادييراند 2008,Morin et Audirand) و (اليفي Oliver،2006) ان الإلتزام المهني العاطفي خصوصا له اثر ايجابي على الصحة العقلية للعمال، كما تتفق مع جملة نتائج نفس الدراسات من ان الإلتزام المهني الضعيف يترتب عنه عدة متغيرات لا تكيفية للعمال، كالتغيب في العمل، و في نفس السياق تتفق دراسة (دجفال و اخرون،2020) مع دراسة (ماير و الن Meyer et allen، 2005) من حيث ان العمال يزيد مستوى الإلتزام المهني لديهم مع

زيادة الشعور بتحقق حاجاتهم المهنية، و تحقق انتظاراتهم اتجاه المؤسسة و مستوى تحقيق اهدافهم.

و عموما فان نتائج بحث (دجفال مختارو اخرون، 2020) بينت انه كلما كانت للعامل مشاعر ايجابية اتجاه المؤسسة و تجارب ايجابية سمح له ذلك بنمو الشعور بالانتماء لمجموعة العمل التي ينتمي اليها، و كلما ادى ذلك الى تعليل مستوى الضغط المدرك لديه كما وجدوا نفس النتيجة فيما يتعلق بالعلاقة بين الالتزام المهني المعياري و الضغط المهني، حيث ان الزيادة في مستوى الالتزام في العمل، يرافقه تناقص في مستوى الضغوط المهنية المدركة. و عكس النتائج السابقة كشفت نفس الدراسة، عن وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين الالتزام المستمر و الضغوط المهنية، و هذا يعني ان العمال و الاداريين الذين لديهم التزام مهني مستمر اكثر عرضة للضغوط المهنية، و قد يعود هذا الارتباط الى فعل طبيعة هذا النوع من الالتزام الذي يقتضي الاستمرارية في العمل على تحقيق اهداف المؤسسة، كما قد يتولد عنه حالة من العبء المهني و بالتالي تراكم الشعور بالضغط المهني المرتبط بهذا النوع من الالتزام المهني.

و كشفت دراسة (فراح العربي و عبد الناصر، 2017) حول العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي، التي تمت على عينة قوامها 100 موظف، عن وجود علاقة عكسية بين كل من الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي، و من خلال دراسة العلاقات الجزئية بين كل من مصادر تلك الضغوط المتمثلة في الضغوط المهنية و الضغوط التنظيمية و كذا الضغوط الشخصية و الالتزام التنظيمي توصلت الدراسة الى ان الضغوط الشخصية وحدها هي ترتبط عكسيا و بدلالة احصائية مع الالتزام التنظيمي، كما خلصت الدراسة الى ان الضغوط المهنية عامة لها تأثير سلبي على مستوى الالتزام لدى الموظفين و هو ما يشير ضمنا الى ان الموظف الذي يتعرض للضغوط المهنية بقدر عال ينخفض مستوى التزامه بالمؤسسة، و هو ما يدفع الى ضرورة اتخاذ مسؤولي المؤسسة الخطوات المناسبة للحد من تلك الضغوط بما يساهم في تحسين مستوى التزام الموظفين و رفع انتاجيتهم.

و في دراسة (عطابي حنان، 2018) لضغوط العمل و علاقتها بالالتزام التنظيمي بالمؤسسة المغربية للأنايبب بالمسيلة التي طبقت على عينة مكونة من 50 عامل، و توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها:

وجود ضغوط العمل بدرجة كبيرة لدى فئة اعوان التنفيذ .

ان المؤسسة تعمل على تحديد مهام عملها بشكل جيد مما يساعد على سهولة الحصول على المعلومات و القيام بالمهام على اكمل وجه.

تعمل المؤسسة على خلق جو ملائم من خلال توفير بيئة العمل ملائمة و قوانين مناسبة تساعد العمال على الشعور بالراحة و الانتماء داخلها ما يعمل على رفع انتاجية العمال و هذا ما يؤدي الى تحقيق اهداف المؤسسة.

الفصل الرابع : الطريقة و الإجراءات المنهجية للدراسة.

1. الدراسة الاستطلاعية
2. الدراسة الأساسية .
- ظروف ومكان إجراء البحث.
- خصائص عينة البحث.
3. وسائل القياس.
4. الخصائص السيكومترية للبحث.
5. الأساليب الإحصائية المستخدمة .

يتمحور هذا الفصل حول جملة الإجراءات المنهجية التي تم القيام بها فيما يخص ظروف و مكان و زمان إجراء البحث، مواصفات العينة ووسائل القياس و خصائصهما السيكومترية.

1. الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة السابقة حول موضوع " التكوين و علاقته بالدافعية للإنجاز " في مؤسسة نפטال للصيانة و الإنجاز DMR غرب بالسانيا و ذلك في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ليسانس في 05 أفريل 2021 و بالتالي كانت لدينا فكرة عامة و شاملة حول المؤسسة و طبيعة نشاطها، حيث استفدنا من هذه الدراسة و متطلبات الإجراءات الخاصة بالدراسة الأساسية الحالية.

2. الدراسة الأساسية:

1.2 ظروف و مكان إجراء البحث :

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداء من 2023/03/05 إلى غاية 2023/04/04 بمؤسسة نפטال للصيانة و الإنجاز غرب بالسانيا- في المصالح التالية : مصلحة المالية، مصلحة تسيير الأجور، مصلحة المستخدمين ، مصلحة قطع الغيار مصلحة الأمن ، مصلحة الشراء ، و مصلحة المعدات الثابتة و قبل مباشرة الإجراءات الميدانية تم الاتفاق مع رئيس مصلحة المستخدمين على المدة التي يقتضيها تطبيق المقياسين ، و برنامج توزيعهما على العمال و المستخدمين و هامش إمكانية التواصل مع بعض الحالات التي يتعذر عليها ملء الاستمارتين، بحيث تم توزيع 50 نسخة و تم جمع كل النسخ مباشرة بعد ملاحا من طرف العمال.

– تعريف المؤسسة: انشأت كوحدة لصيانة العتاد المتنقل، و تركيب نصف قاطرة الصهاريج، و الأمن الصناعي، و تسيير قطاع الغيار، فهي تعتبر وحدة عامة على التراب الوطني، فهي فرع مباشر من مديريةية لقسم.

2-2 المنهج المستخدم لهذا البحث:

تم اعتماد المنهج الوصفي الإحصائي في الكشف عن الخصائص السيكومترية لوسائل القياس و اختبار الفرضيات.

2-3 خصائص عينة البحث:

تمت هذه الدراسة على عينة قوامها 50 من مستخدمي مؤسسة نفضال للصيانة و الانجاز غرب -بالسانيا- تمتد أعمارهم من 21 سنة إلى 60 سنة بمتوسط حسابي قيمته 42.9 و بانحراف معياري 9.14، و بأقدمية تمتد من سنة واحدة إلى 33 سنة بمتوسط حسابي قيمته 15.26 و انحراف معياري 7.48.

و تتوزع العينة بشكل غير متساوي في ضوء الجنس، الفئة المهنية و طبيعة العمل كما يظهر ذلك في الجدول رقم (02)

الجدول رقم (02) مواصفات العينة بدلالة الجنس، الفئة المهنية و طبيعة العمل:

الفئة المهنية			طبيعة العمل		المجموع	
			بعقد	دائم		
اطار	الجنس	ذكر	العدد	1	19	20
			%	3.7%	70.4%	74.1%
	انثى	تكرار	0	7	7	
		%	0.0%	25.9%	25.9%	
	المجموع		تكرار	1	26	27
			%	3.7%	96.3%	100.0%
عون تحكم	الجنس	ذكر	تكرار	3	6	9
			%	18.8%	37.5%	56.3%
	انثى	تكرار	1	6	7	
		%	6.3%	37.5%	43.8%	
	المجموع		تكرار	4	12	16
			%	25.0%	75.0%	100.0%
عون منفذ	الجنس	ذكر	تكرار	2	4	6
			%	28.6%	57.1%	85.7%
	انثى	تكرار	0	1	1	
		%	0.0%	14.3%	14.3%	
	المجموع		تكرار	2	5	7
			%	28.6%	71.4%	100.0%
مجموع المجاميع	الجنس	ذكر	تكرار	6	29	35
			%	12.0%	58.0%	70.0%
	انثى	تكرار	1	14	15	
		%	2.0%	28.0%	30.0%	
	المجموع		تكرار	7	43	50
			%	14.0%	86.0%	100.0%

يظهر من الجدول رقم (02) على أن العينة تتشكل من 70% ذكور و 30% إناث ، حيث أن الإطارات يمثلون 54% من مجموع المستخدمين الذين تمت عليهم الدراسة، و 32 % من فئة أعوان التحكم و 14 % من فئة الأعوان المنفذين . كما نجد أن اغلب المستخدمين دائمين بنسبة 86% مقابل 14% يعملون بصفتهم متعاقدين. كما يظهر في نفس الجدول أن نسبة الدائمين هي النسبة الغالبة مقارنة بالمتعاقدين على مستوى الفئات المهنية الثلاثة، غير أن نسبة المتعاقدين بالنسبة للأعوان المنفذين و أعوان التحكم على التوالي جاءت اكبر من نسبة المتعاقدين مقارنة بفئة الإطارات.

الجدول رقم (03) مواصفات العينة بدلالة المصلحة و الحالة المدنية.

Tableau croisé الحالة المدنية* المصلحة						
			الحالة المدنية			Total
			أعزب	متزوج	مطلق	
المصلحة	المعدات الثابتة	التكرار	0	8	0	8
		%	0,0%	16,0%	0,0%	16,0%
	قطع الغيار	التكرار	3	10	1	14
		%	6,0%	20,0%	2,0%	28,0%
	المالية	التكرار	2	5	0	7
		%	4,0%	10,0%	0,0%	14,0%
	الشراء	التكرار	2	3	0	5
		%	4,0%	6,0%	0,0%	10,0%
	تسيير المستخدمين	التكرار	2	6	0	8
		%	4,0%	12,0%	0,0%	16,0%
	الاجور	التكرار	1	3	0	4
		%	2,0%	6,0%	0,0%	8,0%
	الامن	التكرار	0	4	0	4
		%	0,0%	8,0%	0,0%	8,0%
Total		التكرار	10	39	1	50
		%	20,0%	78,0%	2,0%	100,0%

يوضح في الجدول رقم (03) انه يوجد 3 فئات من العمال و هي فئة المتزوجين حيث قدرت نسبتها ب 78 % و هي النسبة الأكبر ، و فئة العزاب فتمثل نسبة 20 % و هي نسبة متوسطة، أما فئة المطلقين فتمثل نسبة 2 % و هي نسبة ضعيفة مقارنة مع الفئات الأخرى، كما أن العينة لم تشمل على أي حالة من فئة الأراامل.

الجدول رقم (04) مواصفات العينة بدلالة فئات الاقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	فئات الاقدمية
28.0%	14	من 1 سنة إلى 10 سنوات
42.0%	21	من 11 سنة إلى 20 سنة
30.0%	15	من 21 سنة فأكثر
100%	50	المجموع

– يوضح في الجدول رقم (04) أن اغلب العمال لديهم اقدمية في العمل حيث سجلنا أعلى نسبة للاقدمية ما بين 11 سنة إلى 20 سنة، إذ بلغت 42% من إجمالي العينة، تليها مباشرة فئة ما بين 21 فأكثر بنسبة 30% من إجمالي العينة، و فئة ما بين سنة إلى 10 سنوات بنسبة 28% .

3. وسائل القياس:

أ- مقياس الضغط المهني : تم إعداد مقياس الضغوط من خلال الاطلاع و الاستفادة من نماذج لمقاييس أخرى تقيس نفس المفهوم في مهن أخرى ، و من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية و معرفة خصوصيات مهنة مستخدمي نفضال التي تتمتع بجملة من الخصوصيات المهنية بما يجعل طبيعة الضغوط المهنية فيها مختلفة عن الضغوط بالمفهوم الكلاسيكي و الموجودة بمؤسسات أخرى ، و بناء على كل ذلك تم في البداية تحديد هدف المقياس و الأبعاد التي تعتبر من العوامل الأساسية الضاغطة بالنسبة لمستخدمي نفضال، و في ضوء ذلك تم إعداد مجموعة من الأبعاد و هي :

- المتطلبات النفسية للعمل: تتضمن ستة (06) فقرات هي: 1، 4، 8، 10، 15 و 17 و يقصد بها مستوى المجهود العقلي الذي يتطلبه العامل و التركيز أثناء أوقات العمل و خارج أوقات العمل، كما يتضمن مستوى الانتظارات المرتبطة بانجاز العمل و البرمجة للعمل المرتبطة بمصالح أخرى للمؤسسة.
- الأجرة و انتظارات العمال : و تتضمن أربعة (04) فقرات و هي 2، 7، 20، 20 و 21 و يقصد بها المعايير التي يتم في ضوئها تحديد أجرة المستخدمين كفاعلية الأداء و مستوى المر دودية، و نوعية البرامج المعتمدة من طرف المؤسسة في تطوير المسار المهني للمستخدمين.
- الكفاءات المهنية الخاصة: و تتضمن خمسة (05) فقرات و هي 3، 9، 12، 13 و 16 و يقصد بهذا المفهوم المستوى المعرفي و المؤهلات التي يمتلكها المستخدم اتجاه متطلبات العمل اليومية و مدى حاجته إلى تكوين إضافي .
- العلاقات المهنية : و تتضمن أربعة (04) فقرات و هي 5، 18، 25 و 26 و يقيس هذا البعد طبيعة التواصل الحاصلة بين المستخدم و زملاءه في نفس الفئة المهنية و مع الفئات المهنية الأخرى، كالمسؤولين على عمله و على أفراد الفئة الذين يعملون تحت إمرته.

– طريقة إعطاء الأوزان (مفتاح التصحيح) :

لقد تم تصحيح استجابات أفراد العينة وفق بدائل الاستجابة الخمسة على سلم "ليكرت" و هي دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، لا على الإطلاق. حيث انه عندما تكون الفقرة موجبة يكون التنقيط كالتالي :

مثال:

جدول رقم (05) : طريقة اعطاء الاوزان لل فقرات الموجبة للضغط المهني.

الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	لا على الإطلاق
أجد أن الأجرة التي أتقاضاها في مستوى مرد وديتي الفعلية.	5	4	3	2	1

أما عندما تكون الفقرة سالبة يكون التنقيط (التصحيح) كالتالي :
مثال:

جدول رقم (06) : طريقة اعطاء الاوزان لل فقرات السالبة للضغط المهني.

الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	ناذرا	لا على الإطلاق
أجد أن عملي يتطلب مجهودات عقلية كبيرة	1	2	3	4	5

ب- مقياس الالتزام المهني:

و هو مقياس يقيس مستوى ارتباط العامل بعمله و بالمؤسسة التي يعمل لصالحها من خلال حالات الانغماس في العمل و التوحد معه و كذلك درجة جودة الأداء للمهام التي يقوم بها بغض النظر عن ظروفه المهنية العامة داخل المؤسسة. بالإضافة إلى مستوى شعوره بالانتماء للمؤسسة و اتجاهاته الايجابية نحو عمله.

و يتضمن سبعة (07) فقرات و هي: 6، 11، 14، 19، 22، 23، 24 كما تظهر في الاستمارة انظر للملحق رقم ().

طريقة إعطاء الأوزان (مفتاح التصحيح):

حيث أن كل الفقرات التي تتعلق بالالتزام المهني كلها موجبة.

مثال:

جدول رقم (07) : طريقة اعطاء الاوزان لل فقرات الموجبة للالتزام المهني.

الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	ناذرا	لا على الإطلاق
لا اشعر بمرور الوقت أثناء تواجدي بالعمل	5	4	3	2	1

4- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي:

أ- الصدق التمييزي للضغوط المهنية :

تم قياس صدق مقياس الضغوط المهنية باعتماد طريقة المقارنة الطرفية ، حيث تم تقسيم درجات المقياس وفق التوزيع المعياري للدرجات ، و تم تصنيف ذوي الضغوط العالية للأفراد الذين تحصلوا على درجات معيارية زائفة تساوي أو تزيد عن 0.78 و فئة ذو الضغوط الضعيفة الذين تحصلوا على درجات معيارية زائفة تساوي أو تقل عن 0.73 ، وبعد إجراء المقارنة الطرفية بتطبيق معادلة اختبار (ت) ، تم الكشف عن وجود فروق دالة إحصائية ما بين فئتين الضغوط العالية و الضعيفة عند درجة حرية قيمتها 20، و مستوى دلالة تساوي 0.0001، و هو ما يدل على القدرة التمييزية للمقياس و بالتالي تمتعه بمستوى عال من الصدق. كما يظهر ذلك بالجدول أدناه رقم (08) .

الجدول رقم (08) : الصدق التمييزي لمقياس الضغوط المهنية .

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
64.66	2.60	9.80	20	0.0001
44.30	6.63			

- الاتساق الداخلي لأبعاد لمقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم (09) : الاتساق الداخلي لأبعاد لمقياس الضغوط المهنية:

أبعاد الضغوط المهنية	الأجرة	الكفاءات	العلاقات	المتطلبات
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	,495*	,624*	,587*	,757*

يظهر من **الجدول رقم (09)** وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية و أبعادها الأربعة ، عند مستوى دلالة 0.001 حيث امتدت الارتباطات ما بين 0.49 إلى 0.75 ، و بالتالي تكشف هذه النتائج عن وجود اتساق كبير و ذا دلالة معنوية بين الدرجة

الكلية للمقياس و درجات أبعاده و هذا ما يعزز النتيجة السابقة لصدق نفس المقياس باستخدام الصدق التمييزي.

- ثبات مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم (10) ثبات مقياس الضغوط المهنية.

طرق قياس الثبات	أسلوب جوتمان	التجزئة النصفية
قيم ثبات الضغوط المهنية	0.62	0.81

تشير قيم الجدول رقم (10) عن قيم ثبات مقياس الضغوط المهنية باستخدام أسلوب أو طريقة "جوتمان" Guttman و طريقة التجزئة النصفية إلى تمتع المقياس بمستوى مقبول من الثبات ، حيث بلغت درجة قياس جوتمان 0.62 و التجزئة النصفية 0.81.

ت-صدق المقياس الالتزام المهني :

جدول رقم (11) :الاتساق الداخلي لفقرات المقياس و الدرجة الكلية لمقياس الالتزام المهني.

فقرات المقياس	01	02	03	04	05	06	07
قيم الارتباطات مع الدرجة الكلية لمقياس الالتزام	,442	,456	,580	,423	,578	,718	,526
مستوى الدلالة	,001	,001	,0001	,002	,0001	,0001	,0001

يظهر من الجدول رقم (11) أن ارتباطات كل من فقرات بالدرجة الكلية لمقياس الالتزام المهني تمتد من 0.42 إلى 0.71 ، و جاءت كلها دالة عند مستوى دلالة يمتد من 0.002 الى 0.0001 و هذا يعني بوجود اتساق كبير بين المقياس و فقراته السبعة، بمعنى أن كلها تشارك بمستويات مقبولة معنويا في تشكل مفهوم الالتزام المهني .

ث- ثبات مقياس الالتزام المهني :

جدول رقم (12) قيم ثبات مقياس الالتزام المهني.

مقياس جوتمان	مقياس الفا كرونباخ	طرق قياس الثبات
0.64	0.57	قيم ثبات الالتزام المهني

كشفت الدراسة على تمتع مقياس الالتزام المهني بمستوى مقبول من ثبات و ذلك من خلال اعتماد طريقة قياس الثبات المتمثلة في معادلة "الفا كرونباخ" و "جوتمان" و جاءت بدرجة قيمة 0.64 و الفا كرونباخ بقيمة 0.57.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

- ◀ التكرارات.
- ◀ النسب المئوية.
- ◀ المتوسط الحسابي.
- ◀ الانحراف المعياري.
- ◀ معادلة التجزئة النصفية.
- ◀ معادلة كرونباخ.
- ◀ معادلة جوتمان.
- ◀ اختبار ت T Test.
- ◀ معامل ارتباط بيرسون.
- ◀ معادلة تحليل التباين Anova.
- ◀ معادلة شيفي.

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج البحث

1- عرض و تحليل نتائج البحث .

2- مناقشة نتائج البحث .

تناول هذا الفصل عرض نتائج التي توصلت إليها الدراسة و تحليلها و تفسيرها و مناقشتها من خلال نتائج الدراسات السابقة.

1- عرض و تحليل نتائج البحث :

أ. مستويات الضغط المهني و أبعاده على التوالي و مستوى الالتزام المهني :

جدول رقم (13) مستويات الضغط المهني و أبعاده على التوالي و مستوى الالتزام المهني.

الالتزام	الضغوط	الاجرة	الكفاءات	العلاقات	المتطلبات	
28.0000	55.8000	11.4400	16.1600	7.7400	20.4600	المتوسط الحسابي
21	57	12	15	12	18	المتوسط النظري
3.93830	7.86104	2.69663	3.22845	2.67879	3.88198	الانحراف المعياري

يتضح من الجدول رقم (13) أن مستوى الضغوط بشكل عام جاء بمتوسط 55.8 و انحراف معياري قيمته 7.86 ودرجة المتوسط المحسوب هي درجة اقل من المتوسط النظري 57 و هذا يدل على أن العينة ككل لا تعاني بشكل واضح من الضغوط المهنية، أما فيما يتعلق بأبعاد الضغط المهني، فيظهر من الجدول رقم (13) أن بعد المتطلبات و بعد الكفاءات على التوالي يشكلان مصدرا مهما للضغوط لدى مستخدمي نفضال، حيث جاءت قيمتي المتوسط الحسابي المحسوب اكبر من المتوسط النظري لكليهما و هي 18 و 15 على التوالي ، بينما تأتي في المرتبة الثالثة الأجرة التي تعتبر مصدر متوسط تقريبا للضغوط لدى المستخدمين ، خلاف ذلك نجد بان عامل العلاقات المهنية التي تبدو جيدة و لا تشكل مصدرا واضحا للضغوط . أما فيما يخص الالتزام المهني نجد بان العمال لهم مستوى التزام عال بمتوسط قيمته 28 و هي درجة تقابل فئة الإجابة. اي انهم "غالبا" ما يلتزمون بعملهم وفق المتطلبات المهنية، حيث ان قيمة الالتزام جاءت اكبر من المتوسط النظري الذي قيمته 21.

2- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطيه دالة بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني .
الجدول رقم (14) دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني.

الالتزام المهني	الضغوط المهنية	
0.028	1	معامل الارتباط بيرسون
0.849	/	مستوى الدلالة

يظهر من الجدول رقم (14) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني جاءت بقيمة 0.002 وهي غير دالة لان مستوى الدلالة جاء مساوي ل0.84 وهذا يعني أن الالتزام المهني لدى المستخدمين بمؤسسة نفضال لا يرتبط (لا يتأثر) بالضغوط المهنية التي يتعرضون لها ، وبالعودة إلى الجدول رقم (13) يلاحظ أن العمال هم غالبا ملتزمين بعملهم و أن الضغوط التي يتعرضون إليها هي ضعيفة ، ما عاد ما يتعلق بمتغيري متطلبات العمل وعامل الكفاءة التي يقتضيه أداء العامل .

بينما عوامل الضغوط الأخرى جاءت متوسطة، و أن العامل الأساسي الذي يؤثر في مستوى الالتزام المهني هو عامل علاقات العمل التي تخلق جو مهني تعاوني يزيد من الدافعية للالتزام ويقلل الشعور بالضغط .

3- الفرضية الثانية: أن الاختلاف في الجنس يرافقه اختلاف دال إحصائيا في مستوى الضغط المهني و مستوى الالتزام المهني على التوالي.

أ- الفرضية الجزئية الأولى من الفرضية الثانية : يوجد فرق دال بين الذكور و الإناث مستوى الضغط المهني.

الجدول رقم (15) دلالة الفروق بين الذكور و الإناث مستوى الضغط المهني.

الجنس	المتوسط حسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور ن=35	57.94	5.39	48	3.21	0.002
إناث ن=15	50.8	10.35			

يظهر من الجدول رقم (15) وجود فرق دال بين الذكور و الإناث في مستوى الضغط المهني لصالح الذكور حيث جاءت قيمة ت 3.21 عند درجة حرية=48 دالة عند مستوى دلالة 0.002 و بالعودة إلى الجدول (13) و بالنظر إلى القيمة المتوسط النظري للضغوط نجد ان قيمة المتوسط الحسابي المحسوب بالنسبة للذكور هو مساوي لقيمة المتوسط النظري 57 و هي قيمة تدل على أن الذكور يواجهون ضغوط مهنية بشكل متوسط خلاف الإناث اللواتي تقريبا نادرا ما يواجهون الضغوط ذات دلالة مقارنة بالذكور.

ب-الفرضية الجزئية الثانية من الفرضية الثانية: يوجد فرق دال بين الذكور و الإناث في مستوى الالتزام المهني .

جدول رقم (16) دلالة الفروق بين الذكور و الإناث في مستوى الالتزام المهني .

الجنس	المتوسط حسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور ن=35	28.48	3.88	48	1.34	0.18
إناث ن=15	26.86	3.96			

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت حيث كشفت الدراسة عن وجود فرق غير دال بين الذكور و الإناث في الالتزام المهني حيث بلغت قيمة ت 1.34 عند درجة الحرية 48 و مستوى الدلالة 0.18، و بهذا المعنى و بالنظر للمتوسطات الحسابية لمستوى الالتزام المهني لدى الذكور و الإناث 28 و 26 على التوالي و هي قيم اكبر من المتوسط النظري 21 بمعنى أن كلا الفئتين لهما التزام تقريبا بنفس المستوى، بالرغم من وجود فرق ظاهري غير معنوي لصالح للذكور .

4- الفرضية الثالثة: إن اختلاف في وضعية المستخدم (دائم/ عقد) بمرافقة اختلاف دال في

مستوى الضغط المهني و الالتزام المهني.

أ- الفرضية الجزئية الأولى من الفرضية الثالثة : يوجد فرق بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى الضغوط المهنية.

الجدول رقم (17) دلالة الفروق بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى الضغوط المهنية.

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط حسابي	وضعية العمل
0.19	0.07	48	5.13	56	بعقد ن=7
غير دال			8.26	55.76	دائم ن=43

يظهر من الجدول رقم (17) وجود فرق غير دال عند مستوى 0.05 بين الذين يعملون بعقد و الدائمين في مستوى الضغط المهني ، حيث جاءت قيمة (ت) مساوية لقيمة 0.07 عند مستوى دلالة 0.19 و هذا يعني وضعية المستخدم من حيث انه دائم او يعمل بعقد ليس لها علاقة بتحديد مستوى الضغوط التي يتعرضون إليها.

ب- الفرضية الجزئية الثانية من الفرضية الثالثة : يوجد فرق بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى لالتزام المهني .

الجدول رقم (18) دلالة الفروق بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى الالتزام المهني .

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط حسابي	وضعية العمل
0.09	1.68	48	3.72	30.28	بعقد ن=7
غير دال			3.88	27.62	دائم ن=43

يظهر من الجدول رقم (18) وجود فرق غير دال عند مستوى 0.05 بين الذين يعملون بعقد و دائمين في مستوى الالتزام المهني، حيث جاءت قيمة (ت) مساوية لقيمة 1.68 عند مستوى دلالة 0.09 و هذا يعني وضعية المستخدم من حيث انه دائم أو يعمل بعقد ليس لها علاقة بتحديد مستوى الالتزام لديهم.

5- الفرضية الرابعة : إن اختلاف في الفئة المهنية (إطار، عون منفذ، عون تحكم) التي ينتمي إليها المستخدم بمرافقة فرق دال إحصائيا في الضغط المهني و الالتزام المهني
أ- الفرضية الجزئية الأولى من الفرضية الرابعة : يوجد فرق دال بين الفئات المهنية (إطار، عون منفذ ، عون تحكم) .

جدول رقم (19) دلالة الفروق بين مجموعة الفئات المهنية (إطار، عون منفذ، عون تحكم) في مستوى الضغط المهني .

الضغوط	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	13.411	2	6.705	8.855	0.001
داخل المجموعات	35.589	47	0.757		
المجموع	49.000	49			

كما يظهر من الجدول رقم (19) كشفت الدراسة عن وجود فروق دالة بين الفئات المهنية

(إطار، عون منفذ ، عون تحكم) في مستوى الضغوط المهنية عند مستوى دلالة 0.001 و عند قيمة (ف) (8.855) ، و بغرض الكشف عن اتجاه الفروق بين الفئات الثلاثة ، اعتمدنا أسلوب "شيفي Scheffé و جاءت النتائج كالتالي : وجود فرق بين الإطارات و أعوان التحكم لصالح الإطارات عند مستوى الدلالة 0.001 و بفارق متوسطي الفئتين بقيمة 1.09 و هذا يعني بان الإطارات الأكثر شعورا بالضغط مقارنة بأعوان التحكم كما كشف وجود فرق دال بين الأعوان المنفذين و أعوان التحكم لصالح الأعوان المنفذين عند مستوى الدلالة قيمتها

0.001 و بفارق قيمته 1.17 فيما يتعلق بمستوى الضغط بينما كشفت الدراسة عن وجود فرق غير دال بين الإطارات و الأعوان المنفدين كما يلخصه الجدول رقم (20) :

الجدول رقم (20) ترتيب الفئات حسب دلالة مستوى الضغط المهني .

الفئة المهنية		المجموع	الفارق	دلالة
عون تحكم	16	-0.7537173	1	0.05=
إطار	27	0.3363989	2	
عون منفذ	7	0.4252437		
مستوى الدلالة			1.000	0.968

ب-الفرضية الجزئية الثانية من الفرضية الرابعة : يوجد فرق دال بين الفئات المهنية (إطارات، عون تحكم ، عون منفذ) في مستوى الالتزام المهني.

الجدول رقم (21) دلالة الفروق بين الفئات المهنية (إطارات، عون تحكم ، عون منفذ) في مستوى الالتزام المهني.

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	الالتزام المهني
0.840	0.176	2.818	2	5.636	بين المجموعات
		16.050	47	754.364	داخل المجموعات
			49	760.000	المجموع

كما يظهر من الجدول رقم (21) عدم وجود فروق دالة بين الفئات المهنية الثلاث

(إطارات، عون منفذ، عون تحكم) حيث جاءت قيمة ف مساوية ل 0.17 عند مستوى الدلالة 0.84 و هذا يدل على أن طبيعة الوظيفة من حيث انه إطار أو منف داو متحكم، لا تأثر على مستوى الالتزام فهم كلهم ملتزمون مهنيًا بنفس المستوى.

6- مناقشة نتائج البحث:

1- نتائج اختبار الفرضية الاولى:

الفرضية الاولى: توجد علاقة ارتباطية دالة بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي. تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي، و كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية غير دالة احصائيا بين المتغيرين الا ان فيما يتعلق بعلاقات العمل التي تخلق جو مهني تعاوني يزيد من دافعية الالتزام المهني، و يقلل الشعور بالضغط، كما هو حال مستخدمي مؤسسة نفضال. تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (د جفال و اخرون، 2020) حول العلاقة بين الالتزام المهني و الضغط في العمل بصفقتها علاقة غموض و تداخل، فيما يتعلق بالدراسة ان العمال الذين لديهم التزام مهني عاطفي اتجاه المؤسسة هم اقل عرضة للضغوط المهنية.

الفرضية الثانية: ان الاختلاف في الجنس يرافقه اختلاف دال احصائيا في مستوى الضغط المهني و مستوى الالتزام التنظيمي على التوالي.

الفرضية الجزئية الاولى من لفرضية الثانية: يوجد فرق دال بين الذكور و الاناث على مستوى الضغط المهني.

تنص هذه الفرضية على وجود فرق دال احصائيا بين الذكور و الاناث في مستوى الضغط المهني حيث كشفت نتائج الدراسة التي قمنا بها عن وجود فروق دالة بين الذكور و الاناث في مستوى الضغط المهني لصالح الذكور.

تتفق هذه الدراسة مع دراسة (جودة، 2005) لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، حيث كشفت دراستها

عن وجود فروق دالة احصائيا في متوسطات ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون و الممرضات العاملين بالمستشفى.

الفرضية الجزئية الثانية من الفرضية الثانية: يوجد فرق دال بين الذكور و الاناث في مستوى الالتزام المهني.

تنص هذه الفرضية على وجود فروق دالة احصائيا بين الذكور و الاناث في مستوى الالتزام المهني، وكشفت نتائج البحث الذي قمنا به عن وجود فرق غير دال بين الذكور و الاناث في مستوى الالتزام المهني، و ذلك بالرغم من وجود فرق ظاهري لصالح الذكور حيث لديهم تصور للمؤسسة اكثر ايجابية بالمقارنة مع الاناث.

اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (بوعريف باهية) لمستوى الالتزام المهني لدى اساتذة التعليم المتوسط ببلدية العرش، ولاية برج بوعريريج، حيث كشفت عم وجود فروق غير دالة احصائيا في مستوى الالتزام المهني لدى اساتذة التعليم المتوسط ببلدية العرش تعزى لمتغير الجنس.

تتفق كذلك مع نتائج دراسة (سامي ابراهيم، 2006) قياس مستوى الالتزام المهني لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة التي انتهت بوجود علاقة غير دالة احصائيا بين الجنس و الالتزام المهني.

الفرضية الثالثة: ان الاختلاف في وضعية المستخدم (دائم، بعقد) بمرافقة اختلاف دال في مستوى الضغط المهني و الالتزام التنظيمي.

الفرضية الجزئية الاولى من الفرضية الثالثة: يوجد فرق بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى الضغوط المهنية.

كشفت الدراسة على وجود فروق غير دالة احصائيا في مستوى الضغط المهني بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد، حيث ان وضعية المستخدم ليس لديها اي معنى او علاقة مع مستوى الضغوط التي يتعرض اليها.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (نعاس، 2005) في دراسة للضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بشركة الكهرباء بمدينة مصرية "ليبيا" ، حيث توصلت الى وجود فروق غير دالة في مستويات الضغوط تبعا لمتغير الوضع الوظيفي للعامل.

الفرضية الجزئية الثانية من الفرضية الثالثة: يوجد فرق دال احصائيا بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى الالتزام المهني. حيث كشفت الدراسة على وجود فرق غير دال احصائيا بين المستخدمين الدائمين و الذين يعملون بعقد في مستوى الالتزام المهني ازاء المؤسسة، و هذا يعني وجود نوع من الاندماج المهني لدى كل العمال و تقريبا في نفس المستوى بغض النظر في وضعيتهم المهنية، و الواقع ان الدائمين يكونون اكثر شعورا بالأمان المهني الذي يخول لهم الشعور بالاستقرار الوظيفي عكس الذين يعملون تحت طائلة العقد و بغض النظر الى سياسة الادمج التي تنتهجها مؤسسة نفعال يجد العمال انفسهم في نفس الوضع المهني الامن الذي يشعرونهم بنفس المستوى تقريبا من الشعور بالالتزام اتجاه مؤسساتهم، و تأتي نتائج الدراسة المتوصل اليها في هذا البحث مخالفة لنتائج بعض الدراسات نذكر منها: دراسة (عطابي حنان، 2018) و التي اقرت من خلالها تعرض فئة الاعوان المنفذون للضغوط المهنية اكثر من الفئات الاخرى.

الفرضية الرابعة: ان الاختلاف في الفئة المهنية (اطار، عون تحكم، عون منفذ) في مستوى الضغط المهني.

الفرضية الجزئية الاولى من الفرضية الرابعة: يوجد فرق دال بين الفئات المهنية (اطار، عون تحكم، عون منفذ) في مستوى الضغط المهني.

تنص هذه الفرضية علو وجود فرق دال احصائيا بين الفئات المهنية الثلاث (اطار، عون تحكم، عون منفذ) ، حيث كشفت عن وجود فرق دال بين الفئات المهنية الثلاث، حيث ان الاطارات هم الاكثر عرضة للضغط المهني مقارنة بأعوان التحكم.

و تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سلايمي، 2008) لمصادر الضغوط المهنية و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي و المتوسط و الثانوي، حيث اظهرت النتائج وجود فروق دالة احصائيا بين الفئات الثلاث (اطار، عون تحكم، عون منفذ) على المقياس و لصالح فئة الاطارات باعتبارهم اكثر عرضة للضغط.

الفرضية الجزئية الثانية من الفرضية الرابعة: يوجد فرق دال احصائيا بين الفئات المهنية الثلاث (اطار، عون تحكم، عون منفذ) في مستوى الالتزام المهني.

و كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق غير دالة احصائيا بين الفئات الثلاثة في مستوى الالتزام المهني، و هذا يدل على ان مستوى المسؤولية و نوعية منصب العمل في السلم الهرمي له تأثير بشكل دال على مستويات التزام المستخدمين اتجاه مؤسستهم، يعني ان كل المستخدمين يمارسون الالتزام المهني كسلوك ايجابي اتجاه مؤسسة نفضال بنفس المستوى تقريبا، دون ان يآثر عامل الرتبة و درجة المسؤولية المهنية و نوعية المنصب على مستوى التزامهم الوظيفي.

خاتمة و استنتاجات:

ان نجاح اي منظمة في تحقيق اهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات من بينها الضغط المهني الذي يعد من الموضوعات الجوهرية التي يركز عليها الباحثون في مجال الادارة من حيث مصادره و اثاره و طرق مواجهته باعتباره احد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة و الذي عليها مواجهته بهدف زيادة فعاليتها و نجاحها و استمراريتها.

و جاءت دراستنا بغية التعرف على علاقة الضغوط المهنية على الافراد العاملين في مؤسسة نفطال للصيانة و الانجاز وهران السانيا و التزامهم التنظيمي، فبعد الوقوف على هذه الدراسة و على ضوء الافكار التي تم التطرق اليها و نتائج التحليل الكمي للبيانات توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات نذكر منها:

ان ادارة نفطال تتميز بنظام عمل متوازن و واضح المعالم، اين يجد مستخدميها اهم الشروط المهنية و التنظيمية التي تذلل الصعوبات و الضغوط التي تواجههم يوميا في محيطهم المهني، و بالنظر الى سمعة المؤسسة و مدى اتساق اهدافها مع اهداف مستخدميها، و بالنظر لما توفره لهم من حوافز مادية و معنوية فانهم يتعاملون بايجابية مع متطلبات عملهم، كما ان مسالة التزامهم المهني تعود لمستوى شعورهم بأهمية الالتزام بالعمل الذي يمشي بالتوازي مع تحقيق اهدافهم المهنية و مساره المهني. و ما يعزز هذا الاستنتاج هو طبيعة النتائج التي كشفت عنها هذه الدراسة و التي جاءت في اغليبيتها مقرة لعدم وجود تباين دال بين المستخدمين فيما يتعلق بالضغوط و الالتزام الوظيفي، و حتى ان الدراسة كشفت عن وجود علاقة غير دالة بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني، و هذا يعني ان المستخدمين ملزمين بعملهم بغض النظر عن متطلبات العمل.

توصيات و اقتراحات البحث:

على ضوء ما توصلنا اليه في الدراسة من استنتاجات رايانا ان نضع مجموعة من الاقتراحات اهمها :

- ✓ تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل للموظفين في المؤسسات سواء عامة او خاصة .
- ✓ التأكد على تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية بين المرؤوسين و الموظفين لما لها اثر في تعزيز دافعي العاملين و زيادة التزامهم التنظيمي في مؤسساتهم .
- ✓ ضرورة توفير كافة وسائل الوقاية في مؤسسة نفضال .
- ✓ الاهتمام بالواقع المهني و الاجتماعي للعامل.
- ✓ تفعيل مبدا الحوافز المادية و المعنوية دون وساطة للموظفين المثابرين لتشجيعهم .
- ✓ تدعيم و تفعيل معايير الالتزام المهني .

قائمة المراجع

المراجع بالعربية:

- 1- اسماء نعوم(2017) اثر ضغوط العمل على السلوك الابداعي لدى العاملين في مؤسسة رغوة الجنوب-تقرت- مذكرة شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 2- اسماعيل العمري، عبد الفتاح(2017)، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال المحروقات لمنطقة ورقلة مجلة النماء الاقتصادي و التجارة، المجلد 4، العدد 01، ص44.
- 3- باعلي فتيحة(2018)، المناخ التنظيمي و تأثيره على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال، كلية العلوم الاجتماعية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة احمد راية.
- 4- بكري احلام (2013) الالتزام التنظيمي و تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بمسيلة، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع.
- 5- بن زيان (2017) دور الالتزام التنظيمي في تحسين اداء العاملين، قسم ادارة الاعمال، جامعة عمر المختار.
- 6- بن عودة مصطفى(2021)، دراسة و تحليل مستويات و مصادر الضغوط النفسية في المؤسسة الصناعية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة، مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة، المجلد4، العدد1.
- 7- بهاز الجيلالي، جقاوة اميرة(2022)، دراسة اثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي في مؤسسة مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، مجلة ابحات اقتصادية معاصرة، مجلد 05، العدد02.
- 8- جديد سلطان المستعان(1994) علم النفس الصناعي(ط1) مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع.

- 9- جرينبرج- خيرالد، بارون(2004) ادارة السلوك التنظيمي في المنظمات، دار المريخ، الرياض(ط1)، المملكة العربية السعودية.
- 10- جودة، يحي عبد الجواد درويش(2003)، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجيستر، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- 11- حسين حريم ،(1997) كتاب سلوك الافراد في المنظمات ،الاردن ،عمان :دار زهران للنشر و التوزيع .
- 12- حكيمة ايت حمودة، فاضلي احمد(2012) ظروف العمل في الصحراء بين الضغوط المهنية و سوء التوافق النفسي لدى عمال شركات النفط بالجنوب الجزائري، مجلة فعاليات الملتقى الدولي حول ارغونوميا و دورها في الوقاية و التنمية بالدول السائر في طريق النمو.
- 13- حمداوي ريان ، (2015) اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز (مديرية التوزيع بسكرة).
- 14- حمدوني رشيد (2016) الضغوط المهنية و اثرها على الرضا الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي دراسة حالة، الملحقة الجامعية معينة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر.
- 15- د. احمد خير الدين موسى، د. محمود احمد النجار(2010) اثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في لمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الاردنية الهاشمية، دراسة استطلاعية، جامعة البترا، عمان.
- 16- د. بوغازي فريدة (2015) تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية المينائية لسكيدة، مجلة البحوث و الدراسات الانسانية، العدد 1، ص 325-34.

- 17- د. موسى احمد خير الدين، د. محمود احمد النجار(2010)، اثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الاردنية الهاشمية، دراسة استطلاعية، جامعة البترة-عمان.
- 18- د. وسام ابراهيم موسى(2015)، اثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد 21، العدد 81، جامعة بغداد
- 19- سعدون حمود جثير ، حسين وليد حسين ،(2016)علاقة و اثر استراتيجيات الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل (دراسة استطلاعية)،مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية ، 22 (87) ص: 56.
- 20- الشخائبة، احمد مطيع (2010) التكيف مع الضغوط النفسية (ط1)، دار للنشر و التوزيع، عمان.
- 21- شفيق شاطرة(2010)، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل، مذكرة لنيل ماجستير في علوم التسيير، فرع ادارة الاعمال ، جامعة محمد بوقرة بومرداس.
- 22- صلاح الدين عبد الباقي،(2004)السلوك الانساني في المنظمات ،الاسكندرية :دار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع.
- 23- صلاح الدين عبد الباقي،(2005)مبادئ السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر ،الاسكندرية :الدار الجامعية الجديدة .
- 24- عاشور ابتسام (2015) الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقته بالثقافة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بمدينة الجلفة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة.

- 25- عطابي حنان(2018) ضغوط العمل و علاقتنا بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة المغربية للأنايبب بالمسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر الاكاديمي، جامعة محمد بوضياف مسيلة.
- 26- علي حمدي،(2014) كتاب سيكولوجية للاتصال وضغوط العمل.(ط1) . اسكندرية ،مصر: دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع .
- 27- العيادي احمد حميد محمد (2000) الالتزام التنظيمي و العوامل المرتبطة به لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين محافظة جدة، رسالة ماجيستر غير منشورة، كلية التربية، قسم ادارة التربوية و التخطيط، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
- 28- فاروق السيد عثمان ،(2000) القلق ادارة الضغوط النفسية ،(ط1). القاهرة، مصر :دار الفكر العربي .
- 29- فراح العربي، بوتلجة عبد لناصر(2017)، العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام المهني، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 3، العدد04، ص ص 155-170.
- 30- كابلان ميتين، كابلان اصيل(2018) العلاقة بين الالتزام التنظيمي و اداء العمل، حالة المؤسسة الصناعية، مجلة نماء الاقتصاد و التجارة، المجلد04، العدد 1، ص45.
- 31- محفوظ احمد جودة(2010)، ادارة الوارد البشرية(ط1)، دار رسائل و النشر، عمان- الاردن.
- 32- محمد رفعت الحواس اميرة(2003) اثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجيستر في ادارة الاعمال، جامعة القاهرة كلية التجارة.
- 33- مسلم سماهر(2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة اسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير منشورة، جامعة غزة فلسطينية.

- 34- ناصر قاسمي(2011)، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 35- نقموش محمد الطاهر(2022) الضغوط المهنية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال شركة امن المنشآت الطاقوية بمدينة الاغواط، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 16، العدد 01 ، ص ص 588، 603.
- 36- هارون توفيق الرشيدي،(1999) الضغوط النفسية طبيعتها و نظرياتها، جامعة الزقازيق .

المراجع بالأجنبية :

- Djeffal Mokrane et autre(2020), L'engagement organisationnel au travail un lien confus et ambivalent, revue el-bahith en sciences humaines et sociales.

[https:// www.asjp,cerist:dz/en/doun article Mars 2023](https://www.asjp,cerist:dz/en/doun article Mars 2023).

الملاحق

نلتمس منكم وضع إشارة (+) في الخانة المطابقة لرايكم

نلتمس منكم وضع إشارة (+) في الخانة المطابقة لرايكم:

الرقم	العبرة	دائماً	غالباً	احياناً	ناذراً	لا على الاطلاق
1	أجد ان عملي يتطلب مجهودات عقلية كبيرة					
2	أجد ان الأجرة التي اتقاضها هي في مستوى مردوديتي الفعلية					
3	أجد ان عملي الحالي يتطلب مستوى عالي من المؤهلات					
4	ان مهام عملي تتطلب مني تركيز متواصل حتى خارج أوقات العمل الرسمية					
5	أجد ان زملائي في العمل مؤهلين لأداء المهام المخولة لهم					
6	لا اشعر بمرور الوقت اثناء تواجدي بالعمل					
7	أجد ان نظام الترقية والتحويل الجغرافي للعمال يتم وفق معايير موضوعية					
8	أجد ان متطلبات عملي اليومية غير مجهدة (غير ضاغطة)					
9	أجد انني مجبر على القيام ببحوث إضافية في النت لإنجاز بعض المهام					
10	أجد انه يتعذر على انجاز عملي في الوقت المحدد بسبب تأخر معطيات خاصة بالعمل من طرف مصالح او أطراف أخرى					
11	عندما أكون بصدد أداء مهامي في العمل فإنني انسى كل شيء اخر من حولي					
12	أجد ان عملي الحالي يتطلب مني تكوين إضافي					
13	أجد ان عملي الحالي روتيني					
14	اميل الى بذل مجهودات اضافية لتحسين ادائي في العمل حتى ولو كانت الأمور لا تسير على ما يرام بالمؤسسة					
15	يحدث ألا أكمل انجاز بعض المهام بسبب المطالب الغير متوقعة من طرف مصالح اخرى					
16	أجد انه لدي التأثير الفعلي حول الطريقة التي يجب ان تتم بها الأمور بعملي					
17	يحدث ان انزعج عندما يطلب مني أداء مهام إضافية ليست ذات علاقة مباشرة بمهام منصي					
18	تربطني بالعمال الذين اعمل معهم علاقات باردة					
19	انا فخور بانتمائي للمصلحة التي اعمل بها					
20	أجد ان عدم تحديد الأجرة والعلاوات وفق مردودية كل عامل يقلل من عزيمته العمال					
21	أجد ان للمؤسسة مشاريع واقعية للاستثمار وتطوير الكفاءات البشرية للعمال					
22	اشعر بالطاقة و الحيوية في عملي					
23	ان اول ما أفكر فيه صباحا هو الرغبة في الوصول اول الوقت الى مقر العمل					
24	أجد ان عملي له معنى إيجابي بالنسبة لحياتي					
25	أجد ان علاقتي المهنية مع رؤسائي الهرمين فيما يخص مستوى مشاركتي في اتخاذ القرار جيدة					

قسم علم النفس و الارطوفونيا

تحية طيبة وبعد،

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في شعبة علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية والموسومة ب: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي بمؤسسة نפטال للصيانة والإنجاز السانيا-وهران"، نعرض عليكم استمارة حول واقعكم المهني، ونلتمس منكم ابداء آرائكم بموضوعية بغرض الحصول على نتائج بحث ذات مصداقية. وتؤكدوا ان ما تقدمونه من معلومات ستحاط بالسرية ولن يطلع عليها أحد وأنها ستستخدم لغرض بحث علمي.

ونشكركم على حسن تعاونكم.

الطالبان:

عبدات زوليخة

بن سعيد سمية

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر: أنثى:

العمر:

الفئة المهنية: إطار عون تحكم عون

منفذ

الحالة المدنية: متزوج أعزب مطلق أرمل

الاقدمية بالمؤسسة:

طبيعة العمل: بعقد دائم

المصلحة: