جامعة يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

انعكاس ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى العاملين

دراسة ميدانية بمصلحة الإستعجالات بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بالمدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

من إعداد الطالبات

براهيمي نسرين

بن عيسى ستي أسماء

تحت إشراف الأستاذة:

د.العيداني حبيبة

أعضاء لجنة المناقشة			
د. بوسهوة نذير	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	رئيسا
د. العيداني حبيبة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	مقررا ومشرفا
د. بن زرقة ليلى	أستاذ محاضر	جامعة المدية	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2022– 2023

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِن قَبْلِ أَن يُقْضَى إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾

الأية 113-114 من سورة طه

كلمة شكر وتقدير

قال تعالى: "وإن شكرتم لأزيدنكم"

فالحمد لله حمد الشاكرين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين فشكر والثناء لله ربي العالمين القادر على كل شيء ميسر الأمور ومسخر الأسباب، الذي له الفضل والمنة في كل نجاح إلى الذي علمنا مالم نكن نعلم إلى الذي ملاء نوره فمالنا من نور غيره "الله جل جلاله"

تقدم بالشكر الجزيل امتناناً للأستاذة المشرفة د. العيداربي حبيبة على صبرها وإيمانها بقدراتنا وتشجيعها لنا وارشادها في كل مراحل إنجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتنا في لجنة المناقشة الذين تكرموا بقبول قراءة وتقييم هذا العمل.

كما نتوجه بالشكر الخاص إلى موظفي مصلحة الاستعجالات بالمستشفى العمومي محمد بوضياف بالمدية على استجابتهم وتفاعلهم الطيب معنا.

كما نشكر كل من قدما ومدلنا يد العون من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة أو دعاء لإكمال هذا البحث والتعريف به.

إهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.... إلى من علمني العطاء بدون

انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب ومعنى الحنان ومنبع العطاء

أمي الغالية

إلى سندي وكياني في الصعاب أختي سيرين وأخي محمد

إلى من رافقت درب مسيرتي صديقة عمري نسرين

إلى كل الأهل والرفاق وكل من علمني حرفاً وساندني

في السراء والضراء دمتم لي مدى العمر

من اسماء

إهداء

إلى من هو عزوتي في الحياة إلى السند الذي لا يميل إلى بؤرة النور التي عبرت بها إلى كل ما هو جميل إلى من علمني أن لا طيب في العيش مالم تسعى إلى تحقيق طموحتنا والثبات على قيمنا وأخلاقنا أبي.

إلى طريقي المستقيم إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى الشعور الصادق الذي لا يخيب إلى التي كانت دعواتها جسرا بيني وبين حلمي إلى التي هي كل شيء جميل في حياتي أمي.

إلى الأم الثانية وملجأ الطمأنينة أختي الكبرى عائشة...إلى زهرتي وربيع حياتي أختي أمينة وسهام.

إلى أخي الوحيد والسند المتين...إلى الصديقة القريبة زوجة أخي.

إلى الصديقة والرفيقة والأخت...زميلتي في العمل "أسماء"

إلى الفرحة التي تبهج البيت بوجودهم: محمد؛ مروان؛ ماريا؛ أروى؛ عماد؛ مريم البتول، دانية ريهام.

إلى كل من نسيهم قلمي ولم ينساهم قلبي.

من نسرين

ملخص

ملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة ضغوط العمل ، وما مدى انعكاسه على متغير الالتزام التنظيمي بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة الاستشفائية "**محمد بوضياف**" بالمدية.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استمارة موجهة إلى موظفي مصلحة الاستعجالات، بلغ عددها 34 استمارة وزعت بالطريقة العشوائية، وتم تحليل بياناتها وفرضياتها بأسلوب التحليل الإحصائي الوصفي (SPSS) وأشارت نتائج الدراسة الى:

- ✓ هناك حيادية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول ضغوط العمل، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- ✓ هناك موافقة من طرف عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف حول درجة توافر الالتزام التنظيمي لديهم، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- ✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير ضغوط العمل والالتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية) اتجاه ضغوط العمل عند مستوى المعنوية إحصائية $\alpha<=0.05$؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية) اتجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوية إحصائية $\alpha<=0.05$.

وأدرجت ضمن نتائج الدراسة الاقتراحات الآتية:

- ✓ ضرورة توفير بيئة عمل مناسبة من ظروف عمل مادية وجو ملائم لتقديم أداء مرتفع، وخاصة فيما يخص الخدمات الصحية التي تعنى بالمرضى.
- ✓ تحديد المسؤوليات والصلاحيات للحدّ من تداخل المهام وغموض الأدوار؛
- ✓ برمجة دورات تدريبية بغية التطوير في الوظائف الخاصة بالموظفين وزيادة أدائهم.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الالتزام التنظيمي، صراع الدور، غموض الدور.

ملخص باللغة الأجنبية

This study aimed to identify the nature of the pressures of work, and how reflection on the regulatory commitment variable in the interest of the hospitalization institution 'Mohamed Boudiaf' in Al –Midia To achieve the goals of this study and test its hypotheses, a form directed to the employees of the Urgent Authority was designed, numbering 34 forms distributed by the random method, and its evidence and assumptions were analyzed in the descriptive statistical analysis method (SPSS). The results of the study indicated:

- There is neutrality in the attitudes of the members of the study sample in the emergency department of the public hospital institution in Medea about work pressures, and this is on an individual and total basis;
- There is approval by the study sample in the interest of the urgency in the hospital public institution, Mohamed Boudiaf, on the degree of availability of their organizational commitment, and this is individually and college;
- There is no statistically significant relationship between the work stress variable and organizational commitment from the point of view of the study sample; Statistically significant $\alpha \leq 0.05$;
- There are no statistically significant differences between the respondents' answers due to the personal variables (gender, age, family status, professional experience) towards organizational commitment at the level of statistical significance $\alpha \leq 0.05$.

The following suggestions were included in the results of the study:

- The need to provide an appropriate work environment of material work conditions and an appropriate atmosphere to provide high performance, especially with regard to health services that concern patients.
- Determine responsibilities and powers to reduce overlapping tasks and ambiguity in roles;
- Training in order to develop the employees' jobs and increase their performance.

Keywords: work pressure, organizational commitment, role conflict, role ambiguity.

الفهارس

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
كلمة شكر	
إهداء	
مستخلص باللغة العربية	I
مستخلص باللغة الإنجليزية	II
فهرس المحتويات	IV
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VIII
مقدمة	أ -
الفصل الأول: الإطار الفكري لمتغيرات الدراسة	
تمهيد	2
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل	**3**
المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل	3
المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل	6
المطلب الثالث: مراحل تشكل ضغوط العمل	10
المطلب الرابع: آثار ضغوط العمل	12
المبحث الثاني:الالتزام التنظيمي	**15**
المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي	15
المطلب الثاني: أنواع الالتزام التنظيمي	19
المطلب الثالث: عناصر الالتزام التنظيمي	21
المطلب الرابع: قياس الالتزام التنظيمي	24
المطلب الخامس: الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي	26
المبحث الثالث: أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي	**29**
المطلب الأول: نماذج الالتزام التنظيمي	29
المطلب الثاني: مراحل الالتزام التنظيمي	32
المطلب الثالث: النماذج المفسرة لضغوط العمل	34
المطلب الرابع: أساليب التحكم في ضغوط العمل للرفع من مستوى الالتزام التنظيمي	38

فهرس المحتويات

المبحث الرابع: مناقشة الدراسات السابقة	**42**
المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بضغوط العمل	42
المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي	46
المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بمتغير ضغوط العمل والالتزام التنظيمي معا	51
المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة.	55
خلاصة الفصل	58
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات – المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية–	
تمهيد	**60**
المبحث الأول: لمحة عن المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية	61
المطلب الأول: لمحة عن المؤسسة الاستشفائية	61
المطلب الثاني: مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية وهيكلها التنظيمي	64
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.	66
المطلب الأول: منهجية الدراسة	66
المطلب الثاني:إتساق وثبات أداء القياس (الإستبانة)	68
المطلب الثالث:الخصائص الشخصية لأفراد الدراسة	76
المبحث الثالث:تفسير محاور الدراسة وإختبار الفروض	79
المطلب الأول: تفسير محاور الدراسة	79
المطلب الثاني:اختبار طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي	83
المطلب الثالث: اختبار الفرضية الخامسة	83
المطلب الرابع: اختبار الفرضية السادسة.	87
خلاصة الفصل	90
الخاتمة	92
قائمة المراجع	97
الملاحق	105

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1–2	تعداد الموظفين حسب التخصص	64
2–2	القدرة الإستعابية للمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف المدية	64
3–2	وصف أداة الدراسة	67
4–2	درجات مقياس ليكارت الخماسي	68
5–2	اختبار التوزيع الطبيعي	69
6–2	معامل الإرتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد صراع الدور والدرجة الكلية لهذا البعد	70
7–2	معامل الإرتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد غموض الدور والدرجة الكلية لهذا البعد	71
8–2	معامل الارتباط Spearmanبين كل فقرة من فقرات بعد عبء العمل والدرجة الكلية لهذا البعد	71
9–2	معامل الارتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد العلاقات في العمل والدرجة الكلية لهذا البعد	72
10–2	معامل الارتباط Spearman بين كل فقرة من فقرات بعد بيئة العمل والدرجة الكلية لهذا البعد	72
11–2	معامل الارتباط Spearmanبين كل فقرة من فقرات بعد الالتزام العاطفي والدرجة الكلية لهذا البعد	73
12–2	معامل الارتباط Spearman بين كل فقرة من فقرات بعد الالتزام المعياري والدرجة الكلية لهذا البعد	74
13 –2	معامل الارتباط Spearman بين كل فقرة من فقرات بعد الالتزام الاستمراري والدرجة الكلية لهذا البعد	74
14 –2	معامل الإرتباط Spearman بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لهذا البعد	75
15 –2	معامل ألفا كرونباج لمحوري الدراسة والاستبانة ككل	75

2– 16	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	76
2– 17	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	77
2–18	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	77
2–19	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	78
2–20	المتوسط الحسابي وقيمة sig لأبعاد المحور الأول	79
2–21	المتوسط الحسابي وقيمة sig لأبعاد المحور الثاني	81
2–22	معامل الارتباط spearman بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل	83
2–23	نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الجنس تجاه ضغوط العمل	84
2–24	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير العمر تجاه ضغوط العمل	85
2–25	نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الحالة العائلية	85
2–26	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير الخبرة المهنية تجاه ضغوط العمل	86
2–27	نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الجنس تجاه الالتزام التنظيمي	87
2–28	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير العمر تجاه الالتزام التنظيمي	88
2–29	نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الحالة العائلية تجاه الالتزام التنظيمي	88
2–30	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير سنوات الخبرة تجاه الالتزام التنظيمي	89

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1–1	العناصر المكونة للضغوط	10
2–1	مراحل تشكل ضغوط العمل	11
3–1	أنواع الالتزام التنظيمي	19
4–1	نموذج (Steers) للالتزام التنظيمي	30
5–1	الالتزام التنظيمي عند المعاني	33
6–1	نموذج بيرونيومان 1978 لضغوط العمل	35
7–1	نموذج جيسون وزملائه 1982 لضغوط العمل	36
8–1	نموذج كراينر وكيني لدراسة ضغوط العمل	37
9–1	نموذج سيزلاقي وولاس 1987	38
1–2	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية	66
2–2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	76
2–3	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	77
2–4	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	77
2–5	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	78

مقدمة

تشهد بيئة الأعمال مجموعة من المتغيرات مست مختلف جوانب الحياة، منها التكنولوجية، الاقتصادية وكذلك السياسية والاجتماعية، وهذه المتغيرات تؤثر بالإيجاب أو السلب على المسار المستقبلي للمنظمات، لذا فهي تسعى دوما إلى الاعتماد على تنظيم مؤسساتي ناجح يضمن لها تحقيق أهدافها المنشودة؛ وذلك انطلاقا من إنشاء بيئة عمل ملائمة ومناسبة للمورد البشري العامل في المنظمة، والذي يُرى بأنه المساهم الرئيس في تحقيق الكفاءة والمردودية في العمل، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة.

في سياق ذلك، فإن الفرد العامل كثيرا ما يواجه مواقف وظروف عديدة تؤثر سلبا على حياته النفسية، الصحية وحتى على علاقاته الإجتماعية، مما ينعكس على أدائه واتجاهاته؛ حيث أن ضغوط العمل من الظواهر الموجودة بأي منظمة مهما كان حجمها أو نشاطها، فضلا عن اختلاف مستويات هذه الضغوط من فرد لآخر نتيجة للمواقف التي يتعرض لها وما يصاحبها من قلق وتوتر.

يُعدّ الالتزام التنظيمي من المواضيع التي ركز عليها الباحثون في مجال السلوك التنظيمي لانعكاسه الكبير على نجاح المنظمة أو فشلها، خصوصا في ظل الانفجار المعرفي والتكنولوجي الذي تشهده بيئة الأعمال، فقد أكدت العديد من الدراسات أن ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر، مما ينعكس سلبا على تحقيق الأهداف.

مشكلة الدراسة:

تعتبر الضغوط من الأمور التي تواجه الأفراد العاملون في جميع أطوار مسارهم الوظيفي، وذلك للعديد من الظروف والعوامل التي قد تكون وراثية وبيئية مكتسبة، أو لظروف مجتمعية؛ فهناك العديد منهم فشلوا في التأقلم مع والتكيف مع متطلبات وظروف العمل وسياسات المنظمة. وفيي هذا السياق تمحورت إشكالية بحثنا حول:

ما مدى انعكاس ضغوط العمل على تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؟

لإلمام بجميع نواحي التي تتضمنها هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الآتية:

- ما مستوى ضغوط العمل لدى مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؟
- ما درجة توافر الالتزام التنظيمي لدى مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؟

- ما طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) تجاه ضغوط العمل عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha<=0.05$؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) تجاه السلوك التنظيمي عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha<=0.05$؟

لنتمكن من الإجابة على التساؤل الجوهري وما اندرج فيه من تساؤلات فرعية، وضعنا مجموعة من الفرضيات بغية تقديم إجابة مؤقتة تندرج ضمن الإشكالية وتساؤلاتها فرعية:

- مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية يفوق درجة الحياد؛
- مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول درجة الالتزام التنظيمي لديهم يفوق درجة الحياد؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha\leq0.05$ بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي؛
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية) تجاه ضغوط العمل عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha<=0.05$؛
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية) تجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha<=0.05$.

أهمية البحث:

- تكمن أهمية البحث في كونه يُعدّ من الموضوعات المهمة في ميدان إدارة الأعمال؛ إذ يتناول مفهومين مهمين: ضغوط العمل والالتزام التنظيمي؛
- التعريف بأهمية هذا الموضوع للتعامل مع الضغوط، ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة إنتاجية المنظمات؛
- إعطاء نظرة واسعة عن أهم أسباب ومصادر ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين؛
- تتجسد أهمية البحث في كونه يقدم اقتراحات للمؤسسة محل الدراسة، وبالتالي دعمها في اتخاذ قرارات لتخفيف تأثيرات ضغوط العمل لدى مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات، بغية تعزيز الالتزام التنظيمي لديهم.

- كما تكمن أهمية البحث بأنه يعتبر بوابة لفتح آفاق جديدة للباحثين خصوصا فيما يتعلق بمحددات ضغوط العمل.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف البحث في:

- المعرفة الخلفية والنظرية لكل من ضغوط العمل والالتزام التنظيمي؛
- إبراز مختلف الآثار المتوقعة لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي؛
- تبيان طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي؛
- الانتقال بالدراسة من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي والخروج بمجموعة من الاقتراحات للتخفيف من مسببات ضغوط العمل على أداء مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات.

أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:

1) الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي للبحث في الموضوع كونه يصب في مجال تخصصنا؛
- الميول الطبيعي والرغبة في البحث والاستطلاع في موضوع ضغوط العمل؛ ومدى تأثيره على جانب الالتزام التنظيمي للعاملين داخل المؤسسات العمومية؛
- تشجيع الباحثين على تناول مثل هذه الدراسة في ظل التغيرات البيئية الحاصلة.

2) الأسباب الموضوعية:

- إمكانية البحث المتوفرة "أي أن هذا البحث قابل للبحث والدراسة".
- الأهمية العلمية لهذا الموضوع باعتباره من بين المواضيع التي تتطلب دراسة جادة، ومحاولة توضيح مختلف جوانبه ومتغيراته داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة.
- أهمية الموضوع كونه يمس الواقع الاجتماعي في الممارسة المهنية خصوصا في المؤسسات الخدماتية كالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؛
- التعرف بعمق حول سرّ الذي يمكن المنظمات من الحفاظ على توازنها، والتزام عمالها رغم كثرة الضغوط المهنية.

منهج وأدوات البحث:

من أجل الوصول إلى هدف البحث والإجابة عن الأسئلة التي طرحت في الإشكالية، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي كمنهج رئيسي، وذلك عن طريق ما تناولته المراجع الأكاديمية، المقالات، الملتقيات وكذا المواقع الإليكترونية التي لها علاقة بالموضوع، ومنهج التحليلي كمنهج مساعد، ولإثبات أو نفي صحة الفرضيات يتم الاعتماد على الأدوات الآتية:

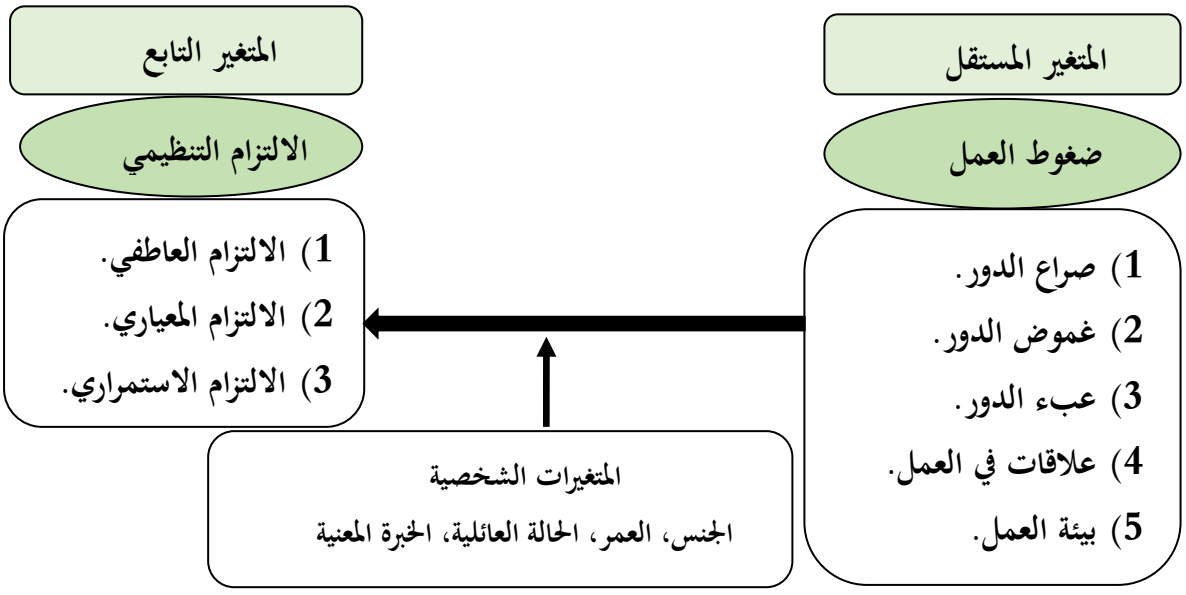
- تصميم استبيان للإحاطة ببعض الجوانب الرئيسية في الموضوع؛
- استخدام أسلوب الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج **Spss**.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة الميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية.
- **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية،حيث تقدر عينة الدراسة بـ 34 مفردة.
- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة (2023/2022).

نموذج البحث:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه سيتم وضع مخطط توضيحي بين متغيرات البحث المستقلة والمتمثلة في ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، علاقات في العمل، بيئة العمل)، أما المتغير التابع فهو الالتزام التنظيمي بأنواعه (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري).



هيكل البحث:

بغرض التحكم في مختلف جوانب البحث والتمكن من الإجابة على الإشكالية المطروحة سنقوم بتقسيم بحثنا إلى فصلين:

الفصل الأول بعنوان " **الإطار الفكري لمتغيرات الدراسة**"، والذي يحتوي على أربعة مباحث؛ نركز في المبحث الأول على الإطار المفاهيمي لضغوط العمل، مع الإشارة إلى المفاهيم ذات العلاقة بضغوط العمل، الخصائص، الأهمية، وكذلك أهم المصادر ومراحل تشكل ضغوط العمل إلى جانب أثار ضغوط العمل. أما في المبحث الثاني فسنتطرق إلى ماهية الالتزام التنظيمي الذي يتضمن مفهوم الالتزام التنظيمي، المصطلحات المتقاربة لمفهوم الالتزام، الخصائص، وكذلك سنتطرق إلى أنواع الالتزام التنظيمي وعناصره وأهم مقاييس الالتزام التنظيمي، بينما المبحث الثالث فسنشير فيه إلى نماذج الالتزام التنظيمي والمراحل تشكيله على مستوى المنظمات، إلى جانب تحديد مستويات ضغوط العمل والنماذج المفسرة لضغوط العمل. أما المبحث الأخير يتضمن الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير ضغوط العمل، وكذلك الدراسات المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي، مع الإشارة إلى الدراسات التي لها نفس الموضوع والقيام بالتعقيب.

أما في الفصل الثاني سنحاول اسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة ذات طابع عمومي وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية " مصلحة الاستعجالات"، حيث سيتم في هذا الفصل التطرق إلى ثلاث مباحث: المبحث الأول يتضمن تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني فيخصص لتحديد الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث يتم فيه تفسير مجالات الدراسة واختبار الفروض.

وفي نهاية البحث يتم تلخيص أهم النقاط التي تضمنها البحث، وهذا ما يتم التطرق إليه في الخاتمة والتي تتضمن جملة من النتائج المتوصل إليها وكذا أهم الاقتراحات والأفاق.

الفصل الأول: الإطار الفكري
لمتغيرات الدراسة

تمهيد

مع التغير السريع الذي تعرفه بيئات العمل، فان المنظمة تسعى دائما إلى التأقلم والتكيف معها، إلا أن هذا التغير المستمر تجلى في مجموعة من الضغوط التي تؤثر على الفرد داخل بيئة عمله، وتسبب له نوعا من القلق والتوتر، وكذلك سرعة الانفعال اتجاه الأمور.

في ظل هاته الضغوط التي يتعرض إليها الفرد العامل وجب على المنظمات البحث عن مصدرها وأسبابها لتتمكن من خلق استراتيجيات تمكنها من معالجة هذه الضغوط، ومحاولة التقليل من انعكاساتها السلبية على حياة الفرد داخل المنظمة.

حظي موضوع الالتزام التنظيمي باهتمام كبير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، إذ يعتبر من أبرز المتغيرات السلوكية التي تناولتها العديد من الدراسات بعد ظهور المدرسة السلوكية. فالالتزام التنظيمي أصبح من أكثر المسائل التي تشغل إدارة المنظمات كونه يعمل على فهم سلوكيات العاملين داخل التنظيم.

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على ضغوطات العمل والالتزام التنظيمي، ومحاولة تحديد طبيعة العلاقة المحورية بين هذين المتغيرين. ومن أجل الإلمام بجوانب متغيرات الدراسة سنقوم بتقسيم الجانب النظري إلى المباحث الآتية:

- **المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل**
- **المبحث الثاني: ماهية الالتزام التنظيمي**
- **المبحث الثالث: تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**
- **المبحث الرابع: مناقشة الدراسات السابقة.**

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

يركز الباحثون في مجال السلوك التنظيمي على ضغوط العمل لانعكاسها على المنظمة والعاملين، في تمثل أحد المجالات الأساسية التي تؤثر على نفسية العاملين. وسنحاول في هذا المبحث تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغير ضغوط العمل.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

قبل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل علينا التطرق إلى مفهوم مصطلح الضغوط.

أولا– تعريف ضغوط العمل

أ. **الضغط لغة:** كلمة الضغط مشتقة من الفعل اللاتيني "Stress " الذي يعني ضيق، شدة، ومنه اخذ الفعل Etreindre بمعنى: طرق ذراعيه وجسميه مؤديا إلى الانشقاق الذي يسبب القلق.[1]

- **تعني كلمة ضغط:** التضيق بقوة، الكبت، التأثير، الإكراه.[2]
- **الضغط:** القهر، الاضطراب، بمعنى الشدة والمشقة.[3]

ب. **الضغط اصطلحا:** يعرف الضغط بأنه: "عبارة عن مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الأفراد الناشئة التي تحدد فعل التأثيرات المختلفة بالغة القوة"[4]، فالضغط هو بالفعل رد فعل الجسم والاستجابة التلقائية له، بمختلف التأثيرات والأحداث. وبعبارة بيولوجية: حالة ازدياد الإثارة "الحث" الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر.[5]

كما يشير مصطلح الضغط إلى الحالة التي يعاني منها الفرد، وتعبر عن الشعور بالتعب والعياء، والاحتراق الذاتي، إذ يعبر عنها الفرد بصفات مثل: خائف، قلق، مكتئب، مشدود، متوجس، متوتر.[6]

---

[1]. حسن شحاتة، زينب النجار، **معجم المصطلحات التربوية النفسية، الدار المعوية اللبنانية**، لبنان، 2003، ص2008.

[2]. المنجد الأبجدي، الطبعة الخامسة، دار المشرق، لبنان، 1988، ص648.

[3]. رشيد حمدوني، **الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي: دراسة حالة**، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، الملحقة الجامعية بمغنية، الجزائر، 2015-2016، ص22.

[4]. هناء كلاش، **أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي: دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية شيرين ناصر**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019-2020، ص17.

[5]. خير الدين ابن خرور، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية: دراسة ميدانية بمدارس العوينات لولاية المسيلة**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010-2011، ص20.

[6]. أحمد روني، **الاحماء الرياضي وإسهاماته في ضبط مستويات ضغوط المنافسة لدى لاعبي كرة القدم: دراسة خاصة لفئة الأواسط للقسم الوطني الأول والثاني** ، أطروحة دكتوراه في العلوم في علوم التربية البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2017-2018، ص20.

ت. ضغوط العمل اصطلاحا: اختلف الباحثون في تحديد مفهوم ضغوط العمل باختلاف توجهاتهم الفكرية، وفيما يلي نحدد طبيعة هذا المصطلح:

– تشير ضغوط العمل إلى "حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم، تلك التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدراتهم على مواجهتها."[1]

– كما تُعرف ضغوط العمل على أساس" الميزات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على الفرد، وتجعل من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف تحول دون أدائه لعمله بفعالية".[2]

– كما تشير إلى " الاستجابة لموقف، أو طرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني، أو نفساني، أو سلوكي للإفراد."[3]

من خلال التعاريف السابقة الذكر، يمكن القول بأن ضغوط العمل هي: مجموعة من المثيرات التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، والتي تؤثر على أدائهم سلبا أو إيجابيا، نتيجة للاستجابة لها وتختلف الاستجابة من فرد إلى آخر، وذلك حسب أنواع المثيرات التي يتعرض لها.

ثانيا– خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص نذكر أهمها:

- أن ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو آخر، فازدحام المكاتب، أو زيادة الضوضاء كذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد، وأعصابه، وحالته المزاجية؛[4]
- يختلف الأفراد في استجابتهم وردود أفعالهم اتجاه الضغوط، وذلك ناتج عن ادراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثرة العمل وازدحام جداوله يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات؛[5]

---

[1]. لبنى زياد خالد الساكت ، **أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات أردنية**، رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة عمان العربية، الأردن، 2014، ص13.

[2]. حمزة قالي، **ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي بأم بواقي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2019-2020، ص20.

[3] . العانس عدة، ليلى وناس، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر، 2017-2018، ص3.

[4]. زيان حمزاوي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2019-2020، ص4.

[5]. مروة طيب، نجم الدين نحال، **ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي التبسي بتبسة، الجزائر، 2020-2021، ص23.

تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة، فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصاً للتحسين والتطوير، وقد تكون مصدر الابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي، لذلك فإن هناك قدرا مقبولا للضغوط ينتج عنه أثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن القدر أصبحت ضارة وخطيرة.[1]

ثالثا– أهمية ضغوط العمل

إن ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت، وأصبحت العديد من المنظمات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها، تعاني من ازدياد في ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وهناك جوانب عديدة تكمن في أهمية دراسة الموضوع منها:[2]

* رفع دافعية الأفراد، وكذا متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهها، مما ينعكس إيجابا على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية؛
* تحقيق الرقابة الفعالة للسلوكيات الإدارية في كافة المستويات الإدارية (عليا–وسطى–تنفيذية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط الموضوعية، وتلاشي الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذي القرار؛
* خلق روح التعاون، سيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين، زيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية البناءة، مما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين، وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حافز ومستقبل المنظمة؛
* في حين هناك من يرى أن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين؛ أولهما قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الأفراد، وعلاقتهم الاجتماعية، السياسية والاقتصادية، وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلا على أثره على نفسية الأفراد واتزان مشاعرهم؛[3]
* تجنيب المنظمة تكاليف اتخاذ قرار إداري غير سليم وكذا تكاليف إصلاح ما ترتب على هذا القرار غير السليم الناجم عن وقوع متخذ القرار تحت ضغط عمل مدمر.[4]
*

---

[1]. كريمة بوتيوتة، فاطمة الزهراء بيوط، **العوامل الوظيفية وعلاقتها بضغوط العمل: دراسة ميدانية في جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2018–2019، ص39.

[2]. سعيدة سليماني، **مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين: دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر، 2016–2017، ص32.

[3]. مروة زوزو، **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015–2016، ص10.

[4] . ريان حمزاوي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز – مديرية التوزيع ببسكرة–**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2019–2020، ص 7.

رابعا– المفاهيم ذات العلاقة

لفكّ الغموض بين مفهوم ضغوط العمل والمفاهيم الأخرى، لا بدّ من الإشارة إلى بعض المصطلحات التي تتداخل مع مصطلح ضغوط العمل، وهي:

- **الإحباط:** هو الحالة الانفعالية التي يشعر بها الفرد، عندما يواجه عواقب تحول بينه وبين تحقيق أهدافه، وخاصة شعوره بالعجز عن مواجهة الظروف أو المواقف التي تقف عائقاً أمامه، وقد يرجع الإحباط إلى خصائص متعلقة بشخصية الفرد، مثل: وجود عاهات، وقصور في قدراته.[1]

- **الإجهاد:** يعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي يواجهها؛ أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد. ويختلف الإجهاد عن الضغط في أن الإجهاد يعتبر من النتيجة الفيزيولوجية المترتبة عن الضغط؛ حيث ينشأ الإجهاد من الفرد فقط، أما الضغط فينشأ من البيئة والعمل والفرد في حد ذاته، والضغط له جانبا أحدهما سلبي والآخر إيجابي، أما الإجهاد فيمثل الجانب السلبي فقط.[2]

- **الاحتراق النفسي:** هو عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية النفسية، والجسمية الناتجة عن مجموعة من ردود الأفعال السلبية التي بينها العامل الواقع تحت تأثير ضغوط العمل.[3]

- **التوتر:** يعد التوتر جزء طبيعي من الحياة، وقد يكون ناتجا عن عوامل بيئية، أو جسمية، أو فكرية، ولا يشترط أن يكون التوتر أمر سلبي، بل أن التغيرات الإيجابية في الحياة مثل: الحصول على ترقية، أو ولادة الطفل قد تؤدي إلى حدوث التوتر النفسي.

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل

تشير مصادر ضغوط العمل إلى " تلك العوامل المسببة للضغوط، كما تعني الجوانب المختلفة بيئة الفرد العامل والتي تسبب الإجهاد له"[4]؛ بحيث تختلف هذه المصادر والمسببات باختلاف الظروف وبيئات العمل، ومن هذا المنطلق سنحاول التطرق إلى أهم المصادر المسببة لهذه الضغوط:

أولا– مصادر ضغوط العمل الخارجية

تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون فيما يأتي:

---

[1]. خديجة عاشور، **ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص37.

[2]. مروة بريش، **مستوى الضغط النفسي لدى المصابة بالعقم الثانوي: دراسة عيادية لحالتين بمدينة بسكرة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019-2020، ص26.

[3]. خديجة عاشور، **ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، مرجع سابق الذكر**، ص40.

[4]. خديجة عاشور، **ضغط العمل: النظريات والنماذج**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2012، ص191.

1. **ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية،** إذ يؤدي عدم الاستقرار السياسي إلى شعور الأفراد بالضغط.
2. **ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية:** يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم إلى شعور الأفراد بالضغوط النفسية.
3. **الضغوط المرتبطة بالتطورات التقنية والتكنولوجية،** وحدة المنافسة وشدتها خاصة عند موظفي القطاع الخاص.
4. **نقص مستلزمات العمل وعجز الموردين** في كثير من الأحيان في توفير أدوات العمل يولد ضغطا لدى العاملين.
5. **تنوع متطلبات وحاجات سوق العمل،** وكذا اختلاف طبائع وتصرفات العاملين يولد المزيد من الضغوط على العاملين بالمنظمات.[1]

ثانيا– المصادر الداخلية

تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون فيما يأتي:

1. **صراع الدور:** يقصد به حدوث تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم، وما هو متوقع منه من قبل الجماعة المنتمي إليها، وفي أغلب الأحيان تكون هذه التوقعات متضاربة فيما بينها، مما يخلق نوعاً من الضغوط لدى الموظف.[2]
2. **غموض الدور:** هو من المصادر الرئيسية لضغط العمل في مختلف المنظمات، والذي يشير إلى مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يحتل مركز وظيفي معين، والذي ينشئ عندما لا يمتلك الفرد المعلومات الكافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها، مثل: المعلومات المتعلقة بحدود صلاحيته ومسؤولياته وطرق تقييم الأداء وغيرها.
3. **عبء الدور (عبء العمل):** يعتبر عبء العمل أحد أهم مصادر ضغوط العمل التي يمكن أن تعيق أداء الفرد، وذلك لما تتطلبه من مهارات عالية خاصة في وظائف الإدارة وبخاصة القيادة منها، فقد ومازال ينظر إلى ضغوط العمل على أنها أكبر خطر مرتبط بعمل الأفراد الذين يشغلون الوظائف القيادية، وينقسم عبء العمل إلى العبء كمي وعبء النوعي:

---

[1]. صالح محرز، بلال مشعلي، **مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها**، على الرابط: https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/7853/1/%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1%20%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%20%D9%81%D9%8A%2A%D9%84%D8%AC%D8%AA%D9%87%D8%A7.pdf، تاريخ الاطلاع: 06-03-2023.

[2]. سعيدة سليماني، **مرجع سابق الذكر**، ص69.

- **عبء كمي**: ويتمثل في تعدد المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت لإنجاز المهام المنوط به بحيث يحتاج إلى وقت أطول؛
- **عبء نوعي**: ويحدث عند افتقار العامل للمهارات اللازمة لإنجاز مهامه، أو لإنجاز أعمال أكبر من قدرته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية.[1]

4. **اتخاذ القرار**: يشعر الفرد بالضغوط عندما يكون عليه الاختيار بين البدائل المتاحة للقرار، خصوصا عند تعدد البدائل وتقارب مزاياها وعيوبها، ولا سيما حينما يكون القرار متعلق بالصحة العامة وحياة الأشخاص.
5. **السلامة والصحة المهنية**: إن عدم توفير شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدها، يعدّ مصدرا يولد إحساس لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله.[2]

ثالثا– مصادر ضغوط العمل الشخصية

تتمثل مصادر ضغوط العمل الشخصية في العناصر الآتية:

1. **نمط الشخصية**: يتفاوت الأفراد في شخصياتهم، خصائصهم، سماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط.
2. **التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل**: تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناءا على مقدار ما يتميزون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل.
3. **الحالة النفسية والبدنية**: الحالة الصحية العامة هي رأسمال الفرد في أي عمل من الأعمال، بحيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من اللياقة البدنية، يستطيعون مواجهة ضغوط العمل بدرجة أقوى من الأفراد الذين يعانون من الأمراض.
4. **الحالة العائلية**: قد أشارت الأبحاث إلى أن مصادر الضغوط المنزلية قد تكون أكثر أثرا على الفرد للدرجة التي تنعكس عليه في عمله.
5. **الخبرة المهنية**: إن العلاقة بين ضغط العمل والخبرة المهنية علاقة عكسية، حيث تلعب الخبرة دورا في تخفيض الضغط الناتج من بيئة العمل.
6. **الجنس**: يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لا سيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سو ق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل.[3]

---

[1]. خديجة عاشور، **ضغط العمل: النظريات والنماذج**، **مرجع سابق الذكر**، ص194.

[2] . صالح محرز، بلال مشعلي، **مرجع سابق الذكر**.

[3] . **المرجع نفسه**.

رابعا– مصادر ضغوط العمل التنظيمية

تتمثل مصادر ضغوط العمل التنظيمية في العناصر الآتية:

1. **سياسة المنظمة**؛ تشمل النقاط الآتية:
   - تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة؛
   - عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز؛
   - إجراءات عمل غير واضحة؛
   - انعدام المرونة في التعامل مع العاملين؛
   - تغيير العاملين من وظائفهم بطريقة غير منتظمة، أو نقلهم من أماكن عملهم.

2. **ثقافة المنظمة**: يتمحور مضمون الثقافة حول مجموعة من القيم والمعتقدات السائدة في المنظمة، بحيث يشترك فيها الأفراد العاملين وذلك من خلال علاقاتهم مع بعضهم البعض، وعليه إذا لم يستطع الفرد تبني قيم المنظمة، فإن ذلك يعني أن هناك فجوة بين الطرفين، مما يشكل بدوره مصدر للضغوط على الفرد الذي يحاول التكيف مع هذه المنظمة.

3. **الهيكل التنظيمي**: يعتبر الهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل، حيث ان تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، مع وجود قواعد وتعليمات مكتوبة قد يرافقها تهديد لحرية الفرد، ومن ثم قد تؤثر على حالة الفرد النفسية.

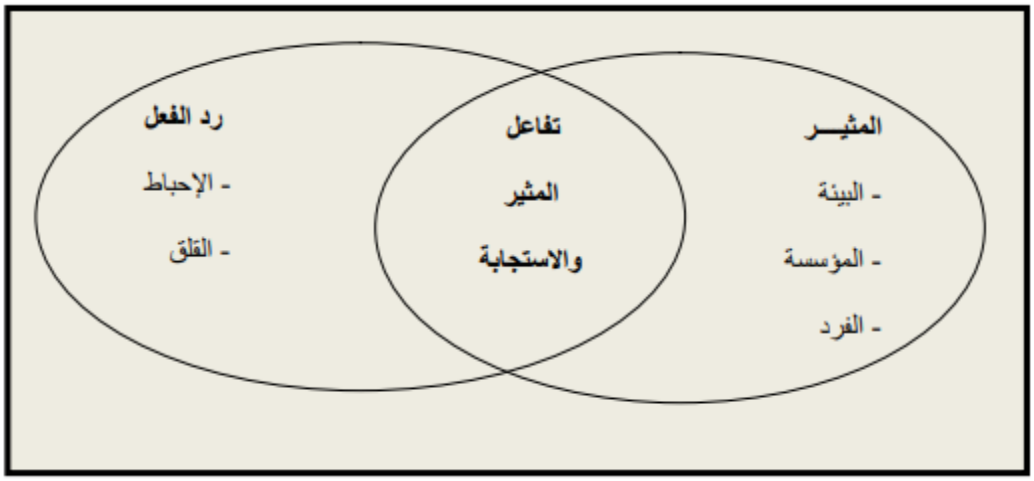
4. **علاقات العمل**؛ وتشمل ما يأتي:
   - **العلاقة بين العامل ورؤسائه في العمل**: بينت الدراسات آن العاملين الذين ينظرون إلى رئيسهم على أنه أقل صداقة ومراعاة لمشاعرهم، كانت مستويات الضغوط مرتفعة لديهم؛
   - **العلاقة بين العاملين**: حيث أن العلاقات الجيدة بين الزملاء تقلل من حدة الضغوط، بينما يؤدي الصراع والخلافات الدائمة إلى إحداث فجوات وتفكيك روابط التعاون بين العاملين، مما يؤثر سلبا على أدائهم؛
   - **العمليات التنظيمية**: يقصد بها تلك الممارسات الإدارية التي تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة، حيث انه إذا تم ممارسة هذه العمليات بشكل جيد يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها، أما إذا كانت هذه العمليات تمارس بشيء من التعسف فإنها ستكون بلا شك مصدرا من مصادر ضغوط العمل، والتي قد تؤدي إلى التباطؤ في الأداء واللامبالاة.[1]
   -

[1] . خديجة عاشور، **ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، مرجع سابق الذكر**، ص ص 47- 50.

المطلب الثالث: مراحل تشكل ضغوط العمل

تمثل ضغوط العمل جزءا لا يتجزأ من حياة الفرد؛ فهو يحتاج إلى أن يتعلم كيف يتعايش معها، فهي ظروف تتسم بالشدة وتُفقد الفرد توازنه، ولكي يستعيد ذلك التوازن فإنه يبدل محاولات للتكيف معها، وتظهر عليه بعض الأعراض أثناء تلك المحاولات. وعليه هناك ثلاث عناصر مكونة للضغوط والموضحة في الشكل الآتي

الشكل رقم (1-1): العناصر المكونة للضغوط



المصدر: صالح محرز، بلال مشعلي، **مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها**، على الرابط:

https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/7853/1/%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1%20%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%20%D9%81%D9%8A%2A7%D9%84%D8%AC%D8%AA%D9%87%D8%A7.pdf، تاريخ الاطلاع: 06-03-2023.

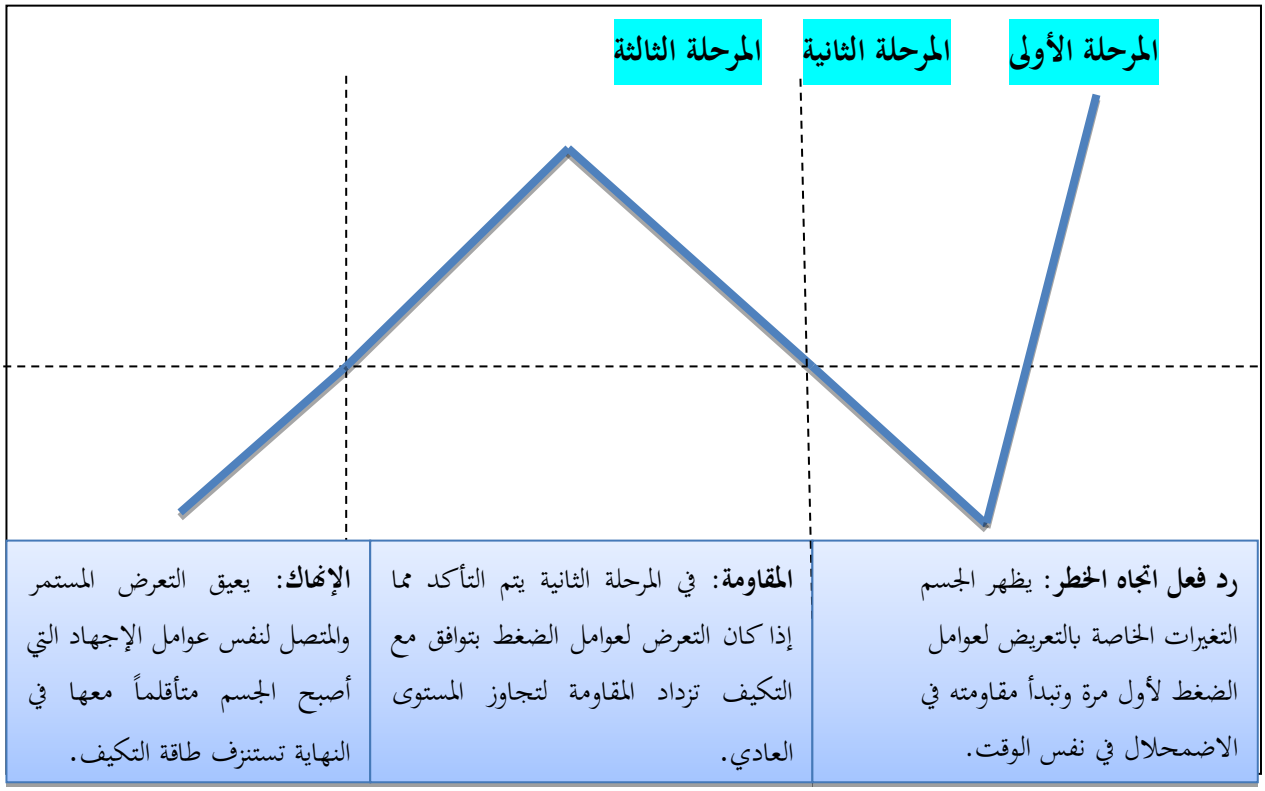
فيما يأتي شرح موجز لهذه العناصر:

* **عنصر المثير**: يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة لهذا الضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المؤسسة أو الفرد؛
* **عنصر التفاعل**: هو تفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له؛
* **عنصر الاستجابة**: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد تجاه الضغط، مثل: القلق والتوتر والإحباط وغيرها...[1]

تمر عملية تشكل أو تعرض لضغوط بمراحل مختلفة، بحيث تختلف من حيث الإدراك ودرجة التقدم، وتمر هذه العملية بثلاث مراحل أساسية ومتمثلة في: مرحلة الإنذار المبكر، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك، ويمكن توضيح هذه المراحل في الشكل الآتي:

[1] . صالح محرز، بلال مشعلي، **مرجع سابق الذكر**.

الشكل رقم (1-2): مراحل تشكل ضغوط العمل



المصدر: إسلام أحمد العزام، **اثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاستخراجية العامة في إقليم الجنوب**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2009-2010، ص33.

من خلال الشكل نبين مراحل تشكل ضغوط العمل فيما يأتي:

1. مرحلة الإنذار المبكر "حركة المنبه"

هي مرحلة التي يشعر فيها الفرد بقرب أو وجود الخطر، وهذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية، حيث تقوم الغدد الصماء بإفراز هرمونات يترتب عليها بعض المظاهر، مثل: سرعة خفقان القلب، زيادة معدل التنفس.... إلخ.[1]

2. مرحلة المقاومة والتكيف

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل، حيث يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل والمقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بإضافة إلى محاولة التكيف مع الحدث، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحدّ، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن.

[1]. سعيدة سليماني، **مرجع سابق الذكر**، ص ص 73-74.

في هذه المرحلة ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى الأعضاء الحيوية التي تكون قادرة للتصدي، أو المواجهة للمثير الذي أحدث الضغط، كما أن الفرد العامل يحاول التكيف مع المواقف المسببة للضغوط سواء بزيادة جهده أو بإجهاد بدائل سلوكياته في العمل؛ هذا في حالة ما إذا كانت الضغوط في حدود طاقته النفسية والجسدية، أما إذا زادت على المقدار تحمل الفرد لها، جسدياً ونفسياً، ولم يتخذ لا هو ولا الإدارة العليا وسائل مواجهتها أو التقليل من أثارها السلبية؛ هنا يكون الضغط قد انتقل إلى مرحلة الثالثة.[1]

3. مرحلة الإنهاك والاستنزاف

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يُصاب بالإجهاد نتيجة تكرار المقاومة، ما ينجم عنه عدم امتلاكه لطاقة مستمرة وطويلة لمواجهة الضغوط، ولكنه يملك قدراً محدداً من الطاقة، عليه أن يستخدمها بكفاءة كبيرة.

إن تعرض الفرد لفترة طويلة للضغوط ومواجهة آثار المرحلة الأولى (رد فعل (تنبيه))؛ يعني استهلاك الطاقة التي لديه، ويؤدي الانتقال إلى مرحلة المقاومة إلى استهلاك جزء من الطاقة كي يستطيع الفرد السيطرة على نفسه ويقلل من أعراض هذه المرحلة، وتبقى قدرة الفرد على استثمار ما لديه من طاقة في المرحلتين الأولى والثانية هي الفصل في عدم وصوله إلى المرحلة الثالثة (الإنهاك: نقطة نفاذ الطاقة).

وإذا تعرض الفرد لضغوط والتوترات لفترة طويلة عندها يتم استنفاذ الطاقة المتاحة لديه، ولا يستطيع التحكم في مجريات الأمور، فسوف يؤدي هذا إلى نفاذ طاقة بأمر الخطر، فقد يكون الوصول إليها مصاحباً هذا إلى الإنهاك، ثم يأخذ أشكالاً عديدة مثل: الاكتئاب أو الانهيار العصبي أو ما شابه. [2]

المطلب الرابع: آثار ضغوط العمل

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار تتميز بالتنوع والتعدد في ذات الوقت، فبعض هذه الآثار يكون إيجابياً وبعضها يساهم في سلوكيات سلبية في العمل.

أولا– الآثار الإيجابية

لم يكن النظر إلى الضغوط من طرف المنظمات على أنها خطر يجب متابعته ومكافحته، وذلك نظراً لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها وتتمثل في:

- تحفز على العمل؛
- تجعل الفرد يركز في العمل؛

---

[1]. جابر أويش، تاج الدين بالي، **أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة ميدانية للمؤسسة الوظيفية للإملاح" Enasel" بالمغير–**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 20201–2022، ص19.

[2]. اسلام أحمد العزام، **مرجع سابق الذكر**، ص33.

- النوم بشكل مريح؛
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر؛
- الشعور بالمتعة والإنجاز؛
- النظر للمستقبل بتفاؤل؛
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

كما تساهم ضغوط العمل أيضاً في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة، حيث تتطلب تلك الضغوط وجود اتصال، تعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية زملاءه من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط، أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.

ثانيا– الآثار السلبية

يترتب على ضغوط العمل آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد، المنظمة وحتى المجتمع، وتتمثل في:

أ. **على مستوى الفرد؛** وتشتمل ما يأتي:

- **الآثار والنتائج السلوكية:** أن العوامل التنظيمية الضاغطة لها دور في سلوك الفرد، ويعدّ من أهم نتائجها:[1]

* الزيادة في التدخين نتيجة التعرض لضغوط العمل، وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده الضغوط؛
* العنف وانتهاك الأنظمة، فالكثير من الضغوط تعود إلى ممارسة العنف ومخالفة القوانين؛
* عادات الأكل والشرب؛ فالضغوط تترك أثاراً على الفرد، من حيث رغبته في الأكل سواء كان ذلك بفقدان الشهية، أو زيادة في الأكل؛
* اضطرابات النوم، يعدّ النوم من أكثر الأمور حساسية لأي نوع من الاضطرابات الانفعالية، مثل: الضغوط؛ وذلك لأنه يمثل أحد أنواع الاضطرابات المرتبطة بالنوم، والتي قد يصاب بها الفرد نتيجة ضغوط العمل.

- **الآثار والنتائج النفسية وفسيولوجية:**

✓ **أثار جسدية أو فسيولوجية:** من أهم النتائج والآثار التي تتركها ضغوط العمل على الناحية الجسدية للفرد ما يلي: الصداع، أمراض القلب وغيرها، وبصفة عامة نقصد بها: المشكلات الصحية بحيث يتعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، فقد يصاب بأمراض صحية خطيرة، مثل: الصداع المستمر، عدم انتظام معدلات القلب وأمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول في الدم.[2]

---

[1]. عيسى إبراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص29.

[2]. يوسف دبوز، **دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2015، 2016، ص11.

✓ **الآثار النفسية:** تعتبر من أهم النتائج التي تتركها ضغوط العمل من الناحية النفسية، والتي يمكن أن تشير إلى أهم المؤثرات التي تدل على تحديد نتائج ضغوط العمل، ومن هذه الآثار: القلق، الاكتئاب، الإحباط، التعب المتكرر...إلخ.[1]

ب. **على مستوى المنظمة**

إذا كانت الأفراد هي المفتاح الأساسي في المنظمات وكان هناك عدد معتبر من المصابين بالضغوط، فالمنظمة ستتضرر كثيراً منها، لأن الضغوط تؤثر سلباً على أداء الأفراد وعطائهم، وهذا ينعكس على فعالية وإنتاجية المنظمة ويهدد بقائها في الأسواق. كما يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يأتي:[2]

- تدني مستوى الإنتاجية وانخفاض جودته؛
- ارتفاع الشكاوى والتظلمات وانخفاض الرضا الوظيفي؛
- غياب الثقة في اتخاذ القرارات؛
- سوء العلاقات بين الأفراد في المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الأدوار؛
- زيادة التكاليف المالية، تكاليف تأخر عن العمل، الغياب...إلخ.

ث. **على مستوى المجتمع**

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار السلبية، منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في مكان العمل، لكنه لا يشعر بالانتماء إليه، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه، ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة، أو الفعالية المطلوبة.

ومن الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية والعائلية كتأثير سلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل، فيبدأ بإسقاطها في منزله بشكل غضب، أو إصدار أوامر صعبة، أو فرض سيطرة، الأمر الذي يؤثر في العلاقات الزوجية أو الأطفال، وقد كشفت إحدى الدراسات أن الضغوط الناتجة عن التربية، والظروف المنزلية لدى المراهقين يترتب عليها عدم الترابط الأسري وعدم الانتباه، والجمود والتصلب في العلاقات والشعور بالعزلة الاجتماعية.[3]

---

[1]. سعيدة سليماني، **مرجع سابق الذكر**، ص75.

[2]. ريمة معوش، **أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بخراطة**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2017-2018، ص20.

[3]. إبراهيم عز الدين، **تأثير ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زيوني محمد طولقة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2014، ص31.

المبحث الثاني: ماهية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي ركناً أساسياً في العملية الإدارية بجميع مستوياتها، وعملية ضرورية تحرص المنظمة على تحقيقها من أجل تكوين نشاط إداري مستمر يسوده التطوير والازدهار؛ فهو يشكل أحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح المنظمات أو فشلها.

المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي

على رغم عن أن مفهوم الالتزام التنظيمي يعد من المفاهيم القديمة في مجال العلوم الإنسانية إلى أنه لم يحضى باهتمام كاف من مجال الإدارة إلى بعد ظهور المدرسة السلوكية.

أولا– تعريف الالتزام التنظيمي

يُعدّ مفهوم الالتزام التنظيمي من أكثر المفاهيم صعوبة، حيث تعددت مفاهيمه وتباينت فيما بينها لتعدد العوامل المؤثرة فيها.

أ. الالتزام في القرآن الكريم:

الالتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام، وقد حث الله سبحانه وتعالى على الالتزام وأهميته في الأديان السماوية، فقال سبحانه: ﴿حَفِظُواْ عَلَى الصَّلَوَاتِ والصَّلَوةِ الْوُسْطى وَقُومُواْ لِلهِ قَٰنِتِينَ (238)﴾.[1] وقوله ﴿وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيماً فَٱتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبَعُواْ السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَن سَبِيلِهِ ذَلِكُمْ وَصَّكُم بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ (154)﴾.[2]

ب. الالتزام لغة:

ورد تعريف الالتزام في قاموس **Webster** على أنه: "حالة يتمسك بها الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف"[3]، كما يشير أيضا إلى "مدى ولاء وارتباط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها".[4]

ج. المفهوم الاصطلاحي للالتزام التنظيمي:

– يشير الالتزام التنظيمي إلى: "استعداد أعضاء المجتمع لتقديم ولائهم وطاقتهم لأنظمتهم".[5]

---

[1] . سورة البقرة، الآية 238.

[2] . سورة الأنعام، الآية 154.

[3] . نور الهدى ماضي، مليكة بوجاج، **أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة المؤسسة المينائية بجيجل**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2017-2018، ص42.

[4]. **المرجع نفسه**، ص43.

[5] . شريفة رقاني، **الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين:دراسة ميدانية ببلدية رقان**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2020-2021، ص19.

– كما عُرف على أنه " مفهوم سلوكي وليس مفهوم إدراكي أو معرفي، أي أنه سلوك علمي يمكن ملاحظته وقياسه، كما يمكن أن يتطور ارتفاعا وانخفاضه تبعا لعدة عوامل".[1]

– حسب بعض الباحثين يشير الالتزام إلى: "ارتباط وثيق بأهداف المنظمة وقيمها، وقبول الأهداف والقيم والرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المنظمة، والرغبة القوية بالبقاء والاستمرار في عضويتها".[2]

– الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة فهو ناتج من خلال تفاعل ثلاثة عناصر، هي:

* **التطابق Identification:** ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل فيها؛
* **الانهماك Involement**: ويقصد بها الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة؛
* **الولاء Loyaly:** والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي اتجاه المنظمة. [3]

بصفة عامة، يمكن القول إن الالتزام التنظيمي هو: عبارة عن حالة وجدانية لدى الفرد، تدل على مدى ارتباطه وانتماءه للمنظمة التي يعمل فيها معبراً بذلك عن اهتمامه بارتباطه المهنية اتجاه المنظمة التي يعمل بها.

ثانيا– خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص والمتمثلة، فيما يلي:

- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد لصالح المنظمة، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.[4]
- إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛[5]
- يشير إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط؛[6]
- يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد؛
- يعتبر الالتزام التنظيمي العاطفة الوجدانية للفرد نحو المنظمة؛[7]
- يتصف الأفراد الذين لديهم الالتزام التنظيمي بالصفات التالية:

---

[1] . إبراهيم عز الدين، **مرجع سابق الذكر**، ص57.

[2] . **المرجع نفسه**، ص58.

[3] . فتيحة دخاخنة، يسرى قدور، **أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية البيئة لولاية قالمة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954 بقالمة، الجزائر، 2020-2021، ص11.

[4] . ابتسام عاشوري، **الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2015، ص56.

[5] . ابتسام عاشوري، **الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية**، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ص66.

[6] . ايناس فؤاد نواوي فلمان، **الرضى الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى مشرفين التربويين بإدارة التربية بمدينة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، السعودية، 2011، ص22.

[7] . أحلام بكري، **الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضى الوظيفي: دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012-2013، ص22.

- قبول أهداف وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها.
- المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي. [1]

- يعتبر الالتزام حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية والظواهر الإدارية داخل المنظمة؛
- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه، أو تركه للمنظمة؛
- تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في بقاء الفرد داخل المنظمة وعدم تركها، درجة انتظام وحضور العاملين، الأداء الوظيفي الجيد، الحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.
- يتأثر بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.[2]

ثالثا– أهمية الالتزام التنظيمي

* تكمن أهمية دراسة الالتزام التنظيمي في كونه يسهم بشكل كبير في تحقيق الولاء المنظمي، وهو عامل محفز لاتجاه المنظمة نحو العمل على احداث تغيرات تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي؛
* يعتبر التزام الأفراد اتجاه منظمتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة، حيث يعتبر التزام الأفراد اتجاه المنظمات مؤشراً لاستمرار العاملين في أماكن عملهم وممارسة مهامهم؛[3]
* زيادة معدلات الأداء والإنتاجية والتنافسية؛[4]
* يساعد الالتزام التنظيمي في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية اندماج الأفراد مع المنظمة؛
* زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة، وبالتالي تحقيق الاستمرارية داخل المنظمة؛

كما يمكن تحديد أهمية الالتزام التنظيمي على ثلاث مستويات وهي:[5]

– **على المستوى الفردي أو العاملين:** فقد أوضح كلاً من **(جرينبرج وبارون)** أن الاهتمام بالالتزام التنظيمي يعود إلى طبيعة سلوك الفرد، حيث أكدا أن الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي يكون سلوكهم قوي يختلف عن غيرهم من الأفراد، وهذا الاختلاف يتضح من النقاط التالية:

---

[1]. ابتسام عاشوري، **الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مرجع سابق ذكره**، ص57.

[2]. عبلة صقر، **أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة حالة المديرية الجهوية "موبيليس" ورقلة**، مذكرة ماستر في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2017-2018، ص41.

[3]. ماجد قاسم السياسي، **قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمحافظة إب**، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 11، جامعة عدن، اليمن، 2015، ص123.

[4]. دليلة لحسن، **واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 12، العدد 6، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2020، ص741.

[5]. عبلة صقر، **مرجع سابق الذكر**، ص44.

* أن عبء تحقيق الأهداف يقع على عاتق العاملين من خلال إبداعهم وجهودهم؛
* ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين يخفف من عبء الرؤساء في توجيه المرؤوسين.

– على مستوى المنظمة:

* الحد من التسرب الوظيفي، وما يترتب عليه من آثار مثل: فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين، إضعاف الروح المعنوية، تدني الإنتاجية وارتفاع تكاليف التوظيف مجدداً؛
* يزيد من مستوى الإنتاجية، ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل؛
* سهولة استقطاب الكفاءات، حيث أنه كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغيير.

– على المستوى الاجتماعي: يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة، وبالتالي تنعكس آثاره على الارتباط العائلي والحياة الشخصية للعاملين؛ حيث يشعر ذوي الولاء المرتفع بالسعادة والرضا.

رابعاً – الالتزام التنظيمي وبعض المفاهيم ذات العلاقة به:

أ. الالتزام والولاء: ورد في بعض الدراسات أنهما كلمتان مترادفتان في اللغة العربية، وهي ترجمة لكلمة Commitment، على رغم من أن الترجمة الحرفية لهذين المصطلحين تُظهر أنهما مختلفان، فالالتزام التنظيمي ما هو إلا مفهوم مطابق للولاء التنظيمي. ومع تطور الفكر الإداري عُرف بأنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، ومن ثم فإن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الولاء التنظيمي اتجاه المنظمة ما سوف يولد للفرد نوعاً من الالتزام العملي اتجاه منظمته.[1] فكلاهما يمثلان الرغبة الشديدة في البقاء المنظمة، وتبني قيم وأهداف المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها.

ب. الدمج التنظيمي: يشير الدمج التنظيمي إلى الارتباط النفسي بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها.[2] فمن خلال إعطاء أن كلاهما يعبران عن تعلق الفرد بمنظمته، ومحاولة تحقيق أهدافها؛ فهو عبارة عن صفة وجدانية تتولد لدى الفرد داخل منظمته رغبة منه في السعي لتحقيق أهدافها بكل كفاءة وفعالية.

ج. الانتماء التنظيمي: يشير إلى الارتباط الفعال بين الأفراد وتنظيم معين، ويقوم هذا الارتباط على ولاء الأفراد للتنظيم وتطابق أهدافهم مع أهدافه، ومن المنظور السلوكي هناك ثلاثة عناصر أساسية للانتماء، هي: التوحد والإندماجية في العمل والولاء للتنظيم. مما سبق يتضح لنا أنهما مفهومان يصعب تحديد مصطلحهما الدقيق في القاموس العربي؛ حيث يرتكز الانتماء على عضوية الفرد في جماعة العمل والاندماج فيها، في حين يتجاوز معنى

[1] . عبلة صقر، **مرجع سابق الذكر**، ص39.

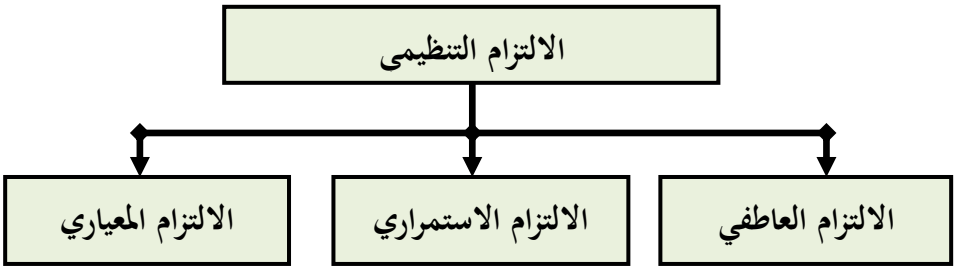
[2] . فائق جواد كاظم، **دور الدمج التنظيمي في تعزيز التزام العاملين: دراسة تحليلية في كلية الإدارة والاقتصاد**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 3، جامعة القادسية، العراق، 2010، ص45.

الالتزام هذا المفهوم الشامل ليشمل فكرة ما أو موضوعا ما أو شخصا ما، كما انه يمكن أن يشمل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.[1]

المطلب الثاني: أنواع الالتزام التنظيمي

سعى العلماء الذين تناولوا دراسة الالتزام التنظيمي إلى تحديد أنواعه، وذلك للاستدلال، وتحديد مختلف المتغيرات السلوكية والتأثيرات التي يمكن أن يحدثها هذا الأخير، ففي هذا المطلب سنتناول أنواع الالتزام التنظيمي وذلك وفق لآراء الباحثين والممثلة في الشكل الآتي:

الشكل رقم (1-3): يوضح أنواع الالتزام التنظيمي



المصدر: بسمة ياسية، **تأثير الالتزام التنظيمي على أداء الموظف:دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2016-2017، ص39.

من خلال الشكل أعلاه، نبين أنواع الالتزام التنظيمي فيما يلي:

أولا- الالتزام العاطفي

الالتزام العاطفي اقترحه "**الن ومايو**" حيث رأيا أن الالتزام العاطفي يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية وأهميته، ومهارات مطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات، سواء ما يتعلق بالعمل أو ما يخصه أي الارتباط المحدود[2]؛ فالالتزام العاطفي يُعبر عن " قوة ورغبة الفرد في الاستمرار بالعمل بمنظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها، ويرغب في المشاركة لتحقيق تلك الأهداف.[3]

---

[1] . عبد الوهاب بلواضح، **الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالاتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة**، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018-2019، ص 92.

[2] . ابتسام عاشوري، **الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة**، **مرجع سابق الذكر**، ص69.

[3] . مسعود بن خلفان بن ربيع الجابري، **الالتزام التنظيمي لدى معلمي ومعلمات التعليم الأساسي وعلاقته بمستوى الأداء بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير في العلوم التربوية، جامعة مؤته، الأردن، 2012، ص10.

ويتطور هذا الالتزام حينما يشارك العامل في اتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية، ويدرك أهمية وقيمة الارتباط بالمنظمة، ويستمد هويته من ارتباطه بالمنظمة، مثلاً يشعر العامل بالالتزام العاطفي حينما يشعر أن المنظمة تعامله بعدالة، واحترام وتؤازر وتسانده.[1]

ثانيا– الالتزام المعياري

يعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة، وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دورا كبيرا في بلورة هذا النوع من الالتزام، فشعور الفرد بالالتزام قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة، أو بعد دخوله المنظمة، وقد نابعا من القيم العائلية، أو الأعراف، أو الدّين الذي يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الالتزام المعياري.[2] فالالتزام المعياري يشير إلى " إحساس العاملين الأدبي بالبقاء في المنظمة؛ فضلا عن كونه نوع من الواجب على الفرد، وقد يكون الالتزام المعياري ناجم عن ضغوط الآخرين في داخل المنظمة مثل: الزملاء والرؤساء.[3]

يتعلق الالتزام المعياري بـ:

* شعور الأفراد بضرورة العمل لدى المنظمة من منظور أدبي؛
* شعور الأفراد بأن من واجبهم فعل تلك الأشياء، والقيام بتلك الأنشطة في هذه المنظمات؛
* شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الأخرين؛
* الأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الأخرون لو ترك العمل بالمنظمة، فهو التزام أدبي حتى لو كان على حساب نفسه.[4]

ثالثا– الالتزام المستمر

يشير الالتزام المستمر إلى الوعي بالتكاليف المصاحبة لترك المنظمة، حيث يصفه الباحث(Jarros) على أنه " الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد، وكأنه مغلق في مكان أي (مجبرا على العمل في تلك المنظمة)، نتيجة التكاليف التي تصاحب تركه للمنظمة، إذ تكون هذه التكاليف كُلف مادية أو معنوية متمثلة بفقدان المزايا القائمة على الأقدمية، مثل (الترقية، التقاعد، تمزيق العلاقات والاتصالات مع زملاء العمل)، فضلا عن هدر

---

[1]. بسمة ياسية، **تأثير الالتزام التنظيمي على أداء الموظف: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016-2017، ص39.

[2]. الزهرة قطيمة، **دور العلاقات العامة في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية التربية بأم البواقي**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016-2017، ص55.

[3]. خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريفي، **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعطور بالبوادي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2021-2022، ص22.

[4]. بسمة ياسية، **مرجع سابق الذكر**، ص ص39 -40.

الوقت والجهد المطلوب في اكتسابه لمهارات جديدة في العمل الجديد عند ممارسته للعمل في المنظمة أخرى. أما كل من (Lagomarsion § Cardona) فقد أشارا إلى مفهوم الالتزام المستمر يعود إلى مفهوم (Backer) حول الاستثمارات والمراهنات الجانبية التي تشير إلى تقدير ومعرفة مستوى التوازن بين الجهد المبذول (التكاليف) والمكافئات التي يحصل عليها الفرد نتيجة إنجازه لذلك العمل،[1] ويقصد به أيضا ما يحققه العاملون من قيمة استشارية في حال استمرارهم العمل في المنظمة مقابل ما يحصلون عليه عند التحاقهم بجهات أخرى، وأن العاملون الذين لديهم مستوى عال من الالتزام المستمر يبقون في الخدمة بسب أنهم محتاجين وليس لغاية منهم.[2] كما أن الالتزام الاستمراري يشير إلى قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل ما لاعتقاده أنه تركه لهذا العمل كثيراً، فكلما طالت مدة خدمة العامل في المنظمة فتركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت، كالدخل الشهري، خط المعاشات، الصداقات لبعض الأفراد، والكثير منهم لا يرغب في التضحية بتلك الأمور.[3]

في الأخير، وبعد تطرقنا لما سبق من أنواع الالتزام التنظيمي يمكن الخروج بنتيجة وذلك أن للالتزام التنظيمي أبعاد متعددة، وذلك لتعدد واختلاف وجهات نظر الباحثين وكذا اختلاف اتجاهات المنظمات والأفراد. وقد حولنا في هذا المطلب التركيز على الأنواع التي أقرّ بها العديد من العلماء والباحثين، حيث حسم هذا الاختلاف "**ماير وآن**" وحدّد الأنواع الثلاث: الالتزام العاطفي والمعياري والمستمر.

المطلب الثالث: عناصر الالتزام التنظيمي

حسب وجهات نظر العديد من الباحثين والعلماء، فإن للالتزام التنظيمي عناصر تنظيمية قد تعود بنتائج سلبية أو إيجابية على المنظمة. وفي هذا المطلب سنحاول ذكر هذه العناصر والتطرق إلى بعض خصائصها.

أولا– الدافعية للعمل

تشير الدافعية إلى " رغبة الفرد في الاستجابة لمتطلبات المنظمة على الأمد القصير، أو مستوى رغبة الفرد في أن يسلك بطريقة معينة، وفي وقت معين."[4] وحضي موضوع الدافعية والالتزام التنظيمي باهتمام علماء الإدارة وذلك انطلاقا من اعتقاداتهم بأهمية وجود أفراد عاملين ملتزمين ولديهم دافعية عالية في المنظمات الإدارية. والالتزام والدافعية كلاهما قوى داخلية تظهر من خلال سلوك الأفراد في حياتهم اليومية، أو أثناء ممارستهم لأعمالهم، وعلى كل مدير أن يدرك أهميتها أخذا بالاعتبار أن الأهمية النسبية لكل من هذه العوامل تتفاوت

---

[1]. يونس عواد، قدري عثمان إبراهيم، **العلاقة بين القيادة التحولية والالتزام التنظيمي وأثرها في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء بدمشق**، مجلة للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 37، العدد 2، جامعة تشرين، بسوريا، 2015، ص265.

[2]. الزهرة قطيمة، **مرجع سابق ذكره**، ص55.

[3]. خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريفي، **مرجع سابق الذكر**، ص23.

[4]. هدى حلايمية، **دافعية العمال وعلاقتها بحوادث العمل: دراسة ميدانية بمنحم الونزة (تبسة)**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2013-2014، ص20.

باختلاف الأفراد وبحسب طبيعة الموقف. ومن العوامل التي تؤثر في الدافعية ما يلي: زيادة الدخل؛ المكانة الاجتماعية؛ الأمان الوظني؛ جاذبية العمل؛ الفرص المتاحة لتقديم الفرد في السلم الوظيفي الترقية؛ المعاملة الإنسانية للفرد؛ القيمة المستفادة من العمل؛ الإشراف الجيد. [1]

ثانيا– دوران العمل

دوران العمل بمفهومه الواسع يشير إلى " حركة قوة العمل دخولاً إلى المنظمة وخروجا منها، وتعتبر هذه الحركة بمثابة دليل على استقرار قوة العمل في المنظمة من عدمه، كما يمكن أن تمثل مؤشرا الضعف أو قوة الفاعلية التنظيمية؛ فالحركة الزائدة تغيير غير مرغوبة ومكلفة بالنسبة للمنظمة.[2] ويترتب عنه آثارا سلبية أهمها:

* تعطيل الأداء الوظيفي الناتج عن فقدان الكفاءات بسب الفراغ الوظيفي؛
* تدني معنويات العاملين، وتراجع البناء التنظيمي وارتفاع التكاليف؛
* إن ترك العمل للعاملين ذوي المهارات سيؤدي إلى زعزعة تماسك الأفراد وثقتهم في المنظمة؛
* يؤدي إلى زيادة في أعباء الأعمال، حيث سيقوم العاملين بتغطية العجز الناتج ترك زملائهم في العمل. [3]

كما يمكن لدوران العمل أن يؤثر إيجابيا على المنظمة، وتتمثل بعض آثاره الإيجابية في:

* إحلال منخفضي الكفاءة بموظفين أكثر كفاءة، مما يؤدي إلى زيادة صافية في الإنتاجية في الأجل الطويل؛
* الاستفادة من أفكار وخبرات الموظفين الجدد، مما يعزز روح وجهود الابتكار[4].

ثالثا– الروح المعنوية

الروح المعنوية هي" ذلك الشعور الذي يجعل العامل راضيا عن عمله مقبلا عليه بحماس، وبعلاقة طيبة مع رؤسائه من مجاميع زملائه؛ أي أن الروح المعنوية تتمثل في اتجاهات العامل نحو عمله، نحو زملائه، نحو رؤسائه، وهي بذلك تدل على مدى رضا العامل عن عمله.[5] وهناك خصائص تميز الروح المعنوية عن باقي الظواهر النفسية، منها:[6]

- لا تتأثر بالحوافز المادية أو بالسلطة الرسمية، بقدر ما تتأثر بجو العمل خاصة العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين؛
- تدفع الفرد إلى المزيد من الجهد والإنتاج إذا كانت عالية؛

---

[1] . صقر محمد أكرم حلس، **دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة إسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص57.

[2] . علية بوعافية، **تأثير دوران العمل على أداء وتنافسية المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة بسكتة شرشال جديدة**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013-2014، ص57.

[3] . صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق ذكره**، ص58.

[4] . علية بوعافية، **مرجع سابق ذكره**، ص90-91.

[5] . ابتسام حموش، **خصائص القيادة النسوية وعلاقتها بالروح المعنوية لدى عينة من الأساتذة التعليم الابتدائي بأم البواقي**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بام البواقي، الجزائر، 2019-2020، ص61.

[6] . **المرجع نفسه**، 65.

- لا يمكن إدراكها من أثارها؛
- يمكن ملاحظتها في سلوك الأفراد وحاجيتهم النفسية.
- ترتفع وتنخفض، وذلك حسب الظروف المحيطة بها، فهي تتحكم فيها العديد من العوامل لأنها ظاهرة معقدة. وهذه العوامل يمكن تقسيمها إلى:

- عوامل خاصة بالمنظمة: الأجر؛ الخدمات الاجتماعية؛ أسلوب الإشراف؛ النجاح في العمل؛ الثناء والتوبيخ؛ العلاقات والاتصالات تسوية الشكاوى.
- عوامل خاصة بالفرد: المشاركة؛ المساواة في المنافع؛ مكانة الفرد في عمله؛ الثقة في القائد؛ التفاهم المتبادل.[1]

رابعا– الثقة في الإدارة

إن الثقة التنظيمية تعني " إيمان الفرد بأهداف، قرارات وسياسات المنظمة. والقائد التنظيمي يجمع الأفراد العاملين معه في المنظمة، وبما يعكس رضا والتزام الفرد اتجاه المنظمة".[2] وتتميز عن باقي المفاهيم بـــ:

- أنها ذات مستويات متعددة حسب التسلسل الهرمي بالمؤسسة؛
- أنها تعتمد على دقة المعلومات وسهولة انسيابها وتدفقها داخل المؤسسة؛
- أنها عملية ديناميكية وليست ثابتة؛
- أنها تعتمد على الاتصال والتواصل الفعال؛
- أنها متعددة الأبعاد والمجالات، وتؤثر فيها عوامل عديدة وتحكمها ضوابط ومحددات أساسية.

إن الثقة التنظيمية تؤدي إلى زيادة وتنامي العلاقات الشخصية، كما أنها تؤدي إلى التميز بإنتاج وتطبيق أفكار جديدة، ووجودها يؤدي إلى تقليص مشكلة ترك العمل، فهي تؤثر على الصحة العامة. وإن فقدان الثقة في بيئة العمل يؤدي إلى رفع مستويات الضغط في العمل؛ فتؤثر على مستويات الإنتاجية، الابتكار والتميز، وتباطؤ عملية اتخاذ القرار.[3]

خامسا– الإيمان بالمنظمة

تعني مدى إيمان الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها، ومدى اعتزازهم بعضويتها. ويشمل الايمان بالمنظمة معرفة الفرد للخصائص المميزة لعمله، ودرجة استقلالية، وأهمية تنوع المهارات المطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له، لما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات،

---

[1] . ابتسام حموش، **مرجع سابق الذكر**، ص 61.

[2] . يوسف بن عطا الله، **دور المسؤولية الاجتماعية للإدارة الموارد البشرية في بناء الثقة التنظيمية في المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة**، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2018-2019، ص57.

[3] . أسماء جبارين، محمود أبو سمره، جعفر أبو صاع، **الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين**، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، فلسطين، 2018، ص15.

سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو، وكل هذا يجعله يفتخر بانتمائه لمنظمته، واعتبار أهدافها هي أهدافه، وتبني مشاكلها كما لو كانت مشكلته الخاصة.[1]

المطلب الرابع: قياس الالتزام التنظيمي

إن عملية قياس الالتزام التنظيمي تعتبر ظاهرة واعية وهادفة تجني المنظمة والعاملون من ورائها فوائد كثيرة من بين هذه الفوائد ما يلي:

- يقدم للإدارة مؤشرات تدل على مستوى الأداء الوظيفي؛
- يعتبر أداة تشخيصية لمعرفة المشكلات التي تواجه الأفراد والمنظمة، ومن ثم العمل على إيجاد الحلول؛
- يعود بالنفع على العاملين والمنظمة، حيث يتولد شعور لدى العاملين باهتمام الإدارة بهم، مما ينعكس إيجابا على أدائهم من ثم على فعالية المنظمة.

نظرا لأهمية وجود مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين، فانه من الضروري قيام المنظمات بالتحقق من وجود درجة من الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيها، لذا تسعى لاستخدام وسائل وطرق تستطيع من خلالها التعرف على درجة الالتزام لديهم، فقد ذكر الباحثون بإمكان المنظمات تستخدم أساليب مباشرة وغير مباشرة للتعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين، والمتمثلة فيما يلي:

أولا– المقاييس الموضوعية: هي الطرق البسيطة والشائعة للاستخدام، بحيث يحلل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة الالتزام التنظيمي للعاملين وهي تستخدم وحدات قياس موضوعة لرصد السلوك مثل:[2]

- رغبة الفرد في البقاء في المنظمة؛
- دوران العمل؛
- مستوى أداء العمل؛
- كثرة الحوادث في العمل؛
- كثرة الغياب عن العمل؛
- تعطل الآلات؛

هذه المقاييس تفيد في التنبيه على المشكلات الخاصة بالالتزام التنظيمي الذي قد تحدث، لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تبين أسباب المشكلات أو علاجها.

ثانيا– المقاييس الذاتية: هذا النوع من المقاييس يقيس التزام العاملين مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة، توجه للأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانبهم عن درجة

[1] . صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق الذكر**، ص59.

[2]. مسعود بن خلفان بن ربيع الجابري، **الالتزام التنظيمي لدى معلمي ومعلمات التعليم الأساسي وعلاقته بمستوى الأداء بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير في الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، الأردن، 2012، ص22.

الالتزام التنظيمي، ويعدّ هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص درجة الالتزام سلبا أو ايجابيا، وأفضل طريقة لتطبيق هذا المقياس هي قائمة الاستبانة عن طريق أسلوبين:

* إما أن يتم توجيه سؤال أو مجموعة أسئلة مباشرة للفرد، ويطلب منهم تحديد مستوى التزامهم ومدى حبهم للعمل، وتمتاز هذه الطريقة بسهولتها.

* ليس هناك سؤال واحد عن مستوى التزام الفرد، بل هناك أسئلة عديدة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل والبيئة، وتنظم هذه الأسئلة بمستوى تلائمهم مع مستويات الأفراد المبحوثين وخلال الإجابة مستوى الفرد.[1]

كما طور بعض المهتمين بدراسة الالتزام التنظيمي وتحليله عددا من المقاييس بهدف رصد حركة التزام الفرد بالمنظمة، وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها، وكان أبرزها:

1- مقياس بورتر وزملائه: قد أطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي، ويتكون من خمسة عشر فقرة، تستهدف قياس:

* درجة التزام الأفراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لها؛
* الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، والاستعانة بمقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة.[2]

2- مقياس مارش وسافري: الذين قدما مقياسا للالتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم، ويتكون من أربعة فقرات. وقد أُستخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعمق الالتزام مدى الحياة، وتعزيز استحسان المنظمة، وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل، والولاء لها حتى إحالته على التقاعد، وأخيرا إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.[3]

3- مقياس ثورنين: يتضمن ثمانية فقرات سداسية لاستجابة لقياس للالتزام التنظيمي، كما تضمن سبعة فقرات أخرى خماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني.[4]

4- مقياس توشن: يحتوي هذا المقياس على خمسة فقرات سداسية لقياس الالتزام التنظيمي، كما تضمن المقياس ثمانية فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة الالتزام المهني.

---

[1]. سامي ابراهيم حماد حنونة، **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ص21.

[2]. **المرجع نفسه**، ص22.

[3]. **المرجع نفسه**، ص23.

[4]. سميرة بالأطرش، **الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لدى عينة من مربيات رياض الأطفال بولاية ورقلة**، مذكرة ليسانس في علم النفس، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2010-2011، ص24.

5- مقياس جورج وزملائه: هو محاولة لقياس الالتزام التنظيمي من خلال ستة فقرات عبرت كل منها عن واحد من القيم الآتية: استخدام المعرفة والمهارة، زيادة المعرفة في مجال تخصصه، العمل مع زملائه بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة، العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات والمساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص، وقد استخدم من أجل تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة من الفقرات أعلاه مقياس خماسي الاستجابة.[1]

6- مقياس كوردن وزملائه: ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر لتحديد خصائص المشاعر، القيم والأعمال المتعلقة بالانتماء للمنظمة، وتم ذلك من خلال اثنتي وعشرون فقرة خماسية الاستجابة، مراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام والخروج منها بـ: عشرين فقرة، استهدفت الاستدلال على التزام الأفراد بالمنظمة، في حين ضم المصدر الثالث ثمانية وأربعون فقرة منها خمسة وثلاثون فقرة ذات مؤشرات ايجابية، وثلاثة وعشرون فقرة ذات مؤشرات سلبية.[2]

المطلب الخامس: الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي

إن الالتزام التنظيمي كباقي المواضيع المدروسة له إيجابياته وسلبياته التي تؤثر على مختلف المتغيرات التنظيمية، وكذا على الأفراد داخل المنظمة وخارجها خاصة وعلى المنظمة عامة، وفي هذا المطلب سنوضح الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي.

أولا- أثر الالتزام على بعض المتغيرات التنظيمية:

- الروح المعنوية: تشير الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي دورا كبيرا في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم، ذلك أن الروح المعنوية العالية هي نتاج الإدارة السلوكية الناجحة.[3]

- الأداء المتميز: يمتاز الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام بالأداء الجيد نتيجة حبهم لعملهم، وحماسهم وولائهم له، بالإضافة على شعورهم بالانتماء، وتوافق أهدافهم بأهداف المنظمة التي يعملون بها.[4]

- تسرب العاملين: يعتبر تسرب العاملين من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي، مما يمنع تقدم المنظمات، وذلك لأن التسرب يؤدي إلى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل.[5]

- العقد النفسي: يعرف العقد النفسي بأنه اتفاق غير مكتوب بين المنظمة والعاملين فيها، فهناك علاقة تكاملية تبادلية بين العاملين وبين التنظيم، فالمنظمة تطلب الأفراد بضرورة الالتزام بالأنظمة، القوانين والأهداف،

---

[1]. سامي ابراهيم حماد حنونة ، **مرجع سابق الذكر**، ص25.

[2] . سميرة بالأطرش، **مرجع سابق الذكر**، ص26.

[3]. فطيمة الزهرة، **مرجع سابق الذكر**، ص61.

[4]. عاشوري ابتسام، **مرجع سابق الذكر**، ص73.

[5] . **المرجع نفسه** ، ص73.

وأن يبذلوا قصارى جهدهم للحصول على المزيد من الإنتاجية، مقابل مطالبة الأفراد للمنظمة بالعمل على توفير البيئة المساعدة على إشباع حاجتهم من أمن واستقرار وحوافز[1].

– **انتظام العاملين:** إن فقدان أو ضعف الالتزام لدى الفرد العامل قد يؤدي إلى تسرب ذلك العامل، أو عدم انتظامه في العمل، ويعتبر تسرب الموظفين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات الإدارية من الظواهر السلبية التي تهدد الحياة المنظمات، وتمنع تقدمها ويترتب عليها أثار سلبية منها:[2]

- تعطيل الأداء الوظيفي في المجالين:
  - التعطيل الناتج عن فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين نتيجة لتركهم المنظمة؛
  - التعطيل الناتج عن الفراغ الوظيفي لعدم وجود الكفاءات.
- الارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات؛
- تتدني المعنويات؛
- زيادة أعباء العمل.

ثانيا– أثر الالتزام التنظيمي على جماعات العمل:

أما بالنسبة إلى مستوى الالتزام على صعيد جماعات العمل، نجد أن الالتزام يؤدي إلى نتائج متعددة سواء على أعمال الجماعة أو فاعليتها، إلا أن هذا الالتزام لم يحظى باهتمام يُذكر من جانب الباحثين بالرغم من أن النتائج الايجابية للالتزام في هذا الجانب تتمثل في:[3]

- كلما زادت درجة التزام الجماعة زادت درجة الثبات والفعالية؛
- كلما زادت درجة التزام الجماعة زادت درجة الثبات والفاعلية؛
- كلما زادت درجة التزام الجماعة كانت على استعداد لبذل جهد أكبر، وبالتالي زيادة فاعلية الجماعة؛
- كلما زادت درجة التزام الجماعة زادت درجة التماسك بين أفرادها.

في حين أن النتائج السلبية تتمثل في:

- انخفاض القدرة على الإبداع والابتكار، والتكيف من خلال استقرار العمالة.
- انخفاض معدل دوران العمل، وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة. وفي هذا الصدد يرى **(اوليفر)** أنه من الخطأ الاعتقاد بأن ارتفاع معدل الدوران يمثل مؤشرا سلبيا على طول الخط، فعندما يترك الأفراد الأقل التزاما من المنظمة قد يأتي أفراد آخرون لديهم أفكار جديدة، ويرون المنظمة بصورة أفضل.

---

[1]. فطيمة الزهرة، **مرجع سابق الذكر**، ص61.

[2]. بدر محمد عبد الحفيظ عبد المنعم، **الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الثانوية العامة في محافظة القاهرة: دراسة تحليلية**، مجلة التربية المقارنة الدولية، المجلد 13، العدد 13، الجمعية المصرية للتربية والإدارة التعليمية، مصر، 2020، ص 180.

[3]. صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق الذكر**، ص48.

- إن التفكير الجماعي يجعل الجماعة أقل انفتاحا على الآراء والقيم الجديدة؛
- زيادة فرص الصراع بين الجماعة والجماعات الأخرى داخل التنظيم.

ثالثا– أثر الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد

تؤكد الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من النتائج الايجابية للفرد مثل: زيادة مشاعر الانتماء، الأمان، التطور الذاتي الإيجابي، القوة ووجود أهداف لحياة الفرد، كما تؤدي زيادة الالتزام إلى زيادة المكافئات أكثر من الأفراد غير الملتزمين حتى يشجعهم ذلك ببذل الجهد.

تشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق، أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات مشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته.[1] وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات من الباحثين يشكك في وجود أثار ايجابية للالتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد، فمثلا يرى البعض أن من النتائج السلبية للالتزام التنظيمي تكمن في:

– قلة الفرص المتاحة للتطور والتميز الذاتي.

– زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية فالفرد يلتزم اتجاه المنظمة معينة فانه يبذل الوقت والجهد بها مما يؤثر على الالتزامات الأخرى، مما يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد. [2]

رابعا– أثر الالتزام التنظيمي على المنظمات

تتمثل النتائج الايجابية للالتزام في المنظمات فيما يلي:

- زيادة فرص الفعالية بالنسبة للتنظيم، وذلك من خلال:
  - زيادة الجهد المبذول وانخفاض نسبة الغياب؛
  - انخفاض في معدل دوران العمل.
- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم، لأن الأفراد الأكثر التزاما يعطون صورة ايجابية واضحة عن المنظمة، مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذو المهارات العالية.[3]

أما النتائج السلبية تتمثل في انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف، إذا أن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة من التنظيم يميلون إلى عدم مناقشة سياسات المنظمة، مما يحدّ من قدرة المنظمة على الابتكار، حيث أن الأفراد الإدارة العليا الذين يحتفون بدرجة عالية من الالتزام والولاء للمنظمة عادة ما تخلق لديهم القدرة للإبداع والابتكار.[4]

---

[1]. ابتسام عاشوري، **مرجع سابق الذكر**، ص73.

[2]. صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق الذكر**، ص48.

[3]. فتيحة باعلي، عصموني فاطمة، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بأدرار**، مذكرة ماستر في العلوم الإجتماعية، جامعة احمد دراية بأدرار، الجزائر، 2017-2018، ص56.

[4]. صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق الذكر**، ص49.

المبحث الثالث: أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي

يعتبر الالتزام التنظيمي أحد الأسباب الرئيسة في نجاح أو فشل المنظمات، لذا تسعى الدراسات لمعرفة أهم الأسباب المؤثرة عليه؛ فضغوط العمل مثلا تعتبر من أهم هذه الأسباب. ولهذا سنحاول في هذا المبحث التطرق الى أهم النماذج المفسرة لكلا المتغيرين "ضغوط العمل-الالتزام التنظيمي" ومحاولة التوصل في الأخير الى العلاقة التي تربط الالتزام التنظيمي بمتغير الضغوط.

المطلب الأول: نماذج الالتزام التنظيمي

اقترح العديد من الباحثين والمهتمين بموضوع الالتزام التنظيمي العديد من الدراسات التي تفسره، سواء ما يتعلق بالأسباب أو النتائج والأثار المترتبة عنه، إلا أنها لم تستطع الخروج بنموذج واحد يحدد دراسة الالتزام التنظيمي، ومن بين أهم النماذج ما يلي:

أولا- نموذج (Etzioni :1961) للالتزام التنظيمي

تعتبر كتابات (**Etzioni**) من أهم الكتابات حول الالتزام التنظيمي، حيث يستند إلى أن القوة أو السلطة التي تمتلكها المنظمة على حساب الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة، وهذا ما يسمى بالالتزام ويأخذ ثلاث أشكال هي:

- **الالتزام المعنوي:** يمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمته، والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها.
- **الالتزام القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة:** هو أقل درجة في رأيه من حيث اندماج الفرد مع منظمته، والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من احتياجات الفرد حتى يتمكن من الإخلاص لها، ويعمل على تحقيق أهدافها. [1]
- **الالتزام الاغترابي:** هو يمثل الجانب السلبي في علاقة الفرد مع المنظمة التي يعمل بها، حيث اندماج الفرد مع منظمته غالبا ما يكون خارج عن إرادته، وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد[2]. ويرى الباحث (اتزيوني) أن هذه الأنواع منفصلة عن بعضها البعض، وتطبق في منظمات مختلفة[3].

---

[1]. معروف نور الهدى، **أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة البسكرية للاسمنت ببسكرة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2020/2019، ص53.

[2]. صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق الذكر**، ص54.

[3]. لوصيف سهيلة، **أسلوب القيادة وعلاقته بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بام البواقي، الجزائر، 2014/2013، ص50.

ثانيا– نموذج (Steers 1977) للالتزام التنظيمي

يرى (**Steers**) أن الخصائص الشخصية، خصائص العمل وخبرته تتفاعل معا كمدخلات، ويكون ميل الفرد للاندماج بمنظمته ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها، ولديه رغبة قوية في عدم ترك التنظيم، وانخفاض نسبة غيابه، وهذا وقد بين (**Steers**) أن هناك عوامل تؤثر في تكوين الالتزام التنظيمي، وما يمكن أن ينتج عنه من سلوك[1]. والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل رقم(1–4): شكل يوضح نموذج (Steers)



المصدر:حمزة معمري، **العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بورقلة**، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008/2007، ص86.

[1] . حمزة معمري، **مرجع سابق الذكر**، ص85.

ثالثا– نموذج (Angel et Perry :1983) للالتزام التنظيمي

يبحث هذا النموذج في أسباب الالتزام التنظيمي، وقد تم تصنيفها في نموذجين رئيسين، هما[1]:

- **نموذج الفرد كأساس للالتزام التنظيمي**: يعتبر هذا النموذج وليد تفسيرات علماء النفس الاجتماعي وعلماء السلوك، فهو جوهر الالتزام التنظيمي كونه يبنى على أساس خصائص الفرد وتصرفاته، باعتبارها مصدرا للسلوك المؤدي الى هذا الاتجاه، وتبعا لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد، كـ: العمر، الجنس، التعليم والخبرات باعتبارها محددات سلوك الفرد، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية، بالإضافة إلى ما يمارسونه داخل المنظمة.

- **نموذج المنظمة كأساس للالتزام التنظيمي**: يقوم هذا النموذج على أن المنظمة هي أساس الالتزام التنظيمي؛ حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها، فالفرد لديه بعض الحاجات والأهداف التي يتوقع تحقيقها في المنظمة، ولا يتردد بتسخير مهاراته وطاقاته مقابل قيام المنظمة بتلبية تلك الحاجات والأهداف؛ أي أن هذه العملية تكون تبادلية بين الفرد والمنظمة التي تعالج حاجاته؛ حيث أن المنظمة حين تأخذ على عاتقها تلبية احتياجات الفرد سوف تؤدي في النهاية إلى أن يتمسك بقيمها ويعتبرها قيمه.

رابعا– نموذج (Salanhck et Staw) للالتزام التنظيمي

يفرق هذا النموذج بين نوعين من الالتزام، وهما:

- **الالتزام الموقفي**: يقصد به العمليات التي يمكن من خلالها تطابق أهداف الفرد مع أهداف وقيم المنظمة، وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار بها، ويعكس هذا البعد من الالتزام وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي بانه يشبه" الصندوق الأسود"، ويتضمن هذا النوع من الالتزام بعض من العوامل التنظيمية والشخصية، مثل : السمات الشخصية، خصائص الدور الوظيفي، الخصائص التنظيمية وخبرات العمل، بالمقابل فإن مستوى الانسجام الناتج عن هذه الخصائص يحدّد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي، الحضور والغياب، الجهود التي تبذل في العمل ومقدار مساندة الأفراد لمنظماتهم.

- **الالتزام السلوكي**: يقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطا بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق، فالجهد الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتمسك بعضويته بها. وتقوم فكرة هذا النوع من الالتزام على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي، خصوصا الخبرات المكتسبة على تطور علاقة الفرد بمنظمته، حيث يصبح الأفراد مقيدين بأنواع خاصة في السلوك داخل منظمتهم نتيجة اطلاعهم على بعض

---

[1]. محمد إسماعيل داود الجماصي، **العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الاقصى، فلسطين، 2013، ص23.

المزايا والمكافآت التي يترتب على هذا السلوك، مما يخلق لديهم الخوف من فقدان هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك. [1]

خامسا– نموذج (Kanter) للالتزام التنظيمي

يرى هذا النموذج أن هناك ثلاثة أنواع من الالتزام التنظيمي نابعة من متطلبات السلوك المختلفة التي تفرضها المنظمات على أفرادها، وهي:

- **الالتزام المستديم**: يمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم، وطاقتهم مقابل استمرار المنظمات التي يعملون بها، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزء من منظماتهم، وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها.

- **الالتزام التلاحمي**: يتمثل في العلاقة النفسية والاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظمته، والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمات، وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين، إضافة الى الامتيازات التي تمنحها المنظمات، كالبطاقات الشخصية الخاصة، أو توفير السيارات وبعض الخدمات مثل: الإسكان والمواصلات، والتي من شأنها تعزيز التلاحم بين الفرد ومنظمته.

- **الالتزام الرقابي**: ينشأ هذا النوع من الالتزام عندما يعتقد الفرد أن المعايير والقيم الموجودة في المنظمة تمثل دليلا مهما لتوجيه سلوك الأفراد، وبالتالي فإن سلوك الفرد في المنظمة يتأثر بهذه المعايير. [2]

المطلب الثاني: مراحل الالتزام التنظيمي

تتنوع أراء الباحثين حول مراحل تكوين الالتزام التنظيمي، فهناك من يرى بأن الالتزام التنظيمي يتشكل من خلال مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة، وهما:

أ. **مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها**: غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته؛

ب. **مرحلة الالتزام التنظيمي**: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها[3].

هناك من يرى بأنه يمكن حصر مراحل الالتزام التنظيمي في ثلاث، وهي:

---

[1]. نور الهدى سحيري، **إدارة التغير ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة بوفال بالبرواقية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2017/2016، ص74.

[2]. صقر محمد أكرم حلس، **مرجع سابق الذكر**، ص ص56-57.

[3]. فتيحة باعلي، عصموني فاطمة، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية أدرار**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2017، ص 49.

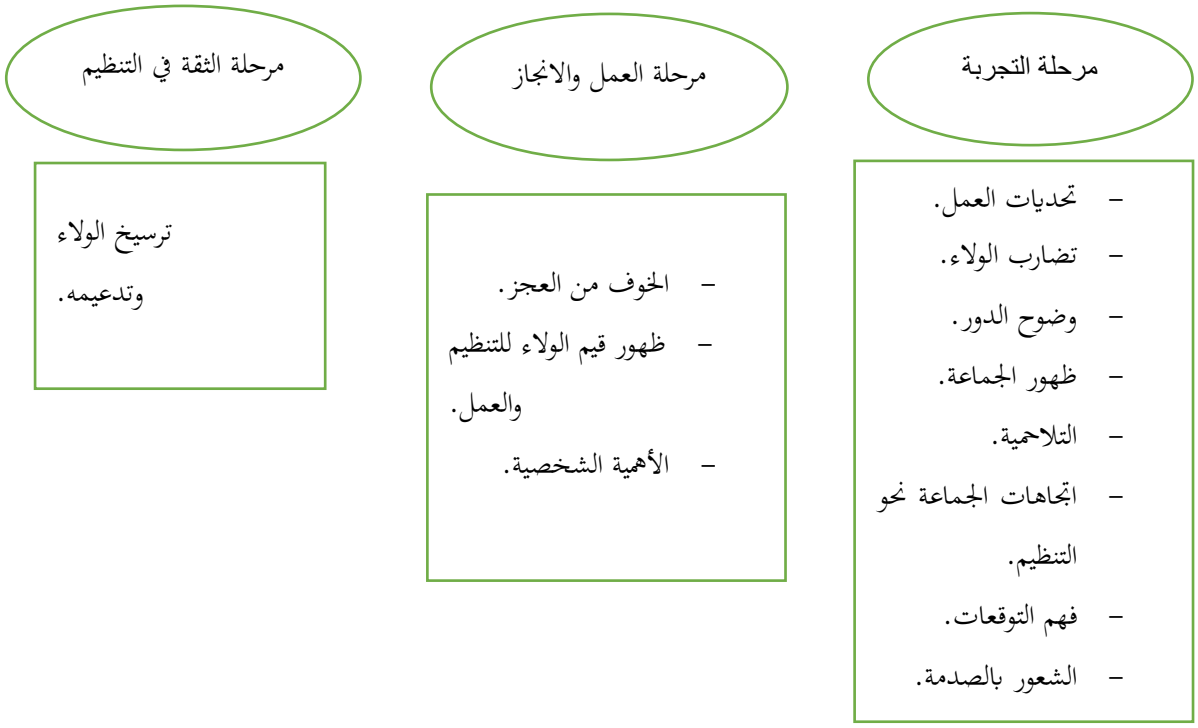
أ. **الإذعان والالتزام:** حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه[1].

ب. **مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة:** حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم رغبة منه الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر بها.

ج. **مرحلة التبني:** حيث يعتبر الفرد أن أهداف المنظمة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه، وهنا يحدث الالتزام نتيجة تطابق الأهداف والقيم[2].

أما الباحث (**المعاني**) فقد حدد ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي، والممثلة في الشكل الآتي:

الشكل رقم (1–5): مراحل الالتزام التنظيمي عند المعاني



المصدر: أحمد بطاح، **قضايا معاصرة في الإدارة التربوية**، دار الشروق للنشر، الأردن، 2006، ص186.

فيما يأتي شرح موجز لهذه المراحل:

أ. **مرحلة التجربة:** مدتها عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعا للإعداد والتدريب والاختبار، ويكون توجهه الرئيسي في هذه الفترة الحصول على القبول والأمن من قبل التنظيم، وأيضا محاولة التعايش والتأقلم مع البيئة

[1] باعلي فتيحة، **مرجع سابق الذكر**، ص50.

[2] اللوزي موسى، **التكوين التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة**، دار وائل للنشر عمان، 1999، ص113.

الجديدة العمل. وفي هذه المرحلة يظهر الفرد مجموعة من الخبرات مثل: وضوح الدور، ظهور الجماعة المتماسكة، نمو اتجاهات الجماعة نحو التنظيم، فهم وإدراك التوقعات، تحديات العمل، تضارب الولاء والالتزام والشعور بالصدمة[1].

ب. **مرحلة العمل والانجاز:** مدتها تتراوح ما بين العاملين والأربعة أعوام، وفي هذه المرحلة يسعى الفرد من خلالها إلى تأكيد مفهوم الإنجاز لديه. وتتميز هذه المرحلة بالخبرات التالية: الأهمية الشخصية، الخوف من العجز، ظهور قيم الولاء والالتزام للتنظيم والعمل.

ج. مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة، وتستمر إلى ما بعد ذلك؛ حيث يزداد التزامه وتتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج[2]. ذكر الباحث (**الخضيري**) أن بناء الثقة يتم من خلال حزمة متكاملة من العوامل، التي يجب على المدير المتجول معرفتها واستيعابها تماما، وأهم هذه العوامل نذكر:

- إعطاء العاملين حقهم بدلا من لومهم على ما لم يقوموا به؛
- مشاركة المعلومات بدلا من حجبها؛
- التفكير بمنطق نحن جميعا بدلا من أنا، هم؛
- احترام الهيكل التنظيمي بدلا من التعدي عليه واختراقه؛
- تحمل المسؤولية بدلا من افتعال الأعذار للتهرب منها؛
- تعاون الأفراد العاملين في إيجاد الحلول بدلا من غلق الأبواب أمامهم؛
- التركيز على الجوهر الرئيسي بدلا من التفضيلات الفرعية؛
- إظهار المشكلات على السطح بدلا من إخفائها[3]؛

المطلب الثالث: النماذج المفسرة لضغوط العمل

النموذج هو الرؤية العاكسة التي يحاول الكاتب أو الباحث من خلالها تبسيط وتجسيد الظاهرة المدروسة وتختلف النماذج وتتنوع باختلاف وتنوع درجة تقدم الظاهرة، وفيما يلي نستذكر أهم النماذج البارزة والمتخصصة في مجال ضغوط العمل:

---

[1]. نورة بن راس نورة، **الهوية المهنية وعلاقتها بالالتزام في العمل لدى أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة**، مذكرة الماستر في علم النفس، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2019/2018، ص 42.

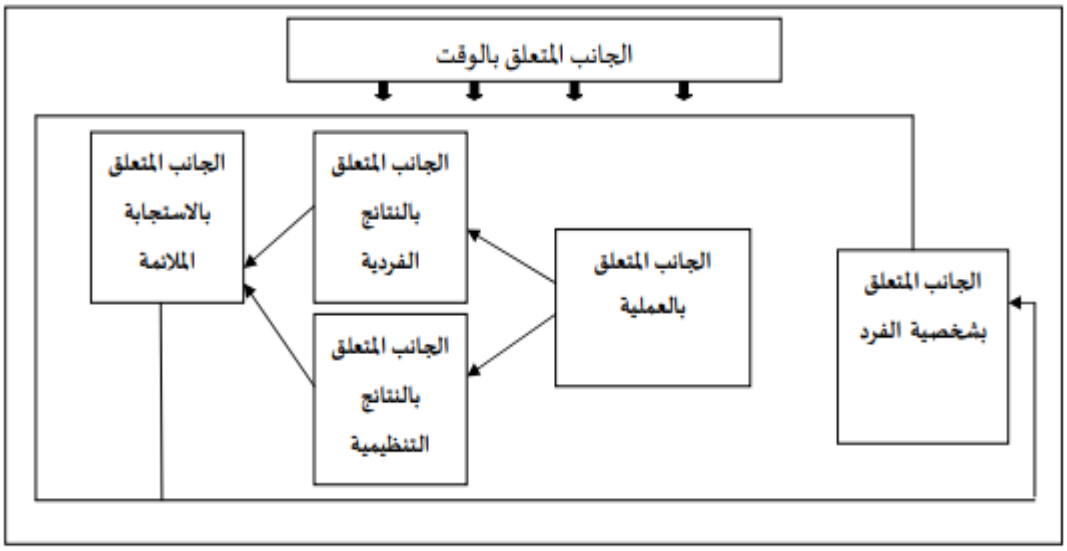
[2] . إسماعيل محمود الشرقاوي، **إدارة الأعمال من منظور اقتصادي**، دار المنهل للنشر، الأردن، 2016، ص287.

[3]. سراج الدين عبد الرحمان عثمان بدري، **الإدارة بالتجوال ودورها في الالتزام التنظيمي:دراسة ميدانية في الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء، – الفترة من 2012 إلى2017–** ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة افريقيا العالمية، السودان، 2018، ص72.

أولا– نموذج بيرونومان 1978 المفسر لضغوط العمل

ظهر هذا النموذج نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل التي تمت في الفترة ما قبل 1978، وهو يمثل نقطة البداية لتطور العديد من النماذج والنظريات في هذا المجال. ويفترض هذا النموذج أن الضغوط لدى الفرد تأتي من مصدرين، هما: الفرد والمنظمة، والتفاعل بين الاثنين في زمن محدد يؤدي الى مجموعة من الآثار على الفرد والمنظمة مما يلزم كليهما على الاستجابة.و الشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1–6): نموذج بيرونيومان 1978



المصدر: باهي صابرينة، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي:دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك مركب GnL1/Z بطيوة**، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2019/2018، ص13.

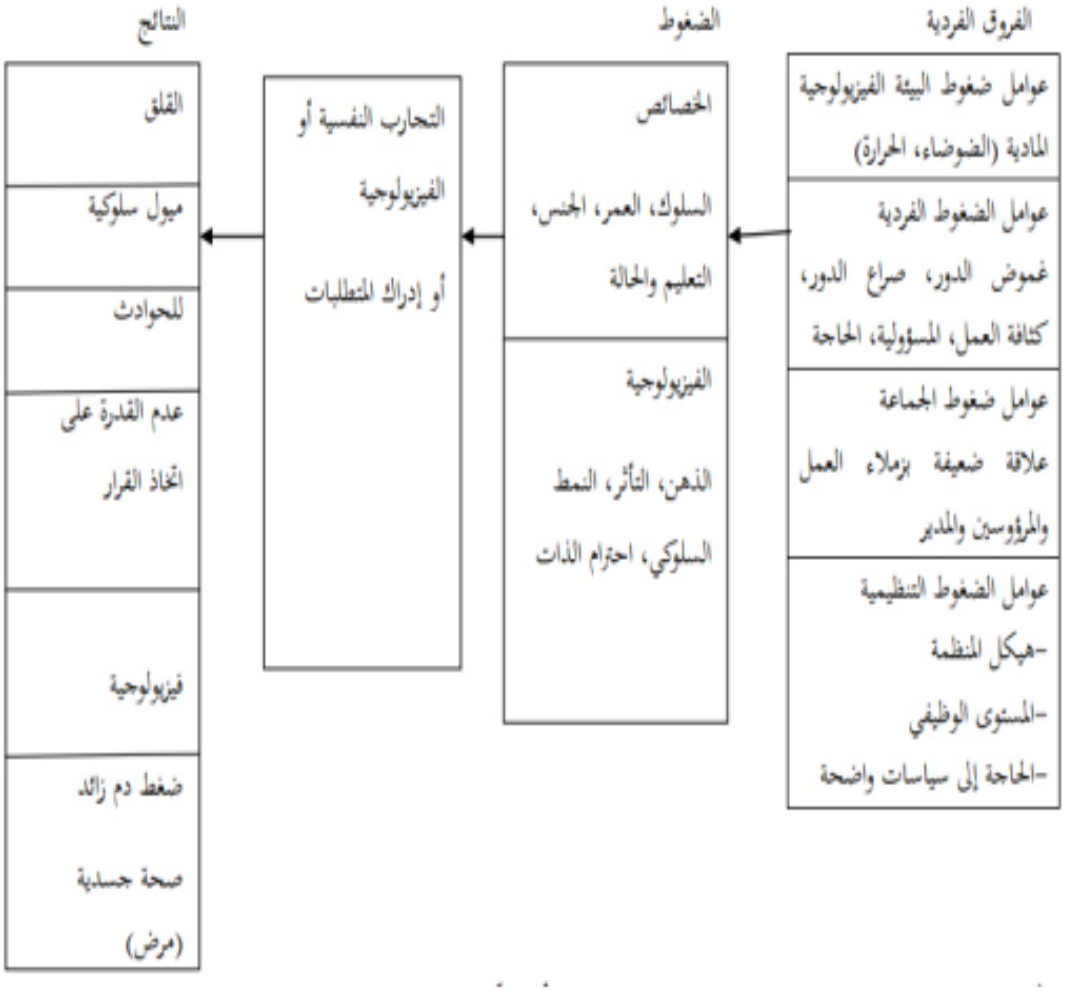
بما أن استمرار المنظمة وبقائها مرتبط بأفرادها، فإن أي ضغط يواجه هذه الأخيرة يؤثر عليها ويسبب لها آثار تنعكس على المنظمة ككل، لذا وجب وضع خطة استعجالية لتفادي عواقبها خلال زمن محدد[1].

ثانيا– نموذج جيبسون وزملائه: 1982 المفسر لضغوط العمل

يشبه نموذج **جيبسون** النموذج السابق في تقسيمه لمصادر ضغوط العمل، وأيضا اعتبار الفروقات الفردية عنصر مؤثر في عملية إدراك المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها، حيث يوضح هذا النموذج العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المختلفة وأثرها على العمل، كما هو موضح في الشكل الآتي:

[1]. صبرينة باهي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي:دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك مركب GnL1/Z بطيوة**، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد لبن باديس، مستغانم، 2019/2018، ص13.

الشكل رقم (1–7):نموذج جيبسون وزملائه: 1982



المصدر: مبروك بن طكوكة، العياشي ساعد السعود، **تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الغدارة العمومية: دراسة حالة مديرية التشغيل برج بوعريريج**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريريج، الجزائر، 2022/2021، ص 7

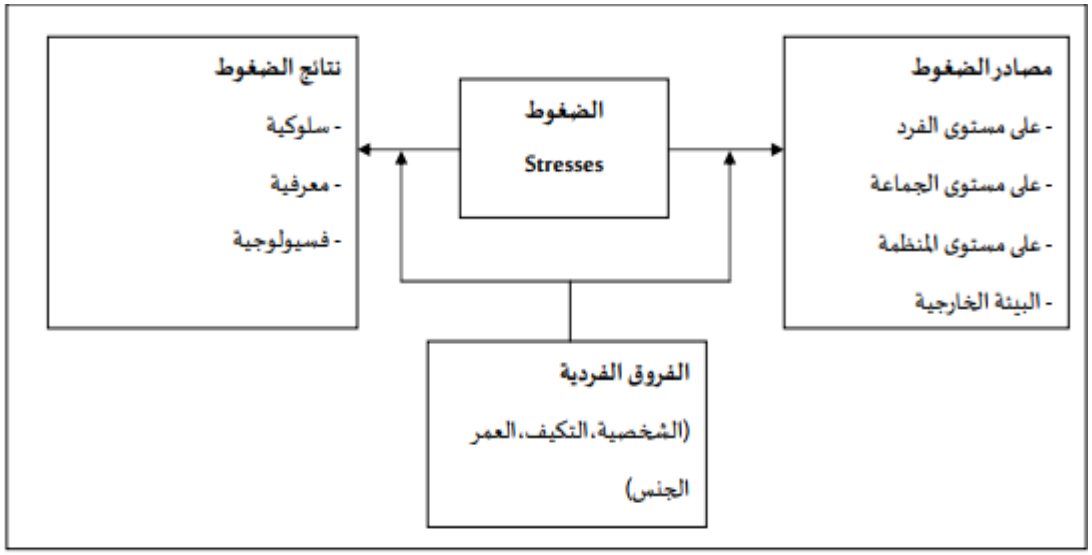
من الشكل يتضح أن مصادر الضغوط حسب هذا النموذج تقسم إلى:

* عوامل من البيئة المادية؛
* عوامل من الفرد؛
* عوامل من الجماعة؛
* عوامل من التنظيم.

ثالثا– نموذج (كرايتنر وكيني) المفسر لضغوط العمل

يشبه هذا النموذج إلى حد ما نموذج جيبسون وزملائه، حيث يقسم مصادر الضغوط الى الضغوط على مستوى (الفرد، الجماعة والمنظمة)، والضغوط الخارجية (أوضاع اقتصادية، أسرية، ونوعية الحياة وغيرها)، وحسب هذا النموذج فإن الفروق الفردية تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط، وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجه.اكما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة كما يوضحه الشكل التالي[1]:

الشكل رقم (1–8): نموذج (كراينر وكيني) لدراسة ضغوط العمل



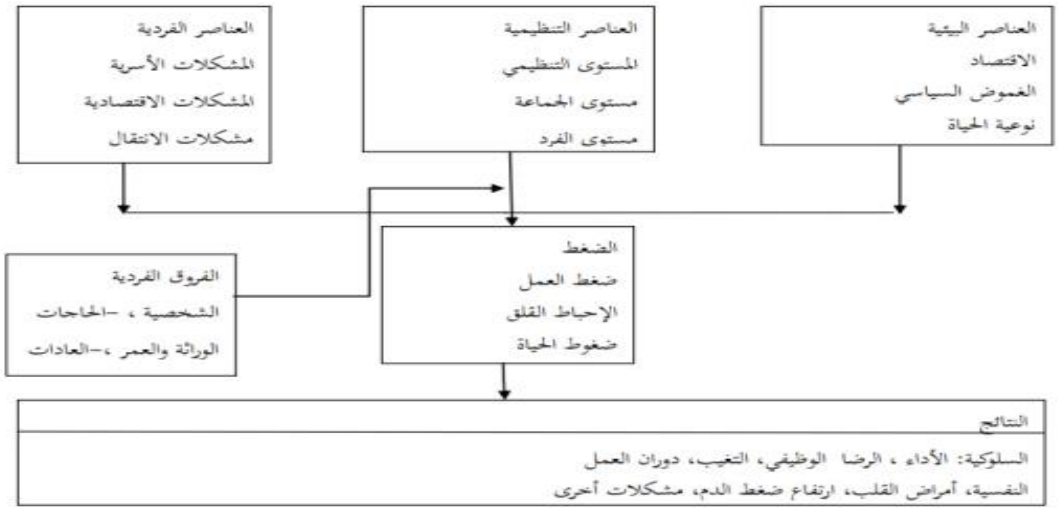
المصدر: صبرينة باهي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي:دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك مركب GnL1/Z بطيوة**، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد لبن باديس، مستغانم، 2019/2018، ص16.

رابعا– نموذج (سيزلاقي وولاس: 1987) المفسر لضغوط العمل

يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية، وهي: بيئة المنظمة والعوامل الفردية، وتؤدي هذه المصادر مجتمعة إلى خلق أشكال مختلفة من الضغوط، وتختلف حدتها حسب الفروقات الفردية، فهي تؤثر سلبا على الفرد (نفسية، سلوكه، صحته) ولها أثر سلبي أيضا على المنظمة، والشكل الآتي يوضح ذلك.

[1] باهي صابرينة، **مرجع سابق الذكر**، ص16.

الشكل رقم(1–9): نموذج سيزلاقي وولاس 1987



المصدر: مبروك بن طكوكة، العياشي ساعد السعود، **تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الغدارة العمومية: دراسة حالة مديرية التشغيل برج بوعريريج**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريريج، الجزائر، 2022/2021، ص

يتضح من استعراض النماذج السابقة، بأنه لا يوجد اتفاق جامع بين الباحثين حول نماذج دراسة ضغوط العمل، وأن كل نموذج يركز على عناصر ومتغيرات معينة.

المطلب الرابع: أساليب التحكم في ضغوط العمل للرفع من مستوى الالتزام التنظيمي

قد تواجه الفرد أثناء قيامه بعمله مجموعة من الضغوط التي قد تخفض من كفاءة وفعالية أدائه، وذلك ما يعود بالسلب على المنظمة وأهدافها بصفة عامة، فلا بد له من أن يكون واعيا بضرورة التحكم في هذه الضغوط والأزمات ويتجاوزها بأقل الأضرار، وبما يحقق أهدافه وأهداف المنظمة.

أولا– الأساليب الفردية: ذكر الباحثون مجموعة من الأساليب التي يمكن أن تساعد على التحكم في ضغوط العمل والسيطرة عليها على مستوى الفرد، أهمها:

- **إعادة بناء الشخصية**: يمكن تعديل بناء الشخصية من خلال بناء الذات الإيجابية، وذلك بتعزيز الثقة بالنفس والاعتماد على الذات وتقبل الخبرات، والبعد عن السلوك الدفاعي، وكذلك يمكن تعديل بناء الشخصية من خلال ممارسة السلوك العازم بحيث يمكن للفرد التعبير عن ذاته وتقديرها، بدرجة تسمح له بالمطالبة بحقوقه والدفاع عنها بطريقة معقولة، كما يمكن للفرد تعديل السلوك المتصل بنمط الشخصية مثل:
  - التحكم في الغضب؛
  - التعود على التركيز؛

* إيقاف حالات التفكير المزعجة؛
* تدوين أسباب القلق والمبادرة إلى التخلص منها.

- **التأييد الاجتماعي**: يتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد، إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها، أو المساندة العاطفية التي تعيش على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات هادفة وحميمية مع أفراد يشعر بالارتياح لهم.
- **التركيز**: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى يساعد في تخفيض حدة الضغوط النفسية للعمل، حيث يؤدي التركيز في الأداء إلى صرف الفرد عن التفكير بمصادر الضغوط، ويؤدي به الى قيام بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.
- **الاسترخاء والراحة**: من خلال الحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه، حيث يتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يُذكره من ضغوطات.
- **فرص العمل البديلة**: تُعتمد هذه الإستراتيجية إذا بلغت الضغوط درجة كبيرة جدا؛ حيث يضطر الفرد إلى ترك العمل، أو الغياب، أو طلب النقل إلى وظيفة أخرى جديدة، أو الحصول على إجازة[1].
- **التغذية الراجعة البيولوجية**: تتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الالكترونية لتدريب الفرد، وزيادة إدراكه لأي تغير في الجسم، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولا من خلالها السيطرة على هذه التغيرات، فمثلا إذا أشار الجهاز إلى أعراض التوتر، مثل: ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب. ومن سلبيات هذه الطريقة أن الأجهزة عالية التكاليف، وهي متنوعة وعديدة وليس جميعها تتمتع بدرجة عالية من الدقة والمصداقية[2].
- **طلب المساعدة من المختصين**: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة الشخصية، حيث أن الضغوط قد تكون من بالغة الحدة، بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة، مما يحتم عليه طلب المساعدة من الأشخاص المختصين في معالجة الضغوط من أطباء في علم النفس[3].

كذلك من أهم الأساليب التي لا بد أن يتبعها الأفراد، نجد ما يلي:

- جمع معلومات كاملة وكافية عن المواقف وإن كانت غير سارة؛
- الصلاة وذكر القرآن لقوله تعالى: " ألا بذكر الله تطمئن القلوب "؛

---

[1] . عزوز سعداوي، **ضغوط العمل وعلاقته بالتدرج الوظيفي: دراسة ميدانية بمتوسطة عمراوي محمد بالمغير ببوسعادة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2022/2021، ص ص26-27.

[2]. يوسف الدبور، **دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين: دراسة حالة شركة سوناطراك –وادي تومر بغرداية–**، مذكرة ماستر في علم اجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016/2015، ص44.

[3]. هناء كلاش، **مرجع سابق الذكر**، ص41.

- التمارين الرياضية: فقد أثبتت الدراسات أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل: المشي، الركض، السباحة، وغيرها هم أقل عرضة للضغوط؛
- الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات إلى أن الفكاهة ساعد على تجنب ضغوط العمل؛
- إعادة البناء المعرفي: من خلال تشجيع الفرد على اعتقاد أن اخفاقه لا يعني أنه إنسان فاشل؛
- شبكة العلاقات: من خلال الانضمام إلى جماعات مختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيره خارج العمل، مما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية؛
- الاعتماد على نظام غذائي متوازن ومتنوع؛
- أخذ إجازات للتخفيف من ضغوط العمل؛
- تقبل النّقد والنصائح البناءة وأخذها بعين الاعتبار؛
- التعبير عن الآراء والمشاعر في إطار احترام الآخرين؛
- تجنب البقاء وحيدا ومناقشة المشاكل مع الآخرين. [1]

ثانيا– على مستوى المؤسسة: إن من واجب المنظمة التحكم في ضغوط العمل، وتجنب أسبابها ومصادرها سواء كانت مصادر نابعة من بيئة العمل، أو خارجها وذلك باستخدام أساليب واستراتيجيات، وكذلك سياسات التي تمكنها من تخفيف من حدة هذه الضغوط.من بين هذه الطرق ما يأتي:

- **التطبيق الجيد لمبادئ إدارة التنظيم:** يقع الكثير من المدراء والمسيرون في أخطاء ومخالفات، وهذا راجع لعدم إتباعهم لمبادئ الإدارة المتعارف عليها، لذلك يجبرهم على إتباع قواعد المنظمة تجنبا لخلق أي ضغط عند المرؤوسين، كما أن نزاهة المسؤول تقضي على الأحكام المسبقة والتي تكون سلبية في أغلبها.
- **نظم المشاركة في اتخاذ القرارات:** إن بعد الأفراد عن المراكز في اتخاذ القرار يُولد لهم شعور بالإغتراب، وهذا ما قد يزيد من حدة الضغوط، إلا أن مشاركة المسؤول مرؤوسيه في وضع القرارات ومشاورتهم في بعض القضايا التي يمكن أن تكون لهم صلة، بما يعزز ثقتهم برئيسهم وأنفسهم، وهذا ما يزيد من ولائهم لأن الأفراد العاملين ليسوا بمعزل عن القضايا والمستجدات في المؤسسة التي ينتمون إليها.
- **تحليل الأدوار وتوضيحها:** هذا ما يوضح وعي ورؤية الفرد العامل بدقة إلى كل من مهامه وصلاحيته، وكذا ما يتوقعه الآخرون منه بما يجنب التنازع والتضارب، ما يساعد على ريح الوقت والاقتصاد في استغلال موارد المنظمة.
- **إعادة النظر في تصميم الأعمال:** من خلال تحسين كل جوانب العمل وإعطائه أهمية ومزيد من الاستقلالية وفرص التقدم.

[1] . ريمة معوش، **أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لخراطة**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2018/2017، ص29.

- **إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للعاملين:** عن طريق إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات (الاتصال، اللامركزية، المرونة...)، وهذا ما يمنح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح والأهمية.
- **المساندة الاجتماعية:** من خلال توفير علاقة إيجابية بين الزملاء، وبين الرئيس ومرؤوسيه، هذا ما يخلق مظاهر تعاون واحترام متبادلين، ويساعد في علاج أو تخفيف حدة الضغط،كما يقضي على عزلة واغتراب العاملين.[1]
- **إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:** تعاني المنظمات من فترة لأخرى من مشاكل تنبع من تغيرات في الهياكل، السياسات والإجراءات، مما يؤدي إلى إلقاء المزيد من الضغوط على العاملين. ويمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق، مثل: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف وتقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، وإنشاء وظائف جديدة مثل (مساعد المدير) يمكنها أن تحل الكثير من المشاكل[2].
- **الإرشاد:** يمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين وغير متخصصين، مثل: الأخصائي لشؤون العاملين أو الرئيس المباشر، بحيث يتم بصفة سرية وكتومة حتى يشعر الفرد بالحرية في التحديد والإفصاح عن مشكلاته وظروفه الشخصية والخاصة، لأن الإرشاد ليس مقصورا على مشكلات العمل فقط، بل قد تشمل أيضا مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة لكونها يؤثر على حياته الشخصية، ويمكن أن يتم الإرشاد بطرق متنوعة تتفاوت فيها درجة مشاركة وسيطرة الموظف في عمله، وهذا الأسلوب يحقق وظيفة النصح[3].
- **التدريب:** يلعب التدريب دورا مهما في تلقين الأفراد بشكل مباشر كيفية التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يمكن أن يواجهها العاملون أثناء العمل، هذا فضلا على ما يتم تدريب الفرد عليه من مهارات التعامل مع الآخرين والعلاقات الإنسانية[4].
- **تحديد الأهداف:** مقاومة الضغوط التنظيمية ممكن أن تتحقق من خلال أنشطة محددة الهدف، هذه الأنشطة صُممت لزيادة دافعية المهام، وفي نفس الوقت تقليل صراع الدور وغموضه لهؤلاء الأفراد الذين يعانون من الضغوط، وهو يركز على غايات الأفراد بينما يوجه طاقاتهم في وجهتها المفيدة للإنتاج والعطاء[5].

---

[1] . سمية شوارك، **أثر الضغوط المهنية على السلوك التنظيمي لدى العاملين: دراسة ميدانية على قابلات المؤسسة الاستشفائية المتخصصة – قضي بكير– بغرداية والمؤسسة الاستشفائية العمومية 18 فيفري يوم الشهيد بمتليلي الشعانبة – غرداية–**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة غرداية، الجزائر، 2018-2019، ص34.

[2]. معوش ريمة، **مرجع سابق الذكر**، ص30.

[3]. كنزة بوسباطة ، **ضغوط العمل وتأثيرها على التوافق المهني: دراسة ميدانية في المؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بولاية ام البواقي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016/2015، ص49.

[4]. بولمرقب صالح، **ضغوط العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى الموارد البشرية: دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية العربي بن المهيدي 2000 سرير**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن المهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016/2015، ص20.

[5] . يوسف الدبور، **مرجع سابق الذكر**، ص50.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

إن الدراسات السابقة تعتبر جهودا مضيئة للعديد من الباحثين واسهاماتهم المختلفة في رصد ودراسة الظواهر وتحليلها، والاستفادة منها في الدراسات الآتية. ويعتبر موضوع ضغوط العمل والالتزام التنظيمي من المواضيع المهمة التي اهتم بها العديد من الباحثين، وفيما يلي توضيح بعض الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين:

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بمتغير ضغوط العمل

أولا– جابر أويش، تاج الدين بالي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للأملاح ENASEL بالمغير، مذكرة ماستر في إدارة الاعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بولاية الوادي، الجزائر، 2022/2021.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على نسبة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع المؤسساتي وأثر هذه الضغوط على أدائهم المهني.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: أجريت هذه الدراسة على أحد فروع الشركة الوطنية للأملاح **ENASEL** المسمّات بالمغير المتواجدة بمنطقة الوادي ريغ الواقعة شرق الجزائر، ولجمع البيانات تم توزيع 40 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم اختيارها بالطريقة العشوائية، وقد عُولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وبالاستعانة بالبرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من بينها:

* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى الدلالة 5% في مؤسسة محل الدراسة؛
* إن عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
* إن الأجور والعلاوات تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

أوصت هذه الدراسة بـ:

* ضرورة توفير بيئة العمل توازن بين رضا العامل ومتطلبات العملاء والالتزام بالنزاهة والموضوعية في أداء العاملين؛
* الالتزام بالنزاهة والموضوعية أثناء تقييم أداء العاملين؛
* يجب أن يكون هناك وضوح فيما يتعلق بالترقيات والعلاوات، وان يتمتع بهما العمل حسب كفاءته المهنية.

ثانيا– كلاش هناء، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بناصر ببسكرة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020/2019.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل بمختلف مصادرها "غموض الدور،عبء العمل" على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي الاستطلاعي وفق تصميم استبانة قدمت بطريقة عشوائية لـ 130 عامل مهني بمستشفى بشير بن ناصر، وعولجت بياناتها بطريقة SPSS،كما تم الاعتماد على المقابلة.

خلصت الدراسة الى عدد من النتائج من بينها:

* وجود أثر معنوي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
* عدم وجود أثر معنوي لكل من عب العمل، ظروف العمل، صراع الدور والهيكل التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.
* وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل بالنسبة لمتغيرات الشخصية: الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، العمر والحالة الاجتماعية.
* وجود تأثير معنوي لغموض الدور على الأداء الوظيفي، ووجود علاقة ارتباط قوي بين هذا البعد والأداء الوظيفي.

أوصت الدراسة بـــ:

* تحديد المستويات والصلاحيات للحدّ من تداخل المهام وغموض الدور، وضرورة مراعاة المؤهلات والقدرات لكل فرد بما يتناسب مع طبيعة مهامه؛
* ضرورة توفير بيئة عمل مناسبة من: ظروف عمل مادية وجو ملائم لتقديم أداء مرتفع، وخاصة فيما يخص الخدمات الصحية التي تُعنى بالمرضى؛
* برمجة دورات تدريب داخلية وخارجية بغية التطوير في الوظائف الخاصة بالموظفين وزيادة أدائهم.

ثالثا– بختي خديجة، جابا الله حليمة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى معلمي الابتدائي، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر،2018/2017.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية للمعلمين والمعلمات ومدى تأثيرها على الجانب المهني.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: للقيام بهذه الدراسة قامت الباحثتين بتطبيق مقياس الضغط المهني للمعلمين لمنصوري مصطفة مقنن على البيئة المحلية الجزائرية 2010، كما قامت الباحثتين بتطبيق مقياس الصحة النفسية، وذلك بحساب صدق آبو هين 1992. حيث طُبقت الدراسة على عينة قوامها 70 معلما تم اختيارها بطريقة عشوائية من مختلف المؤسسات التربوية.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، من بينها:

* وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة احصائيا بين المقياس الكلي للضغوط المهنية، والمقياس الكلي للصحة النفسية، مع وجود ارتباطات دالة احصائيا لدى بعض الأبعاد؛
* عدم وجود فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية تُعزى لمتغير الخبرة، الجنس والعمر لدى معلمي الابتدائي.

أوصت الدراسة بـ:

* ضرورة إقامة برامج ارشادية تخفف من شدة الضغوط التي يعاني منها المعلمين؛
* محاولة كشف وإزالة العوائق والعقبات التي تعرقل مسارهم المهني؛
* توفير الحوافز المادية والمعنوية للمعلمين وتهيئة الظروف الفيزيقية.

رابعا– سليماني سعيدة، مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء و شبه الطبيين: دراسة ميدانية بمصلحة الإستعجالات في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أكلي محند أونجاج بالبويرة، الجزائر، 2017/2016.

هدفت الدراسة الى معرفة مصادر ضغوط العمل، وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين بمصلحة الإستعجالات بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف لولاية البويرة، ومدى تأثيرها على الجانب المهني للعاملين بالقطاع.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استمارة موجهة إلى الأطباء وشبه طبيين، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة 73 استمارة تم توزيعها بالطريقة العشوائية، كما تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي الإحصائي الوصفي لوصف بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS، بالإضافة إلى إجراء 3 مقابلات رسمية مع رئيس مصلحة الأطباء والشبه الطبيين والباحثة.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من بينها:

* أن المبحوثين يتعرضون لضغوط العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية المادية والاجتماعية، والتي تنعكس على حياتهم المهنية والشخصية.
* أن الظروف المادية للعمل من أهم مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء وشبه الطبيين في مصلحة الاستعجالات بالمؤسسة محل الدراسة؛
* وجود علاقة ارتباطية بين متغير ضغوط العمل والحياة الشخصية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

وأوصت الدراسة بـــ:

* ضرورة تعزيز الأفراد العاملين بالمؤسسة بالدورات التدريبية والتوعوية، وهذا للتخفيف من هذه الضغوط ومعرفة الطريقة المناسبة للتخلص أو التقليل منها؛

* العمل على زيادة درجات التقدير للعاملين من خلال إعادة النظر بعلاقاتهم مع مرؤوسيهم بمصلحة الاستعجالات؛
* السعي للحصول على الأجهزة الحديثة واللازمة لإنجاز الأعمال.

خامسا– لبنى زياد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2015/2014.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الاردنية، والتعرف على مصادر هذه الضغوط ومحاولة وضع الحلول العلمية الكافية للتخفيف، والتخلص من هذه الظاهرة.

بالنسبة للمنهج وعينة الدراسة:أجريت الدراسة على مجموعة الاتصالات الأردنية، ولغاية جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة تم توزيع 251 استبانة على أفراد العينة، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وعُولجت إجابات هذه الدراسة وفقا لطريقة المنهج الوصفي التحليلي، أما بياناتها فتم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

خلصت الدراسة الى العديد من النتائج من بينها:

* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده على الالتزام والأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؛
* وجود أثر لضغوط العمل على الولاء الوظيفي داخل مجتمع الدراسة؛
* لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى$0.05 \geq \alpha$ لضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

أوصت الدراسة بـ:

* ضرورة الاهتمام بتوثيق أوامر الترابط بين العاملين من خلال عمل لقاءات دورية بينهم لما لها من أثر على أداء العاملين؛
* الاهتمام بتحفيز الموظفين العاملين في شركات الاتصالات، وذلك من خلال منحهم حوافز تشجيعية مناسبة تتفق مع قدراتهم؛
* يجب على إدارة الشركة تحديد المسؤوليات والمهام لكل وظيفة، حتى يتم تجنب صراع الدور بين العاملين.

سادسا– اسلام أحمد العزام، أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية العامة بإقليم الجنوب، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2010/2009.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، ومحاولة معرفة العلاقة الارتباطية العامة ومدى اسهامها في الأداء الوظيفي للعاملين.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: أجريت هذه الدراسة على العاملين بالشركات الاستخراجية العامة بإقليم الجنوب، والبالغ عددهم 2100 عينة، حيث تم توزيع 380 استبانة بالطريقة العشوائية، وعُولجت بياناتها على الطريقة الاحصائية الوصفية.

خلصت الدراسة الى العديد من النتائج من بينها:

* وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات علاقة ارتباطية إيجابية بدلالة إحصائية بين مستويات الضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الاستخراجية العامة في إقليم الجنوب، ودرجات أدائهم الوظيفي؛
* وجود أثر سلبي لضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي؛
* وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مجالات مستويات ضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الاستخراجية العامة في إقليم الجنوب حسب متغير المستوى الوظيفي بدرجة متوسط.

أوصت الدراسة بـــ:

* إعادة النظر في السياسات المتبعة في هذه المؤسسات لتكون أكثر عدالة بين العاملين؛
* محاولة عقد دورات تدريبية للعاملين وتوعيتهم حول ضرورة مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم من حولهم؛
* إعادة النظر في أسس ومعايير التقييم والترقية التي يتم تطبيقها في هذه المؤسسة لتكون عادلة.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي

أولا– باعلي فتيحة، عصموني فاطمة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بأدرار، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، 2017-2018.

هدفت الدراسة الى:التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي السائد بالمؤسسة،والسعي للوصول إلى مناخ تنظيمي إيجابي يساهم في زيادة مستوى الالتزام لدى العاملين، وكذلك تقديم معلومات ومجموعة من التوصيات تساعد في تطوير المناخ التنظيمي.

بالنسبة للمنهج وعينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة والتي بلغت 82 موظف، حيث تم اختيارها بالطريقة الطبقية المنتظمة.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من بينها:

* وجود علاقة طردية بين محاور المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي؛

* وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية أدرار؛

* عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير مكان العمل؛

أوصت هذه الدراسة بـــ:

* تنمية مستوى مشاركة الموظفين في تحديد الأهداف، ومناقشتها من أجل تحفيزهم والإحساس بالمسؤولية، وهذا للحرص على تحقيقها؛
* المساهمة في حل المشاكل التي تواجه المؤسسة بشكل جماعي؛
* تحسن بيئة العمل المادية أكثر من خلال تصاميم المكتب: التهوية، الإضاءة...الخ لتوفير الراحة النفسية والبدنية للعاملين؛
* اتاحة فرص العمل أكثر من أجل الابداع والابتكار والقضاء على الملل والروتين؛
* استمرار الإدارة بالاهتمام ومواكبة التطورات التكنولوجية.

ثانيا– فطيمة الزهرة، دور العلاقات العامة في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية التربية بأم البواقي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، الجزائر، 2017/2016.

هدفت هذه الدراسة الى: توضيح دور العلاقات العامة في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين، ومعرفة العراقيل التي تؤدي الى عدم التزام العامل وكذا محاولة تصحيحها.

بالنسبة للمنهج وعينة الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للربط بين متغيرات الدراسة وتحليل النتائج واخضاعها لدراسة دقيقة وتفسيرها للوصول الى أهم النتائج، وقامت بإجراء مقابلات حرة مع المبحوثين كأداة ثانوية، بالإضافة الى مقابلة مع السيد الأمينة العامة لمديرية التربية، كما تم تصميم استبيان يتضمن أسئلة من النوع المغلق، تم توزيعها على عينة البحث عشوائيا، حيث تم توزيع 40 استمارة وتم استرجاعها جميعها.

خلصت الدراسة الى عدد من النتائج ،أهمها:

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين العلاقات العامة والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية التربية بولاية أم البواقي تعزى للمتغيرات الديمغرافية؛

وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين العلاقات العامة والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية التربية بأم البواقي.

أوصت الدراسة بـــ:

* الاعتراف بأهمية دور العلاقات العامة في المؤسسة وإعطائها مكانها في الهيكل التنظيمي؛
* التجسيد الفعلي لقسم العلاقات العامة في المؤسسة، وعدم ابقائه مقتصرا على الوجود الضمني؛
* إدراك أهمية الاهتمام بالعاملين ورفع معنوياتهم؛
* يجب أن تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار كافة المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على الالتزام التنظيم؛
* اجراء دورات تكوينية للعاملين لرفع مهاراتهم بما يرفع من أدائهم.

ثالثا– راضية حساني، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة بأم الباقي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، الجزائر، 2016/2015.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على العدالة التنظيمية، وأهم الآثار التي تعود بها على الالتزام التنظيمي ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بينهما للوصول إلى مجموعة من النتائج، والتوصيات التي من شأنها تحسين مستوى أداء الموظفين.

بالنسبة للمنهج وعينة الدراسة: استخدمت الباحثة منهج الوصفي التحليلي للكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات، واعتمدت على أسلوب الحر الشامل، وذلك لصغر حجم العينة والتي تبلغ 60 موظف، واستعانت بالاستبانة كأداة رئيسية في جمع المعلومات.

خلصت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:

* توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية أملاك الدولة لولاية ام البواقي؛
* توجد علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيعات والالتزام التنظيمي لدى موظفي المديرية؛
* توجد علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات والالتزام التنظيمي لدى موظفي أملاك الدولة لأم البواقي.

أوصت هذه الدراسة بـ:

* العمل على تجسيد العدالة التنظيمية في مختلف المؤسسات الجزائرية؛
* أهمية مراعاة توزيع الأعباء الوظيفية على الموظفين بشكل عادل ومناسب؛
* ترسيخ مفاهيم العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي عند الموظفين، وذلك من خلال توعيتهم؛
* التأكيد على أهمية العدالة والإنصاف في كافة الإجراءات، والقرارات الإدارية لترسيخ العدالة الاجرائية لدى الموظفين.

رابعا– صقر محمد حلس، دور إدارة التغير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين: حالة دراسة على بلدية غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، فلسطين، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة مدى فعالية وكفاءة إدارة التغير في مواجهة الأزمة الراهنة في بلدية غزة وتحسين مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

وبالنسبة للمنهج وعينة الدراسة: استخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستعان باستبانة لجمع البيانات وتم توزيعها على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 253 مفردة، حيث تم استراد 229 استبانة، منها 227 استبانة خضعت للدراسة، بالإضافة إلى استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل النتائج.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى **$\alpha \leq 0.05$** بين محاور إدارة التغير والالتزام التنظيمي لدى العاملين؛
* ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في محور الغياب والتأخير، حيث بلغ **80.84%**، وكان مقبولا في محور دوران العمل بواقع **64.24%**؛
* هناك ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين محاور إدارة التغيير والالتزام التنظيمي؛
* انخفاض مستوى ثقة العاملين بالإدارة، وذلك بسبب شعور العاملين أن الإدارة لا تأخذ مصالحهم بعين الاعتبار.

أوصت هذه الدراسة بـــ:

* زيادة الالتزام التنظيمي لدى العاملين، وذلك من خلال تعزيز الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد نحو بيئة العمل؛
* زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، وذلك من خلال النهج الإداري السليم؛
* الاهتمام بالتدريب الفعال للعاملين وإنشاء وحدة للتدريب والتطوير داخل البلدية؛
* العمل على تبسيط الإجراءات والأنظمة الإدارية داخل البلدية.
* العمل على خلق بيئة ومناخ صحي من الاستقرار الوظيفي، وتهيئة الأجواء المناسبة من أجل نجاح عملية التغيير.

خامسا– ايناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في قسم الإدارة والتخطيط جامعة أم القرى، السعودية، 2004.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

بالنسبة لمنهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لتحديد مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات، وكذلك المنهج الوصفي الارتباطي لتحديد نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات لعينة تكونت من 103 مشرف تربويا و175 مشرفة تربوية.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* أن كل المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.52، ومستوى عال من الالتزام التنظيمي بمتوسط حسابي 3.67 وانحراف معياري قدره 0.51؛
* وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي مقدارها 0.57؛
* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور.
* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور، والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

أوصت هذه الدراسة بـــ:

* الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرفين التربويين، وذلك بتوفير الأنظمة التي تكفل للمشرف ضمانا وظيفيا أثناء أو بعد تركه للعمل؛
* تكليف المشرفات التربويات والمشرفين التربويين بالقيام بأعمال إشرافية ضمن طبيعة عملهم وتخصصاتهم؛

سادسا– حمزة معمري، العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بورقلة، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008/2007.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو الأبعاد المهنية والالتزام التنظيمي والكشف عن العلاقة التي تربطهما والوقوف على الفروق الموجودة بين المستويات التنظيمية الثلاث.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة:اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة، واستعان بالاستبانة وتوزيعها على عينة متكونة من 30 عاملا، كما استخدام الأساليب الإحصائية والمقابلات.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* هناك علاقة ارتباطية بين اتجاهات الموظفين نحو الأجر والالتزام التنظيمي (R=0.30)؛
* هناك علاقة ارتباطية بين اتجاهات الموظفين نحو الترفيه والالتزام التنظيمي (R=0.25)؛
* توجد فروق في اتجاهات الموظفين نحو الأجر باختلاف المستوى التنظيمي؛
* توجد فروق في اتجاهات الموظفين نحو الاستشراف باختلاف المستوى التنظيمي؛

أوصت هذه الدراسة بـــ:

* إثراء الوظائف، وذلك بإدخال عناصر جديدة في مركز العمل؛
* إتاحة الفرص لمشاركة العاملين في جميع مراحل العمل خاصة فيما يتعلق بصنع القرارات؛
* ايجاد نظام مناسب وعادل للأجور مع منح الفرص للترقية والتقدم الوظيفي.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بمتغير ضغوط العمل والالتزام التنظيمي معا

من بين الدراسات التي ربطت بين المتغيرين نذكر:

أولا– باهي صبرينة، أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك – مركب **GnL1/Z-** ، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم، الجزائر، 2018 .

هدفت الدراسة إلى: معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، ومحاولة إبراز الآثار المتوقعة، والتعرف على العلاقة بين الضغوط والالتزام التنظيمي بمؤسسة سوناطراك بمركب **GnL1/Z.**

بالنسبة لمنهج الدراسة: اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي الاحصائي من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع استبانة على الموظفين في مؤسسة سوناطراك البالغ عددهم 47 موظف، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ومن ثم تحليل نتائج هذه الدراسة بطريقة SPSS.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* لا يوجد أثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي إجمالا وأبعاده الثلاث،
* وجود أثر للضغوط التنظيمية على الالتزام التنظيمي؛
* توجد علاقة عكسية بين الضغوط التنظيمية والالتزام المعياري.

أوصت هذه الدراسة بـــ:

* توفير جو ملائم للموظف داخل المؤسسة لإبعاد أي ضغط قد يتعرض له داخل بيئة العمل؛
* تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم المهنية والاجتماعية؛
* الاهتمام بالحياة الشخصية للموظفين وتقديم الدعم الإيجابي لهم من أجل خلق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية؛
* عقد دورات تدريبية للموظفين للتعريف بأهمية الالتزام التنظيمي، والعوامل التي تساهم في تكوينه.

ثانيا– إبراهيم عز الدين، أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمستشفى زيوشي محمد –طولقة–، مذكرة ماستر في تسيير الموارد البشرية، بجامعة محمد خيضر بولاية بسكرة، الجزائر، 2016

هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد طبيعة العلاقة لتي تربط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، ومعرفة أهم الأسباب والمصادر التي تكون سببا رئيسيا في توليد هذا المتغير.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي ومنهج دراسة حالة، ولغرض جمع بياناته تم توزيع 260 استبانة بطريقة عشوائية على موظفي المستشفى زيوشي محمد –طولقة–، وتم معالجة هذه البيانات بطريقة SPSS.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من بينها:

* وجود أثر ذي دالة إحصائية لضغوط العمل(صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية، النمو والتقدم الوظيفي) على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية؛
* وجود علاقة ارتباطية سلبية ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

أوصت الدراسة بـــ:

* عقد دورات تدريبية للموظفين والتي تهدف إلى التعريف بأهمية الالتزام التنظيمي؛
* تكثيف البرامج التعليمية حول كيفية التعامل مع الضغوط للموظفين في المؤسسات؛
* إيجاد نظام مناسب وعادل للأجور مع منح فرص الترقية والتقدم الوظيفي؛
* إثراء الوظائف وذلك بإدخال عناصر جديدة في مركز العمل.

ثالثا– ريان حمزاوي: أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة التركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز"مديرية التوزيع بسكرة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2019–2020.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء واتجاهات المبحوثين في مؤسسة سونلغاز بسكرة حول ضغوط العمل وآثارها في مستوى الالتزام التنظيمي بهذه المؤسسة

بالنسبة لمنهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف البحث استخدم الطالب الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والتي تم توزيعها على عينة بلغت عددها 60 موظف تم اختيارها بالطريقة العشوائية، وتم استراد 45 استبانة، وبعد الفرز والمعالجة تحصل الطالب على 37 استبانة فقط صالحة للاستخدام، كما اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي في معالجة البيانات، واستخدام برنامج الإحصاء الوصفي spss كأداة لتحليل نتائج الدراسة.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* وجود اثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة؛
* تفسر ضغوط العمل بنسبة 16.2% من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي، وتحديدا من خلال بعد العلاقات في العمل بمؤسسة محل الدراسة؛
* عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بيئية العمل في مستوى الالتزام التنظيمي بمؤسسة سونلغاز ببسكرة عند مستوى دلالة0.05 .

أوصت الدراسة بـــ:

* ضرورة التفاف مؤسسة سونلغاز إلى إدارة ضغوط العمل، ومحاولة وضع أساليب مناسبة من شأنها خفض مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون لرفع إنتاجها وضمان استقرارها؛
* عقد دورات تدريبية للموظفين حول مفهوم ضغوط العمل؛
* تخفيف عبء العمل من خلال التقليل من ساعات العمل، والعمل بالمناوبات بين الموظفين.

رابعا– بولمرقب صالح: ضغوط العمل وآثارها على الالتزام التنظيمي لدى الموارد البشرية دراسة ميدانية بإقامة الجامعية العربي بن مهيدي 2000 سرير، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر،2016.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية ضغوط العمل وتأثيره على متغير الالتزام التنظيمي، وتوضيح الواقع والظروف التنظيمية التي تعيشها المؤسسة بالنسبة لهذا المتغير.

بالنسبة لمنهج الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموارد البشرية بإقامة الجامعية العربي بن مهيدي 2000 سرير ،وبلغ عددهم 272 فردا؛ بحيث تمت الدراسة باستخدام العينة الطبقية وذلك لتنوع الموارد البشرية .

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* أظهرت نتائج الدراسة أن الموارد البشرية بإقامة الجامعية تتمتع بثقة كبيرة في نفسها؛ من حيث قدرتها على اتخاذ القرارات، كما تتمتع بالالتزام التنظيمي كبير بهذه المؤسسة؛

* تشهد مصلحة الإيواء ضغوط عبء الدور؛ وذلك خلال فترة " أثناء بداية السنة والإسكان ونهاية السنة وتجديد الفرق المقبلة"

* تؤثر عناصر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي؛

أوصت الدراسة بـــ:

* محاولة بذل المزيد من الجهود لتحسين بيئة العمل بالمؤسسة محل الدراسة؛

* تدعيم المؤسسة بالمزيد من الأيادي العاملة لتقليل عبء العمل؛

*إقامة حملات تدريبية وتوعوية للتقليل من هذه الظاهرة بمؤسسة محل الدراسة.

خامسا– بلواضح عبد الوهاب، الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستكشافية بوسعادة، أطروحة دكتورة في علم النفس العمل والتنظيم جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر، 2018- 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمنابات الليلية بالمؤسسة والالتزام التنظيمي، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الموضوع.

بالنسبة لمنهج وعينة الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي لأنه يرتبط بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة التي بلغت13 ممرضة، وتم اختيارهن بطريقة عشوائية.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

* توجد علاقة عكسية بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوسعادة والالتزام التنظيمي.

* توجد علاقة عسكرية بين ضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة المؤسسة الاستشفائية بوسعادة والالتزام التنظيمي.

* لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى ممرضات العاملات بالمناوبة بالمؤسسة الاستشفائية بوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

أوصت هذه الدراسة بـــ:

* العمل على تدعيم فرق العمل للتحقيق من شدة العبء الوظيفي لدى الممرضات؛

* ضرورة إعطاء أهمية الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛

* ضرورة اشتراك العاملات في اتخاذ القرارات التي تؤثر على عملهن.

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب سنحاول توضيح نقاط الاختلاف والاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، وفق الآتي:

أولا– ملاحظات عامة.

استعرضت الباحثة عددا من الدراسات السابقة في موضوع ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وعليه يمكن وضع جملة من الملاحظات على النحو الآتي:

- تناولت الباحثة (17) دراسة سابقة، ومنها (13) دراسات محلية و (4) دراسات عربية؛
- اتسمت معظم الدراسات السابقة والتي تتناولها الباحثة بالحداثة، حيث امتدت الفترة للدراسات السابقة من (2008-2022)، مع العلم أن هناك (1) دراسة في 2022، (1) دراسة في 2021، (1) دراسة في 2019، (3) دراسة في 2018، (1) دراسة في 2017، (1)دراسة في 2016، (1) دراسة في 2015، دراسة في 2012 و(2) دراسة في 2008.
- معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات واستخدام البرنامج الاحصائيSPSS.
- أجريت الدراسات السابقة في دول مختلفة، بعضها دراسات محلية (الجزائر) وأخرى عربية (الأردن، فلسطين، السعودية).
- تنوعت ميادين تطبيق الدراسات حيث شملت: الجامعات، المدارس الابتدائية، المؤسسات الخدماتية، المديريات التربوية، المؤسسات الاقتصادية كشركة ENASEL للأملاح المعدنية.
- استخدمت الدراسات السابقة عينات مختلفة ومتباينة، معظمها تمثلت في العينة العشوائية بمجموع (5) دراسات، وأسلوب الحصر الشامل (1) دراسة، بالإضافة إلى دراسة (1) تم استخدام فيها أسلوب التحليل النفسي.
- أشارت (2) دراسات لضغوط العمل كمتغير مستقل ولم تظهر كمتغير تابع.
- أشارت (1) دراسة للالتزام التنظيمي كمتغير مستقل بينما ظهرت في (6) دراسة كمتغير تابع.

ثانيا: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

في ضوء الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح أهمية الدراسة، وتعدد الدراسات دليل على أهميتها وواجب البحث في مضامين أخرى لمتغيرات الدراسة، وفيما يلي استعراض أوجه التشابه والاختلاف.

أ. أوجه الاتفاق:

- تتفق بعض الدراسات مع هذه الدراسة في تناولها موضوع ضغوط العمل، وبعض الآخر يتفق مع متغير الالتزام التنظيمي، وخمس دراسات تناولت متغير الدراسة الحالية وهما: ضغوط العمل والالتزام التنظيمي وأثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.
- اتفقت هذه الدراسة مع دراسات: (**سليماني سعيدة**)، (**اسلام أحمد الغرام**) و(**كلاش هناء**) و (**بلواضح عبد الوهاب**) في اتخاذ نفس المصادر لضغوط العمل، وهي: غموض الدور، عبئ الدور، صراع الدور وبيئة العمل.
- اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (**سليماني سعيدة**) و(**كلاش هناء**) (**بلواضح عبد الوهاب**) باتخاذ نفس المجال المكاني للدراسة؛ حيث اتخذت من المؤسسة العمومية الاستشفائية مكانا للدراسة.
- كما اتفقت معها في مجال مجتمع وعينة الدراسة، حيث تناولت موظفي القطاع الاستشفائي من أطباء وشبه طبيين.
- اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في أهدافها حيث هدفت إلى التعرف على أهم مصادر الضغوط، ومدى تأثيرها على الجانب لمهني للعاملين
- اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (**صقر محمد أكرم حلس**) في إبراز عناصر الالتزام التنظيمي (الدافعية للعمل، دوران العمل، الروح المعنوية، الثقة بالإدارة، الإيمان بالمنظمة).
- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهج المتبع: الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات.

ب.أوجه الاختلاف:

- اختلفت هذه الدراسة مع بعض الدراسات من حيث المجال المكاني في نوع وميدان الدراسة، فمعظم الدراسات تقريبا اتخذت من المؤسسات التعليمية مكانا للدراسة كدراسة (بختي خديجة) و (زيان الساكت لبنى) التي أجرت الدراسة في المؤسسة الابتدائية والجامعات للدراسة العليا على الترتيب، حيث أن الدراسة الحالية سوف تجرى في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف لولاية المدية.
- اختلفت هذه الدراسة مع بعض الدراسات من حيث المجال المكاني؛ حيث تم إجراء دراستين في شركة الكهرباء والغاز "سونطراك"؛ وهي دراسة (**باهي صيرينة**) و(**ريان حمزاوي**)، أما دراسة (**بولمقرب صالح**) فقد تم إجراءها بالإقامة الجامعية، حيث أن الدراسة الحالية ستجرى في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية.
- كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة كل من (**ريان حمزاوي**)، (**باهي صيرنة**) و(بولمقرب صالح) من حيث أهداف وعينة الدراسة.

ج. جوانب استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- تكوين تصور شامل للموضوع، وهذا ما يساعد على صياغة الإشكالية وبلورتها انطلاقا من موضوع البحث وتحديد أهداف البحث.
- ساهمت الدراسات السابقة في تحديد مصادر ضغوط العمل والتعرف على نتائجها في هذا المجال.
- ساهمت الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة.
- ساهمت في البناء المنهجي للدراسة، خصوصا ما تعلق بـ:
  - اختيار المنهج العلمي المناسب لطبيعة موضوع الدراسة الحالية؛
  - تصميم أداة البحث(الاستبانة) والتعرف على المجالات والفقرات في أداة الدراسة بمحوريها المختلفين من ضغوط العمل أو الالتزام التنظيمي.
- كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحليل بعض النتائج، وذلك من خلال إسقاط الجانب المعرفي؛
- الاستفادة من توصيات الدراسات السابقة في تحليل نتائج دراستنا.

خلاصة الفصل:

تسعى المنظمات المعاصرة إلى تحقيق أهدافها في ظل التغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال، مما استوجب ضرورة تبنيها لتوجهات حديثة في الغدارة لتعزيز العلاقة بينها وبين الأفراد العاملين.

في نهاية الفصل خلصنا إلى:

* تُعدّ ضغوط العمل من أكثر الظواهر والمؤثرات السلبية على أداء الموارد البشرية ورضاها الوظيفي؛
* ضغوط العمل لها تأثيرات على جوانب عديدة على مستوى المنظمة؛
* ضغوط العمل كغيرها من المتغيرات التنظيمية تمر بمجموعة من المراحل ، وهذه الأخيرة تختلف من باحث لآخر وفقا لتوجهاته الفكرية؛
* لتخيف الآثار السلبية لضغوطات العمل، هناك مجموعة من الآليات التي تساعد المنظمات على تحويل تلك الضغوطات إلى ممارسات إيجابية؛
* يعد الالتزام التنظيمي من بين أهم المواضيع التي لاقت اهتمام من قبل الباحثين في مجال العلوم الإدارية وهذا لما له أهمية كبيرة في مختلف المنظمات؛
* تختلف مضامين الالتزام التنظيمي باختلاف توجهات الباحثين، مما أوجد صعوبة في تحديد مظاهره الرئيسية؛
* لتحقيق الالتزام التنظيمي يجب على المنظمات الأخذ بعين الاعتبار مدى تأثير ضغوط العمل على درجة التزام العاملين تجاه منظماتهم؛
* أوصت بعض الدراسات السابقة على ضرورة عقد دورات تدريبية حول آليات تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين، فضلا عن ضرورة اهتمام المنظمات بإيجاد بيئة عمل مناسبة لتحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات - المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية-

تمهيد

تعتبر المؤسسات الاستشفائية العنصر الأساسي في تقديم النشاطات، والقلب النابض للخدمات الصحية، حيث أولته الحكومة الكثير من الاهتمام وهذا لطابعه الخدماتي الاجتماعي؛ فهو يمثل سبيل النجاة عند الضرر.

ونظرا لطبيعة العمل في هذه المؤسسة يتعرض موظفيها إلى مجموعة من الضغوطات التي تخل من مدى ودرجة التزامهم وولائهم بالعمل، لهذا جعلنا من المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف بالمدية مكاناً لدراسة هذه الظاهرة وتحليل نتائجها بالنسبة لهذه الأخيرة.

وطبيعة موضوعنا جعلتنا نعتمد على الاستبانة لجمع المعلومات حول مشكلة بحثنا، حيث تم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي للمتغيرين الأول والثاني، وتحليلها باستخدام مجموعة من الاختبارات وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

من هذا المنطلق نستعرض الدراسة الميدانية من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول: لمحة عن المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية.**
- **المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.**
- **المبحث الثالث: تفسير مجالات الدراسة واختبار الفروض.**

المبحث الأول لمحة عن المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية

سنتناول في هذا المبحث تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية، وذلك من خلال التطرق إلى نشأتها، تعريفها وتدرجها الإداري بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي، والموضحة في المطالب التالية:

المطلب الأول: لمحة عن المؤسسة الاستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يمثل المستشفى المركزي للولاية يقع ببلدية المدية –دائرة المدية– في الجانب الشمالي للولاية، تتربع على مساحة إجمالية قدرها 6 هك 50 آر المساحة المبنية منها 3 هك 30 آر والمساحة الغير مبنية تقدر بـ 3 هك و30 آر. حيث أنشئ مستشفى المدية ووضع في الخدمة سنة 1961 قبل أن يمر بثلاث مراحل تنظيمية:

- ❖ مركز استشفائي الى غاية 1984.
- ❖ قطاع صحي يتكون من مؤسسة أم وقطاعات فرعية تطبيقا للمرسوم رقم 282/81 المؤرخ في 1981-09-05 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 466/97 المؤرخ في 1997-12-02 المتضمن إنشاء وتنظيم القطاعات الصحية وذلك إلى غاية نهاية 2007.
- ❖ مؤسسة عمومية استشفائية منذ جانفي 2008، حيث تم تقسيم القطاع الصحي سابقا إلى مؤسستين عموميتين، وذلك تطبيقا للمرسوم التنفيذي 140/07 المؤرخ في 2007-05-19 المتضمن إنشاء وتنظيم سير المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وهما:

الأولى: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمدية تتكفل بالصحة الجوارية المتمثلة في الوقاية الكشف والمتابعة عبر المراكز الصحية والعيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج.

ثانيا: المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية والتي أخذت على عاتقها تسير المصالح الاستشفائية المنبثقة عن القطاع الصحي.

تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية بوجود عدة تخصصات طبية، والمقدرة بـ20 تخصصا طبيا ونذكر منها[1]:

[1] . *من وثائق المؤسسة.*

التخدير والانعاش.	**طب الأمراض العصبية.**
طب أمراض القلب.	**طب أمراض الأورام.**
طب أمراض الجلد.	**طب الأطفال.**
طب أمراض الدم.	**طب الأمراض الصدرية والتنفسية.**
علم الأوبئة.	**طب الأمراض العقلية.**
طب الأمراض الداخلية.	**الاشعة.**
طب الأمراض المعدية.	**العلاج بالأشعة.**
الطب الشرعي.	**إعادة التأهيل الوظيفي.**
طب أمراض المفاصل.	**طب أمراض الكلى.**
التشريح المرضي وتغير بنى الخلية.	**بيولوجي علم الحيويات.**

كما تضم 10تخصصات طبية جراحية المتمثلة في:

- الجراحة العامة؛ – طب وجراحة الأطفال؛
- طب وجراحة العظام والمفاصل؛ – طب وجراحة أمراض النساء والتوليد؛
- طب وجراحة العيون؛ – طب وجراحة الكلى والمسالك البولية.
- طب وجراحة الأعصاب؛ –طب وجراحة الأنف والأذن والحنجرة؛
- طب وجراحة الفك والوجه؛ – جراحة إعادة ترميم التشوهات.

كل هذه التخصصات الجراحية موزعة على 10 قاعات للعمليات، وقاعتين للاستيقاظ بـ اثنان وعشرون سرير ،قاعة للعمليات بمصلحة الولادة، وقاعة للعمليات بمصلحة طب وجراحة الانف والاذن والحنجرة.

تتواجد بالمؤسسة كذلك عدة وحدات إضافية لتوسيع رقعة التكفل الجيد بالمرض وهي:

- ✓ مصلحة المساعدات الطبية المستعجلة Samu.
- ✓ فرقة الاستشفاء المنزلي.
- ✓ مركز حقن الدم مزودة بشاحنة متنقلة لحقن الدم CTS.

كل هذه التخصصات الطبية يشرفون عليها مجموعة من الموظفين والأطباء وشبه طبين المقدرة عددهم في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2–1) : تعداد الموظفين حسب التخصص

التخصص الوظيفي	عدد الموظفين
أطباء متخصصين في الصحة العمومية	115 موظف
أطباء عاملين في الصحة العمومية	102 موظف
صيادلة عاملين في الصحة العمومية	04 موظفين
جراحي الاسنان	04 موظفين
نفساني عيادي للصحة العمومية	04موظفين
نفساني في تصحيح التغير اللغوي للصحة العمومية	04 موظفين
بيولوجي في الصحة العمومية	22 موظف
شبه طبين	356 موظف
عون طبي في التخدير وإنعاش	26 موظف
قابلات	29 موظف
مستخدمين اداريين وتقنيين بمصالح العامة	159 موظف

المصدر: من وثائق المؤسسة.

أما فيما يخص مصالح المستشفى والقدرة الإجمالية لعدد الآسرة يمكن توضيحها في الجدول التي:

جدول رقم (2–2) : القدرة الاستعابية للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية

المصالح	عدد الأطباء	عدد الآسرة	المصالح	عدد الاطباء	عدد الأسرة
مصلحة الطب الداخلي	33	64	جراحة الأنف والأذن والحنجرة	30	28
مصلحة الأمراض الصدرية	23	26	مصلحة الأمراض المعدية	28	28
مصلحة جراحة العظام	32	43	مصلحة طب الأطفال	54	38
مصلحة الجراحة العامة	33	62	مصلحة جراحة الأطفال	30	37
مصلحة طب العيون	25	36	مصلحة طب أمراض النساء	70	90
ما بعد العمليات	14	10	الاستعجالات الطبية الجراحية	20	14
مصلحة تصفية الدم	20	16	مصلحة أمراض السرطان	8	8

كما تضمن المؤسسة تغطية صحية لعدد سكاني يقدر بـ234892 ساكن موزعين على أربعة دوائر وثلاثة عشر 13 بلدية مع ضمان تغطية الصحية في العديد من التخصصات ال 19 دائرة و64 بلدية وكذا البلديات الحدودية لولاية المدية من جانب ولاية عين الدفلى–الجلفة– البويرة وتيسمسيلت.

المطلب الثاني: مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية وهيكلها التنظيمي

أولا– مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية بصفة متكاملة ومتسلسلة بتغطية الحاجات الصحية للسكان، وفي هذا الإطار تتولى المهام الآتية:

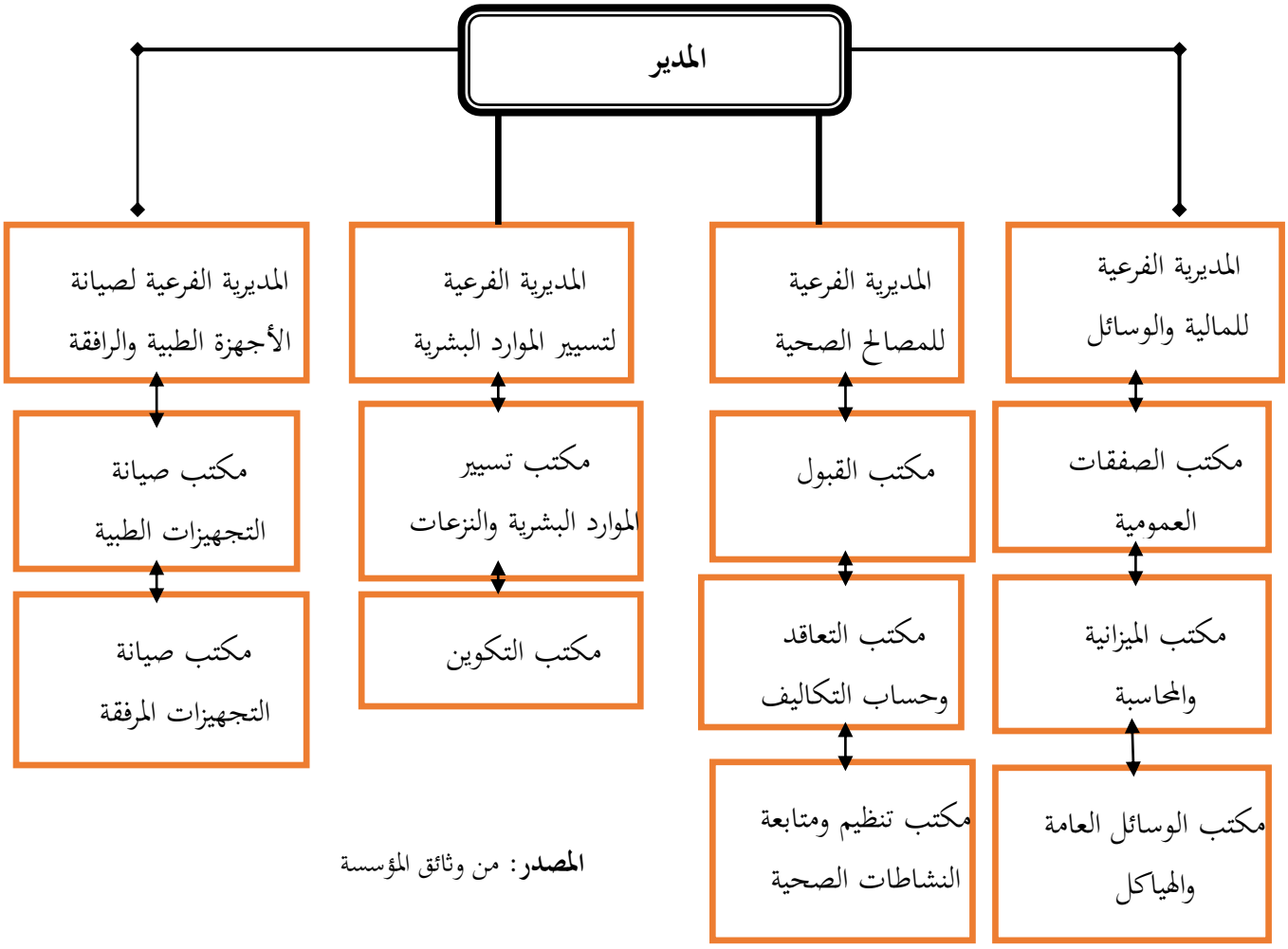
- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- ضمان تحسين مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم؛
- كما يمكن أن تكون المؤسسة ميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين، ويخضع المتربصون في هذه الحالة لنظامها الداخلي ويمارسون تربصهم تحت إشراف مسؤولي المصالح الإدارية والطبية التي يلتحقون بها. [2]

ثانيا– الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية

يوضح الشكل الآتي هيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية:

[2] . أميرة قدوري، سهام بتيخ، ***دور الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية الجزائرية في إدارة أزمة كوفيد 19-دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف المدية-***، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2021-2022، ص105.

شكل رقم (2–1): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية



المصدر: من وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة وإجراءاتها، بما في ذلك مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداء الدراسة المستخدمة والتأكد من مصداقيتها وثباتها، وأخيرا الأساليب الإحصائية المتبعة في التحليل.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

من أجل دراسة إشكالية البحث وتحليل أبعاده واختبار الفرضيات، يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغية الحصول على بيانات للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول المشكلة محل الدراسة.

أولا– مجالات الدراسة:تتمثل مجالات الدراسة فيما يلي:

- ✓ **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في مصلحة الاستعجالات– المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية–
- ✓ **الحدود البشرية:** تتمثل في مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية (الأطباء، الممرضين)
- ✓ **الحدود العلمية:** تتعلق بمتغيرات ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، العلاقات في العمل وبيئة العمل)، وفيما يتعلق بمتغيرات الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري والالتزام الاستمراري).
- ✓ **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2022-2023.

ثانياً– مجتمع وعينة الدراسة: من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هي حصر مجتمع الدراسة، وعليه فإن مجتمع الدراسة يتمثل في مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية، وقد تم اختيار عينة مكونة من 34 فردا من مجتمع الدراسة وهذا بصفة عشوائية، وتم استرداد كل الاستبانات مع إلغاء استبانة واحدة.

ثالثاً– أدوات الدراسة: تم إعداد استبانة صممت خصيصا لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة الدراسة، وتم تحليل نتائج هذا الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss، وقد تم إعداد الإستبانة على النحو الآتي:

- ✓ إعداد استبانه أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- ✓ عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
- ✓ تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف (**أنظر الملحق رقم 1**).

✓ توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ولقد تم تقسيم الإستبانة إلى جزأين كما يأتي (**أنظر ملحق رقم 3**).

الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الشخصية لأفراد الدراسة من خلال 4 متغيرات وهي (الجنس، العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية).

الجزء الثاني: احتوى على واقع ضغوط العمل بأبعادها (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، العلاقات في العمل وبيئة العمل)

الجزء الثالث: احتوى على مدى توافر الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري والالتزام الاستمراري)، والجدول الآتي يوضح وصف أداة الدراسة

جدول رقم (2–3): وصف أداة الدراسة

أجزاء الاستبانة	تسلسل العبارات	عدد العبارات
الجزء الأول: المعلومات الشخصية	//////////////	//////////
الجزء الثاني		
البعد الأول: صراع الدور	من 1 إلى 5	5
البعد الثاني: غموض الدور	من 6 إلى 10	5
البعد الثالث: عبء العمل	من 11 إلى 15	5
البعد الرابع: العلاقات في العمل	من 16 إلى 20	5
البعد الخامس: بيئة العمل	من 21 إلى 25	5
الجزء الثالث		
البعد الأول: الالتزام العاطفي	من 1إلى 7	7
البعد الثاني: الالتزام المعياري	من 8 إلى 14	7
البعد الثالث: الالتزام الاستمراري	من 15 إلى 21	7
المجموع	//////////////	46

المصدر: من إعداد الطالبتين

كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكارت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة، حيث تم إعطاء درجات لمقياس الدراسة، والموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (2–4): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

رابعا– الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**S.P.S. S** الإصدار 24) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.99) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية الآتية:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد الدراسة.
- ✓ حساب معامل الارتباط **Spearman** لأن المتغيرات ترتيبية.
- ✓ معامل ألفا كرونباخ: وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة، حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثبات أكبر للدراسة.
- ✓ اختبار التوزيع الطبيعي {اختبار كولمجروف – سمونوف (1-Sample K-S)}؛
- ✓ اختبار **ت** للعينة الواحدة (**one sample t–test**) لاختبار فرضيات الدراسة؛
- ✓ تحليل التباين لتحديد الاختلاف بين إجابات أفراد العينة؛
- ✓ اختبار تحليل الانحدار البسيط.

المطلب الثاني: اتساق وثبات أداة القياس (الاستبانة)

سنتناول في هذا المطلب اختبار التوزيع الطبيعي بهدف استخدام أساليب إحصائية تتناسب وطبيعة توزيع البيانات، بالإضافة إلى تقدير مدى اتساق وثبات أداة الدّراسة.

أولا– اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف– سمرنوف– 1–Sample K–S):

قبل عرض أسئلة الدراسة ومناقشة نتائجها واختبار فرضياتها، يجب معرفة طبيعة توزيع البيانات المتحصل عليها بعد تبويبها في برنامج الحزم الإحصائية؛ ولهذا استخدمنا اختبار كولمجروف–سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟ وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات؛ لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. يقوم هذا الاختبار على فرضين:

- ✓ الفرض العدمي (H_0): بيانات العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

✓ الفرض البديل (H_1): العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة لا تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي.

فإذا كانت قيمة الاحتمال (Sig-P.value) أكبر من مستوى المعنوية 5%، فإننا نقبل الفرض العدمي وعليه البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا، أما إن كانت قيمة الاحتمال (Sig-P.value) أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نقبل الفرض البديل، وعليه البيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا. والجدول الآتي يبين اختبار التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (2-5): اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	Shapiro- wilt		Kolmogorov- Smirnov	
	قيمة z	Sig	قيمة z	Sig
ضغوط العمل	0.984	0.886	0.075	*0.200
الالتزام التنظيمي	0.982	0.831	0.067	*0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول رقم (2-5) أن القيمة الاحتمالية (Sig) لاختبار (**Kolmogorov-smirnov**) بالنسبة لمجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (α<=0.05)، وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يسمح لنا بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

ثانيا- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: تعتبر الإستبانة أداة من أدوات القياس، والتي على أساس نتائجها يمكن اتخاذ القرارات الهامة. ولتحقيق أهداف الاستبانة اعتمدنا على إجراء نوعين من الصدق:

1. الصدق الظاهري: قبل توزيع الإستبيان تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من (**02**) محكمين، متخصصين في مجال إدارة الأعمال من أجل التأكد من صحة العبارات وطريقة صياغتها ومدى ملاءمتها، (**أنظر ملحق رقم 2**)، وبناءا على ردودهم قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك خرجت الإستبانة في صورتها النهائية ليتم تطبيقها على عينة الدراسة (**أنظر ملحق رقم 3**).

2. صدق المقياس:

* **الإتساق الداخلي:** يشير إلى مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، وهذا من خلال مقياس **Spearman** لحساب معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له على النحو الآتي:

المحور الأول: اتجاهات مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات – المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية– نحو ضغوط العمل

▪يبين الجدول رقم (2-6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول (**اتجاهات مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات نحو صراع الدور**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) ماعدا العبارتين رقم (1) ورقم (5) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل باستثناء العبارتين المذكورتين آنفا.

جدول رقم (2-6): معامل الإرتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد صراع الدور والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يُطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع قيمك ومبادئك	0.323	0.067
2	تتلقى أوامر من جهات متعددة	0.616**	0.000
3	تتعارض قناعتك الشخصية مع مطالب العمل الذي تقوم به	0.510**	0.002
4	تشعر بالخوف في أداء بعض الأعمال التي تتعارض مع توجيهات رئيسك	0.414*	0.017
5	لديك القدرة على معرفة بالضبط ما هو متوقع منط من أعمال	0.216	0.228

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$
(*) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

▪يبين الجدول رقم (2-7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني (**اتجاهات مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات نحو غموض الدور**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل بدون حذف.

جدول رقم (2–7): معامل الإرتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد غموض الدور والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
6	تؤدي مهاما لا تعرف الهدف منها	0.463**	0.007
7	تجهل حدود صلاحياتك لأداء واجبات عملك	0.457**	0.007
8	تؤدي أعمالك بشكل غير واضح	0.700**	0.000
9	نقص المعلومات المتعلقة بعملك تزيد من توترك	0.663**	0.000
10	تنجز أعمالا تعتقد أنها تخص موظفا آخر	0.572**	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$

▪يبين الجدول رقم (2–8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث (**اتجاهات مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات نحو عبء العمل**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل بدون حذف.

جدول رقم (2–8): معامل الارتباط Spearmanبين كل فقرة من فقرات بعد عبء العمل والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
11	تفتقد للوقت الكافي لأداء كل ما يُوكل إليك من مهام	0.869**	0.000
12	يتوقع منك رئيسك جهدا أكبر من مهاراتك وقدراتك في أداء الواجبات الموكلة لك	0.466**	0.006
13	تشعر بوجود قيود صارمة حيال إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياتك	0.696**	0.000
14	المهام الموكلة لك تجعلك تفقد وقت الراحة	0.626**	0.000
15	تشعر بضعف مهاراتك مقابل المهام الموكلة لك	0.478**	0.005

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$

▪يبين الجدول رقم (2–9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع (**اتجاهات مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات نحو العلاقات في العمل**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) ماعدا العبارتين رقم (18) ورقم (19) لأن القيمة الاحتمالية أقل من

مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة باستثناء العبارتين المذكورتين آنفا.

جدول رقم (2–9): معامل الارتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد العلاقات في العمل والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الإرتباط	القيمة الإحتمالية
16	تشعر بعدم الثقة والتفاهم بينك وبين زملائك في أداء الواجبات الرسمية	0.697**	0.000
17	تتعارض أهدافك مع أهداف زملائك	0.569**	0.001
18	تستطيع الاعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها	-0.027	.0884
19	تشعر أن كل تحركاتك أثناء العمل يُشرف عليها رؤسائك	0.129	0.473
20	لا يثق رؤسائك بقدراتك	0.503**	0.003

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$

▪يبين الجدول رقم (2–10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس (**اتجاهات مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات نحو بيئة العمل**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) ماعدا العبارة رقم (25) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل باستثناء العبارة المذكورة آنفا.

جدول رقم (2–10): معامل الارتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد بيئة العمل والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الإرتباط	القيمة الإحتمالية
21	تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك	0.652**	0.000
22	تعاني من سوء التجهيزات في مكان عملك	0.780**	0.000
23	تشعر بالقلق عند توقف عملك بسبب نقص صيانة الأجهزة	0.588**	0.000
24	تفتقد الشعور بالأمن والسلامة في مكان عمله	0.743**	0.000
25	تتناسب مساحة مكتبك مع عدد زملائك	0.018	0.921

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$

المحور الثاني: مدى توافر أبعاد الالتزام التنظيمي بمصلحة الاستعجالات – المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بالمدية–

▪يبين الجدول رقم (2-11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول (**مدى توافر بعد الالتزام العاطفي بمصلحة الاستعجالات**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) ما عدا العبارة رقم (25) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الأول صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل باستثناء العبارة المذكورة آنفا.

▪

جدول رقم (2-11): معامل الارتباط Spearman بين كل فقرة من فقرات بعد الالتزام العاطفي والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تشعر بإحساس قوي لانتمائك إلى هذه المستشفى	0.840**	0.000
2	تشعر حقا بأن أي مشكلة بالمستشفى هي جزء من مشاكلك وتسعى لحلها	0.656**	0.000
3	تتطابق أهدافك الخاصة مع الأهداف العامة للمستشفى	0.858**	0.000
4	تتطابق قيمك الشخصية مع قيم المستشفى	0.818**	0.000
5	يُشرِفك أن تمضي ما تبقى من حياتك المهنية في هذه المستشفى	0.856**	0.000
6	تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تخبر الآخرين بأنك تعمل في هذه المستشفى	0.795**	0.000
7	لديك استعداد لبذل أقصى جهد لتساعد على نجاح خدمات المستشفى	0.434*	0.012

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$

(*) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

▪يبين الجدول رقم (2-12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني (**مدى توافر بعد الالتزام المعياري بمصلحة الاستعجالات**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل بدون حذف.

▪

جدول رقم (2–12): معامل الارتباط Spearman بين كل فقرة من فقرات بعد الالتزام المعياري والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الارتباط	القيمة sig
8	تعتبر قرار عملك في هذه المستشفى قرار صحيحا	0.649**	0.000
9	تشعر أن المستشفى الذي تعمل فيها تستحق إخلاصك وولائك	0.714**	0.000
10	تعمل بإخلاص وأمانة تنبع من مسؤولياتك تجاه المستشفى	0.548**	0.001
11	تهتم بسمعة ومستقبل المستشفى أثناء تأدية عملك	0.622**	0.000
12	تقدم مصلحة المستشفى على مصالحك الخاصة	0.487**	0.004
13	تعتبر نفسك مدينا لهذه المستشفى لما لها من فضل عليك	0.708**	0.000
14	تعتقد من واجبك كموظف الحفاظ على الممتلكات	0.518**	0.000
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$			

■يبين الجدول رقم (2–13) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث (**مدى توافر بعد الالتزام الاستمراري بمصلحة الاستعجالات**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (α=0.05) ما عدا العبارة رقم (15) لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل فقرات هذا البعد صالحة للتحليل باستثناء العبارة المذكورة آنفا.

جدول رقم (2–13): معامل الإرتباطSpearman بين كل فقرة من فقرات بعد الالتزام الاستمراري والدرجة الكلية لهذا البعد

الرقم	محتوى الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
15	ترغب في استمرار العلاقة التي قامت بينك وبين زملاءك في المستشفى	0.338	0.054
16	تتطلع للحصول على وظيفة متميزة في المستشفى تتماشى مع مستوى كفاءتك	0.546**	0.001
17	تقبل أي مهمة توكل إليك من اجل أن تستمر في العمل بالمستشفى	0.759**	0.000
18	تعتبر تمسُّكَك بعملك الحالي سيُكسِبك الكثير في المستقبل	0.548**	0.001
19	تعتقد أنه من الصعب ترك العمل بالمستشفى حتى ولو رغبت في ذلك	0.538**	0.001
20	يسبب لك ترك عملك بالمستشفى مشاكل في حياتك الشخصية	0.407*	0.019
21	ترغب في البقاء والاستمرار في عملك الحالي مهما توفرت لك فرص بديلة	0.713**	0.000
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05			

الصدق البنائي: يبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والجدول رقم(2-14) يبين مدى ارتباط كل مجال من المجالات بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول رقم (2-14): معامل الإرتباط Spearman بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لهذا البعد

المحاور			معامل سبيرمان	Sig
ضغوط العمل	البعد الأول	صراع الدور	0.244*	0.170
	البعد الثاني	غموض الدور	0.556**	0.001
	البعد الثالث	عبء العمل	0.535**	0.001
	البعد الرابع	العلاقات في العمل	0.157*	0.381
	البعد الخامس	بيئة العمل	0.629**	0.000
الالتزام التنظيمي	البعد الأول	الالتزام العاطفي	0.889**	0.000
	البعد الثاني	الالتزام المعياري	0.851**	0.000
	البعد الثالث	الالتزام الاستمراري	0.712**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss (**) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$ (*) الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

من الجدول رقم (2-14) يتضح أن محتوى كل مجال من مجالات الاستبانة له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى الدلالة (α =0.05)لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل مجالات الدراسة صالحة للتحليل بدون حذف.

ثانيا– ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج إذا تم إعادتها مرة أخرى تحت نفس الظروف، وبتطبيق اختبار**(Cronbach Alpha Ceofficient)** يمكن التحقق من ثبات أداة الدراسة. والجدول رقم (2-15) يوضح معاملات **(Cronbach Alpha)** لمحوري الدراسة والاستبانة ككل.

جدول رقم (2-15): معامل ألفا كرونباج لمحوري الدراسة والاستبانة ككل

المحاور	معامل ألفا كرونباج	عدد العبارات
المحور الأول	0.569	20
المحور الثاني	0.888	20
الإستبانة	0.705	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

يتضح من الجداول رقم (2-15) أن قيمة معامل (**Cronbach Alpha**) للاستبانة ككل هي (**0.705**) وهذه القيمة مؤشر هام لصلاحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها.

المطلب الثالث: الخصائص الشخصية لأفراد الدراسة

يتضمن هذا المطلب عرض لنتائج الدراسة حول خصائص أفراد العينة وتم الإستعانة بالإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية.

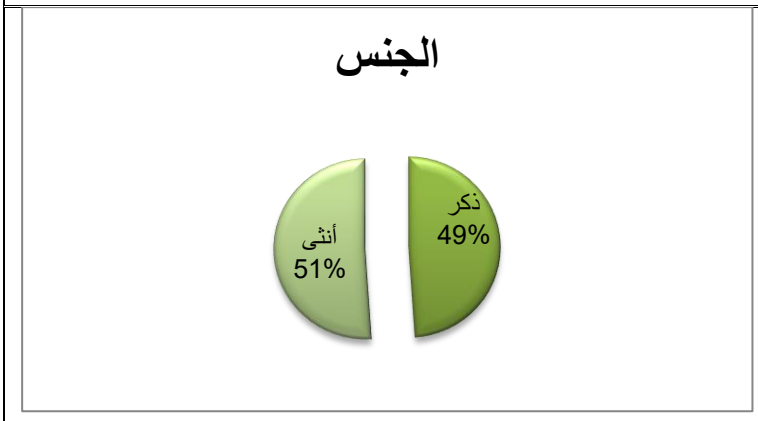
أولا-توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس

يمثل الجدول رقم (2-16) والشكل رقم (2-2) تلخيصا للنتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (2-16): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسبة %
ذكر	16	48.9
أنثى	17	51.1
المجموع	33	100.0

الشكل رقم (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

تشير النتائج حسب الجدول رقم (2-16) أن أفراد الدراسة من الإناث تمثل النسبة الأكبر، حيث بلغت (**51.1%**)،بينما بلغ عدد الذكور بنسبة تمثيل بلغت (**48,9%**)، مما يعني أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة من الإناث، وهذا راجع إلى خصائص المجتمع المسحوب منه العينة إذ يغلب جنس الإناث بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية

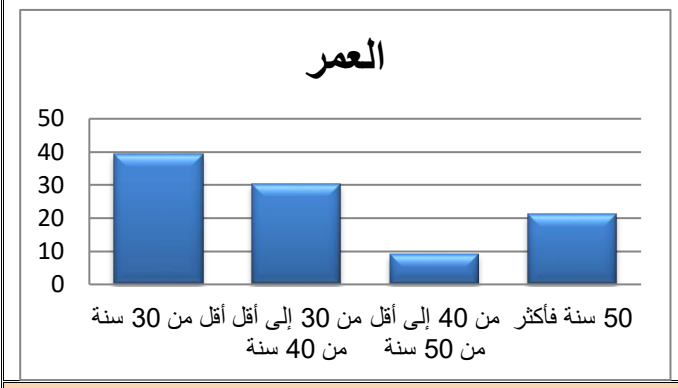
ثانيا-توزيع أفراد الدراسة حسب العمر

يمثل الجدول رقم (2-17) والشكل رقم (2-3) تلخيصا للنتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم (2-17): توزيع عينة الدراسة حسب العمر		
الفئة	التكرار	%
أقل من 30 سنة	13	39.4
من 30 إلى أقل من 40	10	30.3
من 40 إلى أقل من 50	3	9.1
50 سنة فأكثر	7	21.2
المجموع	33	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



من خلال الجدول رقم (2-17)، يتضح لنا أن الفئة العمرية الغالبة في أفراد الدراسة هي (**أقل من 30سنة**) بنسبة بلغت (**39.4%**)، تليها الفئة العمرية (**من 30 إلى أقل من 40 سنة**) بنسبة بلغت (**30.3%**)، تليها الفئة العمرية (**50 سنة فأكثر**) بنسبة بلغت (**21.2%**)، أما الفئة العمرية (**أقل من 40 إلى أقل من 40 سنة**) شكلت النسبة الأقل حيث بلغت (**9,1%**)، وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح بأن أفراد عينة الدراسة معظم شباب.

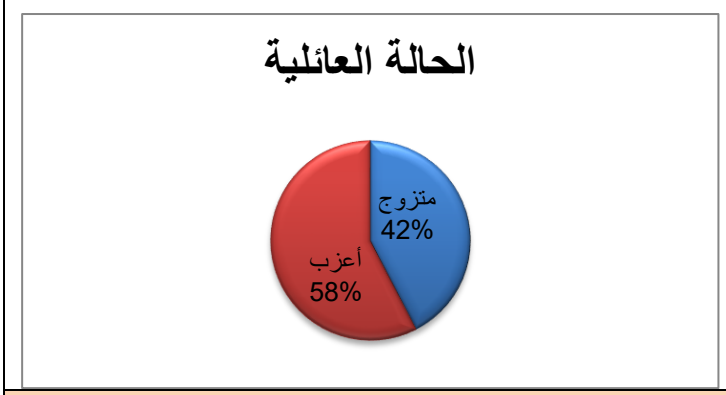
ثالثا: توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة العائلية

يمثل الجدول رقم (2-18) والشكل رقم (2-4) تلخيصا للنتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة العائلية.

الجدول رقم (2-18): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية		
الفئة	التكرار	النسبة %
متزوج	19	57.6
أعزب	14	42.4
المجموع	33	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



يتضح من خلال الجدول رقم (2-18) أن ما نسبته (57.6%) من أفراد الدراسة هم أشخاص متزوجون وهم الأغلب، أما ما نسبته (42.6%) تمثل الفئة غير متزوجون. وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون باستقرار نسبي عائلي واجتماعي.

رابعا: توزيع أفراد الدراسة حسب الخبرة المهنية

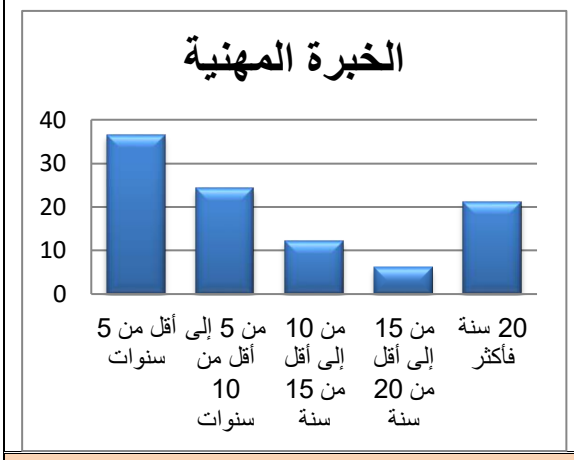
يمثل الجدول رقم (2-19) والشكل رقم (2-5) تلخيصا للنتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الخبرة المهنية.

الجدول رقم (2-19): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الفئة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	12	36.4
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	24.2
من 10 إلى أقل من 15 سنة	4	12.1
من **15** إلى أقل من **20** سنة	2	6.1
20 سنة فأكثر	7	21.2
المجموع	33	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



فيما يتعلق بتوزيع أفراد الدراسة حسب سنوات الخبرة، فيوضح الجدول رقم (2-19)، أن نسبة أفراد الدراسة الذين لديهم خبرة (**أقل من 5 سنوات**) احتلت المرتبة الأولى بنسبة (36.4%)، تليها الفئة (**من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة**) بنسبة قدرها (**24.2%**)، ثم تلها فئة (**20 سنة فأكثر**) بنسبة قدرها (**21.2%**)، أما الفئات من (**من 10 إلى أقل من 15 سنة**) و (**من 15 إلى أقل من 20 سنة**) فقد احتلت المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي.

المبحث الثالث: تفسير محاور الدراسة واختبار الفروض

سنقوم في هذا المبحث بتفسير مجالات الدراسة واختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة باستخدام مجموعة من الاختبارات المعلمية.

المطلب الأول: تفسير محاور الدراسة

سيتم دراسة اتجاهات آراء أفراد الدراسة حول عبارات وأبعاد الدراسة باستخدام اختبار ت للعينة الواحدة (**one sample t–test**) لاختبار الفرضية الإحصائية الآتية:

الفرضية العدمية: متوسط درجة الإجابة يساوي درجة الحياد وهي 3.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي درجة الحياد.

تقبل الفرضية العدمية إذا كانت القيمة الاحتمالية اكبر من مستوى المعنوية(α=0.05) وفي هذه الحالة يكون متوسط آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة لا يختلف عن درجة الحياد وهي 3 ، ويتم رفض الفرضية العدمية إذا كانت القيمة الاحتمالية اصغر من مستوى المعنوية(α=0.05) وبذلك يكون متوسط آراء أفراد العينة تختلف عن درجة الحياد .

أولا– الفرضية الأولى: مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية يفوق درجة الحياد؛

بعد إجراء اختبار (**one sample t–test**) تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم: (2–20): المتوسط الحسابي وقيمة sig لأبعاد المحور الأول

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	قيمة sig	الترتيب	المستوى
البعد 01: صراع الدور	2.84	0.717	%94.66	22.727	0.000	3	محايد
البعد 02: غموض الدور	2.32	0.608	%46.4	21.926	0.000	4	غير موافق
البعد 03: عبء العمل	3.22	0.61	%64.4	24.308	0.000	2	محايد
البعد 04: العلاقات في العمل	2.34	0.915	%78	14.717	0.000	5	غير موافق
البعد 05: بيئة العمل	3.70	1.062	%92.5	19.997	0.000	1	موافق
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss							

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار(**one sample t–test**) لأبعاد ضغوط العمل، والتي تدل جميعها على أنها دالة إحصائيا؛ لأنّ القيمة الاحتمالية تساوي (**0.000**) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية (**$\alpha \leq 0.05$**)، وبعد ترتيب أبعاده تنازليا حسب المتوسط الحسابي نلاحظ:

* جاء **البعد الخامس** في المرتبة **الأولى**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**3.70**)، وانحراف معياري بمقدار (**1.062**) والوزن النسبي يساوي (**92.5%**) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة **t** المحسوبة تساوي (**19.997**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، وتعزى هذه النتيجة أن مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات يرون أن بيئة العمل بمصلحة الاستعجالات لا تساعدهم في تأدية مهامهم بطريقة تسمح لهم بتقديم خدمات تفوق توقعات المريض وأهاليهم.

* جاء **البعد الثالث** في المرتبة **الثانية**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**3.22**)، وانحراف معياري بمقدار (**0.61**) والوزن النسبي يساوي (**64.4%**) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة tالمحسوبة تساوي (**24.308**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على حيادية أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** أن مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية اختلفت وجهات نظرهم حول محتوى هذا البعد (عبء العمل)، خصوصا فيما يتعلق بطبيعة المهام.

* جاء **البعد الأول** في المرتبة **الثالثة**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**2.84**)، وانحراف معياري بمقدار (**0.717**) والوزن النسبي يساوي (**94.66%**) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة t المحسوبة تساوي (**22.727**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على حيادية أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** أن مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية اختلفت وجهات نظرهم حول محتوى هذا البعد، (صراع الدور).

* جاء **البعد الرابع** في المرتبة **الرابعة** من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**2.34**)، وانحراف معياري بمقدار (**0.915**) والوزن النسبي يساوي (**78%**) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة t المحسوبة تساوي (**14.717**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على عدم موافقة أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** أن مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية بالمدية يرون بوجود علاقات حسنة وطيبة بينهم، وهذا ما يساعدهم على تأدية مهامهم بطريقة جيدة.

* جاء **البعد الثاني** في المرتبة **الخامسة**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**2.32**)، وانحراف معياري بمقدار (**0.608**) والوزن النسبي يساوي (**46.4%**) وهي أقل من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة tالمحسوبة تساوي (**21.926**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على عدم موافقة أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** أن مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية يرون أنه لا يوجد غموض الدور نظرا لحساسية مجال العمل، وعدم السماح بوجود خطأ خصوصا بالنسبة للطبيب والممرض.

بشكل عام، يتضح من الجدول رقم (2–**20**)، أن مستوى ضغوط العمل بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية من وجهة نظر مستخدمي الصحة جاءت بدرجة حيادية، مما يدل على وجود رؤية حيادية حول ضغوط العمل، وهذا راجع لتششت أراء عينة الدراسة حول شعورهم بضغوطات، وهذا في نظرنا راجع لشخصية كل فرد والمهام التي يؤديها. **واختلفت هذه النتيجة** مع دراسة (**سليمان سعيدة: 2016–2017**)، والتي خلصت إلى وجود ضغوط العمل لدى العاملين بمصلحة الإستعجالات في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة، ودراسة (**ريان حمزاوي: 2019–2020**)

ثانيا– الفرضية الثانية: مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول درجة الالتزام التنظيمي لديهم يفوق درجة الحياد؛

بعد إجراء اختبار (**one sample t–test**) تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم: (2–21): المتوسط الحسابي وقيمة sig لأبعاد المحور الثاني

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	قيمة Sig	الترتيب	المستوى
البعد 01: الالتزام العاطفي	**3.43**	**1.010**	**%49**	**19.498**	**0.000**	**2**	**موافق**
البعد 02: الالتزام المعياري	**3.61**	**0.684**	**%51.57**	**30.276**	**0.000**	**1**	**موافق**
البعد 03: الالتزام الاستمراري	**3.41**	**0.690**	**56.83%**	**28.370**	**0.000**	**3**	**موافق**
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss							

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار(**one sample t-test**) لأبعاد الالتزام التنظيمي والتي تدل جميعها على أنها دالة إحصائيا؛ لأنّ القيمة الاحتمالية تساوي (**0.000**) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية (**α=0.05**)، وبعد ترتيب أبعاده تنازليا حسب المتوسط الحسابي نلاحظ:

* جاء **البعد الثاني** في المرتبة **الأولى**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**3.61**)، وانحراف معياري بمقدار (**0.684**) والوزن النسبي يساوي (**51.57%**) وهي أقل من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة tالمحسوبة تساوي (**30.276**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل موافقة أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** أن الالتزام المعياري يحمل في طياته أبعادا أخلاقية تنسجم مع ما يحمله مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية من قيم الأخلاق والولاء.

* جاء **البعد الأول** في المرتبة **الثانية**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**3.43**)، وانحراف معياري بمقدار (**1.010**) والوزن النسبي يساوي (**49%**) وهي أقل من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة t المحسوبة تساوي (**19.498**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** إلى وجود اتفاق وترابط بين مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات وشعورهم بالانتماء لهذه المؤسسة، ضف إلى ذلك أن المهنة التي يعملون بها هي مهنة إنسانية تتعلق بإنقاذ أرواح البشر.

* جاء **البعد الثالث** في المرتبة **الثالثة**، من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره (**3.41**)، وانحراف معياري بمقدار (**0.690**) والوزن النسبي يساوي (**56.83%**) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد **60%**، وقيمة t المحسوبة تساوي (**28.370**) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (**1.684**)؛ مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة حول ما جاء فيه، **وتعزى هذه النتيجة** إلى وجود ارتباط واندماج مستخدمي الصحة شعورهم بالانتماء لهذه المؤسسة، ضف إلى ذلك أن ترك العمل يشكل تهديد خصوصا في ظل تناقص فرص العمل.

بشكل عام، يتضح من الجدول (**2-21**)، أن درجة الالتزام التنظيمي بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية جاءت بدرجة موافقة، وهذا ما يعكس رضا أفراد عينة الدراسة على المناخ التنظيمي السائد بمؤسستهم، **وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة (**ريان حمزاوي: 2019-2020**)، دراسة (**بولمرقب صالح: 2016**).

المطلب الثاني: اختبار طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

في هذا المطلب سنحاول اختبار العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي باستخدام معامل الارتباط**(Spearman)** لاختبار العلاقة هل هي ذات دلالة إحصائية أم لا.

تنص هذه الفرضية على:

" هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

للإجابة عل هذه الفرضية، تم إجراء اختبار (**معامل الإرتباط Spearman**)، والنتائج موضحة في الجدول رقم (2-22):

جدول رقم (2–22): معامل الإرتباط Spearman بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل

	ضغوط العمل	
	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الالتزام التنظيمي	0.258–	0.147

من الجدول أعلاه، يتضح لنا أنّ معامل الارتباط غير دال عند مستوى معنوية $\alpha <= 0.05$، لأنّ القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى المعنوية، وعليه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بيمن ضغوط العمل والالتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة، كون ضغوط العمل تتعلق بالمورد البشري، والذي يُعتبر متغير عشوائي يُصعب قياسه والتنبؤ بردود فعله.

اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (**بولمرقب صالح: 2016**)، التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وكذا دراسة (**باهي صبرينة :2018**)، حيث توصلت كذلك إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط العمل والالتزام التنظيمي و(**ابراهيم عز الدين: 2016**).

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرابعة

في هذا المطلب سنحاول تحديد إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية) عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha \leq 0.05$، حيث تنص الفرضية على:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية) تجاه ضغوط العمل عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha<=0.05$.

أولا: أثر متغير الجنس على آراء عينة الدراسة تجاه ضغوط العمل

باعتبار متغير الجنس يضم فئتين (ذكور وإناث) استخدمنا اختبار التجانس لتحديد الإختلاف من عدمه، وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–23): نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الجنس تجاه ضغوط العمل

المجال	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار التجانس Levene's test	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية
المحور الأول	ذكر	16	2.82	0.316	0.007	2.826-	0.934
	أنثى	17	3.11	0.285			
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss							

بناء على نتائج الجدول رقم (2–23)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تبعا لمتغير الجنس، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.934) اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور العاملين بالنسبة للضغوط العمل لا يختلف باختلاف الجنس، ويمكن تفسير ذلك بوجود فهم مشترك ونظرة موحدة بين جميع العاملين لمفهوم ضغوط العمل، وأن الجنس كمتغير لا يؤثر في إدراك العاملين لهذا المفهوم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**هناء كلاش: 2019–2020**) و(**صبرينة باهي: 2018**)، وتختلف مع دراسة (**ريان حمزاوي:2019–2020**).

ثانيا: أثر متغير العمر على آراء عينة الدراسة ضغوط العمل

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية استخدمنا تحليل التباين الأحادي، والنتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–24): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير العمر تجاه ضغوط العمل

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
المحور الأول	بين المجموعات	0.813	3	0.271	2.905	0.052
	داخل المجموعات	2.705	29	0.093		
	المجموع	3.518	32	-		
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss						

بناء على نتائج الجدول رقم (2–24)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تبعا لمتغير العمر، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.052) اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور العاملين بالنسبة للضغوط العمل لا يختلف باختلاف العمر، ويمكن تفسير ذلك بأن الفئات العمرية لا تختلف من ناحية التعرض لضغوط العمل، فالعمر ليس بمحدد رئيسي بحسب نظرهم في تحملهم لضغوط العمل من عدمه.وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**ريان حمزاوي 2019–2020**) و (**ابراهيم عز الدين: 2016**)، وتختلف مع دراسة (**صبرينة باهي: 2018**) و(**بولمرقب صالح:2016**).

ثالثا: أثر متغير الحالة العائلية على آراء عينة الدراسة تجاه ضغوط العمل

باعتبار متغير الحالة العائلية يضم فئتين (متزوج وأعزب) استخدمنا اختبار التجانس لتحديد الإختلاف من عدمه، وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–25): نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الحالة العائلية تجاه ضغوط العمل

المجال	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار التجانس Levene's test	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية
المحور الأول	متزوج	19	2.90	0.313	0.629	1.445-	0.434
	أعزب	14	3.06	0.343			
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss							

بناء على نتائج الجدول رقم (2-25)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تبعا لمتغير الجنس، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.434) اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور العاملين بالنسبة للضغوط العمل لا يختلف باختلاف الحالة العائلية، ويمكن تفسير ذلك بأن الحالة العائلية لمستخدمي لا تؤثر على درجة التعرض لضغوط العمل، فكل من الأعزب والمتزوج يتعرضان لنسبة متساوية من ضغوط العمل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**جابر أويش، تاج الدين بالي**: 2021-2022) و (**صبرينة باهي**: **2018**) ، وتختلف مع دراسة (**هناء كلاش**: **2019–2020**)

ثالثا: أثر متغير سنوات الخبرة على آراء عينة الدراسة تجاه ضغوط العمل

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية استخدمنا تحليل التباين الأحادي، والنتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–26):نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير سنوات الخبرة تجاه ضغوط العمل

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
المحور الأول	بين المجموعات	0.646	4	0.162	1.575	0.208
	داخل المجموعات	2.872	28	0.103		
	المجموع	3.518	32	-		
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss						

بناء على نتائج الجدول رقم (2-26)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تبعا لمتغير الجنس، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.208) اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور العاملين بالنسبة للضغوط العمل لا يختلف باختلاف الخبرة المهنية، وهذا في نظرنا عود إلى أن جميع الموظفون بغض النظر عن سنوات الخبرة معرضون لضغوط العمل.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الخامسة

في هذا المطلب سنحاول تحديد إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية) عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha \leq 0.05$، حيث تنص الفرضية على:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية) تجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوية الإحصائية $\alpha <= 0.05$.

أولا: أثر متغير الجنس على آراء عينة الدراسة تجاه الالتزام التنظيمي

باعتبار متغير الجنس يضم فئتين (ذكور وإناث) استخدمنا اختبار التجانس لتحديد الاختلاف من عدمه، وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–27): نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الجنس تجاه الالتزام التنظيمي

المجال	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار التجانس Levene's test	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية
المحور الثاني	ذكر	16	3.63	0.716	0.073	1.271	0.789
	أنثى	17	3.34	0.629			
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss							

بناء على نتائج الجدول رقم (2–27)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه الالتزام التنظيمي في مصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.789) اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور موظفي مصلحة الاستعجالات بالنسبة للالتزام التنظيمي لا يختلف باختلاف الجنس، ويمكن تفسير ذلك بوجود فهم مشترك ونظرة موحدة بين جميع العاملين لمفهوم الالتزام التنظيمي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**ابراهيم عز الدين: 2016**)، وتختلف مع دراسة (**عبد الوهاب بلوضاح: 2018–2019**)

ثانيا: أثر متغير العمر على آراء عينة الدراسة تجاه الالتزام التنظيمي

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية استخدمنا تحليل التباين الأحادي، والنتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–28): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير العمر تجاه الالتزام التنظيمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
المحور الثاني	بين المجموعات	3.968	3	1.323	3.552	0.206
	داخل المجموعات	10.800	29	0.372		
	المجموع	14.768	32			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

بناء على نتائج الجدول رقم (2–28)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه الالتزام التنظيمي في مصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير العمر، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.206) أكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور موظفي مصلحة الاستعجالات بالنسبة للالتزام التنظيمي لا يختلف باختلاف العمر، ويمكن تفسير ذلك بوجود أن جميع موظفي مصلحة الاستعجالات يعايشون نفس العوامل المؤثرة على التزامهم تجاه مؤسستهم رغم اختلاف الفئات العمرية فيما بينهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**ابراهيم عز الدين: 2016**)، ودراسة (**عبد الوهاب بلوضاح: 2018–2019**)

ثالثا: أثر متغير الحالة العائلية على آراء عينة الدراسة تجاه الالتزام التنظيمي

باعتبار متغير الحالة العائلية يضم فئتين (متزوج وأعزب) استخدمنا اختبار التجانس لتحديد الاختلاف من عدمه، وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–29): نتائج اختبار التجانس للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا إلى متغير الحالة العائلية تجاه الالتزام التنظيمي

المجال	الحالة العائلية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار التجانس Levene's test	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية
المحور الثاني	متزوج	19	3.51	0.771	0.518	0.323	0.477
	اعزب	14	3.44	0.556			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

بناء على نتائج الجدول رقم (2-29)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين تجاه الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الحالة العائلية، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.477) اكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وهذا يعني تصور العاملين بالنسبة للضغوط العمل لا يختلف باختلاف الحالة العائلية، ويمكن تفسير ذلك بوجود فهم مشترك ونظرة موحدة بين جميع موظفي مصلحة الاستعجالات على إدراكهم لأهمية الالتزام التنظيمي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**هناء كلاش: 2019–2020**) وتختلف مع دراسة (**جابر أويش، تاج الدين بالي: 2021–2022**).

ثالثا: أثر متغير سنوات الخبرة على آراء عينة الدراسة تجاه الالتزام التنظيمي

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية استخدمنا تحليل التباين الأحادي، والنتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (2–30):نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقا لمتغير سنوات الخبرة تجاه الالتزام التنظيمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
المحور الثاني	بين المجموعات	4.311	4	1.078	2.886	0.051
	داخل المجموعات	10.457	28	0.373		
	المجموع	14.788	32			
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss						

بناء على نتائج الجدول رقم (2-30)، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين تجاه الالتزام التنظيمي في مصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير سنوات الخبرة، وذلك استنادا إلى قيمة مستوى المعنوية والذي بلغ (0.051) أكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ (0.05)، وتعزى هذه النتيجة إلى أن موظفي مصلحة الاستعجالات يتفقون بشكل ضمني على أهمية المحافظة على مؤسستهم، والتي تمثل لهم الكثير، فضلا إلى تقديرهم للمصلحة العامة التي تقدمها المؤسسة تجاه مرضاها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**عبد الوهاب بلوضاح: 2018–2019**)

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، حيث حاولنا معرفة مدى انعكاس ضغوط العمل بأبعاده على الالتزام التنظيمي بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية، بالإضافة إلى إختبار فرضيات الدراسة وتحليل أهم نتائجها.

ولقد خلصنا في هذا الفصل إلى:

*هناك حيادية من طرف عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؛

* هناك موافقة من طرف عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية تجاه الالتزام التنظيمي.

بعد اختبار الفرضيات، توصلنا أنه هناك لا توجد علاقة بين ضغوط العمل واللتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة، أما بالنسبة لآراء عينة الدراسة على اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، فقد جاءت متجانسة بالنسبة لأبعاد متغيرات الدراسة.

الخاتمة

حسب سياق ما تم دراسته، تبين لنا أن موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين لما لها من إيجابيات وسلبيات على الفرد والجماعة وعلى الهياكل التنظيمية، وكذلك للأهمية البالغة في رفع مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين.

من هنا تم طرح الإشكالية في شكل التساؤل الرئيسي تمحور حول:" **ما مدى انعكاس ضغوط العمل على تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؟** فمن خلال ما تم عرضه في الجانب النظري يمكن الإجابة عن إشكالية بحثنا: أن ضغوط العمل من مكونات البيئة الداخلية التي تؤثر على السلوك التنظيمي للأفراد؛ باعتبارهم مورد بشري يتميز بكونه عنصر فعال للنجاح وتميز المنظمة، لذا وجب على المنظمات أن تولي اهتماما بالغا للمورد البشري، ويتيح له حرية المبادرة وتحمل المسؤولية في إدارة المناخ التنظيمي، والمشاركة في حل المشاكل، وكل ذلك يساعد في رفع مستوى شعورهم بالالتزام التنظيمي والولاء للمنظمة، وبالتالي أداء فعال يحقق أهداف المنظمة.

من أجل إجابة على التساؤلات المنبثقة من السؤال الرئيسي، وضعنا مجموعة من فرضيات وضعت للاختبار، وكانت إجابة عنها كالأتي:

❖ نصت الفرضية الأولى على أن " **مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية يفوق درجة الحياد**"، فقد تم نفي صحة هذه الفرضية من خلال الفصل التطبيقي؛ حيث توصلنا إلى:

- هناك حيادية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول صراع الدور، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- لا توجد موافقة في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول غموض الدور، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- هناك حيادية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول عبء العمل، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- لا توجد موافقة في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول العلاقات في العمل، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- هناك موافقة في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول بيئة العمل، وهذا بصورة فردية وكلية؛

❖ نصت الفرضية الثانية على أن " **مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية حول درجة الالتزام التنظيمي لديهم يفوق درجة الحياد**"، فقد تم تأكيد هذه الفرضية في الجانب التطبيقي؛ حيث توصلنا إلى:

- هناك موافقة من طرف عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف حول درجة توافر الالتزام العاطفي لديهم، وهذا بصورة فردية وكلية.
- هناك موافقة من طرف عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف حول درجة توافر الالتزام المعياري لديهم، وهذا بصورة فردية وكلية؛
- هناك موافقة من طرف عينة الدراسة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف حول درجة توافر الالتزام الاستمراري لديهم، وهذا بصورة فردية.

❖ نصت الفرضية الثالثة على أن:" **هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05>=α بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي**". فقد تم نفي هذه الفرضية في الجزء التطبيقي؛ حيث توصلنا إلى:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير ضغوط العمل والالتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة.

❖ نصت الفرضية الرابعة على أن:" **هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية) اتجاه ضغوط العمل عند مستوى المعنوية إحصائية 0.05=>α**". فقد تم نفي هذه الفرضية في الجزء التطبيقي؛ حيث توصلنا إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى لمتغير الجنس اتجاه ضغوط العمل عند مستوى معنوية إحصائية **0.05=>α**
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى لمتغير العمر اتجاه ضغوط العمل عند مستوى معنوية إحصائية **0.05=>α**.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مبحوثين تعزى لمتغير الحالة العائلية اتجاه ضغوط العمل عند مستوى معنوية إحصائية **0.05=>α**.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مبحوثين تعزى لمتغير الخبرة المهنية اتجاه ضغوط العمل عند مستوى معنوية إحصائية **0.05=>α**.

❖ نصت الفرضية الخامسة على أن" **هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهني) تجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنويةα<=0.05**، فقد تم نفي هذه الفرضية جزئيا في الجزء التطبيقي؛ حيث توصلنا إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين وتعزى لمتغير الجنس اتجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوي **α<=0.05**,
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين وتعزى لمتغير العمر اتجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوي **α<=0.05**.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين وتعزى لمتغير الحالة العائلية اتجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوي **α<=0.05**.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين وتعزى لمتغير الخبرة المهنية اتجاه الالتزام التنظيمي عند مستوى المعنوي **α<=0.05**.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها سابقا توصلنا إلى مجموعة من الاقتراحات أهمها:

- ضرورة اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية بإدارة ضغوط العمل، والعمل على إيجاد أساليب واستراتيجيات تحدّ أو تخفض من مستوى الضغوط التي يتعرض لها مستخدمي الصحة للرفع من كفاءتهم في العمل؛
- تحسين بيئة العمل المادية، وتوفير مختلف التجهيزات والمعدات التي تساهم في تسهيل عمل مستخدمي الصحة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؛
- ضرورة الاهتمام بالروح المعنوية لموظفي المؤسسة، واتخاذ إجراءات للمساعدة على رفعها من خلال تحسين العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة فيها، لما تلعب من دور كبير في رفع مستوى الالتزام التنظيمي اتجاه عملهم؛
- يجب خفض مستوى ضغوط العمل من خلال معرفة ومراعاة اتجاه موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية نحو أعمالهم، وما هي العراقيل التي تحد من أدائهم لعملهم؛
- عقد دورات تدريبية حول آليات تخفيف ضغوط العمل لدى مستخدمي الصحة بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؛
- ضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات لمعرفة المصادر الحقيقة لضغوط العمل لما لها من أهمية في تحسين مستوى الأداء؛

أفاق البحث:

في ختام هذه الدراسة، ارتأينا الإشارة إلى مجالات مرتبطة بهذا الموضوع ولم نتطرق إليها، والتي يمكن أن تكونا أفاق لبحوث ومذكرات أخرى منها:

- ✓ دور الثقة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الخدماتية؛
- ✓ دور العلاقات العامة في تحقيق الإلتزام التنظيمي بمنظمات الأعمال؛
- ✓ واقع ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاقتصادية – دراسة مقارنة–
- ✓ تأثير مصادر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي لدى العاملين؛
- ✓ واقع أساليب إدارة ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات الإقتصادية – دراسة مقارنة

قائمة المراجع

أ. القرآن

ب. الكتب

1. إسماعيل محمود الشرقاوي، **إدارة الأعمال من منظور اقتصادي**، دار المنهل للنشر، الأردن، 2016.
2. حسن شحاتة، زينب النجار، **معجم المصطلحات التربوية النفسية، الدار المعوية اللبنانية**، لبنان، 2003.
3. اللوزي موسنى، **التكوين التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة**، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.
4. المنجد الأبجدي، الطبعة الخامسة، دار المشرق، لبنان، 1988.

ت. أطروحات

5. أحمد روني، **الاحماء الرياضي وإسهاماته في ضبط مستويات ضغوط المنافسة لدى لاعبي كرة القدم: دراسة خاصة لفئة الأواسط للقسم الوطني الأول والثاني** ، أطروحة دكتوراه في العلوم في علوم التربية البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2017-2018.
6. خديجة عاشور، **ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2014-2015.

ث. ماجيستير

7. ابتسام عاشوري، **الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2015.
8. ايناس فؤاد نواوي فلمان، **الرضى الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى مشرفين التربويين بإدارة التربية بمدينة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، السعودية، 2011.
9. سامي ابراهيم حماد حنونة، **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
10. سراج الدين عبد الرحمان عثمان بدري، **الإدارة بالتجوال ودورها في الالتزام التنظيمي:دراسة ميدانية في الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء،– الفترة من 2012 إلى2017–** ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة افريقيا العالمية، السودان، 2018.
11. صقر محمد أكرم حلس، **دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة إسلامية غزة، فلسطين، 2012.

12. علية بوعافية، **تأثير دوران العمل على أداء وتنافسية المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة بسكتة شرشال جديدة**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013-2014.

13. عيسى إبراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.

14. لبنى زياد خالد الساكت ، **أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات أردنية**، رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة عمان العربية، الأردن، 2014.

15. محمد إسماعيل داود الجماصي، **العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الاقصى، فلسطين، 2013.

16. مسعود بن خلفان بن ربيع الجابري، **الالتزام التنظيمي لدى معلمي ومعلمات التعليم الأساسي وعلاقته بمستوى الأداء بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير في العلوم التربوية، جامعة مؤته، الأردن، 2012.

17. مسعود بن خلفان بن ربيع الجابري، **الالتزام التنظيمي لدى معلمي ومعلمات التعليم الأساسي وعلاقته بمستوى الأداء بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير في الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، الأردن، 2012.

ج. مجلات

18. ابتسام عاشوري، **الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية**، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.

19. أسماء جبارين، محمود أبو سمره، جعفر أبو صاع، **الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين**، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، فلسطين، 2018.

20. بدر محمد عبد الحفيظ عبد المنعم، **الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الثانوية العامة في محافظة القاهرة: دراسة تحليلية**، مجلة التربية المقارنة الدولية، المجلد 13، العدد 13، الجمعية المصرية للتربية والإدارة التعليمية، مصر، 2020.

21. خديجة عاشور، **ضغط العمل: النظريات والنماذج**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2012.

22. دليلة لحسن، **واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 12، العدد 6، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2020.

23. فائق جواد كاظم، **دور الدمج التنظيمي في تعزيز التزام العاملين: دراسة تحليلية في كلية الإدارة والاقتصاد**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 3، جامعة القادسية، العراق، 2010.

24. ماجد قاسم السياسي، **قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمحافظة إب**، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 11، جامعة عدن، اليمن، 2015.

25. يونس عواد، قدري عثمان إبراهيم، **العلاقة بين القيادة التحولية والالتزام التنظيمي وأثرها في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء بدمشق**، مجلة للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 37، العدد 2، جامعة تشرين، بسوريا، 2015.

ح. مذكرة ماستر

26. ابتسام حموش، **خصائص القيادة النسوية وعلاقتها بالروح المعنوية لدى عينة من الأساتذة التعليم الابتدائي بأم البواقي**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بام البواقي، الجزائر، 2019-2020.

27. إبراهيم عز الدين، **تأثير ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زيوتي محمد طولقة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2014.

28. أحلام بكري، **الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضى الوظيفي: دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012-2013.

29. بسمة ياسية، **تأثير الالتزام التنظيمي على أداء الموظف: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016-2017.

30. بولمرقب صالح، **ضغوط العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى الموارد البشرية: دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية العربي بن المهيدي 2000 سرير**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن المهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016/2015.

31. جابر أويش، تاج الدين بالي، **أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة ميدانية للمؤسسة الوظيفية للإملاح" Enasel" بالمغير–**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 20201-2022.

32. حمزة قالي، **ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي بأم بواقي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2019-2020.

33. خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريفي، **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعطور بالبوادي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2021-2022.

34. خير الدين ابن خرور، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية: دراسة ميدانية بمدارس العوينات لولاية المسيلة**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010-2011.

35. رشيد حمدوني، **الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي: دراسة حالة**، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، الملحقة الجامعية بمغنية، الجزائر، 2015-2016.

36. ريان حمزاوي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز – مديرية التوزيع ببسكرة–**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2019-2020.

37. ريمة معوش، **أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بخراطة**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2017-2018.

38. ريمة معوش، **أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لخراطة**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2017/2018.

39. الزهرة قطيمة، **دور العلاقات العامة في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية التربية بأم البواقي**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016-2017.

40. زيان حمزاوي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2019-2020.

41. سعيدة سليماني، **مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين: دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر، 2016-2017.

42. سمية شوارك، **أثر الضغوط المهنية على السلوك التنظيمي لدى العاملين: دراسة ميدانية على قابلات المؤسسة الاستشفائية المتخصصة –قضي بكير– بغرداية والمؤسسة الاستشفائية العمومية 18 فيفري يوم الشهيد بمتليلي الشعانبة – غرداية–**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة غرداية، الجزائر، 2018-2019.

43. شريفة رقاني، **الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين:دراسة ميدانية ببلدية رقان**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2020-2021.

44. صبرينة باهي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي:دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك مركب GnL1/Z بطيوة**، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد لبن باديس، مستغانم، 2019/2018.

45. العانس عدة، ليلى وناس، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر، 2017-2018.

46. عبلة صقر، **أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة حالة المديرية الجهوية "موبيليس" ورقلة**، مذكرة ماستر في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2017-2018.

47. عزوز سعداوي، **ضغوط العمل وعلاقته بالتدرج الوظيفي: دراسة ميدانية بمتوسطة عمراوي محمد بالمغير ببوسعادة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2022/2021.

48. فتيحة باعلي، عصموني فاطمة، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بأدرار**، مذكرة ماستر في العلوم الإجتماعية، جامعة احمد دراية بأدرار، الجزائر، 2017-2018.

49. فتيحة باعلي، عصموني فاطمة، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية أدرار**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2017.

50. فتيحة دخاخنة، يسرى قدور، **أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية البيئة لولاية قالمة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954 بقالمة، الجزائر، 2020-2021.

51. كريمة بوتيوتة، فاطمة الزهراء بيوط، **العوامل الوظيفية وعلاقتها بضغوط العمل: دراسة ميدانية في جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2018-2019.

52. كنزة بوسباطة ، **ضغوط العمل وتأثيرها على التوافق المهني: دراسة ميدانية في المؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بولاية ام البواقي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016/2015.

53. لوصيف سهيلة، **أسلوب القيادة وعلاقته بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بام البواقي، الجزائر، 2014/2013.

54. مروة بريش، **مستوى الضغط النفسي لدى المصابة بالعقم الثانوي: دراسة عيادية لحالتين بمدينة بسكرة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019-2020.

55. مروة زوزو، **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

56. مروة طيب، نجم الدين نحال، **ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي التبسي بتبسة، الجزائر، 2020-2021.

57. معروف نور الهدى، **أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة البسكرية للاسمنت ببسكرة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2020/2019.

58. نور الهدى سحيري، **إدارة التغير ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة بوفال بالبرواقية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2017/2016

59. نور الهدى ماضي، مليكة بولجاج، **أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة المؤسسة المينائية بجيجل**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2017-2018.

60. نورة بن راس نورة، **الهوية المهنية وعلاقتها بالالتزام في العمل لدى أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة**، مذكرة الماستر في علم النفس، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2019/2018.

61. هدى حلايمية، **دافعية العمال وعلاقتها بحوادث العمل: دراسة ميدانية بمنحم الونزة (تبسة)**، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2013-2014.

62. هناء كلاش، **أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي: دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية شيرين ناصر**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019-2020.

63. يوسف الدبور، **دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين: دراسة حالة شركة سوناطراك –وادي تومر بغرداية–**، مذكرة ماستر في علم اجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2016/2015.

64. يوسف بن عطا الله، **دور المسؤولية الاجتماعية للإدارة الموارد البشرية في بناء الثقة التنظيمية في المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة**، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2018-2019.

65. يوسف دبوز، **دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2015، 2016.

مذكرة ليسانس

66. سميرة بالأطرش، **الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لدى عينة من مربيات رياض الأطفال بولاية ورقلة**، مذكرة ليسانس في علم النفس، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2010-2011.

مواقع الأنترنيت

67. صالح محرز، بلال مشعلي، **مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها**، على الرابط: https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/7853/1/%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1%20%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%20%D9%81%D9%8A%2A7%D9%84%D8%AC%D8%AA%D9%87%D8%A7.pdf، تاريخ الاطلاع: 06-03-2023..

قائمة الملاحق

ملحق رقم (01) : استبيان قبل التحكيم

جامعة المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

الموضوع: استبيان

أخ (ت)ي العامل (ة)، تحية طيبة وبعد

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة لجمع المعلومات لإجراء دراسة حالة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان: " **انعكاس ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى العاملين: دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية**

لذا نتمنى أن تولوا هذا الاستبيانة اهتمامكم، ونرجوا منكم التكرم ومساعدتنا في الإجابة على أسئلة الاستبانة بكل مصداقية وموضوعية. علما أن المعلومات المتحصل عليها لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

ضغوط العمل : مجموعة من المثيرات التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، والتي تؤثر على أدائهم سلبا أو إيجابيا، نتيجة للاستجابة لها.

الالتزام التنظيمي: مدى ارتباط الفرد بالمؤسسة، وحرصه على البقاء فيها من خلال بذل المزيد من الجهد، مع قبول أهدافها وقيمها.

من أجل كل سؤال ضع العلامة (×) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

- **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐
- **العمر:** أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐
  من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ 50 فما فوق ☐
- **الحالة العائلية:** متزوج ☐ أعزب ☐
- **الخبرة المهنية:** أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐
  من10 إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 إلى أقل من 20 سنة ☐ 20 سنة فأكثر ☐

المجال الأول: يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة التي تعكس مدى توافر ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين

		العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	صراع الدور	يُطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع قيمتك ومبادئك					
2		تتلقى أوامر متعارضة عند انجاز الأعمال من أكثر من جهة في آن واحد					
3		تتعارض قناعتك الشخصية مع مطالب العمل الذي يقوم به					
4		تشعر بالخوف في أداء بعض الأعمال التي تتعارض مع توجيهات رئيسك المباشر					
5		تعرف بالضبط ما هو متوقع منك في عملك					
6	ضغوط العمل	تؤدي مهاما لا تعرف الهدف منها					
7		تجهل حدود صلاحياتك لأداء واجبات عملك					
8		تؤدي أعمالك بشكل غير واضح					
9		تشعر بعدم استلام المعلومات الكافة فيما يتعلق بالمهام الموكلة لك					
10		تنجز أعمالا تعتقد أنها تخص موظفا آخر					
11	عبء العمل	تفتقد للوقت الكافي لأداء كل مايُوكل إليك من مهام					
12		يتوقع منك رئيسك جهدا أكبر من مهاراتك وقدراتك					
13		تشعر بوجود قيود صارمة حيال إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياتك					
14		تعمل ساعات طويلة ومتواصلة دون التمكن من أخذ أوقات الراحة					
15		تفتقر إلى المؤهلات العلمية والفنية اللازمة لأداء عملك					
16	العلاقات في العمل	تشعر بعدم الثقة والتفاهم بينك وبين زملائك					
17		تتعارض اهتماماتك مع اهتمامات زملائك					
18		لا تستطيع الاعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها					
19		تشعر أن كل تحركاتك أثناء العمل يُشرف عليها رؤسائك					
20		لا يثق رؤسائك بقدراتك					
21	بيئة العمل	تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عمله					
22		تعاني من سوء الإضاءة والتهوية في مكان عملك					
23		تشعر بالقلق عند توقف عملك بسبب نقص صيانة الأجهزة					
24		تفتقد الشعور بالأمن والسلامة في مكان عمله					

25		تتناسب مساحة مكتبك مع عدد زملائك				

المجال الثاني: يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة التي تعكس مدى توافر الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين

	الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الالتزام العاطفي	تشعر بإحساس قوي لانتمائك إلى هذه المستشفى					
2		تشعر حقا بأن أي مشكلة بالمستشفى هي جزء من مشاكلك الخاصة وتسعى لحلها					
3		تتطابق أهدافك مع أهداف المستشفى					
4		تتطابق قيمك الشخصية مع قيم المستشفى					
5		يُشرِفك أن تمضي ما تبقى من حياتك المهنية في هذه المستشفى					
6		تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تخبر الآخرين بأنك تعمل في هذه المستشفى					
7		لديك استعداد لبذل أقصى جهد لتساعد على نجاح خدمات المستشفى					
8	الالتزام المعياري	تعمل بإخلاص وأمانة تنبع من مسؤوليتك اتجاه المستشفى					
9		تشعر أن المستشفى الذي تعمل فيها تستحق إخلاصك وولائك					
10		تعتبر قرار عملك في هذه المستشفى قرار صحيح					
11		تهتم بسمعة ومستقبل المستشفى أثناء تأدية عملك					
12		تقدم مصلحة المستشفى على مصالحك الخاصة					
13		تعتبر نفسك مدينا لهذه المستشفى لما لها من فضل عليك					
14		تعتقد من واجبك كموظف في المستشفى الحفاظ على ممتلكاتها وتطبيق قوانينها					
15	الالتزام الاستمراري	ترغب في البقاء والاستمرار في عملك الحالي مهما توفرت لك فرص بديلة					
16		تتطلع للحصول على وظيفة متميزة في المستشفى					
17		تقبل أي مهمة توكل إليك من اجل أن تستمر في العمل بالمستشفى					
18		تعتبر تمسُكَك بعملك الحالي سيُكسِبك الكثير في المستقبل					
19		تعتقد أنه من الصعب ترك العمل بالمستشفى حتى ولو رغبت في ذلك					
20		يسبب لك ترك عملك بالمستشفى مشاكل في حياتك الشخصية					
21		ترغب في استمرار العلاقة التي قامت بينك وبين زملائك في المستشفى					

الملحق رقم (02)

قائمة المحكمين

الإسم واللقب	الرتبة	الإمضاء
د. بن زرقة ليلى	أستاذ محاضر أ	
د. حيولة إيمان	أستاذ محاضر أ	

ملحق رقم (03): استبيان بعد التحكيم

جامعة المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

الموضوع: استبيان

أخ (ت)ي العامل (ة)، تحية طيبة وبعد

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة لجمع المعلومات لإجراء دراسة حالة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان: " **انعكاس ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى العاملين: دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية**

لذا نتمنى أن تولوا هذا الاستبيانة اهتمامكم، ونرجوا منكم التكرم ومساعدتنا في الإجابة على أسئلة الاستبانة بكل مصداقية وموضوعية. علما أن المعلومات المتحصل عليها لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

ضغوط العمل : مجموعة من المثيرات التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، والتي تؤثر على أدائهم سلبا أو إيجابيا، نتيجة للاستجابة لها.

الالتزام التنظيمي: مدى ارتباط الفرد بالمؤسسة، وحرصه على البقاء فيها من خلال بذل المزيد من الجهد، مع قبول أهدافها وقيمها.

من أجل كل سؤال ضع العلامة (×) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

- **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐
- **العمر:** أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐
  من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ 50 فما فوق ☐
- **الحالة العائلية:** متزوج ☐ أعزب ☐
- **الخبرة المهنية:** أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐
  من10 إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 إلى أقل من 20 سنة ☐ 20 سنة فأكثر ☐

المجال الأول: يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة التي تعكس مدى توافر ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين

	الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
1	صراع الدور	يُطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع قيمك ومبادئك					
2		تتلقى أوامر من جهات متعددة					
3		تتعارض قناعتك الشخصية مع مطالب العمل الذي تقوم به					
4		تشعر بالخوف في أداء بعض الأعمال التي تتعارض مع توجيهات رئيسك المباشر					
5		لديك القدرة على معرفة بالضبط ما هو متوقع منط من أعمال					
6	ضغوط العمل	تؤدي مهاما لا تعرف الهدف منها					
7		تجهل حدود صلاحياتك لأداء واجبات عملك					
8		تؤدي أعمالك بشكل غير واضح					
9		نقص المعلومات المتعلقة بعملك تزيد من توترك					
10		تنجز أعمالا تعتقد أنها تخص موظفا آخر					
11	عبء العمل	تفتقد للوقت الكافي لأداء كل ما يُوكل إليك من مهام					
12		يتوقع منك رئيسك جهدا أكبر من مهاراتك وقدراتك في أداء الواجبات الموكلة لك					
13		تشعر بوجود قيود صارمة حيال إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياتك					
14		المهام الموكلة لك تجعلك تفقد وقت الراحة					
15		تشعر بضعف مهاراتك مقابل المهام الموكلة لك					
16	العلاقات في العمل	تشعر بعدم الثقة والتفاهم بينك وبين زملائك في أداء الواجبات الرسمية					
17		تتعارض أهدافك مع أهداف زملائك					
18		تستطيع الاعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها					
19		تشعر أن كل تحركاتك أثناء العمل يُشرف عليها رؤسائك					
20		لا يثق رؤسائك بقدراتك					
21	بيئة العمل	تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك					
22		تعاني من سوء التجهيزات في مكان عملك					
23		تشعر بالقلق عند توقف عملك بسبب نقص صيانة الأجهزة					
24		تفتقد الشعور بالأمن والسلامة في مكان عمله					

25		تتناسب مساحة مكتبك مع عدد زملائك				

المجال الثاني: يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة التي تعكس مدى توافر الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين

	الرقم	العبـــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الالتزام العاطفي	تشعر بإحساس قوي لانتمائك إلى هذه المستشفى					
2		تشعر حقا بأن أي مشكلة بالمستشفى هي جزء من مشاكلك الخاصة وتسعى لحلها					
3		تتطابق أهدافك الخاصة مع الأهداف العامة للمستشفى					
4		تتطابق قيمك الشخصية مع قيم المستشفى					
5		يُشرِفك أن تمضي ما تبقى من حياتك المهنية في هذه المستشفى					
6		تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تخبر الآخرين بأنك تعمل في هذه المستشفى					
7		لديك استعداد لبذل أقصى جهد لتساعد على نجاح خدمات المستشفى					
8	الالتزام المعياري	تعتبر قرار عملك في هذه المستشفى قرار صحيحا يتماشى مع طموحك المستقبلي					
9		تشعر أن المستشفى الذي تعمل فيها تستحق إخلاصك وولائك					
10		تعمل بإخلاص وأمانة تنبع من مسؤولياتك تجاه المستشفى					
11		تهتم بسمعة ومستقبل المستشفى أثناء تأدية عملك					
12		تقدم مصلحة المستشفى على مصالحك الخاصة					
13		تعتبر نفسك مدينا لهذه المستشفى لما لها من فضل عليك					
14		تعتقد من واجبك كموظف في المستشفى الحفاظ على ممتلكاتها وتطبيق قوانينها					
15	الالتزام الاستمراري	ترغب في استمرار العلاقة التي قامت بينك وبين زملاءك في المستشفى					
16		تتطلع للحصول على وظيفة متميزة في المستشفى تتماشى مع مستوى كفاءتك					
17		تقبل أي مهمة توكل إليك من اجل أن تستمر في العمل بالمستشفى					
18		تعتبر تمسُكَك بعملك الحالي سيُكسِبك الكثير في المستقبل					
19		تعتقد أنه من الصعب ترك العمل بالمستشفى حتى ولو رغبت في ذلك					
20		يسبب لك ترك عملك بالمستشفى مشاكل في حياتك الشخصية					
21		ترغب في البقاء والاستمرار في عملك الحالي مهما توفرت لك فرص بديلة					

الملحق رقم (04): نتائج spss

Correlations

			K	A	B	C
Spearman's rho	K	Correlation Coefficient	1,000	,889**	,851**	,712**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
		N	33	33	33	33
	A	Correlation Coefficient	,889**	1,000	,688**	,420*
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,015
		N	33	33	33	33
	B	Correlation Coefficient	,851**	,688**	1,000	,506**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,003
		N	33	33	33	33
	C	Correlation Coefficient	,712**	,420*	,506**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,015	,003	.
		N	33	33	33	33

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			s	yy	Z	W	tt	ee
Spearman's rho	s	Correlation Coefficient	1,000	,244	,556**	,535**	,157	,629**
		Sig. (2-tailed)	.	,170	,001	,001	,381	,000
		N	33	33	33	33	33	33
	yy	Correlation Coefficient	,244	1,000	-,055	,243	-,053	,012
		Sig. (2-tailed)	,170	.	,759	,173	,770	,949
		N	33	33	33	33	33	33
	Z	Correlation Coefficient	,556**	-,055	1,000	,090	,091	,192
		Sig. (2-tailed)	,001	,759	.	,619	,616	,284
		N	33	33	33	33	33	33
	W	Correlation Coefficient	,535**	,243	,090	1,000	-,455**	,222
		Sig. (2-tailed)	,001	,173	,619	.	,008	,214
		N	33	33	33	33	33	33
	tt	Correlation Coefficient	,157	-,053	,091	-,455**	1,000	,086
		Sig. (2-tailed)	,381	,770	,616	,008	.	,636
		N	33	33	33	33	33	33
	ee	Correlation Coefficient	,629**	,012	,192	,222	,086	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,949	,284	,214	,636	.
		N	33	33	33	33	33	33

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,569	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	20

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ss	,075	33	,200*	,984	33	,886

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
K	,067	33	,200*	,982	33	,831

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
yy	33	2,84	,717	,125
متعددة جهات من أوامر تتلقى	33	2,76	1,226	,213
مطالب مع الشخصية قناعتك تتعارض به تقوم الذي العمل	33	2,82	1,261	,220
الأعمال بعض أداء في بالخوف تشعر				
رئيسك توجيهات مع تتعارض التي المباشر	33	2,94	1,029	,179

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
yy	22,727	32	,000	2,838	2,58	3,09

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Z	33	2,32	,608	,106

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Z	21,926	32	,000	2,321	2,11	2,54

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
W	33	3,22	,761	,132

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
W	24,308	32	,000	3,218	2,95	3,49

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ee	33	3,70	1,062	,185

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ee	19,997	32	,000	3,697	3,32	4,07

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A	33	3,43	1,010	,176

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
A	19,498	32	,000	3,429	3,07	3,79

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
B	33	3,61	,684	,119

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
C	33	3,41	,690	,120

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
C	28,370	32	,000	3,407	3,16	3,65

Correlations

			ss	K
Spearman's rho	ss	Correlation Coefficient	1,000	-,258
		Sig. (2-tailed)	.	,147
		N	33	33
	K	Correlation Coefficient	-,258	1,000
		Sig. (2-tailed)	,147	.
		N	33	33

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
s	ذكر	16	2,82	,316	,079
	انثى	17	3,11	,285	,069

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
s	Equal variances assumed	,007	,934	-2,825	31	,008	-,296	,105	-,509	-,082
	Equal variances not assumed			-2,815	30,162	,009	-,296	,105	-,510	-,081

ANOVA

s

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,813	3	,271	2,905	,052
Within Groups	2,705	29	,093		
Total	3,518	32			

Group Statistics

	العائلية الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
s	متزوج	19	2,90	,313	,072
	اعزب	14	3,06	,343	,092

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
								95% Confidence Interval of the Difference
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	

								Lower	Upper
s	Equal variances assumed	,629	,434	-1,445	31	,158	-,166	,115	-,400	,068
	Equal variances not assumed			-1,425	26,636	,166	-,166	,116	-,405	,073

ANOVA

s

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,646	4	,162	1,575	,208
Within Groups	2,872	28	,103		
Total	3,518	32			

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
K	ذكر	16	3,63	,716	,179
	انثى	17	3,34	,629	,153

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
K	Equal variances assumed	,073	,789	1,271	31	,213	,298	,234	-,180	,776
	Equal variances not assumed			1,265	29,910	,215	,298	,235	-,183	,778

ANOVA

K

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,968	3	1,323	3,552	,206
Within Groups	10,800	29	,372		
Total	14,768	32			

Group Statistics

	العائلية الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
K	متزوج	19	3,51	,771	,177
	اعزب	14	3,44	,556	,149

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
K	Equal variances assumed	,518	,477	,323	31	,749	,078	,243	-,417	,573
	Equal variances not assumed			,339	30,996	,737	,078	,231	-,393	,550

ANOVA

K

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,311	4	1,078	2,886	,051
Within Groups	10,457	28	,373		
Total	14,768	32			