



جامعة قاصدي مبراح ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي
دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة

إشراف الدكتور
خامرة بوعمامة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2024/06/09

من إعداد الطلبة
بوخيرة جمعة

أمام اللجنة المكونة من السادة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
تمار عز الدين	قاصدي مبراح ورقلة	رئيسا
خامرة بوعمامة	قاصدي مبراح ورقلة	مشرفا ومقرراً
خميس نفيسة	قاصدي مبراح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله عدد خلقه ومداد كلماته

ونشكر فضله حتى يبلغ الفضل منتهاه

الصلاة على محمد والسلام عليه وآله وصحبه

والشكر موصول للأستاذ خاتمة بوعمامة على ما قدمه من جهد
كبير ودعم متواصل وإشراف دقيق لإظهار المذكرة بالشكل
المطلوب.

واخص ذكرا واحتراما أساتذة الكلية الذين اشرفوا على تكويني
فرع علوم التسيير إدارة الموارد البشرية ماستر دفعة ٢٠٢٢-٢٠٢٣.

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع إلى روح والدي رحمة الله عليه

وإلى والدي الغالية وأولادي أعز ما أملك وسيم وشفاء

وإلى صديقتي المساندة لي: سميرة بن أم هاني، مازة بن الزائر،

هناء كاتبة، فاطمة خويلدي

وخاصة إلى من ساندني وبثقة من مكان عملي:

السيد : محمدي عز الدين

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي (دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة).

وقد تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، من أجل الإحاطة بالموضوع والإجابة على الإشكالية وإختبار صحة فرضيات الدراسة. وقد تم تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات الأولية ، للتحليل عن طريق برنامج SPSS.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه بالرغم من وجود تأثيرات متوسطة لأبعاد ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وعلاقات العمل) على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية، وتأثير مرتفع لبيئة العمل على الإلتزام الوظيفي، إلا أنها لم تؤثر على الإلتزام الوظيفي للموظفين بها.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، إلتزام وظيفي، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، علاقات العمل.

Abstract: this study aims at indentify impact of work stress on job commitment (Directorate of Education Ouargla.as a case).

The descriptive analytical method was used to cover the topic, answer the problem, and to test the validity of the study hypotheses.

Aquestionnair was designed for the purpose of collecting primary data, for analysis using the spss program.

This study found that although there were moderate effects of the dimensions of work stress (role conflict, role ambiguity, role burden, and work relations) on job commitment to the Education Directorate, and high effect of the work environment on job commitment,it did not affect the job commitment of employees there .

Keywords: work stress, job commitment, role conflict, role ambiguity, role burden,work environment,relationships the job.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	محتويات
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
II	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ_هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل	
٠٢	تمهيد
٠٣	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل
٠٣	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإلتزام الوظيفي
١١	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
٢٢	المطلب الثالث: علاقة ضغوط العمل بالإلتزام الوظيفي
٢٥	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والإلتزام الوظيفي
٢٥	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
٢٩	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية التربية ورقلة	
٣٣	تمهيد
٣٤	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
٣٤	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
٤٤	المطلب الثاني: أدوات وأسلوب الدراسة
٤٧	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
٤٧	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
٥٦	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
٥٨	خلاصة الفصل
٦١	خاتمة
٦٤	المراجع
٧٢	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١-١	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	٣٠
١-٢	تعداد العاملين بمديرية التربية لولاية ورقلة	٣٩
٢-٢	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	٣٩
٣-٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	٤٠
٤-٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	٤١
٥-٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية	٤٢
٦-٢	وضع ترتيب وتعداد فقرات الإستبيان	٤٤
٧-٢	بيانات الإستمارات الموزعة والمستردة	٤٤
٨-٢	مقياس الاجابات على الإستبيان	٤٥
٩-٢	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى	٤٥
١٠-٢	معامل الثبات Cronbachs Alpha لمحاور أداة الدراسة	٤٦
١١-٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد صراع الدور	٤٧
١٢-٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد غموض الدور	٤٨
١٣-٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد عبء الدور	٤٩
١٤-٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد بيئة العمل	٥٠
١٥-٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد علاقات العمل	٥١
١٦-٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل	٥١

٥٢	إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الإلتزام الوظيفي	١٧-٢
٥٣	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية) لصراع الدور	١٨-٢
٥٤	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية) لغموض الدور	١٩-٢
٥٤	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية) لعبء العمل	٢٠-٢
٥٦	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية) لبيئة لبعمل	٢١-٢
٥٦	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية) لعلاقات العمل	٢٢-٢

قائمة الأشكال والملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
٠٧	أبعاد الإلتزام الوظيفي	١-١
١٣	عناصر ضغوط العمل	٢-١
١٨	مصادر ضغوط العمل	٣-١
٣٤	نموذج الدراسة	١-٢
٣٧	الهيكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية ورقلة	٢-٢
٤٠	توزيع عمال مديرية التربية بولاية التربية حسب متغير الجنس	٣-٢
٤١	توزيع عمال مديرية التربية بولاية ورقلة حسب السن	٤-٢
٤٢	توزيع نسبة العمال بمديرية التربية لولاية ورقلة حسب الحالة العائلية	٥-٢
٤٣	توزيع نسبة العمال بمديرية التربية لولاية ورقلة حسب الرتبة الوظيفية	٦-٢

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
٦٩	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	٠١
٦٩	الاستبيان أداة الدراسة	٠٢
٧٢	مخرجات برنامج SPSS	٠٣

مقدمة

توطئة:

تعد الموارد البشرية من العناصر الأساسية التي تؤدي دورا هاما في جميع المنظمات من خلال أدوارها وأنشطتها، وترتبط فاعلية هذه المنظمات بفاعلية مواردها البشرية، وتكتسب هذه الأخيرة فاعليتها من خلال القوانين والإجراءات التي تتبعها المنظمة إتجاه موظفيها، فنجد أن لكل فرد في المنظمة دورا رسميا يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة، إلا أنه يوجد نوع آخر من السلوكيات زاد الإهتمام بها مؤخرا وهو سلوك غير ملموس نابع من ذات الفرد تلمسه في تصرفات العامل من حيث الشعور بالإنتماء للمنظمة والإنغماس فيها وبذل الجهد والوقت من أجل إنجاء المنظمة التي يعمل بها إنه الإلتزام الوظيفي.

ويعد الإلتزام الوظيفي من الامور المهمة التي تتناولها الأبحاث والدراسات وهو من المصطلحات الحديثة الإستخدام في مجال العلوم الإنسانية نظرا لأهميته في زيادة الكفاءة والفاعلية، والذي أصبح يلقي إهتماما كبيرا من طرف الباحثين والمنظرين بإعتباره عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الإستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والإستمرار لما له من تأثير على الأداء الوظيفي على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء. يؤدي الإلتزام الوظيفي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كإخفاض معدل دوران العمل وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، بينما ضعف مستوى الإلتزام الوظيفي يؤدي إلى إرتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وإخفاض الرضا الوظيفي.

وتعتبر ضغوط العمل من أهم المتغيرات التي تؤثر في الإلتزام الوظيفي لدى الفرد، فقد حظيت بتركيز وإهتمام كبير من الباحثين في علم الإدارة، وعلم النفس، وعلم الاجتماع، وهذا لأهميتها وإنعكاساتها السلبية والإيجابية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع، فهي تعتبر من الظواهر التي لا يمكن تجنبها من المنظمات، حيث أنها تنعكس على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة، فهم كثيرا ما يواجهون مواقف وظروف مختلفة يتعرضون من خلالها لحالات من التوتر والقلق والإضطراب، وهذا ماينعكس على حالتهم الصحية والنفسية والجسدية والسلوكية، والتي تنعكس بدورها على أدائهم وتراجعهم نظرا لإنعكاساتها السلبية التي تجعلهم غير قادرين على التكيف مع الجوانب المتعلقة بعملهم والحد من قدرتهم على تحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي إلزامية إخلاصهم في العمل والولاء للمنظمة التي ينتمون لها، وإلزامية البقاء فيها لدوافع أخرى وهنا تتضح جليا أهمية الإلتزام الوظيفي في إستثمار الكفاءات وتطويرها. ولهذا من الطبيعي أن يلقي موضوعا الإلتزام الوظيفي وضغوط العمل إهتماما كبيرا من طرف المسؤولين والإداريين.

وتعد مديرية التربية من بين أهم المديريات، فهي تقوم بإدارة كافة المدارس بجميع أطوارها على مستوى الولاية، ومن أجل أن تؤدي المهام المنوطة بها لإدارة هذه المدارس بالشكل الجيد يجب أن يكون هناك إلتزام وظيفي من قبل موظفيها، إلا أن هذا الأخير يتأثر بالكثير من العوامل التي قد تحول بين أداء الموظف لمهامه والإلتزام الوظيفي له، ولعل من أهم هذه العوامل ضغوط العمل.

إشكالية الدراسة: بناء على ماسبق، فإن الإشكالية التي نسعى إلى بلورتها يمكن حصرها في طرح التساؤل الرئيسي التالي:

مامدى تأثير ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ماهو مستوى الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- ✓ ماهو مستوى ضغوط العمل بمديرية التربية لولاية ورقلة من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- ✓ مامدى تأثير صراع الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة ؟
- ✓ مامدى تأثير غموض الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة ؟
- ✓ مامدى تأثير عبء الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة ؟
- ✓ مامدى تأثير لبيئة العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة ؟
- ✓ مامدى تأثير علاقات العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة؟

١-فرضيات الدراسة للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- ✓ يوجد تأثير لصراع الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.
- ✓ يوجد تأثير لغموض الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.
- ✓ يوجد تأثير لعبء الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.
- ✓ يوجد تأثير لبيئة العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.
- ✓ يوجد تأثير لعلاقات العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

٢-مبررات إختيار الموضوع: من الأسباب والمبررات لإختيار الموضوع:

- الموضوع له صلة متينة بالتخصص العلمي الذي أدرس فيه وهو تخصص إدارة الموارد البشرية.
- الإهتمام الكبير الذي حظي به الموضوع من طرف الباحثين.
- أهمية المتغيرين ضغوط العمل والإلتزام الوظيفي، ومحاولة إبراز العلاقة بينهما.
- تشخيص واقع الإلتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة.

٣-أهداف الدراسة: لكل دراسة هدف أو أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تكوين خلفية نظرية لكل من ضغوط العمل والإلتزام الوظيفي
- تحديد مستوى علاقة ضغوط العمل بالإلتزام الوظيفي.

- السعي وراء تقديم بحث علمي ذو منهجية صحيحة للوصول إلى نتائج علمية.

٤- أهمية الدراسة: لكل دراسة أهمية كبيرة يسعى الباحث إلى إبرازها ويمكن إبراز أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:
تتبع أهمية أي دراسة من أهمية المتغيرات التي تنطوي عليها، والدراسة الحالية تكمن أهميتها في متغيراتها والمتمثلة في ضغوط العمل والإلتزام الوظيفي.
وموضوع ضغوط العمل موضوع معقد تتحكم فيه عوامل شخصية خاصة بالفرد وكذا عوامل وظيفية وتنظيمية، وهذه العوامل تتغير بتغير الأفراد والزمان والمكان، لذلك لا بد من تحديد الدراسات حول الموضوع لتواكب هذه التغيرات والتطورات التي تخضع لها تلك العوامل.

- تقديم إطار نظري للتعريف بماهية العمل والإلتزام الوظيفي بمديرية التربية .

- تقديم إطار عملي يربط بين ضغوط العمل بأبعاده المختلفة والإلتزام الوظيفي للأفراد بمديرية التربية لولاية ورقلة.

- التعرف على العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

- تزويد المسؤولين في مديرية التربية لولاية ورقلة بإقتراحات مناسبة مستمدة من الدراسة الميدانية تساعدهم من التقليل من ضغوط العمل فيها وتحقيق إلتزام وظيفي أكبر لدى الموظفين للوصول إلى الأهداف المنشودة.

٥- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : مديرية التربية لولاية ورقلة

- الحدود الزمانية : من ٠٣ مارس إلى ٢١ أبريل ٢٠٢٤.

- حدود الموضوع : تم التركيز في هذه الدراسة على موضوع تأثير ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل، علاقات العمل) على الإلتزام الوظيفي.

- الحدود البشرية : موظفي مديرية التربية لولاية ورقلة.

٦- صعوبات الدراسة:

- صعوبة ضبط متغيرات الدراسة

- صعوبة إسترجاع الإستبيانات الموزعة والإجابة على أسئلة الإستبيان خاصة من جانب فئة العمال المهنيين.

- صعوبة إستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss.

٧- هيكل الدراسة: قسمنا دراستنا هذه إلى فصلين، الفصل الاول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل، في المبحث الاول تم التطرق إلى الأدبيات النظرية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل في حين المبحث

الثاني تطرقنا إلى الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، مع إمكانية إظهار أوجه التشابه والاختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: الدراسة الميدانية فتم التطرق في المبحث الأول إلى منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة، وفي المبحث الثاني عرض نتائج الدراسة إحصائياً، من حيث إختبار الفرضيات وتحليلها إحصائياً ثم تفسير النتائج الإحصائية .

وفي الأخير تم عرض النتائج المتوصل إليها والأفاق المتعلقة بهذه الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل

تمهيد:

يعتبر موضوع الإلتزام الوظيفي من المواضيع الهامة والركائز الأساسية التي حظيت بإهتمام كبير لدى الباحثين والمفكرين والمسيرين، بإعتباره عنصرا حيويا في بلوغ المنظمات لأهدافها سواءا أكانت هذه المنظمات إقتصادية أو إجتماعية، عامة أو خاصة، وإرتباطه بكفاءة وفعالية المنظمة، إذ تسعى كل المنظمات للإحتفاظ بأفرادها ذوي الكفاءات العالية والأكثر إلتزاما بلوائنحها وقوانينها، والأكثر إحتراما وتبنيا لقيمها وإتجاهاتها. ويعتبر الإلتزام الوظيفي من المصطلحات حديثة الإستخدام في مجال العلوم الإنسانية، فيصفه البعض على أنه نوع من الإرتباط النفسي الذي يشعر به الفرد إتجاه منظمته.

فبين تعرض الأفراد للضغوط المهنية المتعددة المستويات والمختلفة الآثار التي تقع نتائجها على الفرد والمنظمة، وبين إلتزامية قيامهم بالواجب المهني ودوافعهم الذاتية في إستمرار علاقة العمل بالمنظمة، وبذل الجهود الإضافية التطوعية في العمل برزت الحاجة لدراسة هذا النوع من الظواهر الإدارية، فدراسة الإلتزام الوظيفي وضغوط العمل مرتبط بعدة أبعاد ومجالات مختلفة مثل علم النفس وعلم الإجتماع وعلم الإدارة والتسيير.

سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين، حيث يتناول المبحث الأول الأدبيات النظرية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل، أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل.

المبحث الاول: الأدبيات النظرية للإلتزام الوظيفي وضغوط العمل

في هذا المبحث سنتطرق للإطار المفاهيمي للإلتزام الوظيفي تعريفه وخصائصه، وأهميته، وأنواعه، ومراحلته، وطرق قياسه وكذلك آثاره، كما سنتطرق فيه أيضا للإطار المفاهيمي لضغوط العمل، مفهومه، عناصره، مراحلته، أنواعه، مصادره، وإستراتيجيات التعامل معه وآثاره، إضافة إلى العلاقة بين ضغوط العمل بجميع أبعاده والإلتزام الوظيفي.

المطلب الاول : الإطار المفاهيمي للإلتزام الوظيفي

إن الإلتزام الوظيفي يعد من اهم العوامل التي تعكس فعالية المنظمة وكفاءتها، لأن إرتفاع مستوى الإلتزام فيه إشارة إلى إرتفاع مستوى الأداء، وإنخفاضه بلا شك يشير إلى تراجع مستويات الأداء. سنتطرق في هذا المطلب على كل من تعريف الإلتزام الوظيفي، وخصائصه، وأهميته، كذا أبعاده، ومراحلته، وطرق قياسه وآثاره.

الفرع الاول : تعريف الإلتزام الوظيفي

لقي موضوع الإلتزام الوظيفي إهتماما كبيرا في حقل الإدارة في السنوات الأخيرة نظرا لعلاقته بفعالية المنظمة ومستوى إنجاز العمل فيها، فالإلتزام الوظيفي يعبر عن إلتزامات العاملين نحو المنظمة ويتضمن رغبة العامل القوية في الإلتزام لتلك المنظمة.

أولا : تعريف الإلتزام

- الإلتزام لغة : لزم الشيء يلزمه لزوما أي ثبت ودام ولزمه المال وجب عليه.^١
- الإلتزام إصطلاحا: يعرفه عثمان عمر بن عامر علي: "أنه تعهد شفوي أو مكتوب للقيام بشيء معين ويكون هذا الإلتزام بين طرفين تجمع بينهما علاقة مهنية تجارية أو علاجية أو غيرها وقد يكون بين أكثر من طرفين".

ثانيا : تعريف الإلتزام الوظيفي

عرفه بورتز وآخرون (1974) بأنه "إيمان قوي بأهداف وقيم المنظمة وقبولها، والإستعداد لبذل جهد كبير نيابة عن المنظمة، ورغبة أكيدة في الحفاظ على العضوية التنظيمية".^٢

وعرف (Mowdayetal.1979): الإلتزام الوظيفي بأنه "إرتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد عبر الوقت".

^١ - جمال عبد الناصر، المعجم الإقتصادي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط ٠١، الأردن، ٢٠٠٦، ص ٥٢.

^٢ -Muhammad Ehsan malik,job satisfaction and organizational commitment of university teachers in public sector of pakistan,vol:05,International journal of Business and Management,N 06,Pakistan,p 18.

فيما عرفه (Decotiis & Summers) بأنه "إمتداد لتوافق اهداف وقيم المنظمة مع توجهات الموظف أو أهدافه المنظمة بشكل يساهم في هذه الأهداف والقيم".^١

وعرفه Meyer بأن الإلتزام الوظيفي هو "مدى إندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل بها " وهذا التعريف مبني على ثلاثة أبعاد وهي:^٢

- الإعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها.
- الإستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المنظمة.
- الرغبة القوية والأكيدة للإستمرار في العمل داخل المنظمة.

أما (Sherman et Morris.1981) فقد رأى الإلتزام الوظيفي على أنه التوافق والارتباط النفسي للفرد مع المنظمة ومدى شعوره بالأمان مما يزيد في فعاليته، و أشارا إلى أن الإلتزام هو موقف الفرد تجاه منظمته وحددا الصفات التالية للفرد الذي يتمتع بالإلتزام العالي للمنظمة، وتكمن هذه الصفات فيما يلي:^٣

- التطابق مع الاهداف والقيم المتعلقة بالمنظمة.
- فعاليته في العمل.
- الإخلاص للمنظمة.

وعرف على أنه : "توحد الفرد في المؤسسة وإندماجه فيها" ولقد شاع إستخدام هذا المفهوم في الدراسات التنظيمية حتى إعتقد البعض أنه المفهوم الوحيد للإلتزام الوظيفي.^٤

يشير الإلتزام الوظيفي إلى الارتباط النفسي للموظف بمنظمته، واستعداده لبذل الجهد للحفاظ على نجاح المنظمة، وإحجامه عن مغادرتها، وهو مقياس لمدى شعور الموظف بأنه جزء من مكان عمله ومدى تقديره لوظيفته. ترتبط المستويات العالية من الإلتزام الوظيفي عمومًا بزيادة الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية وإنخفاض معدلات دوران الموظفين.

^١ - مخلص شياع علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعهد التقني الأنبار)، المجلد: ٠٤، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والإقتصاد جامعة الأنبار، العدد ٠٩، العراق، ديسمبر ٢٠١٢، ص ٢٩٥.

^٢ - يمينة بوقندورة، سامية ابريغم، واقع الإلتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة، المجلد ٠٦، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة أم بواقي، العدد ٠١، الجزائر، جوان ٢٠١٩، ص ٨٦.

^٣ - نوال لزرق، زهور بن حواء، إسحاق حسيني، الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي (دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر)، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الإقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد ٠٥، الجزائر، أفريل ٢٠١٧، ص ١٣٨.

^٤ - محمد احمد درويش، نظرية الإلتزام التنظيمي، عالم الكتاب، ط ٠١، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٠٤.

الفرع الثاني : خصائص الإلتزام الوظيفي

بالنظر إلى أن الإلتزام الوظيفي يشير إلى مدى اندماج الفرد في المنظمة واستمراره فيها، فهو يمتاز بمجموعة من الخصائص التي أتاحت له بلوغ هذا المدى نذكر منها:

- يعبر الإلتزام الوظيفي عن عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة.^١
- يعبر الإلتزام الوظيفي عن استعداد الفرد ببذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
- يؤثر الإلتزام الوظيفي تأثيراً مباشراً على كثير من الظواهر الإدارية الأخرى ويتضح ذلك من رغبة الأفراد بالبقاء في المنظمة أو مدى التزامهم بالحضور إلى العمل ومستوي الأداء والانجاز.^٢
- يشير الإلتزام إلى الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.
- يمثل الإلتزام الوظيفي عنصر هام في الربط بين المنظمة والموظفين في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم فيها الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الموظفين للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.
- يستغرق الإلتزام الوظيفي في تحقيقه وقتاً طويلاً، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التحلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.
- كل المنظمات الحديثة تولي الإلتزام الوظيفي الإهتمام وتسعى جاهدة لغرسه في عمالها.
- الإلتزام الوظيفي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق لأن درجة التغيير التي تحصل فيه تكون اقل نسبياً من درجة التغيير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.^٣

الفرع الثالث: أهمية الإلتزام الوظيفي

إن أهمية الإلتزام الوظيفي لا تقتصر على ما يترتب عليه من آثار تتعلق بالموظف والمنظمة، وإنما هي أوسع من ذلك فهي تشمل المستوى الاجتماعي والمستوى القومي. ويعد الشعور بالإلتزام الوظيفي من الحاجات الهامة، فهو يساعد الإنسان على الشعور بالتوافق النفسي، وهو مصدر هام لراحة الفرد وأمنه وسعادته. لذلك تتمثل أهمية الإلتزام الوظيفي في النقاط التالية:

^١ - بشير أحمد الحاج، صفاء عبد الشتاء، أوسيم محمد عطاء، مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في كلية صبر للعلوم والتربية بجامعة لحج من وجهة نظرهم، المجلد: ٠٢، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، العدد: ١٩، ديسمبر ٢٠٢٣، ص ٩٨.

^٢ - خضير سليمان الخضري، بسيم قائد العريفي، الإلتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير)، المجلد رقم ٤، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، العدد: ١٣، المملكة العربية السعودية، نوفمبر ٢٠٢٠، ص ٢٢.

^٣ - صقر محمد أكرم حلس، دور إدارة التغيير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين (حالة دراسية على بلدية غزة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ٢٠١٢، ص ٤٢.

- يساهم الإلتزام الوظيفي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على إنخفاض مستوى دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد والشعور بالإستقرار الوظيفي لديه.
- يعطي إنطباع إيجابي للفرد نحو منظمته من حيث رغباته وميوله للمنظمة مما يدفع به للبقاء والإستمرار وتحقيق أهدافها.^١
- يمكن أن يساعد الإلتزام الوظيفي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الافراد هدف لهم في الحياة
- العامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة.
- يرفع الإلتزام الوظيفي من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- يساهم الموظفون ذو الإلتزام الوظيفي المرتفع في النمو الإقتصادي وارتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلادهم.

الفرع الرابع : أبعاد الإلتزام الوظيفي:

إتجهت العديد من الدراسات إلى تحديد أبعاد الإلتزام الوظيفي وتحديد طبيعة تأثيره على المتغيرات التنظيمية والسلوكية، فمعظم الدراسات إتفقت على ان هناك ثلاث أبعاد للإلتزام الوظيفي وهي:

أولاً: الإلتزام العاطفي (المؤثر): Affective Commitment

يبني على أساس الشعور القوي بالإنتماء والإندماج والمشاركة في المنظمة، والموظف سيطور إرتباطه العاطفي بمنظمة ما عندما يتعرف على أهدافها، وعندما تتطابق قيم الموظف مع قيم المنظمة، عندها يصبح هناك إندماج نفسي في المنظمة وإفتخار بالإنتساب إليها والإرتباط بها، وبالتالي فإن الموظفين ذوي الإلتزام العاطفي القوي يظلون في أعمالهم لأنهم يريدون ذلك.^٢

ثانياً : الإلتزام المعياري(الأخلاقي): Normative Commitment

ويعرف بأنه "درجة إحساس الموظفين بالإلتزام بالبقاء في المنظمة النابع من شعورهم بالواجب أو الإلتزام الأدبي وإعتقادهم أن الشيء الصحيح والشيء الأخلاقي هو البقاء في المنظمة"^٣

وهو شعور العامل بأن المنظمة قد أحسنت إليه، وكما يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين. فالأفراد ذوو الإلتزام المعياري القوي يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقول الآخرون

^١ - بشير أحمد الحاج، صفاء عبد الششاء، أوسيم محمد عطاء، مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في كلية صبر للعلوم والتربية بجامعة لحج من وجهة نظرهم، مرجع سبق ذكره، ص ٩٨.

^٢ - بطرس حلاق، السلوك التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، ٢٠٢٠، ص ٧٦.

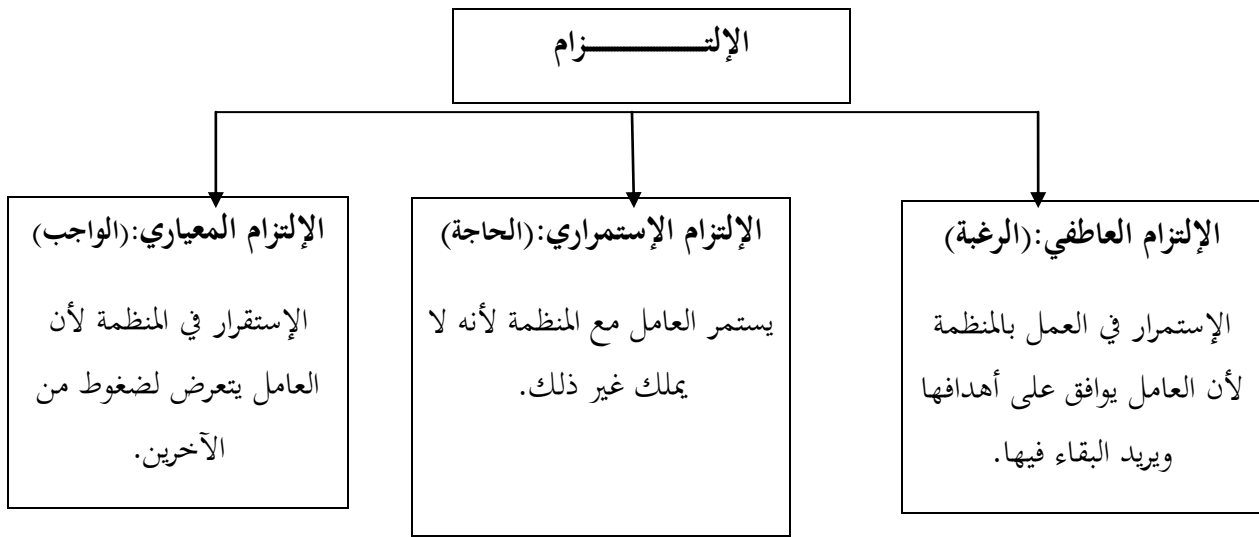
^٣ - محمد أحمد درويش، نظرية الإلتزام التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص ٢٣٦.

لو تركوا العمل بالمنظمة، إذن فهؤلاء لا يريدون أن يأخذ عنهم زملائهم إنطبعا سيئا. كما أن للمنظمة دورا فعالا في قرار البقاء كونها قد وفرت ما يدعو إلى التمسك بها كدعوة العمال للمشاركة في التخطيط والأهداف المتعلقة بالعمل.

ثالثا: الإلتزام المستمر (البقائي): Continuance commitment:

ويعرف أيضا بأنه الإلتزام المؤسس على التكلفة التي تترتب على ترك الفرد للمنظمة، وبالتالي فإن الإلتزام البقائي يتزايد نتيجة لتزايد التكلفة التي تترتب على ترك العمل وكذلك نتيجة لنقص بدائل العمل المتاحة.¹ فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالإرتباط بها .

الشكل رقم (١-١): أبعاد الإلتزام الوظيفي



المصدر: إبتسام عاشوري، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد ٠٦، الجزائر، جانفي ٢٠١٧، ص ٧٠ .

يمثل الشكل أعلاه أبعاد الإلتزام الوظيفي الثلاثة: العاطفي (الرغبة)، الإستمراري (الحاجة)، والمعيارى (الواجب).

الفرع الخامس: مراحل الإلتزام الوظيفي

يترسخ إندماج الفرد بالمنظمة وإلتزامه عبر مراحل مختلفة :

١-مرحلة التجربة(مابعد التعيين المباشر): أي قبل الدخول إلى العمل، وتمتد هذه المرحلة لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات أو مستويات مختلفة من الإستعداد للإلتزام الوظيفي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة الإجتماعية ومماثلة من

¹ - المرجع السابق، ص ٢٣٥.

قيم وإتجاهات وأفكار، ففي هذه المرحلة يهدف من توجهه نحو العمل على تحقيق الأمن والشعور به، والحصول على القبول من التنظيم، وبذل الجهود للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة^١.

٢-مرحلة العمل والإنجاز: في هذه المرحلة التي تتراوح مدتها بين (٢-٤) سنوات يسعى الفرد إلى تأكيد مفهوم الإنجاز لديه، وتميز المرحلة هذه بالأهمية الشخصية والخوف من الفشل والعجز فضلا عن ظهور قيم الإنتماء إلى المنظمة والعمل^٢.

٣-مرحلة الثقة في المنظمة: وتبدأ هذه المرحلة من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لا نهاية، وفيها تتعزز لدى الفرد إتجاهات الإلتزام وتنتقل من مرحلة التكون إلى مرحلة النضج^٣.

الفرع السادس: طرق قياس الإلتزام الوظيفي

تطرق العديد من الباحثين إلى أن المنظمات تستخدم أساليب مباشرة للتعرف على مستويات الإلتزام لدى العاملين، منها ما هو مرتبط بالناحية الموضوعية ومنها ما هو مرتبط بالذاتية وهي:

١-المقاييس الموضوعية: وهي الطرق البسيطة والشائعة الإستخدام، وهي تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد سلوك العاملين:

- رغبة الفرد في البقاء في المنظمة.
- مستوى أداء العاملين.
- كثرة الغياب من العمل.
- دوران العمل.
- كثرة الحوادث في العمل.

وهذه المقاييس السلوكية تفيد بالتنبه على المشكلات الخاصة بالإلتزام الوظيفي والتقييد بها في الإستمرار بالعمل في المنظمة^٤.

^١ - صقر محمد أكرم حلس، دور إدارة التغيير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين (حالة دراسة على بلدية غزة)، مرجع سبق ذكره، ص ٤٧، ٤٦ .

^٢ - بطرس حلاق، السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص ٧٨.

^٣ - بشير أحمد الحاج، صفاء عبد الشفاء، أوسيم محمد عطاء، مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في كلية صبر للعلوم والتربية بجامعة لحج من وجهة نظرهم، مرجع سبق ذكره ، ص ٩٩.

^٤ - مشعل بن حمس الغبيدور، البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي(دراسة حالة على العاملين بالمجلس الدستوري)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٨، ص ٨١.

٢-المقاييس الذاتية: هذا النوع يقيس إلتزام العاملين مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية وذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانبهم عن درجة الإلتزام الوظيفي. وأفضل طريقة لتطبيق هذه المقاييس هي قائمة الإستبانة وذلك من خلال أسلوبيين:

- إما توجيه سؤال أو مجموعة أسئلة مباشرة للأفراد، ويطلب منهم تحديد مستوى الإلتزام وحبهم لعملهم، وتمتاز هذه الطريقة بسهولة ومرونتها.
- ليس هناك سؤال واحد عن مستوى الإلتزام بل هناك عدة أسئلة تدور حول فقرات متعددة، تتعلق بالعمل وتصاغ هذه الأسئلة بمستوى يتلائم مع مستويات الافراد المبحوثين، ومن خلال الإجابة يحدد مستوى الإلتزام لديهم^١.

كما توجد عدد من المقاييس التي طورها بعض المهتمين بدراسة الإلتزام الوظيفي، بهدف قياس مستويات إلتزام الفرد بالمنظمة نذكر منها:

- **مقياس تونتن:** وقد إحتوى هذا المقياس على ثماني فقرات سداسية الإستجابة لقياس الإلتزام الوظيفي، كما تضمن المقياس ٠٧ فقرات أخرى رباعية وخماسية الإستجابة تقيس الإلتزام المهني.
- **مقياس ماير وألين (Meyer & Allen 1993):** إستنادا إلى نموذج المكونات الثلاثة للإلتزام الوظيفي الذي أعده ألين وماير، تم إعداد مقياس لقياس الإلتزام العاطفي المبني على الرغبة، الإلتزام المستمر المبني على الحاجة، الإلتزام المعياري المبني على الشعور بالواجب، وتكون هذا المقياس في صورته الأصلية من ثماني فقرات لقياس كل نوع من أنواع الإلتزام وهو سباعي الإستجابة، وقد أعده كل من ألين وماير في ١٩٩٠، وتم تطوير هذا المقياس ليصبح بصورته النهائية مكون من ست فقرات لكل نوع من أنواع الإلتزام وهو خماسي الإستجابة وقد طوره كل من ألين وماير وسميث عام ١٩٩٣^٢.
- **مقياس بوتر وزملاؤه (Porter & Al):** وقد أطلق عليه إستبانة الإلتزام الوظيفي (OCQ) وهو يتكون من ١٥ فقرة تستهدف قياس درجة إلتزام الافراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لها، والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها، وإستعان بمقياس ليكرت (Likert) السباعي لتحديد درجة الإستجابة ويستخدم المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام^٣.
- **مقياس (Gordon & Al):** يهدف إلى الإستدلال على الإلتزام الوظيفي من خلال أربعة أبعاد وهي الولاء، المسؤولية، الرغبة في العمل، الإيمان بالمنظمة. وقد ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر لتحديد

^١ - بحية صادق، القيادة وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى إطارات المؤسسة الإقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر، ٢، الجزائر، ٢٠١٨، ص ٩٦.

^٢ - المرجع السابق، ص ٩٧

^٣ - حسام الدين نزاري، الإلتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر (دراسة تحليلية)، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، كلية علم النفس وعلوم التربية جامعة قسنطينة، ٠٢، العدد ١٠، الجزائر، جوان ٢٠١٧، ص ٢٨٢.

خصائص المشاعر، القيم والأعمال المتعلقة بالإلتزام للمنظمة. وتم ذلك من خلال (٢٢) فقرة خماسية الإستجابة. مراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الإلتزام والخروج منها ب (٢٢) فقرة، أستهدفت إلى إلتزام الأفراد بالمنظمة في حين ضم المصدر الثالث (٤٨) فقرة، منها ذات مؤشرات إيجابية و(٢٣) فقرة ذات مؤشرات سلبية.^١

الفرع السابع : الآثار المترتبة عن الإلتزام الوظيفي

أكدت الدراسات أن الإلتزام الوظيفي يسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة ومع ذلك تترتب عليه آثار تنظيمية متمثلة فيما يلي:

أولا : الآثار الإيجابية المترتبة عن الإلتزام الوظيفي

- تعزيز رغبة الفرد في الإستمرار في العمل، الامر الذي يعكس على رضاه الوظيفي ويجعله يبني أهداف المنظمة ويعتبرها اهدافه، فيسعى جاهدا لتحقيق هذه الاهداف وقد أعتبر الرضا الوظيفي عاملا هاما في تطوير الإلتزام الوظيفي خاصة في المرحلة الاولى من التوظيف.
- خلق حالة من الرضا النفسي للفرد نتيجة المنافع والمزايا التي يحصل عليها، مما يؤدي إلى إمتداد هذا التأثير إلى علاقاته العائلية وضمنا إستقرارها وتوازنها.
- زيادة فرص الإتصال الفعال بين المديرين والأفراد فيما يتعلق بآدائهم الحالي والمحتمل.
- زيادة درجة فعالية الجماعات وتماسكها، وإستقرار العمالة والإنتظام في العمل، والعمل بروح الفريق، زيادة الجهد والطاقة المبذولة، مما يؤثر على إنخفاض تكلفة العمل، وإنخفاض معدل دوران العمل ونسبة الغياب والتأخير وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والإزدهار للمنظمة.^٢

ثانيا: الآثار السلبية المترتبة عن الإلتزام الوظيفي

الآثار السلبية للإلتزام الوظيفي تجعل الفرد يوجه ويستثمر جميع طاقاته بالعمل، ولا يترك أي وقت للنشاطات خارج العمل، وهنا بدوره يؤدي إلى أن يعيش الفرد في عزلة مع الآخرين، إضافة إلى ذلك فإن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل وبالتالي يصبح دائم التفكير في عمله وعلى نفس النحو يرى أن المستوى المنخفض من الإلتزام يرتبط بمستوى مرتفع من الغياب والرغبة القوية في البحث عن وظائف جديدة وأيضا يرتبط به الرغبة في المشاركة وتقديم التضحيات وكذلك من آثاره السلبية هي إنخفاض القدرة على الإبتكار والتكيف، إذ

^١ - خضير سليمان الحضري، بسيم قائد العريقي، الإلتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي(دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير)، مرجع سبق ذكره، ص ٢٤.

^٢ - إبتسام عاشوري، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية ، مرجع سبق ذكره، ص ٧٣.

أن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للوظيفة يميلون عادة إلى مناقشة سياسات المنظمة مما يحد من قدرة المنظمة على الابتكار.^١

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

كما تطرقنا في هذا المطلب على مفهوم ضغوط العمل، عناصره، مراحلها، أنواعه، مصادره وكذا إستراتيجيات التعامل معه وآثاره.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

أولا: تعريف الضغوط

- الضغوط لغة : ضغط وضغطا وأضغطه، أي عصره وزحمه وضيق عليه.^٢
- الضغوط إصطلاحا: ترجع كلمة ضغوط (stress) إلى الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني يسحب (drawtight) وقد أستخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه وقسر، وجهد قوي، وإجهاد وتوتر لدى الافراد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.^٣
- وعرف الضغط بأنه إستجابة متكيفة، تعدلها الفروق الفردية، والعمليات النفسية، والتي تنشأ بنتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية.^٤

ثانيا: تعريف ضغوط العمل

نظرا لأهمية ضغوط العمل، فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لإهتمام الباحثين في مجال الإدارة والتنظيم، والذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم، ومن بين التعريفات نجد:

- عرفه COOPER: " بأنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل(مثل غموض الدور، صراع الدور، وظروف العمل البيئية وعبء العمل)والتي لها علاقة بأداء العاملين".^٥
- وعرفها سيلاي بأنها" الإستجابة الفيسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهودا لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثا نمطا من الإستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم".

^١ - حسام الدين نزاري، الإلتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر (دراسة تحليلية)، مرجع سبق ذكره، ص ٢٨٦.

^٢ - دار المشرق، المنجد في اللغة والإعلام، ط ٤٢، بيروت، ٢٠٠٧، ص ٤٥١.

^٣ - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط وصراعات العمل، القاهرة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ٢٠٠٦، ص ٠٢.

^٤ - بركة بلاغمسان، الفكر الإداري الحديث وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ٠٣، دار النشر ألفا للوثائق، ط ٠١، الجزائر، ٢٠١٩، ص ٤٤.

^٥ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، سلطنة عمان، ٢٠٠٥، ص ١٥٩.

- ويعرفها عثمان الخضر بأنها "عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصا هامة أو تهديدا محتملا لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة"^١. من هذا التعريف نخرج من الإطار الذي يعتبر بأن ضغوط العمل مجرد إستجابة أو رد فعل إلى فكرة أوسع ألا وهي إعتبار ضغوط العمل عملية مستمرة تنشأ لدى الفرد وتولد لديه تنبئها بإحتمال وجود مخاطر أو فرص قد تهدده أو تحفزه.

الفرع الثاني : عناصر ضغوط العمل

يرى سيزلاجي وولاس (Szilagyi & Wallace ١٩٨٧) أن خيرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم إتزان نفسي أو فيسيولوجي أو إجتماعي وتتحدد هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل وهي:^٢

١- عنصر المثير: ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته مثال لذلك تعطل المعدة أو الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملا مثيرا أو موقفا ضاغظا لمراقب الإنتاج.

٢- عنصر الإستجابة: وهي ردة الفعل التي تحدث من المورد البشري عند تعرضه للمثيرات الضاغطة، وهي تتمثل في ردود فعل نفسية أو جسمانية، أو سلوكية تجاه الضغط، وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد تكون في شكل نوع من القلق والإحساس بعدم الإستعداد للإجابة بصورة شاملة وملائمة للموقف.^٣

٣- التفاعل: وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية، أم بيئية، أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من إستجابات.^٤

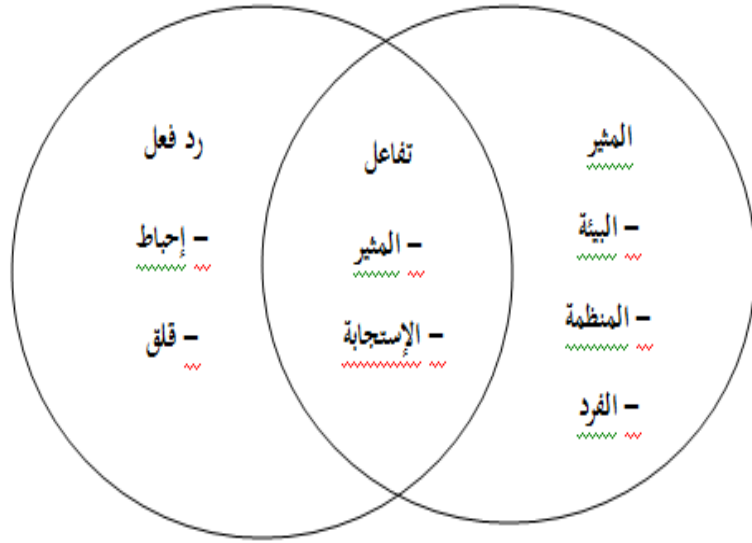
^١ - عدان نبيلة، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر، ٢٠٢٠، ص ١٥.

^٢ - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، مصر، ١٩٩٩، ص ٨٦.

^٣ - وفية أحمد الهنداوي، إستراتيجيات التعامل مع الضغوط، مجلة الإدارة العامة، مكتبة الإدارة العامة، الإمارات العربية المتحدة، العدد ٥٧، ١٩٩٤، ص ٩٢.

^٤ - محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الإقتصادية العمومية والخاصة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر ٠٣، الجزائر، ٢٠١٨، ص ١٠٣.

الشكل رقم (١-٢) : عناصر ضغوط العمل



المصدر: محمود فتحي عكاشة، العلم الصناعي، المرجع السابق، ص ٨٧.

حيث يمثل الشكل أعلاه عناصر ضغوط العمل والمتمثل في المثير (بيئة، المنظمة، الفرد)، التفاعل (المثير، الإستجابة)، رد الفعل (إحباط، قلق).

الفرع الثالث: مراحل ضغوط العمل

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل، وهي أربعة مراحل على النحو التالي:

١-مرحلة التعرض للضغوط: يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا. ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن يستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط^١. ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب
- الأرق وتوتر الأعصاب
- الضحك المستيري
- سوء إستغلال الوقت وإستهداف الحوادث
- الحساسية للنقد

^١ - محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية (دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة)، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٧، ص ٧٨.

٢- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين إما المواجهة وذلك في محاولة التغلب عليها، أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود المورد البشري إلى حالة التوازن. وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط^١.

٣- مرحلة المقاومة وعمليات التكيف: في هذه المرحلة يحاول الفرد أن يتكيف مع الموقف الضاغط فإن تمكن من ذلك زالت الأعراض المرضية التي صاحبت جسمه في المرحلة السابقة^٢، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن.

٤- مرحلة التعب والإنهاك: وتظهر هذه المرحلة مع إتهيار المقاومة وظهور العديد من الأمراض كإرتفاع ضغط الدم والصداع المستمر، أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

الفرع الرابع: أنواع ضغوط العمل

تقسم أنواع ضغوط العمل وفقا لإعتبرات مختلفة تتمثل في :

١- وفقا للآثار المترتبة عن ضغوط العمل والضرورة : وتقسم إلى:

● **الضغوط الإيجابية لضغوط العمل:** وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وتعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض للمنظمة والافراد، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والقدرة على الإستعداد للإستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة^٣.

● **الضغوط السلبية لضغوط العمل:** وهي الضغوط غير المفضلة والتي تترك آثارا سلبية على صحة ونفسية الفرد، وتنعكس على آدائه وقدراته الإدراكية حيث يشعر العامل بعدم الرضا ونقص الإحساس بالإشباع، وينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد. وهو يشمل كل الأوضاع المولدة للألم والحزن والكآبة،

^١ - محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي(دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الإقتصادية العمومية والخاصة)، مرجع سبق ذكره، ص ١٠٣.

^٢ - غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية(دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، ٢٠١٣، ص ٥٤.

^٣ - وردة حليس، ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للموظف في مدينة الهضاب العليا بالجلفة، مجلد ١٥، المجلة العربية للأبحاث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد ٠١، الجزائر، جانفي ٢٠٢٣، ص ٢٢٩.

مثل حالات الفشل الإجتماعي والمهني والعاطفي وحالات المرض وهذا ما يؤدي إلى حالة من عدم الإستقرار وفقدان التوازن^١.

٢- وفقا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر: ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية، وتنقسم هذه الضغوط إلى:^٢

- الضغوط البسيطة: وتستمر هذه الضغوط إلى من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
- الضغوط المتوسطة: وتستمر ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤل غير مرغوب فيه.
- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو إيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

٣- وفق معيار مصدر الضغط: إختلف الباحثين والكتاب في تحديد مصادر ضغوط العمل، ومن بين هذه التصنيفات نجد:^٣

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وهي تلك الضغوط الناتجة عن إحتلال الظروف المادية المختلفة بالمنظمة، كالتهدية، الرطوبة، الحرارة.... الخ.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية: وهي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الإجتماعية بين الموارد البشرية المتواجدة بالمنظمة كالصراعات،.... الخ.
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: وهي عبارة عن تلك الضغوط الناتجة عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل: الإختلاف في الجنس، العرق، الديانة... الخ.

الفرع الخامس: مصادر ضغوط العمل

وهي العوامل المسببة لضغوط العمل ويمكن تصنيف هذه المصادر إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

^١ - محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الإقتصادية العمومية والخاصة)، مرجع سبق ذكره، ص ٨٦.

^٢ - محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية (دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة)، مرجع سبق ذكره، ص ٨٠.

^٣ - فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط ٠١، الأردن، ٢٠٠٥، ص

١- المصادر المتعلقة بالموظف: وهي عبارة عن ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالموظف الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه.

- الحياة الإجتماعية للفرد: وهي الضغوط التي يواجهها الموظف في مجتمعه تنتقل معه إلى عمله وتنعكس على نفسيته وأدائه، ومن الأمثلة على تلك الضغوط: وفاة أحد الأقرباء، مشكلات الزواج والطلاق، أو مرض الفرد أو احد أقاربه^١.
- نمط الشخصية: خصائص شخصية الفرد تحدد دوافعه وإستجابته في التعامل مع ضغوط العمل^٢.
- الإدراك: الإدراك هو محاولة لفهم وتفسير الواقع، وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان واقعه على صورته الحقيقية، فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم، فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغط.
- القدرات والمهارات والخبرات: كلما إمتلك الموظف خبرات ومهارات تتوافق مع وظيفته كلما قلت الضغوط وعادة تزيد ضغوط العمل خلال فترات التجربة^٣.
- الحاجات والقيم: حاجات الفرد غير المشبعة تؤثر على مستوى الضغوط.
- الحالات الإنفعالية الوجدانية: الحالة الإنفعالية الشديدة للموظف تزيد من إصابات العمل، فالحزن والإبتهاج الزائد يقللان من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينها وبين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة.

٢- المصادر المتعلقة بالمنظمة: وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة ببيئة المنظمة وهي:^٤

- ثقافة المنظمة: وتتمثل في الأعراف والقيم السائدة في المنظمة، ويظهر الضغط هنا عندما تتعارض ثقافة المنظمة مع ثقافة الموظف.
- نظم الحوافز: يظهر ضغط العمل عندما لا يتساوى الأجر مع الجهد المبذول من قبل الموظف.
- تقييم الأداء الوظيفي: ويظهر ضغط العمل في حالة وجود نظام تقييم أداء وظيفي غير عادل أو يقوم على تصيد الأخطاء بدلا من التطوير والتدريب^٥.

^١ - محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي (دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة)، بحث إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ٢٠٠٩، ص ١٨.

^٢ - محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة)، مرجع سبق ذكره، ص ١٠٨.

^٣ - نعمة محمد بيطي، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، المجلد: ٥، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد ٢٠، مصر، ٢٠٢١، ص ٢٥٠.

^٤ - سمير غيدي، مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء متغيرات الديمغرافية والتنظيمية (دراسة ميدانية بثانويات ومتوسطات ولاية المدية)، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والأرغونوميا، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر، ٢٠١٦، ص ٥٦، ٥٧.

^٥ - نعمة محمد بيطي، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص ٢٥١.

- **المسار الوظيفي:** هي الوظائف والمناصب التي يشغلها الموظف صعودا في السلم الوظيفي أو متنقلا بين الوظائف. ويظهر الضغط عند عدم وضوح المسار الوظيفي أو العمل في وظيفة لا تتناسب مع قدرات ورغبات الموظف.
- **الهيكل التنظيمي:** وهو الإطار الذي يظم الوحدات الإدارية في المنظمة، ويظهر ضغط العمل في حالة عدم وضوح الصلاحيات، وكثرة المستويات الإدارية وإتساع نطاق الإشراف.
- **جماعة العمل:** يظهر ضغط العمل في حالة عدم وجود تماسك في فريق العمل، وبروز الصراع بدلا من التعاون، وإفتقار الموظف إلى دعم فريق العمل، وزيادة حدة الصراع على الموارد.

٣- المصادر المتعلقة بالوظيفة: وهي:

- **صراع الدور:** وينشأ الضغط هنا عن السياسات التنظيمية أو الأشخاص أنفسهم، وتمثل عامل ضغط هام على الأفراد وهذا ما أكده Kahn وآخرون في أحد أبحاثه على عينة قومية من العاملين المختلفين أصحاب المراتب. وكذلك أكدت هذه الدراسة أن هؤلاء العاملين يعانون من إنخفاض الرضا والشعور بالتوتر المرتفع والمرتب بالوظيفة^١.
- **غموض الدور:** أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة، وبالنسبة لنتائج غموض الدور فإنه يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وإنخفاض الدافعية والرضا والثقة بالنفس^٢.
- **عبء الدور:** يعد تحميل المورد البشري أعمالا أكثر من طاقته مصدرا من مصادر الضغوط وعبء العمل نوعان كمي ونوعي، فالنوعي يحدث عندما يشعر المورد البشري بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها. بينما العبء الكمي يعني تعدد أو زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام^٣.
- **ظروف العمل المادية:** مثل الضوضاء والموجات الصوتية العالية والحرارة والروائح الكريهة والإنارة الخافتة أو المتوهجة والتصميم المعماري والهندسي لبيئة العمل، والإفتقار إلى النواحي الجمالية في تصميم وإعداد غرف ومكاتب الأعمال.
- **علاقات العمل:** وتمثل العلاقة الضعيفة بزملاء العمل والمرؤوسين والمدير.
- **زيادة المسؤولية:** إحساس المدير أنه مسؤول عن آخرين يمثل ضغطا في حد ذاته.

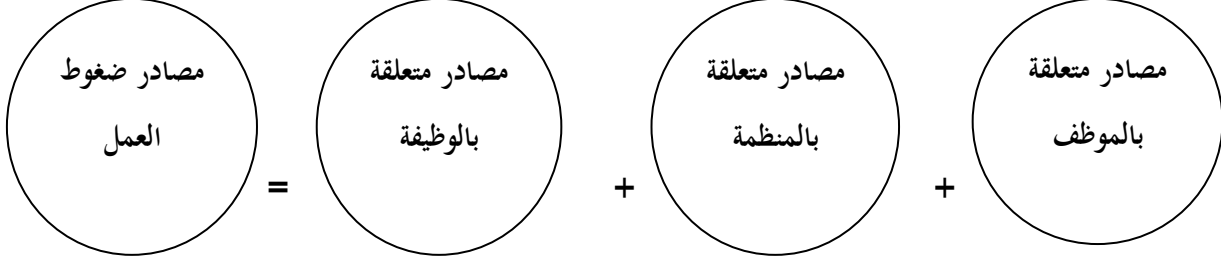
^١ - المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، ضغوط وصراعات العمل، جمهورية مصر العربية، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، مرجع سبق ذكره، ص ٠٣.

^٢ - غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية (دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري)، مرجع سبق ذكره، ص ٦٠، ٦١.

^٣ - محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة)، مرجع سبق ذكره، ص: ١١٢.

- **متطلبات المهنة:** وتشمل تطور ونمو المهنة ومستويات العمل المهني المختلفة (سلم الترقية) وزيادة كمية العمل بصورة تشكل عبء لدى الفرد^١.

الشكل رقم: (٣-١) مصادر ضغوط العمل



المصدر : من إجتهد الطالب

يمثل الشكل أعلاه مجموع المصادر المسببة لضغوط العمل والمتعلقة بالموظف، والمنظمة وبالوظيفة

الفرع السادس: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية:

- ١- **إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد:** يقصد بها تلك الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد بنفسه أن يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغوط العمل الواقعة عليه، وأهم تلك الاستراتيجيات ما يلي

- **التمارين الرياضية:** أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي، الركض، السباحة وركوب الدرجات وغيرها، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم^٢.
- **الفكاهة:** حيث تشير بعض الدراسات والابحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزلين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.
- **إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.
- **ضبط السلوك ذاتيا:** بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والامور التي تسبق الأشياء والتي تعقيه، ومن ثم يستطيع السيطرة على سلوكه، فمثلا مدير المبيعات يواجه سيلا مستمرا من شكاوي العملاء

^١ - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مرجع سبق ذكره، ص ٨٩،٩٠ .

^٢ - طارق مقدر، إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية(دراسات إقتصادية)، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد ٢٥، الجزائر، جانفي ٢٠١٦، ص ٢٥٤.

طيلة اليوم، يمكنه تغيير تدفق هذه الشكاوي عليه بتعيين مساعدا له يقوم بالنظر فيها ويحيل للمدير الحالات الإستثنائية فقط، كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة إستراحة وهدوء بعد موجهة عميل غاضب، وتهدف هذه الدراسة أساسا إلى مساعدة الناس على المواءمة مع البيئة والظروف التي يعيشون فيها.^١

- **الراحة والانغماس** : إن الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل إجازة من العمل، مع ضرورة عدم التفكير في مشكلات العمل وطرحها جانبا يعتبر من الاستراتيجيات المناسبة للتخفيف من حدة ضغوط العمل، وعادة ما تزداد فاعلية هذه الإستراتيجية إذا ما عمد الفرد إلى أن ينغمس خلال فترة الراحة في ممارسة بعض التمارين الرياضية كالجري أو المشي أو ممارسة بعض الهوايات، حيث تأخذ هذه الأنشطة الشخص بعيداً عن جو العمل وضغوطه، بل وتزيد من مقاومته لها خلال الفترات التالية لفترات الراحة والانغماس.
- **التأمل** : حيث يجلس الشخص مغمضا عينيه ومصدرا صوتا معيناً (مثل التعويذة أو الدعاء) لبضع دقائق لعدة مرات كل يوم ٢٤، وقد قيل أن هذه الطريقة تتيح للذهن إمكانية تجاوز التجارب الضاغطة يوميا، والوصول إلى حالة ذهنية أهدأ^٢. وهذه الطريقة تؤدي إلى إنخفاض معدلات الإصابة بأمراض القلب وضغط الدم وإستهلاك الأوكسجين.
- **التركيز** : إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى و أهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والإسترخاء، والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والإحترام وتحقيق الذات^٣.
- **العلاج الروحي** : ويتلخص العلاج الروحي في موجهة ضغوط العمل بالإلتجاه للخالق عز وجل، فالصلاة ترضي على النفس هدوء وسكينة، والدعاء إلى المولى عز وجل يخفف عن الإنسان الكثير مما يشعر به من ضغوط ويزيده قوة وإصرارا على تحمل تلك الضغوط والتعامل معها بإيجابية.
- **البحث فرص العمل البديلة** : أما الحالات المزمنة فمن الممكن التعامل مع الضغط بترك العمل في المنظمة والبحث عن فرص عمل بديلة حيث تتمثل الطريقة الوحيدة للتخلص من الضغط في كثير من الأحيان في تغيير الموقف برمته^٤.

^١ - توفيق صالح الصلابي، إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في ليبيا(دراسة تحليلية على مشاريع التشييد بمدينة مصراتة)، بحث مقدم

لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الإجازة العلمية(ماجستير) في إدارة المشاريع الهندسية، ليبيا، ٢٠١٥، ص ٢٨.

^٢ - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مرجع سبق ذكره، ص ٩٩.

^٣ - محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي(دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة)، مرجع

سبق ذكره، ص ٢٥.

^٤ - محمود فتحي عكاشة، المرجع السابق، ص: ١٠٠.

٢- إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة

إن أي إستراتيجيات للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل تصبح في واقع الأمر مضيعة للوقت والجهد، ما لم لدى إدارة المنظمة إدراك وفهم كامل أن مشكلة الضغوط يقع بالدرجة الأولى على كاهلها وليس على كاهل الافراد العاملين بالمنظمة، ومن ثم فإن عليها معرفة أهم المصادر المسببة للضغط في محيط العمل، وبالتالي تبني مجموعة من الإجراءات الإيجابية المناسبة لإزالة تلك المصادر أو على الأقل التخفيف من حدتها ومن أهم هذه الإستراتيجيات^١:

- **تحليل أدوار الافراد:** ويقصد بها تحديد مكوناتها وتوضيحها، بحيث يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه.
- **إعادة النظر في تصميم الأعمال:** وهذا يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل: توفر المزيد من المسؤولية والإستقلالية والإعتراف بالجهد، وفرص التقدم الوظيفي.
- **المؤازرة الإجتماعية:** من خلال توفير علاقة إجتماعية إيجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه يؤازرونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل المشكلات، ويشركونه في أنشطتهم، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والإغتراب.
- **تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد:** بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.
- **برامج مساعدة العاملين:** وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.
- **الإرشاد:** ويهدف إرشاد الموظف إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا، بحيث يشعر الفرد بإرتياح تجاه نفسه وبشكل صحيح نحو الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة، ويمكن ان يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين وغير متخصصين مثل إحصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف على انه ينبغي أن يتم بصورة سرية، بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلته وظروفه الشخصية والخاصة، وهناك طرق متنوعة للإرشاد من أهمها:^٢

-الإرشاد الموجه: وفيه يتم الإستماع لمشكلة الموظف، وهذا الاسلوب يحقق وظيفة النصح.

-الإرشاد غير الموجه: وهو عكس الاول، ويركز على إعطاء الموظف قدرا كبيرا من المشاركة، ويقوم المرشد بالإصغاء بمهارة وتشجيع الموظف على شرح المشكلة وفهمها وتقرير الحلول المناسبة.

-الإرشاد التعاوني بالمشاركة: وفيه لا يكون أحد الطرفين المرشد والموظف مسيطرا على عملية الإرشاد.

^١ - محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط ٠١، الأردن، ٢٠٠٨، ص ١٩٥.

^٢ - سمير غبيدي، مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء متغيرات الديمغرافية والتنظيمية (دراسة ميدانية بثانويات ومتوسطات ولاية المدية)، مرجع سبق ذكره، ص ٨٢، ٨٣.

- نظم وقنوات الاتصال : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاواهم تصل إلى أعلى مستوى، ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل.

الفرع السابع: آثار ضغوط العمل

إن نتائج وآثار ضغوط العمل متنوعة، حيث تتضح هذه الآثار بشكل كبير على كل من الأشخاص العاملين وعلى مكان العمل على حد سواء، ولا تقل أهمية أحدهما على الآخر، فتأثير أحدهما على الآخر يشكل دائرة مغلقة لا يمكن الإنهاء منها. وتنقسم آثار ضغوط العمل إلى قسمين:

أولاً: الآثار الإيجابية لضغوط العمل: عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (إيجابي) فإنها تؤدي إلى:

- يزداد تركيز الموظف على العمل.
- ينظر الموظف إلى عمله بتميز.
- الشعور بمتعة العمل.
- الشعور بالإنجاز.
- النشاط والحيوية.
- القدرة على ضبط النفس في الأزمات.
- الفطنة في التعامل مع الأحداث المستقبلية.
- الإبداع في التفكير
- القدرة على إتخاذ القرار

ثانياً: الآثار السلبية لضغوط العمل

١- على المورد البشري: يكون تأثيرها كما يلي:

- نفسياً وجسيمياً: وتتجسد في عدة أمراض كالصداع، الآلام والأوجاع، الإغماء، إرتفاع ضغط الدم، مرض القلب، والإضطرابات الهضمية^١.

^١ - المرجع السابق، ص ٧٥.

- عاطفياً: تتمثل في ظهور الفشل، التعب، القلق وقلة الحافز.
- إدراكياً: زيادة الحوادث وكثرة الأخطاء في العمل.
- سلوكياً: ينتج عن التغيرات السلوكية تدهور العلاقات مع الزملاء، الطيش، التردد، التدخين، كثرة الأكل، إستهلاك الكحول.

٢- الآثار التنظيمية : وتنقسم إلى ٢:

- الآثار المباشرة : مثل الغياب عن العمل أو التأخير في الحضور إليه، وكثرة الشكاوي والتظلمات، وزيادة معدل دوران العمل (ترك العمل)، ونقصان كمية الإنتاج أو إنخفاض جودة المنتج، وكثرة الحوادث وتوقف الآلات .
- الآثار غير المباشرة : مثل فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل وعدم الرضا عن المهنة، وقلة عمليات الإتصال المباشر.

المطلب الثالث : علاقة ضغوط العمل بالإلتزام الوظيفي

في هذا المطلب سيتم دراسة العلاقة بين كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي، وأثر ذلك على الأفراد وآدائهم، وذلك للتأثر الشديد والمباشر للأداء بالإلتزام العاملين ودافعيتهم نحو العمل .

الفرع الأول: أثر صراع الدور في الإلتزام الوظيفي:

يقع صراع الدور عندما لا يكون في مقدور الفرد الجمع بين توقعات مجموعتين أو أكثر حول الدور نفسه، وتكمن العبرة في صراع الدور في أثر الصراع على السلوك، حيث يقلل تعرض الأدوار والمهام من الإحساس بالمسؤولية وبالتالي يؤثر سلبي على إلتزام الأفراد^٢، صنفت ثلاث أنواع من صراع الدور: صراع بين الفرد والدور، صراع داخل الفرد نفسه، و صراع interole الذي ينتج من متطلبات التباين لدورين أو أكثر يجب على الفرد لعبها في نفس الوقت. وبالتالي فإنه كلما كانت أهداف العمل واضحة والأدوار محددة يستطيع الفرد فهمها، كلما زاد الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الولاء ومنه زيادة إلتزام الأفراد.

وهذا ما أكدته دراسة ميخائل سنة ١٩٩٨ تحت عنوان تأثير الرسمية على الإلتزام التنظيمي والإغتراب الوظيفي للبايعين والمستثمرين الصناعيين، وقد توصلت هذه الدراسة إلى درجة عالية من الرسمية التنظيمية ومستويات اقل من صراع

^١ - Stranks Jeremy, Stress At Work "Management and Prevention", (UK: Elsevier, 2005), P.12.

^٢ - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مرجع سبق ذكره، ص ٩١،٩٢.

^٣ - مراد سامي عاطف قنديل، غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على وزارة الإقتصاد الوطني-قطاع غزة-)، بحث مقدم إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ٢٠١٦، ص ٦٠.

الدور إضافة إلى وجود إلتزام وظيفي أكبر يرافقه مستويات أقل لتترك العمل، أما صراع الدور فقد ظهر بمستويات عالية يرافقتها مستويات أقل من الإلتزام الوظيفي، كما أثبتت دراسة أُرْجحي سنة ٢٠٠٤ أن صراع الدور يرتبط بعلاقة عكسية مع كل من الإلتزام الوظيفي والولاء الوظيفي، كما يرتبط بعلاقة موجبة مع كل من الإلتزام المهني والرغبة في ترك العمل.^١

وعليه مما سبق نجد ان صراع الدور له علاقة بكل من الإلتزام والولاء الوظيفيين وهي علاقة سلبية في حالة إرتفاع صراع الدور، وعلاقة إيجابية في حالة إنخفاضه.

الفرع الثاني : أثر غموض الدور في الإلتزام الوظيفي:

يأتي غموض الدور عندما لا يكون لدى الفرد دور واضح للقيام بالمهمة، نتيجة سوء توصيف الوظائف، أو تعليمات غامضة من المشرف، أو إشارات غير واضحة من زملاء العمل، والنتيجة على الأرجح أن يكون تابعا لا يعرف ماذا يفعل، فيصف غموض الدور نقص المعلومات التي يحتاج إليها الفرد، وعادة ما يواجه الموظفون نموذجين لغموض الدور، أحدهما عن المهام والأنشطة ذات الصلة، والثاني يتعلق برود الفعل المتعلقة بأداء المهمة^٢. وكل ذلك ينعكس على إلتزام وولاء الافراد إتجاه العمل والمنظمة، فكلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الإلتزام الوظيفي عند العاملين، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وكذلك الحال بالنسبة لتحديد الأدوار، فعملية التحديد هذه تساعد وتعمل على خلق الإلتزام عند العاملين.^٣

الفرع الثالث :أثر عبء الدور في الإلتزام الوظيفي:

إن عبء الدور يعني زيادة أو إنخفاض في حجم أعباء العمل المنوط بها للفرد فزيادة حجم أعباء العمل عن معدل المقبول، وهذه الزيادة تكون إما زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت محدد أو زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات والمهارات اللازمة للقيام بها^٤، وهذا مايتسبب في إحداث الضغوط في العمل، حيث أثبتت الدراسات عن وجود علاقة عكسية بين عبء العمل والإلتزام الوظيفي، حيث ان عبء العمل يتسبب فيخلق شعور عدم الإرتياح والملل وبالتالي تدني المتوى الصحي للفرد وإنخفاض مستوى أداءه والدافعية نحو الإنجاز، وبذل الجهد على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الخطأ بسبب عدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءاته أو لتعجيله في الإنجاز وإسناد بعض الأعمال المعقدة أو نقص العمل الذي لا يستثير الأفراد مما يؤدي بهم

^١ - حيمر أسعيد، تأثير ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي (دراسة ميدانية بمركز البريد)، رسالة ماستر علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ٢٠٢٠، ص ٦٨.

^٢ - عبد الله علي العمار، أثر ضغوط العمل على دوران العاملين (دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية،السعودية)، المجلد ٨، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم التقنية، العدد ٤٧، سبتمبر ٢٠٢١، ص ١٣٨.

^٣ - بطرس حلاق، السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص ٨٦.

^٤ - أحمد البشير الشريف، عبد القادر محمد هويدي، أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بوزارة المالية بمدينة طرابلس)، مجلة الأستاذ بحريف، العدد ٢٣، ليبيا، ٢٠٢٢، ص ٢٦٥.

لشعور بعدم أهميتهم في المنظمة مما يؤدي بهم تدريجيا نتائج غير مرغوب فيها كالغياب والرغبة في ترك العمل نتيجة لتدني الشعور بالولاء والإلتزام.

وهذا ما أكدته الدراسات، ومنها دراسة قام بها Collins and Killough ١٩٩٣ توصلت إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل لدى الإناث، وبالتالي إتخاذ قرار لترك العمل، كما بينت الدراسات أن إرتفاع أو إنخفاض عبء العمل سواءا كميًا أو نوعيًا من الحد الذي يراه المورد البشري مناسبًا لهن شأنه أن يؤثر سلبيًا على عدم إلتزامه، وفي دراسة Collins ١٩٩٨ توصل أن متطلبات بيئة العمل المهنية والعمل لساعات طويلة خصوصًا خلال أوقات معينة من السنة، وتكرار الأعمال والضغوط المتكررة بالوقت تأثر على الإلتزام.^١

الفرع الرابع: أثر بيئة العمل في الإلتزام الوظيفي

تؤثر بيئة العمل بصورة مباشرة على رضا الأفراد وولائهم للمنظمة والإلتزام الوظيفي بالمنظمة، فكلما كانت أبعاد بيئة العمل (الضوضاء، ضعف الإنارة أو زيادتها وكذلك درجة الحرارة) ملائمة وجيدة تزيد من رضا الافراد وتقلل من حوادث العمل وبالتالي تنمية الإستقرار وزيادة الولاء والإلتزام نحو المنظمة، وبالعكس ذلك فكلما كانت أبعاد بيئة العمل غير ملائمة ووجود بعض المخاطر التي تهدد الامن والسلامة المهنية وكذلك مدى وفرة الموارد والمستلزمات اللازمة لأداء الفرد لوظيفته، فإنها تزيد من حدة الضغوط والتوتر لدى الفرد مما يؤثر سلبيًا عليه وبالتالي على المنظمة فبيئة العمل هي الوسط الذي يعمل فيه الفرد ويقوم فيها بممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته.

الفرع الخامس: أثر علاقات العمل في الإلتزام الوظيفي

تلعب عملية تنظيم علاقات العمل دورًا هامًا في تحقيق التوافق الإجتماعي بين العاملين والمشرفين وكذا بين زملاء العمل، إذ انها ترتبط بعملية تحديد الأدوار التنظيمية التي تمثل مجموعة السلوكيات المتوقعة من العاملين أثناء تنفيذ مهامهم، حيث أنها تمس بصفة مباشرة أبعاد الادوار التنظيمية التي حددها "إدغر شين" في ثلاثة أبعاد هي: البعد الشمولي الذي يمثل البعد الإجتماعي بما يتضمنه المناخ الإجتماعي للمؤسسة، البعد الوظيفي المتعلق بالمهمة التي يؤديها العامل، والبعد الهرمي الذي يرتبط بمرتبة العامل داخل المنظمة، فعملية تنظيم علاقات العمل من شأنها أن تساعد على تجنب بعض المواقف المعيقة لزيادة الإنتاجية كزيادة عبء الادوار، وصراع الأدوار، وغموضها لما لها من أثر على شروط زيادة الإنتاجية لدى العاملين لأنها تؤثر على رضاهم الوظيفي وإلتزامهم الوظيفي.^٢

^١ - حيمر أسعيد، تأثير ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي (دراسة ميدانية بمركز البريد)، مرجع سبق ذكره، ص ٧٠.

^٢ - بوبكر عصمان، غنية في، دور العلاقات الإجتماعية للعمل في تحقيق الإلتزام الوظيفي لدى اعضاء المنظمة، المجلد ١٧، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد خيضر، العدد ٠١، الجزائر، جوان ٢٠٢٢، ص ٤٥.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والإلتزام الوظيفي

يتمثل هذا المبحث في عرض دراسات سابقة، والذي من خلاله سنقوم بعرض أهم الدراسات التي تساعدنا على فهم الموضوع والوصول إلى نتائج واقعية، وإستعراض هذه الدراسات لها أهمية في عملية البحث العلمي. وقد تم تصنيفها وفق تقسيم من الأقدم إلى الأحدث، وحسب درجة إرتباطها بموضوع الدراسة على النحو التالي:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

١- الدراسة الأولى : موزة بنت حمود بن علي المعمرية (٢٠١٤): ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة تعليمية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي، وإعداد إستبانة تكونت من (٥٠) مفردة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وبعد معالجة البيانات إحصائيا بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية المحسوبة (SPSS.18) على عينة مكونة من (١٠٦) معلما ومعلمة.

وقد توصلت نتائج البحث إلى عدة نتائج من أهمها: وجود ضغوط عمل بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالتالي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملائمة الدور، والترتيب التنازلي للإلتزام التنظيمي كالتالي: الإلتزام التنظيمي المعياري، الإلتزام التنظيمي العاطفي، الإلتزام التنظيمي المستمر، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في كل المحاور تبعا لمتغيرات النوع، العمر، سنوات الخبرة، عدا المحور الثالث (ملائمة الدور)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر وسنوات الخبرة، ووجود علاقة إرتباط سلبية وعكسية بين صراع الدور والإلتزام التنظيمي، ووجود علاقة إرتباط موجبة وطردية بين ظروف العمل والإلتزام التنظيمي.

٢- الدراسة الثانية : مسعودة بلخضر (٢٠٢١): أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي - دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمستشفى عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة-

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الإستشفائية عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة، وقد تم إستطلاع آراء (١٢٨) عاملا إستجاب منهم (٩٢) عاملا بنسبة رد بلغت (٧١,٨٧%)، حيث تم تصميم إستمارة تكونت من ثلاثة أجزاء، تعلق الجزء الأول منها

بالبينات الشخصية، والجزء الثاني جملة من الإستفسارات حول ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا، أما الجزء الأخير فقد تناول فقرات تهدف إلى التعرف على مستوى الإلتزام الوظيفي للمبحوثين، ومن أجل تحليل النتائج فقد تم الإعتماد على التحليل الإحصائي الوصفي، تحليل تباين للإلحدار، ومن أهم نتائج الدراسة نجد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا وهذا بجميع أبعاده في الإلتزام الوظيفي للعاملين .

٣- الدراسة الثالثة: أحمد بني عبد العزيز، سيف ناصر عثمانة(٢٠٢٢): أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية بالأردن،المجلة العربية للإدارة .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها، تم اخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الاردن كمجتمع للدراسة وإختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة(٩١٧)ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الاردن، وقد تم توزيع (٢٧٦) إستبانة بما نسبته (٣٠%) من مجتمع الدراسة وإسترداد(٢٦٤)إستبانة صالحة لأغراض الدراسة.

وكانت نتائج الدراسة هو وجود مستوى عال من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الإلتزام المستمر لدى الممرضات، ومستوى متوسط من الإلتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) لضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى الممرضات بالمستشفيات الجامعية في الأردن.

٤- الدراسة الرابعة: سنية محمد أحمد سليمان السبع(٢٠٢٣): الصلابة النفسية كمتغير وسيط بين ضغوط العمل الإلتزام التنظيمي -دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهيلية- المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط.

إستهدفت الدراسة قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد ضغوط العمل(غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على الإلتزام التنظيمي بأبعاده(الإلتزام العاطفي، الإلتزام الإستمراري، الإلتزام المعياري) وتكون مجتمع الدراسة على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهيلية، ولتحقيق أهداف الدراسة وإختبار فروضها تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الإعتماد على الإستبيان بإستخدام العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تجميع (٣٢١) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي بإستخدام برنامج SPSS V.25 لإختبار التأثيرات المباشرة إلى جانب برنامج Amos V.23 لإختبار التأثيرات غير المباشرة.

وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير مباشر معنوي سلبي لضغوط العمل على الإلتزام العاطفي، في حين كان لأبعاد(صراع الدور، عبء الدور) تأثير معنوي سلبي على الإلتزام الإستمراري، بينما لم يكن لضغوط العمل تأثير معنوي على الإلتزام المعياري، في حين لم تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين صراع الدور والإلتزام التنظيمي.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

The relationship between occupational stress and organizational commitment in non-governmental organizations of Pakistan (العلاقة بين الضغوط المهنية والإلتزام التنظيمي في المنظمات غير الحكومية في باكستان)، رسالة مقدمة لإستفتاء جزئي لمتطلبات الحصول على درجة دكتورا في الفلسفة في تنمية الموارد البشرية.

إستهدفت هذه الدراسة توسيع نطاق المعرفة الموجودة حول العلاقة بين الإجهاد المهني والإلتزام التنظيمي للموظفين في المنظمات غير الحكومية في باكستان، حيث تم إجراء القليل من الابحاث حول هذه العلاقة في باكستان. وهي دراسة وصفية إرتباطية تم فيها إستخدام المنهج العلمي للإجابة على تساؤلات البحث، وبناءا على مراجعة الادبيات الحديثة المتوفرة حول هذا الموضوع، تم تطوير الإطار المفاهيمي لدراسة العلاقة بين الضغوط المهنية والإلتزام التنظيمي في قطاع المنظمات غير الحكومية في باكستان، ويوضح الإطار ثلاثة أبعاد للضغوط المهنية بما في ذلك ضغوط الدور المهني والضغوط الشخصية وموارد المواجهة وعلاقتها المفترضة بالإلتزام التنظيمي، فضلا عن تأثير بعض العوامل الديمغرافية الرئيسية بما في ذلك العمر، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي، الجنس، المؤهل، والدخل والحالة الإجتماعية على العلاقة بين الضغوط المهنية والإلتزام الوظيفي. واستخدمت الطبعة المنقحة جرد الإجهاد المهني وإستبيان الإلتزام الوظيفي لجمع البيانات، وبلغ معدل الإستجابة الإجمالي من موظفي المنظمات غير الحكومية (64%) وتم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية بما في ذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الإرتباط والتحليل المئوي وتحليل التباين ANOVA.

وكانت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والإلتزام الوظيفي، فقد وجد أن مستوى الضغط المهني الذي يعاني منه موظفوا هذه المنظمات مرتفع، تم الإبلاغ عن الأدوار المهنية التي يلعبها الموظفون بإعتبارها المصدر الرئيسي للتوتر، وكان مستوى الإلتزام الوظيفي للعاملين متوسطا بشكل عام ولكنه يميل نحو الإرتفاع، وتم الإبلاغ عن الإلتزام المعياري بإعتباره أقوى أشكال الإلتزام، كما نجد أن المتغيرات الديمغرافية للعمر، الخبرة، المنصب الوظيفي والدخل وكذلك الجنس أثرت بشكل كبير على العلاقة بين الإجهاد المهني والإلتزام الوظيفي.

٢-الدراسة الثانية: أبو القاسم ماسيهابادي، على رضا رجائي، أمير شمس كولوخي، حسين بارسيان(٢٠١٥)،
Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance (أثر ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والآداء الوظيفي للمراجعين)

إستهدفت هذه الدراسة قياس أثر ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، تم توزيع ١٧٠ إستبيانا على المراجعين في مؤسسات المراجعة في طهران ومشهد، وتم إستخدام تحليل المسار والمعادلة الهيكلية والإنحدار.

وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي على الإلتزام الوظيفي والرضا الوظيفي، ولا توجد علاقة إرتباطية سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وأن الضغوط الوظيفية الناتجة عن الإلتزام الوظيفي والرضا الوظيفي أثرا سلبيا على الأداء الوظيفي كما كان لضغوط العمل تأثير سلبي على الرضا الوظيفي من خلال الإلتزام الوظيفي.

٣- الدراسة الثالثة: سعدة أحمد (٢٠١٦): The relationship between work stress and organizational commitment among public employees in pontian johor (العلاقة بين ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي بين الموظفين العموميين في بونتيان جوهر، المجلة الدولية للأعمال والإقتصاد والقانون).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي لدى الموظفين الحكوميين في بونتيان، جوهر، تم إستخدام في هذه الدراسة المنهج الكمي لفحص هذه العلاقة واعتمد أيضا التحليل الوصفي إلى جانب المسح المقطعي الذي يسهل جمع البيانات. تكونت العينة من (٢٦٢) موظفا عاما يعملون في مختلف الجهات الحكومية في مركز بونتيان التجاري وهي منطقة في ولاية جوهر تقع في الجزء الجنوبي من شبه جزيرة ماليزيا تم الحصول على الموافقة والرغبة في المشاركة في الدراسة من المستجيبين قبل توزيع الإستبيانات المنظمة.

تم إستخدام مقياس ضغوط العمل (كرنك، ريجولي، هيويت وكالبرسون ١٩٩٥) لقياس مدى إنزعاج الموظفين من الأحداث المسببة للضغط النفسي، ويحتوي هذا المقياس على خمسة مقاييس فرعية تقيم مدى الضغط المهني بسبب مسؤوليات الوظيفة، ومخاوف الجودة، وتضارب الأدوار، والصراع الوظيفي مقابل الصراع غير الوظيفي وعبء العمل، تم الحصول على قيم المعامل ألفا التي تم الحصول عليها ٧١ لضغوط المسؤولية، ٧٥ للتعارض الوظيفي مقابل الصراع غير الوظيفي، ٧٨ لمخاوف الجودة، ٦٩ لضغوط عبء العمل لتضارب الأدوار، ٨١ لمقياس الإلتزام الوظيفي (ماير وألين ١٩٩٧) لقياس الأنواع الثلاثة للإلتزام الوظيفي (العاطفي، الإستمراري، المعياري) كانت قيم معامل ألفا ٧٨ للإلتزام العاطفي، ٧٠ للإلتزام المستمر، ٨٣ للإلتزام المعياري.

وكانت نتيجة الدراسة أن العامل الذي يعاني من ضغوط وظيفية منخفضة سيكون لديه إلتزام وظيفي مرتفع .

٤- الدراسة الرابعة رونالدو مانالو (٢٠١٩): Occupational stress, organizational commitment, work engagement of stem track public school teachers: A proposed employee welfare program (الإلتزام والإلتزام المهني والإلتزام

التنظيمي والمشاركة في العمل لمعلمي المدارس العامة في **STEM TRACK** -برنامج رعاية الموظفين المقترح-

تهدف هذه الدراسة الوصفية الارتباطية إلى تقييم الضغط المهني والإلتزام التنظيمي والمشاركة في العمل لدى المعلمين في المدارس الثانوية العامة العليا في منطقة العاصمة الوطنية (NCR) التي تقدم برنامج العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM) وتم استخدام الإحصاء الوصفي الارتباطي في الدراسة لوصف الضغوط المهنية والإلتزام التنظيمي والمشاركة في العمل لدى المشاركين، وتمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام الإصدار ٢٤ من برنامج spss وتحليل بنية اللحظة AMOS الإصدار ٢٤، وتم استخدام المتوسطات والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لعرض الإحصائيات الوصفية للدراسة، تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي CFA للتحقق مما إذا كانت جميع مؤشرات الأبعاد الفرعية تساهم بشكل كبير في قياس البناء، وتم استخدام إختبار (ما نويتني، كروسكال، واليس في إختبار الإختلافات بينما تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية SEM باستخدام AMOS لتحديد العلاقات بين المتغيرات الكامنة.

وأظهرت النتائج أن المعلمين لديهم مستوى متوسط إلى مرتفع من الضغوط المهنية لدى المعلمين عند تقسيمهم حسب الجيل العمري وسنوات الخدمة، لديهم أيضا مستويات عالية من الإلتزام التنظيمي والمشاركة في العمل، بالإضافة إلى ذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمين عند تقسيمهم حسب الجيل العمري وسنوات الخدمة، كما وجد وجود فروق كبيرة في مستويات إلتزامهم التنظيمي حسب سنوات الخدمة وفي مستويات مشاركتهم في العمل حسب العمر، أظهرت نتائج نتائج نموذج المعادلة الهيكلية أن الارتباطات السلبية للضغوط المهنية مع الإلتزام التنظيمي والمشاركة في العمل، والارتباط الإيجابي بين الإلتزام التنظيمي والمشاركة في العمل كلها عوامل ذات دلالة إحصائية.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

سيتم في هذا المطلب المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وإستخراج أوجه التشابه والإختلاف بينهما

الفرع الأول: أوجه التشابه: يكمن التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية فيما يلي:

١- أدوات جمع المعلومات: تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات في جميع الدراسات.

٢- أداة تحليل المعلومات: تم الإعتماد على البرنامج الإحصائي spss لكل الدراسات، ماعدا في دراسة سعدة أحمد (٢٠١٦): العلاقة بين ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي بين الموظفين العموميين إستخدمت المنهج الكمي لفحص هذه العلاقة والتحليل الوصفي إلى جانب المسح المقطعي الذي يسهل جمع البيانات.

٣- من حيث المتغيرات: كل الدراسات سواء الدراسات السابقة والدراسة الحالية جمعت المتغيرين معا (ضغوط العمل والإلتزام الوظيفي).

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

بالرغم من وجود أوجه تشابه بين كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلا انه نجد أن هناك أوجه إختلاف بينهما لخصت في الجدول التالي:

الجدول رقم (١-١): أوجه الإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
حجم العينة في هذه الدراسة هو ٩٠ من العاملين في مديرية التربية لولاية ورقلة.	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة الحجم وكانت أكبر من حجم العينة في الدراسة الحالية.	من حيث العينة
تمت الدراسة الحالية في مديرية التربية لولاية ورقلة سنة ٢٠٢٤.	تمت هذه الدراسات في عدة دول سواء عربية أو أجنبية وكانت ما بين ٢٠٠٩ و ٢٠٢٣.	من حيث المكان والزمان
تم إختيار القطاع العام لتطبيق هذه الدراسة.	تنوعت الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها من ناحية نوع القطاع فكانت بين القطاعين العام والخاص.	من حيث نوع القطاع

المصدر: من إجتهد الطالبة

وبعد عرض الدراسات السابقة وتحليلها يمكن القول أن أهمية الإستفادة من الدراسات السابقة تكمن في كونها:

- ساعدت في ضبط متغيرات الدراسة الحالية، حيث يمثل ضغوط العمل المتغير المستقل، والإلتزام الوظيفي المتغير التابع.

- ساعدت في التعرف على العناصر الأساسية اللازمة لعمل هذه الدراسة الحالية وإثراء الجانب النظري لها.

- ساعدت في التزويد بالأفكار اللازمة في البحث والتعرف على المنهج المناسب لموضوع الدراسة الحالية.

- ساعدت في مقارنة النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة.

ملخص الفصل الاول

يتضح لنا من خلال هذا الفصل أن الإلتزام الوظيفي يعكس مواقف العاملين وإيمانهم بأهداف وقيم المنظمة، وهو يتأثر بمجموعة من الخصائص الشخصية للفرد وبعوامل متعلقة بالوظيفة وكذا بيئة العمل الداخلية، إذ له أبعاد متنوعة، كما أنه يمر بمجموعة من المراحل التي تدفع بالفرد في النهاية إلى قبول أهداف المنظمة والعمل على تحقيقها، وآثاره تتباين من شخص إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، وقد تكون إيجابية أو سلبية، ولهذا تلجأ كل من المنظمة والعاملين فيها إلى إنتهاج عدة أساليب بغية تعزيز الإلتزام الوظيفي كونه من السلوكيات المرغوب فيها.

كما أننا نستخلص من هذا الفصل بأن الأفراد في المنظمات يتعرضون لمختلف أنواع الضغوط التي قد يكون مصدرها الفرد أو المنظمة أو البيئة الخارجية، وتتفاوت إستجابة الأفراد لهذه الضغوط تبعاً لنوع الضغوط فقد تكون إيجابية فتحفزه على العمل والإبداع، كما قد تكون سلبية فتؤثر على سلوكه وعلى صحته وأدائه، وهو ما جعل كل من الأفراد والمنظمات على حد سواء يبحثون عن سبل لإدارة الضغوط والتقليل من أضرارها.

الفصل الثاني: مديرية التربية لولاية ورقلة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهوم الإلتزام الوظيفي وضغوط العمل، يأتي هذا الفصل التطبيقي كإسقاط لما تم دراسته نظريا على مديرية التربية لولاية ورقلة.

حيث نسعى من خلال هذا الفصل إلى تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة، والمتمثل في الكشف عن أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي داخل المديرية. سيتم التطرق في هذا الفصل إلى وصف أفراد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة بالإضافة إلى نموذج الدراسة، وكذا أداة الدراسة المستخدمة وطرق تصميمها وإعدادها.

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يشمل هذا المبحث على التعريف بمجتمع وعينة الدراسة والإشارة إلى وحدة المعاينة ونموذج الدراسة والأدوات المستخدمة، بما في ذلك أدوات تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية وتم التطرق لكل عنصر على النحو التالي:

المطلب الاول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

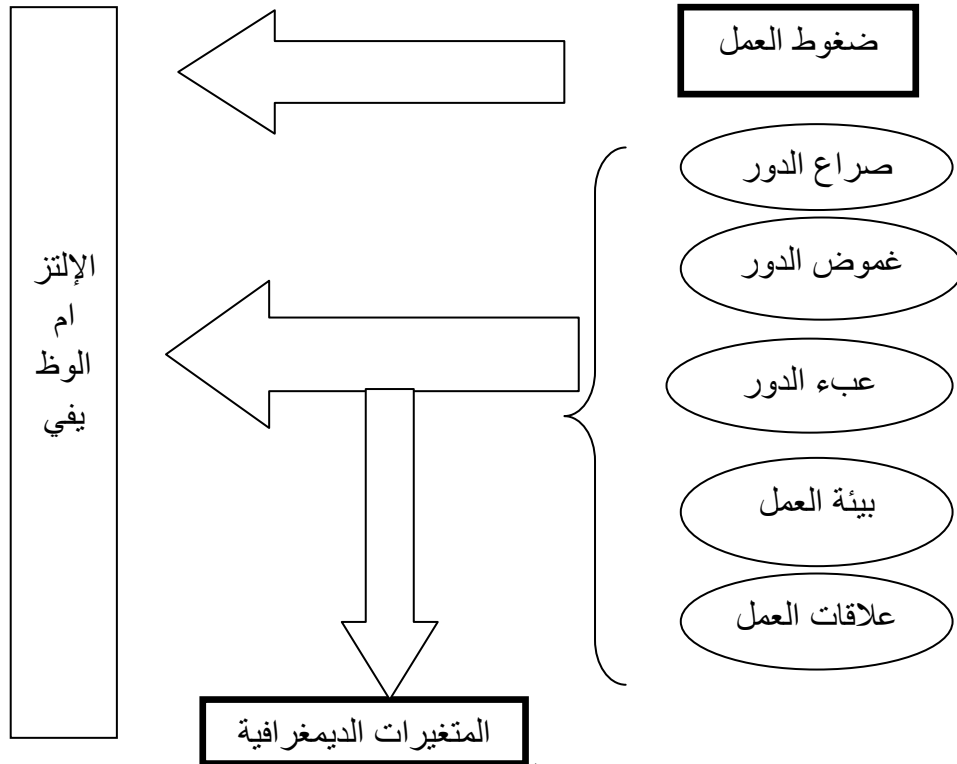
سيتم في هذا المطلب إلى المنهجية المتبعة في هذه الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة: لقد تعددت مناهج البحث في الدراسات العلمية بإختلاف ظاهرة الدراسة، ولهذا فإن إختيار المنهج المناسب يعتبر أساس نجاح البحث العلمي. فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التفكير والعمل، يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وبالتالي الوصول إلى نتائج معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة. وقد إعتدنا في دراستنا هذه على:

أولاً: المنهج الوصفي: في دراستنا الحالية إعتدنا على المنهج الوصفي كونه الأنسب في العلوم الإنسانية والإجتماعية، والذي يعتبر مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع إعتقاداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً.

ثانياً: نموذج الدراسة: يمكن إيجاز نموذج الدراسة في الشكل الموالي:

الشكل رقم: (٢-١) نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة

يمثل النموذج أعلاه المتغير التابع وهو الإلتزام الوظيفي ويمكن تعريفه إجرائيا بأنه يتكون من الجانب العاطفي، المعياري وكذا المستمر في مديرية التربية لولاية ورقلة، وأما المتغير المستقل فيتمثل في ضغوط العمل ويعرف إجرائيا بأنه يتكون من صراع العمل، غموض العمل، عبء العمل، بيئة العمل، علاقات العمل في مديرية التربية لولاية ورقلة.

الفرع الثاني: ميدان الدراسة: (مديرية التربية لولاية ورقلة)

أولا: تعريف المؤسسة ومهامها

هي مديرية ولائية من ضمن مديريات الهيئة التنفيذية (تاريخ تسجيل العملية: ١٩٩٦/٠٤/٠٩، تاريخ الصفقة: ١٩٩٧/٠٧/٠٨ بداية الأشغال، تاريخ أول إستلام: - الشطر الأول: سنة ٢٠٠٠ شطر مديرية التعمير، - الشطر الثاني سنة ٢٠٠١ شطر الولاية).

تخضع مديرية التربية في تسيير مصالحها على مستوى الولاية للمرسوم التنفيذي رقم: ٩٠-١٧٤ المؤرخ في: ١٦ ذي القعدة ١٤١٠ الموافق ل ٠٩ يونيو ١٩٩٠. يتأسسها مدير التربية وهو عضو في الهيئة التنفيذية، يسهر على متابعة تدرس التلاميذ ومراقبة البرامج المسطرة من طرف وزارة التربية الوطنية وتسيير الملفات الإدارية للأساتذة والإداريين، والعمال المهنيين بالقطاع.

تتولى مديرية التربية الموضوعة تحت سلطة وزير التربية جملة من المهام كما يلي:

- تنشيط مجموعة النشاطات التربوية في مجال التعليم الأساسي، والتعليم الثانوي والتكوين على مستوى قطاع التربية وتنسيقها ومتابعتها.
- السهر بالإتصال مع الهياكل والهيئات المعنية على توفير الشروط التي تمكن من الأداء العادي للأنشطة المدرسية الموازية للمدرسة، والسير الحسن لمؤسسات التربية والتكوين التابعة للقطاع.

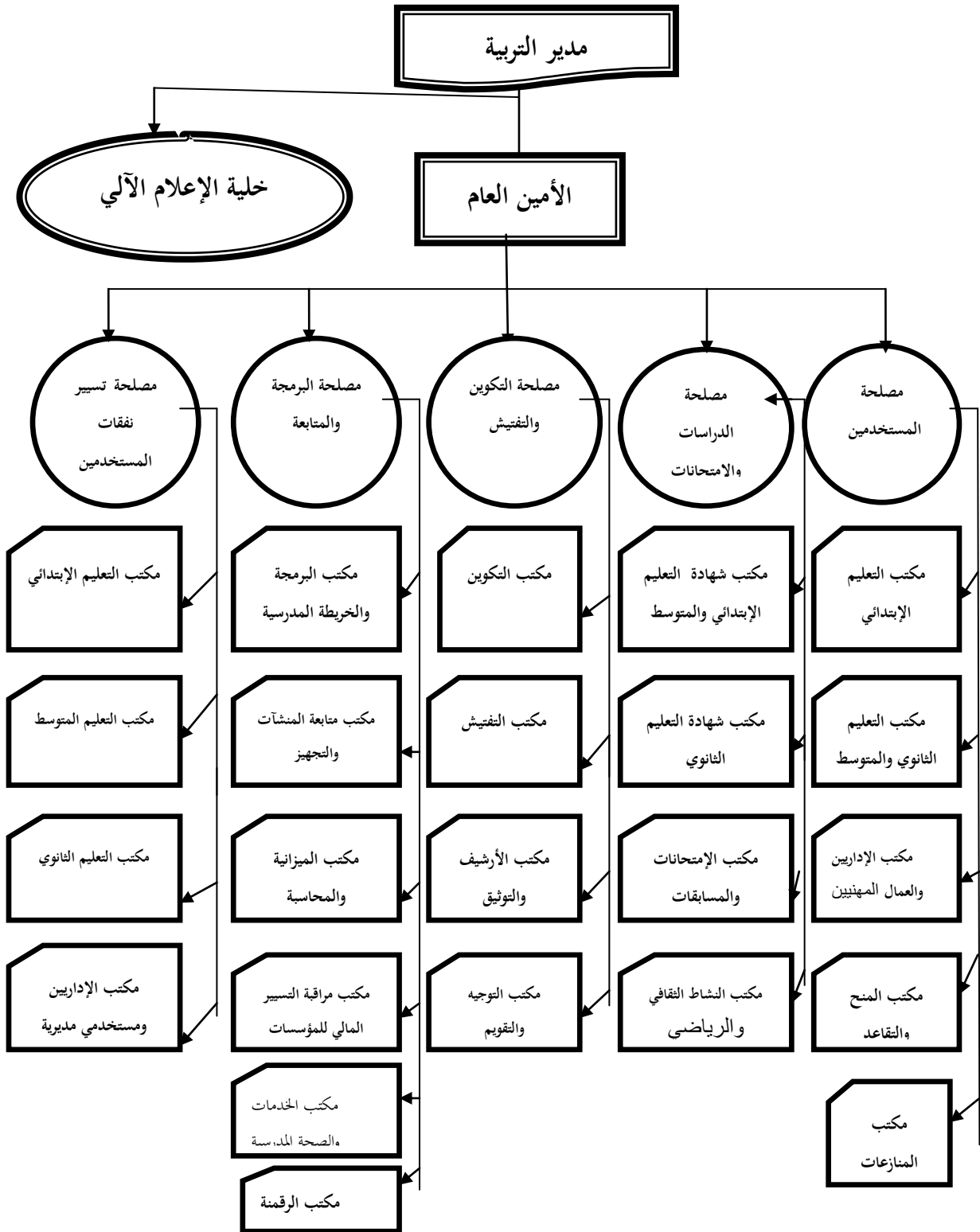
وتكلف بهذه الصفة، في إطار التنظيم الجاري به العمل على الخصوص بما يلي:

- إعداد الخريطة المدرسية لمختلف مراحل التعليم والقيام بتحديثها بالإتصال مع المصالح والهيئات المعنية.
- جمع الإحصاءات المدرسية ومعالجتها وتحليلها والقيام بكل عمليات السير والتحقيقات لتقدير إحتياجات الولاية في ميدان التربية.
- السهر على إحترام تطبيق المقاييس التربوية في مجال البناءات والتجهيزات المدرسية والتربوية.
- السهر على التنظيم والمتابعة والمراقبة التربوية لمؤسسات التربية والتكوين الموضوعة تحت وصاية وزير التربية.
- السهر على تطبيق برامج التعليم وإحترام التنظيم المدرسي.
- القيام بتعيين الموظفين التربويين والإداريين والتقنيين وأعوان الخدمة في المؤسسات ومتابعتهم وتسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري العمل به .

- تنظيم الإمتحانات والمسابقات التابعة للقطاع ومتابعتها بالإتصال مع الهياكل والهيئات المؤهلة وتسليم البراءات والشهادات المتعلقة بالإمتحانات والمسابقات المذكورة في إطار التنظيم الجاري العمل به.
- تنظيم عمليات التوجيه والتقييم المدرسي وتنفيذها.
- تنفيذ عمليات تكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتحديد معارفهم.
- تنظيم نشاط أسلاك التفتيش وتنفيذه بالإتصال مع المصالح والأجهزة المعنية.
- ترقية الأنشطة التربوية والثقافية والرياضية في المؤسسات المدرسية بالإتصال مع القطاعات والأجهزة والجمعيات المعنية.

✓ الهيكل التنظيمي لمديرية التربية : يتمثل الهيكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية ورقلة في الشكل أدناه

الشكل رقم (٢-١): الهيكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية ورقلة



المصدر: من وثائق المؤسسة

✓ مصالح المؤسسة: وتشمل خمسة (٠٥) مصالح وهي :

١- مصلحة البرمجة والمتابعة: وتشمل

أ- مكتب البرمجة والخريطة المدرسية

ب- مكتب متابعة المنشآت والتجهيز

ت- مكتب مراقبة التسيير المالي للمؤسسات

ث- مكتب المحاسبة والميزانية

ج- مكتب الخدمات والصحة المدرسية

ح- مكتب الرقمنة

٢- مصلحة الدراسة والإمتحانات: وتضم:

أ- مكتب شهادة التعليم الابتدائي والمتوسط

ب- مكتب شهادة التعليم الثانوي

ت- مكتب الإمتحانات والمسابقات

ث- مكتب النشاط الثقافي والرياضي

٣- مصلحة المستخدمين: وفيه:

أ- مكتب التعليم الابتدائي

ب- مكتب التعليم الثانوي والمتوسط

ت- مكتب الإداريين والعمال المهنيين

ث- مكتب المنح والتقاعد

ج- مكتب المنازعات

٤- مصلحة التكوين والتفتيش: نجد فيه

أ- مكتب التكوين

ب- مكتب التفتيش

ت- مكتب التوجيه والتقييم

ث- مكتب الوثائق والأرشيف

٥- مصلحة تسيير نفقات المستخدمين: وفيها:

أ- مكتب تسيير نفقات مستخدمي التعليم الابتدائي

ب- مكتب تسيير نفقات مستخدمي تعليم المتوسط

ت- مكتب تسيير نفقات مستخدمي التعليم الثانوي

ث- مكتب تسيير نفقات المستخدمين الإداريين ومستخدمي التربية

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

١-مجتمع الدراسة: ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي مديرية التربية لولاية ورقلة والمتمثل عددهم ب ٢٠٢ عاملا، ويمكن تفصيله على النحو التالي:

الجدول رقم (٢-١) تعداد العاملين بمديرية التربية لولاية ورقلة

العمال المهنيين	الإداريين	العدد
٢٧	١٧٥	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات مديرية التربية لولاية ورقلة

يمثل الجدول أعلاه أن العدد الإجمالي للعاملين هو ١٧٥ إداريا و ٢٥ عاملا مهنيا أي ما مجموعه ٢٠٢ عاملا

٢- عينة الدراسة : أما عن العينة فتم إختيار عينة عشوائية تضم ٩٠ موظفا بين إداريين وعمال مهنيين لإجراء الدراسة الميدانية ليوزع عليهم الإستبيان.

٣- وصف عينة الدراسة:

وفيما يلي عرض لخصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية والرتبة الوظيفية).

الجدول ٢-٢: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

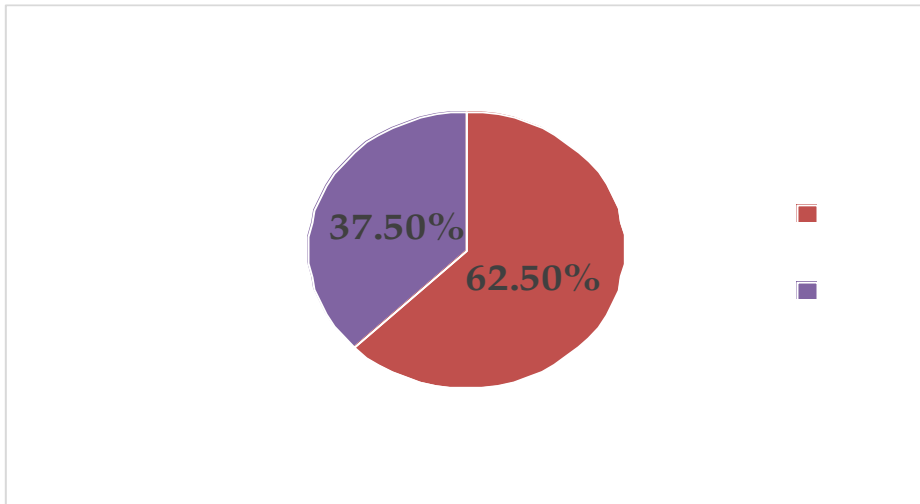
الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	٢٥	٦٢,٥
أنثى	١٥	٣٧,٥
الإجمالي	٤٠	١٠٠%

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور بلغت (٦٢,٥%) بتعداد (٢٥) عامل، في حين بلغ عدد الاناث (١٥) عاملة ما نسبته (٣٧,٥%)، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور.

وهذا نلاحظه في الشكل الموالي:

الشكل (٢-٣): يوضح توزيع عمال مديرية التربية بورقلة حسب متغير الجنس



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

الجدول ٢-٣: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

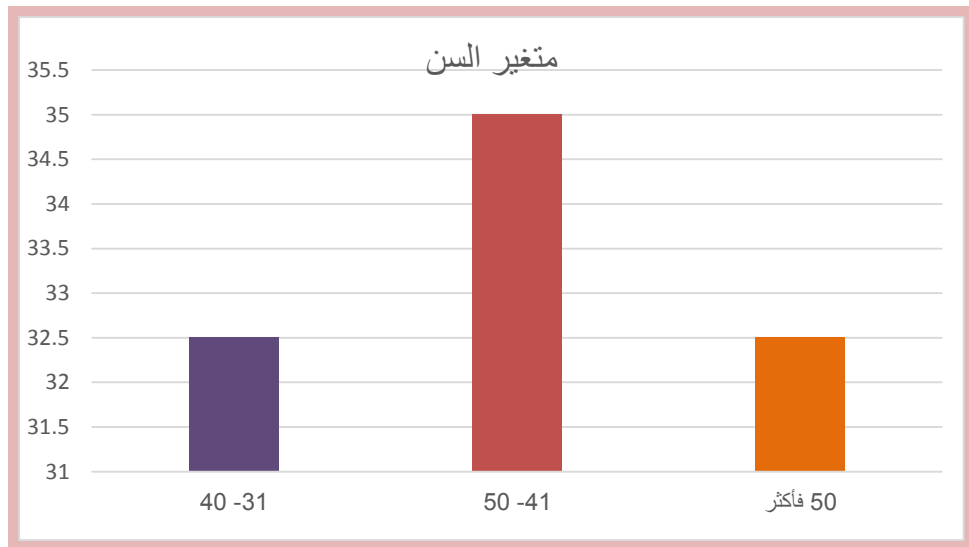
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
من ٣١ إلى ٤٠ سنة	13	٣٢,٥
من ٤١ إلى ٥٠ سنة	14	٣٥,٠
51 سنة فأكثر	13	٣٢,٥
الإجمالي	٤٠	١٠٠

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال الجدول السابق يتضح أن (١٣) من أفراد العينة ما نسبته (٣٢,٥%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يتراوح سنهم ما بين ما بين ٣١ إلى ٤٠ سنة، ونسبتهم نفسها بالنسبة للعمال الذين يفوق سنهم ٥٠ عام، في حين أن (١٤) عاملا سنهم يتراوح ما بين ٤١ إلى ٥٠ سنة بنسبة (٣٥%). ما نلاحظه من خلال هذا ان المؤسسة تحوز على موظفين من مختلف الفئات العمرية بنسب متقاربة. وهذا راجع إلى تطبيق القوانين والنصوص المتعلقة بالمسار المهني بدءا من عملية التوظيف وصولا إلى الاحالة على التقاعد، وكذا الآليات والسياسات المنتهجة من طرف المؤسسة بغية المحافظة على مواردها البشرية.

وهذا ما نلاحظه في الشكل الموالي:

الشكل (٢-٤): توزيع عمال مديرية التربية بورقلة حسب السن



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

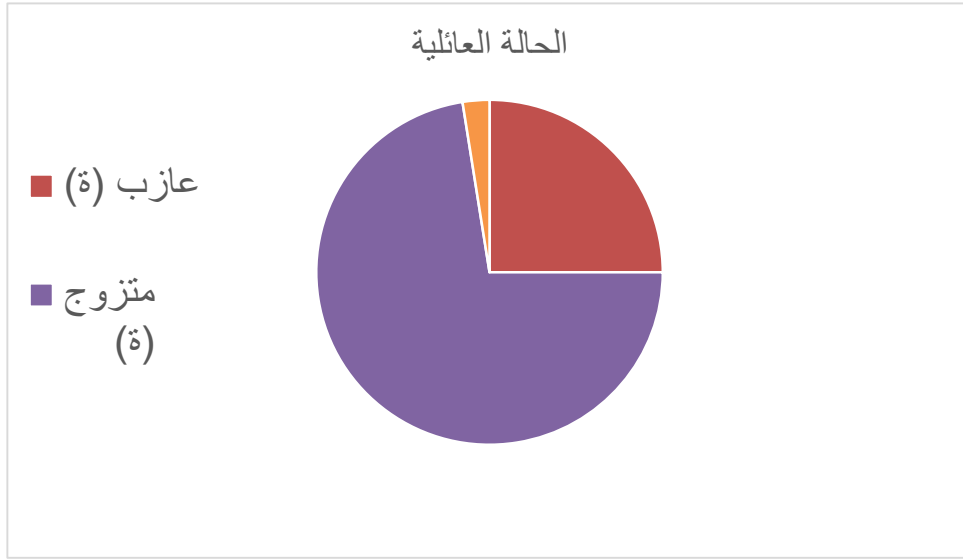
الجدول ٢-٤: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية (%)
عازب (ة)	١٠	٢٥,٠
متزوج (ة)	٢٩	٧٢,٥
مطلق (ة)	٠١	٠٢,٥
الإجمالي	٤٠	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال الجدول السابق يتضح أن: (٢٩) عاملا ما نسبته (٧٢,٥%) من إجمالي أفراد العينة متزوجين، و(١٠) عمال ما نسبته (٢٥%) لم يتزوجوا بعد، وعامل (٠١) ما نسبته (٢,٥%) في حالة طلاق. ويعني ذلك أن المؤسسة يشتغل فيها أفرادا كل حسب حالته العائلية المختلفة .

الشكل (٢-٥): توزيع نسبة العمال بمديرية التربية لولاية ورقلة حسب الحالة العائلية



المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦.

الجدول ٢-٥: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية (%)
عمال إداريين	٣٢	٨٠
عمال مهنيين	٠٨	٢٠
الإجمالي	٤٠	100

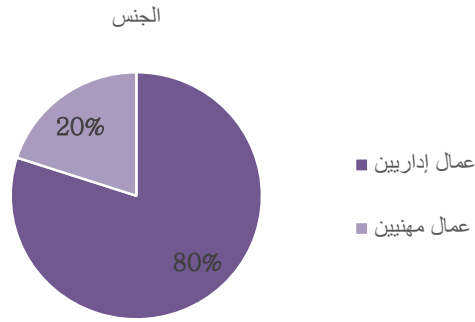
المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال الجدول رقم (٢-٦) يتضح أن: ما نسبته (٨٠%) عمال اداريين بتعداد ٣٢ فرد، كما نجد أن

(٠٨) منهم عمال مهنيين بنسبة (٢٠%)، وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة ومهامها المختلفة التي تحتاج فيها إلى العمل الإداري أكثر.

والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (٢-٦): توزيع نسبة العمال بمديرية التربية لولاية ورقلة حسب الرتبة الوظيفية



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

المطلب الثاني: أدوات وأساليب الدراسة

الفرع الأول: أدوات الدراسة: تم الإعتماد في هذه الدراسة على الأدوات الموالية

- **الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها ووثائق حول تعداد العمال والأصناف الموجودة فيها.
- **الملاحظة:** بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.
- **الاستبيان:** من أجل جمع المعلومات الأولية تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تقوم على أساس إعداد الفقرات المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة الدراسة وفروضها ليجيب عليها المستقضي، بعد ذلك تم تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة، حيث تمت صياغته وبناء فقراته استرشادا بالدراسات السابقة ويتكون من جزئين بمجموع ٣٧ فقرة كما يلي:
 - **الجزء الأول:** ويتمثل في المعلومات الديمغرافية عن المستجيب (الجنس، السن، الحالة العائلية والرتبة الوظيفية).
 - **الجزء الثاني:** خاص بموضوع الدراسة، والذي بدوره مقسم إلى محورين كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول ٢-٦: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	الابعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
٠١	ضغوط العمل	صراع الدور	٠٥-٠١	٠٥
٠٢		غموض الدور	٠٩-٠٦	٠٤
٠٣		عبء الدور	١٤-١٠	٠٥
٠٤		بيئة العمل	١٩-١٥	٠٥
٠٥		علاقات العمل	٢٣-٢٠	٠٤
إجمالي أبعاد المحور الأول				٢٣
٠٦	الالتزام الوظيفي		٣٣-٢٤	١٠
إجمالي أبعاد المحور الثاني				١٠
إجمالي المحاور				٣٣

المصدر: إعداد الطالبة

بعد الحصول على الموافقة من طرف الأستاذ تم توزيع استبيانات الدراسة على عينة الدراسة و البالغ عددها (90) إستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢-٧): بيانات الإستمارات الموزعة والمستردة

البيان	العدد	النسبة المئوية
الإستمارات الموزعة	٩٠	100%
الإستمارات المسترجعة	٥٠	55.56%
الإستمارات غير المسترجعة	40	44.44%
الإستمارات الملغاة	١٠	11.11%
الإستمارات الصالحة للدراسة	٤٠	44.44%

المصدر: من إعداد الطالبة إعتقادا على مخرجات عمليتي توزيع وإسترجاع الإستمارات

يمثل الجدول أعلاه بيانات الإستثمارات الموزعة والمستردة، فقد تم إسترداد (40) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، و هو ما يشكل نسبة 44.44% من العدد الإجمالي للعينة، حيث وجدت (40) إستبانة غير مسترجعة بسبب الإهمال أو عدم صالحيتها.

وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس وفقا لمقياس ليكارت الخماسي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول ٢-٨: مقياس الإجابات على الفقرات

مقياس الاجابات					
البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	١	٢	٣	٤	٥

المصدر: إعداد الطالبة

ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول ٢-٩: مجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المتوسط المرجح لكل مستوى					
المتوسط المرجح	من ١ إلى ١,٧٩	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	من ٤,٢٠ إلى ٥
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: إعداد الطالبة

١. صدق أداة الدراسة: للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم

عرضها على الأستاذ المشرف ثم على هيئة أساتذة محكمين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة، قصد إبداء رأيهم حول الأداة المستخدمة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات، شموليتها، تنوع محتواها، تقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أي ملاحظات أخرى يرون أنها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف.

وتم أخذ ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، وهو ما يحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة، واعتبرت صالحة لقياس ما وضعت له.

٢. ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول ٢-١٠: معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
ضغوط العمل	٢٣-٠١	٢٣	٠,٧٢٠
الالتزام التنظيمي	٣٣-٢٤	١٠	٠,٦٩٤
الثبات العام		٣٣	٠,٧٣٦

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات بالنسبة لمحور ضغوط العمل بلغ (٠,٧٢٠) وبالنسبة لمحور الالتزام الوظيفي بلغ (٠,٦٩٤). أما بالنسبة للثبات العام للاستبيان فقد بلغ (٠,٧٣٦)، وكل هذه النتائج المحصل عليها جيدة للثبات مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج والحصول على نفس الإجابات بنسبة (٧٣,٦%) في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

☞ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛

☞ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص الدراسة؛

☞ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة لكل عبارة؛

☞ تحليل الانحدار لتحديد الأثر بين أبعاد ضغوط العمل والالتزام الوظيفي؛

☞ اختبار T للعينات المستقلة

☞ اختبار التباين الأحادي الاتجاه ANOVA.

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

سنحاول في هذا المبحث عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات:

في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد متغير ضغوط العمل ومتغير الالتزام الوظيفي وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارت لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الاجابات.

١- اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد ضغوط العمل

أ/ صراع الدور:

الجدول ٢-١١: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	أشعر أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى	٣,١٥	١,١٦	٠١	متوسط
٠٢	أشعر بأن الدور الذي أقوم به ليس ذي أهمية	٢,٢٨	١,١٠	٠٥	منخفض
٠٣	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها البعض مما يسبب خللا في الأداء	٢,٨٠	١,١٨	٠٣	متوسط
٠٤	يطلب مني أحيانا القيام بمهام تتناقض مع مبادئ الشخصية	٢,٣٣	١,٠٢	٠٤	منخفض
٠٥	يطلب مني أحيانا تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء	٢,٩٣	١,٢٨	٠٢	متوسط
إجمالي بعد صراع الدور		٢,٦٩	٠,٧١	/	متوسط

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١١) ان بعد صراع الدور في المؤسسة محل الدراسة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له ٢,٦٩ بانحراف قدره ٠,٧١، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أشعر أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى) بمتوسط حسابي قدره ٣,١٥ وانحراف معياري ١,١٦ ثم تليها مباشرة العبارة (يطلب مني أحيانا تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء) بمتوسط حسابي قدره ٢,٩٣ بانحراف معياري ١,٢٨، أما أخيرا نجد العبارة (أشعر بأن الدور الذي أقوم به ليس ذي أهمية) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره ٢,٢٨ وانحراف معياري قدره ١,١٠

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق صراع الدور بلغ ٢,٦٩ بانحراف معياري ٠,٧١، مما يدل على مستوى متوسط لصراع الدور في مديرية التربية لولاية ورقلة حسب إجابات أفراد العينة.

ب/ بعد غموض الدور:

الجدول ٢-١٢: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد غموض الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	مسؤولياتي ومهامي غير محددة	٢,٦٨	١,١١	٠٤	متوسط
٠٢	حدود صلاحياتي غير واضحة	٢,٧٠	١,٢٤	٠٣	متوسط
٠٣	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة	٢,٩٨	١,١٢	٠٢	متوسط
٠٤	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت	٢,٩٨	١,٢٠	٠١	متوسط
أجمالي بعد غموض الدور		٢,٨٣	٠,٨٨	/	متوسط

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١٢) ان بعد غموض الدور في مديرية التربية لولاية ورقلة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له ٢,٨٣ بانحراف قدره ٠,٨٨، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت) بمتوسط حسابي قدره ٢,٩٨ وانحراف معياري ١,٢٠ ثم تليها مباشرة العبارة (الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة) بمتوسط حسابي كذلك قدره ٢,٩٨ بانحراف معياري ١,١٢، أما أخيرا نجد العبارة (مسؤولياتي ومهامي غير محددة) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره ٢,٦٨ وانحراف معياري قدره ١,١١

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق غموض الدور بلغ ٢,٨٣، مما يدل على مستوى متوسط لغموض الدور في مديرية التربية لولاية ورقلة حسب إجابات أفراد العينة.

ج/ عبء الدور

الجدول ٢-١٣: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد عبء الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	أقوم بأكثر من عمل في وقت واحد	٣,٠٠	١,٢٤	٠٣	متوسط
٠٢	أكلف بمهام عمل خارج وقت دوامي الرسمي	٢,٧٠	١,٢٨	٠٤	متوسط
٠٣	أكلف بمهام صعبة ومعقدة تفوق قدراتي	٢,٢٣	٠,٧٦	٠٥	منخفض
٠٤	أشعر بالتعب والإرهاق الشديد أثناء وبعد نهاية العمل	٣,٤٥	١,١٣	٠٢	مرتفع
٠٥	عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات	٣,٥٨	١,١٠	٠١	مرتفع
أجمالي بعد عبء الدور		٢,٩٩	٠,٧١	/	متوسط

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١٣) ان بعد عبء الدور في المؤسسة محل الدراسة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له ٢,٩٩ بانحراف قدره ٠,٧١، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات) بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٨ وانحراف معياري ١,١٠ ثم تليها مباشرة العبارة (أشعر بالتعب والإرهاق الشديد أثناء وبعد نهاية العمل) بمتوسط حسابي قدره ٣,٤٥ بانحراف معياري ١,١٣، أما في المرتبة الاخيرة نجد العبارة (أكلف بمهام صعبة ومعقدة تفوق قدراتي) بأدنى تأييد بمستوى منخفض حيث بلغ متوسطها الحسابي ٢,٢٣ وانحراف معياري قدره ٠,٧٦.

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق عبء الدور بلغ ٢,٩٩، مما يدل على مستوى متوسط لعبء الدور في مديرية التربية لولاية ورقلة حسب إجابات أفراد العينة.

الجدول ٢-١٤: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد بيئة العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	أعتقد ان الحرارة المرتفعة وقلة التهوية وسوء الإضاءة يؤثر في عملي	٣,٧٥	١,٠٣	٠١	مرتفع
٠٢	يتعطل عملي بسبب قلة توفر الوسائل والأجهزة	٣,٦٥	١,٠٥	٠٢	مرتفع
٠٣	لدي فرص قليلة للتعلم واكتساب المعارف والمهارات الجديدة في عملي	٣,٥٠	١,٠٨	٠٤	مرتفع
٠٤	سياسات الترقية والتقدم الوظيفي غير واضحة	٣,٥٥	١,٢٦	٠٣	مرتفع
٠٥	أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي	٣,٥٠	١,٠٦	٠٥	مرتفع
	أجمالي بعد بيئة العمل	٣,٥٩	٠,٥٣	/	مرتفع

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١٤) ان بعد بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له ٣,٥٩ بانحراف قدره ٠,٥٣، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أعتقد ان الحرارة المرتفعة وقلة التهوية وسوء الإضاءة يؤثر في عملي) بمتوسط حسابي قدره ٣,٧٥ وانحراف معياري ١,٠٣ ثم تليها مباشرة العبارة (يتعطل عملي بسبب قلة توفر الوسائل والأجهزة) بمتوسط حسابي كذلك قدره ٣,٦٥ بانحراف معياري ١,٠٥، أما أخيراً نجد العبارة (أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٠ وانحراف معياري قدره ١,٠٦

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق ببيئة العمل بلغ ٣,٥٩، مما يدل على مستوى مرتفع لبيئة العمل في مديرية التربية لولاية ورقلة حسب إجابات افراد العينة.

هـ/ علاقات العمل:

الجدول ٢-١٥: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد علاقات العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل	٢,٢٣	١	٠٤	منخفض
٠٢	يتيح لي عملي فرصة كبيرة لتكوين علاقات صداقة وثيقة	٣,٦٠	١,٠٥	٠٢	مرتفع
٠٣	علاقاتي بزملائي تتسم بالاحترام والتقدير	٤,٣٨	٠,٥٤	٠١	مرتفع
٠٤	أجواء العمل يسودها التوتر وعدم الثقة	٢,٣٥	١,٠٢	٠٣	منخفض
إجمالي بعد علاقات العمل		٣,١٣	٠,٣٢	/	متوسط

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١٥) ان بعد علاقات العمل في مديرية التربية لولاية ورقلة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له ٢,٨٣ بانحراف قدره ٠,٨٨، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (علاقاتي بزملائي تتسم بالاحترام والتقدير) بمتوسط حسابي قدره ٤,٣٨ وانحراف معياري ٠,٥٤ ثم تليها مباشرة العبارة (يتيح لي عملي فرصة كبيرة لتكوين علاقات صداقة وثيقة) بمتوسط حسابي كذلك قدره ٣,٦٠ بانحراف معياري ١,٠٥، أما أخيراً نجد العبارة (أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل) بأدنى تأييد بمستوى منخفض حيث بلغ متوسطها الحسابي ٢,٢٣ وانحراف معياري قدره ١.

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق بعلاقات العمل بلغ ٣,١٣، مما يدل على مستوى متوسط لعلاقات العمل في مديرية التربية لولاية ورقلة حسب إجابات أفراد العينة.

الجدول ٢-١٦: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	صراع الدور	٢,٦٩	٠,٧١	٥	متوسط
٠٢	غموض الدور	٢,٨٣	٠,٨٨	٤	متوسط

٠٣	عبء الدور	٢,٩٩	٠,٧١	٣	متوسط
٠٤	بيئة العمل	٣,٥٩	٠,٥٣	١	مرتفع
٠٥	علاقات العمل	٣,١٣	٠,٣٢	٢	متوسط
إجمالي محور ضغوط العمل		٣,٠٥	٠,٦٣	/	متوسط

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١٦) ان متغير ضغوط العمل في مديرية التربية بورقلة متوسط حسب آراء عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي أبعاد ضغوط العمل ٣,٠٥ بانحراف قدره ٠,٦٣، في حين نلاحظ ان أكثر بعد حاز على تأييد عينة الدراسة هو بعد بيئة العمل بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٩ وانحراف معياري ٠,٥٣ ثم يليها مباشرة البعد علاقات العمل بمتوسط حسابي كذلك قدره ٣,١٣ بانحراف معياري ٠,٣٢، أما في الدرجة الأخيرة نجد البعد صراع الدور بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره ٢,٦٩ وانحراف معياري قدره ٠,٧١

٢- اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير الالتزام الوظيفي

الجدول ٢-١٧: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الالتزام الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
٠١	أشعر بانتماء قوي تجاه المؤسسة	٤,٠٨	٠,٩١	٠٢	مرتفع
٠٢	لن أترك العمل الحالي لارتباطي القوي بزملائي بالعمل	٣,٦٣	١,٠٥	٠٤	مرتفع
٠٣	تستحق مني مؤسستي الإخلاص والالتزام من قبلي	٤,٢٠	٠,٧٥	٠١	مرتفع
٠٤	أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها من فضل كبير في حياتي	٣,٧٠	٠,٨٥	٠٣	مرتفع
٠٥	أعتقد أن تمسكي بالعمل الحالي سيكسبني الكثير	٣,٣٨	١,٠٥	٠٧	متوسط
٠٦	سيمثل بقائي في المؤسسة ضرورة أكثر منه رغبة	٣,٢٠	١,٠١	٠٩	متوسط
٠٧	أشعر بعدم توفر بدائل عمل في مؤسسات أخرى حال قررت ترك العمل	٣,٣٠	١,١١	٠٨	متوسط
٠٨	سيتسبب تركي للعمل بالمؤسسة مشاكل مادية واجتماعية ونفسية	٣,٣٨	١,٢٧	٠٦	متوسط
٠٩	أفضل الاستمرار في العمل حتى في حال توفرت فرص عمل مشابهة	٣,٤٨	١,١٩	٠٥	مرتفع

متوسط	١٠	١,١٦	٢,٨٥	أحد الأسباب الرئيسية لاستمراري في العمل في هذه المؤسسة هو الأجر والمنح التي أتلقاها	١٠
مرتفع	/	٠,٥٤	٣,٥١	إجمالي محور الالتزام الوظيفي	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

يبين الجدول رقم (٢-١٧) ان متغير الالتزام الوظيفي في مديرية التربية بورقلة مرتفع حسب آراء عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له ٣,٥١ بانحراف قدره ٠,٥٤، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (تستحق مني مؤسستي الإخلاص والالتزام من قبلي) بمتوسط حسابي قدره ٤,٢٠ وانحراف معياري ٠,٧٥ ثم تليها مباشرة العبارة (أشعر بانتماء قوي تجاه المؤسسة) بمتوسط حسابي كذلك قدره ٤,٠٨ وانحراف معياري ٠,٩١، أما في الدرجة الأخيرة نجد العبارة (أحد الأسباب الرئيسية لاستمراري في العمل في هذه المؤسسة هو الأجر والمنح التي أتلقاها) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره ٢,٨٥ وانحراف معياري قدره ١,١٦

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا المتغير والمتعلق بالالتزام الوظيفي بلغ ٣,٥١، مما يدل على مستوى مرتفع للالتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة حسب إجابات افراد العينة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

ولاختبار الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل صراع الدور على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

☑ الفرضية الأولى: يوجد تأثير لصراع الدور على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

الجدول ٢-١٨: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
٠,٠٩٧	٠,٠٩٠	٠,٣٦١	0.552	٣,٣٢٠	9.751	0.000
				0.073	0.601	0.552

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

- نجد أن قيمة $F=0.361$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.55$ وهي أكبر من مستوى $(٠,٠٥)$ ، مما يدل على أن الانحدار غير دال إحصائيا وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

- معامل التحديد $R^2 = 0.009$ ، أي أن متغير صراع الدور يفسر 0.09% من التباين الحاصل في الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة وهي قيمة ضعيفة جدا؛

قيمة بيتا $\beta = 0.073$ التي توضح العلاقة بين صراع الدور والالتزام الوظيفي غير دالة احصائيا من خلال $T = 0.601$ ذات قيمة احتمالية $Sig = 0.552$ وهي أكبر من مستوى 0.05، ويعني ذلك أنه لا توجد أثر له في معادلة الانحدار وان المتغير المستقل صراع الدور ليس له أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).
ومنه نثبت صحة الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد تأثير لصراع الدور على متغير الالتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة.

☑ الفرضية الثانية: يوجد تأثير لغموض الدور على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل غموض الدور على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول ٢-١٩: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	دالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دالة T
0,016	0,000	0,010	0.92	3,046	12.07	0.000
				- 0.01	-0.101	0.92

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

- نجد أن قيمة $F = 0.010$ ذات قيمة احتمالية $Sig = 0.92$ وهي أكبر من مستوى (0,05)، مما يدل على أن الانحدار غير دال إحصائيا وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

- معامل التحديد $R^2 = 0.000$ ، أي أن متغير صراع الدور يفسر 0.00% من التباين الحاصل في الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة وهي قيمة شبه منعدمة؛

قيمة بيتا $\beta = -0.01$ التي توضح العلاقة العكسية بين غموض الدور والالتزام الوظيفي غير دالة احصائيا من خلال $T = -0.101$ ذات قيمة احتمالية $Sig = 0.92$ وهي أكبر من مستوى 0.05، ويعني ذلك أنه لا توجد أثر له في معادلة الانحدار وان المتغير المستقل غموض الدور ليس له أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).

ومنه نثبت صحة الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد تأثير غموض الدور على متغير الالتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة.

☑ الفرضية الثالثة: يوجد تأثير لعبء الدور على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل عبء الدور على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول ٢-٢٠: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
0,123	0,100	0.582	0.450	3.237	8.564	0.000
				0.094	0.763	0.45

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

- نجد أن قيمة $F=0.582$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.45$ وهي أكبر من مستوى $(0,05)$ ، مما يدل على أن الانحدار غير دال إحصائيا وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

- معامل التحديد $R^2 = 0.015$ ، أي أن متغير عبء الدور يفسر 1.5% من التباين الحاصل في الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة وهي قيمة ضعيفة جدا؛

قيمة بيتا $\beta = 0.94$ التي توضح العلاقة بين عبء الدور والالتزام الوظيفي غير دالة إحصائيا من خلال $T = 0.763$ ذات قيمة احتمالية $Sig = 0.45$ وهي أكبر من مستوى $0,05$ ، ويعني ذلك أنه لا توجد أثر له في معادلة الانحدار وان المتغير المستقل عبء الدور ليس له أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).

ومنه نثبت صحة الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد تأثير لعبء الدور على متغير الالتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة.

☑ الفرضية الرابعة: يوجد تأثير لبيئة العمل على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل لبيئة العمل على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول ٢-٢١: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
0.211	0.045	1.773	0.191	٢,٧٤٧	٤,٦٩٤	0.000
				٠,٢١٥	1.332	0.191

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

- نجد أن قيمة $F=1.773$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.191$ وهي أكبر من مستوى $(0,05)$ ، مما يدل على أن الانحدار غير دال إحصائيا وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

- معامل التحديد $R^2=0.045$ ، أي أن متغير بيئة العمل يفسر 4.5% من التباين الحاصل في الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة وهي قيمة ضعيفة جدا؛

قيمة بيتا $\beta=0.215$ التي توضح العلاقة بين بيئة العمل والالتزام الوظيفي غير دالة إحصائيا من خلال $T=1.332$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.191$ وهي أكبر من مستوى $(0,05)$ ، ويعني ذلك أنه لا توجد أثر له في معادلة الانحدار وإن المتغير المستقل بيئة العمل ليس له أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).

ومنه نثبت صحة الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد تأثير لبيئة العمل على متغير الالتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة.

☑ الفرضية الخامسة: يوجد تأثير لعلاقات العمل على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل علاقات العمل على الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول ٢-٢٢: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
0.211	0.044	1.768	0.192	2.395	2.823	0.008
				0.358	1.330	0.192

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار ٢٦

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

- نجد أن قيمة $F=1.768$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.192$ وهي أكبر من مستوى $(0,05)$ ، مما يدل على أن الانحدار غير دال إحصائياً وبالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

- معامل التحديد $R^2=0.044$ ، أي أن متغير علاقات العمل يفسر 4.4% من التباين الحاصل في الالتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة وهي قيمة شبه منعدمة؛

قيمة بيتا $\beta=0.358$ التي توضح العلاقة بين علاقات العمل والالتزام الوظيفي غير دالة إحصائياً من خلال $T=1.33$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.19$ وهي أكبر من مستوى $(0,05)$ ، ويعني ذلك أنه لا توجد أثر له في معادلة الانحدار وإن المتغير المستقل علاقات العمل ليس له أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).

ومنه نثبت صحة الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد تأثير لعلاقات العمل على متغير الالتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل المتغيرات والمتمثلة في ضغوط العمل كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرع الأول: مستوى ضغوط العمل في مديرية التربية لولاية ورقلة:

المتوسط العام لضغوط العمل كان متوسطاً، أي أن لدى العاملين بمديرية التربية لولاية ورقلة نوعاً من الرضا حول واقع ضغوط العمل في المؤسسة، ويمكن أن يكون هذا راجع إلى الإدراك الجيد للموظفين إلى أن الضغوط الحاصلة لديهم هي نتيجة لمتطلبات ممارستهم المهنية، كما أن ألفتهم بالمصادر المرتبطة بالضغوط تجعلهم يرغبون في تنمية وتطوير مهاراتهم للتخفيف منها كميولهم مثلاً إلى استخدام المهارات الرقمية لإنجاز أعمالهم بطريقة جيدة وسريعة.

حيث كانت نظرهم:

فيما يخص بعد صراع الدور، فقد بلغ متوسطه الحسابي $(2,69)$ بانحراف معياري $(0,71)$ ، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى فقراته، ما يمكن قوله هو وقوع الموظف تحت أكثر من قيادة فيتلقى أوامر من أكثر من رئيس للقيام بوظائف متناقضة كأخذ الأوامر من رئيس المصلحة ليأتي أمر مناقض للأول من الأمين العام أو مدير التربية نفسه، وجاءت درجة الموافقة متوسطة لأن هذا الصراع جعل الأفراد منفتحين على وجهات نظر مختلفة، وبذلك أصبحوا أكثر مرونة وبذلك يوسعون مصادر المعلومات لديهم.

فيما يخص بعد غموض الدور، من وجهة نظر أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي لبعده فرق العمل $(2,83)$ بانحراف معياري $(0,88)$ وهو يعكس درجة موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات

حيث يدل هذا على نقص المعلومات اللازمة لأداء الأعمال والصعوبات التي تعيق عمل الفرد والمسؤوليات غير المحددة بوضوح، وحدود صلاحياته ومسؤولياته.

أما فيما يخص بعد عبء الدور، حسب رأي أفراد العينة فإن المتوسط الحسابي لعبارات بعد عبء الدور بلغ (٢,٩٩) بانحراف معياري (٠,٧١) حيث يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد العينة على محتوى العبارات لهذا البعد، وهذا يعني أنهم يعانون من عبء في مهامهم من الناحية الكمية الزائدة للعمل فلا يستطيعون إتمام الأعمال الموكلة إليهم خاصة في فترات بداية الموسم (الدخول المدرسي) وكذا في نهاية الموسم الدراسي إختبارات شهادات الأطوار الثلاثة (الإبتدائي، المتوسط، والثانوي) فيبدلون قصارى جهدهم لإرضاء مسؤوليهم والجمهور الذين يتعاملون معهم (أساتذة، عمال، زملاء، إداريين ..) وبالتالي يحملون أنفسهم مالا طاقة لهم به مما يسبب لهم التعب والإرهاق النفسي والجسدي، ويجدون أنفسهم مظطرين للعمل خارج أوقات الدوام لأجل تحقيق المتوقع منهم .

أما عن بعد بيئة العمل فقد بلغ متوسطه الحسابي (٣,٥٩) بانحراف معياري (٠,٥٣) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة، وعليه يمكن القول أن ظروف العمل تؤثر بنسبة كبيرة في إلتزام الموظفين خاصة وأن الحرارة المرتفعة التي تتميز بها المنطقة في فصل الصيف والتي تكون درجة الحرارة فيها شديدة جدا فتؤثر بشكل سلبي على الموظفين مما يجعلهم لا يلتزمون بالقيام بمهامهم وضعف آداءهم، وكذا الإلتزام بالحضور للعمل بشكل منتظم في حالة ماكانت التهوية وأجهزة التبريد غير متوفرة أو غير جيدة، إضافة إلى أن ضعف نظام الترقية وعدم ربط نظام تقييم الأداء ونظام الترقيات الذي يسود مديرية التربية يؤثر سلبا على بيئة العمل وبالتالي على الإلتزام الوظيفي فيها.

أما عن بعد علاقات العمل: فقد بلغ متوسطه الحسابي (٣,١٣) بانحراف معياري (٠,٣٢) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة متوسطة، وذلك نظرا لجو الترابط والإنسجام والإحترام والتقدير المتبادل الذي يسود العلاقات بين الموظفين.

الفرع الثاني : مستوى الإلتزام الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة:

المتوسط العام للإلتزام الوظيفي قد بلغ (٣,٥١) بانحراف معياري (٠,٥٤) ما يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حوله، بمستوى مرتفع. ومنه فإن الإلتزام الوظيفي يظهر بمستوى مرتفع في مديرية التربية لولاية ورقلة. من خلال هذه النتيجة نجد أن الموظفين بمديرية التربية يربطهم بما إلتزام وجداني عاطفي قوي لإندماج وتوحد مبادئ المديرية بمبادئهم الخاصة، وتكامل أهدافها بأهدافهم، لما تقدمه لهم من أمن وإستقرار وظيفيين.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تعرفنا على أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة، من خلال تعريفنا بالمؤسسة وتقسيمات الهيكل التنظيمي لها، وإعتمدنا في هذه الدراسة على الإستمارة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، ثم معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss لتتوصل في الأخير إلى نتائج إختبار الفرضيات التي أظهرت أنه لا يوجد تأثير ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.

خاتمة

الخاتمة

تهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول مدى تأثير ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة (مديرية التربية لولاية ورقلة)، من خلال الفصلين النظري والتطبيقي، ففي الفصل الأول تم التطرق إلى بعض المفاهيم المتعلقة بالإلتزام الوظيفي وضغوط العمل، وكذا الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية .

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

- ✓ **الفرضية الأولى:** لا يوجد تأثير لصراع الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة تم التوصل إلى هذه النتيجة بعد رفض الفرضية الأولى.
- ✓ **الفرضية الثانية:** لا يوجد تأثير لغموض الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة تم التوصل إلى هذه النتيجة بعد رفض الفرضية الثانية.
- ✓ **الفرضية الثالثة:** لا يوجد تأثير لعبء الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة تم التوصل إلى هذه النتيجة بعد رفض الفرضية الثالثة.
- **الفرضية الرابعة:** لا يوجد تأثير لبيئة العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة تم التوصل إلى هذه النتيجة بعد رفض الفرضية الرابعة.
- ✓ **الفرضية الخامسة:** لا يوجد تأثير لعلاقات العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة تم التوصل إلى هذه النتيجة بعد رفض الفرضية الخامسة .

ثانياً: نتائج الدراسة

- ✓ يوجد تأثير متوسط لضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة
- ✓ يوجد تأثير متوسط لصراع الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة
- ✓ يوجد تأثير متوسط لغموض الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة
- ✓ يوجد تأثير متوسط لعبء الدور على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة
- ✓ يوجد تأثير مرتفع لبيئة العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة
- ✓ يوجد تأثير متوسط لعلاقات العمل على الإلتزام الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة
- ✓ يوجد إلتزام وظيفي مرتفع بمديرية التربية لولاية ورقلة.

ثالثاً: توصيات الدراسة

- تثمين وتعزيز الإلتزام الوظيفي
- الإهتمام أكثر بسياسات الترقيات والتقدم الوظيفي وربطه بنظام تقييم الأداء.

- إعطاء مساحة من الحرية للموظفين في إتخاذ القرارات المرتبطة بمهامه.
- توصيف الوظائف وذلك بتحديد مهام ومسؤوليات وصلاحيات الموظف حسب وظيفته.
- الإهتمام بجانب التدريب والتكوين وتطوير مهارات الموظفين بصفة دورية ومستمرة خاصة في الفترة الاولى من التوظيف.

رابعاً: آفاق الدراسة:

- أثر علاقات العمل على الإلتزام الوظيفي.
- تأثير بيئة العمل على الإلتزام الوظيفي للموظفين.
- صراع الدور وأثره على الإلتزام الوظيفي.

قائمة المراجع

- ١- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، مصر، ١٩٩٩ .
- ٢- عثمان عمر بن عامر علي، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الإجتماعي، ط ٠١ ، جامعة قازيوس بن غازي، طرابلس، ٢٠٠٢ .
- ٣- فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط ٠١، الأردن، ٢٠٠٥ .
- ٤- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، سلطنة عمان، ٢٠٠٥ .
- ٥- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط وصراعات العمل، القاهرة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ٢٠٠٦ .
- ٦- جمال عبد الناصر، المعجم الإقتصادي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط ٠١، الأردن، ٢٠٠٦ .
- ٧- دار المشرق، المنجد في اللغة والإعلام، ط ٤٢، بيروت، ٢٠٠٧ .
- ٨- محمد احمد درويش، نظرية الإلتزام التنظيمي، عالم الكتاب، ط ٠١، القاهرة، ٢٠٠٨ .
- ٩- محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط ٠١، الأردن، ٢٠٠٨ .
- ١٠- بركة بلاغمسان، الفكر الإداري الحديث وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ٠٣، دار النشر ألفا للوثائق، ط ٠١ ، الجزائر، ٢٠١٩ .
- ١١- بطرس حلاق، السلوك التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، ٢٠٢٠ .

ثانياً : رسائل ومذكرات

- ١- محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية(دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٧ .
- ٢- مشعل بن حمس الغبيدور، البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي(دراسة حالة على العاملين بالمجلس الدستوري)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٨ .

- ٣- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي (دراسة تطبيقية على المدرء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة)، بحث إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ٢٠٠٩.
- ٤- صقر محمد أكرم حلس، دور إدارة التغيير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين (حالة دراسية على بلدية غزة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ٢٠١٢.
- ٥- غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية (دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، ٢٠١٣.
- ٦- توفيق صالح الصلابي، إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في صناعة التشييد في ليبيا (دراسة تحليلية على مشاريع التشييد بمدينة مصراتة)، بحث مقدم لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الإجازة العلمية (ماجستير) في إدارة المشاريع الهندسية، ليبيا، ٢٠١٥.
- ٧- سمير غيدي، مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء متغيرات الديمغرافية والتنظيمية (دراسة ميدانية بثانويات ومتوسطات ولاية المدية)، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والأرغونوميا، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر، الجزائر، ٢٠١٦.
- ٨- مراد سامي عاطف قنديل، غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على وزارة الإقتصاد الوطني-قطاع غزة-)، بحث مقدم إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ٢٠١٦.
- ٩- بهية صادق، القيادة وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى إطارات المؤسسة الإقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر، الجزائر، ٢٠١٨.
- ١٠- محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الإقتصادية العمومية والخاصة)، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، ٢٠١٨.
- ١١- حيمر أسعيد، تأثير ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي (دراسة ميدانية بمركز البريد)، رسالة ماستر علم الإجتماع تخصص التنظيم والعمل، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ٢٠٢٠.

ثالثا: المجالات

- ١- وفية أحمد الهداوي، إستراتيجيات التعامل مع الضغوط، مجلة الإدارة العامة، مكتبة الإدارة العامة، الإمارات العربية المتحدة، العدد ٥٧، ١٩٩٤.

- ٢- مخلص شياع علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعهد التقني الأنبار)، المجلد: ٠٤، مجلة جامعة الانبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والإقتصاد جامعة الأنبار، العدد ٠٩، العراق، ديسمبر ٢٠١٢.
- ٣- طارق مقدر، إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية(دراسات إقتصادية)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، العدد ٢٥، ٢٠١٦.
- ٤- إبتسام عاشوري، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، العدد ٠٦، جانفي ٢٠١٧.
- ٥- حسام الدين نزاري، الإلتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر (دراسة تحليلية)، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، كلية علم النفس وعلوم التربية جامعة قسنطينة ٠٢ العدد: ١٠، الجزائر، جوان ٢٠١٧.
- ٦- نوال لزرق، زهور بن حواء، إسحاق حسيني، الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي (دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر)، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الإقتصادية، العدد ٠٥، الجزائر، أفريل ٢٠١٧.
- ٧- يمينة بوقندورة، سامية ابريعم، واقع الإلتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة، المجلد: ٠٦، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة أم بواقي، العدد ٠١، الجزائر، جوان ٢٠١٩.
- ٨- خضير سليمان الخضري، بسيم قائد العريقي، الإلتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير)، المجلد رقم ٤، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، العدد: ١٣، المملكة العربية السعودية، نوفمبر ٢٠٢٠.
- ٩- عدان نبيلة، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر، ٢٠٢٠.
- ١٠- نعمة محمد بعيطي، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، المجلد: ٠٥، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، العدد ٢٠، ٢٠٢١.
- ١١- عبد الله علي العمار، أثر ضغوط العمل على دوران العاملين (دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية، السعودية)، المجلد ٨، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم التقنية، العدد: ٤٧، سبتمبر ٢٠٢١.
- ١٢- أحمد البشير الشريف، عبد القادر محمد هويدي، أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بوزارة المالية بمدينة طرابلس)، مجلة الأستاذ خريف، ليبيا، العدد: ٢٣، ٢٠٢٢.

- ١٣- بوبكر عصمان، غنية فني، دور العلاقات الإجتماعية للعمل في تحقيق الإلتزام الوظيفي لدى اعضاء المنظمة، المجلد ١٧، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد خيضر، الجزائر، العدد: ٠١، جوان ٢٠٢٢.
- ١٤- بشير أحمد الحاج، صفاء عبد الشتاء، أوسيم محمد عطاء، مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في كلية صبر للعلوم والتربية بجامعة لحج من وجهة نظرهم، المجلد: ٠٢، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، العدد: ١٩، ديسمبر ٢٠٢٣.
- ١٥- وردة حليس، ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للموظف في مدينة الهضاب العليا بالجلفة، مجلد ١٥، المجلة العربية للأبحاث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، العدد ٠١، جانفي ٢٠٢٣.

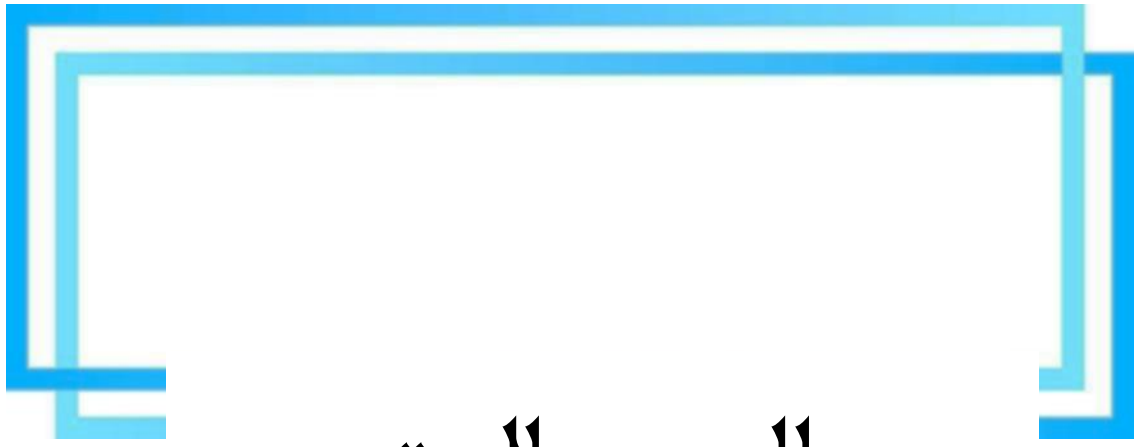
المراجع باللغة الأجنبية:

- كتب:

- ١- Stranks Jeremy, Stress At Work "Management and Prevention", (UK: Elsevier, 2005), P.12

- مجالات:

- ٢- Muhammad Ehsan malik, job satisfaction and organizational commitment of university teachers in public sector of pakistan, vol:05, International journal of Business and Management, N 06, Pakistan, June 2010.



الملاحق

الملحق رقم (٠١): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم / اللقب	الجامعة
بن أم هاني نبيلة	قاصدي مرياح ورقلة
كسكس مسعود	قاصدي مرياح ورقلة

الملحق رقم (٠٢): الاستبيان أداة الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان

في إطار إجراء دراسة ميدانية تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة موارد بشرية، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة والتي تبحث في موضوع أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي.

ولهذا نأمل منكم أن تتكرموا علينا بالإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ودقة، علما أن الإجابات لا تستخدم إلا في حدود البحث العلمي وتحاط بالسرية التامة. ولكم منا جزيل الشكر على تعاونكم

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

١- الجنس:

أنثى

ذكر

2- السن:

من ٣١ إلى أقل من ٤٠ سنة

أقل من ٣٠ سنة

٤١ إلى ٥٠ سنة

من ٥١ سنة فما فوق

٣- الحالة العائلية:

أعزب -عزباء متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل (ة)

٢- الرتبة الوظيفية:

عمال مهنيين إداريين

الجزء الثاني: موضوع الدراسة

المحور الأول: ضغوط العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٠١	أشعر أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى					
٠٢	أشعر بأن الدور الذي أقوم به ليس ذي أهمية					
٠٣	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها البعض مما يسبب خللا في الأداء					
٠٤	يطلب مني أحيانا القيام بمهام تتناقض مع مبادئ الشخصية					
٠٥	يطلب مني أحيانا تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء					
٦	مسؤولياتي ومهامي غير محددة					
٧	حدود صلاحياتي غير واضحة					
٠٨	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة					
٠٩	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت					

					أقوم بأكثر من عمل في وقت واحد	١٠	جاء الدور
					أكلف بمهام عمل خارج وقت دوامي الرسمي	١١	
					أكلف بمهام صعبة ومعقدة تفوق قدراتي	١٢	
					أشعر بالتعب والإرهاق الشديد أثناء وبعد نهاية العمل	١٣	
					عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات	١٤	
					أعتقد ان الحرارة المرتفعة وقلة التهوية وسوء الإضاءة يؤثر في عملي	١٥	بيئة العمل
					يتعطل عملي بسبب قلة توفر الوسائل والأجهزة	١٦	
					لدي فرص قليلة للتعلم واكتساب المعارف والمهارات الجديدة في عملي	١٧	
					سياسات الترقية والتقدم الوظيفي غير واضحة	١٨	
					أشعر بالامان إزاء مستقبلي الوظيفي	١٩	
					أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل	٢٠	علاقات العمل
					يتيح لي عملي فرصة كبيرة لتكوين علاقات صداقة وثيقة	٢١	
					علاقاتي بزملائي تتسم بالإحترام والتقدير	٢٢	
					أجواء العمل يسودها التوتر وعدم الثقة	٢٣	

المحور الثاني: الإلتزام الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٠١	أشعر بإنتماء قوي تجاه المؤسسة					
٠٢	لن أترك العمل الحالي لإرتباطي القوي					

					بزملائي بالعمل	
					تستحق مني مؤسستي الإخلاص والالتزام من قبلي	٠٣
					أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها من فضل كبير في حياتي	٠٤
					أعتقد أن تمسكي بالعمل الحالي سيكسبني الكثير	٠٥
					سيمثل بقائي في المؤسسة ضرورة أكثر منه رغبة	٠٦
					أشعر بعدم توفر بدائل عمل في مؤسسات أخرى حال قررت ترك العمل	٠٧
					سيتسبب تركي للعمل بالمؤسسة مشاكل مادية واجتماعية ونفسية	٠٨
					أفضل الإستمرار في العمل حتى في حال توفرت فرص عمل مشابهة	٠٩
					أحد الأسباب الرئيسية لإستمرارني في العمل في هذه المؤسسة هو الأجر والمنح التي أتلقاها	١٠

الملحق رقم (٠٣): مستخرجات spss

```

COMPUTE mx1=MEAN(x1,x2,x3,x4,x5) .
VARIABLE LABELS mx1 'صراع الدور' .
EXECUTE .
COMPUTE mx3=MEAN(x10,x11,x12,x13,x14) .
VARIABLE LABELS mx3 'عبء الدور' .
EXECUTE .
COMPUTE mx2=MEAN(x6,x7,x8,x9) .
VARIABLE LABELS mx2 'غموض الدور' .
EXECUTE .
COMPUTE mx4=MEAN(x15,x16,x17,x18,x19) .
VARIABLE LABELS mx4 'بيئة العمل المادية' .
EXECUTE .
COMPUTE mx5=MEAN(x20,x21,x22,x23) .
VARIABLE LABELS mx5 'علاقات العمل' .

```

```

EXECUTE.
COMPUTE my=MEAN(y1,y2,y3,y4,y5,y6,y7,y8,y9,y10).
VARIABLE LABELS my 'الالتزام الوظيفي'.
EXECUTE.
COMPUTE
mx=MEAN(x1,x2,x3,x4,x5,x6,x7,x8,x9,x10,x11,x12,x13,x14,x15,x16,x17,x18,x19,
x20,x21,x22,x23).
VARIABLE LABELS mx 'ضغوط العمل'.
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4
/ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

[Jeu_de_données0]

Statistiques

		الجنس	السن	الحالة العائلية	الرتبة الوظيفية
N	Valide	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ذكر	25	62.5	62.5	62.5
	أنثى	15	37.5	37.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	إلى ٤٠ سنة 31	13	32.5	32.5	32.5
	إلى ٥٠ سنة 41	14	35.0	35.0	67.5
	سنة فأكثر 51	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الحالة العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	عازب (ة)	10	25.0	25.0	25.0
	متزوج (ة)	29	72.5	72.5	97.5
	مطلق (ة)	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الرتبة الوظيفية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	عمال إداريين	32	80.0	80.0	80.0
	عمال مهنيين	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fréquences

Statistiques

	N		Moyenne	E
	Valide	Manquant		
أشعر أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى	40	0	3.15	
أشعر بأن الدور الذي أقوم به ليس ذي أهمية	40	0	2.28	
يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها البعض مما يسبب خللا في الأداء	40	0	2.80	
يطلب مني أحيانا القيام بمهام تتناقض مع مبادئ الشخصية	40	0	2.33	
يطلب مني أحيانا تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء	40	0	2.93	
مسؤولياتي ومهامي غير محددة	40	0	2.68	
حدود صلاحياتي غير واضحة	40	0	2.70	
الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة	40	0	2.98	
توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت	40	0	2.98	
أقوم بأكثر من عمل في وقت واحد	40	0	3.00	
أكلف بمهام عمل خارج وقت دوامي الرسمي	40	0	2.70	
أكلف بمهام صعبة ومعقدة تفوق قدراتي	40	0	2.23	
أشعر بالتعب والإرهاق الشديد أثناء وبعد نهاية العمل	40	0	3.45	
عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات	40	0	3.58	
أعتقد ان الحرارة المرتفعة وقلة التهوية وسوء الإضاءة يؤثر في عملي	40	0	3.75	
يتعطل عملي بسبب قلة توفر الوسائل والأجهزة	40	0	3.65	
لدي فرص قليلة للتعلم واكتساب المعارف والمهارات الجديدة في عملي	40	0	3.50	
سياسات الترقية والتقدم الوظيفي غير واضحة	40	0	3.55	
أشعر بالأمان إزاء مستقبل الوظيفي	40	0	3.50	
أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل	40	0	2.23	

يُتيح لي عملي فرصة كبيرة لتكوين علاقات صداقة وثيقة	40	0	3.60
علاقاتي بزملائي تتسم بالاحترام والتقدير	40	0	4.38
أجواء العمل يسودها التوتر وعدم الثقة	40	0	2.35
أشعر بانتماء قوي تجاه المؤسسة	40	0	4.08
لن أترك العمل الحالي لارتباطي القوي بزملائي بالعمل	40	0	3.63
تستحق مني مؤسستي الإخلاص والالتزام من قبلي	40	0	4.20
أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها من فضل كبير في حياتي	40	0	3.70
أعتقد أن تمسكي بالعمل الحالي سيكسبني الكثير	40	0	3.38
سيمثل بقائي في المؤسسة ضرورة أكثر منه رغبة	40	0	3.20
أشعر بعدم توفر بدائل عمل في مؤسسات أخرى حال قررت ترك العمل	40	0	3.30
سيتسبب تركي للعمل بالمؤسسة مشاكل مادية واجتماعية ونفسية	40	0	3.38
أفضل الاستمرار في العمل حتى في حال توفرت فرص عمل مشابهة	40	0	3.48
أحد الأسباب الرئيسية لاستمرارني في العمل في هذه المؤسسة هو الأجر والمنح التي ألقاها	40	0	2.85
صراع الدور	40	0	2.6950
غموض الدور	40	0	2.8313
عبء الدور	40	0	2.9900
بيئة العمل المادية	40	0	3.5900
علاقات العمل	40	0	3.1375
ضغوط العمل	40	0	3.0543
الالتزام الوظيفي	40	0	3.5175

REGRESSION

Régression

[Jeu_de_données1] D:\travaux spss\2024\تسيير\Bokheira\ الالتزام والعمل والضغط .sav

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	صراع الدور ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.097 ^a	.009	-.017-	.54747

a. Prédicteurs : (Constante), صراع الدور

b. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.108	1	.108	.361	.552 ^b
	de Student	11.390	38	.300		
	Total	11.498	39			

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), صراع الدور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3.320	.340		9.751	.000
	صراع الدور	.073	.122	.097	.601	.552

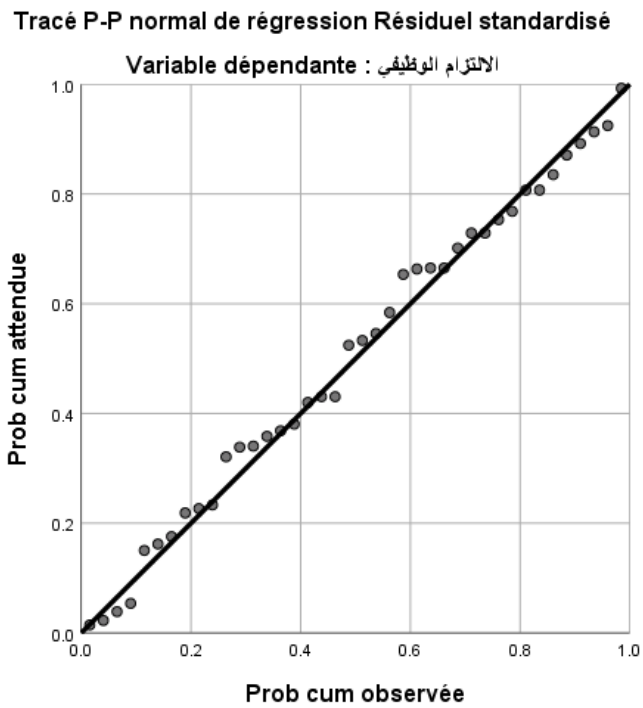
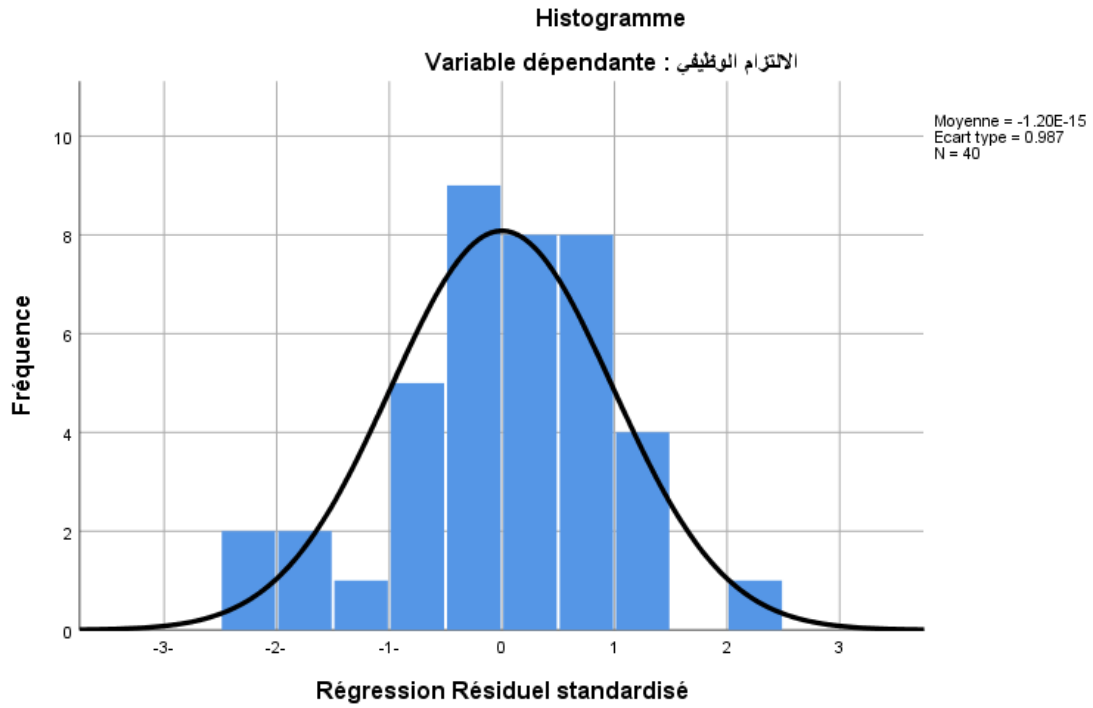
a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

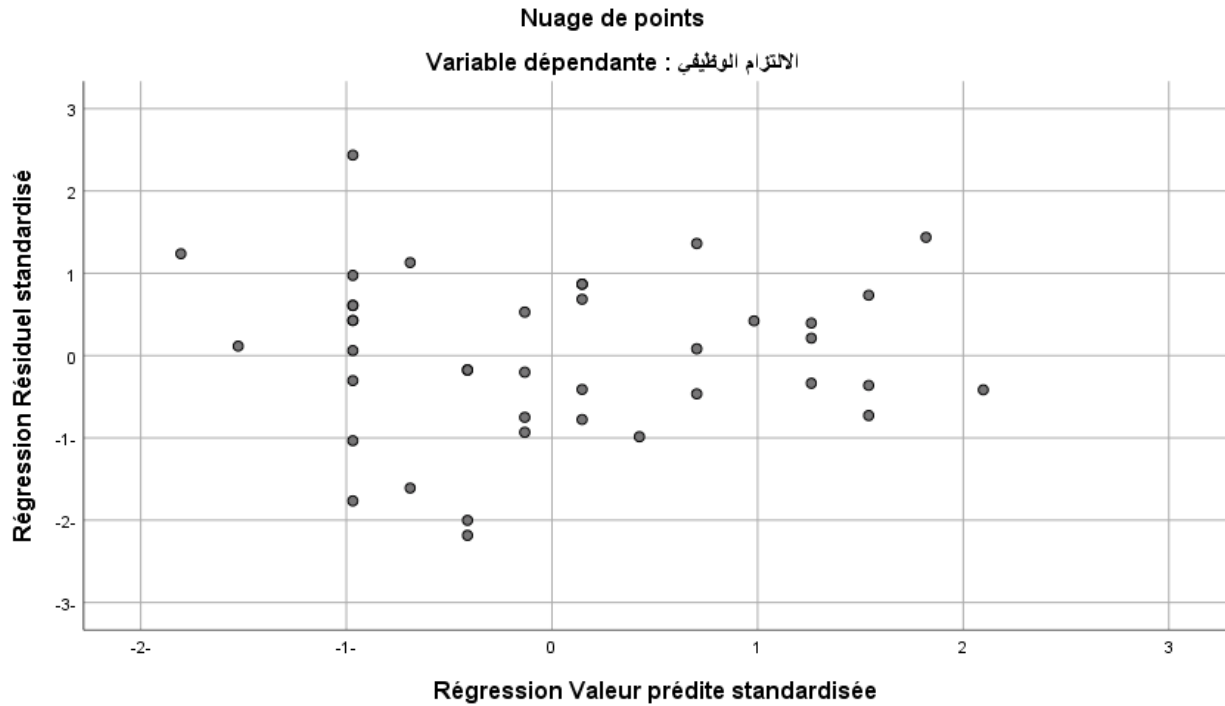
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3.4225	3.6279	3.5175	.05266	40
de Student	-1.19585-	1.33350	.00000	.54041	40
Valeur prévue standard	-1.805-	2.097	.000	1.000	40
Résidu standard	-2.184-	2.436	.000	.987	40

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

Graphiques





Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	عموض الدور ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.016 ^a	.000	-.026-	.54999

a. Prédicteurs : (Constante), عموض الدور

b. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
--------	------------------	-----	-------------	---	------

1	Régression	.003	1	.003	.010	.920 ^b
	de Student	11.495	38	.302		
	Total	11.498	39			

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), غموض الدور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3.546	.294		12.070	.000
	غموض الدور	-.010	.099	-.016	-.101	.920

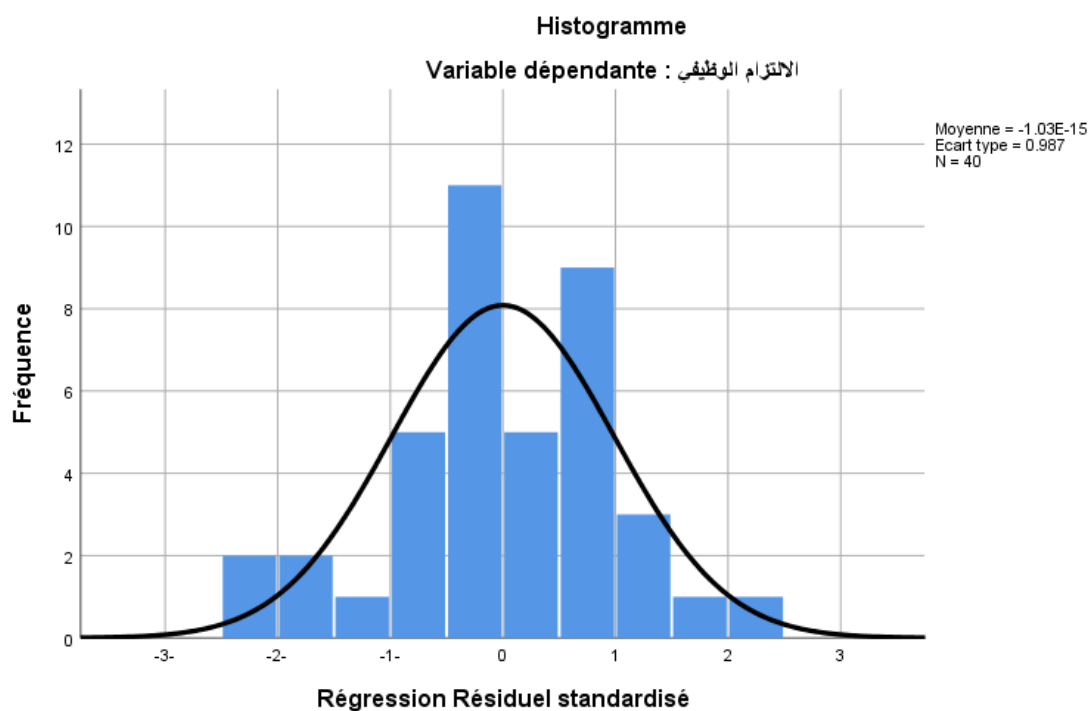
a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

Statistiques des résidus^a

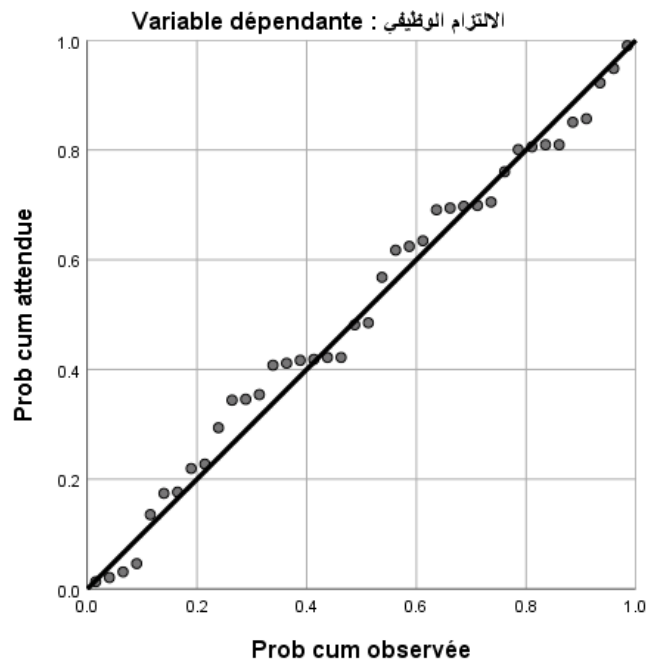
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3.4984	3.5357	3.5175	.00885	40
de Student	-1.22080	1.27920	.00000	.54290	40
Valeur prévue standard	-2.159	2.061	.000	1.000	40
Résidu standard	-2.220	2.326	.000	.987	40

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

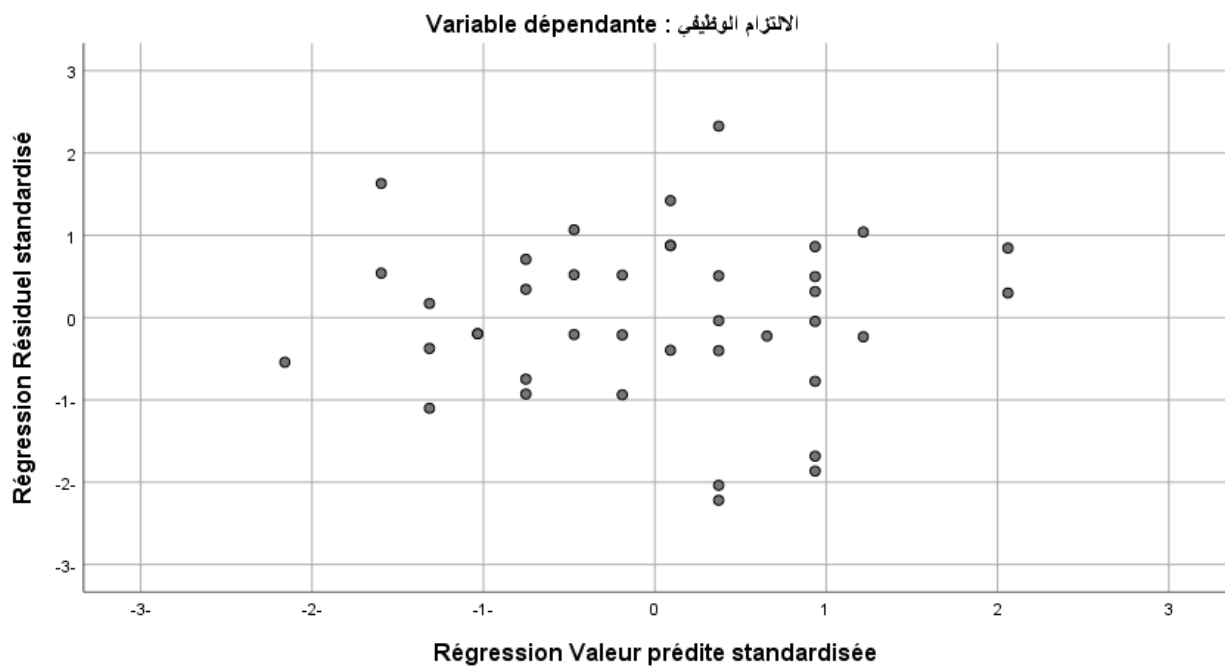
Graphiques



Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé



Nuage de points



Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	عبء الدور ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.123 ^a	.015	-.011-	.54590

a. Prédicteurs : (Constante), عبء الدور

b. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.173	1	.173	.582	.450 ^b
	de Student	11.324	38	.298		
	Total	11.498	39			

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), عبء الدور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3.237	.378		8.564	.000
	عبء الدور	.094	.123	.123	.763	.450

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

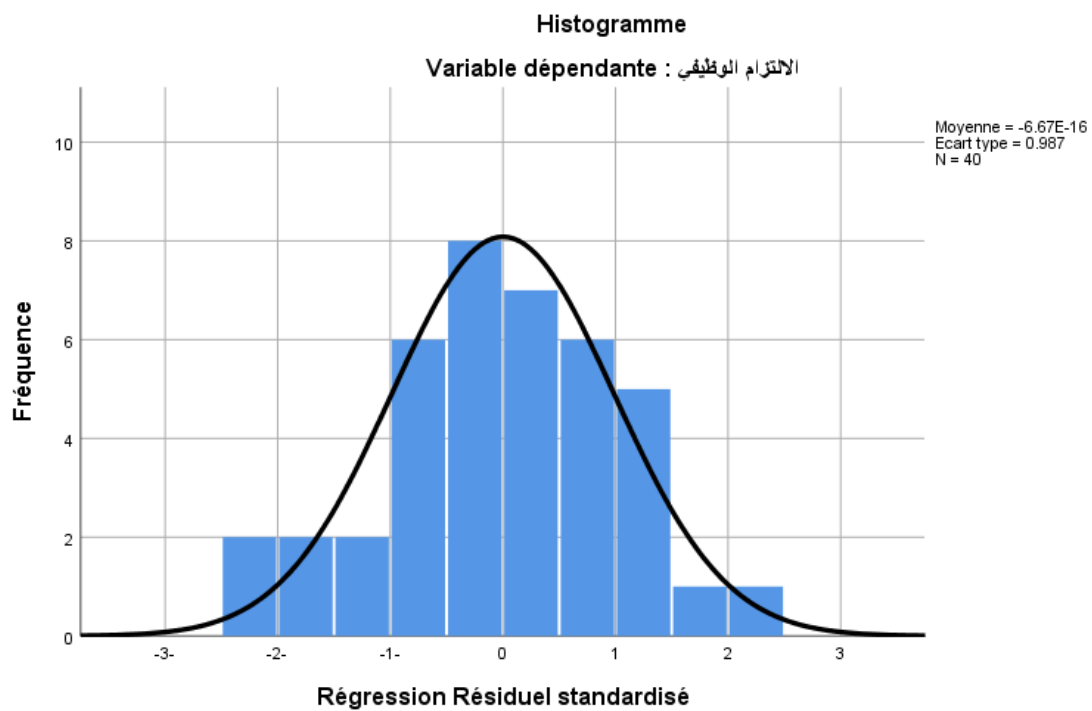
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3.3307	3.6686	3.5175	.06668	40
de Student	-1.27476-	1.24401	.00000	.53886	40

Valeur prévue standard	-2.802-	2.267	.000	1.000	40
Résidu standard	-2.335-	2.279	.000	.987	40

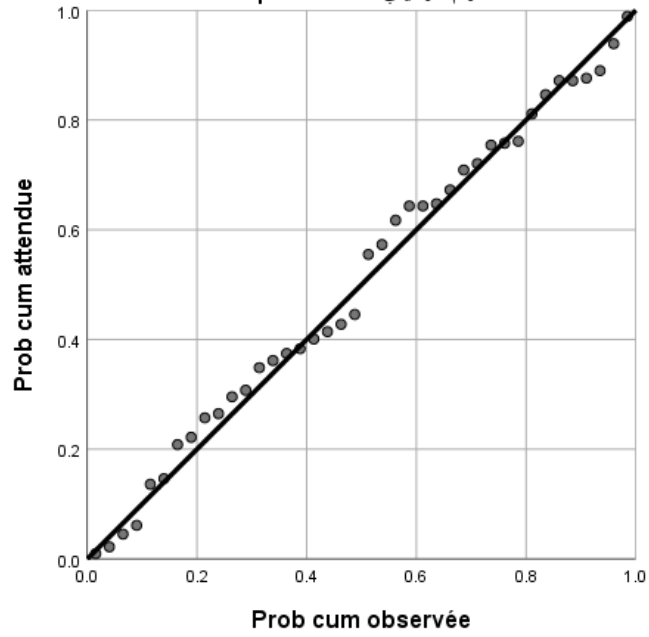
a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

Graphiques



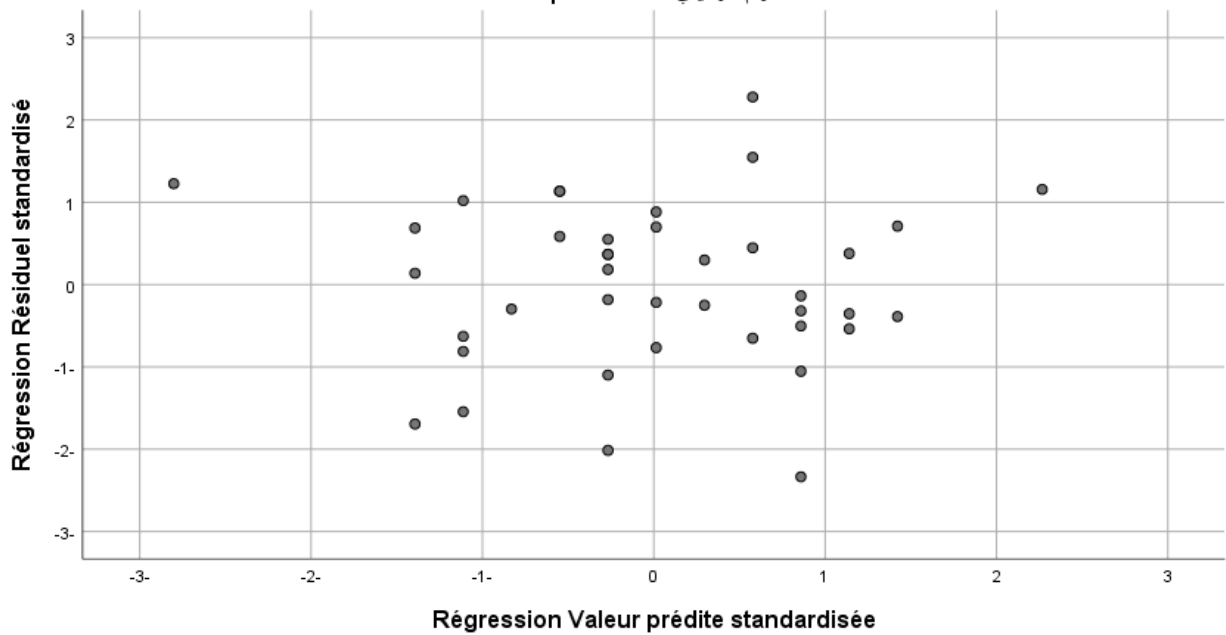
Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé

Variable dépendante : الالتزام الوظيفي



Nuage de points

Variable dépendante : الالتزام الوظيفي



Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بيئة العمل المادية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.211 ^a	.045	.019	.53766

a. Prédicteurs : (Constante), بيئة العمل المادية

b. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.513	1	.513	1.773	.191 ^b
	de Student	10.985	38	.289		
	Total	11.498	39			

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), بيئة العمل المادية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2.747	.585		4.694	.000
	بيئة العمل المادية	.215	.161	.211	1.332	.191

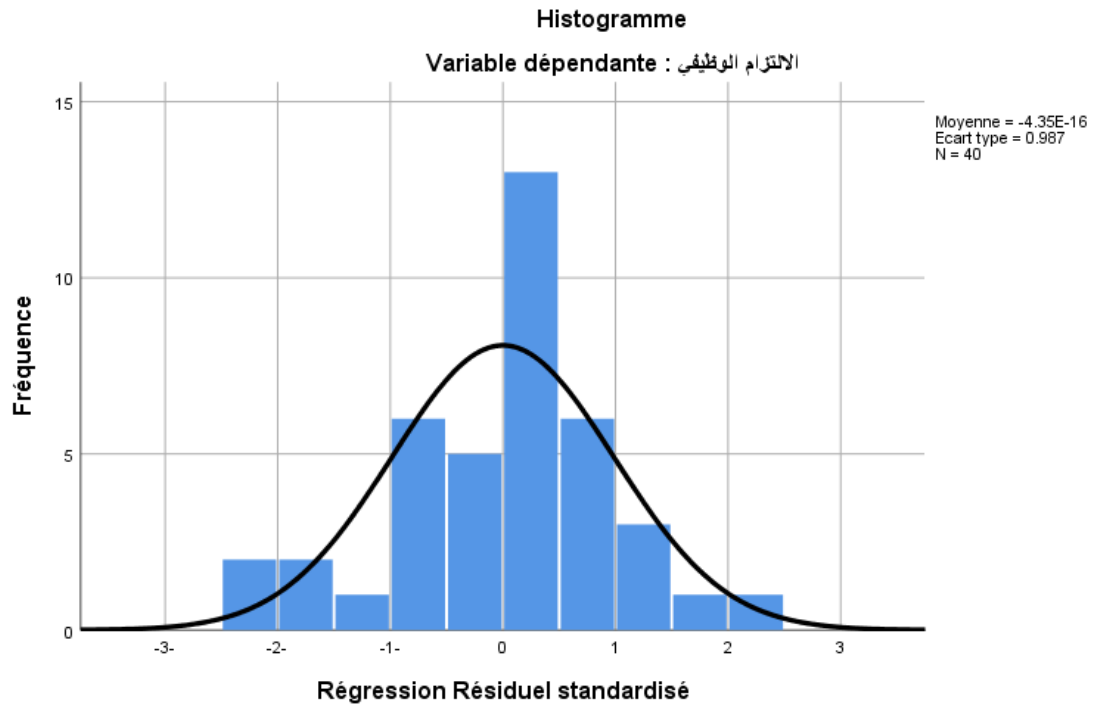
a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

Statistiques des résidus^a

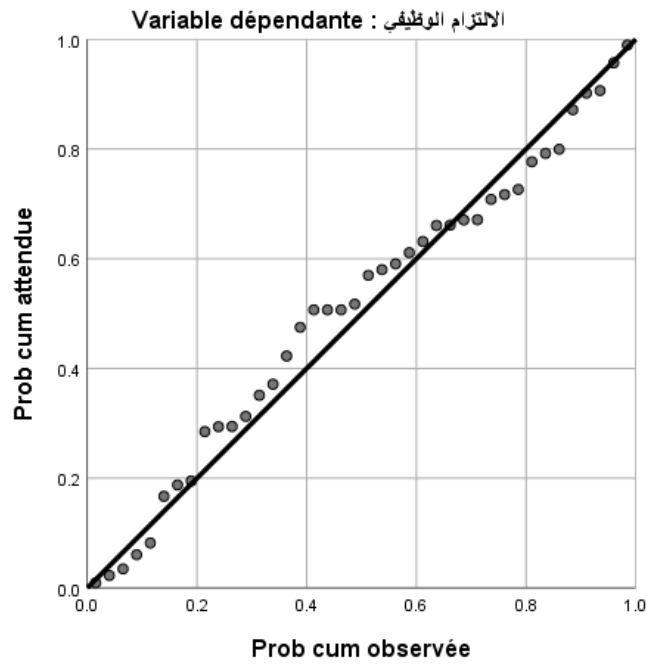
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3.2620	3.7773	3.5175	.11464	40
de Student	-1.26259-	1.23741	.00000	.53073	40
Valeur prévue standard	-2.229-	2.266	.000	1.000	40
Résidu standard	-2.348-	2.301	.000	.987	40

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

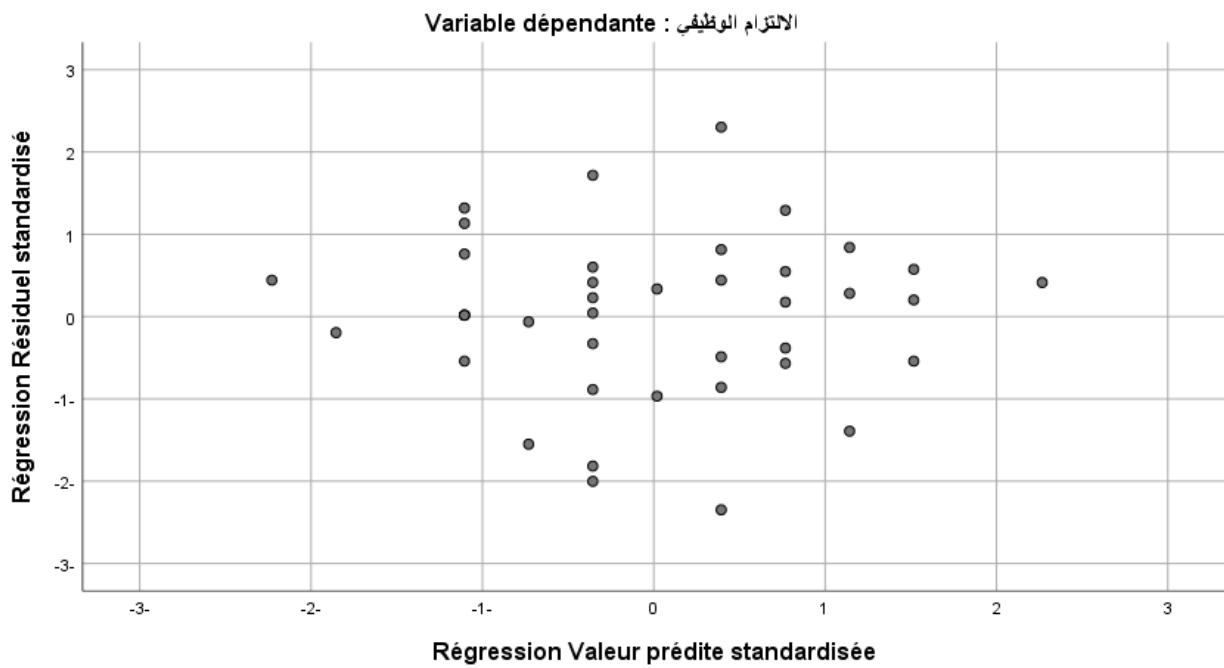
Graphiques



Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé



Nuage de points



Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	علاقات العمل ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.211 ^a	.044	.019	.53770

a. Prédicteurs : (Constante), علاقات العمل

b. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.511	1	.511	1.768	.192 ^b
	de Student	10.987	38	.289		

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), علاقات العمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.395	.848		2.823	.008
	علاقات العمل	.358	.269	.211	1.330	.192

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3.2894	3.8261	3.5175	.11448	40
de Student	-1.16831-	1.15282	.00000	.53076	40
Valeur prévue standard	-1.992-	2.695	.000	1.000	40
Résidu standard	-2.173-	2.144	.000	.987	40

a. Variable dépendante : الالتزام الوظيفي

Graphiques

