



جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك مركب Gnl1/Z بطيو

تحت إشراف الدكتور كبداني سيدي احمد

مقدمة من طرف الطالبة

باهي صابرينة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	ودان بوعبد الله	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مقرا	كبداني سيدي احمد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مناقشا	دقيش مختار	أستاذ محاضر "ب"	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2018/2019.



الحمد لله رب العالمين و الشكر له سبحانه و تعالى

أقدم بوافر الشكر و التقدير إلى الأستاذ المشرف

"الدكتور كبداني سيدي احمد" الذي كان عوناً وسنداً لي في إتمام هذا
البحث.

كما أتوجه بشكر إلى أعضاء اللجنة المناقشة على تفضلهم لقبول مناقشة هذا
البحث.

و الشكر جزيل الشكر إلى من ساعدني في إتمام هذه المذكرة من قريب أو
من بعيد.

الإهداء

أبدا بحثي المتواضع بشكر الله تعالى الذي ألهمني

وأعطاني القدرة والصبر

كما أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أمي حفظها الله

وإخوتي وكل عائلتي وأحبائي

وإهداء خاص إلى أستاذي المشرف الدكتور

"كبداني سيدي احمد"

ولكل من علمني حرفا في هذه الحياة وساعداني

في الوصول إلى هذا المستوى

صابرينة

الفهرس العام

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكرو عرفان
أ	الفهرس العام
د	قائمة الأشكال
هـ	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق
1	مقدمة عامة
20-5	الفصل الأول : إطار النظري لضغوط العمل
5	تمهيد
6	المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل
6	المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل
7	المطلب الثاني : عناصر ضغوط العمل
7	المطلب الثالث: أهمية ضغوط العمل
7	المطلب الرابع: خصائص ضغوط العمل
8	المبحث الثاني : مرتكزات ضغوط العمل
8	المطلب الأول : أنواع ضغوط العمل
9	المطلب الثاني : مراحل ضغوط العمل
10	المطلب الثالث : آثار ضغوط العمل
11	المطلب الرابع : مصادر ضغوط العمل
13	المبحث الثالث : جوانب حول ضغوط العمل
13	المطلب الأول : النماذج المفسرة لضغوط العمل
17	المطلب الثاني : أدوات قياس ضغوط العمل

17	المطلب الثالث : استراتيجيات ضغوط العمل
20	خلاصة الفصل
31-21	الفصل الثاني : الإطار النظري للالتزام التنظيمي
21	تمهيد
22	المبحث الأول : مدخل للالتزام التنظيمي
22	المطلب الأول : مفهوم الالتزام التنظيمي
23	المطلب الثاني : مداخل الالتزام التنظيمي
24	المطلب الثالث : خصائص الالتزام التنظيمي
24	المطلب الرابع : أهمية الالتزام التنظيمي
25	المبحث الثاني : أساسيات الالتزام التنظيمي
25	المطلب الأول : مراحل الالتزام التنظيمي
26	المطلب الثاني : أبعاد الالتزام التنظيمي
28	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
28	المبحث الثالث : طرق قياس و آثار وتعزيز الالتزام التنظيمي
28	المطلب الأول : طرق قياس الالتزام التنظيمي
29	المطلب الثاني : آثار الالتزام التنظيمي
30	المطلب الثالث : تعزيز الالتزام التنظيمي
31	خلاصة الفصل
57-32	الفصل الثالث : دراسة ميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي في مؤسسة سوناطراك
32	تمهيد
33	المبحث الأول : تقديم مجتمع وعينة الدراسة
33	المطلب الأول : تقديم مؤسسة سوناطراك مركب Gn1/Z
35	المطلب الثاني : أداة التحليل

36	المبحث الثاني: نتائج الدراسة
36	المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة
56	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
58	الخاتمة العامة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	ملخص

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
89	أنواع ضغوط العمل	1-1
13	مصادر ضغوط العمل	2-1
14	نودج بيرونيومان سنة 1978	3-1
15	نمودج جيبسون و زملائه سنة 1982	4-1
16	نمودج "سيزلاقي والاس"	5-1
17	نمودج "كرايتنروكينكي" لدراسة ضغوط العمل	6-1
23	مداخل الالتزام التنظيمي	1-2
26	مراحل تطور الالتزام التنظيمي	2-2
27	أبعاد الالتزام التنظيمي	3-2
34	هيكل التنظيمي لمركب Gnl1/Z	1-3

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
37	توزيع عمال مؤسسة سوناپراك فرع Gnl1/Z بحسب المتغيرات الشخصية	1-3
39	مقياس التحليل المصحح	2-3
40	توزيع متغيرات الدراسة ضمن الاستبيان	3-3
41	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لكل متغير بأبعاده	4-3
42	نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي	5-3
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الوظيفية	6-3
43	اتجاهات أجوبة العينة نحو ضغوط الوظيفية	7-3
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط التنظيمية	8-3
45	اتجاهات أجوبة العينة نحو ضغوط التنظيمية	9-3
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الشخصية	10-3
47	اتجاهات أجوبة العينة نحو ضغوط الشخصية	11-3
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل إجمالاً	12-3
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي إجمالاً	13-3
49	اتجاهات أجوبة العينة نحو الالتزام التنظيمي إجمالاً	14-3
51	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر الضغوط العمل إجمالاً على الالتزام التنظيمي	15-3
51	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط العمل إجمالاً على الالتزام العاطفي	16-3

52	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط العمل إجمالاً على الالتزام الاستمراري	17-3
52	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط العمل إجمالاً على الالتزام المعياري	18-3
53	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام التنظيمي إجمالاً	19-3
54	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط التنظيمية على الالتزام التنظيمي إجمالاً	20-3
54	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط تنظيمية على الالتزام الاستمراري	21-3
55	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط التنظيمية و على الالتزام الاستمراري	22-3
55	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المعياري	23-3
56	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المعياري	24-3

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
الاستبيان	1
وصف متغيرات الدراسة	2
اختبار الاتساق الداخلي لاداة الدراسة	3
اختبار التوزيع الطبيعي + اختبار تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي	4
اختبار ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي	5

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يعتبر المورد البشري من أهم مقومات الإنتاج في أي منظمة ومنها يكمن سر استمرارية هذه الأخيرة وتطورها نسبة إلى حيوية هذا المورد ومقدرته علي خلق التوازن لمختلف عناصر الإنتاج وذلك لمواكبة التغير السريع والمستمر الذي تتسم به بيئة العمل اليوم، وهذا التغير وما يتبعه من تأثيرات من النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك، حيث يتعرض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات.

وقد أصبحت الضغوط المهنية من المواضيع التي ركز عليها الباحثون في السلوك التنظيمي لانعكاس الكبير على المنظمة والمجتمع والفرد إيجابيا أو سلبيا خاصة في ظل الانفجار المعرفي والتحولت الحاصلة في الوسط التكنولوجي والحضاري وهذا ما أثر على صحة العامل النفسية وصفاته الذهني، وتتفاوت مستويات الضغوط من شخص لآخر نتيجة المواقف التي يتعرض لها وما يصاحبها من إحباط وقلق وتوتر مما يؤثر سلبا على مستويات أداء ومكانة الموظف في المنظمة.

نجد أن لكل فرد في المنظمة دورا رسميا يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة، إلا انه يوجد نوع آخر من السلوكيات زاد الاهتمام بها مؤخرا وهذا السلوك غير ملموس تابع من ذات الفرد من حيث الشعور بالانتماء للمنظمة والانغماس فيها و بذل الجهد و الوقت من اجل إنجاح المنظمة التي يعمل بها انه الالتزام التنظيمي الذي يعد من ابرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء، إذ أكدت العديد من الدراسات و الأبحاث أن ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب و التأخر عن العمل و تسرب العمالة من المنظمات بينما يؤدي زيادة مستوى الالتزام التنظيمي إلى تحسين أداء المنظمات و زيادة فعاليتها و تحقيق أهدافها.

تعتبر مؤسسة سوناطراك العمود الفقري للاقتصاد الوطني، حيث يقوم مجمع Gnl1 / Z وهو مصنع بإنتاج الغاز الطبيعي المسال بتلبية جميع المعدات وقطع الغيار واحتياجات الخدمة، من أجل الحفاظ على مرافقها والحفاظ عليها في حالة جيدة من ناحية و زيادة الطاقة الإنتاجية من ناحية أخرى، إلا انه وبالرغم من الجهود الكبيرة التي يبذلها أصحاب المصلحة والالتزام الصارم بالمبادئ والقواعد التي يفرضها النظام الداخلي إلا أن الموظف يتعرض لضغوط مختلفة و قد تكون سببا في تأثر التزامه بعمله.

و منه نطرح الإشكالية التالية: ما هو اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي في مؤسسة سوناطراك؟

و تندرج تحت الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم ضغوط العمل؟ و ما هي أهم العوامل المؤثرة فيها؟

- ما هو الالتزام التنظيمي؟ و ما هي أهم أبعاده؟

2- فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على الفرضية التالية:

- تؤثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي بمؤسسة سوناپراك .

3- الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة بلقرع فاطمة و بختاوي العونية، تحت عنوان اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية لمؤسسة مطاحن بني شقران لولاية معسكر.

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفين مؤسسة مطاحن بني شقران لولاية معسكر حيث قاموا بتوزيع استبانة على عينة عشوائية مكونة من 80 مفردة و لتحليل بيانات الاستبانة استعملوا في تحليلهم برنامج التحليل الإحصائي SPSS فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية¹:

- اتجاهات موظفين مؤسسة مطاحن بني شقران ايجابية نحو تعرضها لضغوط العمل بمستوى متوسط.

- يتمتع موظفو مؤسسة مطاحن بني شقران بمستوى التزام تنظيمي عالي .

- ترتبط ضغوط العمل بالالتزام التنظيمي لدى موظفين مؤسسة مطاحن بني شقران ارتباط عكسي .

الدراسة الثانية : دراسة عاشوري ابتسام تحت عنوان الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية الجلفة .

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الثقافة التنظيمية و الالتزام التنظيمي حيث قامت بتوزيع استبانة على عينة عشوائية مكونة من 70 عامل و و لتحليل بيانات الاستبانة استعملوا في تحليلهم برنامج التحليل الإحصائي SPSS فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية² :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية الجلفة .

-- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية الجلفة .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و تحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية الجلفة .

4- أهمية الدراسة

- تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع الواسعة في عدة مجالات وخاصة في مجال الإدارة.

-التعريف بأهمية هذا الموضوع للتعامل مع الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة إنتاجية المؤسسات ؛

-إعطاء نظرة واسعة عن أهم أسباب و مصادر ضغوط العمل لدى الموظفين؛

¹ بلقرع فاطمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017.

² ابتسام عاشوري،الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2014/2015.

- التعرف على البعد الأكثر تأثير من أبعاد الضغوط العمل و المتمثلة (الضغوط الوظيفية، الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية) على الالتزام التنظيمي.

5- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل و الالتزام التنظيمي؛

- إبراز الآثار المتوقعة لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي؛

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و الالتزام التنظيمي في مؤسسة سوناطراك بمركب Gnl1/ Z.

6-أسباب اختيارالموضوع

ا- أسباب شخصية

الرغبة الشخصية في دراسة موضوع ضغوط العمل من اجل الاطلاع على أسباب هذه الضغوطات و كيف تؤثر على التزام الأشخاص نحو وظائفهم.

ب- أسباب موضوعية

دراسة موضوع اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لإثراء الجانب النظري و تكملة النقائص في الدراسات السابقة.

التعرف وبععمق حول السر الذي يمكن المؤسسات من الحفاظ على توازنها رغم كثرة الضغوط التي تتعرض لها، ومن بينها تلك المفروضة على الأفراد، وكيف يمكنهم من الوفاء بالتزاماتهم تجاه مؤسساتهم.

7- منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الجانب النظري بتقديم مختلف المفاهيم و المبادئ الأساسية، و المنهج التحليلي الإحصائي من خلال تحليل النتائج المتعلقة بهذه الدراسة .

8- هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة و إخبار الفرضيات قمنا بتقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول و كل فصل يتضمن ما يلي:

الفصل الأول (الإطار النظري للضغوط العمل) : هذا الفصل يتضمن الدراسة النظرية ، سنعرض من خلاله بدءا بمفهوم و عناصر ضغوط العمل في المبحث الأول ، أما المبحث الثاني يدور حول أنواع و مراحل ضغوط العمل ، و أخيرا في المبحث الثالث يبين النماذج و أدوات قياس ضغوط العمل .

الفصل الثاني (الإطار النظري للالتزام التنظيمي) : سنبين من خلال المبحث الأول مفهوم و خصائص الالتزام التنظيمي ، المبحث الثاني سنتعرف على مراحل و أبعاد الالتزام التنظيمي ، أما المبحث الثالث سيكون حول آثار و تعزيز الالتزام التنظيمي.

الفصل الثالث (الإطار التطبيقي لأثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي) : في هذا الفصل حاولنا دراسة اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك بمركب Gnl1/Z، و ذلك عن طريق توزيع الاستبيان حول عينة عشوائية من المؤسسة المذكورة، ثم القيام بجمع و تحليل و مناقشة البيانات و النتائج.

الفصل الأول

الإطار النظري لضغوط العمل

تمهيد

يعاني الكثير من العاملين و على الأخص المديرين منهم من الشعور بالإرهاق النفسي داخل العمل، أو الإحساس بضغوط نفسية من العمل أو ما يرتبط به من مناخ تنظيمي، و تولد ضغوط العمل حالات عدم الاتزان النفسي و الجسدي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل، الأمر الذي يدفع المنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل و معرفة أسبابها و التعامل معها بالشكل الذي يجعل الأفراد داخل المنظمة اقل عرضة لتأثير تلك الضغوط .

و تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بما يعرف بالصحة النفسية للعاملين نظرا لما تمتلكه من تأثيرات هائلة على أداء الأفراد، و من ثم أداء المنظمات، و أن احد مجالات التركيز في إدارة الموارد البشرية اليوم هو مساعدة العاملين على تحقيق السلامة النفسية و العضوية كونها شكلا من الوقاية العلاجية، و تتمثل ابرز التحديات التي تواجه تحقيق الصحة النفسية و البدنية للعاملين في فهم و إدارة ما يعرف بالضغوط .

و يضم هذا الفصل أهم العناصر النظرية لضغوط العمل التي تمثلت فيما يلي :

- مفهوم ضغوط العمل؛
- مرتكزات ضغوط العمل؛
- مصادر ضغوط العمل .

المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل

عرف موضوع ضغوط العمل في العقود الأخيرة اهتمام كبير من قبل الباحثين و الدارسين و خاصة علماء السلوك التنظيمي و الإداري، و لعل من الأسباب وراء هذا الاهتمام هو حجم المشاكل التي أصبح يتعرض لها العنصر البشري في حياته اليومية في المؤسسة مما سبب له بدورها الكثير من الضغوط .

المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل

إن تعدد المثيرات سواء منها المادية أو الفسيولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات و لا يقف هذا التأثير في المنزل أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل و يتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلقا و سهل الاستثارة و الانفعال حيث يمكن عرض بعض التعاريف لضغوط العمل فيما يلي:¹

- الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء و هي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسم .

- كما عرفه "بيير و نيومان" على أنها حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين . فتحدث تغييرا في الحالة البدنية و النفسية للفرد و تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

- عرفه كذلك "فريد لوثانز" بأنه استجابة متكيفة لموقف أو طرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة.

- و يعرف "جوزيف ماك جريث" بأنه عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص .

- و يرى "كوبر و مارشا" بأنه مجموعة العوامل البيئية السلبية و التي لها علاقة بأداء عمل معين .

- و يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها شعور سلبي غير سار يتولد نتيجة الأعباء و المهام و بيئة العمل و الذي من شأنه أن يؤثر على سير العمل أو يعرقله حسب قوة هذا الشعور.

¹ ماجد عبد المهدي مساعدة ، السلوك التنظيمي، دار المسيرة ، عمان ، 2016 ، ص، ص، 184، 185.

المطلب الثاني : عناصر ضغوط العمل

يرى "سيزلاقي ووالاس" انه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة وهي :¹

- ا- عنصر المثير: و يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط و التي تقتضي إلى الشعور بالضغط النفسي، و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .
- ب- عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية و النفسية و السلوكية التي يبديها اتجاه الضغط، مثل القلق و التوتر و الإحباط و غيرها.
- ج- عنصر التفاعل: و هو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له .

المطلب الثالث : أهمية ضغوط العمل

أصبح موضوع ضغوط العمل احد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري و التنظيمي و هناك جوانب عديدة تكمن في أهمية دراسة هذا الموضوع منها ما يلي :²

- حماية متخذ القرار و من ثم المنظمة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن ردود الفعل انفعالات اللحظة و التأثير العاطفي و الوجداني أو الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار؛
- توفير الظروف المناسبة في بيئة العمل بالمنظمة و بالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، و بما يمكنه من اتخاذ القرارات و ممارسة سلطاته و مهامه الإدارية بشكل أفضل ؛
- زيادة الإنتاج و تحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل و المواقف الصعبة ؛
- تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية و الخارجية التي تواجه متخذ القرار .

المطلب الرابع : خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة نوضحها فيما يلي :³

- إن ضغوط العمل منتشرة دائما و توجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فإزدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد دورات العمل و تكاثر الواجبات أو تعاظم المسؤوليات أو زيادة الضوضاء. كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد و أعصابه و حالته المزاجية؛

¹ خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، عمان، دار الخليج للنشر و التوزيع ، 2014، ص،53.

² سالي خديجة، زحاف نعيمة، اثر ضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017، ص،10.

³ بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر،، جامعة معسكر، 2016/2017، ص،10.

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة و قد تكون دافعا لإيجاد العمل و المنافسة و التفوق، و قد تشكل فرصا للتحسين و التطور و قد تكون مصدرا للابتكار و تطبيق الأفكار الإبداعية و لكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي و التنظيمي، لذلك فان هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنها أثارا أجنبية؛
- يختلف الناس في استجاباتهم و ردود أفعالهم اتجاه الضغوط و ذلك ناتج عن كيفية إدراكهم لهذه الضغوط و المعاني التي يعطونها لها، ففكرة العمل و ازدحام جداوله يعني قلقا و توترا عند البعض بينما يعتبرونه آخرون فرصة للتحدي و إثبات الذات و قلة العمل عن القدر المطلوب يعتبره بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم و غيابا لفرص النجاح التي يوردونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة و عدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب أثار نفسية ضارة عند البعض قد تصبح هي نفسها للطاقة و النشاط عند آخرون .

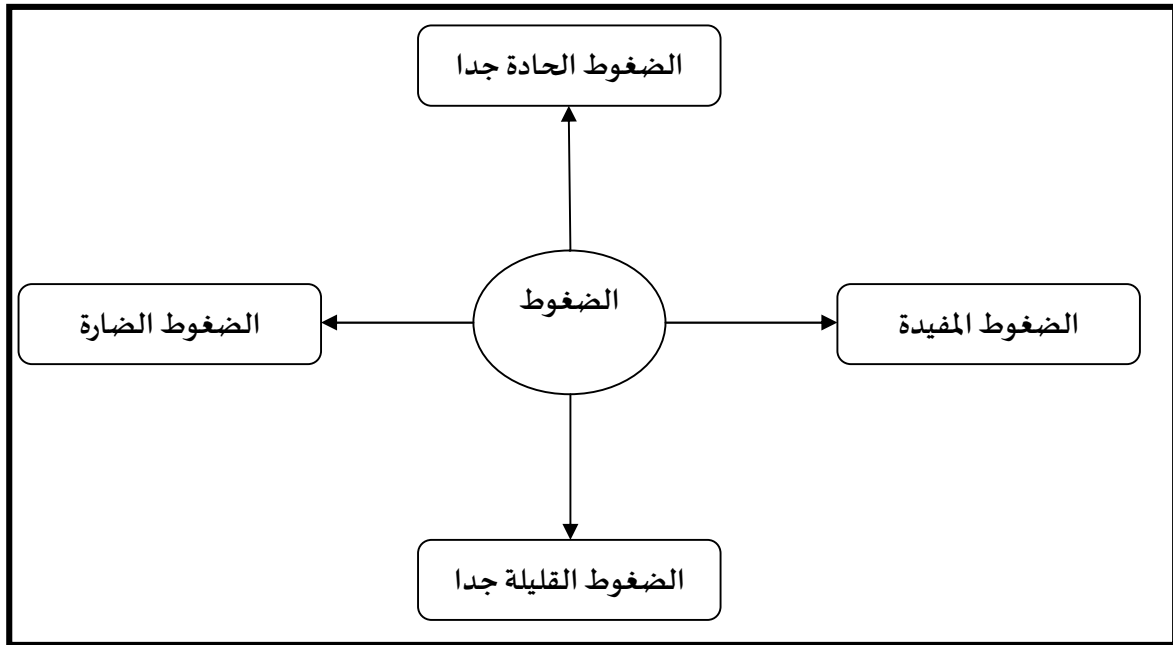
المبحث الثاني: مرتكزات ضغوط العمل

لقد ظهرت العديد من التصنيفات و النماذج التي و ضعبها الباحثون لتصنيف الضغوط تبعا لمصادرها المسببة لها حيث اختلف الباحثون فيها .

المطلب الأول : أنواع ضغوط العمل

حاول "سيللي" أن يميز أربعة أنواع رئيسية من الضغوط و هي :

الشكل (1-1) : أنواع ضغوط العمل



المصدر: خالد عيادة عليجات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص.14.

المطلب الثاني: مراحل ضغوط العمل

كانت أول محاولة علمية لتفسير و تحديد مراحل الضغوط قام بها الطبيب و العالم "هانز صالح" حيث اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما كما يلي:¹

(أ) الإنذار "Alarm Rection": ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجيا، ينشط نظام الضغط الداخلي و تتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب و ارتفاع معدل التنفس و ارتفاع ضغط الدم .

(ب) المقاومة "Resistance": و إذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط، التكيف و عادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها: إصدار قرارات متعددة و عاجلة، و حدوث مصادمات أو نزاعات قوية و ظهور العديد من المواقف و المتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة و ظهور مجموعة أخرى من المشكلات و الأعراض السلبية .

(ج) الاستنزاف "Exhaustion": مع استمرار الضغوط و عدم تمكن الفرد من التكيف و التغلب عليها يستنزف الفرد طاقاته و قدراته في التكيف و التغلب على الضغوط و تنهار نظم ووسائل التكيف و تظهر العديد من

¹ عيادة عليجات، نفس المرجع السابق، ص.186.

الأعراض المرتبطة بالضغط التقني مثل: ارتفاع ضغط الدم ، أو صداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة .

المطلب الثالث : آثار ضغوط العمل

تتمثل آثار ضغوط العمل أولاً الايجابية ثم يلها السلبية بما يلي :

1- الآثار الايجابية

يمكن تحديد أهم الآثار الايجابية لضغوط العمل فيما يلي¹:

- تنمية المعرفة لدى الفرد بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل و السعي إلى تحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات؛
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات و المنظمات المختلفة حيث تتطلب تلك الضغوط وجود اتصال و التعاون المشترك و المستمر بين القائم بالعمل و بقية زملائه من اجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة؛
- رفع الروح المعنوية و الثقة بين العاملين و رفع مستوى الشعور بالرضا و ينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة و تحقيق الأداء المتميز؛
- زيادة مهارات الفرد و رفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به و الوقوف على جوانب القصور عند الفرد من خلال إكسابه المهارات التي تكسبه القدرة على مواجهة ضغوط العمل؛
- معالجة المشاكل التي تواجه العمل من اجل انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد و بالكفاءة المطلوبة؛
- اكتشاف القدرات و الكفاءات المتميزة بين العاملين بالمؤسسات و المنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل؛
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة أو المنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال و استخدامها بشكل فعال من اجل مواجهة تلك الضغوط و تحقيق أهداف المنظمة .

2- الآثار السلبية

يترتب على إحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد و المنظمة و أهمها ما يلي²:

أ) آثار الضغوط على الفرد

- المعانات من الأرق؛

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال)، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص، 340.

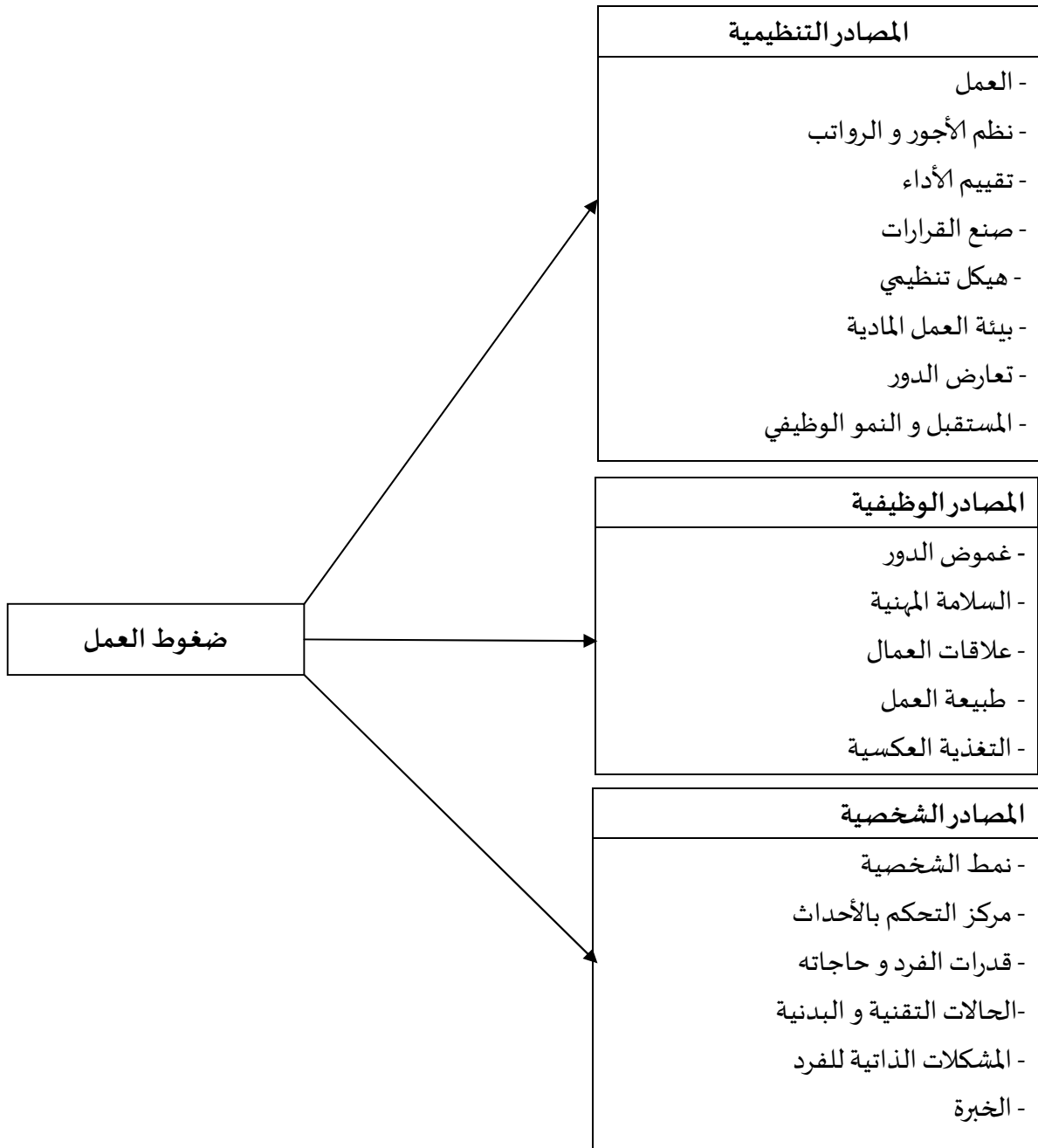
² مبارك بن فالج، مبارك الدوسري، اثر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين، رسالة ماجستير، جامعة تايف، 2010، ص، 37.

- الإفراط في التدخين؛
 - استخدام الأدوية المهدئة؛
 - العدوانية و التخريب و عدم احترام الأنظمة و القوانين في المنظمة؛
 - الحزن و الكآبة و الشعور بالقلق؛
 - صعوبة في التحدث و التعبير؛
 - أمراض الجسدية .
- (ب) آثار الضغوط على المنظمة
- زيادة التكاليف المالية و تدني مستوى الإنتاج و انخفاض جودته؛
 - صعوبة التركيز على العمل و الوقوع في حوادث صناعية؛
 - الغياب و التأخر عن العمل؛
 - سوء العلاقات بين الأفراد المنظمة ؛
 - عدم الدقة في اتخاذ القرارات .

المطلب الرابع : مصادر ضغوط العمل

تختلف عوامل و المسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل حيث تتمثل في الشكل التالي:

الشكل (1-2) : مصادر ضغوط العمل



المصدر: ماجد عبد المهدي مساعدة ، السلوك التنظيمي، عمان ، دار المسيرة ، 2016، ص.59.

المبحث الثالث: جوانب حول ضغوط العمل

قد تشكل ضغوط العمل عائقا يحول دون تحقيق أهداف المؤسسة نتيجة تأثيرها على مستوى سلوك عناصرها البشرية، مما ينعكس على أدائهم .

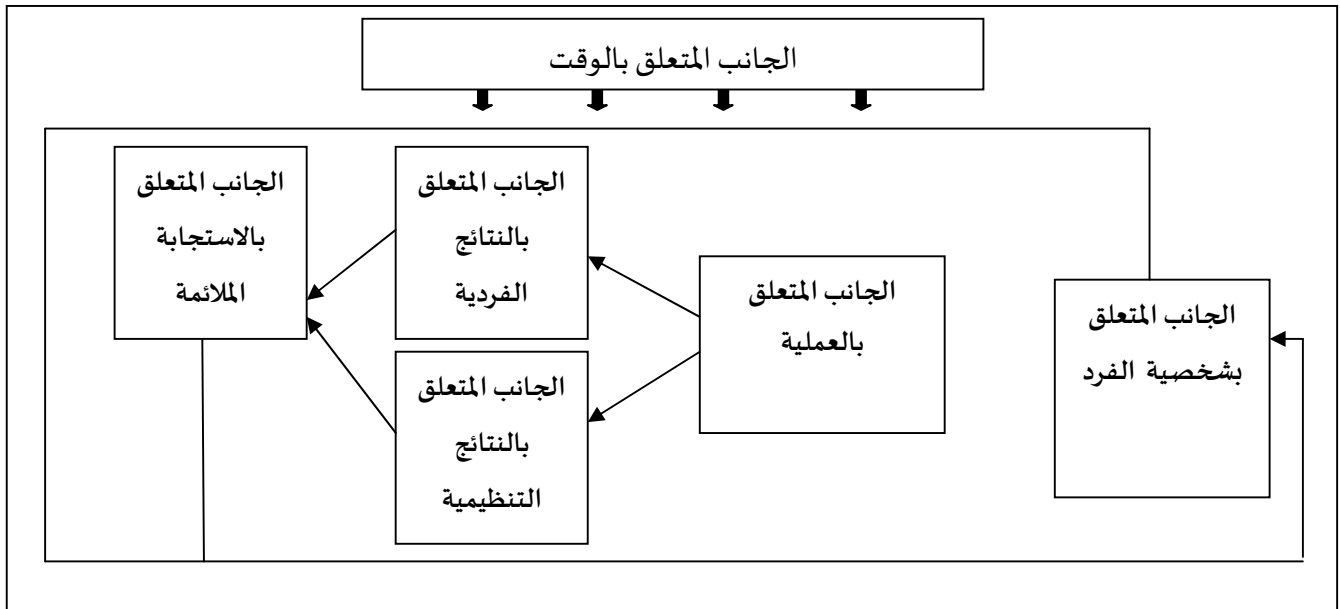
المطلب الأول: النماذج المفسرة لضغوط العمل

النموذج هو رؤية عاكسة يحاول من خلالها الكاتب أو الباحث تبسيط و تجسيد الظاهرة المدروسة و من بين النماذج البارزة و المتخصصة في مجال ضغوط العمل نذكر منها:¹

1- نموذج ضغوط العمل "بيرونيومان" 1978

ظهر هذا النموذج نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل التي تمت في الفترة ما قبل 1978 و هو يمثل نقطة البداية لتطور العديد من النماذج و النظريات في هذا المجال. و يفترض هذا النموذج إن الضغوط لدى الفرد تأتي من مصدرين هما الفرد و المنظمة و التفاعل بين الاثنين في زمن محدد يؤدي إلى مجموعة من الآثار على الفرد و المنظمة مما يلزم كليهما على الاستجابة .

الشكل (1-3) : نموذج "بيرونيومان" سنة 1978



المصدر: بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2017/2016، ص32.

¹ بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2017/2016، ص32، ص35.

بما أن استمرار المنظمة وبقائها مرتبط بأفرادها فإن أي ضغط يواجهه هذه الأخيرة يؤثر عليها و يسبب لها آثار تنعكس على المنظمة ككل، لذا وجب وضع خطة استعجاليه لتفادي عواقبها خلال زمن محدد .

2- نموذج "جيبسون وزملائه (Gibson . Ivanc and Donnelly)" 1982

من خلال هذا النموذج تتضح الضغوط الوظيفية و تأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي شعر به و يشير هذا النموذج إلى الفروق الفردية سواء المعرفية، عاطفية، بيولوجية و الديموغرافية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.

و فيما يلي سيتم عرض نموذج "جيبسون و زملائه" من خلال الشكل التالي :

الشكل (1-4) : نموذج "جيبسون وزملائه" سنة 1982



المصدر: بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2017/2016، ص.33.

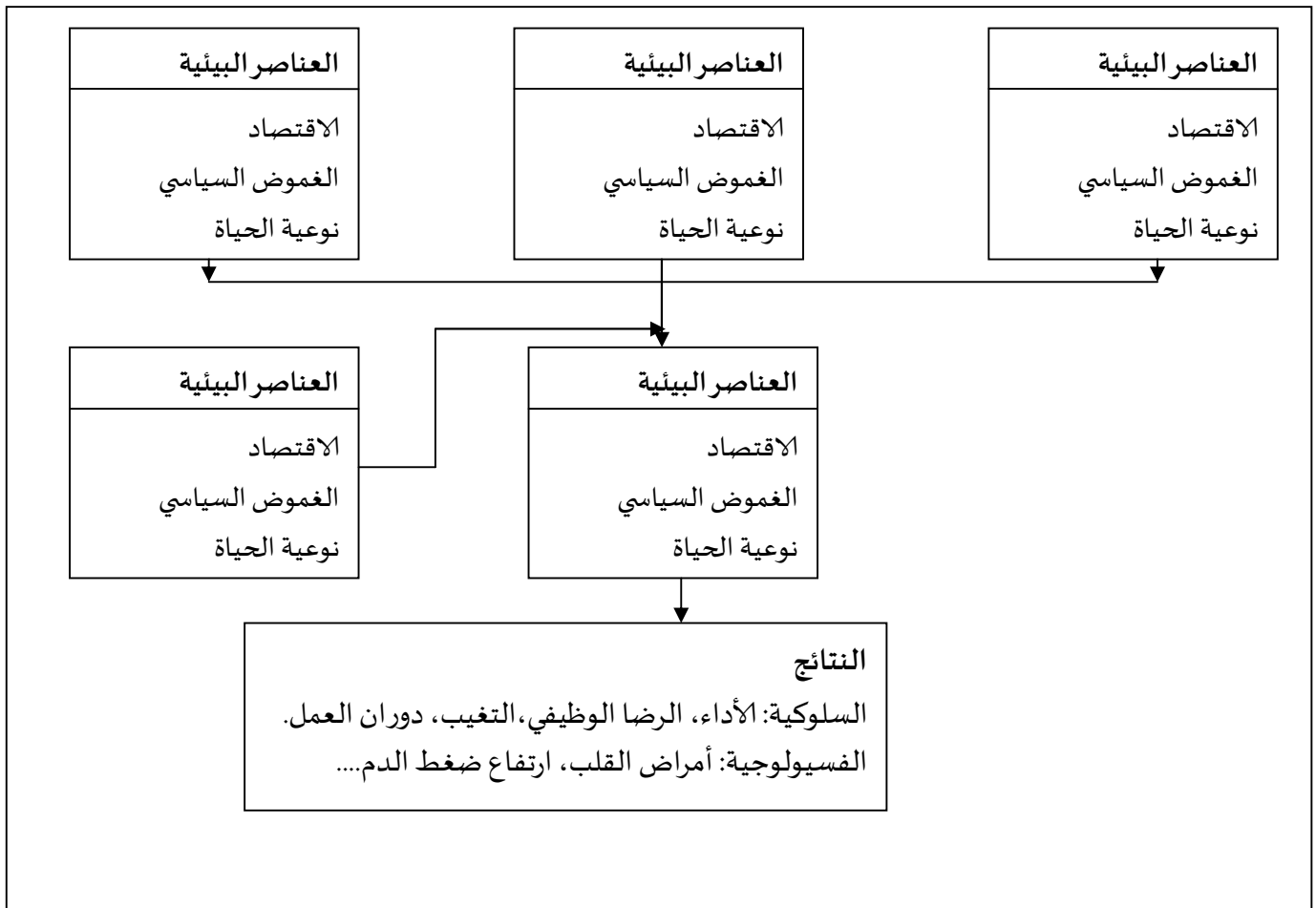
إن سمات الخاصة التي يتميز بها الفرد تمكنه من تفادي الضغوط الوظيفية سواء كانت مادية داخل العمل مع زملائه ، من خلال الإجراءات و السياسات و غيرها التي تنجر عنها عدة نتائج تمس الجانب الشخصي السلوكي المعرفي و الفسيولوجي و كذا التنظيمي .

3- نموذج "سيزلاقي والاس"

من خلال هذا النموذج يتضح إن الضغط ينشأ من ثلاثة مصادر هي: بيئة المنظمة و العوامل الفردية ، و إن الفروق الفردية هي عوامل وسيطة و إن ردود الأفعال مختلفة بحسب هذه الفروق، مما يؤدي الى نتائج سلوكية و نفسية تؤثر بدورها على الفرد و على المؤسسة .

و فيما يلي عرض لنموذج "سيزلاقي والاس" من خلال الشكل التالي :

الشكل (1-5): نموذج "سيزلاقي والاس".

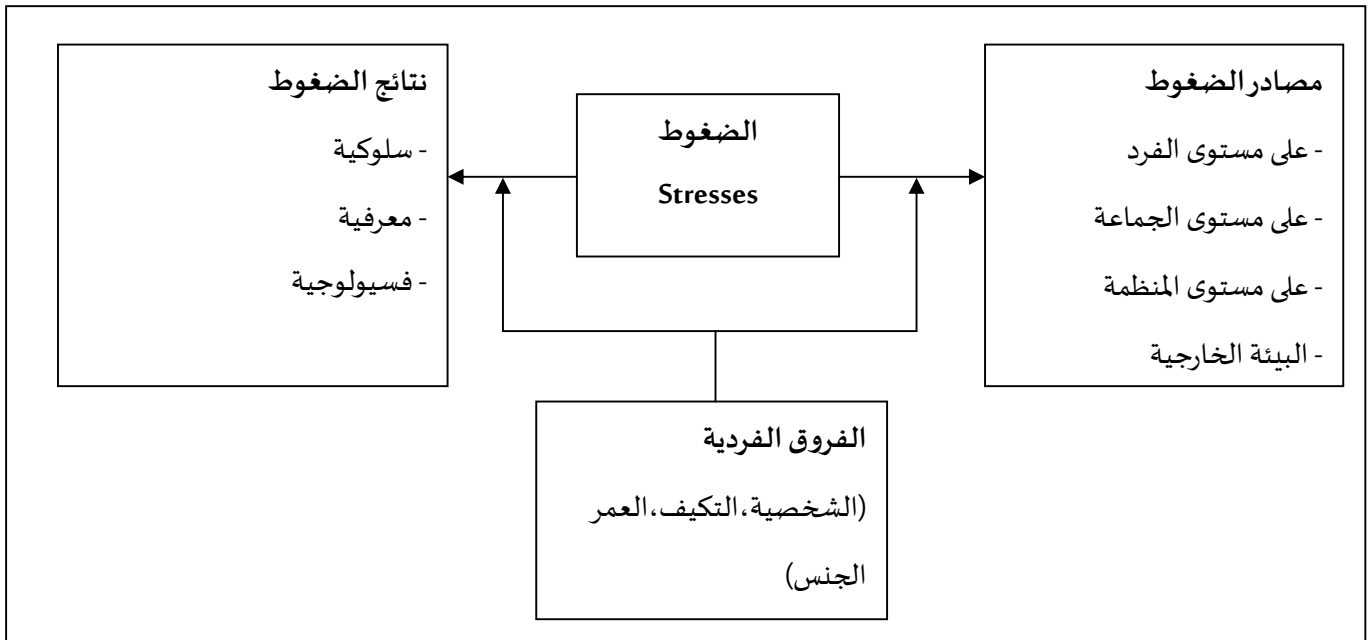


من خلال النموذج السابق نجد إن الفروقات الفردية تلعب دورا رئيسيا في تحديد مدى مقارنة الفرد للضغوط المختلفة التي تواجهه و الذي يسعى إلى تفادي نتائجها السلبية .

4- نموذج "كرايتنروكينكي Kinicki Kreinten"

يشبه هذا النموذج إلى حد ما نموذج "جيبسون و زملائه"، حيث يقسم مصادر الضغوط إلى ضغوط على مستوى الفرد، الجماعة و المنظمة و إلى ضغوط خارجية (أوضاع اقتصادية ، أسرية و نوعية الحياة و غيرها)، و حسب هذا النموذج فإن الفروق الفردية تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط و بالتالي على مستوى الضغوط و نتائجها كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة، كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل (1-6): نموذج "كرايتنروكينكي" لدراسة ضغوط العمل



المصدر: بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017، ص.35.

يتضح من استعراض النماذج السابقة بان دراسة ضغوط العمل انه لا يوجد اتفاق جامع بين الباحثين و الكتاب حول نموذج واحد يمكن استخدامه لدراسة ضغوط العمل و أن كل نموذج يركز على عناصر و متغيرات معينة.

المطلب الثاني: أدوات قياس ضغوط العمل

يقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل أو أدوات، و من تلك الأدوات أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المختصين و تتمثل في:¹

1- قياس الضغوط لدى الأفراد

بالرغم من انه يمكن قياس الضغوط لدى الأفراد من خلال معدلات ضربات القلب أو مستوى الهرمونات بالجسم إلا انه من الأفضل قياسها لكل فرد على حدة في ضوء ظروفه البدنية و الدهنية . من ناحية أخرى فانه مادام لكل فرد معدل ضربات القلب، يمكن الاعتماد عليه في تحديد الضغوط الشخصية و كذلك فان الأفراد يستجوبون بأنماط مختلفة للضغوط.

2- قياس الضغوط في المؤسسات

لا شك أن لدى الشركات و غيرها من المنظمات العديد من الأساليب لقياس مستوى الضغط، و لعل من أكثرها شيوعاً معدل الغياب و الذي يعني النسبة المئوية للموظفين الغائبين عن العمل في يوم ما و مع ذلك لا يمكن أن نستنتج أن الشركة التي لديها أعلى معدل غياب هي بالضرورة الأكثر معاناة من الضغوط فمثلاً تجبر بعض الشركات بعض موظفيها على الغياب و البقاء في المنزل خلال مواسم الكساد أو الخسارة.

المطلب الثالث: استراتيجيات ضغوط العمل

هناك بعض الأساليب التي يمكن أن تستفيد بها المنظمة أو الفرد للتقليل من الأضرار الناتجة عن التعرض لضغوط العمل و ذلك من خلال ما يلي:²

1- الاستراتيجيات الفردية

هناك أساليب تساعد على التعود و المرونة في مواجهة المواقف الصعبة و من تلك الأساليب ما يلي:
 (أ) الأساليب الفسيولوجية: و من بين هذه الأساليب السماح بأخذ فترة قصيرة من النوم أثناء اليوم، لأنها تساعد على استعادة النشاط و تقليل الاستجابة للضغوط، و كذلك التأمل حيث يتعلم الفرد كيف يصفي ذهنه من التفكير في أي شيء، وأيضا التدريب على الاسترخاء، حيث يتعلم الفرد في هذه الطريقة كيف يكون

¹ ماجد عبد المهدي مساعدة، السلوك التنظيمي، عمان، دار المسيرة، 2016، ص، ص، 190، 191 .

² مداح عودة ، لوجان ابتسام ، دور إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017، ص، ص 27، 28.

متوترا ثم يرخي عضلاته ، وبمعرفة الفرق بين الحالتين يستطيع الفرد الاستفادة بهذه الطريقة إذا شعر بالضغوط.

(ج) الأساليب الفكرية : محاولة البعض التخفيف من الضغط من خلال محاولات التكيف النفسي ، حيث أن المبدأ الأساسي من الأساليب الفكرية هو أننا لا نستطيع دائما تغيير العالم من حولنا و لكن نستطيع أن نغير من ردود أفعالنا اتجاهه .

(د) إدارة نمط الحياة : من بين الوسائل التي تساعد على التكيف مع الضغوط هو جعل نمط الحياة يساعد على ذلك، ومن ذلك إتباع نظام غذائي سليم ، ومحاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد .

(هـ) الإدارة الفعالة للوقت : إن عدم تنظيم وقت العمل يؤدي إلى تراكم الأعمال و الاهتمام بالأعمال الأقل أهمية، ولضمان الإدارة الفعالة للوقت يجب مراعاة تحديد الأولويات للعمل و تنفيذها فلا بد من تحديد الأمور الأكثر أهمية ،بالإضافة إلى عدم السماح بالمقاطعة أثناء العمل لأنها مضيعة للوقت ولا تساعد في التركيز في الأمور التي يتم دراستها ، وكذلك تفويض السلطة للآخرين ، وهي أحد الأساليب الفعالة في الإدارة الفعالة للوقت وهي تفويض المساعدين في اتخاذ القرار في الأمور المتعلقة بالعمل .

2- الاستراتيجيات التنظيمية

تطرقنا فيما سبق إلى الاستراتيجيات الفردية لتخفيض الضغوط ،والآن ننتقل إلى الاستراتيجيات المتبعة من طرف المنظمة للتخفيف من هذه الضغوط و المتمثلة في :

(أ) تصميم وظائف ذات معنى : تفتقد الكثير من الوظائف معناها و قيمتها للعديد من الأسباب ، منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي لذة و متعة في أداء العمل ، وعليه فيجب تصميم أو إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى و أهمية ، كما يتيح مقدرا مناسباً من السلطة في الأداء .

(ب) نظام المشاركة في اتخاذ القرار : تؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرار الى الشعور الغربة و ضغوط العمل و يفيد المديرين أن يشعروا نظم المشاركة في الأرباح و الملكية المشتركة ، وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطتهم لمؤوسيتهم .

(ج) الكشف عن مسببات ضغوط العمل : يمكن لأحد المديرين اكتشاف أن الضوضاء الموجودة في مكتب مؤوسيه تسبب الضغط لبعضهم ، و أي ضغوط أخرى و التعرف على هذه المسببات يساعد المديرين أو الأخصائيين في إدارة الموارد البشرية في إيجاد الحلول .

(د) الأنشطة العلاجية في مناخ العمل : و ذلك من خلال مستشار نفسي و اجتماعي للعمل و تخصيص حجرات لممارسة التمارين الرياضية ، و حجرات للتركيز و الاسترخاء، فلقد ارتادت بعض الشركات العالمية تجربة

جديدة في هذا المجال ، فقد أنشئوا حجرة تسمى حجرة السلوك العدواني ، وعلى الشخص الذي يدخل هذه الغرفة أن يضرب بيده أو بالمشرب بعض الأكياس لكي يفرغ المشاعر النفسية السيئة.

خلاصة الفصل

يمكن لضغوط العمل أن تكون لها آثار ايجابية أو آثار سلبية، لذلك يجب على المنظمة استغلالها في صالحها من اجل خلق روح إبداع و تطوير قدرات الموارد البشرية، و الحفاظ على هذه الضغوط في نسب مقبولة لتجنب الآثار السلبية التي قد تعود على المنظمة .

و تبدأ معالجة ضغوط العمل بادراك الإدارة لمتطلبات العاملين ، بوصفهم بشرا لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيةها من المنظمة التي يعملون بها، لذا فان معالجة الضغوط ينطلق من تحليل مبادئ المنظمة و فلسفتها الإدارية التي تؤمن بها في العمل لتحقيق اكبر قدر من إشباع دوافع العاملين .

الفصل الثاني

الإطار النظري للالتزام

التنظيمي

تمهيد

أصبح الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقى اهتماما واضح في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما له من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة انجاز العمل فيها، إذ يعبر الالتزام عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية عضوا فيها. ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى.

يعد الالتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويساهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار، لذا نال اهتمام الكثير من الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، ويؤدي الالتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الايجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كانه انخفاض معدل دوران العمل، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية بينما ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض الرضا الوظيفي.

و ارتأينا في هذا الفصل لتفصيل ومعرفة أكثر للالتزام التنظيمي للعناصر التالية:

- أساسيات الالتزام التنظيمي؛
- أبعاد ومراحل الالتزام التنظيمي؛
- آثار تعزيز الالتزام التنظيمي .

المبحث الأول: مدخل للالتزام التنظيمي

لا شك أن الوقوف على تعريف محدد ودقيق للالتزام التنظيمي يعتبر شرطا أساسيا وأوليا لفهم حقيقته وإدراك مضمونه، حيث الالتزام التنظيمي يعتبر كظاهرة اجتماعية وتنظيمية معقدة لأنها ترتبط مع الفرد والجماعات وعلاقة التفاعل بينهما .

المطلب الأول : مفهوم الالتزام التنظيمي

تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة ومن أهم المفاهيم:¹

- يرى بورتر (Porter 1968) بان الالتزام هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.

- أما شلدون (Sheldon 1971) فيرى أن الالتزام هو التقييم الايجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها.

- أما بوشان (Buchanan 1974) فينظر إلى الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة وانه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر وهي :

التطابق "Identification" : ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل فيها .

الانهماك "Envolement" : ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة .

الولاء "Loyalty" : والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة .

و أيضا من بين التعاريف التي برزت في النظر إلى الالتزام التنظيمي :²

- يعرف الالتزام التنظيمي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطه بها لأسباب نفعية مادية .

- ويعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن ثم قبوله وإيمانه بها بأهدافها وقيمها .

¹ مخلص شياع علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 9، 2012، ص، ص. 295، 296 .

² بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017، ص، ص. 58، 59 .

- يمثل الالتزام التنظيمي التطابق مع المنظمة والارتباط بها من جانب الفرد .

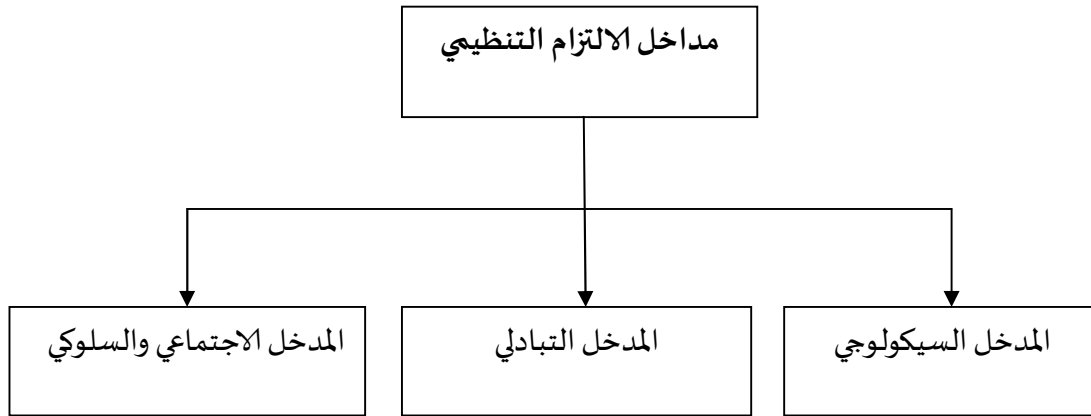
- يعرف الالتزام التنظيمي بالشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة .

و من خلال ما سبق يمكن القول إن الالتزام التنظيمي هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الأخر والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيه.

المطلب الثاني : مداخل الالتزام التنظيمي

اتفق العديد من الكتاب والباحثين على إدراج مفاهيم الالتزام التنظيمي المختلفة تحت تقسيمين أساسيين تتمثل في الشكل الموالي :

الشكل (2-1): مداخل الالتزام التنظيمي



المصدر: بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر،، جامعة معسكر، 2016/2017، ص، 62 .

المطلب الثالث : خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص نذكر منها فيما يلي :¹

- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها ؛
- يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء ؛
- يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد ؛
- إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة ؛
- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه او تركه للمنظمة ؛
- يتميز الأفراد الذين لديهم الالتزام التنظيمي بالصفات التالية : قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ؛
- يتصف الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض .

المطلب الرابع : أهمية الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بالأهمية التالية² :

- يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات إن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز ؛
- يعتبر التزام الأفراد لمنظمتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها ؛
- الالتزام التنظيمي يمثل احد المؤشرات الأساسية للتنبؤ جديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دورات العمل ؛
- إن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية ومقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام ؛
- زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار المنظمي ؛

¹ بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017، ص.60.

² ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2014/2015، ص.43.

- انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة .

المبحث الثاني : أساسيات الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي مظهر من المظاهر السلوك الإنساني المعقد الذي يشمل جميع أوجه النشاط العقلي و الحركي و الاجتماعي الذي يقوم به الفرد من اجل التوافق مع بيئته وإشباع حاجاته وحل مشكلاته .

المطلب الأول : مراحل الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي للفرد مر بثلاث مراحل حسب "بوشنان Buchanan" و هي متتابعة كما يلي ¹:

1- مرحلة التجربة

و هي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته ويقول يوكانن " انه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة وتهيئة للمرحلة التي يليها ومن هذه المواقف تحديات العمل، عدم وضوح الدور ، ظهور جماعات متلاحمة، إدراك التوقعات، نمو الاتجاهات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة .

2- مرحلة العمل والانجاز

و تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين والأربعة أعوام، وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الانجاز وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز ويتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة .

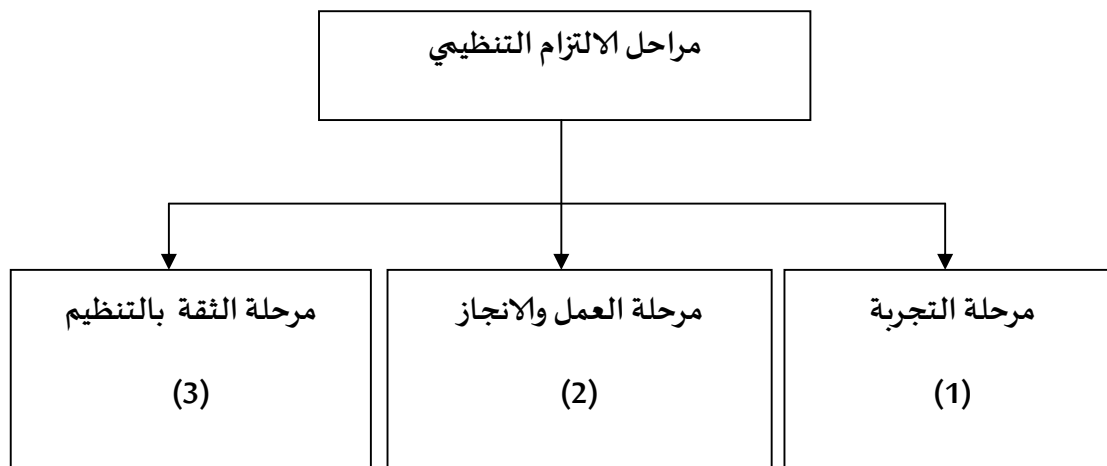
3- مرحلة الثقة بالتنظيم

و تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما نهاية، حيث يزداد ولائه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج ، وعملية انتقال الفرد بالمنظمة .

¹ ابتسام العاشوري، نفس المرجع السابق، ص،ص،56،55 .

كما سنوضح هذه المراحل في الشكل التالي :

الشكل (2-2) : مراحل تطور الالتزام التنظيمي



المصدر: من اعداد الطالبة .

المطلب الثاني : أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور الالتزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وتشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ويتفق الباحثين في تعدد أبعاد الالتزام إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ومنه نوضح الأبعاد فيما يلي:¹

أولاً : بعد الالتزام العاطفي

يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة بمجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه أي هو الارتباط المحدود، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تفرضها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم .

ثانياً : بعد الالتزام المعياري

و يقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بل بالمساهمة في

¹ ابتهسام عاشوري، نفس المرجع السابق، ص، ص، ص، 51، 52، 53.

وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هو الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.

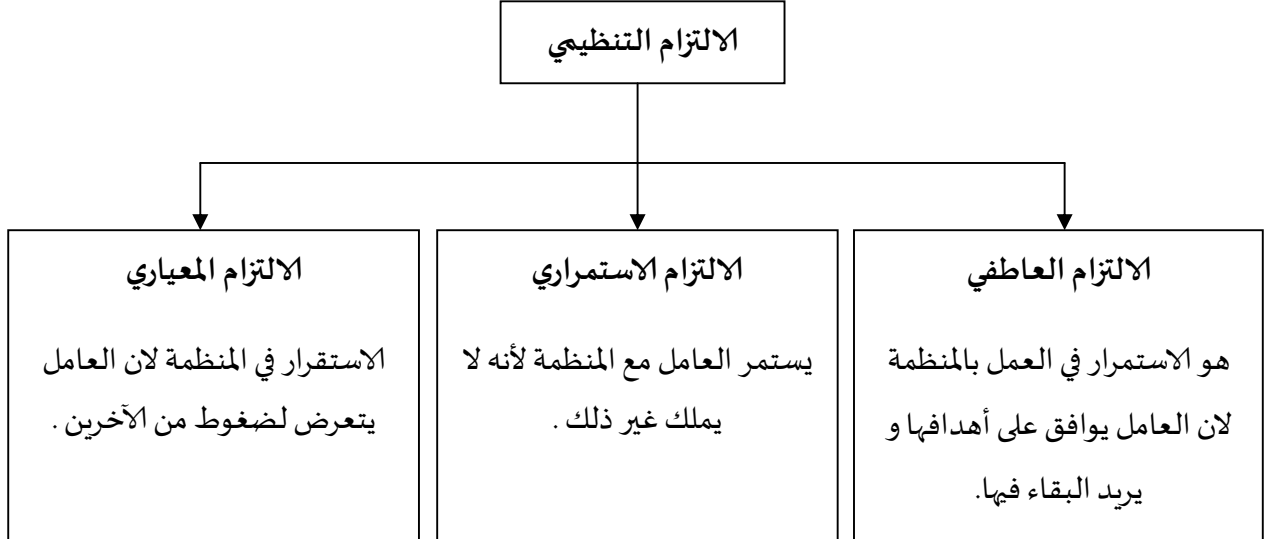
ثالثاً: بعد الالتزام المستمر

و هو التحكم في درجة الالتزام الفرد تجاه المنظمة الذي يعمل فيها، أي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى أي أن هذا الارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة فمادامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع.

أما إذا وجد الفرد العامل منظمة أخرى تقدم عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد في الانتقال إليها .

و سنوضح هذا في الشكل التالي :

الشكل رقم (2-3): أبعاد الالتزام التنظيمي



المصدر: ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2014/2015، ص. 54.

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي منها يقع داخل وخارج بيئة المنظمة وقد تباينت آراء الكتاب والباحثين حولها، فبحوث السبعينات والثمانينات أكدت على ثلاث عوامل رئيسية تمثلت (بالسمات الشخصية، الخصائص الوظيفية، الخصائص التنظيمية).

أما بحوث التسعينات فقد إضافة العوامل البيئية (فرص العمل البديلة) لتأثيرها بالالتزام التنظيمي، وفي دراسة حديثة تم تحديد العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي بخصائص الوظيفة وحالات الدور بالنسبة للفرد كتخصص العمل وتحدياته وعلاقات القائد بالأعضاء بالإضافة إلى الخصائص التنظيمية.¹

المبحث الثالث : طرق قياس وأثار تعزيز الالتزام التنظيمي

لقد حظي الالتزام التنظيمي باهتمام كبير من الباحثين، ويرجع هذا الاهتمام بهذا الاتجاه التنظيمي لما يتركه من أثار على سلوك الأفراد ومواقفهم اتجاه وظائفهم ومنظمتهم .

المطلب الأول : طرق قياس الالتزام التنظيمي

لقد طور بعض المهتمين بدراسة الالتزام وتحليله عددا من المقاييس بهدف قياس مستويات الالتزام الفرد بالمنظمة وقد تباين تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها وتمثل هذه المقاييس فيما يلي:²

(أ) مقياس "ثورنتن" : والتي تضمن فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن فقرات أخرى خماسية الاستجابة بقياس الالتزام المهني .

(ب) مقياس "بورتروزملانه" : وقد أطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي ويتكون من 15 فقرة .

(ج) مقياس "مارش ومافري" : قدما مقياس للالتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم ويتكون من فقرات

(د) مقياس "جورج وزملانه" : وهو محاولة لقياس الالتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال 4 فقرات .

(هـ) مقياس "كوردن وزملانه" : تضمن 22 فقرة خماسية الاستجابة .

¹ تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 83، جامعة تكريت، 2010، ص، 180، <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aid=9517>

² بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، مرجع سبق ذكره، ص، 77، 78.

المطلب الثاني: أثار الالتزام التنظيمي

ينجم عن التزام العاملين اتجاه المنظمات التي يعملون بها عدة مخرجات أو نتائج تكون في معظمها سلوكا إيجابيا يعود على الفرد والجماعات و المنظمة ككل وهي كالتالي:¹

1- على مستوى الفرد

أولاً- تأثير على الفرد خارج نطاق العمل : سواء أكان هذا التأثير إيجابيا أو سلبيا فقد يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة ويجعله يستمتع عند أداء لعمله وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة، ويجعله يستمتع عند أدائه لعمله وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة، أما من حيث الجانب السلبي فيجعل الفرد يستنفذ كل جهده وطاقته ووقته للعمل ولا يكاد يترك أي وقت للنشاط خارج العمل يجعله يعيش في عزلة عن الآخرين .

ثانياً : تأثير مستوى الالتزام ينعكس على تقدم الفرد الوظيفي : حيث أن الموظف الذي لديه التزام مرتفع يكون عادة مجدا في عمله وأكثر وأسرع ترقيا وتقدما في المراتب الوظيفية وأكثرها إخلاصا واجتهادا في تحقيق أهداف المنظمة ويزداد ثقته في المنظمة بأنها ستكافئه والعكس صحيح بالنسبة للموظف الذي ينخفض مستوى الالتزام لديه .

2- على مستوى جماعات العمل

لم يحظ هذا المجال بالاهتمام من جانب الباحثين بالرغم من النتائج الايجابية للالتزام بجماعات العمل بحيث كلما زادت درجة الالتزام المجموعة زادت درجة الثبات الفاعلية وكانت على استعداد لبذل جهد أكبر وزادت درجة التماسك بينها ، في حين نجد عدة نتائج سلبية تكمن في انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة وكذلك انخفاض معدل دوران العمل وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة .

3- على مستوى المنظمة

يؤدي الشعور بالالتزام التنظيمي إلى أثار ايجابية للمنظمة من أهمها :

- انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العمالة والانتظام في العمل ؛
- بذل العاملين قصارى جهدهم مما يترتب عليها زيادة الإنتاج وتحقيق معدلات نمو أعلى ؛
- مساعدة المنظمة على تفعيل سياسات إدارة الموارد البشرية من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ؛

¹ بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، نفس المرجع السابق، ص، ص.29،30.

- زيادة المنظمة على التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية وتنمية مهارات العاملين بما يخدم جوانب العمل ؛

- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة إلى الأفراد الموجودين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر إعطاء إيجابية وواضحة عن المنظمة مما يساعدها على استقطاب الأفراد ذوي المهارات العالية .

إما النتائج السلبية فتتمثل في انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف والتغيير إذ إن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم لا يميلون عادة إلى مناقشة سياسات المنظمة مما يحد من قدرة المنظمة على الابتكار .

المطلب الثالث : تعزيز الالتزام التنظيمي

تلجأ إدارة المنظمات المختلفة إلى تعزيز الالتزام التنظيمي بأشكاله المختلفة من خلال الاهتمام بالجوانب

التالية¹:

1- استقطاب العاملين الذين تتوافق رغباتهم مع قيم المنظمة

حيث أن رغبات العمل متوافقة مع قيم المنظمة وأهدافها يساهم ذلك في زيادة درجة الالتزام .

2- إثراء الوظائف : إعطاء الأفراد فرص جديدة للتحكم في طريقة تأدية وظائفهم وتقديرهم لإسهاماتهم الهامة وقد نجحت هذه الطريقة في شركة فورد ببرنامج اشتراك العمال وقد تمتعوا بقدر كبير من استقلال في أداء أعمالهم وكان حل فعال جدا لزيادة الالتزام ، وكذلك ربط مصالح الشركة بمصالح موظفيها عندما يكون لهم الاتجاهات والنفع وهذا ينطبق على الشركات التي تطبق سياسة المشاركة في الأرباح والبرامج التشجيعية للموظفين بحيث يروا أن مصالحهم الشخصية تتفق مع مصالح الشركة وعندما تتوافق هذه المصالح يكون الالتزام عالي .

3- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي : إن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المحيطة لمعنويات العاملين تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الالتزام والانتماء لديهم لذا لا بد لهذه التنظيمات من إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الجيد ، وأيضا توضيح الأهداف والأدوار بحيث كلما كانت واضحة داخل التنظيم زادت درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدوة على فهمها وتحقيقها وكذلك الحال بالنسبة لعملية تحديد الأدوار تساعد على خلق الالتزام لدى العاملين نظرا إلى ما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع.

¹ بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، نفس المرجع السابق، ص، 30.

خلاصة

إن تحقيق التزام العاملين هو أحد الأهداف الرئيسية التي تهدف إليها المؤسسات، حيث هذا الأخير هو سبب إما في نجاحها أو فشلها وذلك من خلال الثقافة التي تحملها كل مؤسسة و كيفية ترسيخها لدى الأفراد العاملين بها، فالتقدير و الاحترام بين الزملاء العمل و الإدارة، و منح العاملين فرص لسماع شكواهم و اقتراحاتهم و آرائهم و مشاركتهم في اتخاذ القرارات يزيد من التزام العاملين نحو مؤسساتهم. فيظهر هذا الأخير من خلال التزامهم و مدى شعورهم بالانتماء لها، بالإضافة إلى الشعور بالفخر و الاعتزاز لها و يظهر أيضا في تحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة .

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لأثر ضغوط
العمل على الالتزام التنظيمي
في مؤسسة سوناطراك

تمهيد

هناك الكثير من الأساليب التي تمكن من معرفة مدى اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي بالشكل الذي يمكن من استخراج نتائج واقعية و ذات مصداقية يمكن الاعتماد عليها في تصحيح بعض الأخطاء المهنية التي يقع بعض العمال فيها، الأمر الذي سيساهم بشكل متواصل في تحسين الأداء.

من بين تلك الأساليب هو استخدام بعض برامج تحليل البيانات الإحصائية مثل استخدام برنامج SPSS، و الذي يصلح لتحليل الاستبانة و المقابلات الشخصية .

بعد أن رأينا أهم المفاهيم المتعلقة بضغط العمل و الالتزام التنظيمي، و بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار الفرضيات خصصنا هذا الفصل للدراسة التطبيقية التي كانت في مؤسسة سوناطراك مركب Gnl1/ Z بغرض معرفة اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي و مناقشة أهم نتائج الدراسة .

جاء هذا الفصل في العناصر التالية:

- تعريف مؤسسة سوناطراك و مركب Gnl1/Z؛
- عرض نتائج الدراسة؛
- مناقشة نتائج الدراسة .

المبحث الأول : تقديم مجتمع وعينة الدراسة

تعتبر مؤسسة سوناطراك اليد الأولى التي تنهض بالاقتصاد الجزائري، كما هي شركة عمومية جزائرية شكلت للاستغلال الموارد البترولية في الجزائر، كما أنها أصبحت متنوعة الأنشطة تشمل جميع جوانب الإنتاج والاستكشاف والاستخراج والنقل والتكرير.

المطلب الأول : تقديم مؤسسة سوناطراك مركب Gnl1/Z

1- تعريف مركب Gnl1/ Z

إن مركب تميميع الغاز الطبيعي من بين المركبات التابعة للفرع المكلف بتمميع و تحويل المحروقات و التي تساهم في بناء و تنمية الاقتصاد الوطني.

المركب هو منطقة صناعية مختصة في معالجة و تميميع الغاز الطبيعي الأتي من الحقل الغازي لحاسي الرمل فبراير 1978. موقعه الجغرافي الاستراتيجي أهله لان يكون مهم علما نقل الميثان يتم عبر النقل البحري بسفن لإرسال الغاز الطبيعي المميع عبر البحر الأبيض المتوسط و المحيط الأطلسي يشغل مساحة 72 هكتار.

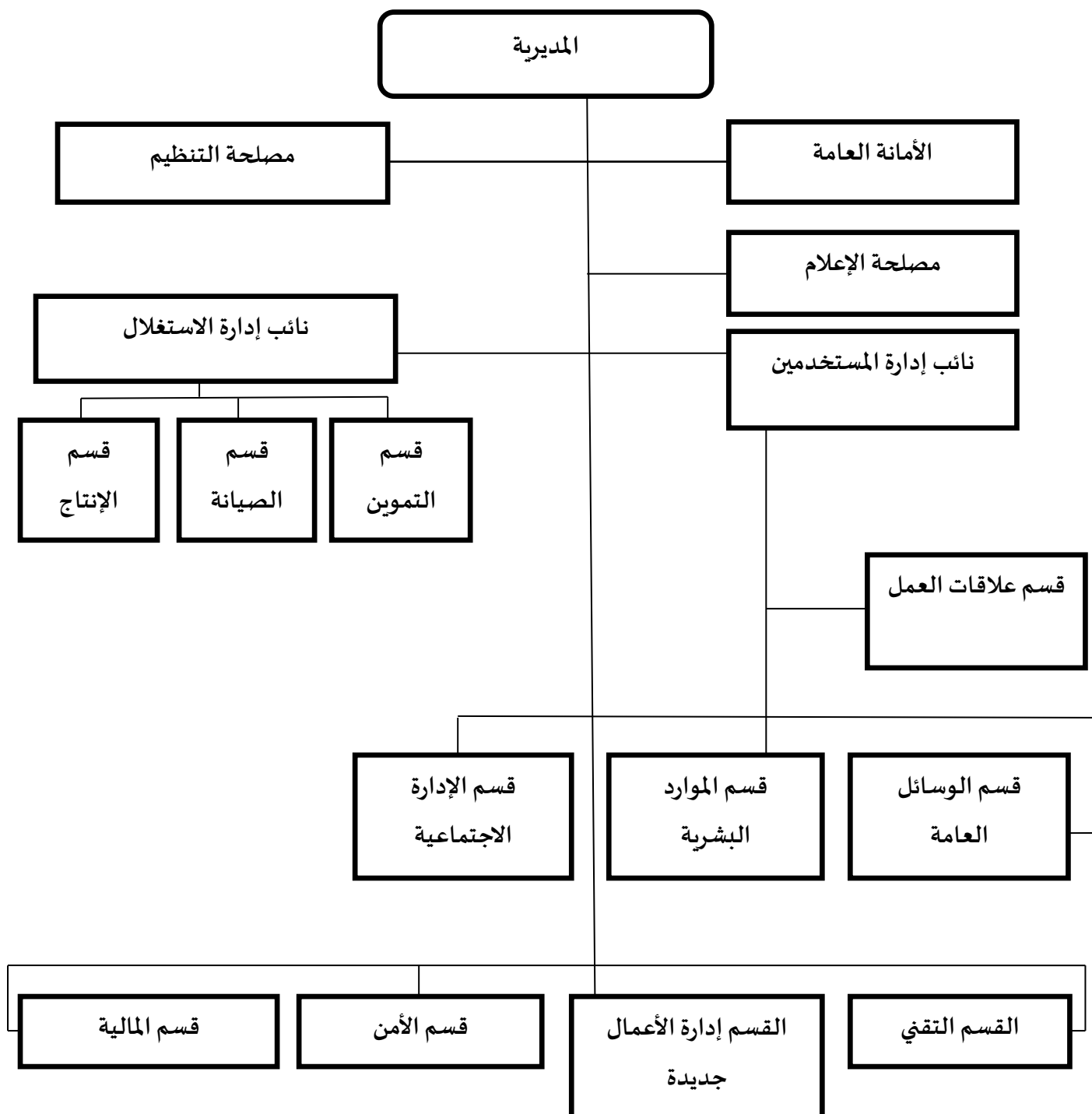
المهمة الأساسية للمركب هي معالجة الغاز الطبيعي الأتي من حاسي الرمل، بعد هذا يتم التميميع عند 162° تحت الضغط الجوي المخزن في أحواض سعة كل حوض واحد منها 100000 متر مكعب للغاز الطبيعي، و هذا يكون في حوالي خمسة أيام من الممكن تحويل الغاز الطبيعي المميع من المركب GNL1/Z إلى المركب GNL2/Z و العكس يوجد مضختان لإرسال المنتج النهائي إلى محطتين للتعبئة هي 12 ساعة و نصف، بعد تعبئة السفن تأخذ مسارات مختلفة عبر العالم و هي أوروبا و الولايات المتحدة الأمريكية¹.

2- الهيكل التنظيمي للمركب Gnl1/ Z

يتمثل الهيكل التنظيمي من عدة أقسام موضحة كما يلي في الشكل التالي :

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة سوناطراك .

الشكل (1-3): هيكل التنظيمي لمركز Gn1/Z



المصدر: بالاعتماد على وثائق مؤسسة سوناطراك .

3- مهام مركب تمييع الغاز الطبيعي Gnl1/ Z

يعتبر مركب تمييع الغاز الطبيعي من بين المركبات الاقتصادية المكلفة بتمييع الغاز الطبيعي بالإضافة لحجمه و مستواه التكنولوجي العالمي. هذا المركب الذي بدا في عملية الإنتاج منذ 1978 و بفضل دعم مكانة التفوق التي تحتلها الجزائر في مجال تصدير الغاز الطبيعي الذي يجلب من حاسي الرمل إلى المصنع حيث تجري عليه عمليات مختلفة و ذلك من اجل صلبه على شكل سائل لتسهيل نقله عن طريق "METHANIER" و هي سفينة النقل باتجاه أمريكا و الدول الأوروبية.¹

4- مراحل تمييع الغاز الطبيعي بمركب Gnl1/ Z

إن تمييع الغاز الطبيعي في المركب يمر بخمسة مراحل:²

- تنقية الغاز الطبيعي من ثاني أكسيد الكربون CO₂؛

- استخراج الماء أو فصله عن الغاز الطبيعي؛

- مرحلة التفصيل؛

- مرحلة التمييع؛

- التكسير.

المطلب الثاني: أداة التحليل

1- تعريف الاستبيان

الاستبيان مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه. ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث.

2- مزايا وعيوب الاستبيان :

أولاً: المزايا الاستبيان :

1- تعطي حرية للمبحوث بالإجابة عليها في الوقت الذي يناسبه، كما تعطي له المجال للرجوع إلى الكتب والمراجع للإجابة عن بعض الأسئلة إذا ما تطلب الأمر ذلك.

2- عدم وجود تأثير من قبل الباحث على المبحوث.

¹ بالاعتماد على وثائق مؤسسة سوناطراك.

² نفس المرجع السابق.

3- إمكانية تغطية مساحات جغرافية متباعدة وبتكلفة أقل منه في حالة وجود الباحث شخصيا أثناء تعبئة الاستبيان.

ثانيا: عيوب الاستبيان:

1- قد توجد بعض الأسئلة الغامضة التي يتعذر على المبحوث فهمها بشكل سليم لعدم وجود الباحث لتفسيرها.

2- انخفاض نسبة المردود.

3- تعريف برنامج تحليل البيانات SPSS

يقوم الكثير من الباحثين بإجراء التحليلات الإحصائية لبياناتهم المختلفة بهدف إيجاد مقاييس النزعة المركزية مثل : الوسط الحسابي لمجموعة من البيانات ، وحساب مقاييس التشتت ، وحساب معاملات الارتباط ، وغير ذلك من التحليلات الإحصائية بالطرق اليدوية ، ولكن الأمر لا يكون سهلا إذا كان حجم البيانات كبيرا ، ومن هنا كان ظهور برنامج SPSS حلا لهذه المشكلة وغيرها من المشكلات في التحليل الاحصائي ، ومن أهم مزاياه أنه يناسب الباحث المبتدئ والباحث الخبير على حد سواء.

يستخدم هذا البرنامج عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية ، وقد أنشئ خصيصا لتحليل بيانات البحوث الاجتماعية لكنه لا يقتصر عليها فقط ، بل يشتمل على معظم الاختبارات الإحصائية تقريبا ، وله قدرة فائقة على معالجة البيانات ، كما أنه يتوافق مع معظم البرمجيات المشهورة، ولهذا يرى الباحثون أنه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

نحاول معرفة مستوى ضغوط العمل، و كذلك مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في مؤسسة سوناطراك بمركب Gn1/Z من خلال مناقشة النتائج.

المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة

1- منهجية الدراسة

يهدف الوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج البحث الوصفي، من خلال إجراء مسح مكتبي و الاطلاع على الدراسات و البحوث النظرية و الميدانية، وذلك لأجل وضع إطار نظري و الوقوف عند أهم الدراسات بغيت تأطير إشكالية الدراسة، أما على صعيد البحث الميداني فقد تم إجراء دراسة تحليلية لكافة البيانات المتجمعة من خلال الإجابة على الاستبانة، و ذلك من خلال استخدام الطرق الإحصائية المناسبة، للوصول إلى نتائج تم من خلالها الإجابة على التساؤلات التي طرحتها الدراسة.

2- مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع عاملين بمؤسسة سوناطراك فرع Gn1/Z ببطيوة ولاية وهران، بجميع مستوياتهم الإدارية (إطار، متحكم، منفذ) و البالغ عددهم 1000 موظف خلال سنة 2018. و قد تم سحب عينة عشوائية من خلال توزيع 60 استبانة و تم استرجاع 47 استبيان، حيث جاء توزيع أفراد الدراسة حسب المتغيرات الشخصية وفق الجدول التالي:

الجدول(1-3): توزيع عمال مؤسسة سوناطراك فرع Gn1/Z بحسب المتغيرات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	23	49
	أنثى	24	51
المجموع		47	100
الخبرة المهنية	05 سنوات فأقل	22	47
	06-10 سنوات	14	30
	11-15 سنة	8	17

6	3	أكثر من 15 سنة	
100	47	المجموع	
09	04	25 سنة فأقل	الفئة العمرية
51	24	26-35 سنة	
40	19	36-45 سنة	
00	00	46 سنة فأكثر	
100	47	المجموع	
38	18	أعزب	الحالة الاجتماعية
60	28	متزوج	
2	01	حالات أخرى	
100	47	المجموع	
72	34	إطار	الوظيفة
19	09	متحكم	
9	04	منفذ	
100	47	المجموع	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

يظهر من خلال الجدول رقم (3-1) أن 51% من الموظفين هم إناث و تليها نسبة الذكور ب 49%، و نلاحظ أيضا من خلال الجدول أن الفئة العمرية أخذت النسب التالية بدءا من الفئة 26-35 تأخذ المرتبة الأولى بنسبة (51%) وهي النسبة الأكبر، تليها فئة الموظفين التي تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة بنسبة (40%)، في حين جاءت فئة الموظفين اقل من 25 سنة في الترتيب الأخير بنسبة (9%). وفيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية نلاحظ أن فئة اقل من 25 سنة أخذت أعلى نسبة ب 47% و تليها فئة 06-10 سنوات بنسبة (30%) و بعدها تأتي فئة 11-15 بنسبة (17%)، أما فئة أكثر من 15 سنة تأتي في الأخير بنسبة (9%)، وضح الجدول أعلاه أن نسبة (60%) من موظفين متزوجين و يوجد نسبة (38%) أعزب أما حالات أخرى كانت نسبتها (2%)، أما متغير الوظيفة نلاحظ أن إطار بنسبة (72%) و متحكم بنسبة (19%) و منفذ بنسبة (9%).

وبقراءة هذه النتائج يمكن الإشارة إلى أن المؤسسة لا تزال تستقبل الخريجين الجدد من الشباب وتقوم باجتذاب عدد كبير للعنصر النسوي .

3- أداة الدراسة

للإجابة على اشكاليتنا و قياس اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي و ذلك من خلال دراسة استجابات بعض عمال مؤسسة سوناطراك فرع Gn1/Z الموجودة ببطيوه بجميع مستوياتهم تم بناء استبانة مكونة من ثلاث أجزاء مقسمة كالتالي :

الجزء الأول : يتضمن هذا الجزء المعلومات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، الوظيفة) .

الجزء الثاني : يتضمن هذا الجزء 30 فقرة تغطي متغير الدراسة المستقل (ضغوط العمل)، وقد تم صياغة تلك الفقرات بالرجوع إلى مجموعة من الدراسات السابقة وقد تم توزيع تلك الفقرات على ثلاث محاور تعكس ضغوط العمل وقد تمثل المحور الأول منها في الضغوط الوظيفية، وهي تلك الضغوط الناجمة عن طبيعة الوظيفة بحد ذاتها وما يتخللها من عبء وظيفي وكذا غموض للدور وصراع الدور؛ ثاني تلك المحاور ما سمي بالضغوط التنظيمية والتي يمكن أن تنشأ عن طبيعة الهيكل التنظيمي وكذا الظروف المادية للعمل، في حين جاء آخر تلك المحاور تحت مسمى الضغوط الشخصية

الجزء الثالث : ويتضمن هذا الجزء 13 فقرة تغطي متغير الدراسة التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي، وتم توزيع تلك الفقرات على ثلاث محاور و تتمثل في الالتزام العاطفي الالتزام الاستمراري و الالتزام المعياري .

وقد تم تصنيف الإجابات وفق مقياس ديكرات الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وقد أعطيت الدرجات التالية على التوالي (1,2,3,4,5) هذا بالنسبة للفقرات ؛ ويهدف تحديد اتجاهات تم تعديل المقياس الخماسي إلى آخر فتوي ثلاثي حيث حدد طول كل فئة من خلال القانون التالي:

(الحد الأعلى للمقياس الخماسي – الحد الأدنى للمقياس الخماسي)/ عدد الفئات المراد تشكيلها(5-1)/3=1,33

الجدول (2-3) : مقياس التحليل المصحح

الفئة	قيم المتوسط الحسابي	مستوى الاتجاه
الأولى	من 1 إلى أقل من 2,33	ضعيف
الثانية	2,33 إلى أقل من 3,66	متوسط
الثالثة	3,66 إلى 5	عالي

المصدر: من إعداد الطالبة .

والجدول رقم (3-3) يبين توزيع متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات والمجاور التي تقيسها.

الجدول (3-3): توزيع متغيرات الدراسة ضمن الاستبيان

تسلسل الفقرات	البعد او المتغير
30-1	ضغوط العمل
13-1	الضغوط الوظيفية
6-1	العبء الوظيفي
10-7	غموض الدور
13-11	طبيعة الوظيفة
25-14	الضغوط التنظيمية
17-14	ضغوط البيئة المادية
25-18	ضغوط الهيكل التنظيمي
30-26	الضغوط الشخصية
43-31	الالتزام التنظيمي
35-31	الالتزام العاطفي
39-36	الالتزام الاستمراري
43-40	الالتزام المعياري

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

4- صدق وثبات أداة الدراسة

الصدق الظاهري : من اجل دراسة اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي تم اختيار أسلوب توزيع استبانته و تحليل نتائجها، حيث أخذت هذه الاستبانة من مذكرة ماستر لطالبتين بلقرع فاطيمة و بختاوي العونية تحت عنوان اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.

ثبات أداة الدراسة : تم التعرف على ثبات فقرات الاستبيان من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي (Cronbach-Alpha) لكل متغير وأبعاده وكانت النتائج كما يبينها الجدول رقم (3-4):

الجدول (3-4): قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لكل متغير بأبعاده

رقم الفقرة في الاستبيان	اسم المتغير أو البعد	قيم معامل Cronbach- (Alpha)
30-1	ضغوط العمل	-
13-1	الضغوط الوظيفية	0,742
25-14	الضغوط التنظيمية	0,881
30-26	الضغوط الشخصية	0,892
43-31	الالتزام التنظيمي	-
35-31	الالتزام العاطفي	0,729
39-36	الالتزام الاستمراري	0,768
43-40	الالتزام المعياري	0,648

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق

ويتبين من خلال الجدول رقم (3-4) أن معاملات الثبات لجميع المتغيرات بأبعادهما جاءت مرتفعة، حيث بلغت مختلف النسب أكثر من معامل الثبات المقبول 60% مما يدل على استقرار المقياس و عدم تناقضه.

5- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

1- اختبار التوزيع الطبيعي

قبل إجراء اختبار فرضيات الدراسة تم إخضاع المتوسطات العامة للمحاور الرئيسية في الدراسة لاختبار (Kolmogorov-Smirnov) للكشف ما إذا كانت إجابات مفردات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً وقد جاءت نتائج ذلك الاختبار كما يعرضها الجدول رقم (3-5) التالي:

الجدول (3-5) : نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي

اسم المتغير أو البعد	القيمة الإحصائية للاختبار	الدلالة الإحصائية
ضغوط العمل	0,706	0,702
الضغوط الوظيفية	0,431	0,992
الضغوط التنظيمية	0,485	0,973
الضغوط الشخصية	1,698	0,006
الالتزام التنظيمي	0,742	0,640
الالتزام العاطفي	1,067	0,205
الالتزام الاستمراري	0,977	0,295
الالتزام المعياري	0,968	0,305

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

التعليق

يتضح من خلال الجدول رقم (3-5) المبين أعلاه أن القيمة الإحصائية لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة جاءت دالة إحصائياً وذلك بناء على كل قيم الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0,05) إلا الضغوط الشخصية مما يشير إلى أن البيانات الخاصة بإجابات مفردات عينة الدراسة حول المحاور المدروسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

2- اختبار فرضيات الدراسة

1-2 - ضغوط العمل

الفرضية الأولى : يتعرض موظفي مؤسسة سوناتراك للضغوط العمل بشكل متوسط .

ويهدف اختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات عينة الدراسة لمستوى ضغوط العمل بأبعادها (الضغوط الوظيفية ، الضغوط التنظيمية ، الضغوط الشخصية) والتي جاء عرضها على النحو التالي:

أولاً: الضغوط الوظيفية

جاءت نتائج مستويات الضغوط الوظيفية بأبعادها كما تدرجها العينة المدروسة في مؤسسة سوناتراك

لمركب Gnl1/Z الموجودة ببطيوة كما يعرضها الجدول (3-6) التالي:

الجدول (3-6) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الوظيفية

رقم البعد	البعد أو المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	العبء الوظيفي	3,49	0,66	1	متوسط
2	غموض الدور	3,29	0,75	2	متوسط
3	طبيعة الوظيفة	2,59	0,53	3	ضعيف
	الضغوط الوظيفية	3,11	0,47	-	متوسط

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم(3-6) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الوظيفية بشكل كلي جاء بدرجة متوسطة بقدر (3,11) وانحراف معياري قدره (0,47)، وأن كل الأبعاد التي يعبر من خلالها عن الضغوط الوظيفية جاءت هي الأخرى بمستويات متوسطة ؛ وأن بعد ضغوط صراع الدور جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب(3,49)، ثم يليه محور ضغوط العبء الوظيفي بمتوسط (3,29)، وفي المرتبة الثالثة جاء محور ضغوط طبيعة الوظيفة بمتوسط (2,59)، وعلى ضوء هذه النتائج نستطيع القول أن العينة في المؤسسة سوناطراك تتعرض لضغوط وظيفية بمستوى متوسط.

الشكل (3-7) : اتجاهات أجوبة العينة نحو ضغوط الوظيفية

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
3	متوسط	,92453	3,5957	47	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم
10	متوسط	1,01788	3,0851	47	عملي الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه
1	عالي	,77005	3,8085	47	كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي و استعدادي
4	متوسط	,66620	3,4965	47	العبء الوظيفي
8	متوسط	1,00461	3,2340	47	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة
12	متوسط		3,0426	47	يضايقتني عدم تأكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة
2	متوسط	,87625	3,5957	47	تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة الى الوضوح

7	متوسط	,75058	3,2908	47	غموض الدور
5	متوسط	,98415	3,3404	47	اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة
17	ضعيف	,69023	1,9574	47	يحتاج العمل الذي اقوم به الى التركيز والانتباه
16	ضعيف	1,03723	2,4255	47	امكانياتي قدراتي لا تستغل بالشكل المناسب
15	متوسط	,86669	2,6596	47	كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح قوانين العمل
14	ضعيف	,53556	2,5957	47	طبيعة الوظيفة
6	متوسط	,93498	3,3191	47	اتلقى اوامر عمل متعارضة من عدة اشخاص
9	متوسط	,96995	3,1915	47	يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي اعلم معه
13	متوسط	1,15537	2,7234	47	يضايقتي القيام باعمالو مهام اشعر انها غير ضرورية خارج تخصصي
11	متوسط	,77775	3,0780	47	صراع الدور
-	متوسط	,47100	3,1152	47	ضغوط الوظيفة

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم(3-10) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الوظيفية جاء بدرجة متوسطة بمتوسط (3,11) وانحراف معياري (0,47)، ويمكن استنتاج هذا من خلال إجابات الأفراد العينة على الفقرات التالية، كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي و استعدادي بمتوسط حسابي (3,80)، تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة إلى الوضوح بمتوسط حسابي(3,59) أما اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة كان بمتوسط حسابي (3,34)، و أتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص بمتوسط حسابي(3,31). وهذا يعني أن أفراد العينة ترى بأن الضغوط الوظيفية يتعرضون لها بدرجة متوسطة.

ثانيا: الضغوط التنظيمية

جاءت نتائج مستويات الضغوط الوظيفية بأبعادها كما تدركها العينة المدروسة في مؤسسة سوناطراك لمركب Gnl1/Z الموجودة ببطيوه كما يعرضها الجدول(3-8) التالي:

الجدول (8-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط

التنظيمية

رقم البعد	البعد أو المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	الضغوط البيئية المادية	3,19	0,65	1	متوسط
2	ضغوط الهيكل التنظيمي	2,94	0,69	2	متوسط
	الضغوط التنظيمية	3,06	0,52	-	متوسط

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (8-3) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط التنظيمية بشكل كلي جاء بدرجة متوسطة بقدر (3,06) وانحراف معياري قدره (0,52)، وأن كل الأبعاد التي يعبر من خلالها عن الضغوط التنظيمية جاءت هي الأخرى بمستويات متوسطة، وأن بعد ضغوط البيئة المادية للعمل جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ (3,19) يليه ضغوط الهيكل التنظيمي بمتوسط (2,94)، وهذا يعني أن أفراد العينة ترى بأن الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية للعمل و الهيكل التنظيمي يتعرضون لها بدرجة متوسطة.

الجدول (9-3) : اتجاهات أجوبة العينة نحو ضغوط التنظيمية

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
12	متوسط	1,00231	2,6809	47	أعاني من الازدحام و كثرة الضوضاء في مكان العمل
2	متوسط	1,03723	3,5745	47	أنظمة التكييف الخاصة بمكان العمل غير كافية لمواجهة الحرارة او البرودة
9	متوسط	1,01788	2,9149	47	أتخوف من الإصابة بالأمراض داخل العمل نتيجة عدم توفر الأقفنة
1	متوسط	,85108	3,5957	47	لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية و الإضاءة
5	متوسط	,65569	3,1915	47	ضغوط البيئة المادية
14	ضعيف	,99583	2,5532	47	نظام العلاوات و المكافآت المعمول به في المؤسسة لا تتسم بالعدالة و الموضوعية
10	متوسط	,91397	2,7660	47	إدارة المؤسسة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي

6	متوسط	1,02105	3,1489	47	لا تملك إدارة المؤسسة سياسة توظيف مناسبة لتغطية النقص في العمال
4	متوسط	,94531	3,3830	47	نظام الاتصال المعمول به في المؤسسة لا يسمح بالربط بين كافة العاملين من جميع المستويات
3	متوسط	,92453	3,4043	47	قواعد و إجراءات و أوامر العمل في المؤسسة غير واضحة ولا مفهومة
11	متوسط	,93498	2,6809	47	المسؤولون و المشرفون المباثرون لا يتعاملون مع العمال بالمساواة
7	متوسط	1,02151	3,0000	47	قيادة المؤسسة لا تهتم بقضايا عمال المؤسسة و غير قادرة على فض النزاعات بين العمال
13	ضعيف	,97042	2,5957	47	تقييم أداء العاملين في المؤسسة لا يتم وفق أسس عادلة بين الموظفين
8	متوسط	,69149	2,9415	47	ضغوط الهيكل التنظيمي
-	متوسط	,52815	3,0665	47	الضغوط التنظيمية

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (3-9) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط التنظيمية جاء بدرجة متوسطة بمتوسط (3,06) وانحراف معياري (0,52)، ويمكن استنتاج هذا من خلال إجابات الأفراد العينة على الفقرات التالية، لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية و الإضاءة بمتوسط حسابي (3,59) ، قواعد و إجراءات و أوامر العمل في المؤسسة غير واضحة ولا مفهومة بمتوسط حسابي (3,40). وهذا يعني أن أفراد العينة ترى بأن الضغوط التنظيمية يتعرضون لها بدرجة متوسطة.

ثالثا: الضغوط الشخصية

جاءت نتائج مستويات الضغوط الشخصية بأبعادها كما تدركها العينة المدروسة في مؤسسة سوناطراك لمركب Gn1/Z الموجودة ببطيوقة كما يعرضها الجدول (3-8) التالي:

الجدول (3-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو

الضغوط الشخصية

رقم البعد	البعد أو المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	الضغوط الشخصية	1,96	0,74	-	ضعيف

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (3-10) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الشخصية بشكل كلي جاء بدرجة ضعيفة بقدر (1,96) وانحراف معياري قدره (0,74) ومنه نلاحظ أن أفراد العينة يتعرضون للضغوط الشخصية بشكل ضعيف .

الجدول (3-11) : اتجاهات أجوبة العينة نحو ضغوط الشخصية

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
1	ضعيف	,94678	2,1277	47	أبادر لحل مشكلات العمل و لا اشعر بالخوف من مواجهتها
3	ضعيف	,87201	2,0213	47	أثق في قدراتي على حل المشاكل التي تواجهني
2	ضعيف	,86989	2,0638	47	اثق في قدراتي لاختيار القرار السليم
5	ضعيف	,95408	1,7872	47	لدي قيم و مبادئ معينة التزم بهاو أحافظ عليها
4	ضعيف	,78903	1,8298	47	أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة
-	ضعيف	,74287	1,9660	47	الضغوط الشخصية

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (3-11) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الضغوط الشخصية بشكل كلي جاء بدرجة ضعيفة بمتوسط (1,96) وانحراف معياري (0,72)، ويمكن استنتاج هذا من خلال إجابات الأفراد العينة على الفقرات التالية، أبادر لحل مشكلات العمل و لا اشعر بالخوف من مواجهتها بمتوسط حسابي (2,12) و، اثق في قدراتي لاختيار القرار السليم بمتوسط حسابي (2,06). وهذا يعني أن أفراد العينة ترى بأن الضغوط الشخصية يتعرضون لها بدرجة ضعيفة.

رابعا: ضغوط العمل

يتضمن هذا المحور تحليل نتائج مستويات الضغوط العمل إجمالاً بأبعادها كما تدرجها العينة المدروسة في مؤسسة سوناطراك لمركب Gn1/Z الموجودة ببطيوه كما يعرضها الجدول (3-12) التالي:

الجدول (12-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل

إجمالاً

رقم البعد	البعد أو المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	الضغوط الوظيفية	3,11	0,53	2	متوسط
2	الضغوط التنظيمية	3,06	0,52	1	متوسط
3	الضغوط الشخصية	1,96	0,74	3	ضعيف
	ضغوط العمل إجمالية	2,71	-	-	متوسط

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (3-9) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو كل الأبعاد التي يعبر من خلالها عن الضغوط العمل جاءت هي الأخرى بمستويات متوسطة بمتوسط حسابي (2,71)، وأن الضغوط التنظيمية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ (3,06) يليه ضغوط الوظيفية بمتوسط (3,11)، و جاء في المرتبة الثالثة ب الضغوط الشخصية بمتوسط حسابي (1,96)، وهي إشارة إلى أن أفراد العينة ترى بأنها تتعرض لضغوط العمل بدرجة متوسط، و منه نقبل الفرضية المدروسة .

2-2- الالتزام التنظيمي

الفرضية الثانية: يتأثر الالتزام التنظيمي للموظفين بمستوى متوسط

ويهدف اختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات عينة الدراسة للالتزام التنظيمي الذي تعرضه العينة المدروسة بمؤسسة سوناتراك لفرع Gn1/Z الموجودة ببطوية وقد جاءت النتائج كما يعرضها الجدول رقم (3-13) التالي:

الجدول (3-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي

إجمالاً

رقم البعد	البعد أو المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	الالتزام العاطفي	2,60	0,66	3	ضعيف
2	الالتزام الاستمراري	2,87	0,81	2	متوسط
3	الالتزام المعياري	3,04	0,70	1	متوسط
	الالتزام التنظيمي إجمالي	2,84	0,64	-	متوسط

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (3-13) تظهر أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي بشكل كلي جاء بدرجة متوسطة بقدر (2,84) وانحراف معياري قدره (0,64)، وأن كل الأبعاد التي يعبر من خلالها عن الالتزام التنظيمي جاءت هي الأخرى بمستويات متوسطة، وجاء في المرتبة الأولى الالتزام المعياري بمتوسط حسابي قدر بـ (3,04) يليه بعد الالتزام الاستمراري بمتوسط (2,87)؛ وجاء في المرتبة الثالثة الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي (2,60)، وهي إشارة إلى أن أفراد العينة ترى بأنها تتعرض لضغوط العمل بدرجة متوسطة.

الجدول (3-14): اتجاهات أوجبة العينة نحو الالتزام التنظيمي إجمالاً

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
13	ضعيف	,67258	1,9362	47	اشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة
11	ضعيف	1,12041	2,5106	47	اشعر دائماً بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي اعمل فيها على أنها أفضل مؤسسة يمكن العمل و الارتباط بها
7	متوسط	,86776	2,8298	47	أرى ان قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة
6	متوسط	1,12741	2,8936	47	أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على انها جزء من مشاكل الشخصية
8	متوسط	,96277	2,8298	47	اشعر بانني اعمل في جو عائلي بالمؤسسة التي اعمل فيها
-	ضعيف	,66855	2,6000	47	الالتزام العاطفي

2	متوسط	1,10962	3,1702	47	اقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة
5	متوسط	1,18696	2,9362	47	اشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب و اشعر بانه يسد حاجاتي
12	ضعيف	,88256	2,2979	47	اهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي اعمل فيها
3	متوسط	1,04744	3,1064	47	ارغب بالبقاء في المؤسسة التي اعمل فيها
-	متوسط	,81573	2,8777	47	الالتزام الاستمراري
9	متوسط	,98509	2,8298	47	اشعر بان المؤسسة تهتم و تتفق مع عادات و تقاليد المجتمع الذي نعيش فيه
1	متوسط	,82514	3,5957	47	اعتقد بان انتقالي الى مؤسسة اخرى للعمل هو عمل غير اخلاقي
4	متوسط	1,06799	3,1064	47	ان بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها
10	ضعيف	1,11171	2,6383	47	ارى ان عملي في المؤسسة هو افضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة
-	متوسط	,70000	3,0426	47	الالتزام المعياري
-	متوسط	,64671	2,8401	47	الالتزام التنظيمي

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

النتائج المبينة من خلال الجدول رقم (3-14) تظهر أن المتوسط العام لانجاهات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي بشكل كلي جاء بدرجة متوسطة بمتوسط (2,84) وانحراف معياري (0,64)، ويمكن استنتاج هذا من خلال إجابات الأفراد العينة على الفقرات التالية، أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على أنها جزء من مشاكلي الشخصية بمتوسط حسابي (2,89)، اقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة بمتوسط حسابي (3,17)، و اعتقد بان انتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي كان بمتوسط حسابي (3,59). وهي إشارة إلى أن أفراد العينة ترى بأن التزامها نحو المؤسسة يتعرض بدرجة متوسطة، و منه نقبل الفرضية المدروسة .

3- تحليل التباين للانحدار

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة القائلة بوجود أثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لموظفي مؤسسة سوناطراك لمركب Gnl1/Z الموجودة ببطيوة وكانت النتائج كما يشير إليها الجدول رقم (3-15) التالي:

الجدول (3-15): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر الضغوط العمل

إجمالاً على الالتزام التنظيمي

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	3	2,361	0,707	2,005	0,127
الخطأ غير المفسر	43	16,878	0,393		
الخطأ الكلي	46	19,239			
معامل التحديد (R^2) = 0,123					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق:

بما أن مستوى الدلالة قدر ب 0,127 أي ($0,05 \geq \alpha$) يعني ذلك أن ضغوط العمل لا تؤثر على الالتزام التنظيمي. ومنه نرفض الفرضية المدروسة

نظراً لعدم وجود أثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي إجمالاً، تمت دراسة أثر ضغوط العمل على أبعاد الالتزام التنظيمي و جاءت النتائج كما يلي:

الجدول (3-16): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط العمل

إجمالاً على الالتزام العاطفي .

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	3	1,490	0,497	1,120	0,352
الخطأ غير المفسر	43	19,070	0,443		
الخطأ الكلي	46	20,560			
معامل التحديد (R^2) = 0,072					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق:

بما أن مستوى الدلالة قدر ب 0,352 أي أن $(0,05 \geq \alpha)$ يعني ذلك أن ضغوط العمل لا تؤثر على الالتزام العاطفي.

جاءت نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج كما يلي :

الجدول (3- 17) : نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط العمل

إجمالاً على الالتزام الاستمراري

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	3	4,336	1,445	2,366	0,084
الخطأ غير المفسر	43	26,273	0,611		
الخطأ الكلي	46	30,609			
معامل التحديد $(R^2) = 0,142$					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق:

بما أن مستوى الدلالة تقدر ب 0,084 أي أن $(0,05 \geq \alpha)$ يعني ذلك أن ضغوط العمل لا تؤثر على الالتزام الاستمراري.

الجدول (3- 18) : نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط العمل

إجمالاً على الالتزام المعياري

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	3	2,753	0,918	1,994	0,129
الخطأ غير المفسر	43	19,787	0,460		
الخطأ الكلي	46	22,540			
معامل التحديد $(R^2) = 0,122$					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق:

بما أن مستوى الدلالة تقدر ب 0,129 أي أن $(0,05 \geq \alpha)$ يعني ذلك أن ضغوط العمل لا تؤثر على الالتزام المعياري.

بما أنه لم تتضح لنا وجود أثر للضغوط إجمالاً على الالتزام التنظيمي بكل أبعاده، توجب علينا إجراء قياس أثر الضغوط (ضغوط تنظيمية، ضغوط وظيفية و ضغوط شخصية) على الالتزام التنظيمي إجمالاً و يظهر ذلك في الجدول التالي :

الجدول (3- 19) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام التنظيمي إجمالاً.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	2,047	2,047	5,359	0,025
الخطأ غير المفسر	45	17,192	0,382		
الخطأ الكلي	46	19,239			
معامل التحديد (R^2) = 0,106					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (3-12) ثبات صلاحية النموذج لاختبار وجود أثر بين ضغوط التنظيمية والالتزام التنظيمي، وذلك استناداً إلى مستوى الدلالة لهذا الاختبار والبالغ مقدارها (0,008) جاءت أقل من مستوى الدلالة $(0,05 \leq \alpha)$.

ويتضح من نفس نتائج الجدول وبالتحديد من خلال معامل التحديد (R^2) البالغ قيمته (0,106) أن المتغير المستقل ضغوط التنظيمية تؤثر بنسبة (10,6%) على الالتزام التنظيمي في مؤسسة سوناطراك.

ومن خلال النظر إلى نتائج تحليل الانحدار المتعدد كما يعرضها الجدول (3-20) التالي:

الجدول (20-3): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط التنظيمية على الالتزام

التنظيمي إجمالاً

أبعاد ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
ضغوط تنظيمية	-0,399	0,173	-0,326	-2,315	0,025

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

يتضح من الجدول (20-3) أن ضغوط التنظيمية تؤثر على الالتزام التنظيمي و ذلك استنادا لمستوى الدلالة ($0,05 \leq \alpha$) وقيمة معامل التحديد 0,106، كما أن قيمة Beta -0,326 تدل على وجود علاقة سلبية بين ضغوط التنظيمية و الالتزام التنظيمي .

و بعد الدراسة و القياس اتضح انه للضغوط التنظيمية اثر على أبعاد الالتزام التنظيمي و النتائج موضحة في الجداول التالية :

الجدول (3- 21): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط تنظيمية

على الالتزام الاستمراري

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	3,238	3,238	5,324	0,026
الخطأ غير المفسر	45	27,371	0,608		
الخطأ الكلي	46	30,609			
معامل التحديد (R^2) = 0,106					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق:

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم(3-21) ثبات صلاحية النموذج لاختبار وجود أثر بين ضغوط التنظيمية والالتزام الاستمراري، وذلك استنادا إلى مستوى الدلالة لهذا الاختبار والبالغ مقدارها (0,026) جاءت أقل من مستوى الدلالة ($0,05 \leq \alpha$).

ويتضح من نفس نتائج الجدول وبالتحديد من خلال معامل التحديد (R^2) البالغ قيمته (0,106) أن المتغير المستقل ضغوط التنظيمية تؤثر بنسبة (10,6%) على الالتزام الاستمراري في مؤسسة سوناطراك.

ومن خلال النظر إلى نتائج تحليل الانحدار المتعدد كما يعرضها الجدول (22-3) التالي:

الجدول (22-3): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط التنظيمية و على الالتزام

الاستمراري

أبعاد ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
ضغوط تنظيمية	-0,502	0,218	-0,325	-2,307	0,026

التعليق

يتضح من الجدول (22-3) أن ضغوط التنظيمية تؤثر على الالتزام الاستمراري و ذلك استنادا لمستوى الدلالة ($0,05 \leq \alpha$) وقيمة معامل التحديد 0,106، كما ان قيمة Beta -0,326 تدل على وجود علاقة سلبية بين ضغوط التنظيمية و الالتزام الاستمراري .

نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المعياري يعرضها الجدول التالي:

الجدول (23-3): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط التنظيمية

على الالتزام المعياري .

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	2,683	2,683	6,080	0,018
الخطأ غير المفسر	45	19,857	0,441		
الخطأ الكلي	46	22,540			
معامل التحديد (R^2) = 0,119					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق:

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (3-23) ثبات صلاحية النموذج لاختبار وجود أثر بين ضغوط التنظيمية والالتزام الاستمراري، وذلك استنادا إلى مستوى الدلالة لهذا الاختبار والبالغ مقدارها (0,018) جاءت أقل من مستوى الدلالة ($0,05 \leq \alpha$).

ويتضح من نفس نتائج الجدول وبالتحديد من خلال معامل التحديد (R^2) البالغ قيمته (0,119) أن المتغير المستقل ضغوط التنظيمية تؤثر بنسبة (11,9%) على الالتزام الاستمراري في مؤسسة سونا طراك
الجدول (3-24): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المعياري .

أبعاد ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
ضغوط تنظيمية	-0,457	0,185	-0,345	-2,466	0,018

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

التعليق

يتضح من الجدول (3-24) أن ضغوط التنظيمية تؤثر على الالتزام المعياري وذلك استنادا لمستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) وقيمة معامل التحديد (0,119)، كما أن قيمة Beta (-0,345) تدل على وجود علاقة سلبية بين ضغوط التنظيمية و الالتزام المعياري .
المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بها خرجنا بالنتائج التالية:

- لضغوط العمل ثلاث مصادر تمثلت في ضغوط تنظيمية، ضغوط وظيفية و ضغوط شخصية و كل مصدر يتكون من مجموعة محاور؛

- الالتزام التنظيمي يتكون من ثلاث أبعاد وهي كالتالي: التزام عاطفي، التزام استمراري و الالتزام المعياري؛

- ضغوط العمل هي مؤثرات و أحداث و مواقف يتعرض لها الأفراد أما داخل بيئة عملهم أو خارجها، و قد تؤثر سلبا أو إيجابا على راحتهم النفسية و التزامهم نحو مكان عملهم؛

- بينت النتائج أن ضغوط تنظيمية و الوظيفية تؤثر على موظفي مؤسسة سوناتراك مركب Gnl1/Z بمستوى متوسط، أما الضغوط الشخصية تؤثر بمستوى ضعيف؛
 - أشارت الدراسة إلى انه لا يوجد اثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي إجمالاً؛
 - نستنتج من خلال الدراسة أن ضغوط العمل إجمالاً لا تؤثر على أبعاد الالتزام التنظيمي؛
 - وجود اثر لضغوط التنظيمية على الالتزام التنظيمي؛
 - من خلال النتائج، نستنتج انه يوجد علاقة عكسية بين ضغوط التنظيمية و الالتزام الاستمراري؛
 - وجود علاقة عكسية بين ضغوط الوظيفية و الالتزام المعياري؛
 - عدم وجود اثر لضغوط العمل على الالتزام العاطفي؛
 - نستنتج انه يوجد اثر سلبي لضغوط العمل على الالتزام الاستمراري و المعياري.
- من خلال النتائج التالية تم الحكم على الفرضية الرئيسية بالنفي حيث لا يوجد اثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي إجمالاً، بينما توجد علاقة بين ضغوط العمل و أبعاد الالتزام التنظيمي المتمثلة في الالتزام الاستمراري و المعياري .

خاتمة عامة

خاتمة عامة

إن محاولتنا لدراسة ضغوط العمل و علاقته بالالتزام التنظيمي يعتبر خطوة إضافية في ميدان علم الإدارة و التنظيم، و موضوع ضغوط العمل ليست بالأمر الهين و ذلك لما يتميز به من تغير سريع في عصرنا الحالي، و تداخل عدة عوامل تؤدي إلى حالات الشعور بالإرهاق النفسي أو إجهاد، مما يؤثر على مستوى التزام الأفراد اتجاه عملهم، فهو يعتبر من أهم المتغيرات السلوكية التي تؤثر على نجاح أو فشل المنظمة .

و أكدت العديد من الدراسات و الأبحاث أن ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب و التأخر عن العمل، و تسرب العمالة المنظمات يؤدي مستواه إلى تحسين أداء المنظمات و زيادة فعاليتها و تحقيق أهدافها .

أثارت الدراسة جملة من التساؤلات، و قدمت فرضية بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- لضغوط العمل ثلاث مصادر تمثلت في ضغوط تنظيمية، ضغوط وظيفية و ضغوط شخصية و كل مصدر يتكون من مجموعة محاور؛

-الالتزام التنظيمي يتكون من ثلاث أبعاد و هي كالتالي: التزام عاطفي،التزام استمراري و الالتزام المعياري؛

- ضغوط العمل هي مؤثرات و أحداث و مواقف يتعرض لها الأفراد أما داخل بيئة عملهم أو خارجها، و قد تؤثر سلبا او إيجابا على راحتهم النفسية و التزامهم نحو مكان عملهم؛

- بينت النتائج أن ضغوط تنظيمية و الوظيفية تؤثر على موظفي مؤسسة سوناطراك مركب Gnl1/Z بمستوى متوسط، أما الضغوط الشخصية تؤثر بمستوى ضعيف؛

- أشارت الدراسة إلى انه لا يوجد اثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي إجمالاً و أبعاده الثلاث ؛

- نستنتج من خلال الدراسة أن ضغوط العمل إجمالاً لا تؤثر على أبعاد الالتزام التنظيمي؛

- وجود اثر لضغوط التنظيمية على الالتزام التنظيمي؛

- من خلال النتائج، نستنتج انه يوجد علاقة عكسية بين ضغوط التنظيمية و الالتزام الاستمراري؛

- نستنتج وجود علاقة عكسية بين ضغوط الوظيفية و الالتزام المعياري و الاستمراري حيث الأولى تؤثر على الأخرى تأثير سلبي .

التوصيات

على ضوء ما توصلت به نتائج الدراسة، فإننا نقدم بعض التوصيات نذكر منها:

- التدريب على الاسترخاء و التقليل من الغضب، بحيث هذا التوتر يؤدي إلتأثيرات سلبية داخل بيئة العمل؛
- الاهتمام بالحياة الشخصية للموظفين و تقديم الدعم الاجتماعي، الذي يعينهم على مواجهة ظروف الحياة و ضغوطها، من اجل خلق التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية؛
- عقد دورات التدريبية للموظفين، و التي تهدف إلى التعريف بأهمية الالتزام التنظيمي و العوامل التي تساهم في تكوينه و تنميته و ترسيخه في أفراد المنظمة؛
- تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم المهنية و الاجتماعية؛
- توضيح القواعد و الإجراءات و الأوامر العمل بمؤسسة سوناطراك، حيث يصبح الموظف قادر على فهم حقوقه و واجباته في المؤسسة؛
- توفير جو ملائم للموظف داخل المؤسسة لإبعاده عن أي ضغط قد يتعرض له داخل بيئة العمل .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا- الكتب

- (1) حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال)، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- (2) خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، عمان، دار الخليج للنشر و التوزيع ، 2014.
- (3) ماجد عبد المهدي مساعدة ، السلوك التنظيمي، دار المسيرة ، عمان ، 2016.

ثانيا - الرسائل الجامعية

- (4) ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، بسكرة، جامعة محمد خيضر.
- (5) بلقرع فاطيمة، بختاوي العونية، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر،، جامعة معسكر، 2016/2017.
- (6) سالي خديجة، زحاف نعيمة، اثر ضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017.
- (7) مبارك بن فالح، مبارك الدوسري، اثر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين، رسالة ماجستير، جامعة تايف، 2010.
- (8) مداح عودة ، لوجان ابتسام ، دور إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل ، مذكرة ماستر، جامعة معسكر، 2016/2017.

ثالثا - مجلات

- (9) تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 83، جامعة تكريت، 2010، ص، 180،
[.https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=9517](https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=9517)
- (10) مخلص شياع علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 9، 2012.

الملاحق

الملحق رقم 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

إستبيان

تحية طيبة وبعد،

في إطار الإعداد لمذكرة ماستر بعنوان "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي" نضع بين أيديكم هذا الإستبيان راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا وذلك بالإجابة على أسئلة الاستبيان بوضع علامة (x) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، ونفيدكم علما بأن ما تدلون به من إجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سريتها.

وشكرا

الطالبة : باهي صابرينة

الجزء الأول: المتغيرات الشخصية

الجنس: ذكر

أنثى

الخبرة المهنية:

05 سنوات فأقل

06 – 10 سنوات

11 – 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الفئة العمرية:

25 سنة فأقل

26 – 35 سنة

36 – 45 سنة

46 سنة فأكثر

الحالة الاجتماعية:

أعزب

متزوج

حالات أخرى

الوظيفة:

إطار

متحكم

منفذ

الجزء الثاني: يهتم هذا الجزء بقياس ضغوط العمل

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم (من ناحية الوقت)					
02	عملي الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه					
03	كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي و استعدادي					
04	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة					
05	يضايقني عدم تأكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة					
06	تقتصر وظيفتي داخل المؤسسة الى الوضوح					
07	أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة					
08	يحتاج العمل الذي أقوم به الى التركيز والانتباه					
09	إمكانياتي وقدراتي لا تستغل بالشكل المناسب					
10	كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح وقوانين العمل					
11	أنتقي أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص					
12	يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي أعمل معه					
13	يضايقني القيام بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وخارج تخصصي					
14	أعاني من الازدحام و كثرة الضوضاء في مكان العمل					
15	أنظمة التكييف الخاصة بمكان العمل غير كافية لمواجهة الحرارة أو البرودة					
16	أتحوف من الإصابة بالأمراض داخل العمل نتيجة عدم توفر الأقفعة					
17	لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية و الإضاءة					
18	نظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة والموضوعية					
19	إدارة المؤسسة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي					
20	لا تملك إدارة المؤسسة سياسة توظيف مناسبة لتغطية النقص في العمال					
21	نظام الاتصال المعمول به في المؤسسة لا يسمح بالربط بين كافة العاملين من جميع المستويات					
22	قواعد وإجراءات وأوامر العمل في المؤسسة غير واضحة ولا مفهومة					
23	المسؤولون والمشرفون المباشرون لا يتعاملون مع العمال بالمساواة					
24	قيادة المؤسسة لا تهتم بقضايا عمال المؤسسة و غير قادرة على فض النزاعات بين العمال					
25	تقييم أداء العاملين في المؤسسة لا يتم وفق أسس عادلة بين الموظفين					
26	أبادر لحل مشكلات العمل ولا أشعر بالخوف من مواجهتها					
27	أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني					
28	أثق في قدراتي لاختيار القرار السليم.					
29	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها					
30	أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة					

الجزء الثالث: يهتم هذا الجزء بقياس الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
31	أشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة					
32	أشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها على أنها أفضل مؤسسة يمكن العمل والارتباط بها					
33	أرى أن قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة					
34	أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على أنها جزء من مشاكل الشخصية					
35	أشعر بأنني أعمل في جو عائلي بالمؤسسة التي أعمل فيها					
36	أقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة					
37	أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاتي					
38	أهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي أعمل فيها					
39	أرغب بالبقاء في المؤسسة مهما توفرت لي فرص بديلة					
40	أشعر بأن المؤسسة تهتم وتتفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي نعيش فيه					
41	أعتقد بأن إنتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي					
42	إن بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها					
43	أرى أن عملي في المؤسسة هو أفضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة					

ملحق رقم 2

Frequencies

Notes

Output Created	21-MAY-2019 15:34:41	
Comments		
Input	Data	C:\Users\oran\Desktop\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	47
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=V_1 V_2 V_3 V_4 V_5 /ORDER=ANALYSIS.	
	Resources	
	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,07

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\ \ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav

Statistics

		الجنس	الخبرة المهنية	الفئة العمرية	الحالة الاجتماعية	الوظيفة
N	Valid	47	47	47	47	47
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	23	48,9	48,9	48,9
Valid انثى	24	51,1	51,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات فاقل5	22	46,8	46,8	46,8
سنوات10-06	14	29,8	29,8	76,6
Valid سنة15-11	8	17,0	17,0	93,6
اكتر من15سنة	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الفئة العمرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة فاقل25	5	10,6	10,6	10,6
Valid سنة26-35	23	48,9	48,9	59,6
سنة36-45	19	40,4	40,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اعزب	19	40,4	40,4	40,4
Valid متزوج	27	57,4	57,4	97,9
حالات اخرى	1	2,1	2,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اطر	34	72,3	72,3	72,3
Valid متحكم	9	19,1	19,1	91,5
منفذ	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Descriptives

Notes

Output Created		21-MAY-2019 15:36:53
Comments		
	Data	C:\Users\loran\Desktop\ضغوطا\العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	All non-missing data are used.
		DESCRIPTIVES
		VARIABLES=V1 V2 V3
		العيب_الوظيفي V4 V5 V6
		غموض_الدور V7 V8 V9 V10
Syntax		طبيعة_الوظيفة V11 V12 V13
		صراع_الدور ضغوط_الوظيفة
		/STATISTICS=MEAN
		STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
حجم العمل الذي اقوم به اكثر من الازم	47	3,5957	,92453
عملي الذي اقوم به روتيني لا جديد فيه	47	3,0851	1,01788
كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي و استعدادي	47	3,8085	,77005
العبء الوظيفي	47	3,4965	,66620
لا يوجد وصف دقيق للاعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة	47	3,2340	1,00461
بضايقتي عدم تاكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة	47	3,0426	,99907
تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة الى الوضوح	47	3,5957	,87625
غموض الدور	47	3,2908	,75058
اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة	47	3,3404	,98415
يحتاج العمل الذي اقوم به الى التركيز و الانتباه	47	1,9574	,69023
امكانياتي و قدراتي لا تستغل بالشكل المناسب	47	2,4255	1,03723
كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح و قوانين العمل	47	2,6596	,86669
طبيعة الوظيفة	47	2,5957	,53556
اتلقى اوامر عمل متعارضة من عدة اشخاص	47	3,3191	,93498
يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي اعمل معه	47	3,1915	,96995
بضايقتي القيام باعمال و مهام اشعر انها غير ضرورية و خارج تخصصي	47	2,7234	1,15537
صراع الدور	47	3,0780	,77775
ضغوط الوظيفة	47	3,1152	,47100
Valid N (listwise)	47		

Descriptives

Notes

Output Created	21-MAY-2019 15:39:03	
Comments		
Input	Data	C:\Users\oran\Desktop\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES	
	VARIABLES=V14 V15 V16	
	V17 ضغوط_البيئة_المادية V18	
	V19 V20 V21 V22 V23 V24	
	V25 ضغوط_الهيكل_التنظيمي	
	الضغوط_التنظيمية	
	/STATISTICS=MEAN	
	STDDEV.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\التنظيمي\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
اعاني من الازدحام و كثرة الضوضاء في مكان العمل	47	2,6809	1,00231
انظمة التكيف الخاصة بمكان العمل غير كافية لمواجهة الحرارة او البرودة	47	3,5745	1,03723
اتخوف من الاصابة بالامراض داخل العمل نتيجة عدم توفر الاقنعة	47	2,9149	1,01788
لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية و الاضاءة	47	3,5957	,85108

ضغوط البيئة المادية	47	3,1915	,65569
نظام العلاوات و المكافئات المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة و الموضوعية	47	2,5532	,99583
ادارة المؤسسة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي	47	2,7660	,91397
لا تملك ادارة المؤسسة سياسة توظيف مناسبة لتغطية النقص في العمال	47	3,1489	1,02105
نظام الاتصال المعمول به في المؤسسة لا يسمح بالربط بين كافة العاملين من جميع المستويات	47	3,3830	,94531
قواعد و اجراءات و اوامر العمل في المؤسسة غير واضحة و لا مفهومة	47	3,4043	,92453
المسؤولون و المشرفون المباشرون لا يتعاملون مع العمال بالمساواة	47	2,6809	,93498
قيادة المؤسسة لا تهتم بقضايا عمال المؤسسة و غير قادرة على فض النزاعات بين العمال	47	3,0000	1,02151
تقييم اداء العاملين في المؤسسة لا يتم وفق اسس عادلة بين الموظفين	47	2,5957	,97042
ضغوط الهيكل التنظيمي	47	2,9415	,69149
الضغوط التنظيمية	47	3,0665	,52815
Valid N (listwise)	47		

Descriptives

Notes

Output Created	21-MAY-2019 15:40:40
Comments	
Data	C:\Users\oran\Desktop ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	47
File	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=V26 V27 V28 V29 V30 الضغوط_الشخصية /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\التنظيمي\الالتزام والعمل\ضغوط العمل\spss.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ابادر لحل مشكلات العمل و لا اشعر بالخوف من مواجهتها	47	2,1277	,94678
اثق في قدراتي على حل المشاكل التي تواجهني	47	2,0213	,87201
اثق في قدراتي لاختيار القرار السليم لدي قيم و مبادئ معينة التزم بها و احافظ عليها	47	1,7872	,95408
ابادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لاي مشكلة	47	1,8298	,78903
الضغوط الشخصية	47	1,9660	,74287
Valid N (listwise)	47		

Descriptives

Notes

Output Created	21-MAY-2019 15:42:25
Comments	
Input	Data C:\Users\oran\Desktop\ضغوط العمل\الالتزام التنظيمي\spss.sav

	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	47
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=V31 V32 V33 V34 V35 الالتزام_العاطفي V36 الالتزام_الاستمراري V37 V38 V39 V40 V41 V42 V43 الالتزام_المعياري الالتزام_التنظيمي /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \العمل والالتزام التنظيمي\spss.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
اشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق اهداف المؤسسة	47	1,9362	,67258
اشعر دائما بالفخر اثناء الحديث عن المؤسسة التي اعمل فيها على انها افضل مؤسسة يمكن العمل و الارتباط بها	47	2,5106	1,12041
ارى ان قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة	47	2,8298	,86776
افكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على انها جزء من مشاكلي الشخصية	47	2,8936	1,12741
اشعر بانني اعمل في جو عائلي بالمؤسسة التي اعمل فيها	47	2,8298	,96277
الالتزام العاطفي	47	2,6000	,66855
اقبل باي عمل اكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة	47	3,1702	1,10962

اشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب و اشعر بأنه يسد حاجاتي	47	2,9362	1,18696
اهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي اعمل فيها	47	2,2979	,88256
ارغب بالبقاء في المؤسسة التي اعمل فيها	47	3,1064	1,04744
الالتزام الاستمراري	47	2,8777	,81573
اشعر بان المؤسسة تهتم و تتفق مع عادات و تقاليد المجتمع الذي نعيش فيه	47	2,8298	,98509
اعتقد بان انتقالي الى مؤسسة اخرى للعمل هو عمل غير اخلاقي	47	3,5957	,82514
ان بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها	47	3,1064	1,06799
ارى ان عملي في المؤسسة هو افضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة	47	2,6383	1,11171
الالتزام المعياري	47	3,0426	,70000
الالتزام التنظيمي	47	2,8401	,64671
Valid N (listwise)	47		

ملحق رقم 3

Reliability

Notes

Output Created		23-MAY-2019 10:14:49
Comments		
	Data	C:\Users\oran\Desktop\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=V1 V2 V3
		V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11
		V12 V13
		/SCALE('ضغوط الوظيفة') ALL
		/MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Scale: ضغوط الوظيفة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	13

Reliability

Notes

Output Created	23-MAY-2019 10:15:35
Comments	
	C:\Users\loran\Desktop ضغط العمل والالتزام التنظيمي ابيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Data	
Active Dataset	DataSet1
Input	
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	47
File	
Matrix Input	
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25 /SCALE(الضغوط التنظيمية) ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر \ ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Scale: الضغوط التنظيمية

		N	%
Cases	Valid	47	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	12

Reliability

Notes

Output Created		23-MAY-2019 10:16:24
Comments		
	Data	C:\Users\oran\Desktop\ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=V26 V27
		V28 V29 V30
Syntax		/SCALE('الضغط الشخصية')
		ALL
		/MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\ \ ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Scale: الضغط الشخصية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	5

Reliability

Notes

Output Created	23-MAY-2019 10:17:08
Comments	
	C:\Users\loran\Desktop\ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Data	
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	47
File	
Matrix Input	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Cases Used	

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V31 V32 V33 V34 V35 /SCALE('الالتزام العاطفي') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\بيانات أثر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.sav

Scale: الالتزام العاطفي

		N	%
	Valid	47	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	5

Reliability

Notes

Output Created		23-MAY-2019 10:17:54
Comments		
	Data	C:\Users\oran\Desktop\ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V36 V37 V38 V39 /SCALE('الالتزام الاستمراري') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\ \ ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Scale: الالتزام الاستمراري

		N	%
Cases	Valid	47	100,0
	Excluded ^a	0	,0

Total	47	100,0
-------	----	-------

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	4

Reliability

Notes

Output Created	23-MAY-2019 10:18:27
Comments	
	C:\Users\oran\Desktop ضغط العمل والالتزام التنظيمي ابيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Data	
Active Dataset	DataSet1
Input	
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	47
File	
Matrix Input	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Cases Used	RELIABILITY
Syntax	/VARIABLES=V40 V41 V42 V43 /SCALE('الالتزام المعياري') ALL /MODEL=ALPHA.

Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\أثر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.sav

Scale: الالتزام المعياري

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	47	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	4

ملحق رقم 4

NPar Tests

Notes

Output Created	12-JUN-2019 18:28:01	
Comments		
	Data	C:\Users\oran\Desktop\ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
		NPAR TESTS
Syntax		/K-S(NORMAL)=ضغط_الوظيفة=الضغوط_التنظيمية_الضغوط_الشخصية ضغط_العمل_الالتزام_العاطفي الالتزام_الاستمراري_الالتزام_المعياري الالتزام_التنظيمي
		/MISSING ANALYSIS.
	Processor Time	00:00:00,00
Resources	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed ^a	71493

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ضغوط الوظيفة	الضغوط التنظيمية	الضغوط الشخصية	ضغوط العمل
N		47	47	47	47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,1152	3,0665	1,9660	2,7159
	Std. Deviation	,47100	,52815	,74287	,38557
	Absolute	,063	,071	,248	,103
Most Extreme Differences	Positive	,049	,056	,248	,103
	Negative	-,063	-,071	-,114	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,431	,485	1,698	,706
Asymp. Sig. (2-tailed)		,992	,973	,006	,702

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الالتزام العاطفي	الالتزام الاستمراري	الالتزام المعياري	الالتزام التنظيمي
N		47	47	47	47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2,6000	2,8777	3,0426	2,8401
	Std. Deviation	,66855	,81573	,70000	,64671
	Absolute	,156	,143	,141	,108
Most Extreme Differences	Positive	,156	,143	,141	,068
	Negative	-,108	-,092	-,083	-,108
Kolmogorov-Smirnov Z		1,067	,977	,968	,742
Asymp. Sig. (2-tailed)		,205	,295	,305	,640

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression

Notes

Output Created	12-JUN-2019 18:34:41
Comments	
Input	C:\Users\oran\Desktop\ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات\ أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	47
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Cases Used	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام_التنظيمي /METHOD=ENTER ضغوط_الوظيفة_الضغوط_التنظيمية الضغوط_الشخصية
Syntax		
	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,03
Resources	Memory Required	3108 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر \ ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام_التنظيمي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,350 ^a	,123	,062	,62650

a. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,361	3	,787	2,005	,127 ^b
	Residual	16,878	43	,393		
	Total	19,239	46			

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي

b. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,363	,722		6,044	,000
	ضغوط الوظيفة	-,184	,226	-,134	-,814	,420
	الضغوط التنظيمية	-,327	,203	-,267	-1,609	,115
	الضغوط الشخصية	,028	,128	,032	,216	,830

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي

Regression

Notes

Output Created	12-JUN-2019 18:35:40
Comments	

		C:\Users\oran\Desktop\ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات \ أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Data	
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Cases Used	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام_العاطفي /METHOD=ENTER ضغوط_الوظيفة_الضغوط_التنظيمية الضغوط_الشخصية
Syntax		
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3108 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر .sav ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	----------------------	----------------------	--------

1	الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية ^b	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,269 ^a	,072	,008	,66595

a. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,490	3	,497	1,120	,352 ^b
	Residual	19,070	43	,443		
	Total	20,560	46			

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي

b. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,707	,767		4,831	,000
	ضغوط الوظيفة	-,260	,241	-,183	-1,079	,287
	الضغوط التنظيمية	-,144	,216	-,113	-,664	,510
	الضغوط الشخصية	,072	,136	,080	,532	,597

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي

Regression

Notes

Output Created		12-JUN-2019 18:36:07
Comments		
		C:\Users\oran\Desktop\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Data	
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام_الاستمراري /METHOD=ENTER ضغوط_الوظيفة_الضغوط_التنظيمية الضغوط_الشخصية
Syntax		
	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,04
Resources	Memory Required	3108 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية ^b		. Enter

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,376 ^a	,142	,082	,78166

a. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,336	3	1,445	2,366	,084 ^b
	Residual	26,273	43	,611		
	Total	30,609	46			

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

b. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,983	,901		5,532	,000
	ضغوط الوظيفة	-,347	,283	-,200	-1,227	,227
	الضغوط التنظيمية	-,366	,254	-,237	-1,442	,156
	الضغوط الشخصية	,049	,159	,045	,309	,759

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

Regression

Notes

Output Created		12-JUN-2019 18:36:41
Comments		
	Data	C:\Users\oran\Desktop\ بضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام المعياري /METHOD=ENTER ضغوط الوظيفة الضغوط التنظيمية الضغوط الشخصية
Syntax		
	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
Resources	Memory Required	3108 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ أثر \ التنظيمي\بيانات أثر \ ضغط العمل والالتزام التنظيمي.sav
 ضغط العمل والالتزام التنظيمي

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغط الشخصية, ضغط الوظيفة, الضغط التنظيمية ^b		. Enter

- a. Dependent Variable: الالتزام المعياري
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,349 ^a	,122	,061	,67835

- a. Predictors: (Constant), الضغط الشخصية, ضغط الوظيفة, الضغط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,753	3	,918	1,994	,129 ^b
	Residual	19,787	43	,460		
	Total	22,540	46			

- a. Dependent Variable: الالتزام المعياري
 b. Predictors: (Constant), الضغط الشخصية, ضغط الوظيفة, الضغط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,400	,782		5,629	,000

ضغوط الوظيفة	,053	,245	,036	,217	,829
الضغوط التنظيمية	-,472	,220	-,356	-2,144	,038
الضغوط الشخصية	-,039	,138	-,041	-,279	,781

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري

ملحق رقم 5

Regression

Notes

Output Created		23-MAY-2019 10:28:01
Comments		
	Data	C:\Users\loran\Desktop\ملف ضغط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام_التنظيمي /METHOD=STEPWISE ضغط_الوظيفة_الضغط_التنظيمية الضغط_الشخصية
Syntax		
	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00
Resources	Memory Required	3268 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر .sav ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغوط التنظيمية		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,326 ^a	,106	,087	,61809

a. Predictors: (Constant), الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,047	1	2,047	5,359	,025 ^b
	Residual	17,192	45	,382		
	Total	19,239	46			

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي

b. Predictors: (Constant), الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,065	,537		7,573	,000
الضغوط التنظيمية	-,399	,173	-,326	-2,315	,025

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1					
ضغوط الوظيفة	-,141 ^b	-,877	,385	-,131	,775
الضغوط الشخصية	,053 ^b	,372	,712	,056	,979

a. **Dependent** Variable: الالتزام التنظيمي

b. Predictors in the Model: (**Constant**), الضغوط التنظيمية

Regression

Notes

Output Created	23-MAY-2019 10:29:17
Comments	
Data	C:\Users\loran\Desktop\ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات\ أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Active Dataset DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	47
File	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Cases Used	

Syntax	REGRESSION	
	/MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00
Resources	Memory Required	3268 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر \ ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغوط التنظيمية		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-t o-enter <= ,050, Probability-of-F-t o-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 ^a	,106	,086	,77990

a. Predictors: (Constant), الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,238	1	3,238	5,324	,026 ^b
	Residual	27,371	45	,608		
	Total	30,609	46			

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

b. Predictors: (Constant), الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,418	,677		6,523	,000
	الضغوط التنظيمية	-,502	,218	-,325	-2,307	,026

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	ضغوط الوظيفة	-,209 ^b	-1,318	,194	-,195	,775
	الضغوط الشخصية	,077 ^b	,538	,594	,081	,979

a. Dependent Variable: **الالتزام الاستمراري**

b. Predictors in the Model: (Constant), الضغوط التنظيمية

Regression

Notes

Output Created		23-MAY-2019 10:30:06
Comments		
		C:\Users\oran\Desktop\ضغوط
	Data	العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	47
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام_المعياري /METHOD=STEPWISE ضغوط_الوظيفة_الضغوط_التنظيمية الضغوط_الشخصية
Syntax		
	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,06
Resources	Memory Required	3268 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop \ ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر
ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغوط التنظيمية		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-t o-enter <= ,050, Probability-of-F-t o-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,345 ^a	,119	,099	,66428

a. Predictors: (Constant), الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,683	1	2,683	6,080	,018 ^b
	Residual	19,857	45	,441		
	Total	22,540	46			

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري

b. Predictors: (Constant), الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,445	,577		7,705	,000
	الضغوط التنظيمية	-,457	,185	-,345	-2,466	,018

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	ضغوط الوظيفة	,044 ^b	,275	,784	,041	,775
	الضغوط الشخصية	-,047 ^b	-,328	,745	-,049	,979

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري

b. Predictors in the Model: (Constant), الضغوط التنظيمية

Regression

Notes

Output Created	17-JUN-2019 14:36:02
Comments	
	C:\Users\loran\Desktop\ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.sav
Input	DataSet1
Data	
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	47
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Cases Used	

Syntax	REGRESSION	
	/MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الالتزام_العاطفي /METHOD=ENTER ضغوط_الوظيفة_الضغوط_التنظيمية الضغوط_الشخصية	
Resources	Processor Time	00:00:00,14
	Elapsed Time	00:00:00,16
	Memory Required	3108 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] C:\Users\oran\Desktop\بيانات أثر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي\بيانات أثر ضغوط .sav العمل على الالتزام التنظيمي

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية ^b		. Enter

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,269 ^a	,072	,008	,66595

a. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,490	3	,497	1,120	,352 ^b
	Residual	19,070	43	,443		
	Total	20,560	46			

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي

b. Predictors: (Constant), الضغوط الشخصية, ضغوط الوظيفة, الضغوط التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,707	,767		4,831	,000
	ضغوط الوظيفة	-,260	,241	-,183	-1,079	,287
	الضغوط التنظيمية	-,144	,216	-,113	-,664	,510
	الضغوط الشخصية	,072	,136	,080	,532	,597

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي

ملخص

إن المنظمة التي تهدف إلى تحقيق أهدافها، يجب عليها تحقيق نوع من الرضا العاملين فيها و محاولة التخفيف من مستوى الضغوط التي تواجههم، حيث تحقق المنظمة الالتزام التنظيمي للعاملين فيها من خلال انسجام قيمها و أهدافها بقيم و أهداف العاملين .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع إستبانة على موظفين في مؤسسة سوناتراك مركب Gn1/Z البالغ عددهم 47 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي لتحليل البيانات (spss) وتوصلت الدراسة إلى انه لا يوجد اثر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي و إنما يوجد علاقة بين بعدي الالتزام التنظيمي و ضغوط العمل.

الكلمات المفتاحية: الضغوط العمل، الالتزام التنظيمي، الموظف، المنظمة.

Résumé

L'organisation, qui vise à atteindre ses objectifs, doit obtenir une sorte de satisfaction et s'efforcer de réduire le niveau de pression auquel elle est confrontée, à mesure que l'organisation réalise l'engagement organisationnel de ses employés en alignant leurs valeurs et leurs objectifs sur ceux de ses employés.

L'objectif de cette étude était de révéler l'effet de la pression sur l'engagement organisationnel: un questionnaire a été distribué aux employés de Sonatrach d'un échantillon de 47 employés de Gn1 / Z choisis au hasard pour répondre aux questions de l'étude et tester des hypothèses sur la base du programme d'analyse statistique. Les résultats ont montré que la pression exercée sur le travail n'avait aucun impact sur l'engagement organisationnel, mais qu'il existait une relation entre la dimensions de l'engagement organisationnel et les pressions liées au travail.

Mots clés: pression de travail, engagement organisationnel, employé, organisation.