الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة عبد الحميد بن باديس– مستغانم –
Université Abdelhamid Ibn Badis -Mostaganem-
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: اقتصاد كمي

دراسة أثر الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم- أنموذجا

مقدمة من طرف الطالبة:
بن مخطار صارة

تحت إشراف الأستاذ:
سيدي أحمد كبداني

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	من الجامعة
رئيسا	بادن عبد القادر	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مقررا	سيدي أحمد كبداني	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مناقشا	نورين مولود	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2023/2022

الشكر

بعد الحمد لله الذي أنعم علينا وقدرنا لإتمام هذا العمل

أتقدم بخالص شكري إلى أستاذي ومؤطري "سيدي أحمد كبداني" لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، ولكل ما قدمه من ملاحظات علمية قيمة فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى المشرف على التربص طبيب مختص في علم الأوبئة ورئيس مصلحة الوقاية لمستغانم السيد بن أحمد محمد، فجزاه الله خيرا.

وأشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد لإنجاح هذا العمل.

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالعلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية أتقدم بإهداء عملي المتواضع هذا إلى

من سهر على تربيتي وتأديبي جدي وجدتي حفظهما الله وأطال عمرهما،

إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا عليه أمي الغالية،

إلى صديقاتي وأحبتي،

إلى طلبة الدفعة،

ولكل روح طيبة شاركتني بدعائها.

فهرس المحتويات

الشكر

الإهداء

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة..... 01

الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط المهنية 26-06

تمهيد.....06

المبحث الأول: مفهوم ضغوط المهنية وعناصره.....07

المطلب الأول: مفهوم ضغوط المهنية.....07

المطلب الثاني: عناصر ضغوط المهنية.....09

المبحث الثاني: أنواع ضغوط المهنية ومراحلها.....11

المطلب الأول: أنواع ضغوط المهنية.....11

الفرع الأول: أنواع ضغوط المهنية وفقا لمعيار المصدر.....11

الفرع الثاني: أنواع ضغوط المهنية وفقا لمعيار الشدة.....11

الفرع الثالث: أنواع ضغوط المهنية وفقا لمعيار الآثر.....12

المطلب الثاني: مراحل ضغوط المهنية.....13

المبحث الثالث: مصادر ضغوط المهنية وآثارها.....15

المطلب الأول: مصادر ضغوط المهنية.....15

الفرع الأول: المصادر التنظيمية.....15

الفرع الثاني: المصادر الوظيفية.....17

الفرع الثالث: المصادر الشخصية.....18

المطلب الثاني: آثار ضغوط المهنية.....21

الفرع الأول: آثار ضغوط المهنية الإيجابية.....21

الفرع الثاني: آثار ضغوط المهنية السلبية.....22

المبحث الرابع: أهمية دراسة ضغوط المهنية.....24
خلاصة.....26
الفصل الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي.....27-40
تمهيد.....27
المبحث الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه.....28
المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي.....28
المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي.....29
المبحث الثاني: أنواع الالتزام التنظيمي ومراحل تطوره.....30
المطلب الأول: أنواع الالتزام التنظيمي.....30
الفرع الأول: الالتزام المستمر.....30
الفرع الثاني: الالتزام الشعوري، أو الفاعل.....31
الفرع الثالث: الالتزام المعياري.....31
المطلب الثاني: مراحل تطور الالتزام التنظيمي.....31
الفرع الأول: مرحلة التجربة.....31
الفرع الثاني: مرحلة العمل والإنجاز.....31
الفرع الثالث: مرحلة الثقة بالتنظيم.....31
المبحث الثالث: أهمية الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه.....33
المطلب الأول: أهمية الالتزام التنظيمي.....33
المطلب الثاني: العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي.....34
المبحث الرابع: آثار الالتزام التنظيمي وأبعاده.....36
المطلب الأول: آثار الالتزام التنظيمي.....36
الفرع الأول: الآثار الوظيفية للالتزام التنظيمي.....36
الفرع الثاني: الآثار الحياتية للالتزام التنظيمي.....37
المطلب الثاني: أبعاد الالتزام التنظيمي.....38
الفرع الأول: الالتزام العاطفي.....38
الفرع الثاني: الالتزام الأخلاقي، المعياري.....38
الفرع الثالث: الالتزام المستمر.....38

خلاصة.....40
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس.....41-68
تمهيد.....41
المبحث الأول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.....42
المطلب الأول: عموميات حول المؤسسة محل الدراسة.....42
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.....43
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.....47
المطلب الأول: منهج الدراسة.....47
المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث والوصف الحصائي لها وفق الخصائص الشخصية.....47
الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث.....47
الفرع الثاني: الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق الخصائص الشخصية والوظيفية.....47
المطلب الثالث: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة.....49
الفرع الأول: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات.....49
الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.....50
المطلب الرابع: ثبات وصدق أداة البحث واختيار التوزيع الطبيعي.....51
الفرع الأول: ثبات الأداة.....51
الفرع الثاني: صدق أداة البحث.....51
الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي.....51
المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.....52
المطلب الأول: تحليل فقرات المتغير ضغوط المهنية.....53
المطلب الثاني: تحليل فقرات المتغير الالتزام التنظيمي.....56
المطلب الثالث: قوة العلاقة بين المتغيرين.....58
المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.....59
الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية.....59
الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية.....60
خلاصة.....68

خاتمة.....69
قائمة المراجع.....71
الملاحق.....74

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	12
02	الفرق بين نمط الشخصية (A) ونمط الشخصية (B)	19
03	أهمية الالتزام التنظيمي وآثاره على المستويات المختلفة.	37
04	تعداد المستخدمين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس	43
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	48
06	نتائج معاملات الثبات للإنساق الداخلي لكل متغير بأبعاده	51
07	معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة	52
08	مقياس لكارت للحكم على إجابات الأفراد	52
09	المتوسطات الحسابية واللإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات ضغوط المهنية	53
10	المتوسطات الحسابية واللإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الالتزام التنظيمي	56
11	مصفوفة الارتباط بين ضغوط المهنية والالتزام التنظيمي	58
12	تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي	59
13	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الوظيفية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	60
14	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الوظيفية على الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	61
15	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الوظيفية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	61
16	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	62
17	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	63
18	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	63
19	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	64
20	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	64

21	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	65
22	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	66
23	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم	66

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	04
02	العلاقة بين مكونات ضغوط المهنية الرئيسية	10
03	مراحل ضغوط المهنية عند هانزسيلي	14
04	العلاقة بين الضغط والأداء	23
05	مراحل تطور الالتزام التنظيمي	32
06	العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي	35
07	أبعاد الالتزام التنظيمي	39
08	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس	44

مقدمة

مقدمة

عرف عالمنا اليوم تزايد في عدد وحجم المؤسسات العامة والخاصة التي تعمل على تلبية حاجيات ورغبات المجتمع. ولنجاح واستمرار المؤسسة في تحقيق أهدافها لابد من مراعاة مجموعة من المتغيرات. وتعتبر ضغوط المهنية إحدى هذه المتغيرات والتي أصبحت مظهر طبيعيا في حياة الإنسان، كما تشهد المؤسسة الواحدة أشكالا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية.

وتعد ضغوط المهنية أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها، وذلك للتأثير المباشر وغير المباشر الذي تسببه على مستوى الفرد والمؤسسة في تحقيق الأهداف، خاصة في ظل الانفجار المعرفي والتحولات الحاصلة في الوسط التكنولوجي والحضاري وهذا ما أثر على صحة العامل النفسية وصفائه الذهني، وتتفاوت مستويات الضغوط من شخص لآخر نتيجة المواقف التي يتعرض لها وما يصاحبها من إحباط وقلق وتوتر مما يؤثر سلبا على التزام العامل ومكانته في المؤسسة. لهذا لابد من الاهتمام بالضغوط المهنية وذلك لمساعدة الأفراد على مواجهتها وتدريبهم على كيفية إدارتها والتقليل من أثارها السلبية.

من جانب آخر يعتبر الالتزام التنظيمي المفتاح الأساسي والمهم لتفحص مدى انسجام أفراد المؤسسة فيما بينهم، وهو مهم أيضا لتفحص مدى الانسجام القائم بين الأفراد ومؤسساتهم، فالأفراد ذو الالتزام المرتفع تجاه مؤسساتهم لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيدا من الجهد والتفاني في أعمالهم ويسعون بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم مؤسساتهم.

وقد أكدت العديد من الدراسات والأبحاث أن ضعف مستوى الالتزام التنظيمي الذي يعد من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء، يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المؤسسات بينما يؤدي زيادة مستوى الالتزام التنظيمي إلى تحسين أداء المؤسسات وزيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها.

وعلى هذا الأساس وعلى ضوء ماتقدم، تتضح معالم إشكالية البحث التي تسعى إلى توضيح العلاقة بين ضغوط المهنية والالتزام التنظيمي على النحو التالي: "**ما أثر ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم؟**"

وتندرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية وهي:

- ما هو مفهوم ضغوط المهنية؟ وماهي مصادره؟
- ما هو مفهوم الالتزام التنظيمي؟ وماهي العوامل المساعدة في تكوينه؟
- مالعلاقة بين ضغوط المهنية والالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم؟

1- **دراسات سابقة:**

- **الدراسة الأولى:** دراسة (Chapman, 1999) أجريت على عينة من العاملين في القطاع الصحي مكونة من (500) ممرض وممرضة في المستشفيات الأمريكية لولاية أيوا، وكانت تستهدف دراسة العلاقة بين مستويات ضغط العمل وبين إدراك الممرضين لمساندة زملائهم في العمل من خلال إستبيان أعد لهذا الغرض. بحيث توصلت إلى النتائج أن الممرضون والممرضات يدركون أن انخفاض مساندة زملائهم يئدي إلى شعورهم بزيادة مستوى الضغط لديهم، وأن مستويات ضغط العمل لدى الممرضين والممرضات الذين أمضوا سنتين فما دون في ممارسة المهنة كانت أعلى من زملائهم الآخرين الذين لديهم خدمة أكثر من ذلك.

● **الدراسة الثانية:** دراسة أحمد محمد أحمد مصطفى، "أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي"، مجلة امارابك، المجلد07، العدد20، 2016، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية الاسعودية. بحيث توصلت الدراسة إلى تميز أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمستوى عال من الالتزام التنظيمي اتجاه الجامعة وبصفة خاصة الالتزام المعياري، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة باستثناء غموض الدور.

● **الدراسة الثالثة:** بلقرع فاطمة وبختاوي العونية، "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية لمؤسسة مطاحن بني شقران"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في إدارة الموارد البشرية وتطوير الكفاءات، جامعة مصطفى اسطمبولي،2017، معسكر، الجزائر،

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة حيث قاموا بتوزيع استبيان على عينة عشوائية مكونة من 80 مفردة ولتحليل بيانات الاستبيان استخدموا برنامج التحليل الإحصائي SPSS. بحيث توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الموظفين بالمؤسسة إيجابية نحو تعرضها لضغوط العمل بدرجة متوسطة، ويتمتعون بمستوى التزام تنظيمي عالي.

2- التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في:

- هناك اتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال الجانب النظري لموضوع ضغوط المهنية.
- هناك اتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال الجانب النظري لموضوع الالتزام التنظيمي.

وتختلف الدراسة عن الدراسات السابقة في:

- من ناحية المكان والزمان.
- اختبار الأبعاد.
- أهداف الدراسة.
- عينة البحث.

3- متغيرات و أنموذج البحث:

اشتمل هذا البحث على نوعين من المتغيرات هما:

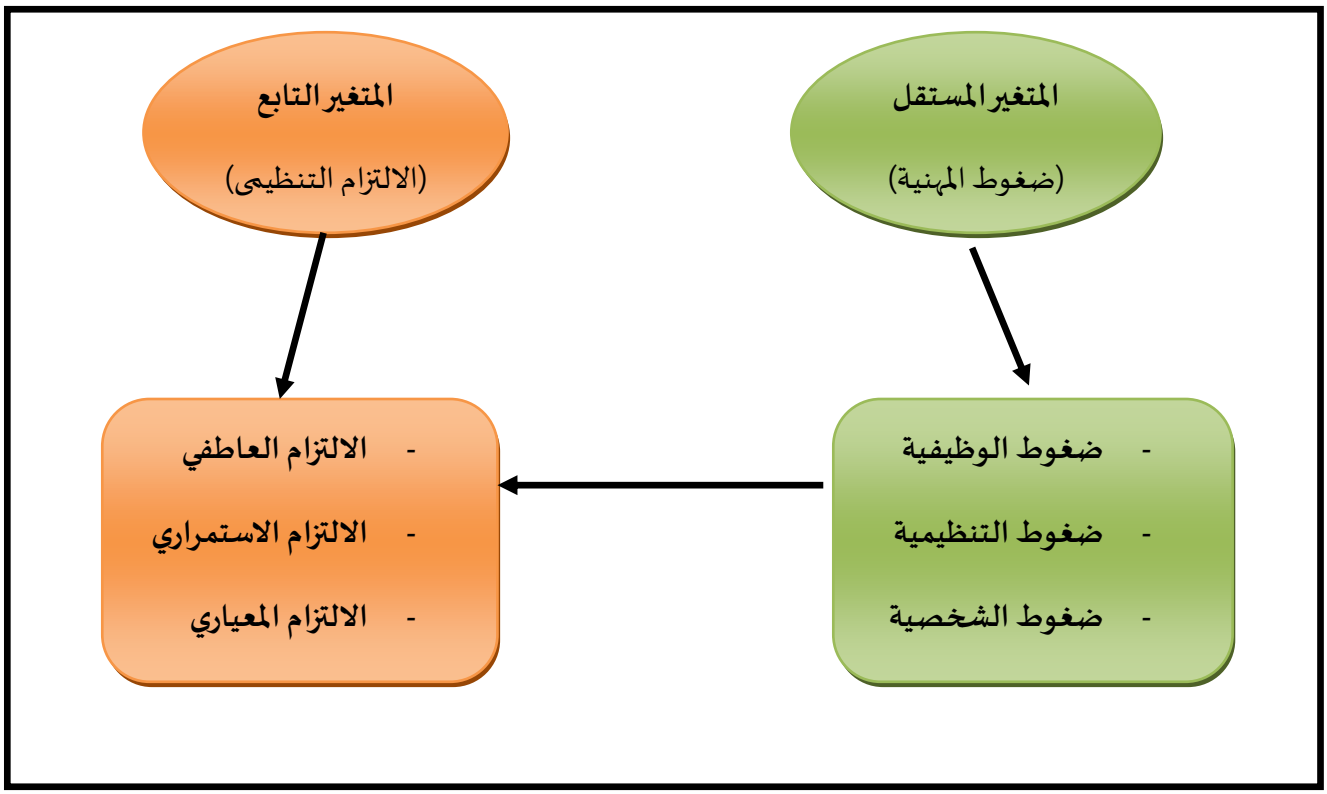
● المتغير المستقل: وهو ضغوط المهنية، تضمنت عدة أبعاد وهي:

- ضغوط الوظيفية.
- ضغوط التنظيمية.
- ضغوط الشخصية.

● المتغير التابع: وهو الالتزام التنظيمي، تضمن عدة أبعاد وهي:

- الالتزام العاطفي.
- الالتزام الاستمراري.
- الالتزام المعياري.

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الاستبيان

4- الفرضيات البحث:

بنيت هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية: "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط المهنية بأبعاده المختلفة (ضغوط الوظيفية، ضغوط التنظيمية، ضغوط الشخصية) في مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

وتندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.

5- منهجية البحث:

إن الأسلوب الذي استعملناه لدراسة الموضوع هو المنهج الوصفي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية وذلك من خلال المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بالموضوع البحث، والمنهج التحليلي الإحصائي من خلال عملية الاستبانة التي تقوم على جمع البيانات والمعلومات على أفراد العينة داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم وذلك بغرض تحليلها والتوصل إلى النتائج وصحة الفرضيات.

6- أسباب اختيار موضوع البحث:

تطرقنا لهذه الدراسة لأنها تحظى بالاهتمام الكبير فهي تعكس الجانب المهني على الجانب النفسي والاجتماعي للعاملين المتعرضين للضغوط. وذلك لتحسين العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم بضرورة الاهتمام بمعالجة ضغوط المهنية، لما له تأثير في تعاملات مع الجمهور الخارجي وتقديم الخدمات.

7- أهداف البحث:

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.

- توضيح مفهوم لكل من ضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.
- التعرف على العلاقة التي تربط بين ضغوط المهنية والالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- الوصول إلى نتائج ونصائح للتخفيف من مسببات ضغط المهنية الذي يؤثر على الالتزام التنظيمي.

8- أهمية البحث:

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع الواسعة في عدة مجالات، وباعتبار أن المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم أحد المؤسسات التي يتعرض العاملين فيها لضغوط متعددة المصادر.

- إعطاء نظرة واسعة عن أهم أسباب ومصادر ضغوط المهنية لدى العاملين.
- التعرف على البعد الأكثر تأثير من أبعاد الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي.

9- حدود البحث:

بغية الإلمام بإشكالية الدراسة وفهم مختلف جوانبها حددنا دراستنا كما يلي:

- **الحدود المكانية:** المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادلس "بالاطرش العجال".
- **الحدود الزمنية:** تمت خلال الفترة ممتدة من 2023/02/27 إلى 2023/03/27.
- **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على دراسة أثر ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.
- **الحدود البشرية:** يتمثل المجال البشري في عدد العمال داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم التي تم إجراء الدراسة الميدانية بها.

10- صعوبات البحث:

- صعوبة دراسة المتغيرات البحثية المختارة بمعزل عن علاقتها مع متغيرات خارجية أخرى.
- صعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة.
- عدم التجاوب العاملين بالقطاع الصحي العمومي مع الاستبانة

11- هيكل البحث:

لمعالجة موضوعنا هذا قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول، تسبقهم مقدمة وتليهم خاتمة تحتوي ملخصا متبوعا بأهم النتائج المتحصل عليها إضافة إلى بعض التوصيات.

الفصل الأول "الإطار النظري لضغوط المهنية" وقد تم تقسيمه إلى أربعة مباحث، بحيث سنعرض في المبحث الأول مقهوم ضغوط المهنية وعناصره، أما المبحث الثاني فهو بعنوان أنواع ضغوط المهنية ومراحله، والمبحث الثالث بعنوان مصادر ضغوط المهنية وآثاره. وأخيرا المبحث الرابع والذي بعنوان أهمية دراسة ضغوط المهنية.

اما الفصل الثاني فهو "الإطار النظري للالتزام التنظيمي" وقد تم تقسيمه إلى أربعة مباحث، بحيث سنبين من خلاله مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه في المبحث الأول، أما المبحث الثاني سنتعرف على أنواع الالتزام التنظيمي ومراحل تطوره، والمبحث الثالث سيكون حول أهمية الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه. وفي المبحث الرابع والأخير سيكون حول آثار الالتزام التنظيمي وأبعاده.

وفي الفصل الثالث "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم" والذي تم فيه عرض تفصيلي لمختلف المعلومات الميدانية المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك عن طريق توزيع استبانة الكترونية حول عينة عشوائية في المؤسسة.

بحيث قمنا تقسيمه إلى ثلاث مباحث، بحيث تطرقنا في الميحث الأول إلى تقديم عام بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم، وفي المبحث الثاني سنشير فيه إلى الإطار المنهجي للبحث، وفي المبحث الأخير قمنا بعرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.

الفصل الأول
الإطار النظري لضغوط المهنية

تمهيد

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى أنواع الضغوط، أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو من خارجه، وهناك العديد من الموظفين الذين فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل وسياسات المنظمة والأسلوب القيادي والإشرافي وغيرها، هذا عدا عن الظروف والتحديات والمتطلبات الكثيرة التي يواجهها الناس في حياتهم اليومية خارج أعمالهم من ارتفاع تكاليف المعيشة والأوضاع المالية الصعبة والازدحام المروري والبطالة والمشاكل العائلية.

ومن هنا برزت الضغوط الإنسانية، نتيجة التأثر بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة التي جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما أثر على مهامه وواجباته الوظيفية وعلاقاته مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه، وكذلك على صحته وجسده.

لذا وبغرض التعرف أكثر على ضغوط المهنية سنقسم هذا الفصل إلى أربعة مباحث، حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى مفهوم ضغوط المهنية وعناصره، أما المبحث الثاني فهو بعنوان أنواع ضغوط المهنية ومراحله، والمبحث الثالث بعنوان مصادر ضغوط المهنية وآثاره. وأخيرا المبحث الرابع والذي بعنوان أهمية دراسة ضغوط المهنية.

المبحث الأول: مفهوم ضغوط المهنية وعناصره.

عرف موضوع ضغوط المهنية في العقود الأخيرة اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والدارسين وخاصة علماء السلوك التنظيمي والإداري، ولعل من أسباب هذا الاهتمام هو حجم المشاكل التي أصبح يتعرض لها العنصر البشري في حياته اليومية في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط المهنية.

إن تعدد المثيرات سواء منها المادية أو الفسيولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات ولايقف هذا التأثير في المنزل أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلقا وسهل الاستشارة والانفعال حيث يمكن عرض بعض التعاريف لضغوط المهنية فيما يلي:

يرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية.[1]

عرف سيزلاقي (Szilagy) (2015) وآخرون ضغوط المهنية "بأنها تجربة ذاتية، تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وينتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".[2]

على الرغم من أن هذا التعريف أشار إلى نقطتين أساسيتين هما:

- اعتبر الضغوط تجربة ذاتية، أي أن استجابة الأفراد للضغوط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية، وكذا باختلاف مواقعهم في العمل.
- تعدد مصادر ضغوط المهنية، فقد تصدر من البيئة الخارجية للمؤسسة، أو من البيئة الداخلية أومن الفرد نفسه.

إلا أن هذا التعريف يؤخذ عليه ما يلي:

- قصر آثار ضغوط المهنية فقط على الجانب النفسي والفسيولوجي وأهمل الجانب السلوكي.
- لم يبين لنا نوع الاختلال الذي يحدث للفرد، أي هل هو اختلال إيجابي أم سلبي.

أما سمير عسكر (2009) عرف ضغوط المهنية "بأنه مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له".[3]

---

[1] فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد، "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص305.

[2] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، دار خليج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015، عمان، الأردن، ص50.

[3] عيسى ابراهيم المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، الأردن، ص15.

يعرف دافيد يونج وزملائه (David yong, & al) (2009) ضغوط المهنية "بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم المعهود".1

ما يمكن أن يلاحظ على هذا التعريف هو:

- قصر أسباب ضغوط المهنية فقط في تلك الأسباب المتعلقة بعلاقة الفرد بوظيفته، رغم أن هناك عدة مصادر وأسباب لضغوط المهنية ترتبط بعوامل خارج الوظيفة.
- لم يوضح لنا هذا التعريف طبيعة الانحراف في أداء الأفراد، أي هل هو انحراف سلبي أم إيجابي.
- لم يوضح لنا ما هي التغيرات التي تحدث داخل الفرد، أي هل هي تغيرات نفسية و/أو فسيولوجية و/أو سلوكية.

يعرف بورن (Baron) (2015) ضغط المهنية "بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها".2

يعرف سعيد سليمان السالم (1990) ضغوط المهنية "بأنها ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية و/أو ذاتية لا يكون قادرا على التكيف معها بقدراته الفعلية".3

يلاحظ على هذا التعريف ما يلي:

- لم يوضح لنا ماهي ردود الأفعال التي يبديها الأفراد.
- اعتبر أن ردود أفعال الأفراد تحدث داخل المؤسسة فقط، وأهمل إمكانية حدوثها خاصة السلوكية منها أي خارج المؤسسة.

يعرف محمد العديلي (1993) ضغوط المهنية "بأنها تلك التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكانياته، وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه".4

يلاحظ على هذا التعريف ما يلي:

- قصر آثار ضغوط المهنية في التغيرات النفسية، وأهمل التغيرات الفسيولوجية والسلوكية.
- قصر مصادر ضغوط المهنية وأسبابها في الجانب التنظيمي وأهمل الجوانب الأخرى،

[1] David yong et al, « A study of job stress among university staff in Malaysia », European journal of social sciences, volume 8, number 1, 2009, p122.

[2] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص49.

[3] مؤيد سعيد سليمان السالم، "التوتر التنظيمي"، مجلة الإدارة العامة، العدد 67، الجامعة الأردنية، الأردن، أكتوبر 1990، ص81.

[4] ناصر محد العديلي،" إدارة السلوك التنظيمي"، دار مرامر للنشر والتوزيع، الرياض، 1993، ص241.

كما عرف كوبر ومارشال (Copper & Marshal) (2005) ضغوط المهنية "بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد) والتي لها علاقة بأداء عمل معين".[1]

يلاحظ على هذا التعريف ما يلي:

- قصر العوامل المسببة لضغوط المهنية في العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة، وأهمل إمكانية تأثير العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية، وكذا العوامل المرتبطة بالحياة الخاصة للفرد.
- لم يحدد لنا آثار ضغوط المهنية النفسية، الفسيولوجية والسلوكية.

وباستعراض التعريفات السابقة التي تناولت ضغوط المهنية يتضح لنا أن الضغط المهني في المؤسسات ما هو إلا نتيجة لبعض المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم العادية أو العملية، والتي تؤثر على أدائهم سلبًا أو ايجابًا، نتيجة لاستجابتهم لها، وهذه الاستجابة تختلف من فرد إلى أخر بحسب الفروق الفردية بينهم و بحسب أنواع المثيرات التي يتعرضون لها، أي أن ضغط المهني يعكس التوافق بين الفرد و المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، ويحدث ضغط المهني في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدرته لمواجهة متطلبات المحيط تمثل عبئا كبيرا عليه.

المطلب الثاني: عناصر ضغوط المهنية.

إن الحديث عن عناصر ضغوط المهنية يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط المهني فكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة، لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في العمل تتمثل في:[2]

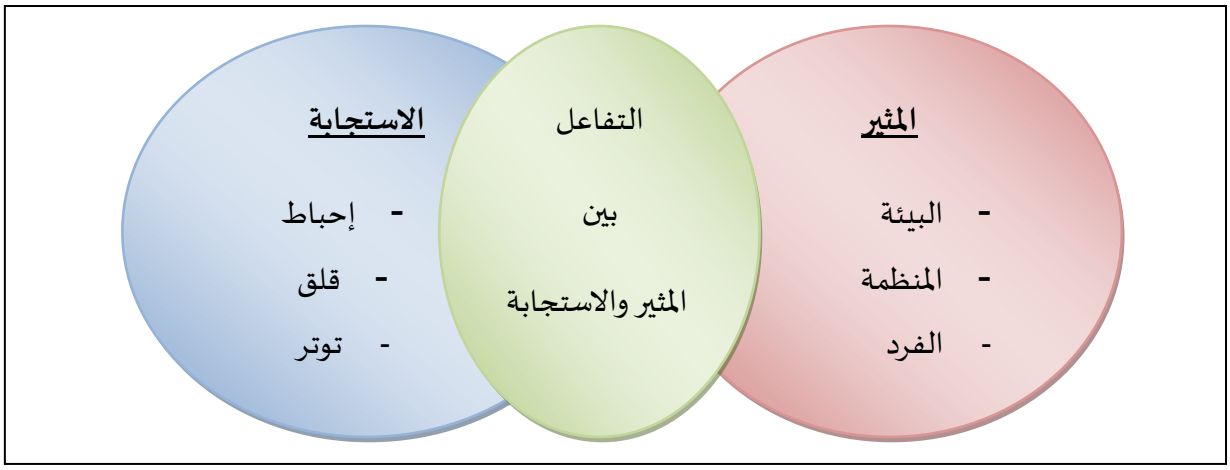
- **عنصر المثير:** يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن المشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- **عنصر الاستجابة:** وهي ردة فعل الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في ردود النفسية أو الفسيولوجية أو السلوكية تجاه الضغط مثل: القلق والتوتر والإحباط.
- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويأتي هذا التفاعل من العوامل البيئية والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

والشكل التالي يلخص عناصر السابقة كما يلي:

[1] محمد إسماعيل بلال، "السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص42.

[2] عسكر غنية، "أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة ميناء جن جن"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية والمالية، المدرسة العليا للتجارة، جيجل، الجزائر، ص5.

الشكل رقم (02): العلاقة بين مكونات ضغوط المهنية الرئيسية.



المصدر: خالد عيادة عليمات "ضغوط العمل وآثرها على الأداء الوظيفي"، دار خليج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015، عمان، الأردن، ص54 [1]

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط المهنية هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية. ويمكن توضيحها كما يلي:2

- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد. فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط المهنية.
- **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة،..إلخ. لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط المهنية وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

من خلال ما سبق ذكره في هذا المطلب يمكن اعتبار ضغوط المهن كنظام له مدخلات وعمليات ومخرجات. حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد لبشري والبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة مصدرا لها. وتمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية.

[1] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وآثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص54.

[2] شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية إدارة الأعمال، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010، ص79.

المبحث الثاني: أنواع ضغوط المهنية ومراحله.

لضغوط المهنية عدة أنواع مختلفة ومراحل متعددة سوف نتطرق لها في هذا المبحث.

المطلب الأول: أنواع ضغوط المهنية.

هناك أنواع متعددة لضغوط المهنية يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار المصدر، معيار الشدة ومعيار الأثر.

الفرع الأول: أنواع ضغوط المهنية وفقا لمعيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط المهنية. ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.[1]

1- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء، ...إلخ.
2- **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل، مثل الصراعات، التي قد تحدث بين الأفراد و/أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر،..إلخ.
3- **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:** هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانة،..إلخ.

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العامل وفقا لمعيار الشدة: وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة، الضغوط الشديدة.[2]

1- **الضغوط البسيطة:** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.
2- **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام، مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه...إلخ.
3- **الضغوط الشديدة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة، ...إلخ.

[1] عسكر غنية، "أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة ميناء جن جن"، سبق ذكره، ص10.

[2] فاروق عبد فليه والسيد محمد عبد المجيد، "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، سبق ذكره، ص307.

الفرع الثالث: أنواع ضغوط المهنية وفقا لمعيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما:[1]

1- **الضغوط الإيجابية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

2- **الضغوط السلبية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة. حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي...الخ.

الجدول رقم (01): المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
- تمنح دافعا للعمل. - تساعد على التفكير. - تحافظ على التركيز على النتائج. - تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد. - تحافظ على التركيز على العمل. - النوم جيدا. - القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر. - تمنح الإحساس بالمتعة. - تمنح الشعور بالإنجاز. - تمد الفرد بالقوة والثقة. - التفاؤل بالمستقبل. - القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	- تسبب انخفاضا في الروح المعنوية. - تولد ارتباكا. - تدعو للتفكير في الجهد المبذول. - تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه. - تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه. - الشعور بالأرق. - ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها. - الإحساس بالقلق. - تؤدي إلى الشعور بالفشل. - تسبب للفرد الضعف. - التشاؤم من المستقبل. - عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: أبو العلا محمود صلاح الدين،"ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي"، كلية التجارة، جامعة الاسلامية،غزة، فلسطين، 2009، ص12.[2]

[1] شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، سبق ذكره، ص79.

[2] أبو العلا محمود صلاح الدين،"ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي"، كلية التجارة، جامعة الاسلامية،غزة، فلسطين، 2009، ص12.

يتبين من الجدول السابق أنه بالرغم من الجانب السلبي للضغوط وما تخلفه من آثار سلبية على الفرد والمؤسسة، إلا أنها تحتوي على الجانب الايجابي والذي يمكن الاستفادة منه والعمل على استغلاله. فالضغوط تمثل حالة طبيعية في الحياة لا يمكن تجنبها لذلك وجب العمل على التأقلم معها ومسايرتها، وذلك من خلال وضع أساليب لإدارتها والتخفيف من سلبياتها.

المطلب الثاني: مراحل ضغوط المهنية.

يرى الباحث أن ضغط المهني يعكس مدى مقدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع المواقف الناتجة عن العوامل التنظيمية والبيئية والشخصية، واتي تؤدي إلى رد فعل وعدم اتزان مما يؤثر على حالته الصحية والجسدية والنفسية والسلوكية، وتؤدي به إلى الانحراف عن مسار الأداء الطبيعي لإنجاز مهامه.

ومما سبق سوف نتطرق إلى الأعمال الرائدة في هذا المجال للدكتور هانز سيلي (Hans Seley) الذي حدد ردود الإنسان النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاثة مراحل متميزة نلخصها فيما يلي:[1]

1- **المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر):** يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء يترتب عليه سرعة ضربات القلب، وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم وتوتر العضلات.

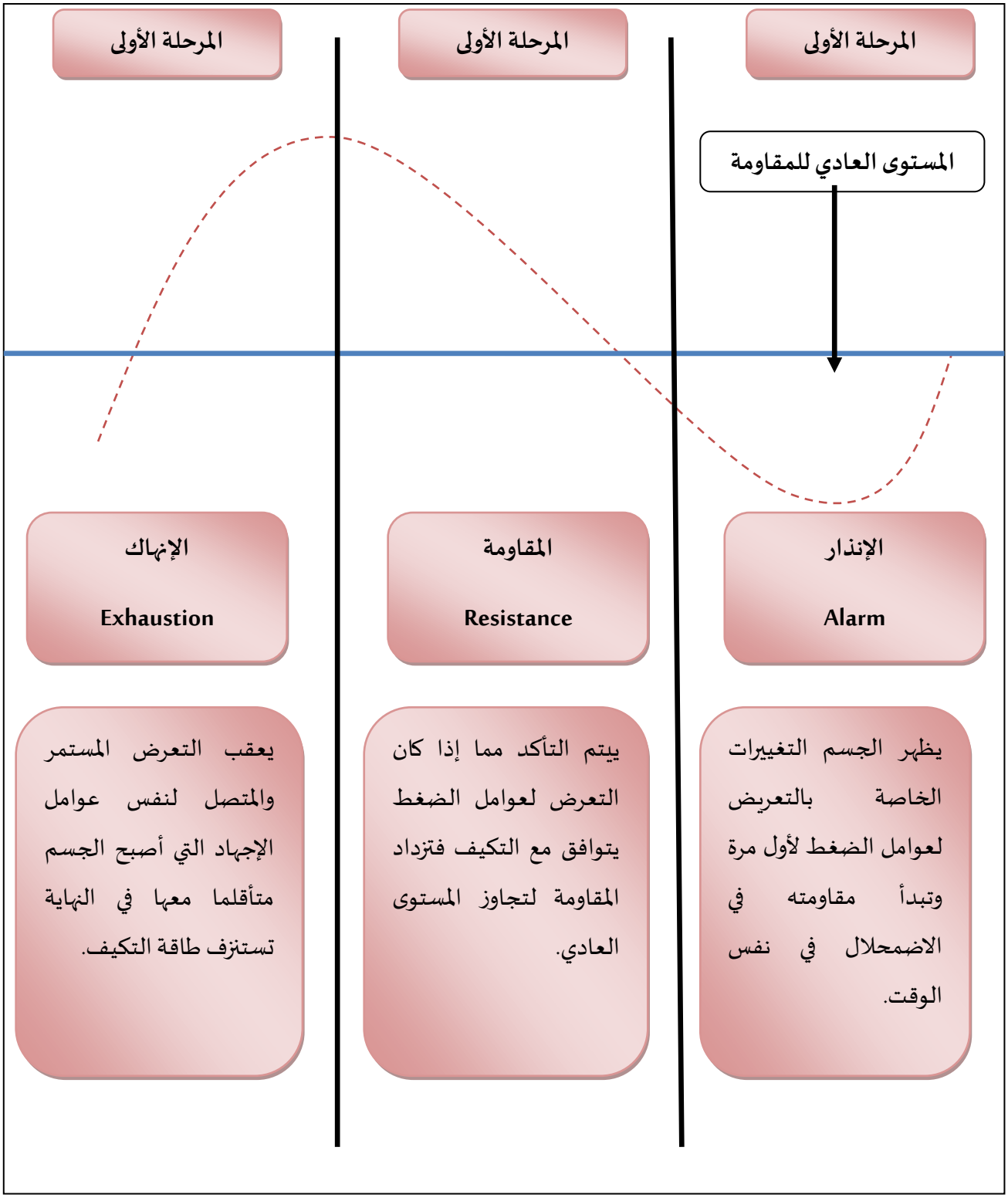
2- **المرحلة الثانية (المقاومة):** عقب الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى المرحلة الثانية ألا وهي مرحلة المقاومة، بحيث يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر، ويحاول الفرد مقاومة مسببات الضغط. فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

3- **المرحلة الثالثة (الإنهاك):** وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطيع الفرد التغلب على مسببات الضغط، واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأمراض الضغط مثل: الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية. بحيث تعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمؤسسة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته وازدادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية.

والشكل التالي يوضح المراحل السابقة:

[1] Hans Seley, «The stress of life », New york, (2nd Ed), McGraw-Hill, 1976,p35.

الشكل رقم (03): مراحل ضغوط المهنية عند هانز سيلي.



المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، "السلوك الفعال في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص309. [1]

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، "السلوك الفعال في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص309.

المبحث الثالث: مصادر ضغوط المهنية و آثاره.

تتباين آراء الباحثين في معرفة العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ضغوط المهنية، حيث يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة وتنتج عنها آثار متعددة، سوف نتطرق لها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مصادر ضغوط المهنية.

إن مسببات ضغوط المهنية يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص، ويرجح الباحث عدم الاتفاق على تحديد مسببات ضغوط العمل لأن مصادرها تختلف باختلاف مجال ومجتمع وعينة الدراسة.

وعلى الرغم من ذلك فقد بين (Wallace & Szilagy) (2015) أن ضغوط المهنية تنبع بصفة أساسية من ثلاثة مصادر رئيسية وهي المصادر التنظيمية والمصادر الوظيفية والمصادر الشخصية، وتسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على الفرد، وتختلف حدة هذه الضغوط وتأثيرها من فرد إلى آخر وذلك بسبب الاختلافات والفروق الفردية لهم.[1]

الفرع الأول: المصادر التنظيمية: يقصد بها تلك الضغوط التي تسببها السياسات التنظيمية داخل المؤسسة والتي ينتج عنها تعرض بين أهداف المؤسسة والعاملين فيها.[2] وتشتمل المصادر التنظيمية على ما يلي:

1- **عبء العمل:**[3] ويعني زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مهمة القيام به، فزيادة حجم الأعباء الموكل لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في أحداث مستوى عال من الضغط، وانخفاض حجم أعباء العمل الموكل للفرد مهمة القيام بها إلى معدل أقل من المعدل المقبول، يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة.

وقد قام (Weiman) بدراسة العلاقة بين زيادة وانخفاض عبء العمل ومستوى الضغط لعينة مكونة من (1540) فردا في بعض الشركات، وأظهرت نتائج الدراسة أن كافة أفراد العينة سواء من كان لديهم أعباء عمل كثيرة أو قليلة من المعدلات المقبولة كان لديهم مشاكل صحية ويعانون من ضغط العمل.

2- **نظم الأجور والحوافز:** ويقصد بها مجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل وتعمل على تحفيز الأفراد وإشباع رغباتهم التي لا يسعون لإشباعهم عن طريق العمل[4]، ويرتبط هذا المصدر مباشرة بإحساس الفرد وشعوره أنه يحصل على مقابل عادل لما يقدمه للمنظمة من جهد وخدمات.

3- **تقييم الأداء:** هنالك العديد من الأسباب التي تجعل الموظفين يكرهون تقييم الأداء لأنها تخلق لديهم نوعا من التوتر والضغط وذلك بسبب غياب المعايير الواضحة التي تقوم عليها عملية التقييم، وعدم المشاركة في عملية تقييم الأداء إضافة إلى تركيزه على السلبيات أكثر من الإيجابيات[5].

---

[1] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص58.

[2] ماجد فهد سعود القريشي، "ضغوط العمل وآثرها في دوران العمل للعاملين"، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة السعودية، 2010، ص14.

[3] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص60.

[4] محمد القريوتي ومهدي زوليف، "المفاهيم الحديثة في الإدارة"، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 1993، ص281.

[5] نانسي ويكسون، "تقويم الأداء وسيلة تحسين النوعية في تنمية الموارد البشرية"، ترجمة سامي الفرس، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1994، ص82.

ويرى الباحث أن عملية تقييم الأداء على الرغم من أهميتها بالنسبة لكل من المنظمة والمدير والموظف فإنه من الممكن أن تكون مصدرا من مصادر ضغوط المهنية سواء أكان للمدير أو الموظف وذلك لأن عملية تقييم الأداء ذاتها معقدة وغير موضوعية مما يترتب على ذلك كره المدير والموظف لهذه العملية.

4- **طبيعة العمل:** من الصعب أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من أي ضغوط وأن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط المهني أكثر من غيرها حيث تختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة العمل، فالوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات هامة في ظل ظروف عدم التأكد والوظيفة التي تتضمن قدرا من التحكم والرقابة والوظيفة التي لا يستطيع صاحبها تنفيذ المهام المسندة إليه حتى ولو كان مستوى مهاراته الشخصية عالية غالبا ما ينتج عن ممارسة هذه الوظائف مستوى عال من الضغط.[1]

5- **الهيكل التنظيمي:** يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية في المنظمة، حيث يبين الوحدات التنظيمية المختلفة والأنشطة وخطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار.[2] يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر ضغوط المهنية الرئيسية عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة، بالإضافة إلى ضعف فرص النمو والترقي. هذا كله يؤدي إلى أن يصاب الفرد بضغط النفسي داخل المنظمة.[3]

6- **غموض الدور:** يقصد بغموض الدور عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية أو عندما تقدم له معلومات مغلوطة أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن كل ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور.[4]

7- **صراع الدور:** يعني التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط، وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات[5] تتكون من العناصر الآتية:

- تعارض أولويات مطالب العمل.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.
- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.

---

[1] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وآثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص64.

[2] فؤاد الشيخ سالم وآخرون، "المفاهيم الإدارية الحديثة"، الطبعة الرابعة، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن، 1992، ص135.

[3] اللوزي موسى، "التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص113.

[4] حمداش نوال، "قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 21، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004، ص29.

[5] مسلم عبد القادر أحمد، "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007، ص13.

8- **المستقبل والنمو الوظيفي:**[1] أن إحساس الفرد بأن فرص الترقي والتقدم والنمو الوظيفي داخل المنظمة التي ينتمي تحكمها معايير أخرى بخلاف كفاءة الأداء يعتبر أحد المصادر الهامة لضغط المهني حيث تتعارض مع طموحات الفرد ومحاولة تأكيد مستقبله المهني وتولد عوائق النمو والتقدم المهني حالة من اللامبالاة والكسل والتراخي مصحوبة بنوع من الخمول والعزلة.

كما يمر الفرد خلال حياته العملية على عدة مراحل وهي: مرحلة بدء الوظيفة، مرحلة منتصف النمو الوظيفي واخيرا نهاية الوظيفي، وعادة ما تتغير حاجات الفرد وأهدافه وآراؤه وتوقعاته عندما ينتقل بين هذه المراحل، ومن ثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط في كل منها.

الفرع الثاني: المصادر الوظيفية:

1- **بيئة العمل المادية:**[2] إن البيئة المادية تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر، وتعني البيئة المادية العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل: التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية فالضوضاء تترك آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالعاملون يتأثرون بمستوى ودرجة الأصوات الموجودة في بيئة العمل، فقد تؤدي بعض الأصوات إلى ضعف السمع أو فقدانه في بيئات العمل التي تعلو فيه الأصوات.

2- **السلامة والصحة المهنية:** إن عدم إيلاء شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدهما يعد مصدرا لضغوط المهنية كما يولد إحساس لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله، وتظهر آثار هذا المصدر على وجه الخصوص في الوظائف تكون طبيعتها تعرض العاملين فيها لأخطار مهنية تؤثر على صحتهم كما الحال في الوظائف التي يتعامل أصحابها مع مواد كيماوية خطرة أو يتعرضون إشعاعات أو غازات أو يواجهون آلات ضخمة جبارة وما شابه ذلك.

3- **علاقات العمل:** تتمثل علاقات العمل في سوء العلاقة بين الموظف وزملائه (كتنافس وحجب المعلومات وعدم التعاون) أو بين الموظف ومرؤوسيه (كعدم إطاعتهم لأوامره أو تدني أدائهم) أو سوء العلاقة بين الموظف وبين رؤسائه والتي تتمثل في عدم تفويضه صلاحيات كافية أو عدم تقديرهم لجهوده أو تصيد أخطائه أو اتباع أساليب ملتوية في التعامل معه، فذلك يؤدي إلى زيادة الضغوط لدى الأفراد، وإلى ظهور الصراعات داخل المنظمة وتعرض العاملين للضغوط، كما تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد ينتج عنها اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة وغيرها.

أما إذا اسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بالعداء والكراهية، وقد تتعمق هذه الحالة إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد عن الجماعة أو ما يشبه دخوله في حالة اغتراب.[1]

---

[1] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص70.

[2] براهيمي عبد العالي، عباسي سعيد، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب"، مذكرة لنيل شهادة ليسانس مهني في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017، ص10.

1- **صنع القرارات:** في ضوء المدى الذي يسمح للفرد فيه بالمشاركة في عملية صنع القرارات بالمنظمة الذي ينتمي لها، يتحدد المدى الذي يعتبر معه هذا العنصر أحد العناصر المؤثرة في ضغط المهني، فالقرارات التي تفرض على الأفراد من أعلى دون مشاركة منهم في عملية صنعها تعتبر من مصادر ضغوط المهنية لسببين على الأقل هما:[2]

- عندما لا يطلب من الفرد المشاركة في عملية اتخاذ القرارات يشعر أنه مهمل وليس لأفكاره وآرائه قيمة تذكر ويؤدي به إلى المعاناة والسلبية.
- عندما لا يجد الفرد فرصته للتأثير على الأحداث الهامة المرتبطة بوظيفته فإنه يعاني من الشعور بالعجز أو فقدان التحكم في عمله، وغالبا ما تؤدي ردود الفعل هذه إلى تكثيف المعاناة من ضغط المهني.

2- **التغذية العكسية:** يميل الأفراد بطبيعتهم إلى معرفة مردود أو صدى نتائج أعمالهم من خلال نظم التغذية العكسية كنوع من التقدير المعنوي لما بذلوه من جهد أو ما قدموه من خدمات وبالتالي فإن افتقار المنظمة لنظام متكامل للتغذية العكسية يؤدي إلى شعور الأفراد بالإحباط وعدم التقدير.[3]

الفرع الثالث: المصادر الشخصية: تلعب الخصائص الشخصية للفرد دورا هاما في تحديد مستوى معاناته من الضغط، وردود فعله نحو مسببات الضغط وبصفة عامة يمكن القول إن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة مع ضغط المهني وسنتناول فيما يلي أهم هذه المؤثرات الشخصية.

1- **نمط الشخصية A/B:** في فترة السبعينات اتجه اثنان من أخصائي أمراض القلب فريدمان وروزنمان (Friedman & Rosenman) إلى الاهتمام بأمراض الاوعية الدموية فكشفا مجموعة من الأنماط السلوكية التي اتضح أنها مرتبطة بأمراض القلب وصنفا هذه الأنماط السلوكية إلى نمط الشخصية (A) ونمط الشخصية (B).

بحيث تعرف الشخصية على أنها "ذلك الإطار الشامل الذي يضم سمات مركبة جسمية ونفسية وعقلية وثقافية تميز شخصا عن غيره".[4]

وتشير نتائج الدراسات إلى أن أصحاب الشخصية (A) هم أكثر قابلية للتعرض لضغوط المهنية من أصحاب الشخصية (B). ولقد حاول لوثانس(Luthans) (1985) أن يفرق بين نمط الشخصية (A) ونمط الشخصية (B) من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما، وذلك كما يوضحه الجدول التالي:[5]

---

[1] ابراهيم عز الدين، "تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص43 (بالتصرف).

[2] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص74.

[3] الهنداوي وفية، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، المجلد 16، العدد 58، مسقط، عمان، 1994، ص 104.

[4] أحمد سيد مصطفى، "إدارة السلوك التنظيمي"، رؤية معاصرة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2000، ص203.

[5] F.Luthans, Organizational Behavior, NewYork, Megraw-Hill Book, commpany, 1985, p130.

الجدول رقم (02): الفرق بين نمط الشخصية (A) ونمط الشخصية (B)

نمط الشخصية (A)	نمط الشخصية (B)
- مستعجل دائما.	- ليس في عجلة من آمره دائما.
- يمشي بسرعة.	- متان في مشيته.
- يأكل بسرعة.	- يستمتع بوقته دون إحساس بالذنب.
- غير صبور بسبب ضياع الوقت.	- صبور ولا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت.
- يعمل شيئين في آن واحد.	- ليست لديه مواعيد نهائية لإنجاز الأعمال.
- لا يستمتع بوقت الفراغ.	- يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب.
- مشغول بالأرقام.	- ذو أسلوب لطيف في الحياة.
- يقيس النجاح بالكمية.	- لا يهتم بالوقت.
- شديد وعنيف ومنافس.	

المصدر: لوثانس (Luthans).

ومن خلال الجدول نلاحظ أنه إذا قمنا بالمقارنة بينهم أيهما أفضل، فمن المتوقع أن ينجح أصحاب الشخصية (A) في المواقف التي يكون فيها عنصر الوقت حاسما، أما أصحاب الشخصية (B) فينجحون في المواقف التي تحتاج إلى التأني والصبر والحكم الدقيق. وعليه فإن طبيعة العمل وظروفه هي التي تحدد أيهما أفضل.

2- **مركز التحكم في الأحداث:** توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، وبين الشعور بضغط المهني. حيث تبين بأن هنالك مركزي تحكم أحدهما داخلي والأخر خارجي، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يعتقد أنه يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة، في حين أن مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والصدفة.[1]

3- **قدرات الفرد وحاجاته:** من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته بين متطلبات محيط العمل، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، وكلما كانت هناك حاجاته مشبعة في وظيفته قلت معاناته من ضغوط المهنية فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مسببات الضغط بالنسبة له فالعامل الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة على عكس العامل الذي لا يملك هذه المهارات العالية، والسكرتير الذي لديه مهارات عالية في الكتابة على الآلة الكاتبة يكون أقل عرضة للضغط من السكرتير المبتدئ، ومن أمثلة الحاجات غير المشبعة التي تؤثر على مستوى ضغط المهني ما يلي:[2]

[1] H.Kaha and C.Cooper : Stress in the dealing room, High performers under pressure, London, Routtedge, 1993, p67.

[2] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص 80.

- يعاني الفرد الذي يشعر بحاجة قوية للأمن الوظيفي من مستوى عال من الضغط عندما يتعرض لمواقف تهدد أمنه الوظيفي.
- يعاني الفرد الذي يشعر بحاجة قوية إلى الانتماء للجماعة من مستوى عال من الضغط عندما يعمل بمفردة بعيدا عن الجماعة التي يرغب في العمل معها.
- يعاني الفرد الذي يشعر بحاجة قوية للإنجاز من مستوى عال من الضغط عندما يتعرض لمواقف تعيق تحقيق إنجازاته.

4- **الحالة النفسية والبدنية:** إن الحالة النفسية والبدنية للفرد لها تأثير على مستوى معاناته من الضغط، فالحالة النفسية للفرد تحدد طبيعته للاستجابة، فالتعب الشديد له تأثير كبير على إدراك مسببات الضغط وبالتالي على مستوى الضغط، وظهر أن الإحباط يقلل من مقاومة مسببات الضغط، والفرد الذي يفتقد الثقة بالنفس والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعا من التحدي، وكما تؤثر أيضا الحالة البدنية للفرد على مستوى معاناته من الضغط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض في مواجهته مواقف الضغط الحادة.[1]

5- **الأحداث الضاغطة في حياة الفرد:** هناك العديد من الأحداث قد يتعرض لها المرء في حياته وتسبب له قدرا من الإثارة والضغط النفسي، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل. فوفاة أحد الزوجين أو الطلاق أو الانفصال أو وفاة أحد الأقارب أو المرض أو الزواج فإذا تعرض الفرد لمثل هذه الأحداث فإنها تؤدي إلى اشتغال ذهن الفرد ويؤثر على أدائه لوظيفته الأساسية في المنظمة التي يعمل بها، كما تستنزف جزءا كبيرا من طاقته وتضعف مقدرته في التعامل مع الضغوط وبالتالي تجعله عرضة للتوتر والاضطراب وإذا تجمعت عدة أحداث هامة خلال فترة قصيرة فإن تأثيرها يزداد حدة بحيث تجعل الفرد فريسة للمرض إضافة لما يعانيه من اضطرابات نفسية.[2]

6- **الخبرة:** إن العلاقة بين ضغط المهني والخبرة علاقة عكسية، بحيث تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط المهنية وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل إذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند موجه الموقف نفسه.[3]

[1] John M.Ivancevich and Michael, Matteson, Stress and work Amanagerial perspecltve, glen view, 11 scott foresman, 1980, p 175.

[2] عسكر غنية، "أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة ميناء جن جن"، سبق ذكره، ص 19.

[3] عيسى ابراهيم المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، سبق ذكره، ص 24.

المطلب الثاني: آثار ضغوط المهنية.

عندما يدرك الفرد تعرضه لمثيرات ضاغطة في العمل أو في الحياة، تحد في داخله استجابة نفسية وفيسيولوجية سريعة يطلق عليها استجابة الضغط، وهذه الاستجابة تمثل رد الفعل الأساسي لدى الفرد إزاء الضغط وتحدث بشكل نمطي داخل الجسم ولدى جميع الأفراد أما النتائج التي تفسر عنها هذه الاستجابة فاختلف من شخص إلى آخر، كما تتوقف هذه النتائج على شدة الضغط وطول مدته ومدى تكرار. فضغوط المهنية عادة لها آثار إيجابية وسلبية، وذلك أن انعدام الضغوط كليا يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل، لذا يمكن تقسيم آثار ضغوط المهنية إلى آثار سلبية وأخرى إيجابية.

الفرع الأول: آثار ضغوط المهنية الإيجابية: إن العديد من المنظمات أن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط المهنية على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط المهنية آثار إيجابية أيضا مرغوبا فيها إلى جانب آثارها السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية ما يلي:[1]

- قد تؤدي ضغوط المهنية إلى اقتراب وتلاحم الزملاء مع بعضهم لمواجهتها، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وهو ما ينعكس على الاستقرار في الحياة العملية في المنظمة وتحقيق الأداء المتميز.
- قد تؤدي كذلك إلى تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملاءه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.
- وجود ضغوط المهنية قد يزيد احساس الفرد بالتحدي، وهو ما قد يؤدي إلى تنمية المعارف لدى الفرد وإثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل والسعي لتحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات وتأكيد القدرة في القيام بالعمل.
- قد يؤدي إلى زيادة مهارات العاملين العملية ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.
- قد تؤدي ضغوط المهنية إلى اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين في المنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط المهنية، فقد توجد تحديات متعددة في العمل يجب مواجهتها لتحقيق أهداف المنظمة ومن خلال مواجهة تلك التحديات تتضح قدرات الأفراد وكفاءاتهم ومستوياتهم المهنية والعملية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة.
- قد يؤدي الخوف من الفشل نتيجة ضغوط المهنية إلى زيادة تركيز الفرد في العمل والتركيز على نتائج العمل مما يؤدي للشعور بالإنجاز والمقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة والتغلب على ضغوط المهنية.

[1] محمود سلمان العميان، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، الطبعة 2، عمان، 2004، ص167.

الفرع الثاني: آثار ضغوط المهنية السلبية: هنالك عدة طرق لتصنيف آثار ضغوط المهنية السلبية إلا أننا سنتناول ثلاثا منها وهي كالآتي:[1]

1- **العواقب السلوكية:** عندما يتجاوز الضغط المستويات العادية أو المألوفة تظهر ردود فعل سلوكية عديدة تشمل القلق والإحباط والنزعة العدوانية واللامبالاة والملل والاكتئاب والإرهاق والسلوك المنفر والتوتر العصبي.

ومن الأنماط السلوكية التي أثارت اهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية والإدارية والتي لها ارتباط بالضغط وهي إدمان الكحول والمخدرات.

فالإدمان على الكحول وتناول كميات كبيرة من المسكرات تنهك صحة الإنسان وتضعف نشاطه في مجال عمله، ويمكن ملاحظة ذلك المرض على المدير من خلال البطء في إنجاز العمل والتغيب المتكرر وسوء التقدير والمظهر المزرى والتوتر العصبي والشكوى المتكررة من المرض.

وقد قدرت بعض منظمات الأعمال الأمريكية مثل شركة (AT&T) ومنظمة (Rockwell INT) أن الإنتاجية المهدرة بسبب إدمان بعض العاملين على المخدرات والكحول تكلفهم سنويا أكثر من 2 مليون دولار.

2- **العواقب الصحية:** يتزايد حجم الدراسات والبحوث التي تشير إلى وجود علاقة بين ضغوط المهنية والمشاكل والاضطرابات الصحية، وقد دفعت تلك الأبحاث بعض الباحثين إلى القول بأن أكثر من 50% من الأمراض التي تصيب الفرد مثل العرق وجفاف الفم والرعشات والصداع المزمن وارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم وسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب وغيرها من أسباب ترتبط بضغوط المهنية.

كما قام (Kormhauser) بفحص الصحة العقلية لعينة من عمال خطوط الإنتاج في صناعة السيارات واتضح أن 40% منهم يعاني من أمراض الصحة العقلية، كما تبين أن كلا من الرضا الوظيفي وضغوط المهنية والغياب يرتبط مباشرة بضعف الصحة العقلية مثل الشعور باليأس والعجز والانسحاب والاغتراب والتشاؤم، واتضح أن 5% من عمال خطوط الإنتاج يشعرون أن لديهم تأثيرا على المسارات التي تحكم حياتهم بالمقارنة بحوالي 17% من العمال الذين لا يعملون في داخل المصنع، كما أن العامل الذي يعاني من أمراض الصحة العقلية يميل إلى السلبية وعدم المشاركة في النشاطات الاجتماعية.

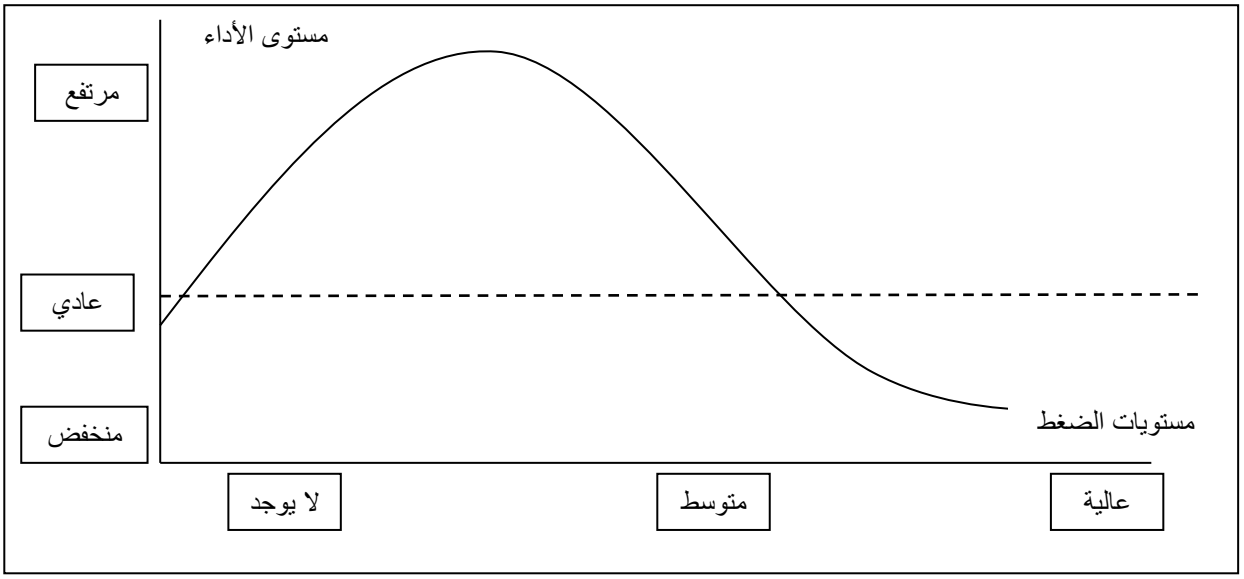
3- **العواقب التنظيمية:** كما أن الضغط له تأثير قوي على الجسم والحالة النفسية للفرد فمن المتوقع أن يؤثر الضغط أيضا على سلوك الفرد في عمله.

وقد توصلت الأبحاث إلى نتيجة مفادها أن التعرض لضغط المهني الحاد والمستمر له تأثير قوي على أنماط متعددة من السلوك التنظيمي أهمها:

- **الضغط والأداء:** تشير معظم الدراسات بأن ضغط المهني يؤثر في مستوى الأداء في الكثير من مهام العمل، وتأخذ العلاقة بين الضغط ومستوى الأداء كما هو مبين في الشكل التالي:

[1] خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، سبق ذكره، ص 84.

الشكل رقم (04): العلاقة بين الضغط والأداء



يلاحظ من الشكل أعلاه عند غياب الضغط أو انخفاض مستواه يحافظ الفرد على مستوى الأداء الحالي أو العادي، وفي هذا المستوى فإن الفرد لا يستحث ولا ينشط ولا يعاني من أي ضغط، حيث يرى الفرد أنه لا يوجد سبب لتغيير مستوى الأداء.

أما عند مستويات الضغط المتوسطة فإن الفرد يستحث وينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء، حيث اتضح من احدى الدراسات أن رجال البيع المديرون عندما يعانون من درجة معتدلة من القلق والإحباط يصلون إلى أفضل مستوى من الأداء.

أما عند مستويات الضغط العالية تبدأ التأثيرات السلبية في الظهور مثل الإجهاد والشعور بعدم الرضا ويبدأ الأداء بالانخفاض حيث تستهلك حدة الضغط انتباه الفرد وطاقته في محاولته تركيز جهوده على تخفيض مسببات الضغط وتبقى المهنية مع الأداء.

- **الضغط وترك العمل والغياب:** يمثل ترك العمل والغياب إحدى الوسائل للانسحاب من قبل الأفراد من الوظائف التي يعانوا فيها من مستوى عالي من الضغط.

وتشير الدراسات إلى أن هنالك علاقة متوافقة بين الضغط وترك العمل والغياب فمثلا اتضح من إحدى الدراسات أن هنالك 22% من كمية الغياب ناشئ من الأمراض البدنية التي لها علاقة مباشرة بضغوط المهنية، ويعتبر ترك العمل والغياب أقل العواقب غير المرغوب فيها عند مقارنتها بالبدائل الأخرى مثل العدوانية واستخدام المهدئات.

4- **العدوانية والتخريب:** إن الإحباط الحاد يؤدي إلى ظهور السلوك العدواني تجاه الأفراد والأشياء ويحدث السلوك العدواني عندما يشعر الفرد بالإحباط ولا يجد وسيلة مقبولة أو مشروعة لمعالجة هذا الإحباط وعلى سبيل مثال عندما يطلب المدير من السكرتير كتابة بعض الخطابات وبعد الانتهاء منها يقال له أن المدير غير رأيه ولم يعد بحاجة إلى هذه الخطابات وفي هذه الحالة قد يلجأ السكرتير المحبط إلى السلوك العدواني مثل

سب المدير في الخفاء أو أن يتعمد البطء في إنجاز المهام المكلف بها أحيانا أو محاولة تخريب الآلات كنوع من التنفيس عما يثور بصدر الشخص من غضب نتيجة لضغوط المهنية.

المبحث الرابع: أهمية دراسة ضغوط المهنية.

إن ضغوط المهنية سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين (القاتل الصامت)، وأصبحت العديد من المنصات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط المهنية وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثارا سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي.[1]

وهناك جوانب عديدة تكمن في أهمية دراسة الموضوع منها ما يلي:[2]

- حماية متخذ القرار، ومن ثم المنظمة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالمنظمة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل.
- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع قدرتهم على مواجهة ضغوط المهنية والمواقف الصعبة.
- تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي متخذ القرار، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو خالي من الضغوط على متخذ القرار في المنظمة.
- سيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة وبما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي بالمنظمة.
- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحديثة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة مستوياتهم الإدارة (عليا، وسطى، تنفيذية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط الموضوعية ويتلاقى الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذ القرار.
- تقليل النفق على العلاج الصحي سواء النفسي أو غير النفسي الناجم عن ضغوط المهنية المدمرة المؤثرة على توازن الفرد النفسي والعاطفي.
- تجنب المنظمة تكاليف اتخاذ قرار إداري غير سليم، وكذا تكاليف إصلاح ما ترتب على هذا القرار السليم الناجم عن وقوع متخذ القرار تحت ضغط عمل مدمر.
- الذكاء روح التعاون وسيادة روح الفريق بين العاملين وزيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية بما يساهم في رفع الروح المعنوية.

[1] العتبي سعود محمد عوض الله، "الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه"، مجلة الإدارة العامة، المجلد19، العدد7، السعودية، 1997، ص74.

[2] الخضري محسن أحمد، "الضغوط الإدارية الظاهرة والأسباب والعلاج"، مكتبة مديولي، القاهرة، مصر، 1991، ص 15.

لذا فقد أصبح موضوع ضغوط المهنية محل اهتمام الكثير من الأفراد والمنظمات التي يعملون بها هذا الاهتمام يكمن رده إلى عاملين رئيسيين هما:[1]

- الأمراض المترتبة على هذه الضغوط.
- التكاليف الناجمة عن هذه الضغوط.

تبرز هذه الأهمية للضغوط بسبب الملايين من الدولارات التي تتفق سنويا بسبب الضغوط المهنية والتي ترجع لزيادة تكلفة التأمين الصحي للعاملين والادارة والضغط الزائد على التسهيلات والمهنيين الطبيين الذين كان يمكن أن يوجهوا للعمل على مرضى الآخرين وأمراض أخرى، بالإضافة إلى فقد الإنتاجية بسبب المرض، ونظرا لتعدد هذه التكاليف الناجمة عن الضغوط فقد قسمت إلى قسمين رئيسيين هما: التكاليف المباشرة والتكاليف غير المباشرة.

ومن التكاليف المباشرة لضغوط المهنية تكاليف التعويضات التي تتكبدها المنظمة بناء على أحكام قضائية أو طبقا للنظم المعمول بها، ووضح بأن الإدارة ورجال التكاليف يواجهون صعوبة في تقدير التكاليف بنود التكاليف غير المباشرة لضغوط المهنية نظرا لتأثيرها بالعديد من العوامل.

[1] هيجان عبد الرحمان أحمد، "التدريب النسائي مداخل تطويرية لتغريز الأدوار القيادية للنساء في المنظمات الأعمال العربية"، مجلة الدراسات الخليج والجزيرة العربية، 1991، ص 73.

خلاصة

توجد العديد من الظروف التي يمكن أن تمارس دورها كعوامل وسيطة لنقل ضغوط المهنية سواء التي تتعلق بالفرد العامل نفسه أو تلك التي ترتبط بالسلوك أو العوامل التنظيمية، بحيث تتولد ضغوط المهنية من البيئة الداخلية، لها خصائص كثيرة ولها إشارات تحذيرية قبل أن تستفحل، مما يسهل عملية التخلص منها قبل الوصول لآثارها السلبية.

وعليه فدراسة ضغوط المهنية تكتسي أهمية بالغة وهذا ما جعل دائرة الاهتمام بها من طرف الباحثين تتسع في الآونة الأخيرة، حيث تم تحديد أهم مصادرها وذلك للعمل على الحد منها أو على الأقل التقليل من آثارها السلبية. فضغوط العمل من الموضوعات الحديثة نسبيا في مجال الإدارة، وان البحث فيها لا يزال في مراحله الأولى. وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى العناصر الرئيسية لظاهرة ضغوط العمل، وبيان بأن هناك جانب إيجابي للضغوط وجانب سلبي، بالرغم من أن مفهوم الضغوط عادة ما يتصرف إلى المعنى السلبي، والذي يؤثر بدوره على درجة ولاء والتزام الأفراد اتجاه المنظمة التي يعملون بها، وهو ما سيتم التطرق له في الفصل الموالي.

الفصل الثاني
الإطار النظري للالتزام التنظيمي

تمهيد

حظي الالتزام التنظيمي بمزيد من العناية من قبل الباحثين، كونه من السلوكيات المرغوب فيها والمطلوب تعزيزها وتعظيمها لدى العاملين، لذا فإن الالتزام التنظيمي أصبح ومزال جدير باهتمام القيادات الإدارية، كونه يولد لدى الأفراد إحساسا عاليا بالانتماء والاندماج مع المؤسسة، مما يعكس إيجابيا على بعض المتغيرات.

إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يكون عامل فشل أو نجاح للمؤسسات، حيث وجد أن تحقيق أهداف المورد البشري مع التطابق بتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى ولائه ورغبته بالاستمرار والبقاء في العمل داخل مؤسسته والرضا عن عمله، وبالتالي يتحقق الالتزام التنظيمي مما تنجح المؤسسة، أما فشل الأفراد العاملين في تحقيق أهدافهم يؤدي إلى عدم بقائهم وعدم حبهم وولائهم للعمل وبالتالي عدم التزامهم بالعمل، وهذا يؤدي إلى ظهور مشاكل بالمؤسسة وينعكس سلبا عليها ويؤدي إلى فشلها. لهذا فعلى المؤسسات توفر البيئة التنظيمية المناسبة والتي تضمن إشباع حاجيات الأفراد العاملين بها، ومنه يتحقق الالتزام التنظيمي.

ويضم هذا الفصل أربعة مباحث، حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه، أما المبحث الثاني فهو بعنوان أنواع الالتزام التنظيمي ومراحله، والمبحث الثالث بعنوان أهمية الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه، وأخيرا المبحث الرابع والذي بعنوان آثار الالتزام التنظيمي وأبعاده.

المبحث الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه.

لقد تناولت الأدبيات المتعددة مفهوم الالتزام التنظيمي، وقد اختلف الباحثون في تحديد مفهومه سواء في علم النفس أو علم الاجتماع أو علم النفس الإداري أو السلوك التنظيمي. وسنحاول في هذا المبحث من خلال عرض التعريفات التي قدمها الباحثون لهذا المفهوم، مما يسمح لنا بتمييز خصائصه.

المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي.

لقد تطرق العديد من الباحثين إلى مفهوم الالتزام التنظيمي من عدة جوانب، وقد اجتهدوا في تعريفهم له وللوقوف على حقيقة مفهوم الالتزام التنظيمي سنتطرق إلى عدد من التعريفات التي هدفت إلى توضيح مفهوم الالتزام التنظيمي، نذكر منها:

عرف الالتزام التنظيمي بأنه "القوة التي تشد الفرد للقيام بحزمة من الأفعال ذات الصلة بهدف واحد أو أكثر من الأهداف".[1]

ينظر التعريف السابق للالتزام على أنه الرابطة أو الدافع الذي يدفع الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أهداف المنظمة، والمحافظة على مكانته فيها، وقد يكون هذا الدافع على شكل حوافز سواء مادية كالمافآت والترقيات والامتيازات، أو المعنوية من خلال بيان مكانته وأهميته بالمنظمة باعتباره جزء منهم وفعال في تحقيق أهدافها.

عرف بوشان (Buchanan) (2012) الالتزام التنظيمي بأنه "اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمها".[2]

أما (Orailly & Chatman) (2015) فيعرفوه بأنه "ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه مؤسسته ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المؤسسة".[3]

ويرى شندير وتغرين هول (Schneider & Nygrenholl) أن الالتزام التنظيمي "يمثل العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة، فكلما بذل الفرد سلوكا متطوعا يفوق السلوك الرسمي الذي يطالب به كلما دل ذلك على التزامه".[4]

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بالمؤسسة واقتناعه بأهدافها وقيمها، وبذل قصوى جهده لنجاح هذه المؤسسة.

---

[1] عبد القادر نوبيات، كمال يوسفي، "دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في المؤسسة لالستشفائية العمومية الزهراوي"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مسيلة، الجزائر، 2016، ص33.

[2] مخلص شياع علي الجميلي، "العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي دراسة تحليلة لأراء العاملين في المعهد التقني الانبار"، مجلة للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد4، العدد9، جامعة الانبار، العراق، 2012، ص295.

[3] علي محمد أحمد المصاورة، نعمة عباس الخفاجي، "إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي"، دار الأيام، عمان، 2015، ص48.

[4] بن صافية فاطمة الزهرة، "المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات الصناعية بالرويبة"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد1، العدد3، جامعة االجزائر2، ص7.

وعرف أيضا الالتزام التنظيمي على أنه "الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد من خلال الإيمان بأهدافها وقيمها والرغبة في بذل الجهود والمحافظة على عضويته فيها".[1]

ينظر هذا التعريف للالتزام التنظيمي على أنه عاطفة وجدانية وشعورية للفرد نحو المنظمة، والإيمان القوي بأهدافها وقيمها، واستعداده لبذل أقصى جهد في سبيل تحقيق هذه الأهداف، والرغبة القوية بالاستمرار بها وعدم تركها.

كذلك يمكن تعرف الالتزام التنظيمي على أنه "حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف الأفراد مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها".[2]

ينظر التعريف السابق للالتزام على أنه ميل نفسي يعكس سلوك واتجاه الفرد اتجاه المنظمة، ومدى تبنيه لأهدافها وقيمها والعمل بها، ومدى مواءمة هذه الأهداف مع أهدافه ومصالحه.

كما تم تعريف الالتزام على أنه "معيار مهم للكفاءة التنظيمية، لأنه يتوقع استقرار الأفراد ومستوى المشاركة، حيث يشير إلى أي مدى يمكن للمنظمة الاعتماد على استمرارية مساهمات أفرادها في أنشطتها وتطويرها".[3]

ينظر هذا المفهوم إلى الالتزام التنظيمي بأنه عامل جيد للغاية من حيث حضور الأفراد وولائهم للمنظمة، وبشكل أكثر تحديدا يرتبط الالتزام التنظيمي باستقرار الأفراد (انخفاض معدل المغادرة الطوعية، معدل التغيب المنخفض، جودة خدمة العملاء والأداء)، وما يسمى بسلوكيات الشركة (سلوكيات المهنيين الذين يتجاوزون التوقعات والوصفات للأدوار المسندة لهم).

ومن خلال استعراض كثير من التعريفات نستخلص أن 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 فيها.

المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي.

بالنظر إلى أن الالتزام التنظيمي يشير إلى مدى اندماج الفرد في المؤسسة واستمراره فيها، فهو يمتاز بمجموعة من الخصائص التي اتاحت له البلوغ كل هذا، نلخص أهمها فيما يلي:[4]

- إن الالتزام يتبع من إيمان الفرد بمبدأ الالتزام القانوني الذي يلزمه على طاعته للسلطة التي ألزمته، والتزامه الخلقي الذي التزم به نحو عمله طاعة لذاته وإرضاء لضميره، ومدى إخلاصه تجاه تحمله مسؤولية العمل

[1] فاروق عبده فليه وعبد المجيد محمد، "السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص71.

[2] عاشوري ابتسام، "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة"، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص53.

[3] Laifaoui & Makhlouf, « Le type dengagement organisationnel en relation avec le stress au travail etude de cas de l'entreprise sarl ramdy », mémoire de fin cycle en vue de l'obtention dun diplôme de master en science sociale, université Abderrahmane Mira, Béjaia, Alger, 2016, p10.

[4] رقاني شريفة، صنقلي عائشة، "الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية ببلدية رقان"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العقيد أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2020، ص 19(بالتصرف).

الذي ارتبط به بعقد ملزمه به فهو يلزم نفسه بنمط محدد من السلوك. فالالتزام رابطة قانونية رسمية بمقتضى العرف، تلزمه الفرد اتجاه فرد آخر للقيام بعمل معين أو عدم القيام به.

- إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية شعورية تصف العلاقة بين الفرد والمؤسسة التي ينتمي إليها.
- يمثل الالتزام التنظيمي درجة الموائمة والتطابق مع المؤسسة والارتباط بها من جانب الفرد.
- يعبر الالتزام التنظيمي عن عاطفة وجدانية للفرد نحو المؤسسة.
- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد بذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- يؤثر الالتزام التنظيمي تأثيرا مباشرا على كثير من الظواهر الإدارية الأخرى ويتضح ذلك من رغبة الفرد بالبقاء في المؤسسة أو مدى التزامهم بالحضور إلى العمل ومستوى الأداء والانجاز.
- يشير إلى الالتزام الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- يأخذ الالتزام التنظيمي عدة أشكال وصور من أهمها الالتزام كوسيلة لتحقيق هدف معين، والالتزام كقيمة في حد ذاته والالتزام كامتثال لما يتوقعه الآخرون.
- الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الانسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
- يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.
- الالتزام التنظيمي يعبر عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الفرد.
- متعدد الأبعاد، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام تنظيمي، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها الآخر.

المبحث الثاني: أنواع الالتزام التنظيمي ومراحل تطوره.

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز الظواهر السلوكية التي اهتم بها الكتاب والباحثين في علم الإدارة، وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى أنواع الالتزام التنظيمي ومراحل تطوره.

المطلب الأول: أنواع الالتزام التنظيمي.

قام (Mayer & Allen,1991) بتحديد أهم أنواع الالتزام التنظيمي والتي تشتمل على ثلاثة أنواع وهي:[1]

الفرع الأول: الالتزام المستمر: ويشير هذا المفهوم إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير. فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل: فقدانه للأجور والتعويضات، والصداقة الحميمية لبعض الأفراد. والكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بمثل هذه الأمور، ويقال على هؤلاء الأفراد أن درجة ولائهم الاستمراري عالية.

[1] محمد اسماعيل داود الجماصي، "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في القيادة والادارة، أكادمية الالدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص19.

الفرع الثاني: الالتزام الشعوري، أو الفاعل: ويعبر هذا المفهوم عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها، ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف. وأحيانا تلجأ بعض المنظمات إلى إحداث تغيير جوهري في أهدافها وقيمها، وهنا يسأل الفرد نفسه عما إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة، فإذا كانت الإجابة بنعم فإنه يستمر بالمنظمة، أما إذا وجد أنه يصعب عليه التكيف فسيترك العمل بالمنظمة.

الفرع الثالث: الالتزام المعياري: ويشير هذا المفهوم إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين. فالأفراد ذو الالتزام المعياري القوي يأخذونه في حسابهم إلى حد كبير، ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو تركوا العمل بالمنظمة. إذن فهؤلاء لا يريدون أن يتركوا انطباعا سيئا لدى الزملاء بسبب تركهم للعمل، وبالتالي لهذا التزام أدبي حتى ولو كان ذلك على حساب أنفسهم.

المطلب الثاني: مراحل تطور الالتزام التنظيمي.

يترسخ اندماج الفرد بالمؤسسة والتزامه بها عبر مراحل مختلفة، بحيث يرى بوشنان (Bouchnan) (2016) أن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل متتابعة وهي:[1]

الفرع الاول: مرحلة التجربة: وهي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته. ويقول بوشنان أنه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون في مرحلة التجربة وتهيئة للمرحلة التي تليها، ومن هذه المواقف تحديات العمل، تضارب الولاء، عدم وضوح الدور، ظهور الجماعات المتلاحمة، إدراك التوقعات، نمو الاتجاهات نحو التنظيم، الشعور بالصدمة.

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

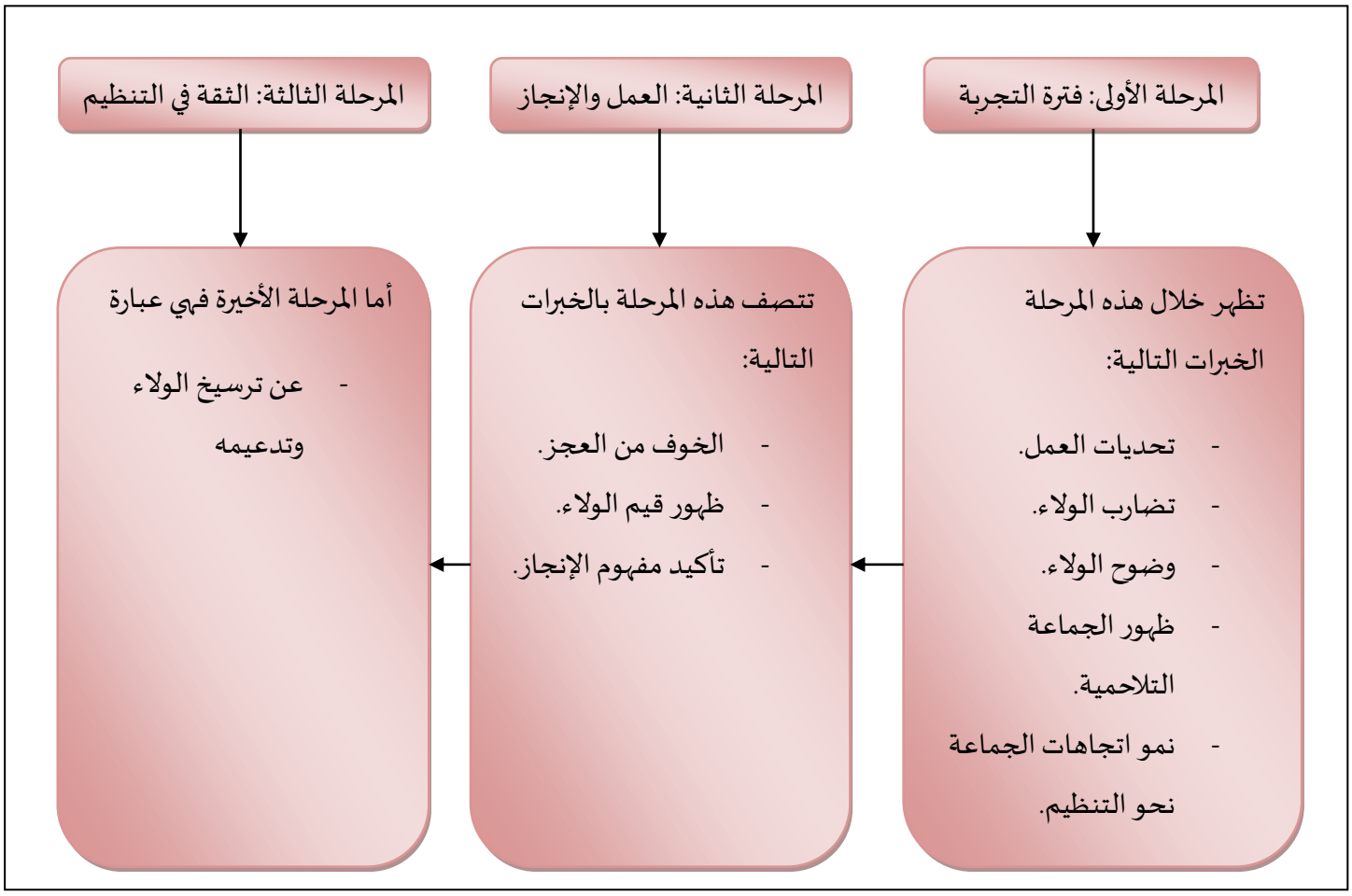
الفرع الثالث: مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى مالا نهاية، حيث يزداد ولاؤه وتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى النضج.

ويوضح الشكل التالي ما ذكرناه سابقا عن مراحل الالتزام التنظيمي: [2]

[1] محمد اسماعيل داود الجماصي، "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية بقطاع غزة"، مرجع السابق، ص20.

[2] ريان حمزاوي، "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بسكرة"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص33.

الشكل رقم (05): مراحل تطور الالتزام التنظيمي.



المصدر: ريان حمزاوي، "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بسكرة"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص33.

ويرى الآخرون إلى أن هناك ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي متمثلة في:[1]

- **مرحلة الإذعان أو الالتزام:** حيث يكون الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين، ويلتزم بما يطلبونه.
- **مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة:** حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة، ولأنها تشبع حاجاته للانتماء، وبالتالي فهو يفخر بها.
- **مرحلة التبني:** حيث يعتبر أهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له، وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم.

[1] ريان حمزاوي، "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بسكرة"، مرجع السابق، ص33.

المبحث الثالث: أهمية الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه.

تقوم المؤسسة على العمل على ترسيخ الالتزام لدى أفرادها، ورغبتها في المحافظة عليه، وذلك من خلال تركيزها على العوامل التي تساهم في تعزيزه وتقويته من جهة، والعمل على إزالة العوامل التي تعيقه من جهة أخرى. وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى أهمية الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه.

المطلب الأول: أهمية الالتزام التنظيمي.

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات إن ارتفاع مستوى الالتزام في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام.[1]

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

إن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا مهما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل. وأيضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه. كما يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.[2]

ويختلف سلوك الأفراد الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي عن غيرهم من الأفراد، ويتضح ذلك مما يأتي:

- **احتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضعيف:** فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي أقل احتمالا لترك العمل أو الغياب بمعنى أنهم أكثر استقرارا في العمل، هذا مع ملاحظة أن كثرة الغياب قد لا يكون مرجعه فقط قوة الالتزام من عدمه، بل قد يرجع الأسباب أخرى منها الخلفية الثقافية.
- **الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة:** فبالإضافة إلى الرغبة في الاستمرار بالمنظمة، فإن الموظف الذي يقوى لديه الالتزام التنظيمي يكون أكثرا استعدادا للتضحية من أجل بقاء المنظمة واستمرارها.

[1] بكري أحلام، "الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة مسيلة، 2013، ص23(بالتصرف).

[2] صلاح الدين عبد الباقي، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص17(بالتصرف).

المطلب الثاني: العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي.

تعتبر دراسات "روبرت مارش وماناري" من الدراسات المتميزة التي أشارت إلى العوامل المساعدة علة تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي وهي:[1]

1- **السياسات:** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيترتب عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين مما يسمى بالسلوك المتوازن وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء، ثم الالتزام أو الولاء، وتتفاوت هذه الحاجات عن الأفراد العاملين من الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار "ماسلو" في نظرية الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى الاحترام، والحاجة إلى تحقيق الذات.
2- **وضوح الأهداف:** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة، كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام أو الولاء التنظيمي أكبر.
3- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم:** إن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي، وتجعل الأفراد العاملين يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر.
4- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي:** المناخ التنظيمي هو ذلك المجال للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد.

إن المناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة ي اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة.

وتمنح العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور بالتزام والولاء التنظيمي.

5- **تطبيق أنظمة حو افز مناسبة:** إن توافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الأداء والإنتاج وتقليل التكاليف.
6- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية:** إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات، سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة وزيادة الولاء والالتزام لها.
7- **نمط القيادة:** إن الإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة حوافز مناسبة، والقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام لدى الأفراد.

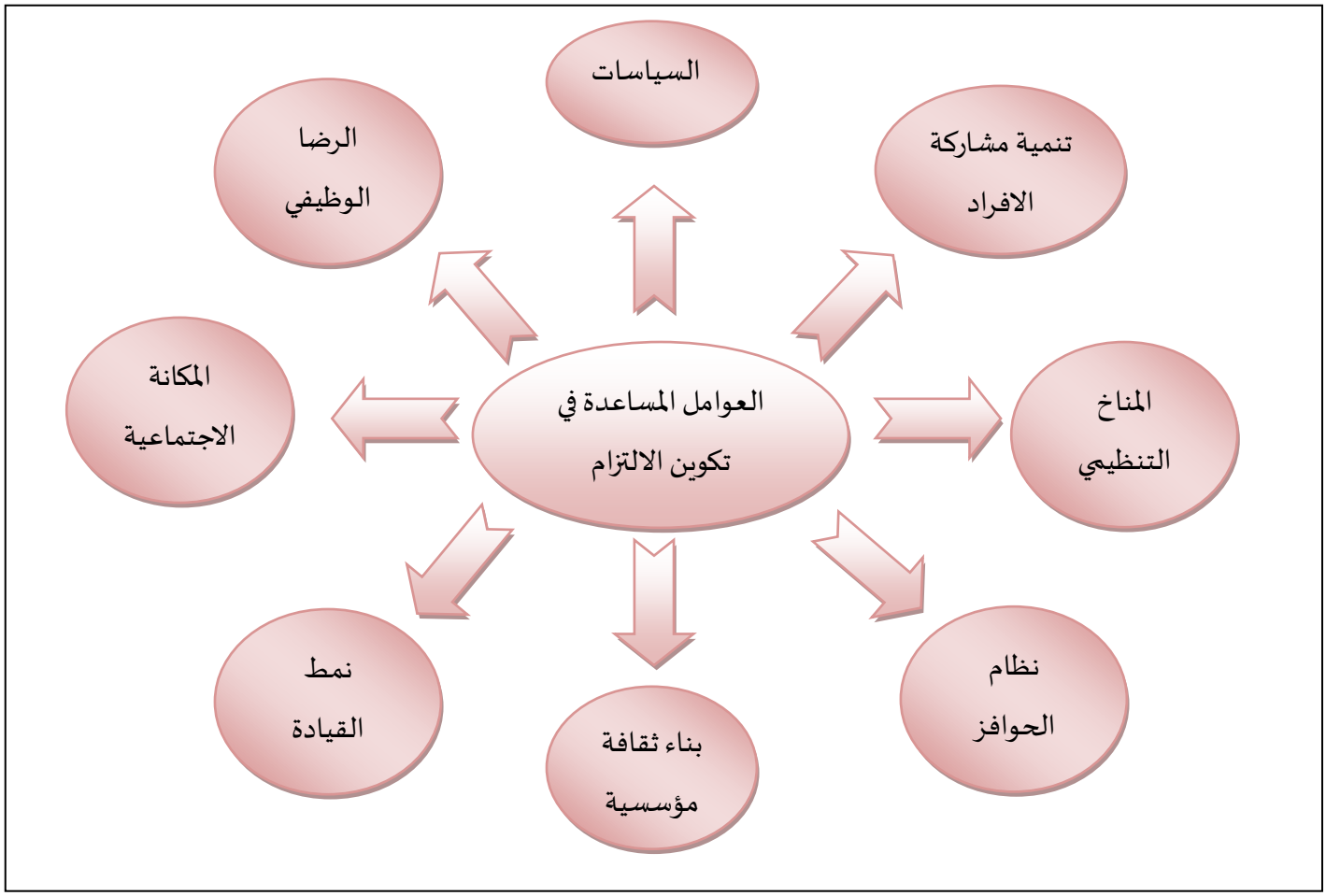
[1] عاشوري ابتسام، "الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6، جامعة بسكرة، الجزائر، ص67.

8- **الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه، فكلما قل الفرق بينهما، ازدادت درجة الرضا الوظيفي لديه، وزيادة درجة الرضا الوظيفي تدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي.

9- **المكانة الاجتماعية:** ويقصد بها المرتبة الاجتماعية للشخص مقارنة بآخرين في أي نظام اجتماعي وقد تكون المكانة مكانة رسمية أو مرتبة اجتماعية تضيفها الجماعة على شخص ما تعبيرا عن شعورهم نحوه فتكون مكانة غير رسمية، ويرتبط الأفراد في التنظيم ببعضهم البعض حسب مراتبهم بترتيب هرمي معين فيه مرتبة كل فرد بالنسبة للآخرين في التنظيم، ويسعى العاملون ببذل قصارى جهودهم للمحافظة على مكانتهم وتنميتها، وللمكانة الاجتماعية أسباب عديدة كالدرجة الرسمية التي يحصل عليها الشخص في بناء المنظمة وأنماط العمل ومهاراته وظروف العمل، والأجور والأقدمية في التعيين بالإضافة إلى التي يحصل عليها الشخص من خارج المنظمة كالتعليم والمكانة المهنية.

ويوضح الشكل التالي العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي كما أشار إليه روبرت ماش وماناري:

الشكل رقم (06): العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي.



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على دراسات "روبرت مارش ومناري".

يوضح لنا هذا الشكل أن لتكوين الالتزام التنظيمي وجب إشباع حاجات لعاملين وضع أهداف واضحة ومحددة وتنمية أفرادها من أجل زيادة التزامهم وخلق جو عمل إيجابي، وتوفير الأنظمة المناسبة لهم وإعطائهم المشاركة في اتخاذ القرارات هذا يجعلهم يزيدون بتمسكهم للمؤسسة، والعمل على تنمية مهارات أفرادها.

المبحث الرابع: آثار الالتزام التنظيمي و أبعاده.

تتباين آراء الباحثين في معرفة العوامل والمسببات التي تؤدي إلى التزام الأفراد في عملهم، بحيث تنتج عنها آثار وأبعاد متعددة، سوف نتطرق لها في هذا المبحث.

المطلب الأول: آثار الالتزام التنظيمي.

تعددت الدراسات حول الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي، وقد تمكن أحد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين، القسم الأول وهو المتعلق بأثر الالتزام داخل نطاق العمل والوظيفة، القسم الثاني وهو المتعلق بأثر الالتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي، نذكرها كالتالي:[1]

الفرع الأول: الآثار الوظيفية للالتزام التنظيمي:

إن العامل الملتزم تنظيميا إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا العامل الأقل التزاما، فالعامل حينما يشعر بالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به كلما وحد وجهة نظره مع وجهة نظر التنظيم، عند تحديد ماهو في صالح هذا التنظيم، فالعامل الأكبر التزاما لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به، مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولائه مستقبلا عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته.

إن الوجهة النظرية هي الوجهة الأكثر منطقية والتي تنظر إلى الالتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية، ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، والرضا عن العمل، وانخفاض الغياب ودوران العمل، وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي.

ومن بين تأثيرات الالتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية ما يلي:[2]

- **الروح المعنوية:** إن الالتزام دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، تؤدي الروح المعنوية المرتفعة إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل مما يترتب عليه تدني درجة الالتزام التنظيمي.
- **الأداء المتميز:** يمتاز الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الجيد نتيجة حب الأفراد لعملهم وحماسهم وولائهم له بالإضافة إلى شعورهم بالانتماء وتوافق أهدافهم بأهداف المنظمة التي يعملون بها.

[1] ريان حمزاوي،"أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز"، سبق ذكره، ص35(بالتصرف).

[2] عاشوري ابتسام، "الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، سبق ذكره، ص73.

- **تسرب العاملين:** يعرف مولي "التسرب بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضا نقديا"، ويعود ذلك إلى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤثر على درجة التزامه في العمل بالمنظمة. ويعتبر تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي مما تمنع تقدم المنظمات، وذلك لأن التسرب يؤدي إلى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل.

الفرع الثاني: الآثار الحياتية للالتزام التنظيمي:

إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي.

وتشير بعض الدراسات إلى أن العامل يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته.

وعلى النقيض مع الاتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود أثار إيجابية للالتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد، فمثلا يرى البعض أن للالتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره في حياته الخاصة، ومن ثم فإن العامل الأكثر التزاما أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة.

ويوضح الجدول التالي أهمية الالتزام التنظيمي وآثره على المستويات المختلفة:

الجدول رقم (03): أهمية الالتزام التنظيمي و آثاره على المستويات المختلفة.

المستوى الفردي	مستوى المؤسسة	المستوى الاجتماعي	المستوى القومي
- الأمان. - الاستعداد للتضحية. - الشعور بالرضا والاستقرار. - رفع الروح المعنوية. - إيجاد هدف في الحياة.	- زيادة الانتاجية. - تحسين الجودة. - تقليل الغياب/ التسرب الوظيفي. - التنبؤ بسلوك العاملين. - تقبل العاملين للتغير. - تبني الأفراد لأهداف المؤسسة.	- تعزيز العلاقات الاجتماعية. - الارتباط العائلي والسعادة الشخصية والشعور بالرضا.	- زيادة الناتج القومي كحصيلة لزيادة كفاءة وفاعلية الأفراد العاملين في المؤسسة.

المصدر: محمد مصطفى أبو جياب"مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014، ص19.[1]

[1] محمد مصطفى أبو جياب، "مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014، ص19(بالتصرف).

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من النتائج والمخرجات الإيجابية للفرد، مثل زيادة مشاعر الانتماء، الأمان، التصور الذاتي الإيجابي، القوة، وجود أهداف أو أغراض الحياة الفرد، وكلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل، وهذا يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة، وتحسين جودتها وانخفاض الغياب والتأخير وكذلك إلى زيادة جاذبية المؤسسة بالنسبة للأفراد الموجودين خارجها الآن الأفراد الأكثر التزاما يعطون صورة إيجابية من المؤسسة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية.

المطب الثاني: أبعاد الالتزام التنظيمي.

تختلف صور التزام الأفراد اتجاه المنظمات باختلاف القوة الباحثة والمحركة له، وتشير الأدبيات إلى أن هناك أبعادا مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا، ويتفق الباحثين في تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد. وقد ميز ماير والين وسميث بين ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي، وهي:[1]

الفرع الأول: الالتزام العاطفي: يعبر عن الارتباط العاطفي بالمؤسسة، والتطابق بين أهداف الفرد وقيمة وأهداف وقيم المؤسسة، والانغماس أو الانهماك في أنشطة وأعمال المؤسسة، وبالتالي العاملين ذوي الالتزام العاطفي القوي يستمرون بالعمل في المؤسسة لأنهم يريدون بالفعل تكريس جهودهم لصالح العمل فيها.

الفرع الثاني: الالتزام الأخلاقي، المعياري: يعبر عن شعور العاملين بالالتزام الأخلاقي للاستمرار في العمل في المؤسسة، كما يعكس الدرجة التي تتوافق بها اعتقادات وقيم الفرد مع تلك الخاصة بالمؤسس، ويكون ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية.

يؤدي الالتزام التنظيمي بين العاملين إلى تحسين كافة الأنشطة داخل المؤسسة، كما يؤدي إلى رضا وظيفي واندماج أكبر لدى العاملين، بالإضافة إلى رفع أدائهم الوظيفي، ورفع سلوكيات المواطنة التنظيمية ونشرها داخل المؤسس، وخفض معدلات ترك العمل، وزيادة معدلات الحضور ويصبح لدى العاملين فرص أكبر لتطوير مهارات القيادة لديهم.

الفرع الثالث: الالتزام المستمر: يشير إلى إدراك العاملين للتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، وبالتالي العاملين الذين يرتبطون بالمنظمة بناء على هذا النوع من الالتزام يفعلون ذلك لحاجتهم للعمل ووعيهم للمنافع النسبية المرتبطة بالبقاء في المؤسسة أو مغادرتها، ويلاحظ أن تقييم العامل لأهمية بقائه في المؤسسة يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العمر.

[1] يونس عواد، قدرى عثمان ابراهيم، "العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وأثرها في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء دمشق"، مجلة للبحوث والدراسات العملية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 2، جامعة تشرين، سوريا، 2015، ص265.

كما يمكن الإشارة إلى أبعاد أخرى نذكر منها:[1]

1- حدد "ستاو، سيلانيك" أبعاد الالتزام التنظيمي كما يلي:

- الالتزام الاتجاهي: والمقصود به العمليات التي تتطابق من خلالها أهداف الفرد مع أهداف وقيم المؤسسة وتزداد لديه الرغبة للبقاء والاستمرار فيها.
- الالتزام السلوكي: والمقصود به العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطا بمؤسسته ناتجا من سلوكه السابق، فجهده ووقته الذي يقضيه داخل مؤسسته يجعله متمسكا بها وبعضويتها.

2- أما "كيدرون" فذكر بعدين للالتزام التنظيمي هما:

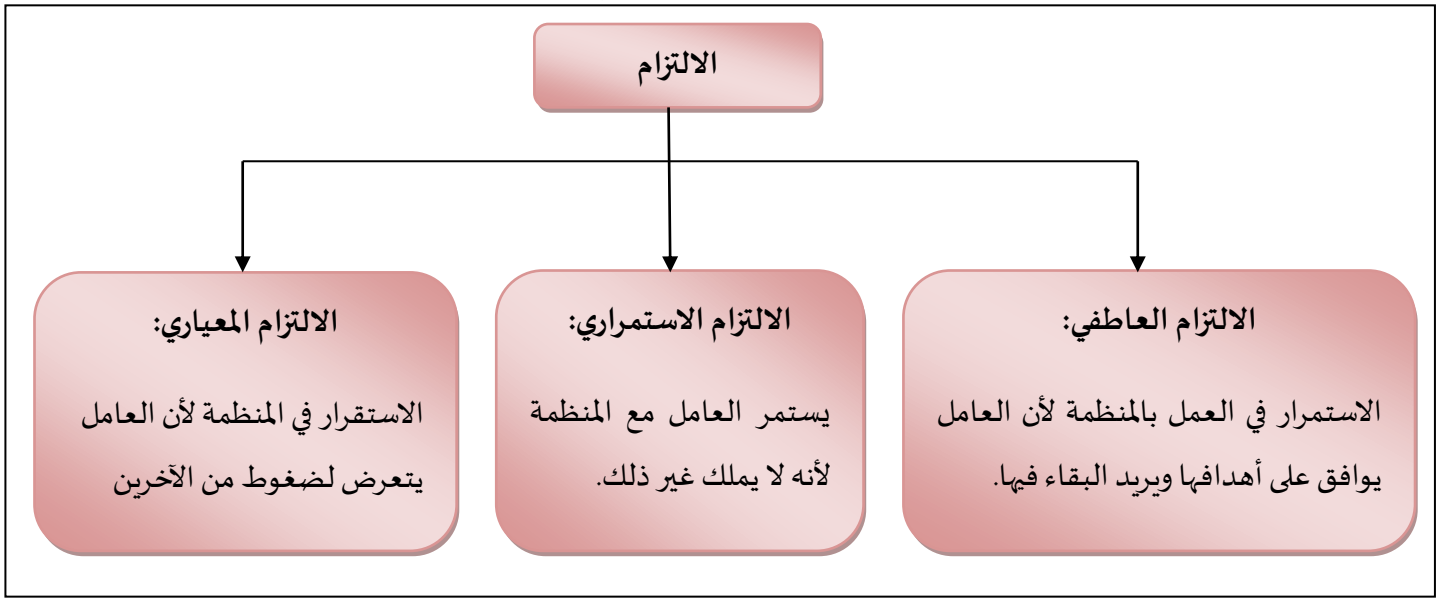
- الالتزام الاخلاصي: والمقصود به تبني الفرد قيم وأهداف المؤسسة ويجعلها جزءا من قيمه وأهدافه.
- الالتزام المحسوب: والمقصود به الرغبة التي يبديها الموظف باستمرار في عمله بالمؤسسة رغم وجود عمل بديل بمؤسسة أخرى وبمزايا أفضل.

3- ويرى "كانتور" أن للالتزام التنظيمي ثلاثة أسس هي:

- الالتزام المستمر: ويقصد به أن يكرس الفرد حياته ويضحي بمصالح من أجل البقاء مع الجماعة، دون النظر لما يحققه من مكاسب عند تركها.
- الالتزام التلاحمي: يتمثل في ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية متماسكة ومتضامنة مع الجماعة، ويتحقق ذلك عند تركه السلوك الايجابي.
- الالتزام الموجه: ويتمثل في ارتباط الفرد بقيم ومبادئ الجماعة ممتثلا لسلطتها ومعاييرها التي تحددها.

ويوضح الشكل التالي أبعاد الالتزام التنظيمي:

الشكل رقم (07): أبعاد الالتزام التنظيمي.



المصدر: أ. عاشوري ابتسام، "الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6، جامعة بسكرة، الجزائر، ص70.

[1] عاشوري ابتسام، "الاللتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، سبق ذكره، ص70.

خلاصة:

يعد الالتزام التنظيمي من بين أهم المواضيع التي لاقت اهتماما من قبل العديد من الباحثين في مجال العلوم الإدارية، لما له من أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات، كونه يشجع الأفراد على البذل والعطاء أكثر لتحقيق أهداف ورسالة المؤسسة والتي تعود عليهم بالنفع، فنجاح المؤسسات يتوقف على مدى التزام وتلاحم جماعات العمل المختلفة ورضاهم الوظيفي باعتبار أنفسهم جزء من المؤسسة، يهتمون بمستقبل وسمعة المؤسسة وان نجاحها من نجاحهم.

بالمقابل فان الالتزام التنظيمي يتأثر بمجموعة من العوامل من بينها ضغوط العمل، حيث كلما كانت الضغوط كبيرة ومتراكمة فإنها تنعكس سلبا على ولاء والتزام الفرد والعكس. كلما كانت درجة الضغوط قليلة ونسبة فان ذلك يؤدي إلى زيادة رضا والتزام الفرد. وهذا ما تسعى المؤسسات لتحقيقه والوصول إليه، وسنتعرف ميدانيا في الفصل الموالي على هذا التأثير لضغوط العمل في الالتزام التنظيمي في القطاع الصحي العمومي بمستغانم.

الفصل الثاني
الإطار النظري للالتزام التنظيمي

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بضغوط المهنية والالتزام التنظيمي في المنظمات، سنحاول أن ندعم هذه الدراسة بالجانب التطبيقي بإسقاط ما توصل إليه نظريا بالمؤسسة العمومة الاستشفائية بعين تادلس مستغانم، وذلك بالتطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول سنتطرق فيه إلى تقديم عام للمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم من تعريف ونشأة للمؤسسة في المطلب الأول، أما المطلب الثاني سنوضح فيه الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.

وفي المبحث الثاني سنشير فيه إلى الإطار المنهجي للبحث من خلال أربع مطالب، سنشير في الأول إلى منهج البحث، أما الثاني سنتطرق فيه إلى مجتمع وعينة البحث والوصف الإحصائي لها والخصائص الشخصية، وفي المطلب الثالث سنشير إلى مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلى ثبات وصدق أداة البحث في المطلب الرابع.

وفيما يخص المبحث الثالث سنتناول فيه عرض الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات، حيث نتطرق فيه إلى تحليل فقرات ضغوط المهنية، وكذا تحليل فقرات الالتزام التنظيمي، كما نبين قوة العلاقة بين المتغيرين، واخيرا اختبار وتفسير الفرضيات وتحليلها.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.

يتكون القطاع الصحي العمومي بمستغانم من مستشفى جامعي، 5 مؤسسات عمومية استشفائية، مؤسسة استشفائية متخصصة في الأمومة والطفولة، مؤسسة استشفائية متخصصة في الأمراض العقلية، 6 مؤسسات عمومية للصحة الجوارية، 28 عيادة متعددة الخدمات، 11 مصلحة للتوليد و167 قاعة متعددة الخدمات.

وفي هذا المبحث سنحاول الإلمام قدر الإمكان بكل ما يتعلق بالمؤسسة محل الدراسة، والمتمثلة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس.

المطلب الأول: عموميات حول المؤسسة محل الدراسة.

المؤسسة العمومية الاستشفائية "بالاطرش العجال"عين تادلس هي مؤسسة إدارية مستقلة بذاتها ذو طابع استشفائي أنشأت في اليوم السابع والعشرين من شهر رجب سنة 1405 الموافق ليوم السادس من شهر أفريل سنة 1986م. بحيث يتكون من 282 سرير من الدرجة - ب- وتشمل تنظيم داخلي محدد قانوني بالمرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 ويحدد هذ الأخير التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية.

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بالاطرش العجال عين تادلس بالجهة الشمالية للمدينة، وقد سجلت في لائحة الممتلكات الوطنية وتقدر مساحتها الإجمالية بـ 39600م^2 منها 4832م^2 مساحة مبنية و 34768م^2 مساحة غير مبنية. بحيث توفر المؤسسةالعمومية تغطية للخدمات الصحية ل 38823 ساكن بكثافة تقدر بـ 451 شخص في كلم أي مايعادل 4 بلديات.

تتمثل مهام المؤسسة الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية:

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنظافة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية والاعتناء بصحة المرضى.
- ضمان تحسين مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم بالقيام بدورات تكوينية خاصة في مجال ما يسمى بالمناجمنت.
- تنظيم الزيارات المرضية، لتمكين أكبر قدر ممكن من الزوار للإطلاع على مرضاهم وتقديم كل المعلومات الكفيلة لراحة المرضى من قبل مكتب خاص بالاستقبال والتوجيه.
- ضمان حفظ الصحة ونظافة المحيط، ومكافحة الآفات الاجتماعية.
- الاستعمال العقلاني للأطباء الأخصائيين، وتوفير التجهيزات الطبية.

وتتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادلس على طاقم طبي وشبه طبي بالإضافة إلى مجموعة من التقنيين يعملون على توفير الخدمات الصحية للمرضى، وأهم ما يميزها هي الخدمة الدائمة 24/24 ساعة و7/7 أيام كما هو موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04): تعداد المستخدمين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس.

المستخدمون	التخصص	العدد	المجموع
الطاقم الطبي	أطباء عامين	41	85
	جراحي أسنان	04	
	أطباء بيولوجيين	02	
	أطباء نفسانيون	02	
	صيادلة عامون	03	
	أطباء أخصائيون	33	
الطاقم شبه الطبي	ممرض شهادة دولة	08	226
	مساعدة طبي للصحة العمومية	26	
	ممرض للصحة العمومية	19	
	مساعدي التمريض	173	
الطاقم الإداري	مختلف المديريات (المدير، الأمانة،موظفي المدريات...)	49	49
العمال المهنيون	مختلف المصالح (الإطعام، التنظيف، الغسيل...)	153	153

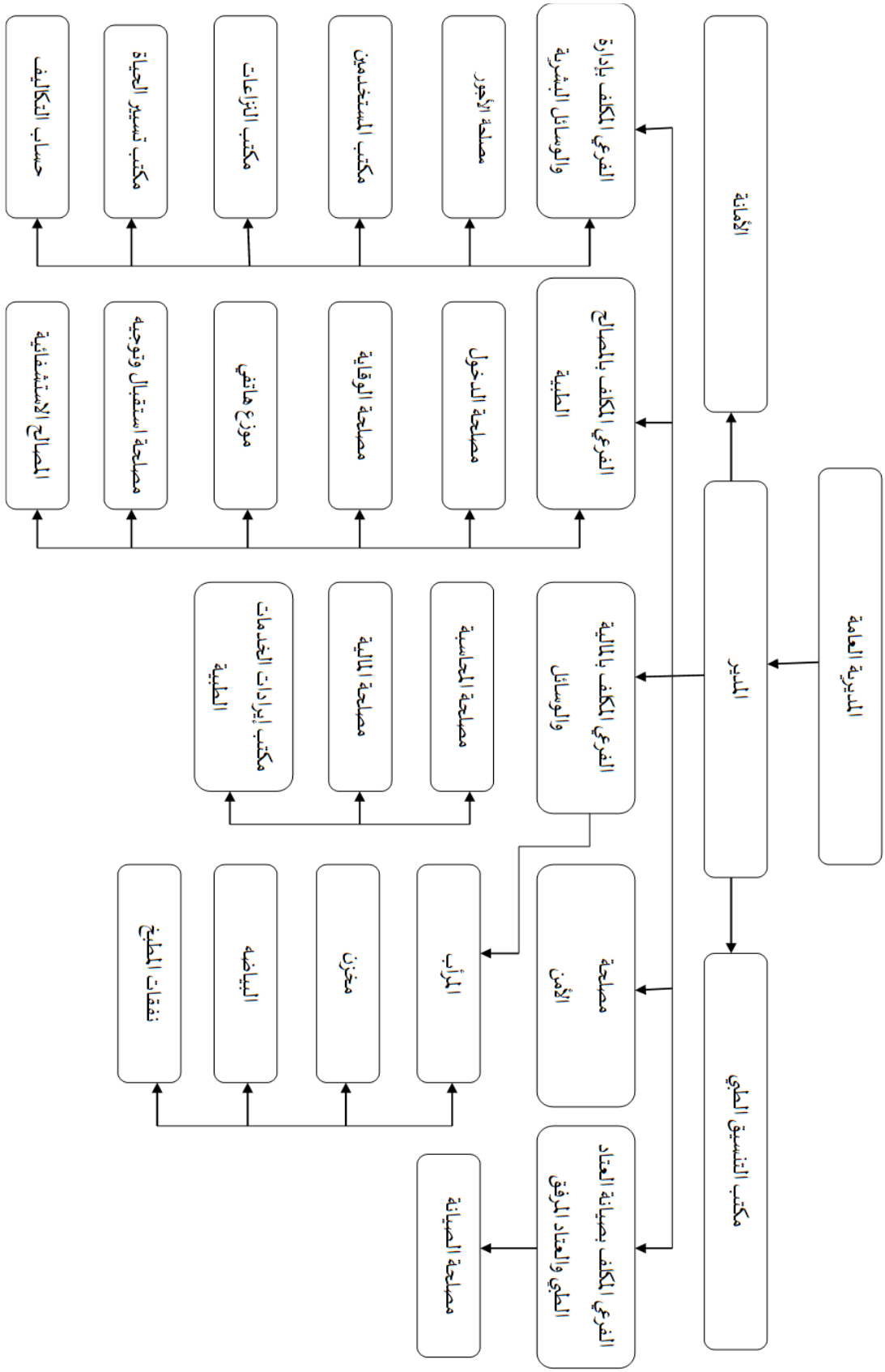
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق الرسمية لمديرية الموارد البشرية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.

تقوم المؤسسة العمومية الاستشفائية "بالاطرش العجال" بالعديد من المهام التي تتحلى أكثر في مهام ونشاطات أقسامها ومصالحها، فهو:

- يبين ويحدد مصالح وهيئات المؤسسة
- يكشف عن سلم المؤسسة في كل مصلحة حتى يصل إلى قمة الهرم أين يضع القرارات ويحدد العلاقات بين مختلف المصالح.
- يساعد المسؤولين في تقييم أداء كل فرد وفعاليته في أداء مهامه، وتفانيه في العمل المطلوب.

مما يتوجب علينا عرض كل أقسام المؤسسة ومختلف مصالحها من خلال الهيكل التنظيمي للمديرية، والموضح في الشكل الموالي:



الشكل (08): الهيكل التنظيمي لمؤسسة العمومية الاستشفائي "بالاطرش المجال" عين تادلس

1- تنظيمها الداخلي:

تشمل مستشفى "بالاطرش العجال" لعين تادلس تنظيم داخلي موضوع تحت سلطة المدير الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال ويحتوي على مايلي:

- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة.

1- مصالح المؤسسة عمومية:

- مصلحة طب الأطفال.
- مصلحة الولادة.
- مصلحة الجراحة العامة.
- مصلحة أمراض المعدة.
- مصلحة الطب الداخلي.
- مصلحة جراحة العظام.
- مصلحة قاعة الجبس.
- مصلحة المخبر.
- مصلحة مركز حقن الدم.
- مصلحة الاستعجالات.
- مصلحة تصفية الدم.
- مصلحة جراحة الأسنان.
- مصلحة الإنعاش.
- مصلحة قاعة العمليات (الكبيرة).
- مصلحة قاعة العمليات (الصغيرة).
- مصلحة الوقاية.
- مصلحة الصيدلية.
- مصلحة طب العمل.
- مصلحة التنسيق (مراقبة عامة).
- مصلحة الأشعة.
- مصلحة الأمن والوقاية.
- مصلحة الصيانة.
- مصلحة المخزن.
- مصلحة بياضه (المغسلة).
- موزع هاتفي.

- مصلحة المرأب.
- مصلحة الباب.
- مصلحة المطبخ.

2- **مكاتب الإدارة:**

- مكتب المدير.
- مكتب الأمانة العامة.
- مكتب التنسيق الطبي PCM.
- مكتب مديرة إدارة الوسائل البشرية SDAM.
- مكتب المستخدمين1.
- مكتب المستخدمين2.
- مكتب الأجور.
- مكتب تسيير الحياة المهنية.
- مكتب الفرعي المكلف بمصالح الطبية SDAS.
- مكتب مدير الصيانة SDIM.
- مكتب المحاسبة.
- مكتب الفرعي المكلف بالمالية والوسائل.
- مكتب الحساب التكليف.
- مكتب المالية.
- قاعة الاجتماعات.
- مكتب الدخول.
- مكتب التعاقد.
- مكتب طبيب المصلحة.
- مكتب رئيس المصلحة.
- مكتب الحسابات.
- مكتب إيرادات الخدمات الطبية.
- مكتب النقابة الاتحاد العام للعمال الجزائريين.
- مكتب التنسيق (مراقب العام).
- مكتب الوقاية.
- مكتب استقبال وتوجيه.
- مكتب الأمن والوقاية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث.

سنتطرق في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة البحث والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية، مصادر وأساليب جمع البياناتوالمعلومات والأساليب افحصائية المستخدمة، صدق وثبات أدوات البحث.

المطلب الأول: منهج البحث.

من أجل تحقيق أهداف هذا البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي، حيث يعتبر من أنسب المناهج وأكثرها استخداما في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، ويتسم المنهج الوصفي بالواقعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع، ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة المدروسة، أين يهدف البحث إلى دراسة أبعاد ضغوط المهنية وأثرها في مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.

1- **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامجSPSS.V25 (Statistical Package for Social Science) الإحصائي وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.
2- **البيانات الثانوية:** تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للكتب والرسائل الجامعية والمقالات والمجالات المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث، هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال بحثنا الحالي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية.

الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين بالقطاع الصحي العمومي بمستغانم، وقد تم سحب عينة عشوائية والتي قدر حجمها 100 عامل، وقد تم توزيع الاستبانات عليهم عبر زيارة ميدانية خلال الفترة الممتدة (من 27 مارس 2023 إلى غاية 27 أفريل 2023)، واسترد منها 83 استبانة، وبعد فحصها وتحليلها تبين أن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 82 استبانة.

الفرع الثاني: الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق الخصائص الشخصية والوظيفية: فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي.

متغيرات الشخصية والوظيفية		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	38	46.3%
	أنثى	44	53.7%
المجموع		82	100%
العمر	أقل من 30 سنة	53	64.6%
	من 31 إلى 40 سنة	21	25.6%
	من 41 إلى 50 سنة	6	7.3%
	فوق 51 سنة	2	2.4%
المجموع		82	100%
الحالة الاجتماعية	أعزب	46	56.1%
	متزوج	33	40 .2%
	مطلق	3	3.7%
	أرمل	0	0%
المجموع		82	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	17	20.7%
	ليسانس	42	51.2%
	ماستر	7	8.5%
	دكتوراة	12	14.6%
	أخرى	4	4.9%
المجموع		82	100%
سنوات الخبرة	من سنة إلى 5 سنوات	44	53.7%
	من 6 إلى 10 سنوات	21	25.6%
	من 11 إلى 15 سنة	11	13.4%
	أكثر من 15 سنة	6	7.3%
المجموع		82	100%
الوظيفة	طبيب	11	13.4%
	ممرض	42	51.2%
	مساعد تمريض	13	15.9%
	إداري	3	3.7%
	أخرى	13	15.9%
المجموع		82	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يظهر من خلال الجدول أن غالبية المبحوثين كانوا إناث، حيث بلغت نسبتهم (53.7%)، في حين بلغت نسبة الذكور (46.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وهذا يعود لطبيعة العمل داخل المؤسسة من حيث كثرة المهام الفنية.

وبالنسبة للعمر فيتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم (أقل من 30 سنة)، وذلك بنسبة (64.6%)، في حين أن نسبة (25.6%) تخص الأفراد الذين تتراوح أعمارهم مابين (31 إلى 40 سنة)، في حين الفئة التي مابين (41 إلى 50 سنة) قدرت نسبتهم (7.3%) والفئة التي تفوق أعمارهم (51 سنة) قدرت بنسبة (2.4%). وهذا يدل على أن غالبية المبحوثين من الفئة الشابة بالمؤسسة.

أما بالنسبة للحالة الاجتماعية للمبحوثين فنجد أن نسبة الغير متزوجين بلغت (56.1%)، أما المتزوجين فقدرت نسبتهم (40.2%)، تليها نسبة المطلقين التي قدرت (3.7%)، بينما تنعدم النسبة بالنسبة للأرامل.

وبالنسبة للمستوى التعليمي نجد أن نسبة الحاصلين على شهادة ليسانس (51.2%) تليها نسبة أصحاب المستوى ثانوي والتي قدرت بـ (20.7%)، تليها نسبة حاملي شهادة دكتوراة التي قدرت بـ (14.6%)، ثم نجد نسبة الحاصلين على شهادة ماستر (8.5%)، بينما نجد هناك مستويات أخرى قدرت نسبتهم (4.9%).

وفيما يخص سنوات الخبرة لدى المبحوثين فنلاحظ أن نسبة (53.7%) كانت للأفراد الذين خبرتهم مابين (من سنة إلى 5 سنوات)، بينما (25.6%) كانت للأفراد الذين تتراوح خبرتهم (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، ونجد (13.4%) كانت للأفراد الذي تتراوح خبرتهم (من 11 إلى 15 سنة)، في حين أن نسبة (7.3%) كانت للأفراد الذين خبرتهم (أكثر من 15 سنة).

وفي الأخير نجد في الوظيفة أن نسبة الممرضين بلغت نسبتهم (51.2%)، ثم تليها نسبة مساعدي تمريض وموظفين آخرين التي بلغت (15.9%)، ونجد أن نسبة الأطباء قدرت بـ (13.4%)، في حين بلغت نسبة الإداريين (3.7%).

المطلب الثالث: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفرع الأول:مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات: تمثل الاستبانة المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والتي صممت في صورتها الأولية بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
- تعديل الاستبانة على المشرف وحذف مايلزم.
- توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي: (الملحق رقم 1).

القسم الأول: النوع الاجتماعي المتعلق بعينة الدراسة وتتكون من (6) فقرات.

القسم الثاني: يتمثل في محاور الاستمارة ويتكون من ثلاث محاور:

- **المحور الأول:** خاص بالجزء الأول لضغوط المهنية وأبعاده المختلفة وتتضمن (22) عبارة، مقسمة كالتالي: (16) عبارة لضغوط الوظيفية و(6) عبارات لضغوط التنظيمية.
- **المحور الثاني:** خاص بالجزء الثاني لضغوط المهنية وأبعاده المختلفة وتتضمن (23) عبارة، مقسمة كالتالي: (12) عبارة لضغوط التنظيمية و(11) عبارة لضغوط الشخصية.
- **المحور الثالث:** خاص بالالتزام التنظيمي ويتضمن (15) عبارة، مقسمة كما يلي: 5 عبارات للالتزام العاطفي، (5) عبارات للالتزام المستمر و5 عبارات للالتزام المعياري (الأخلاقي).

وقد تم اعتماد مقياس للإجابة يتراوح من (1 إلى 5) والذي يدعى بسلم لكارت بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الموافقة مرتفعة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: للإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي التحليل، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V25) والمتمثلة في:

1- **مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures):** وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2- **تحليل التباين للانحدار(Analysais of Variance):** للتأكد من صلاحية النموذج للانحدار.
3- **تحليل الانحدار البسيط (Multiple Regression):** وذلك لاختبار أثر كل متغير من المتغيرات المستقلة الآتية: الضغوط الوظيفية، الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية على المتغيرات التابعة والمتمثلة في: الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري.
4- **اختبار معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis):** لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution).
5- **معامل الثبات "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Coefficient Alpha):** وذلك لقياس ثبات أداة البحث.
6- **معامل الارتباط:** للتحقق من قوة العلاقة بين المتغيرين.

المطلب الرابع: ثبات وصدق أداة البحث واختبار التوزيع الطبيعي.

الفرع الأول: ثبات الأداة: ويقصد بها الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Coefficient Alpha)، والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.70) فأكثر، حيث كانت النتائج كما يلي:

جدول رقم(06): نتائج معاملات الثبات للإنساق الداخلي لكل متغير بأبعاده

اسم المتغير و أبعاده		عدد العبارات	معامل الثبات Cronbach's Alpha
ضغوط المهنية	ضغوط الوظيفية	16	0,854
	ضغوط التنظيمية	18	0,901
	ضغوط الشخصية	11	0,832
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	4	0,719
	الالتزام الاستمراري	5	0,740
	الالتزام المعياري	5	0,760
جميع الفقرات		**59**	**0,892**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتبين أن معامل ثبات الانسياق الداخلي "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) بلغت قيمته (0,892) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت القيمة لمتغيرات وأبعادها، وهو ما يدل على أن الإستمارة ثابتة، أي أنها تعطي نفس النتائج إذ تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

الفرع الثاني: صدق أداة البحث: يقصد بصدق الأداة قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، وأن مضمونها يتفق مع الغرض التي صممت لأجله. حيث أخذت هذه الاستبانة من مذكرة ماستر لطالبيتين بلقرع فاطيمة وبختاوي العونية.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي: قبل التطرق لمستوى ضغوط المهنية، ومستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة لابد أولا أن نختبر التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، وهو ضروري في حالة اختبار الفرضيات وسنقوم بحسابه من خلال معامل الالتواء والتفلطح، ومن بين الدراسات في هذا المجال نجد دراسات تقول أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين (3-، 3) و(Kurtosis) محصورة بين (10-، 10)، بينما نجد دراسات تقول أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين (1-، 1) و (Kurtosis) محصورة بين (3-، 3). في حين تطابق نتائج دراستنا الدراسة الثانية.

وفيما يلي حساب قيمة الالتواء والتفلطح للإجابات حول الفقرات المكونة لكل تغير من متغيرات الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة هو سلم لكارت.

وقد جاءت نتائج ذلك الاختبار كما يعرضها الجدول التالي:

الجدول رقم(07): معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	Asymétrie		Kurtosis	
البعد	الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري
ضغوط الوظيفية	0,348	0,266	0,618	0,526
ضغوط التنظيمية	0,419	0,266	0,056	0,526
ضغوط الشخصية	0,407	0,266	0,251	0,526
ضغوط المهنية	-0,061	0,266	-0,239	0,526
الالتزام العاطفي	-0,200	0,266	-0,722	0,526
الالتزام الاستمراري	-0,088	0,266	0,078	0,526
الالتزام المعياري	-0,175	0,266	-0,270	0,526
الالتزام التنظيمي	-0,156	0,266	-0,050	0,526

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتضح أن معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة بمختلف أبعادها كانت محصورة بين (0,200- و 0,419) وبالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ونتأكد من ذلك أيضا من خلال معاملات التفلطح (Kurtosis) التي كانت محصورة بين (0,722- و 0,618).

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.

نتناول في هذا المبحث كلمن التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والذي يتم فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس لكارت 1-5 الموضح في الجدول رقم 08)، لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الإستبانة المتعلقة بضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، واختبار مستوى متغيرات الدراسة في المؤسسة وكذا معرفة قوة العلاقة بين المتغيرين، كما نتطرق إلى اختبار الأثر بين المتغيرات الدراسة باستخدام معامل(R-square) .

جدول رقم(08): مقياس ليكارت للحكم على إجابات الأفراد

فئات المتوسط الحسابي	درجات المو افقة
من 1 إلى 1,80	غير موافق بشدة
من 1,81 إلى 2,60	غير موافق
من 2,61 إلى 3,40	محايد
من 3,41 إلى 4,20	موافق
من 4,21 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة.

المطلب الأول: تحليل فقرات المتغير ضغوط المهنية.

وذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

- ماهو مستوى ضغوط المهنية السائدة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم؟

للإجابة على هذا السؤال سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والإنحر افات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات ضغوط المهنية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
ضغوط الوظيفية		**2,333**	**0,401**	**غير مو افق**
1	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم (من ناحية الوقت وعدد المهام التي أقوم بها	**2,11**	**1,284**	**غير مو افق**
2	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	**2,85**	**1,435**	**محايد**
3	عملي الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه	**2,43**	**1,556**	**غير مو افق**
4	كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي واستعدادي	**2,70**	**1,474**	**محايد**
5	أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي في المؤسسة تتسم بعدم الوضوح	**2,15**	**1,435**	**غير مو افق**
6	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة	**2,55**	**1,312**	**غير مو افق**
7	يضايقني عدم تأكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة	**2,40**	**1,379**	**غير مو افق**
8	تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة إلى الوضوح	**2,55**	**1,782**	**غير مو افق**
9	أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة	**2,61**	**1,401**	**محايد**
10	يحتاج العمل الذي أقوم به إلى التركيز والانتباه	**1,39**	**0,315**	**غير مو افق بشدة**
11	إمكانياتي وقدراتي لا تستغل بالشكل المناسب	**2,12**	**0,874**	**غير مو افق**
12	كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح وقوانين العمل	**1,85**	**0,892**	**غير مو افق**
13	أكلف بمسؤوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها	**2,09**	**0,993**	**غير مو افق**
14	أتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص	**2,66**	**1,561**	**محايد**
15	يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي أعمل معه	**2,87**	**1,525**	**محايد**
16	يضايقني القيام بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وخارج تخصصي	**2,01**	**1,271**	**غير مو افق**
ضغوط التنظيمية		**2,226**	**0,450**	**غير مو افق**
17	أعاني من الازدحام في مكان العمل	**2,67**	**1,532**	**محايد**
18	أنظمة التكييف الخاصة بمكان العمل غير كافية لمواجهة الحرارة	**2,54**	**1,857**	**غير مو افق**

	أو البرودة			
19	أنزعج من كثرة الضوضاء في عملي	2,23	1,341	غيرمو افق
20	أتخوف من الإصابة بالأمراض داخل العمل نتيجة عدم توفر الأقنعة	2,70	1,523	محايد
21	أنزعج من الإضاءة غير الكافية وغير المناسبة داخل مكان العمل	2,62	1,843	محايد
22	لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية	2,77	1,711	محايد
23	نظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة والموضوعية	2,06	1,293	غيرمو افق
24	لا تملك المؤسسة رؤية تنظيمية واضحة	2,09	0,844	غيرمو افق
25	إدارة المؤسسة غير قادرة على فض النزاعات بين العمال	2,32	1,182	غيرمو افق
26	إدارة المؤسسة لا تشكرني في اتخاد القرارات التي ترتبط بمهامي	2,15	1,188	غيرمو افق
27	لا تملك ادارة المؤسسة سياسة توظيف مناسبة لتغطية النقص في العمال	1,66	0,549	غيرمو افق بشدة
28	أنزعج من أساليب تعامل إدارة المؤسسة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية	2,07	1,056	غيرمو افق
29	نظام الاتصال المعمول به في المؤسسة لا يسمح بالربط بين كافة العاملين من جميع المستويات	2,93	0,735	محايد
30	قواعد وإجراءات وأوامر العمل في المؤسسة غير واضحة ولا مفهومة	2,26	1,181	غيرمو افق
31	الهيكل التنظيمي للمؤسسة لا يتيح فرص كافية للترقية	2,06	0,848	غيرمو افق
32	المسؤولون والمشرفون والمباشرون لا يتعاملون مع العمال بالمساواة	1,95	1,084	غيرمو افق
33	قيادة المؤسسة لا تهتم بقضايا عمال المؤسسة	2,06	1,095	غيرمو افق
34	تقييم أداء العاملين في المؤسسة لا يتم وفق أسس عادلة بين الموظفين	1,95	0,911	غيرمو افق
	ضغوط الشخصية	2,006	0,262	غيرمو افق
35	مهما تكن ظروف العمل في المؤسسة أستطيع التكيف معها ومواجهتها	2,37	1,000	غيرمو افق
36	أبادر لحل مشكلات العمل ولا أشعر بالخوف من مواجهتها	2,22	0,791	غيرمو افق
37	لدي قدرة على مواصلة العمل حين أنتهي من حل أي مشكلة مهنية في المؤسسة	2,23	0,896	غيرمو افق
38	أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني	1,94	0,700	غيرمو افق

39	نجاحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة	1,56	0,496	غيرمو افق بشدة
40	أثق في قدراتي لاختيار القرار السليم	1,66	0,499	غيرمو افق بشدة
41	لا أتوقع الفشل في كل شيء	2,12	0,652	غيرمو افق
42	أدرك ما يجري حولي من أحداث في المؤسسة وأشعر بالقدرة على التأثير فيها	2,51	0,846	غيرمو افق
43	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها	1,51	0,327	غيرمو افق بشدة
44	أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة	1,85	0,744	غيرمو افق
45	أشعر بالمسؤولية اتجاه العمال وأبادر لمساعدتهم	2,10	0,780	غيرمو افق
ضغوط المهنية ككل		2,1887	0,183	غيرمو افق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

في الجدول السابق نجد أن المبحوثين غير موافقين على المتغير المستقر المتمثل في ضغوط المهنية بأبعاده (ضغوط الوظيفية، ضغوط التنظيمية، ضغوط الشخصية)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لضغوط العمل ككل (2,1887) وانحراف المعياري قدر بـ (0,183)، وهذا يعني أن بالقطاع الصحي العمومي يوجد به ضغوط المهنية. وفيما يلي توضيح تفصيلي للنتائج المرتبطة بكل بعد:

1- **ضغوط الوظيفية:** من خلال الجدول نلاحظ أن ضغوط الوظيفية بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,333) بانحراف معياري (0,401)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس لكارت الخماسي (من 1,81 إلى 2,60)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت إلى غير موافق على أغلب عبارات هذا البعد حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,85) و(1,39)، ونفسر هذا بأن الأفراد يعانون بنسبة ضئيلة من ضغوط الوظيفية في عملهم، والذي يكون سببه التعليمات والتوجيهات الصارمة، أو بسبب تشابه الأفكار والآراء بين جماعات العمل التي يتعامل معها الفرد.
2- **ضغوط التنظيمية:** من خلال الجدول نلاحظ أن ضغوط التنظيمية بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,226) بانحراف معياري (0,450)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس لكارت الخماسي (من 1,81 إلى 2,60)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت إلى غير موافق على لأغلب عبارات هذا البعد حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,93) و(1,66)، ونفسر هذا بأن الأفراد تقريبا لا يعانون من ضغوط التنظيمية في أدوارهم التي يقومون بها، والذي يكون سببه المهام المقسمة بالتساوي بينهم والوقت المخصص للقيام بها.

3- **ضغوط الشخصية:** من خلال الجدول نلاحظ أن ضغوط الشخصية بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,006) بانحراف معياري (0,262)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس لكارت الخماسي (من 1,81 إلى 2,60)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت إلى غير موافق ععلى أغلب عبارات هذا البعد حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,51) و(1,51)، ونفسر هذا بأن الأفراد لا يعانون من ضغوط الشخصية في عملهم، وهنا يمكن أن نستنتج أن هناك وعي للأفراد العاملين لهذا القطاع من حيث الفصل بين الحياة الشخصية والوظيفة.

المطلب الثاني: تحليل فقرات المتغير الالتزام التنظيمي.

وذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي بالقطاع الصحي العمومي بمستغانم؟

وللإجابة على هذا السؤال سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الالتزام التنظيمي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى القبول
الالتزام العاطفي		**2,9329**	**0,795**	**محايد**
1	أشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة	**2,39**	**1,401**	**غير موافق**
2	أشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها على أنها أفضل مؤسسة يمكن العمل والارتباط بها	**3,01**	**1,790**	**محايد**
3	أرى أن قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة	**3,00**	**1,210**	**محايد**
4	أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على أنها جزء من مشاكلي الشخصية	**3,33**	**1,458**	**محايد**
الالتزام الاستمراري		**2,9902**	**0,687**	**محايد**
1	أقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة	**3,40**	**1,453**	**محايد**
2	أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاتي	**3,12**	**1,491**	**محايد**
3	أهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي أعمل فيها	**2,65**	**1,145**	**محايد**
4	إن انتقالي إلى مؤسسة أخرى سوف يكلفني الكثير من التكاليف وأخسر مزايا عديدة أحصل عليها في المؤسسة الحالية	**2,80**	**1,492**	**محايد**
5	أرغب بالبقاء في المؤسسة مهما توفرت لي فرص بديلة	**2,98**	**1,431**	**محايد**
الالتزام المعياري		**2,9976**	**0,631**	**محايد**
1	أشعر بأن المؤسسة تهتم وتتفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي نعيش فيه	**2,76**	**1,051**	**محايد**
2	أعتقد بأن انتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي	**3,73**	**1,063**	**موافق**

3	إن بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها	2,37	1,272	غير مو افق
4	أرى أن عملي في المؤسسة هو أفضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة	3,02	1,111	محايد
5	سوف أشعر بتأنيب الضمير إذا تركت العمل في المؤسسة الحالية	3,11	1,679	محايد
الالتزام التنظيمي ككل		2,9736	0,544	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

في الجدول السابق نجد أن المبحوثين محايدين على المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للالتزام التنظيمي ككل (2,9736) وانحراف معياري قدر بـ (0,544)، وهذا يعني أن الأفراد لديهم التزام التنظيمي ضعيف اتجاه المؤسسة. وفيما يلي توضيح تفصيلي للنتائج المرتبطة بكل بعد:

1- **الالتزام العاطفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الالتزام العاطفي بلغ المتوسط الحسابي للإجابات بـ (2,9329) بانحراف معياري (0,795)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارت الخماسي (من 2,61 إلى 3,40)، والذي يشير إلى أن عبارات هذا البعد اتجهت نحو محايد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,33) و (2,39)، ونفسر هذا بأن الأفراد ليس لديهم ولاء وانتماء اتجاه المؤسسة، وأنهم لا يتشاركون في نفس المبادئ والقيم الموضوعة في العمل.
2- **الالتزام الاستمراري:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الالتزام الاستمراري بلغ المتوسط الحسابي للإجابات بـ (2,9902) بانحراف معياري (0,687)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارت الخماسي (من 2,61 إلى 3,40)، والذي يشير إلى أن عبارات هذا البعد اتجهت نحو محايد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,40) و (2,65)، ونفسر هذا بأن الموظفين لا يرغبون بالاستمرار في نفس الوظيفة طيلة حياتهم.
3- **الالتزام المعياري:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الالتزام المعياري بلغ المتوسط الحسابي للإجابات بـ (2,9976) بانحراف معياري (0,631))، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارت الخماسي (من 2,61 إلى 3,40)، والذي يشير إلى أن عبارات هذا البعد اتجهت نحو محايد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,73) و (2,37)، ما عدا عبارة (أعتقد بأن انتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي)، فإنها اتجهت نحو الموافقة، وهذا يعني بأن الموظفين بالرغم من وجود عروض عمل أفضل منها لن يتخلو عن وظيفتهم وهذا دلالة على الأثر والفضل الايجابي للمؤسسة عليهم.

المطلب الثالث: قوة العلاقة بين المتغيرين.

نتطرق فيما يلي إلى طبيعة الارتباط ودرجته بالنسبة لكل بعد من أبعاد ضغوط المهنية مع الالتزام التنظيمي الذي توضحه مصفوفة الارتباط في الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): مصفوفة الارتباط بين ضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

		الالتزام العاطفي	الالتزام الاستمراري	الالتزام المعياري	الالتزام التنظيمي
ضغوط الوظيفية	معامل الارتباط	-0,027	0,006	-0,086	-0,040
	مستوى دلالة	0,808	0,960	0,443	0,723
	العدد	82	82	82	82
ضغوط التنظيمية	معامل الارتباط	-0,051	-0,084	0,033	-0,040
	مستوى دلالة	0,646	0,454	0,770	0,719
	العدد	82	82	82	82
ضغوط الشخصية	معامل الارتباط	0,392**	0,203	0,245*	0,322**
	مستوى دلالة	0,000	0,068	0,026	0,003
	العدد	82	82	82	82
ضغوط المهنية	معامل الارتباط	0,116	0,040	0,073	0,088
	مستوى دلالة	0,298	0,722	0,512	0,432
	العدد	82	82	82	82

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

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

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يمكن أن استنتاج مايلي:

يبن الصف الأول عدم وجود علاقة ارتباط بين ضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي ومختلف أبعاده، وذلك عند مستويات الدلالة (0,808. 0,960. 0,443) على التوالي وهي أكبر من(0,05)، وهذا يدل على أن ضغوط الوظيفية ليس لها علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي وأبعاده.

يبن الصف الثاني عدم وجود علاقة ارتباط بين ضغوط التنظيمية والالتزام التنظيمي ومختلف أبعاده، وذلك عند مستويات الدلالة (0,646. 0,454. 0,770) على التوالي وهي أكبر من (0,05)، وهذا يدل على أن ضغوط التنظيمية ليس لها علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي وأبعاده.

أما الصف الثالث فقد بين على أن ضغوط الشخصية لها علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الالتزام العاطفي، إذ بلغ معامل الارتباط عندها (0,392) عند مستوى دلالة (0,00) وهو ارتباط ضعيف، وهذا مايدل على أن ضغوط الشخصية لديها علاقة ارتباط مع الالتزام العاطفي.

كما نلاحظ أيضا أن ضغوط الشخصية لها علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الالتزام المعياري، إذ بلغ معامل الارتباط عندها (0,245) عند مستوى دلالة (0,026) وهو ارتباط ضعيف، وهذا مايدل على أن ضغوط الشخصية لديها علاقة ارتباط مع الالتزام المعياري.

ويبين كذلك الجدول أن ضغوط الشخصية لها علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الالتزام التنظيمي، إذ بلغ معامل الارتباط عندها (0,322) عند مستوى دلالة (0,003) وهو ارتباط ضعيف، وهذا مايدل على أن ضغوط الشخصية لديها علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي، ماعدا الالتزام الاستمراري لا يوجد علاقة ارتباط مع ضغوط الشخصية.

ومن هذا نقول إن ضغوط الشخصية لها علاقة ارتباط بالالتزام التنظيمي وأبعاده ما عدا الالتزام الاستمراري.

كما يبين الصف الرابع أن ضغوط المهنية أبرزت على عدم وجود علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي وأبعاده حيث كانت مستويات الدلالة للأبعاد (0,298. 0,722. 0,512) على التوالي وهي أكبر من (0,05) وهو ارتباط ضعيف، وهذا مايدل على أن ضغوط العمل ليس لها علاقة ارتباط بالالتزام التنظيمي وأبعاده.

المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

الفرع الأول: اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية: تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط المهنية بأبعاده المختلفة (ضغوط الوظيفية، ضغوط التنظيمية، ضغوط الشخصية) في مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم" ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول الموالي:

الجدول رقم (12): تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,340	1	0,340	0,623	*0,432
الخطأ	43,730	80	0,545		
المجموع	44,071	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,008.

معامل الارتباط (R)= 0,088.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,623) بقيمة احتمالية (0,432) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط المهنية لا تأثر على الالتزام التنظيمي ومنه نرفض الفرضية " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط المهنية بأبعاده المختلفة (ضغوط الوظيفية، ضغوط التنظيمية، ضغوط الشخصية) في مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم"

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية: نظرا لعدم وجود أثر ضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي، تمت دراسة أثر أبعاد ضغوط المهنية على أبعاد الالتزام التنظيمي وجاءت النتائج كمايلي:

- **اختبار وتفسير الفرضية الأولى:** تنص هذه الفرضية على " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الوظيفية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,048	1	0,048	0,060	*0,808
الخطأ	64,333	80	0,804		
المجموع	64,381	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,001.

معامل الارتباط (R)= 0,027.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

- من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,060) بقيمة احتمالية (0,808) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط الوظيفية لا تأثر على الالتزام العاطفي ومنه نرفض الفرضية " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط الوظيفية لا تأثر على الالتزام العاطفي بمعنى أن التوجيهات والتعليمات المتناقضة والتي تكون أكثر من جهة، والاختلاف الفكري بين مجموعات العمل، وجدت أنها لا تأثر على التزام العاطفي للفرد.

1- **اختبار وتفسير الفرضية الثانية:** تنص هذه الفرضية على أنه " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم ".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الوظيفية على الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,002	1	0,002	0,003	*0,960
الخطأ	55,670	80	0,696		
المجموع	55,672	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,000.

معامل الارتباط (R)= 0,006.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,003) بقيمة احتمالية (0,960) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط الوظيفية لا تأثر على الالتزام المستمر ومنه نرفض الفرضية " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم ".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط الوظيفية لا تأثر على الالتزام المستمر بمعنى أن الأعمال المطلوب القيام بها، وعدم الرضا بما يحققه العمل للفرد في المؤسسة، وجدت أنها لا تأثر على التزام الاستمراري للفرد.

2- **اختبار وتفسير الفرضية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على أنه " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الوظيفية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,377	1	0,377	0,594	*0,443
الخطأ	50,703	80	0,634		
المجموع	51,080	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,007.

معامل الارتباط (R)= 0,086.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,594) بقيمة احتمالية (0,443) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط الوظيفية لا تأثر على الالتزام المعياري ومنه نرفض الفرضية " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط الوظيفية لا تأثر على الالتزام المعياري بمعنى أن العادات والتقاليد الفرد، وأوامر العمل المتعارضة بين جماعات العمل، وجدت أنها لا تأثر على التزام المعياري للفرد.

3- **اختبار وتفسير الفرضية الرابعة:** تنص هذه الفرضية على أنه " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,170	1	0,170	0,212	*0,646
الخطأ	64,211	80	0,803		
المجموع	64,381	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,003.

معامل الارتباط (R)= 0,051.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,212) بقيمة احتمالية (0,646) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط التنظيمية لا تأثر على الالتزام العاطفي ومنه نرفض الفرضية " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط التنظيمية لا تأثر على الالتزام العاطفي بمعنى أن النزاعات بين العمال داخل المؤسسة، وعدم تلقي الفرد الدعم والثقة من زملائه رئيسه، وجدت أنها لا تأثر على التزام العاطفي للفرد.

- **اختبار وتفسير الفرضية الخامسة:** تنص هذه الفرضية على أنه "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,391	1	0,391	0,566	*0,454
الخطأ	55,281	80	0,691		
المجموع	55,672	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,007.

معامل الارتباط (R)= 0,084.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,566) بقيمة احتمالية (0,454) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط التنظيمية لا تأثر على الالتزام المستمر ومنه نرفض الفرضية " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط التنظيمية لا تأثر على الالتزام المستمر بمعنى أن قواعد وإجراءات المؤسسة الصارمة، والهيكل التنظيمي الذي يتيح فرصة للترقية، وجدت أنها لا تأثر على التزام الاستمراري للفرد.

4- **اختبار وتفسير الفرضية السادسة:** تنص هذه الفرضية على أنه "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط التنظيمية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,055	1	0,055	0,086	*0,770
الخطأ	51,025	80	0,638		
المجموع	51,080	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,001.

معامل الارتباط (R)= 0,033.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0,086) بقيمة احتمالية (0,770) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط التنظيمية لا تأثر على الالتزام المعياري ومنه نرفض الفرضية "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط التنظيمية لا تأثر على الالتزام المعياري بمعنى أن البقاء في المؤسسة رغم ازدحام العمل، وعدم توفر أنظمة التكييف الخاصة والغير كافية، وجدت أنها لا تأثر على التزام المعياري للفرد.

5- **اختبار وتفسير الفرضية السابعة:** تنص هذه الفرضية على أنه "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	9,912	1	9,912	14,558	*0,000
الخطأ	54,469	80	0,681		
المجموع	64,381	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,154.

معامل الارتباط (R)= 0,392.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (14,558) بقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى دلالة (0,05).

ويتضح من نفس نتائج الجدول من خلال معامل التحديد (R^2) البالغ قيمته (0,154) أن المتغير المستقل ضغوط الشخصية تؤثر بنسبة (15,4%) على الالتزام العاطفي ومنه نقبل الفرضية "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم". ومن خلال النظر إلى نتائج تحليل الانحدار البسيط التالي:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

المتغير المستقل	B	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	قيمة (F) محسوبة	(R) معامل الارتباط	(R^2) معامل التحديد
ضغوط الشخصية	0,683	3,815	0,000	14,558	0,392	0,154

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05)لضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي بالقطاع الصحي العمومي بمستغانم، وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (14,558)، وكذلك (T) البالغة (3,815) بمستوى دلالة (0,000)، وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و(T) دالتان عند مستوى دلالة (0,05)، إضافة إلى قوة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين بنسبة (0,392)، حيث أن متغير ضغوط الشخصية تفسر ما نسبتها (15,4%) من التباين الحاصل في الالتزام العاطفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل ط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0,683).

وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم" عند مستوى الدلالة (0,05). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط الشخصية تأثر على الالتزام العاطفي بمعنى أن الشعور بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة، والرغبة في بذل مجهوذ كبير لتحقيق أهدافها، والوقوف بجانب الزملاء أثناء مواجهتهم لشكلة،... وجدت أنها تأثر على التزام العاطفي للفرد.

6- **اختبار وتفسير الفرضية الثامنة:** تنص هذه الفرضية على أنه "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0,285	1	2,285	3,424	*0,068
الخطأ	53,387	80	0,667		
المجموع	55,672	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,041.

معامل الارتباط (R)= 0,203.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (3,424) بقيمة احتمالية (0,068) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05). إذن نقول إن ضغوط الشخصية لا تأثر على الالتزام المستمر ومنه نرفض الفرضية "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام الاستمراري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط الشخصية لا تأثر على الالتزام المستمر بمعنى أن عدم وجود القدرة لإتخاذ الاختيار القرار السليم، واهتمام القوي بمستقبل المؤسسة، وجدت أنها لا تأثر على التزام الاستمراري للفرد.

7- **اختبار وتفسير الفرضية التاسعة:** تنص هذه الفرضية على أنه "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ولغرض اختبارها تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات مربعات	قيمة F محسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	3,067	1	3,067	5,111	*0,026
الخطأ	48,012	80	0,600		
المجموع	51,080	81			

*. ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05).

معامل التحديد (R^2)= 0,060.

معامل الارتباط (R)= 0,245.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق تبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (5,111) بقيمة احتمالية (0,026) وهي أقل من مستوى دلالة (0,05).

ويتضح من نفس نتائج الجدول من خلال معامل التحديد (R^2) البالغ قيمته (0,154) أن المتغير المستقل ضغوط الشخصية تأثر بنسبة (6%) على الالتزام المعياري ومنه نقبل الفرضية "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم".

ومن خلال النظر إلى نتائج تحليل الانحدار البسيط التالي:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط الشخصية على الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم

المتغير المستقل	B	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	قيمة (F) محسوبة	(R) معامل الارتباط	(R^2) معامل التحديد
ضغوط الشخصية	0,380	2,261	0,026	5,111	0,245	0,060

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05)لضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي بالقطاع الصحي العمومي بمستغانم، وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (5,111)، وكذلك (T) البالغة (2,261) بمستوى دلالة (0,026)، وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و(T) دالتان عند مستوى دلالة (0,05)، إضافة إلى قوة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين بنسبة (0,245)، حيث أن متغير ضغوط الشخصية تفسر ما نسبتها (6%) من التباين الحاصل في الالتزام المعياري، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل ط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0,380).

وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم" عند مستوى الدلالة (0,05). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط الشخصية تأثر على الالتزام المعياري بمعنى أن البقاء في المؤسسة من أجل علاقات الصداقة بين العمل، والشعور بتأنيب الضمير إذا ترك الفرد العمل من المؤسسة، والشعور بالمسؤولية اتجاه العمل والمبادرة في المساعدة، وجدت أنها تأثر على التزام المعياري للفرد.

من خلال الدراسة التي قمنا بها خرجنا بالنتائج التالية:

- إن ضغوط المهنية هي مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها الأفراد داخل وخارج بيئة عملهم، وقد تؤثر سلبا أو إيجابا على راحتهم النفسية والتزامهم نحو مكان عملهم.
- إن ضغوط الشخصية تؤثر على العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس بمستوى ضعيف.
- أشارت الدراسة بأنه لا يجود تأثير لضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين ضغوط الشخصية الالتزام العاطفي.
- وجود علاقة عكسية بين ضغوط الشخصية والالتزام المعياري.
- نستنتج وجود أثر سلبي لضغوط الشخصية على الالتزام العاطفي والمعياري بنسبة ضعيفة.

خلاصة

بناءا على ماسبق من الجانب النظري تم إجراء دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم، حيث قمنا بتعريف المؤسسة محل الدراسة وتبيان هيكلها، بالإضافة إلى إبراز التزاماتها وكذا الأهداف التي تسعى تحقيقها، واعتمدنا على الاستبانة كأداة الدراسة والتي جرى توزيعها على العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم.

حيث تضمن الاستبيان قسمين: القسم الأول النوع الاجتماعي المتعلق بأفراد عينة البحث، أما القسم الثاني خاص بمحاور الاستمارة والذي تضمن المتغير المستقل المتمثل في ضغوط المهنية والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي، وهذا بغرض قياس أثر ضغوط المهنية بأبعاده (ضغوط الوظيفية، ضغوط التنظيمية، ضغوط الشخصية) في مستوى الالتزام التنظيمي، وبعد توزيع الاستبانة واسترجاعها وبغرض جمع البيانات اللازمة للتحقق من بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة، كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة، واختبار التوزيع الطبيعي. ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير النتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية، وتوصلنا إلى إثبات صحة أو نفي الفرضيات التي وضعناها وذلك بقبولها أو رفضها.

الخاتمة

خاتمة

إن ضغوط المهنية من الظواهر التي تعرف انتشارا واسعا في المؤسسات على اختلاف أنشطتها، حيث تعدت حدود المؤسسة لتشمل الحياة اليومية للفرد حتى سمي هذا العصر بعصر الضغوط، والتي خلفت مجموعة من النتائج والآثار على كل من الفرد والمؤسسة، لهذا أصبحت الضغوط محل اهتمام العديد من الباحثين على اختلاف تخصصاتهم، وذلك من أجل معرفة أهم العوامل والظروف التي تقف وراء هذه الضغوط من جهة ومن جهة أخرى محاولة إيجاد الحلول المناسبة لها من أجل الحد من انتشارها الذي يعرف تزايدا مستمرا.

وجاءت دراستنا هذه بغية التعرف على أهم المصادر التي تسبب ضغوط المهنية على الأفراد العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم، وآثرها على التزامهم التنظيمي، فبعد الوقوف على هذه الدراسة، وعلى ضوء الأفكار التي تم التطرق إليها، الفرضيات التي قدمت بطبيعة تأثير بين متغيرات الدراسة، ونتائج التحليل الكمي للبيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- لضغوط الأعمال عدة مصادر منها ماهو مرتبط بالفرد ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية للمؤسسة، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية.
- ضغوط المهنية من الظواهر الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها، وإنما محاولة التقليل من حدتها، من خلال تبني المؤسسة مجموعة من الأساليب التي يمكن من خلالها إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمؤسسة.
- ضغوط المهنية كظاهرة نفسية في تزايد مستمر في المؤسسات الحديثة، وهذا راجع للتغيرات المتسارعة والتعقيدات المتزايدة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات.
- ضغوط المهنية هي مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها الأفراد داخل بيئة العمل، فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والنفسية.

نتائج اختبار الفرضيات:

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط المهنية في مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الوظيفية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط التنظيمية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام العاطفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام المستمر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط الشخصية في مستوى الالتزام المعياري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم عند مستوى الدلالة (0.05).

من خلال النتائج التالية تم الحكم على الفرضية الرئيسية بالنفي حيث لا يوجد أثر لضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي، بينما يوجد علاقة بين بعد ضغط المهني المتمثل في ضغوط الشخصية وأبعاد الالتزام التنظيمي المتمثلة في الالتزام العاطفي والالتزام المعياري.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها سابقا رأينا أن نضع مجموعة من الاقتراحات أهمها:

- إعداد برامج تدريبية حول كيفية تعامل العاملين مع الضغوط والتقليل منها.
- تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال إشراكهم في عملية إتخاد القرارات التي تؤثر على حياتهم المهنية والاجتماعية.
- التشجيع على تبني بيئة تنظيمية تنمي مستوى الالتزم التنظيمي عن طريق توفير مناخ يسوده العدالة.
- تفعيل مفهوم العلاقت الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، وذلك لما له من أثر في تعزيز دافعية العاملين، وزيادة ولائهم والتزامهم التنظيمي اتجاه مؤسساتهم.
- الاهتمام بالحياة الشخصية للعمال وتقديم الدعم الاجتماعي الذي يعينهم على مواجهة ظروف الحياة وضغوطها.
- التدريب على الاسترخاء والتقليل من الغضب بحيث أن التوتر يؤدي إلى إجهاد وآلام للجسم وبالتالي يؤدي إلى حدوث تغييرات إنفعالية.فإن تحقيق درجة من الاسترخاء يؤدي إلى تحسين الحالة النفسية.
- تخفيف من ضغط المهني وذلك من خلال التقليل في ساعات العمل والعمل بالمناوبات بين العاملين.
- تحسين ظروف العمل المادية، وذلك من خلال تصميم بيئة عمل ملائمة تساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى وإنتاجية أكثر.

آفاق البحث:

يمكن اقتراح المواضيع التالية كآفاق لدراستنا هذه:

- دور إدارة المخاطر في تخفيف ضغوط المهنية.
- أثر العلاقات في العمل على الالتزام التنظيمي.
- دور إدارة الضغوط المهنية في تعزيز الالتزام التنظيمي.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- أحمد سيد مصطفى، "إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة"، المكتبة الأكاديمية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2000.
- الخضري محسن أحمد، "الضغوط الإدارية الظاهرة والأسباب والعلاج"،مكتبة مدبولي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر،1991.
- اللوزي موسى، "التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
- خالد عيادة نزال عليمات، "ضغوط العمل وآثرها على الأداء الوظيفي"، دار خليج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، "السلوك الفعال في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2002.
- فؤاد الشيخ سالم وآخرون، "المفاهيم الإدارية الحديثة"، الطبعة الرابعة، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن، 1992.
- فاروق عبده فليه وعبد المجيد السيد محمد، "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- محمد اسماعيل بلال، "السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2005.
- محمد القريوتي، مهدي زوليف، "المفاهيم الحديثة في الإدارة"، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 1993.
- محمود سلمان العميان، "السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، 2004.
- ناصر محمد العديلي، "إدارة السلوك التنظيمي"، دار مرامر للنشر والتوزيع، الرياض، 1993.
- نانسي ويكسون، "تقويم الأداء وسيلة تحسين النوعية في تنمية الموارد البشرية"، ترجمة سامي الفرس، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1994.
- علي محمد أحمد المصاورة، نعمة عباس الخفاجي، "إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي"، دار الأيام، عمان، الأردن، 2015.

2- الرسائل الجامعية:

- ابراهيم عز الدين، "تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.
- أبو العلا محمود صلاح الدين، "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- براهيمي عبد العالي، عباسي سعيد، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب"، مذكرة لنيل شهادة ليسانس مهني في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017.

- بكري أحلام، "الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة مسيلة، 2013.
- رقاني شريفة، صنقلي عائشة، "الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية ببلدية رقان"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة العقيد أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2020.
- ريان حمزاوي، "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بسكرة"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.
- شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية إدارة الأعمال، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010.
- عسكر غنية، "أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة ميناء جن جن"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية والمالية، المدرسة العليا للتجارة، جيجل، الجزائر، 2017.
- عيسى ابراهيم المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.
- ماجد فهد سعود القريشي، "ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل العاملين بمراكز حرس الحدود الشؤقية"، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، المملكة العربية السعودية، 2010.
- محمد اسماعيل داود الجماصي، "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في القيادة والادارة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العيا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016.
- محمد مصطفى أبو جياب، "مداخيل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزةن فلسطين، 2014.
- مسلم عبد القادر أحمد، "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2007.

3- المجلات:

- العتبي سعود محمد عوض الله، "الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه"، مجلة الإدارة العامة، المجلد19، العدد7، السعودية، 1997.
- الهنداوي وفية، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، المجلد16، العدد58، مسقط، عمان، 1994.
- بن صافية فاطمة الزهراة، "المناخ التنظيمي وعلاقته بالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات الصناعية بالرويبة"، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد1، العدد3، جامعة الجزائر2.
- حمداش نوال، "قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني"، مجلة العلوم الانسانية، العدد 21، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004.

- عاشوري ابتسام، "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسير العقاري بمدينة الجلفة"، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.
- عاشوري ابتسام، "الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، العدد6، جامعة بسكرة، الجزائر.
- عبد القادر نويبات، كمال يوسفي،"دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مسيلة، الجزائر، 2016.
- مؤيد سعيد سليمان السالم، "التوتر التنظيمي"، مجلة الإدارة العامة، العدد 67، الجامعة الأردنية، الأردن، أكتوبر 1990.
- مخلص شياع علي الجميلي، "العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي دراسة تحليلة لأراء العاملين في المعهد التقني الأنبار"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد4، العدد9، جامعة الأنبار، العراق، 2012.
- هيجان عبد الرحمان أحمد، "التدريب النسائي مداخل تطويرية لتغريز الأدوار القيادية للنساء في المنظمات الأعمال العربية"، مجلة الدراسات الخليج والجزيرة العربية.
- يونس عواد،قدرى عثمان ابراهيم، "العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وأثرها في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء دمشق"، مجلة للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد37، العدد2، جامعة تشرين،سوريا،2015.

المراجع باللغة الأجنبية:

- F.luthans, Organizational behavior,New york, Megraw-hill book, commpany, 1985.
- Hans Seley, The stress of life, New york, 2Ed, Megraw-Hill, 1976.
- Laifaoui & Makhlouf, « Le type dengagement organisationnel en relation avec le stress au travail etude de cas de l'entreprise sarl ramdy », mémoire de fin cycle en vue de l'obtention dun diplôme de master en science sociale, université Abderrahmane Mira, Béjaia, Alger, 2016.
- David Yong et al, A study of job stress among university staff in Malaysia, European journal of social sciences, volume8, number1, 2009.

الملاحق

الملحق (01) الاستبيان

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد كمي

استبانة

في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان "دراسة أثر الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي-دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم -" وفي سبيل ذلك فإنني أتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة، وذلك باختيار الإجابة التي تتفق مع رأيكم، علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط. أشكر لكم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم.

الجزء الأول: النوع الاجتماعي:

1- **الجنس:** ذكر ☐
أنثى ☐

2- **العمر:** أقل من 30 سنة ☐
من 31 إلى 40 سنة ☐
من 41 إلى 50 سنة ☐
فوق 51 سنة ☐

3- **الحالة الاجتماعية:** أعزب ☐
متزوج ☐
مطلق ☐
أرمل ☐

4- **المستوى التعليمي:** ثانوي ☐
ليسانس ☐
ماستر ☐
دكتوراة ☐
أخرى ☐

5- **سنوات الخبرة:** من سنة إلى 5 سنوات ☐
من 6 إلى 10 سنوات ☐
من 11 إلى 15 سنة ☐
أكثر من 15 سنة ☐

6- **الوظيفة:** طبيب ☐

ممرض ☐

مساعد تمريض ☐

إداري ☐

أخرى ☐

الجزء الأول من ضغوط المهنية						
الرقم	**العبارة**	**مو افق بشدة**	**مو افق**	**محايد**	**غير مو افق**	**غير مو افق بشدة**
01	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم (من ناحية الوقت وعدد المهام التي أقوم بها					
02	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني					
03	عملي الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه					
04	كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي واستعدادي					
05	أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي في المؤسسة تتسم بعدم الوضوح					
06	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة					
07	يضايقني عدم تأكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة					
08	تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة إلى الوضوح					
09	أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة					
10	يحتاج العمل الذي أقوم به إلى التركيز والانتباه					
11	إمكانياتي وقدراتي لا تستغل بالشكل المناسب					
12	كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح وقوانين العمل					
13	أكلف بمسؤوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها					
14	أتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص					
15	يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي أعمل معه					
16	يضايقني لقيام بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وخارج تخصصي					
17	أعاني من الازدحام في مكان العمل					
18	أنظمة التكييف الخاصة بمكان العمل غير كافية لمواجهة الحرارة أو البرودة					
19	أنزعج من كثرة الضوضاء في عملي					
20	أتخوف من الإصابة بالأمراض داخل العمل نتيجة عدم توفر الأقنعة					

21	أنزعج من الإضاءة غير الكافية وغير المناسبة داخل مكان العمل					
22	لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية					
الجزء الثاني من ضغوط المهنية						
23	نظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة والموضوعية					
24	لا تملك المؤسسة رؤية تنظيمية واضحة					
25	إدارة المؤسسة غير قادرة على فض النزاعات بين العمال					
26	إدارة المؤسسة لا تشكرني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي					
27	لا تملك إدارة المؤسسة سياسة توظيف مناسبة لتغطية النقص في العمال					
28	أنزعج من أساليب تعامل إدارة المؤسسة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية					
29	نظام الاتصال المعمول به في المؤسسة لا يسمح بالربط بين كافة العاملين من جميع المستويات					
30	قواعد وإجراءات وأوامر العمل في المؤسسة غير واضحة ولا مفهومة					
31	الهيكل التنظيمي للمؤسسة لا يتيح فرص كافية للترقية					
32	المسؤولون والمشرفون والمباشرون لا يتعاملون مع العمال بالمساواة					
33	قيادة المؤسسة لا تهتم بقضايا عمال المؤسسة					
34	تقييم أداء العاملين في المؤسسة لا يتم وفق أسس عادلة بين الموظفين					
35	مهما تكن ظروف العمل في المؤسسة أستطيع التكيف معها ومواجهتها					
36	أبادر لحل مشكلات العمل ولا أشعر بالخوف من مواجهتها					
37	لدي قدرة على مواصلة العمل حين أنتهي من حل أي مشكلة مهنية في المؤسسة					
38	أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني					
39	نجاحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة					
40	أثق في قدراتي لاختيار القرار السليم					
41	لا أتوقع الفشل في كل شيء					

42	أدرك ما يجري حولي من أحداث في المؤسسة وأشعر بالقدرة على التأثير فيها					
43	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها					
44	أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة					
45	أشعر بالمسؤولية اتجاه العمال وأبادر لمساعدتهم					
الجزء الثالث للالتزام التنظيمي						
46	أشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة					
47	أشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها على أنها أفضل مؤسسة يمكن العمل والارتباط بها					
48	أرى أن قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة					
49	أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على أنها جزء من مشاكلي الشخصية					
50	أقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة					
51	أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاته					
52	أهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي أعمل فيها					
53	إن انتقالي إلى مؤسسة أخرى سوف يكلفني الكثير من التكاليف وأخسر مزايا عديدة أحصل عليها في المؤسسة الحالية					
54	أرغب بالبقاء في المؤسسة مهما توفرت لي فرص بديلة					
55	أشعر بأن المؤسسة تهتم وتتفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي نعيش فيه					
56	أعتقد بأن انتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي					
57	إن بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها					
58	أرى أن عملي في المؤسسة هو أفضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة					
59	سوف أشعر بتأنيب الضمير إذا تركت العمل في المؤسسة الحالية					

الملحق (02): مخرجات برنامج SPSS.V25

Statistiques

		الجنس	العمر	الاجتماعية الحالة	التعليمي المستوى	الخبرة سنوات	الوظيفة
N	Valide	82	82	82	82	82	82
	Manquant	0	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	38	46,3	46,3	46,3
	أنثى	44	53,7	53,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	53	64,6	64,6	64,6
	من 31 إلى 40 سنة	21	25,6	25,6	90,2
	من 41 إلى 50 سنة	6	7,3	7,3	97,6
	فوق 50 سنة	2	2,4	2,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	46	56,1	56,1	56,1
	متزوج	33	40,2	40,2	96,3
	مطلق	3	3,7	3,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	17	20,7	20,7	20,7
	ليسانس	42	51,2	51,2	72,0
	ماستر	7	8,5	8,5	80,5
	دكتوراة	12	14,6	14,6	95,1
	أخرى	4	4,9	4,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من سنة إلى 5 سنوات	44	53,7	53,7	53,7
	من 6 إلى 10 سنوات	21	25,6	25,6	79,3
	من 11 إلى 15 سنة	11	13,4	13,4	92,7
	أكثر من 15 سنة	6	7,3	7,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طبيب	11	13,4	13,4	13,4
	ممرض	42	51,2	51,2	64,6
	مساعد تمريض	13	15,9	15,9	80,5
	إداري	3	3,7	3,7	84,1
	أخرى	13	15,9	15,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,854	16

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم) من ناحية الوقت وعدد المهام التي أقوم بها(	35,22	92,939	,382	,850
وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	34,48	95,117	,258	,857
عملي الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه	34,90	93,398	,316	,854
كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي واستعدادي	34,63	91,074	,432	,848
أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي في المؤسسة تتسم بعدم الوضوح	35,18	87,090	,628	,837
لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة	34,78	87,902	,622	,838
يضايقني عدم تأكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة	34,93	90,044	,500	,844
تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة إلى الوضوح	34,78	85,877	,603	,838
أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة	34,72	88,871	,551	,841
يحتاج العمل الذي أقوم به إلى التركيز والانتباه	35,94	100,848	,125	,857
إمكانياتي وقدراتي لا تستغل بالشكل المناسب	35,21	95,895	,317	,852
كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح وقوانين العمل	35,48	92,030	,532	,843
أكلف بمسؤوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها	35,24	91,298	,540	,843
أتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص	34,67	84,594	,714	,832
يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي أعمل معه	34,46	90,992	,427	,848
يضايقني القيام بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وخارج تخصصي	35,32	88,491	,604	,839

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,832	11

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
مهما تكن ظروف العمل في المؤسسة أستطيع التكيف معها ومواجهتها	19,71	26,061	,459	,824
أبادر لحل مشكلات العمل ولا أشعر بالخوف من مواجهتها	19,85	25,880	,561	,813
لدي قدرة على مواصلة العمل حين أنتهي من حل أي مشكلة مهنية في المؤسسة	19,84	25,814	,524	,817
أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني	20,13	25,006	,722	,799
نجاحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة	20,51	27,167	,556	,815
أثق في قدراتي لاختيار القرار السليم	20,41	26,270	,687	,805
لا أتوقع الفشل في كل شيء	19,95	27,454	,430	,825
أدرك ما يجري حولي من أحداث في المؤسسة وأشعر بالقدرة على التأثير فيها	19,56	26,546	,460	,823
لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها	20,56	29,459	,316	,832
أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة	20,22	26,964	,451	,823
أشعر بالمسؤولية اتجاه العمال وأبادر لمساعدتهم	19,98	26,839	,451	,823

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,719	4

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
أشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة	9,34	8,005	,494	,665
أشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها على أنها أفضل مؤسسة يمكن العمل والارتباط بها	8,72	6,970	,560	,624
أرى أن قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة	8,73	8,223	,521	,652
أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على أنها جزء من مشاكلي الشخصية	8,40	8,095	,460	,684

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
740	,5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
أقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة	11,55	11,609	,502	,695
أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاتي	11,83	11,724	,475	,705
أهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي أعمل فيها	12,30	12,387	,485	,702
إن انتقالي إلى مؤسسة أخرى سوف يكلفني الكثير من التكاليف وأخسر مزايا عديدة أحصل عليها في المؤسسة الحالية	12,15	11,164	,555	,674
أرغب بالبقاء في المؤسسة مهما توفرت لي فرص بديلة	11,98	11,678	,498	,696

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
أشعر بأن المؤسسة تهتم وتتفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي نعيش فيه	12,23	11,958	,389	,762
أعتقد بأن انتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي	11,26	11,304	,490	,730
إن بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها	12,62	10,880	,486	,732
أرى أن عملي في المؤسسة هو أفضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة	11,96	10,233	,656	,673
سوف أشعر بتأنيب الضمير إذا تركت العمل في المؤسسة الحالية	11,88	9,096	,638	,674

Descriptives

			Statistiques	Erreur standard
الضغوط الوظيفية	Moyenne		2,3331	,06990
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,1940	
		Borne supérieure	2,4722	
	Moyenne tronquée à 5 %		2,3244	
	Médiane		2,3438	
	Variance		,401	
	Ecart type		,63298	
	Minimum		1,06	
	Maximum		4,56	
	Plage		3,50	
	Plage interquartile		,84	
	Asymétrie		,348	,266
	Kurtosis		,618	,526
الضغوط التنظيمية	Moyenne		2,2263	,07405
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,0789	
		Borne supérieure	2,3736	
	Moyenne tronquée à 5 %		2,2011	
	Médiane		2,1944	
	Variance		,450	
	Ecart type		,67059	
	Minimum		1,00	
	Maximum		4,11	
	Plage		3,11	
	Plage interquartile		1,01	

	Asymétrie		,419	,266
	Kurtosis		,056	,526
الضغوط الشخصية	Moyenne		2,0067	,05657
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	1,8941	
		Borne supérieure	2,1192	
	Moyenne tronquée à 5 %		1,9914	
	Médiane		2,0000	
	Variance		,262	
	Ecart type		,51223	
	Minimum		1,00	
	Maximum		3,45	
	Plage		2,45	
	Plage interquartile		,66	
	Asymétrie		,407	,266
	Kurtosis		,251	,526
الاتزام العاطفي	Moyenne		2,9329	,09845
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,7370	
		Borne supérieure	3,1288	
	Moyenne tronquée à 5 %		2,9495	
	Médiane		3,0000	
	Variance		,795	
	Ecart type		,89153	
	Minimum		1,00	
	Maximum		4,75	
	Plage		3,75	
	Plage interquartile		1,50	
	Asymétrie		-,200	,266
	Kurtosis		-,722	,526
الالتزام المستمر	Moyenne		2,9902	,09155
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,8081	
		Borne supérieure	3,1724	
	Moyenne tronquée à 5 %		2,9894	
	Médiane		3,0000	
	Variance		,687	
	Ecart type		,82904	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Plage		4,00	
	Plage interquartile		1,05	
	Asymétrie		-,088	,266
	Kurtosis		,078	,526
الالتزام المعياري	Moyenne		2,9976	,08769

	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,8231	
		Borne supérieure	3,1720	
	Moyenne tronquée à 5 %		3,0003	
	Médiane		3,1000	
	Variance		,631	
	Ecart type		,79411	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Plage		4,00	
	Plage interquartile		1,20	
	Asymétrie		-,175	,266
	Kurtosis		-,270	,526
ضغوط_المهنية	Moyenne		2,1887	,04721
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,0947	
		Borne supérieure	2,2826	
	Moyenne tronquée à 5 %		2,1904	
	Médiane		2,2540	
	Variance		,183	
	Ecart type		,42753	
	Minimum		1,19	
	Maximum		3,35	
	Plage		2,16	
	Plage interquartile		,58	
	Asymétrie		-,061	,266
	Kurtosis		-,239	,526
الالتزام_التنظيمي	Moyenne		2,9736	,08146
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,8115	
		Borne supérieure	3,1356	
	Moyenne tronquée à 5 %		2,9794	
	Médiane		2,9583	
	Variance		,544	
	Ecart type		,73762	
	Minimum		1,00	
	Maximum		4,92	
	Plage		3,92	
	Plage interquartile		1,12	
	Asymétrie		-,156	,266
	Kurtosis		-,050	,526

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم) من ناحية الوقت وعدد المهام التي أقوم بها(	82	2,11	1,284
وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	82	2,85	1,435
عملي الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه	82	2,43	1,556
كمية العمل المكلف بها تفوق قدراتي واستعدادي	82	2,70	1,474
أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي في المؤسسة تتسم بعدم الوضوح	82	2,15	1,435
لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في المؤسسة	82	2,55	1,312
يضايقني عدم تأكدي من واجباتي الوظيفية في المؤسسة	82	2,40	1,379
تفتقر وظيفتي داخل المؤسسة إلى الوضوح	82	2,55	1,782
أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي داخل المؤسسة	82	2,61	1,401
يحتاج العمل الذي أقوم به إلى التركيز والانتباه	82	1,39	,315
إمكانياتي وقدراتي لا تستغل بالشكل المناسب	82	2,12	,874
كثير من المشرفين غير حريصين على تطبيق لوائح وقوانين العمل	82	1,85	,892
أكلف بمسؤوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها	82	2,09	,993
أتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص	82	2,66	1,561
يتغير دوري في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي أعمل معه	82	2,87	1,525
يضايقني القيام بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وخارج تخصصي	82	2,01	1,271
أعاني من الازدحام في مكان العمل	82	2,67	1,532
أنظمة التكييف الخاصة بمكان العمل غير كافية لمواجهة الحرارة أو البرودة	82	2,54	1,857
أنزعج من كثرة الضوضاء في عملي	82	2,23	1,341
أتخوف من الإصابة بالأمراض داخل العمل نتيجة عدم توفر الأقنعة	82	2,70	1,523
أنزعج من الإضاءة غير الكافية وغير المناسبة داخل مكان العمل	82	2,62	1,843
لا يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية	82	2,77	1,711
نظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة والموضوعية	82	2,06	1,293
لا تملك المؤسسة رؤية تنظيمية واضحة	82	2,09	,844

إدارة المؤسسة غير قادرة على فض النزاعات بين العمال	82	2,32	1,182
إدارة المؤسسة لا تشكرني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي	82	2,15	1,188
لا تملك ادارة المؤسسة سياسة توظيف مناسبة لتغطية النقص في العمال	82	1,66	,549
أنزعج من أساليب تعامل إدارة المؤسسة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية	82	2,07	1,056
نظام الاتصال المعمول به في المؤسسة لا يسمح بالربط بين كافة العاملين من جميع المستويات	82	1,93	,735
قواعد وإجراءات وأوامر العمل في المؤسسة غير واضحة ولا مفهومة	82	2,26	1,181
الهيكل التنظيمي للمؤسسة لا يتيح فرص كافية للترقية	82	2,06	,848
المسؤولون والمشرفون والمباشرون لا يتعاملون مع العمال بالمساواة	82	1,95	1,084
قيادة المؤسسة لا تهتم بقضايا عمال المؤسسة	82	2,06	1,095
تقييم أداء العاملين في المؤسسة لا يتم وفق أسس عادلة بين الموظفين	82	1,95	,911
مهما تكن ظروف العمل في المؤسسة أستطيع التكيف معها ومواجهتها	82	2,37	1,000
أبادر لحل مشكلات العمل ولا أشعر بالخوف من مواجهتها	82	2,22	,791
لدي قدرة على مواصلة العمل حين أنتهي من حل أي مشكلة مهنية في المؤسسة	82	2,23	,896
أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني	82	1,94	,700
نجاحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة	82	1,56	,496
أثق في قدراتي لاختيار القرار السليم	82	1,66	,499
لا أتوقع الفشل في كل شيء	82	2,12	,652
أدرك مايجري حولي من أحداث في المؤسسة وأشعر بالقدرة على التأثير فيها	82	2,51	,846
لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها	82	1,51	,327
أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة	82	1,85	,744
أشعر بالمسؤولية اتجاه العمال وأبادر لمساعدتهم	82	2,10	,780
N valide (liste)	82		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
الضغوط الوظيفية	82	2,3331	,401
الضغوط التنظيمية	82	2,2263	,450
الضغوط الشخصية	82	2,0067	,262
N valide (liste)	82		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
أشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة	82	2,39	1,401
أشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها على أنها أفضل مؤسسة يمكن العمل والارتباط بها	82	3,01	1,790
أرى أن قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة	82	3,00	1,210
أفكر باستمرار في مشاكل المؤسسة على أنها جزء من مشاكلي الشخصية	82	3,33	1,458
أقبل بأي عمل أكلف به لضمان بقاء عملي في المؤسسة	82	3,40	1,453
أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في المؤسسة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاتي	82	3,12	1,491
أهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي أعمل فيها	82	2,65	1,145
إن انتقالي إلى مؤسسة أخرى سوف يكلفني الكثير من التكاليف وأخسر مزايا عديدة أحصل عليها في المؤسسة الحالية	82	2,80	1,492
أرغب بالبقاء في المؤسسة مهما توفرت لي فرص بديلة	82	2,98	1,431
أشعر بأن المؤسسة تهتم وتتفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي نعيش فيه	82	2,76	1,051
أعتقد بأن انتقالي إلى مؤسسة أخرى للعمل هو عمل غير أخلاقي	82	3,73	1,063
إن بقائي في هذه المؤسسة يرجع لعلاقات الصداقة التي تربطني مع العاملين فيها	82	2,37	1,272
أرى أن عملي في المؤسسة هو أفضل فرصة للعمل بسبب سمعة المؤسسة الجيدة	82	3,02	1,111
سوف أشعر بتأنيب الضمير إذا تركت العمل في المؤسسة الحالية	82	3,11	1,679
N valide (liste)	82		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
الاتزام العاطفي	82	2,9329	,795
الالتزام المستمر	82	2,9902	,687
الالتزام المعياري	82	2,9976	,631
N valide (liste)	82		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
ضغوط_المهنية	82	2,1887	,183
الالتزام_التنظيمي	82	2,9736	,544
N valide (liste)	82		

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,088[a]	,008	-,005	,73934	,008	,623	1	80	,432

a. Prédicteur (Constant)
الضغوط_المهنية

b. Variable dépendante
الالتزام التنظيمي

ANOVAa

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,340	1	,340	,623	,432[b]
	de Student	43,730	80	,547		
	Total	44,071	81			

a. Variable dépendante :
التنظيمي_الالتزام
b. Prédicteurs :
(Constante), المهنية_ضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés: B	Erreur standard	Coefficients standardisés: Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,642	,428		6,167	,000
	العمل ضغوط	,152	,192	,088	,789	,432

a. Variable dépendante : التنظيمي_الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,027[a]	,001	-,012	,89675	,001	,060	1	80	,808

a. Prédicteurs : (Constante),
الوظيفية الضغوط

b. Variable dépendante :

العاطفي الاتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,048	1	,048	,060	,808[b]
	de Student	64,333	80	,804		
	Total	64,381	81			

a. Variable dépendante : العاطفي الاتزام

b. Prédicteurs : (Constante), الوظيفية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,023	,380		7,946	,000
	الوظيفية الضغوط	-,038	,157	-,027	-,244	,808

a. Variable dépendante : العاطفي الاتزام

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,006[a]	,000	-,012	,83419	,000	,003	1	80	,960

a. Prédicteurs : (Constante), الوظيفية الضغوط

b. Variable dépendante : المستمر الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,002	1	,002	,003	,960[b]
	de Student	55,670	80	,696		
	Total	55,672	81			

a. Variable dépendante : المستمر الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), الوظيفية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,973	,354		8,402	,000
	الوظيفية الضغوط	,007	,146	,006	,051	,960

a. Variable dépendante : المستمر الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,086[a]	,007	-,005	,79611	,007	,594	1	80	,443

a. Prédicteurs : (Constante), الوظيفية الضغوط

b. Variable dépendante : المعياري الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,377	1	,377	,594	,443[b]
	de Student	50,703	80	,634		
	Total	51,080	81			

a. Variable dépendante : المعياري الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), الوظيفية الضغوط

Coefficients a

Modèle		Coefficients non standardisés: B	Coefficients non standardisés: Erreur standard	Coefficients standardisés: Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,249	,338		9,621	,000
	الوظيفية الضغوط	-,108	,140	-,086	-,771	,443

a. Variable dépendante : المعياري الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,051[a]	,003	-,010	,89590	,003	,212	1	80	,646

a. Prédicteurs : (Constante), الضغوط التنظيمية

b. Variable dépendante : الاتزام العاطفي

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,170	1	,170	,212	,646[b]
	de Student	64,211	80	,803		
	Total	64,381	81			

a. Variable dépendante : العاطفي الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), التنظيمية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,085	,345		8,943	,000
	التنظيمية الضغوط	-,068	,148	-,051	-,461	,646

a. Variable dépendante : العاطفي الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,084[a]	,007	-,005	,83127	,007	,566	1	80	,454

a. Prédicteurs : (Constante), التنظيمية الضغوط

b. Variable dépendante : المستمر الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,391	1	,391	,566	,454[b]
	de Student	55,281	80	,691		
	Total	55,672	81			

a. Variable dépendante : المستمر الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), التنظيمية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,221	,320		10,063	,000
	التنظيمية الضغوط	-,104	,138	-,084	-,752	,454

a. Variable dépendante : المستمر الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,033[a]	,001	-,011	,79863	,001	,086	1	80	,770

a. Prédicteurs : (Constante), التنظيمية الضغوط

b. Variable dépendante : المعياري الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,055	1	,055	,086	,770[b]
	de Student	51,025	80	,638		
	Total	51,080	81			

a. Variable dépendante : المعياري الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), التنظيمية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés: B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,911	,308		9,467	,000
	التنظيمية الضغوط	,039	,132	,033	,293	,770

a. Variable dépendante : المعياري الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques: Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,392[a]	,154	,143	,82515	,154	14,558	1	80	,000

a. Prédicteurs : (Constante), الشخصية الضغوط

b. Variable dépendante : العاطفي الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,912	1	9,912	14,558	,000[b]
	de Student	54,469	80	,681		
	Total	64,381	81			

a. Variable dépendante : العاطفي الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), الشخصية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,563	,371		4,217	,000
	الشخصية الضغوط	,683	,179	,392	3,815	,000

a. Variable dépendante : العاطفي الاتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,203[a]	,041	,029	,81691	,041	3,424	1	80	,068

a. Prédicteurs : (Constante), الشخصية الضغوط

b. Variable dépendante : المستمر الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,285	1	2,285	3,424	,068[b]
	de Student	53,387	80	,667		
	Total	55,672	81			

a. Variable dépendante : المستمر الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), الشخصية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,332	,367		6,358	,000
	الشخصية الضغوط	,328	,177	,203	1,851	,068

a. Variable dépendante : المستمر الالتزام

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,245[a]	,060	,048	,77469	,060	5,111	1	80	,026

a. Prédicteurs : (Constante), الشخصية الضغوط

b. Variable dépendante : المعياري الالتزام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,067	1	3,067	5,111	,026[b]
	de Student	48,012	80	,600		
	Total	51,080	81			

a. Variable dépendante : المعياري الالتزام

b. Prédicteurs : (Constante), الشخصية الضغوط

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,235	,348		6,425	,000
	الشخصية الضغوط	,380	,168	,245	2,261	,026

a. Variable dépendante : المعياري الالتزام

Corrélations

		العم_ضغوط ل	الضغوط الوظيفية	الضغوط التنظيمية	الضغوط الشخصية	العاطفي الاتزام	الالتزام المستمر	الالتزام المعياري	التنظي_الالتزام مي
ضغوط_الم هنية	Corrélation de Pearson	1	,820**	,860**	,365**	,116	,040	,073	,088
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,298	,722	,517	,432
	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الضغوط الوظيفية	Corrélation de Pearson	,820**	1	,681**	-,074	-,027	,006	-,086	-,040
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,511	,808	,960	,443	,723
	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الضغوط التنظيمية	Corrélation de Pearson	,860**	,681**	1	,003	-,051	-,084	,033	-,040
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,977	,646	,454	,770	,719
	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الضغوط الشخصية	Corrélation de Pearson	,365**	-,074	,003	1	,392**	,203	,245*	,322**
	Sig. (bilatérale)	,001	,511	,977		,000	,068	,026	,003
	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الاتزام العاطفي	Corrélation de Pearson	,116	-,027	-,051	,392**	1	,725**	,510**	,857**
	Sig. (bilatérale)	,298	,808	,646	,000		,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الالتزام المستمر	Corrélation de Pearson	,040	,006	-,084	,203	,725**	1	,752**	,937**
	Sig. (bilatérale)	,722	,960	,454	,068	,000		,000	,000

	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الالتزام المعياري	Corrélation de Pearson	,073	-,086	,033	,245*	,510**	,752**	1	,846**
	Sig. (bilatérale)	,517	,443	,770	,026	,000	,000		,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82
الالتزام_ال تنظيمي	Corrélation de Pearson	,088	-,040	-,040	,322**	,857**	,937**	,846**	1
	Sig. (bilatérale)	,432	,723	,719	,003	,000	,000	,000	
	N	82	82	82	82	82	82	82	82

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء واتجاهات العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس مستغانم، حول ضغوط المهنية وأثرها في مستوى الالتزام التنظيمي بهذه المؤسسة. ومن أجل تحقيق أهداف البحث استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي وزع على عينة عشوائية بلغت 100 عامل، واسترد منها 83، وبعد معالجتها وفرزها تحصلنا على 82 استبانة فقط صالحة للاستخدام، واعتمدنا على المنهج الوصفي في معالجة هذا البحث للوصول إلى نتائج الدراسة، ولتحليل البيانات تم الاعتماد على برنامج SPSS.V25. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي، بينما يوجد علاقة بين بعد ضغط المهني المتمثل في ضغوط الشخصية وأبعاد الالتزام التنظيمي المتمثلة في الالتزام العاطفي والالتزام المعياري، حيث فسرت ضغوط الشخصية على التوالي ما نسبته (15,4%) و(6%) من التغيرات الحاصلة في بعدي الالتزام التنظيمي. كما توصلت الدراسة أيضا إلى مجموعة من الاقتراحات نذكر منها ضرورة تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية تعامل العاملين مع الضغوط والتقليل منها. وأيضا تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، وذلك لما له من آثر في تعزيز دافعية العاملين، وزيادة ولائهم التنظيمي اتجاه مؤسساتهم.

الكلمات المفتاحية: ضغوط المهنية، ضغوط وظيفية، ضغوط شخصية، الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية.

Abstract:

The aim of this study was to find out the opinions and trends of public at the public hospital institution Ain Tadless Mostaganem, about the occupational stress and their impact on the level of regulatory compliance in this sector. In order to achieve the research objectives, we used the questionnaire as a data collection tool, which was distributed to a random sample of 100 workers, of which 83 were recovered, and after processing and sorting, we obtained only 82 usable questionnaires, and we relied on the descriptive approach in processing this research to reach the results of the study, and to analyze the data, the SPSS program was relied on.V25. The study reached a number of results, the most important of which are: there is no effect of occupational stress on organizational commitment, while there is a relationship between the dimension of occupational stress represented by personal pressure and the dimensions of organizational commitment represented by emotional commitment and normative commitment, where personal stress explained respectively (15.4%) and(6%) of the changes in the two dimensions of organizational commitment. The study also came up with a set of suggestions, including the need to intensify training programs on how employees deal with stress and reduce it. And also activating the concept of human relations between superiors and subordinates, because of its impact on enhancing the motivation of employees, and increasing their organizational loyalty to their institutions.

Keywords : occupational stress, job stress, personal stress, organizational commitment, field study.